

RELATÓRIO ANALÍTICO PROPOSITIVO

# JUSTIÇA PESQUISA

POLÍTICAS PÚBLICAS DO PODER JUDICIÁRIO

OS MAIORES LITIGANTES EM AÇÕES CONSUMERISTAS: MAPEAMENTO E PROPOSIÇÕES



## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

**Presidente:** Ministra Cármen Lúcia Antunes Rocha  
**Corregedor Nacional de Justiça:** Ministro João Otávio de Noronha  
**Conselheiros:** Aloysio Corrêa da Veiga  
Maria Iracema Martins do Vale  
Márcio Schiefler Fontes  
Daldice Maria Santana de Almeida  
Fernando César Baptista de Mattos  
Rogério José Bento Soares do Nascimento  
Arnaldo Hossepian Salles Lima Junior  
André Luiz Guimarães Godinho  
Valdetário Andrade Monteiro  
Maria Tereza Uille Gomes  
Henrique de Almeida Ávila  
**Secretário-Geral:** Júlio Ferreira de Andrade  
**Diretora-Geral:** Julhiana Miranda Melhoh Almeida

### EXPEDIENTE

#### Departamento de Pesquisas Judiciárias

**Diretora Executiva** Maria Tereza Aina Sadek  
**Diretora de Projetos** Fabiana Luci de Oliveira  
**Diretora Técnica** Gabriela de Azevedo Soares  
**Pesquisadores** Igor Stemler  
Danielly Queirós  
Lucas Delgado  
Rondon de Andrade  
**Estatísticos** Filipe Pereira  
Davi Borges  
Jaqueline Barbão  
**Apoio à Pesquisa** Pâmela Tieme Aoyama  
Pedro Amorim  
Ricardo Marques  
Thatiane Rosa  
Alexander Monteiro  
**Estagiária** Doralice Assis

#### Secretaria de Comunicação Social

**Secretário de Comunicação Social** Luiz Cláudio Cunha  
**Projeto gráfico** Eron Castro  
**Revisão** Carmem Menezes

2018

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Endereço eletrônico: [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)

RELATÓRIO ANALÍTICO PROPOSITIVO

# JUSTIÇA PESQUISA

POLÍTICAS PÚBLICAS DO PODER JUDICIÁRIO

OS MAIORES LITIGANTES EM AÇÕES CONSUMERISTAS: MAPEAMENTO E PROPOSIÇÕES



O Conselho Nacional de Justiça contratou, por meio de Edital de Convocação Pública e de Seleção, a produção da pesquisa ora apresentada.

**REALIZAÇÃO:**

Associação Brasileira de Jurimetria

**COORDENADORES DE PESQUISA**

Marcelo Guedes Nunes

Fábio Ulhoa Coelho

**COORDENADOR DE CAMPO**

Rafael Bassi Stern

**ESTATÍSTICOS**

Julio Adolfo Zucon Trecenti

Fernando Poliano Tarouco Corrêa Filho

**ESTAGIÁRIOS**

Caio Truzzi Lente

**AGRADECIMENTOS**

Esta pesquisa não poderia ser realizada sem a ajuda do corpo de colaboradores e parceiros da ABJ. A lista não é exaustiva, pois contempla nominalmente apenas aqueles com envolvimento direto na pesquisa, mas registramos aqui os nossos agradecimentos indiretos a todos aqueles que nos auxiliaram direta ou indiretamente na condução do estudo.

Agradecemos também, A Igor Stemler, Gabriela Soares e a todo o Departamento de Pesquisas Judiciais (DPJ) do Conselho Nacional de Justiça, pelo auxílio atencioso em todas as fases da pesquisa. A João Braz pela ampla pesquisa realizada na fase inicial. A Carlos Alberto de Bragança Pereira pelas engrandecedoras discussões e pela motivação constante. A Adilson Simonis por representar o laço entre a Estatística e o Direito. A Julio Stern por oferecer a fundação preciosa na qual se erguem os pilares da Jurimetria. A Filipe Zabala pelo apoio na execução da pesquisa. A Caio Lente pelo apoio na execução da pesquisa. À Secretaria de Planejamento do Tribunal de Justiça de São Paulo e nominalmente a Ivan Bernardo, e à secretária Carmen Giadans. Aos funcionários da Secretaria de Planejamento do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul pela prontidão impecável no atendimento das nossas requisições. À Maria Rita Rebello Pinho Dias e à Ana Rita De Figueiredo Nery, juízas assessoras do Tribunal de Justiça São Paulo, pelas preciosas contribuições no delineamento das questões de pesquisa.



# APRESENTAÇÃO

A Série Justiça Pesquisa foi concebida pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias do Conselho Nacional de Justiça (DPJ/CNJ), a partir de dois eixos estruturantes complementares entre si:

- i) Direitos e Garantias fundamentais;
- ii) Políticas Públicas do Poder Judiciário.

O Eixo “Direitos e Garantias fundamentais” enfoca aspectos relacionados à realização de liberdades constitucionais, a partir da efetiva proteção a essas prerrogativas constitucionais.

O Eixo “Políticas Públicas do Poder Judiciário”, por sua vez, volta-se para aspectos institucionais de planejamento, gestão de fiscalização de políticas judiciárias, a partir de ações e programas que contribuam para o fortalecimento da cidadania e da democracia.

A finalidade da série é a realização de pesquisas de interesse do Poder Judiciário brasileiro por meio da contratação de instituições sem fins lucrativos, incumbidas estatutariamente da realização de pesquisas e projetos de desenvolvimento institucional.

O Conselho Nacional de Justiça não participa diretamente dos levantamentos e das análises de dados e, portanto, as conclusões contidas neste relatório não necessariamente expressam posições institucionais ou opiniões dos pesquisadores deste órgão.

## LISTA DE GRÁFICOS

Figura 1 – Método misto em paralelo convergente. ....	20
Figura 2 – Metodologia quantitativa. ....	20
Figura 3 – Volume de casos novos e pendentes ao longo do tempo nos tribunais de interesse. ....	27
Figura 4 – Fluxo de leitura, limpeza e arrumação dos dados. ....	29
Figura 5 – Árvore de assuntos relacionada ao Direito do Consumidor (parcial). ....	34
Figura 6 – Rede Bayesiana representando a hierarquia dos níveis das TPUs. ....	37
Figura 7 – Rede Bayesiana representando a hierarquia dos níveis das TPUs, considerando também a vara. ....	37
Figura 8 – Comparação da quantidade de casos pendentes observada e calculada pela fórmula aproximada, considerando apenas casos de conhecimento de primeiro grau. ....	41
Figura 9 – IADN ao longo dos anos para os tipos processuais e tribunais de interesse. ....	43
Figura 10 – IADR calculado para os tribunais da pesquisa considerando diferentes valores de $\lambda$ . ....	44
Figura 11 – Volume processual consumerista no Rio Grande do Sul ao longo do tempo e separado por setor econômico. ....	53
Figura 12 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul contra empresas administradoras de cadastro de inadimplentes. ....	54
Figura 13 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul contra fabricantes de produtos eletrônicos e companhias aéreas. ....	55
Figura 14 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul das áreas em que identificou-se um aumento (telecomunicações, concessionárias de serviços básicos, planos de saúde e seguros). ....	56
Figura 15 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul nas áreas em que identificou-se estabilidade (instituições financeiras, supermercados e companhias de recuperação de crédito). ....	56
Figura 16 – Volumes processuais ao longo do tempo dos processos contra instituições financeiras no Rio Grande do Sul. ....	60
Figura 17 – Distribuições das causas de pedir dos processos contra instituições financeiras do Rio Grande do Sul, separadas por empresa. ....	60
Figura 18 – Número de processos contra instituições financeiras que versam sobre interpretação ou revisão de contratos, separado por data de distribuição e instituição. ....	61
Figura 19 – Distribuições das causas de pedir dos processos contra empresas de telefonia no Rio Grande do Sul, separadas por empresa. ....	62
Figura 20 – Número de processos contra empresas de telecomunicações ao longo do tempo separado por empresa. ....	63
Figura 21 – Número de processos contra empresas administradoras de cadastro de inadimplentes ao longo do tempo e separado por tipo de processo. ....	64
Figura 22 – Distribuições das causas de pedir contra concessionárias de serviços básicos separadas por empresa. ....	66
Figura 23 – Número de processos contra concessionárias de serviços básicos ao longo do tempo separado por tipo de processo. ....	66
Figura 24 – Número de processos consumeristas distribuídos no estado de São Paulo ao longo do tempo, separado por setor econômico da demandada. ....	75
Figura 25 – Volume de processos distribuídos ao longo do tempo, por setor e nome da empresa. ....	76
Figura 26 – Distribuição dos assuntos processuais nas 4 maiores litigantes consumeristas dentre companhias de seguros do estado do Mato Grosso. ....	86
Figura 27 – Volume processual dos processos consumeristas nos quatro maiores setores econômicos do estado da Bahia. ....	95

Figura 28 – Volume processual consumerista ao longo dos anos nos 5 setores econômicos com maior quantidade de processos. . . . .	101
Figura 29 – Volume processual consumerista ao longo dos anos nos 6 maiores litigantes do setor financeiro. . . . .	103
Figura 30 – Distribuição das causas de pedir das companhias concessionárias de serviços básicos separada por empresa. . . . .	105
Figura 31 – Taxa de reclamações ao consumidor.gov por Unidade da Federação. . . . .	107
Figura 32 – Taxa de reclamações ao consumidor.gov.br Unidade da Federação. . . . .	108
Figura 33 – Número de reclamações por mês. . . . .	109
Figura 34 – Número de reclamações por mês em cada UF. . . . .	110
Figura 35 – Perfis dos reclamantes à SENACON com relação a sexo e idade. . . . .	111
Figura 36 – Proporção de casos resolvidos, dentre os avaliados pelo usuários, separados por unidade da federação. . . . .	113
Figura 37 – Distribuição da proporção de casos resolvidos, separados por setor econômico. . . . .	114
Figura 38 – Proporção acumulada de processos consumeristas dos 30 maiores litigantes em cada estado. . . . .	122
Figura 39 – Fluxo de integração genérico . . . . .	126
Figura 40 – Gráfico de dispersão do IDH-Médio estadual e quantidade de casos novos por cem mil habitantes. . . . .	137

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Casos novos e casos pendentes por justiça. . . . .	23
Tabela 2 – Casos novos e casos pendentes por grau. O TJAM não enviou dados da segunda instância no ano de 2015. Nesse caso, consideramos esse valor como zero. . . . .	23
Tabela 3 – Casos novos e casos pendentes por área, dentro do primeiro grau e juizado especial. O TJPI não enviou alguns dados de juizados especiais no ano de 2015. Nesse caso, consideramos esse valor como zero. . . . .	24
Tabela 4 – Casos novos e casos pendentes não criminais por tipo de processo, dentro do primeiro grau ou juizado especial. O TJPI não enviou alguns dados de juizados especiais no ano de 2015. Nesse caso, consideramos esse valor como zero. . . . .	25
Tabela 5 – Casos novos e casos pendentes não criminais por tribunal. Os percentuais foram calculados em relação ao total de casos considerando todos os tribunais. . . . .	27
Tabela 6 – Resumo dos dados dos tribunais utilizados para análise, após aplicação dos filtros de assuntos. . . . .	31
Tabela 7 – IADN de 2015 para processos de primeiro grau não criminais e não fiscais nos tribunais considerados na pesquisa. . . . .	43
Tabela 8 – 30 maiores litigantes da justiça estadual do Rio Grande do Sul. . . . .	51
Tabela 9 – 5 maiores passivos consumeristas na justiça estadual do Rio Grande do Sul. . . . .	52
Tabela 10 – 10 maiores causas de pedir contra instituições financeiras do Rio Grande do Sul. . . . .	57
Tabela 11 – 4 maiores litigantes concessionárias de serviços básicos no estado do Rio Grande do Sul. . . . .	65
Tabela 12 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista no estado do Rio de Janeiro. . . . .	68
Tabela 13 – 5 setores econômicos com maior quantidade de processos consumeristas no estado do Rio de Janeiro. . . . .	69
Tabela 14 – 8 causas de pedir consumeristas mais frequentes contra instituições financeiras no estado do Rio de Janeiro. . . . .	70
Tabela 15 – 9 assuntos consumeristas mais frequentes contra empresas de telecomunicações no estado do Rio de Janeiro. . . . .	71
Tabela 16 – 6 assuntos consumeristas mais frequentes contra empresas de concessionárias de serviços básicos no estado do Rio de Janeiro. . . . .	72

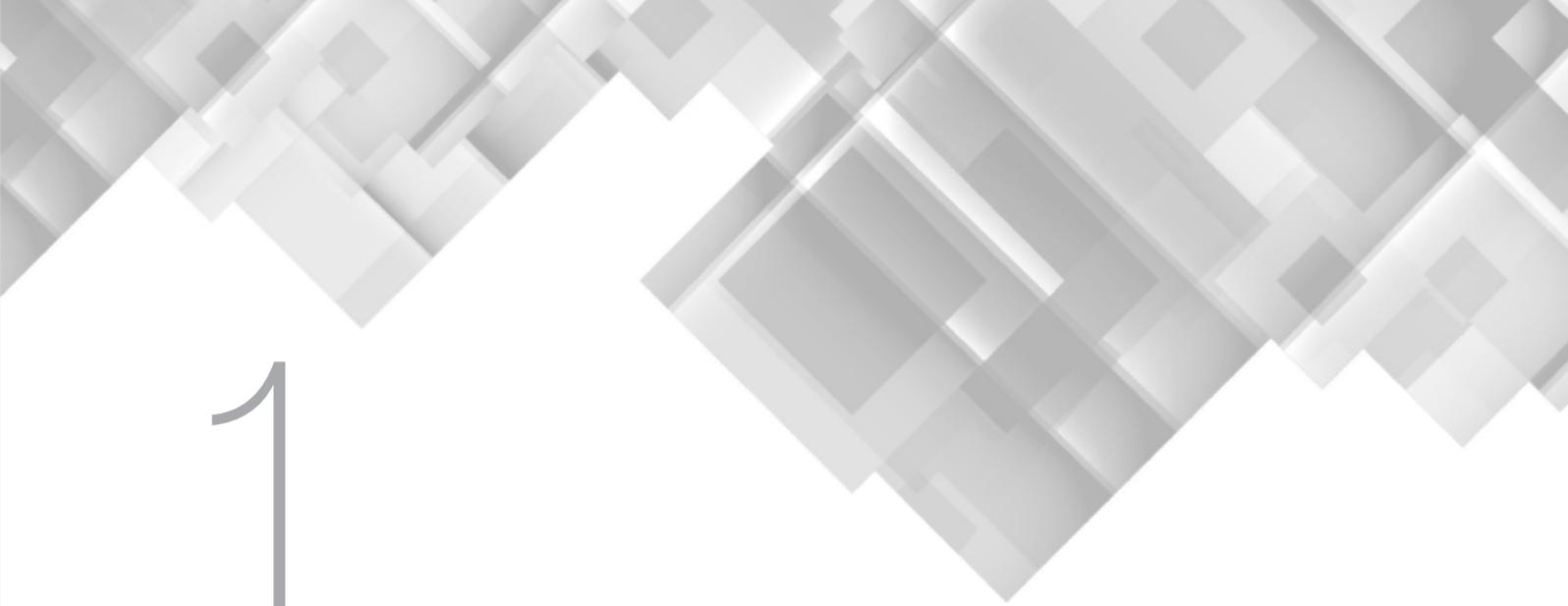
Tabela 17 – 4 primeiras companhias concessionárias de serviços básicos com maior quantidade de processos consumeristas no estado do Rio de Janeiro. ....	72
Tabela 18 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista no estado de São Paulo. ....	73
Tabela 19 – 5 setores da economia mais demandados na justiça consumerista do estado de São Paulo. ....	74
Tabela 20 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista do estado do Mato Grosso. ....	80
Tabela 21 – 5 setores da economia com maior quantidade de litígios consumeristas no estado do Mato Grosso. ....	81
Tabela 22 – 10 causas de pedir consumeristas mais comuns contra instituições financeiras no estado do Mato Grosso. ....	82
Tabela 23 – 7 maiores litigantes consumeristas do setor das telecomunicações no estado do Mato Grosso. ....	83
Tabela 24 – 10 maiores causas de pedir consumeristas do setor de telecomunicações no estado do Mato Grosso. ....	84
Tabela 25 – 10 companhias de seguros com maior quantidade de litígios consumeristas no estado do Mato Grosso. ....	85
Tabela 26 – 10 causas de pedir consumeristas contra companhias de seguros mais frequentes no estado do Mato Grosso. ....	85
Tabela 27 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista do Distrito Federal. ....	87
Tabela 28 – 5 setores econômicos com maior quantidade de processos consumeristas no Distrito Federal. ....	88
Tabela 29 – 6 maiores litigantes consumeristas do setor de telecomunicações no Distrito Federal. ....	90
Tabela 30 – 10 causas de pedir consumeristas contra empresas de telefonia mais frequentes no Distrito Federal. ....	90
Tabela 31 – 10 causas de pedir consumeristas contra companhias aéreas mais frequentes no Distrito Federal. ....	91
Tabela 32 – 30 maiores litigantes consumeristas do estado da Bahia. ....	93
Tabela 33 – 5 setores econômicos com maior quantidade de processos consumeristas no estado da Bahia. ....	94
Tabela 34 – 10 causas de pedir consumeristas recorrentes contra o setor bancário e financeiro no estado da Bahia. ....	96
Tabela 35 – 5 companhias de seguros com maior quantidade de processos consumeristas no estado da Bahia. ....	96
Tabela 36 – 12 causas de pedir consumeristas mais comuns no estado da Bahia. ....	97
Tabela 37 – 4 maiores litigantes do setor das telecomunicações do estado da Bahia. ....	97
Tabela 38 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista do estado do Amazonas. ....	99
Tabela 39 – 5 setores econômicos mais frequentes na justiça consumerista do estado do Amazonas. ....	100
Tabela 40 – 10 causas de pedir consumeristas contra instituições financeiras mais frequentes no estado do Amazonas. ....	102
Tabela 41 – 10 causas de pedir consumeristas contra companhias de telecomunicações mais comuns no estado do Amazonas. ....	104
Tabela 42 – Causas de pedir contra concessionárias de serviços básicos mais frequentes no estado do Amazonas. ....	105
Tabela 43 – Reclamações por 100 mil reais do PIB separadas por unidade da federação. ....	109
Tabela 44 – 30 maiores demandadas da SENACON. ....	112
Tabela 45 – Proporção de casos resolvidos e percentual máximo de litigantes que consultaram o consumidor.gov.br para 6 empresas. ....	115
Tabela 46 – Proporção de casos resolvidos e percentual máximo de litigantes que consultaram o consumidor.gov.br para 6 empresas, com estimativas de ganho no cenário em que as litigantes tentam conciliação antes de entrar com o processo. ....	117
Tabela 47 – Maiores litigantes em ações consumeristas. ....	121
Tabela 48 – Setores dos litigantes em ações consumeristas. ....	123



# SUMÁRIO

1	Introdução .....	11
2	Metodologia .....	19
3	Resultados .....	49
4	Sugestões para aprimoramento do sistema .....	119
5	Apêndice .....	139
	Referências bibliográficas .....	167





# 1 INTRODUÇÃO

Estudos recentes indicam que ações envolvendo o direito do consumidor têm grande influência no volume de processos no Poder Judiciário. Somente em 2014, foram mais de dois milhões de casos novos envolvendo responsabilidade do fornecedor ou indenização por dano moral, situando o assunto como o terceiro mais demandado de todos os tribunais, com pelo menos 4% de todas as novas demandas do ano de 2014 (Justiça em Números 2015, ano-base 2014-2015, ano-base 2014).

Diante desse cenário, compreender o volume e o perfil dos processos que envolvem direito do consumidor é condição necessária para uma boa administração da Justiça. Em relação ao volume, para a mensuração do impacto desses processos na taxa de congestionamento dos tribunais, é preciso levantar não só os casos novos mas também o estoque e o tempo de duração médio dos processos. Já em relação ao perfil, precisamos entender como se distribuem os processos no tempo e no espaço, quem são os maiores responsáveis pela litigiosidade e quais as principais características dos processos. Somente com essas informações é possível planejar e implementar políticas públicas e mudanças legislativas de qualidade.

Ainda sobre o perfil dos processos, uma hipótese recorrente no direito do consumidor é de que um pequeno grupo de litigantes são réus na maior parte dos processos judiciais. O estudo “100 maiores litigantes” (Conselho Nacional de Justiça 2012) mostra, por exemplo,

que na 1ª instância da Justiça Estadual, os cem maiores litigantes figuram como uma das partes em 36% dos processos. Na justiça consumerista, espera-se que essa proporção seja ainda maior.

Supondo que a hipótese supracitada seja válida, podemos reduzir o universo de investigação somente para os processos envolvendo os maiores litigantes. Essa simplificação é coerente por dois motivos: primeiramente, se compreendermos e solucionarmos os problemas envolvendo os maiores litigantes, teremos atingido uma parte considerável do volume total de processos, o que já é suficiente para o desenvolvimento e implementação de políticas públicas. Além disso, ao estudar somente os processos envolvendo um conjunto fixado de litigantes, controlamos a incerteza e possibilitamos estudos mais aprofundados do tema, aumentando as chances de se obter resultados úteis e propositivos.

A presente pesquisa teve como hipótese primordial a de que trinta litigantes estavam envolvidos como réus em uma proporção relevante das ações consumeristas em tramitação na justiça estadual. A hipótese foi verificada a partir das extrações de dados dos tribunais, considerando diferentes cortes de tempo, região e perfil empresarial.

Em seguida, partimos para uma investigação mais aprofundada e propositiva sobre seis temas específicos, cada um associado a uma faceta do problema e uma ou mais recomendações para sua solução. Os temas foram agrupados em duas perguntas principais: a) o que fazer com o estoque atual de processos? e b) como evitar a entrada de tantos processos?.

Nesse produto final, descrevemos a metodologia para obtenção dos maiores litigantes e mostramos os principais resultados da pesquisa. No final, apresentamos alguns caminhos para a melhoria da administração judiciária.

## 1.1 Justificativa

A justiça brasileira possui hoje substanciais repositórios de processos judiciais. Os montantes são do conhecimento do setor e dos diversos segmentos da sociedade, assim como os prazos decorridos até a decisão final tramitada em julgado. Esses volumes são significativos e mais ainda são os valores envolvidos.

De modo geral, a ausência de bancos de dados adequadamente projetados, sem redundâncias ou inconsistências e de análises estatísticas robustas, parece levar a uma situação de grande dificuldade para a administração da justiça e, em consequência, a uma limitação dos recursos orçamentários disponíveis para custeio e investimento.

Nos últimos anos, o CNJ vem desenvolvendo um esforço hercúleo nesse sentido. Graças a iniciativas como o Justiça em Números e projetos de pesquisa aplicados a determinados segmentos da Justiça, já é possível obter visões gerais do funcionamento do Judiciário e identificar alguns de seus principais gargalos. No entanto, os trabalhos ainda estão adquirindo maturidade e, por isso, não proporcionam resultados claros frente a perguntas como “por quê temos tantos processos?”, de modo que há dificuldades em elaborar políticas públicas adequadas para resolver problemas importantes como reduzir o volume de ações consumeristas.

Nesse cenário surge a necessidade de desenvolvimento de um projeto que auxilie a equacionar uma das restrições colocadas: bases de dados e modelos estatísticos de análise de processos, com as respectivas métricas de resultados, possibilitando um melhor conhecimento das ações por setor litigante, partes envolvidas, pedidos e causas de pedir. O propósito é de que os resultados obtidos nos estudos aumentem o entendimento que o Poder Judiciário tem a respeito de novos litígios e sirva de fundamento para o desenvolvimento de ações pontuais estratégicas que permitam solucionar gargalos já existentes e prevenir um volume exagerado de novos litígios.

O presente tema é uma oportunidade da ABJ de disseminar o conceito, as metodologias e as aplicações da Jurimetria, a fim de introduzir e disciplinar o rigor no planejamento, amostragem e análise estatística de dados jurídicos, e trazer, como consequência, um relatório verossímil e funcional para a utilização do CNJ para elaboração de políticas públicas.

## 1.2 Levantamento Bibliográfico

O estudo “100 maiores litigantes” (Conselho Nacional de Justiça 2012), divulgado pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias é o primeiro estudo sistemático realizado sobre maiores litigantes e teve impacto profundo na comunidade jurídica. O estudo indica que uma parcela considerável do volume processual pode ser atribuída aos 100 maiores litigantes. Por exemplo, na 1ª instância da Justiça Estadual, esses litigantes figuram como uma das partes em 36% do volume processual.

O estudo “O uso da justiça e o litígio no Brasil” (Associação Brasileira dos Magistrados 2015) sugere que a maior parte dos processos está associada aos setores financeiro e de telefonia. O trabalho também defende a importância da realização de estudos aprofundados sobre litígios em massa e técnicas de solução de conflitos, como conciliação e mediação.

Por conta da alta concentração do volume processual em um pequeno conjunto de réus, a atenção doutrinária voltou-se à litigância repetitiva (Silva, Gabbay, and Cunha 2012). A motivação é a de que alterações nessa área podem trazer enormes ganhos à celeridade da Justiça.

Um tipo de alteração envolve modificações que facilitem a formação de ações coletivas e litisconsórcios (Mollica 2010, Marquezini 2013, Souza 2014). Agrupar sob uma única ação processos semelhantes pode levar a uma melhor divisão do trabalho entre magistrados, tornando mais célere a resolução dos conflitos. Tal agrupamento também pode permitir ao magistrado definir grupos de litigantes factualmente semelhantes e, assim, determinar compensações com base em amostragem estatística (Weinstein 1997).

Outro tipo de alteração envolve evitar que as causas ajuizadas contra os maiores litigantes cheguem à Justiça. Um dos meios propostos é o incentivo à resolução de conflitos por meio de arbitragem e mediação (Asperti 2014). Outro meio proposto é a revogação de leis que obriguem o procurador público derrotado em primeira instância a recorrer da decisão, independentemente dos seus prospectos de sucesso.

Uma terceira forma de abordar o tema da litigância repetitiva é através do *Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas* (IRDR), definido no novo Código Processual Civil (CPC), de

2015. O IRDR é cabível quando houver, simultaneamente, duas condições: i) efetiva repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito, tanto material quanto processual; e ii) risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica. No entanto, como a aplicação do IRDR ainda é limitada, não existem estudos aprofundados que investiguem quantitativamente o efeito do IRDR na taxa de congestionamento do Judiciário, especialmente no que se refere ao direito do consumidor.

Uma forma mais abstrata de investigar o tema envolve modificações na lei que visem criar incentivos econômicos para que as partes não ingressem com ações judiciais. Por um lado, estudos como o de Damiani (et al. 2015) investigam a possibilidade de existir uma “indústria do dano moral”, com base na inexistência das custas processuais e sucumbência nos Juizados Especiais Cíveis (JEC). Por uma análise econômica, os autores concluem que a inexistência de custas nos JEC poderia incentivar as partes a sempre ingressarem com ações, mesmo quando a probabilidade de sucesso é baixa.

De perspectiva diferente, também pode-se estudar empresas como agentes maximizadores de lucro. Sob essa ótica, uma empresa escolheria desrespeitar a lei, quando essa escolha traz maiores prospectos de lucro. Esse tipo de análise traz à tona quais normas poderiam ser criadas pelo Estado ou agências reguladoras de tal forma a tornar a solução economicamente vantajosa para as empresas sem desrespeitar os direitos do consumidor.

Os estudos evidenciaram a existência de dois grandes focos de investigação. No primeiro, propomos mudanças administrativas e legislativas para redução eficaz do estoque atual de processos. Já no segundo, procuramos realizar ações preventivas e modificar incentivos para litigar, buscando reduzir o volume de casos novos.

Dentro do primeiro foco, o tema mais discutido tratou da composição amigável no processo através do incentivo à conciliação. O segundo tema mais desenvolvido foi a litigância repetitiva, principalmente relacionando o tema com o novo CPC. Um terceiro tema que consideramos importante, mas que é pouco discutido, foram as propostas de modificação na fila de trabalho dos cartórios, assunto que será mais desenvolvido nas próximas seções.

No segundo foco, as ideias são esparsas e é difícil elencar uma que se sobressai perante as demais. Podemos elencar como eixos mais importantes: i) o estudo dos incentivos para litigar, tanto do ponto de vista do consumidor quanto da empresa; ii) mecanismos de com-

posição extrajudicial de conflitos, como mediação e ferramentas de comunicação entre as partes (Reclame Aqui e Consumidor.gov.br, entre outros); e iii) meios de agrupamento de conflitos em ações coletivas e litisconsórcios.

### 1.3 Objetivos

Os objetivos da presente pesquisa são:

1. Levantar os maiores litigantes em ações consumeristas na Justiça Estadual.
2. Estudar as características dos litigantes e de seus litígios.
3. Avaliar de que forma os maiores litigantes variam regionalmente.
4. Estudar as características dos meios alternativos ao litígio.
5. Investigar como as grandes empresas do setor privado veem o problema das ações consumeristas.
6. Propor soluções administrativas para lidar com os casos pendentes e reduzir a entrada de novos casos no Judiciário.

### 1.4 Hipóteses

As hipóteses de pesquisa definem o conjunto mínimo de investigações a serem realizadas para atendimento dos objetivos específicos. Nesse projeto, a principal hipótese avaliada (e trabalhada no capítulo Metodologia) é a de que os trinta maiores litigantes, em âmbito global, concentram uma proporção elevada do total de ações consumeristas na Justiça Estadual. Chamamos essa parte da pesquisa de *exploratória*. A partir dela, emergiram outras hipóteses e investigações.

Com o intuito de sistematizar o nosso estudo e deixá-lo mais próximo da elaboração de políticas públicas, também trabalhamos com hipóteses relacionadas ao que chamamos de parte *propositiva* da pesquisa:

1. O que pode ser feito para agilizar a tramitação dos processos consumeristas e reduzir o estoque de processos?
  - Qual é o impacto da utilização de estratégias de composição amigável?

- ▶ O uso dos incidentes de demandas repetitivas do novo Código do Processo Civil pode ser efetivo na redução do número de processo em curso?
- ▶ É possível tornar o trabalho de uma vara mais eficiente utilizando alguma estratégia de ordenação da sua fila de processos?
- 2. O que pode diminuir o número de processos consumeristas que entram no Judiciário?
  - ▶ O brasileiro costuma buscar meios alternativos para a solução de conflitos antes de entrar com ações judiciais? Tais meios são efetivos?
  - ▶ Existem fatores que incentivam o cometimento de ilícitos por parte das empresas? (Vantagem monetária, falta de regulamentação, etc.)
  - ▶ Existem fatores que incentivam a litigância excessiva dos consumidores? (indústria do dano moral, gratuidade judiciária, etc.)

Cada questão norteadora descrita acima deu origem a um eixo de investigação, subtópicos do tema principal da pesquisa relacionados à tramitação dos processos dos maiores litigantes da justiça consumerista. Os eixos de investigação foram discutidos em detalhe no capítulo Metodologia e Apêndice.

## 1.5 Resultados Esperados

Os resultados esperados dessa pesquisa foram:

1. Tabelas e gráficos envolvendo os trinta maiores litigantes na justiça consumerista em sete unidades federadas (UFs).
2. Avanços metodológicos quantitativos, reproduzíveis e de código aberto, para tratamento de assuntos processuais e nomes de empresas.
3. Apresentação de uma lista de sugestões para aprimoramento da administração do Judiciário.

## 1.6 Organização do trabalho

O produto final da pesquisa está organizado em três capítulos, além dessa introdução. O capítulo metodologia descreve a metodologia empregada na pesquisa. O capítulo Resultados mostra os principais resultados. O capítulo Sugestões para aprimoramento do sistema lista sugestões para o aprimoramento do sistema.

# 2

## METODOLOGIA

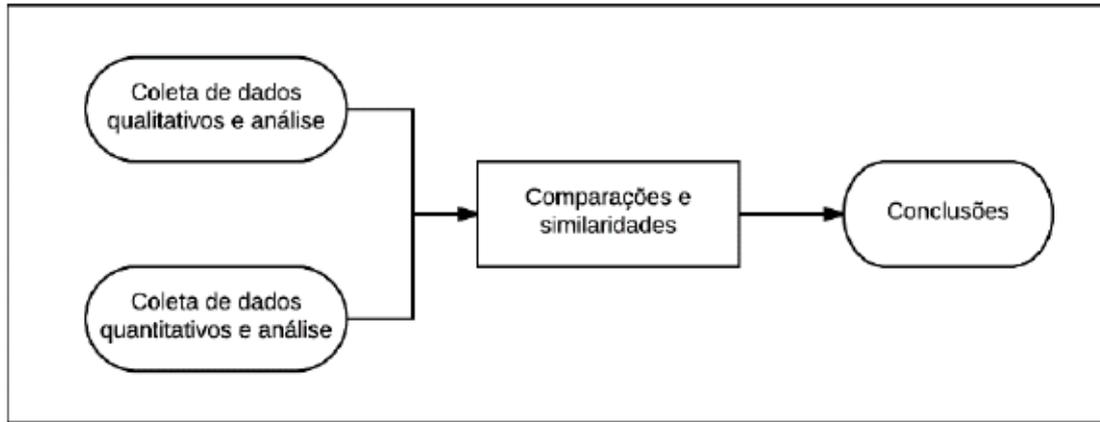
Na introdução vimos que a pesquisa apresenta uma parte *exploratória* e uma parte *propositiva*. A primeira envolve o levantamento dos maiores litigantes em ações consumeristas e a segunda envolve propor soluções para lidar com o estoque de processos atual e evitar novos casos. Nesse capítulo, descrevemos a metodologia utilizada para solucionar os problemas de cada parte.

A pesquisa foi conduzida com base filosófica pragmática (Hanson et al. 2005). Isso significa que o foco principal são resultados aplicáveis à sociedade. O rigor metodológico reside principalmente na parte exploratória, especificamente nos métodos estatísticos de análise e inferência.

A pesquisa também buscou atender o *princípio da reprodutibilidade* (Gelman et al. 2014). Com isso, será possível utilizar o material desenvolvido em outros trabalhos, produzindo um efeito maior do que apenas a documentação de resultados.

A metodologia do estudo considerou um desenho misto (Hanson et al. (2005), p. 116). Especificamente, utilizamos a técnica de métodos convergentes em paralelo (*convergent parallel methods design*). Nessa abordagem, coletamos e analisamos dados qualitativos e quantitativos em paralelo, confrontando os resultados para gerar interpretações e conclusões. A Figura 1 mostra esquematicamente o desenho utilizado.

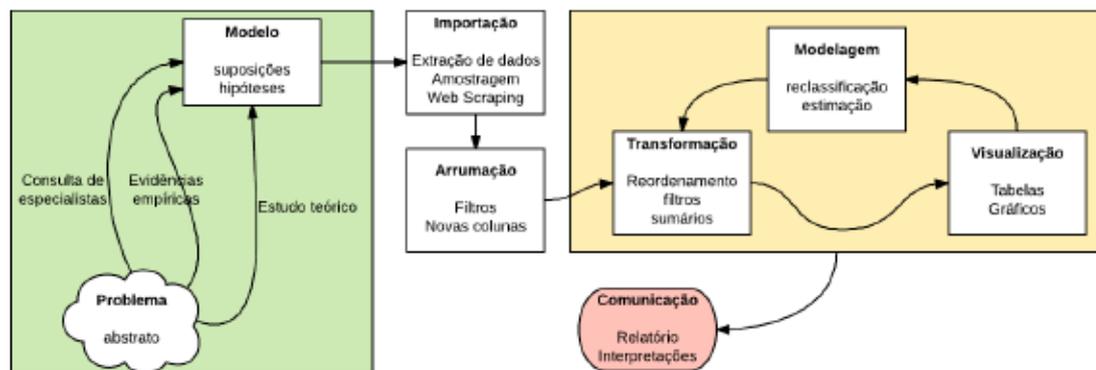
**Figura 1 – Método misto em paralelo convergente.**



Fonte: Adaptado de (Creswell 2013), p. 270.

A parte exploratória utilizou métodos quantitativos baseados em dados observacionais para elucidar o fenômeno de interesse (Hanson et al. (2005), p. 18). Nesse caso, iniciamos com a obtenção de dados para posterior análise e interpretação de resultados. A Figura 2 mostra essa parte de forma esquemática.

**Figura 2 – Metodologia quantitativa.**



Fonte: Adaptado de Wickham and Golemund (2016).

Já a parte propositiva utilizou tanto métodos quantitativos não-experimentais quanto métodos qualitativos para gerar as proposições. Nesse caso, fizemos entrevistas, levantamentos bibliográficos e levantamento de dados para suportar as argumentações.

A convergência das duas partes da pesquisa se deu a partir do confronto dos resultados levantados (Creswell (2013), p.118). Os resultados da parte exploratória são utilizados como *inputs* para tomadas de decisão na parte propositiva, com o intuito de: i) descartar parte das proposições ou ii) indicar formas de execução das propostas focadas em grupos estratégicos identificados na parte exploratória (e.g. regiões ou tipos empresariais).

A seguir, descrevemos a metodologia em maior detalhe. A Seção 4.1 contempla os métodos de obtenção e análise dos dados. A Seção 4.2 descreve as atividades realizadas da parte propositiva.

## 2.1 Parte exploratória

Nessa parte da metodologia, utilizamos dados e informações de outras pesquisas para resolver algumas questões de escopo e direcionamento da pesquisa. Especificamente, trabalhamos: i) a direção da pesquisa; ii) a situação atual; iii) a execução dos trabalhos; iv) a validação dos resultados.

Os resultados dessas investigações foram resumidos abaixo. Em seguida, apresentamos uma subseção de detalhamento para cada item.

1. A direção da pesquisa é a busca de soluções para melhorar índices de litigiosidade.
  - a) Identificamos que processos não-criminais e não-fiscais do primeiro grau da justiça estadual e as execuções fiscais são os maiores responsáveis pelo volume processual do país; b) não é possível avançar na identificação dos maiores responsáveis pela litigiosidade sem realizar extrações de processos dos tribunais.
  - b) Definição do recorte da pesquisa; b) extração de dados dos tribunais; c) criação de método para contagem de processos consumeristas; d) desenvolvimento de códigos para arrumar os nomes das partes dos processos.
2. Utilização do IADN - Índice de Atendimento à Demanda Normalizado - para avaliar o efeito de soluções estratégicas.

## 2.1.1 Direção da pesquisa

O tema de interesse da pesquisa é a **administração judiciária**. Especificamente, o interesse é propor soluções estratégicas para **melhorar os índices de litigiosidade**. As direções de intervenção e os índices de interesse são:

1. Reduzir a quantidade de casos novos e pendentes.
2. Reduzir a taxa de congestionamento.
3. Aumentar o índice de atendimento à demanda.
4. Monitorar a recorribilidade externa do primeiro grau.
5. Monitorar o índice de conciliação.

Não há interesse em estudar a quantidade de casos novos por magistrado ou servidor. As contagens de magistrados e servidores foram fixadas para simplificar a análise. Também por simplicidade não monitoramos a recorribilidade interna.

O índice de conciliação, por sua vez, está correlacionado a outros índices de interesse. Na pesquisa, não foi possível obter evidências para afirmar se há interesse em aumentar, reduzir ou manter os valores atuais dessa métrica.

As ações estratégicas focaram nos maiores litigantes em casos consumeristas pois soluções para essa subpopulação implicam em efeitos significativos para toda a justiça brasileira. Essa afirmação foi feita inicialmente sob a hipótese de que casos consumeristas representam uma quantidade relevante do total de casos. Essa hipótese foi validada após a extração e levantamento dos dados.

## 2.1.2 Resumo da situação atual

Começamos o estudo com um levantamento baseado no Relatório Justiça em Números 2015 (RJN), que utiliza dados enviados pelos tribunais referentes ao ano de 2015. A presente análise tem como objetivo dar uma visão geral do que estamos enfrentando e quais são os passos.

O estudo preliminar considerou somente as métricas de litigiosidade do RJN: os casos novos, os casos pendentes e a quantidade de processos baixados. Os casos pendentes refletem a situação atual do Judiciário; os casos novos relacionam-se com a demanda futura e os processos baixados referem-se à eficácia.

A Tabela 1 mostra a quantidade de casos novos e pendentes por ramo da justiça. É possível observar que a justiça estadual foi responsável por quase 70% dos casos novos e quase 80% dos casos pendentes. Isso mostra que, para fins de administração do Judiciário, faz sentido considerar a justiça estadual como foco principal.

**Tabela 1 – Casos novos e casos pendentes por justiça.**

<b>JUSTIÇA</b>	<b>CASOS NOVOS</b>	<b>CASOS PENDENTES</b>
Justiça Estadual	18.911.657 (69,3%)	59.030.179 (79,8%)
Justiça do Trabalho	4.058.477 (14,9%)	5.049.890 (6,8%)
Justiça Federal	3.662.876 (13,4%)	9.073.741 (12,3%)
Outros	648.152 (2,4%)	783.485 (1,1%)
<b>TOTAL</b>	<b>27.281.162 (100,0%)</b>	<b>73.937.295 (100,0%)</b>

Fonte: Justiça em Números.

A Tabela 2 mostra o volume de casos novos e pendentes dentro da Justiça Estadual, por instância. Observe que o volume de casos pendentes no primeiro grau, somado ao volume nos juizados especiais, representam mais de 96% do total. Logo, um segundo filtro adequado é o da instância.

**Tabela 2 – Casos novos e casos pendentes por grau. O TJAM não enviou dados da segunda instância no ano de 2015. Nesse caso, consideramos esse valor como zero.**

<b>GRAU</b>	<b>CASOS NOVOS</b>	<b>CASOS PENDENTES</b>
Primeiro Grau	11.260.388 (59,5%)	50.758.784 (86,0%)
Juizados Especiais	4.704.551 (24,9%)	6.050.859 (10,3%)
Segundo Grau	2.313.907 (12,2%)	1.695.955 (2,9%)
Turmas Recursais	632.811 (3,3%)	524.581 (0,9%)
<b>TOTAL</b>	<b>18.911.657 (100,0%)</b>	<b>59.030.179 (100,0%)</b>

Fonte: Justiça em Números.

O terceiro filtro aplicado relaciona-se com as áreas processuais criminal e não criminal. A Tabela 3 mostra a quantidade de casos novos e pendentes no primeiro grau e nos juizados especiais, comparando as duas áreas. A área não criminal é responsável por 88% dos casos pendentes. Mesmo com todos os filtros aplicados, ainda estamos com uma subpopulação de mais de 50 milhões de casos pendentes.

**Tabela 3 – Casos novos e casos pendentes por área, dentro do primeiro grau e juizado especial. O TJPI não enviou alguns dados de juizados especiais no ano de 2015. Nesse caso, consideramos esse valor como zero.**

ÁREA	CASOS NOVOS	CASOS PENDENTES
Não criminal	13.690.386 (85,8%)	50.055.413 (88,1%)
Criminal	2.274.553 (14,2%)	6.754.230 (11,9%)
<b>TOTAL</b>	<b>15.964.939 (100,0%)</b>	<b>56.809.643 (100,0%)</b>

Fonte: Justiça em Números.

O próximo filtro é baseado no problema da execução fiscal. A Tabela 4 mostra a quantidade de casos novos e pendentes não criminais no primeiro grau e nos juizados especiais, comparando execuções fiscais com todo o resto. Metade dos casos pendentes são de execução fiscal, enquanto que somente 16% dos casos novos são de execução fiscal. Isso indica que, além de volumosos, os casos de execução fiscal apresentam alta taxa de congestionamento. Uma análise mais aprofundada do tema foi descrita no RJN.

Nesse momento foi feita uma importante decisão de escopo: estudar apenas os casos não criminais e não relacionados à execução fiscal. Agora, a população de casos pendentes é de aproximadamente 25 milhões de processos.

**Tabela 4 – Casos novos e casos pendentes não criminais por tipo de processo, dentro do primeiro grau ou juizado especial. O TJPI não enviou alguns dados de juizados especiais no ano de 2015. Nesse caso, consideramos esse valor como zero.**

TIPO DE PROCESSO	CASOS NOVOS	CASOS PENDENTES
Execução fiscal	2.161.918 (15,8%)	25.009.802 (50,0%)
Conhecimento	9.575.834 (69,9%)	19.493.666 (38,9%)
Execução judicial ou extrajudicial não fiscal	1.952.634 (14,3%)	5.551.945 (11,1%)
<b>TOTAL</b>	<b>13.690.386 (100,0%)</b>	<b>50.055.413 (100,0%)</b>

Fonte: Justiça em Números.

Nesse cenário, algumas perguntas aparecem em destaque:

1. Qual o perfil dos casos pendentes?
2. Que estratégias podem ser adotadas para encerrar esses casos?
3. Como evitar a entrada de casos desnecessários dentro dos quase 10 milhões anuais?

Para investigar as dúvidas de forma efetiva, seria necessário estudar os assuntos dos processos e as partes envolvidas. Infelizmente até hoje não existem bases públicas com todos esses dados e, por isso, consideramos novos filtros<sup>1</sup>. Como tais filtros envolvem extração e arrumação de dados, é necessário definir uma estratégia adequada para sua obtenção. Em seguida, descrevemos em detalhes a estratégia adotada na presente pesquisa.

### 2.1.3 Execução dos trabalhos

O próximo filtro aplicado considerou algumas UFs de interesse. O filtro não está relacionado com a população-alvo da pesquisa, pois as conclusões e propostas devem ser aplicáveis a todos os tribunais estaduais. No entanto, um corte no escopo foi feito para garantir que a pesquisa seria exequível de acordo com as restrições de orçamento e prazo.

O corte regional não foi pensado unicamente pelo volume processual. Nesse caso, também consideramos a necessidade de incluir pelo menos uma UF por região brasileira, além de considerar tribunais de todos os portes.

<sup>1</sup> O módulo de produtividade mensal, elaborado pelo DPJ-CNJ permite o acesso ao volume de processos por classe e assunto em cada vara.

A escolha dos tribunais estaduais foi baseada em três critérios: i) a abrangência geográfica; ii) a necessidade de escolha de dois tribunais de cada porte; e iii) a possibilidade de contemplar UFs responsáveis por considerável proporção dos litígios em cada região.

Para proporcionar um estudo adequado, foi necessário incluir sete unidades federativas para execução da pesquisa: São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Bahia, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul e Amazonas. Isso aconteceu pois, como existem cinco regiões e um mínimo de seis unidades federativas para avaliação, tem-se somente um grau de liberdade para escolha de UFs. No entanto, é de extrema importância considerar o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios como parte do estudo, pelas suas peculiaridades, além de um outro tribunal da Região Centro-Oeste. Por outro lado, é sabido que a Região Sudeste é responsável por grande parte dos litígios em ações consumeristas, e seria ruim considerar apenas uma UF nesta região. Por isso, foi necessário considerar o TJDF e dois tribunais do Sudeste, além de um tribunal para cada região do Brasil.

Durante a primeira fase do projeto, produzimos um ofício com pedidos de listagens de processos, contendo especificações das variáveis e escopo da extração. Os resultados das extrações foram descritos em subseções próprias. No final, acabamos considerando o TJMT no lugar do TJMS por conta da disponibilidade dos dados. Dessa forma, a pesquisa ficou com um tribunal de pequeno porte, três de médio porte e três de grande porte.

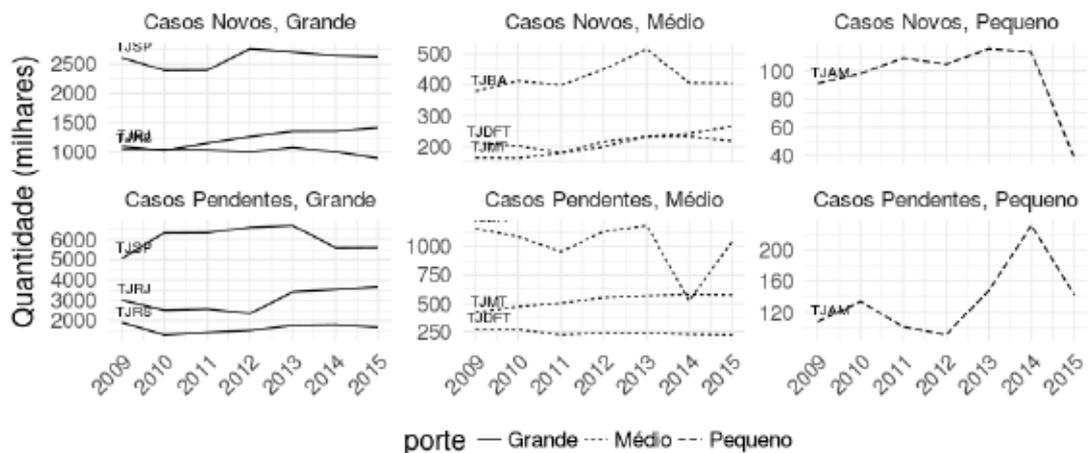
A Tabela 5 mostra a quantidade de casos novos e pendentes não criminais de conhecimento no primeiro grau para cada tribunal escolhido. Já a Figura 3 mostra o volume de casos novos e pendentes ao longo dos anos. Observa-se que as quantidades não são estáveis, mesmo considerando tribunais de grande porte.

**Tabela 5 – Casos novos e casos pendentes não criminais por tribunal. Os percentuais foram calculados em relação ao total de casos considerando todos os tribunais.**

TRIBUNAL	REGIÃO	PORTE	CASOS NOVOS	CASOS PENDENTES
TJSP	Sudeste	Grande	2.627.933 (22,8%)	5.598.215 (22,4%)
TJRJ	Sudeste	Grande	1.421.339 (12,3%)	3.668.819 (14,6%)
TJRS	Sul	Grande	897.469 (7,8%)	1.663.453 (6,6%)
TJBA	Nordeste	Médio	404.084 (3,5%)	1.044.163 (4,2%)
TJMT	Centro-Oeste	Médio	265.614 (2,3%)	574.210 (2,3%)
TJDFT	Centro-Oeste	Médio	218.231 (1,9%)	220.486 (0,9%)
TJAM	Norte	Pequeno	37.761 (0,3%)	142.336 (0,6%)
<b>TOTAL</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>5.872.431 (50,9%)</b>	<b>12.911.682 (51,6%)</b>

Fonte: Justiça em Números.

**Figura 3 – Volume de casos novos e pendentes ao longo do tempo nos tribunais de interesse.**



Fonte: Justiça em Números.

No RJN e no Módulo de Produtividade Mensal do CNJ, é possível observar que assuntos envolvendo o direito do consumidor aparecem dentre os assuntos mais frequentes, especialmente nas turmas recursais e juizados especiais cíveis. No entanto, o próprio relatório

ênfatiza que a análise não é completamente confiável. Nosso intuito é avançar nesse sentido, produzindo novas estimativas.

Cada tribunal exigiu uma metodologia distinta para separação dos casos consumeristas. A Subseção 4.1.4 trata desse tema.

## 2.1.4 Extração

As tarefas de extração e arrumação dos dados de processos digitais passam por três fases: i) listagem dos processos; ii) *download* dos arquivos de acompanhamento processual e autos do processo; e iii) transformação dos dados brutos em bases de dados analíticas. Em seguida, descrevemos cada fase em detalhe.

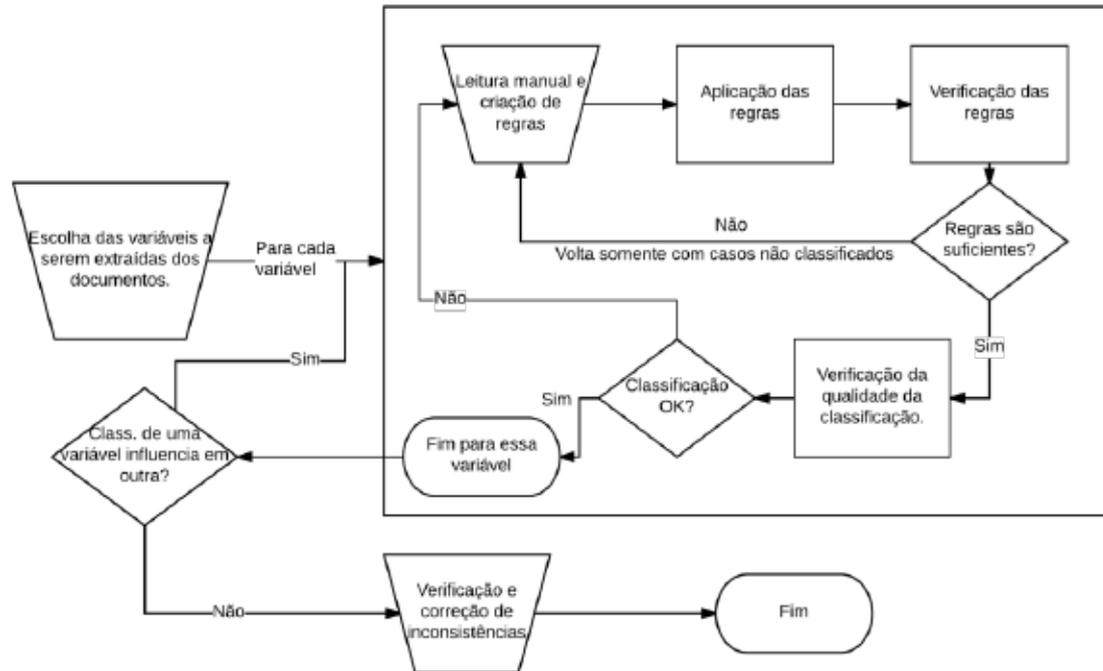
Atualmente, existem três formas diferentes de listar processos judiciais em estudos prospectivos. O primeiro envolve a composição de ofícios para obtenção de dados diretamente dos tribunais. O segundo envolve a obtenção de listas de processos nos Diários de Justiça Eletrônicos (DJs). O terceiro envolve a amostragem de números de processos. Nesse estudo, utilizamos uma mistura de listas obtidas via ofício e por extração dos DJs.

A extração de dados dos tribunais escolhidos passou por duas atividades. A primeira foi buscar cada número de processo da lista no sistema e-SAJ, armazenando os resultados em arquivos HTML. A segunda foi ler e classificar os arquivos de forma automática, transformando-os num conjunto de bases passíveis de análise estatística. Os arquivos HTML, após processados, apresentam informações de acompanhamento processual, como:

- **Informações básicas:** classe/assunto (Res. 46 CNJ), vara, comarca, *status*, indicador de processo digital, local físico, entre outras.
- **Partes:** contém nome do(s) réu(s), quando existe(m), advogado(s) e tipo de advogado (defesa pública ou particular).
- **Movimentações:** datas, títulos e conteúdo de todas as movimentações do processo. São movimentações desde despachos simples, remessas e conclusos até atas de audiências, sentenças completas etc. Trata-se da base mais rica do tribunal, mas também a mais complexa de analisar.

O fluxo para leitura, limpeza e arrumação dos dados brutos foi descrito na Figura 4

Figura 4 – Fluxo de leitura, limpeza e arrumação dos dados.



Fonte: Elaboração própria.

Em seguida, descrevemos as atividades realizadas para extração dos dados em cada tribunal.

### Contatos com os tribunais

O procedimento de realização de contatos com tribunais para extrair processos judiciais é usualmente burocrático. A vantagem de burocratizar extrações de dados é a prevenção de pedidos incoerentes, redução de custos e o atendimento de demandas coerentes de forma correta e completa. A desvantagem é que muitas vezes a extração pode demorar muito e tornar algumas pesquisas inviáveis.

Especificamente sobre o presente projeto, as extrações eram complexas pois envolviam altos volumes de dados, já que estamos justamente atacando o problema de litígios em massa na área consumerista. Por esse motivo, nem sempre foi possível atender à demanda do projeto em tempo hábil.

Nos próximos parágrafos explicamos brevemente o histórico de contatos com os tribunais e os resultados dos pedidos.

**TJAM.** Após os contatos com áreas de estatística, tecnologia da informação e presidência do TJAM, ficamos inseguros com relação ao tempo necessário para realizar a extração dos dados dentro do tribunal. Por isso, decidimos adotar uma estratégia de baixar os dados via *web scraping* (raspagem de dados) e amostragem.

**TJBA.** Os contatos com o TJBA não foram profícuos e por isso não fomos capazes de obter extrações dos dados do tribunal. No final, também decidimos utilizar *web scraping* e amostragem para acessar os dados.

**TJDFT.** Realizamos algumas trocas de dados preliminares para validar as extrações. Abrimos um canal de transferência de dados, mas recebemos os dados somente no dia 22/06/2017. Por esse motivo, acabamos não conseguindo analisar os dados para o presente relatório. No final, utilizamos uma base enviada pelo DPJ baseada no Selo Justiça em Números.

**TJMS.** Após muitos contatos, a equipe de estatística solicitou os telefones dos outros tribunais. Abrimos um canal de transferência de dados, mas não recebemos os dados. No final, recebemos uma base do DPJ baseada no Selo Justiça em Números. A base se refere ao TJMT. Por esse motivo, fizemos a análise para o TJMT no lugar do TJMS.

**TJRJ.** O TJRJ sugeriu uma solução alternativa para extração dos dados, a partir do envio dos dados do Justiça em Números. Após alguns contatos com o DPJ e com o tribunal, a base foi recebida com sucesso.

**TJRS.** O TJRS foi o tribunal mais solícito para extração dos dados. Além de responderem com rapidez e cordialidade, levantaram dúvidas pertinentes sobre o pedido e nos auxiliaram com informações adicionais.

**TJSP.** O contato com o TJSP também foi satisfatório. Por conta do volume de dados foi necessário entrar em contato diversas vezes para elaborar filtros adicionais e permitir a extração. O processo foi facilitado por dois motivos: a ABJ já realizou projetos com a Secretaria de Planejamento Estratégico (SEPLAN) no passado e está fisicamente próxima do tribunal.

No final, fomos capazes de obter pelo menos uma base de dados por tribunal. As bases de dados não são ideais pois não apresentam o mesmo escopo, mas foram suficientes para levantamento dos maiores litigantes em ações consumeristas.

A Tabela 6 resume as características dos dados de cada tribunal, após aplicação de todos os filtros. As bases prospectivas obtidas via ofício têm escopo temporal de janeiro de 2009 até dezembro 2015, indexados pela data de distribuição. Os processos obtidos via *web scraping* foram distribuídos a partir do ano de 2013. Os casos retrospectivos do Selo Justiça em Números apresentam o escopo do Selo para o ano de 2016.

**Tabela 6 – Resumo dos dados dos tribunais utilizados para análise, após aplicação dos filtros de assuntos.**

TRIBUNAL	MÉTODO COLETA	TIPO LEVANTAMENTO	N	CÓD. ASSUNTOS	FILTRO	TIPO ESTUDO
TJAM	Web Scraping	Prospectivo	14.777	Não	Cível e criminal	Amostral
TJBA	Web Scraping	Prospectivo	7.222	Não	Cível e criminal	Amostral
TJDFT	Selo JN	Retrospectivo	295.702	Sim	Cível e criminal	Populacional
TJMT	Selo JN	Retrospectivo	513.757	Sim	Cível e criminal	Populacional
TJRJ	Selo JN	Retrospectivo	1.759.509	Sim	Cível e criminal	Populacional
TJRS	Ofício	Prospectivo	1.100.743	Não	Cível	Populacional
TJSP	Ofício	Prospectivo	1.005.485	Não	Consumerista	Populacional

Fonte: Justiça em Números.

## 2.1.5 Arrumação

A fase de arrumação dos dados considerou quatro etapas. As primeira e segunda etapas têm como objetivo trabalhar com os assuntos corretamente para classificar processos. As terceira e quarta etapas descrevem as dificuldades e soluções para trabalhar com as partes nos processos.

### Assuntos - consumeristas

Atualmente, existem duas formas de classificar um processo como consumerista através de seu assunto. A primeira forma é chamada de **clássica** e a segunda é chamada de **estatis-**

**tica.** Essas definições foram criadas pela ABJ e podem ser vistas como um avanço metodológico da pesquisa.

A forma clássica utiliza como base as Tabelas Processuais Unificadas (TPUs) do CNJ, a partir de uma classificação manual dos assuntos que são relacionados ao direito do consumidor. É possível resolver o problema utilizando a TPU de assuntos, disponibilizada pelo CNJ, mas a principal dúvida é se existem muitos processos de direito do consumidor que não respeitam a classificação sugerida.

A forma estatística lista os assuntos processuais associados ao tema “direito do consumidor” usando como base os processos judiciais disponíveis na ferramenta de pesquisa *Consulta de Julgados de Primeiro Grau* do TJSP.

Para isso, fizemos o levantamento de listas de sentenças do TJSP por assunto e por ano, com base em todos assuntos descritos nas TPUs. Em cada uma dessas listas, detectamos a presença de um conjunto de palavras-chave que estão associadas à justiça consumerista. Quando a busca de termos retornou algum conteúdo, utilizamos o resultado para classificar um assunto como “potencialmente consumerista”.

O primeiro passo do estudo foi levantar a lista de assuntos na página do TJSP. Em seguida, retiramos da lista aqueles assuntos da TPU que provavelmente não estão associados à justiça consumerista. Esse filtro foi feito retirando todos os assuntos que decorrem dos seguintes assuntos gerais:

- DIREITO PENAL
- DIREITO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
- DIREITO DO TRABALHO
- DIREITO PROCESSUAL PENAL
- DIREITO MARÍTIMO

O segundo passo do levantamento foi realizar uma pesquisa no site do TJSP para cada ano e cada assunto obtido. Isso foi feito por *web scraping* a partir da utilização das rotinas computacionais desenvolvidas pela ABJ.

O terceiro passo da metodologia foi detectar as amostras em que aparece um conjunto de palavras-chave relevantes nos processos consumeristas. Para evitar o excesso de fal-

tos positivos, utilizamos uma lista pequena de termos muito importantes, como: CDC, Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor e Lei 7.347/85 (Lei da ação civil pública).

Para avaliar a qualidade da classificação obtida de maneira puramente jurimétrica, comparamos a tabela de assuntos obtida com uma lista de assuntos classificada manualmente por pesquisadores da ABJ. A lista obtida de forma automática foi chamada de **lista estatística**, enquanto a lista obtida manualmente foi chamada de **lista clássica**.

A lista clássica possui 73 assuntos processuais, enquanto a lista estatística possui 208. Apenas 4 assuntos aparecem na lista clássica, mas não aparecem na estatística. Dentre eles, chama a atenção a presença de um assunto do ramo “DIREITO DO CONSUMIDOR”. O assunto faltante “Cláusulas Abusivas” não foi contabilizado pois a busca por processos desse assunto não retornou nenhum caso.

Para o relatório final, utilizamos somente o critério clássico para filtrar os tipos processuais. A escolha foi feita para manter a estabilidade nos resultados. A lista estatística foi utilizada para obtenção dos dados do TJSP na fase de extração.

Sugerimos que o critério *estatístico* seja investigado em detalhe para reproduzir a pesquisa e comparar os resultados, e também para realização de futuras pesquisas. Os códigos utilizados para definição desse critério estão disponíveis publicamente.<sup>2</sup>

### **Assuntos - cifra oculta**

Atualmente, a forma mais direta de identificar tipos de processos judiciais é utilizando os chamados *assuntos processuais*. Os assuntos relacionam-se com as matérias discutidas em cada caso. Por exemplo, um caso cível de indenização por dano moral poderia ter um assunto “Indenização por dano moral”, enquanto um processo falimentar de uma empresa em Recuperação Judicial poderia ser classificado como “Convolação de Recuperação Judicial em Falência”.

Nesse contexto, um importante passo foi dado com a Resolução 46 do CNJ que criou as TPUs. As TPUs foram implantadas em todas as justiças, o que permite a realização de análises que comparam diferentes tribunais.

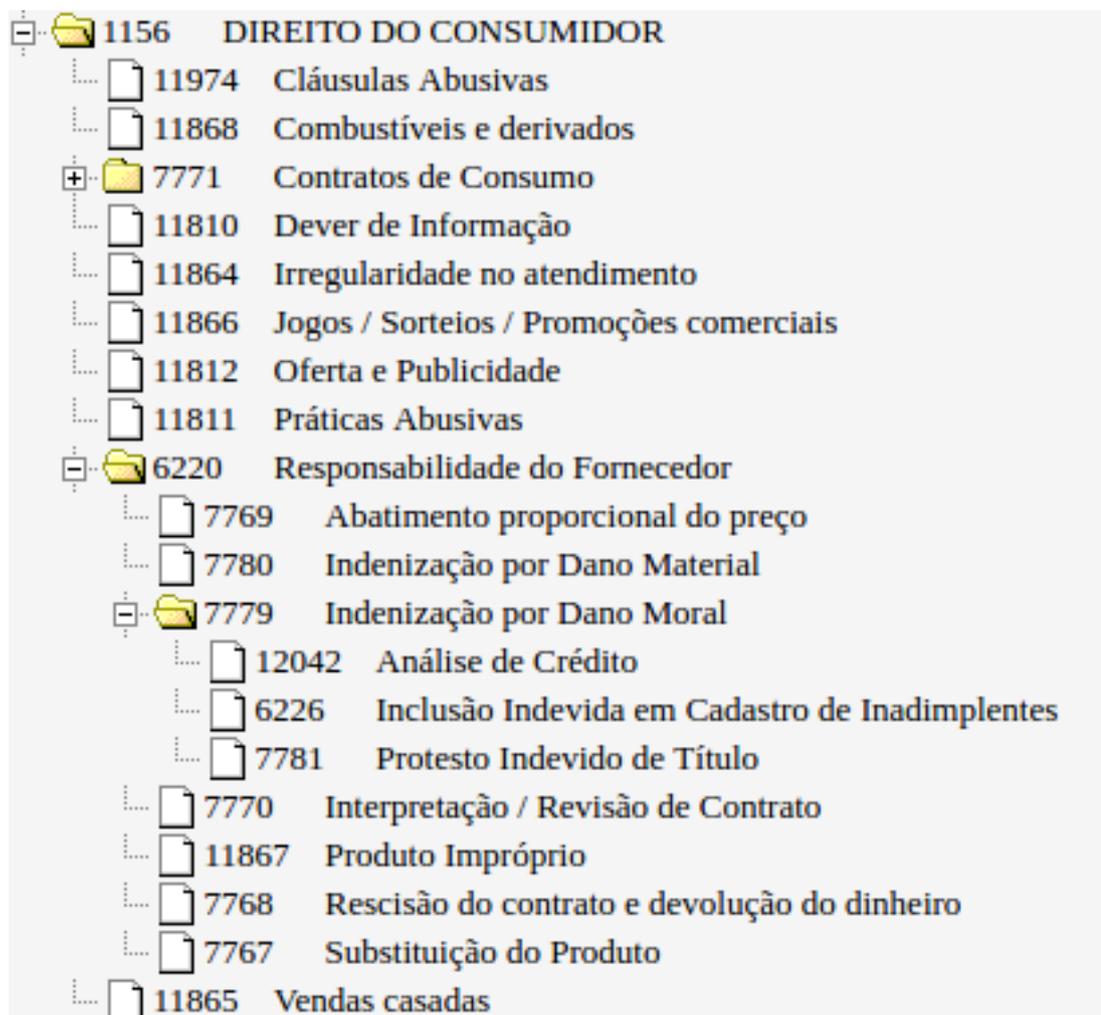
---

<sup>2</sup> Acessível pelo link: <https://github.com/abjur/whitelistTJSP>.

As TPUs são estruturadas em formato de árvore. Isso significa que temos assuntos genéricos e assuntos específicos, sendo que o assunto específico é um “filho” do assunto genérico. As TPUs podem ter até seis níveis hierárquicos de assuntos.

A Figura 5 mostra uma parte da árvore de assuntos relativa ao Direito do Consumidor. Os números da imagem são códigos identificadores dos assuntos. Note que, por exemplo, “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes” é um filho de “Indenização por Dano Moral”, que por sua vez é filho de “Responsabilidade do Fornecedor”.

**Figura 5 – Árvore de assuntos relacionada ao Direito do Consumidor (parcial).**



Fonte: Último acesso em 27/06/2017.

O problema enfrentado atualmente é que, na prática, nem sempre os processos são classificados com assuntos específicos. Assim, é possível encontrar um caso que discute sobre “Análise de Crédito” classificado como “Responsabilidade do Fornecedor”, ou ainda “Direito do Consumidor”.

A existência de casos classificados com assuntos genéricos implica em problemas para o levantamento do volume processual por assunto. Por exemplo, considere que há interesse em conhecer o volume de processos envolvendo “Análise de Crédito”. Ao considerar somente os casos classificados corretamente, estaríamos subestimando o real volume de processos, pois os casos classificados em assuntos genéricos seriam ignorados. Por outro lado, ao considerar todos os casos no levantamento, incluindo os genéricos, estaríamos superestimando o real volume de ações.

A possibilidade de subestimar sistematicamente o volume real de processos de um certo tipo configura uma quantidade que chamamos de **cifra oculta**. Dado um assunto específico, esse número pode ser definido como a quantidade de processos com esse assunto, mas classificados em assuntos genéricos.

A forma mais simples de estimar a cifra oculta é aplicando proporções. No exemplo da análise de crédito, considere que temos uma base de dados com todos os casos classificados com assuntos dentro da árvore do Direito do Consumidor. Suponha também que todos os processos de análise de crédito foram classificados ou corretamente, ou incorretamente como “Direito do Consumidor”. Utilizando somente a parte da base que foi classificada com assuntos específicos, calculamos a proporção de casos classificados como “Análise de Crédito”. Assim, uma estimativa do volume de processos de análise de crédito é dada por

$$N = N_A + N_T \times p,$$

onde

- $N_A$  é o volume de casos classificados corretamente como “Análise de Crédito”.
- $N_T$  é o volume total de casos classificados como “Direito do Consumidor”. é a estimativa da cifra oculta.

Nesse cálculo, assumimos que o fato de um processo ser classificado de forma genérica não tem relação alguma com o fato desse processo tratar de análise de crédito. Esse é um

conceito estatístico denominado **independência** (DeGroot 2005) e pode ou não ser válido nos casos concretos.

O problema da cifra oculta é essencialmente um caso de omissão de dados (Rubin 2004). Quando um estudo envolve omissão, a primeira preocupação é com a existência de mecanismos para a geração dos dados e se esse mecanismo estaria relacionado com os dados observados ou não observados. Ignorar esse mecanismo pode gerar viés nos resultados.

É possível classificar os dados omissos em três tipos principais:

- **Missing completamente aleatório (MCAR)**. Não depende de nenhuma outra variável.
- **Missing aleatório (MAR)**. A probabilidade de omissão depende somente das informações observadas.
- **Missing não aleatório (MNAR)**. Outros casos.

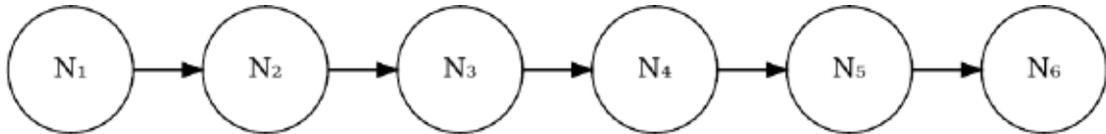
Nas pesquisas da ABJ, até o momento, lidamos apenas com MCAR e MAR. Nesses casos, podemos tratar os dados omissos como parâmetros a serem estimados no modelo. Para trabalhar o caso MNAR é necessário utilizar informações *a priori* sobre o problema específico ou plugar informações de levantamentos anteriores (e.g. uma amostra de processos com assuntos classificados manualmente).

O caso MCAR é equivalente à aplicação da regra de proporcionalidade definida acima. A única complicação é que o cálculo precisa ser realizado para cada nível de generalização do assunto. Felizmente, é possível estruturar as contas utilizando uma classe de modelos estatísticos denominada *rede Bayesiana* (Cozman 2000).

Uma rede Bayesiana é uma forma gráfica de representar a dependência de variáveis aleatórias. No nosso caso, consideramos como variáveis aleatórias cada um dos níveis da árvore da TPU, digamos, , em que é o nível mais genérico (e.g. Direito do Consumidor) e é o nível mais específico (e.g. Análise de Crédito). Nos casos em que o nível mais específico não ocorre no sexto nível, fazemos cópias do último nível disponível até .

A rede da Figura 6 representa a hierarquia dos níveis das TPUs. Trata-se de uma rede bastante simples, que pode ser utilizada diretamente para o cálculo dos volumes processuais.

**Figura 6 – Rede Bayesiana representando a hierarquia dos níveis das TPUs.**

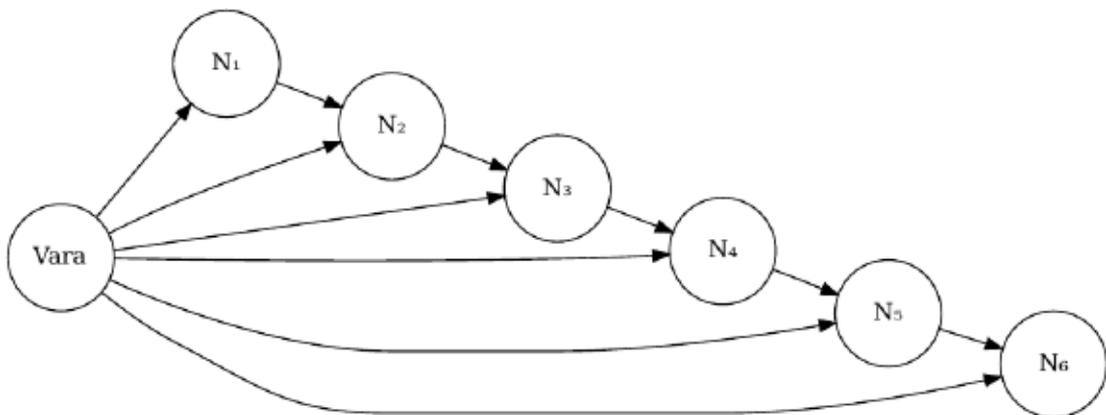


Fonte: Elaboração própria.

No caso MAR, podemos utilizar todos os dados disponíveis dos processos para prever o assunto real do processo. Para isso, qualquer técnica de modelagem preditiva poderia ser utilizada.

Uma forma natural de montar esses modelos é estendendo a rede Bayesiana da Figura 6. Por exemplo, a rede da Figura 7 considera que a classificação específica ou genérica de determinado assunto processual depende da vara em que o processo é distribuído. Outras variáveis poderiam ser consideradas para construir um modelo mais completo.

**Figura 7 – Rede Bayesiana representando a hierarquia dos níveis das TPUs, considerando também a vara.**



O pacote escrito utilizando o software estatístico R, o tpur, foi desenvolvido pela ABJ e pode ser utilizado para executar duas tarefas:

- ▶ Baixar e estruturar as TPU's diretamente da fonte oficial do CNJ.<sup>3</sup>
- ▶ A partir de uma base de dados de processos, estimar o volume processual de um conjunto de assuntos com base em um modelo de redes Bayesianas.

Para o presente trabalho, tentamos aplicar a metodologia da cifra oculta, mas acreditamos que a técnica ainda está instável para apresentação no relatório final. Por isso incluímos a aplicação dessa tecnologia como sugestão para aprimoramento do sistema.

### **Empresas - filtro**

A classificação das empresas foi feita em duas partes. A primeira parte refere-se à aplicação de filtros para separação de pessoas jurídicas e físicas.

A aplicação dos filtros de pessoa física e jurídica é importante para determinar qual a proporção de casos dos maiores litigantes em relação ao total de casos envolvendo pessoas físicas no polo ativo e pessoas jurídicas no polo passivo. Sem esse filtro, contaríamos vários casos de execuções extrajudiciais de empresas contra pessoas, que não é nosso interesse nesse caso específico.

Os filtros foram realizados a partir de aplicação de expressões regulares aos nomes das partes. Por exemplo, um nome que termina com "LTDA" é certamente um caso de pessoa jurídica.

O problema da aplicação das expressões é que existem muitos casos ambíguos: por exemplo, um nome terminando com "SA" não é necessariamente uma sociedade anônima, pois pode ser um nome finalizando com essas letras, como "Heloísa".

Por isso, foi necessário criar 32 expressões para organizar todas as situações observadas nos dados. Além disso, criamos uma *whitelist*, que é uma lista de nomes sabidamente relacionados a empresas, como Itaú, Bradesco etc.

O algoritmo utilizado para filtragem dos processos pelas partes foi escrito com a linguagem de programação R e está descrito no Apêndice.

---

<sup>3</sup> Acesso neste link. Último acesso em 26/06/2017.

## **Empresas - limpeza e incorporações**

O segundo problema relativo ao levantamento de maiores litigantes é a necessidade de lidar com vários nomes de empresas que se referem à mesma empresa. As diferenças nos nomes podem aparecer por: i) erros de escrita; ou ii) incorporações de empresas. Por exemplo, a empresa Telefônica hoje deve ser considerada como Vivo ou Brasil Telecom, que é a atual Oi.

Ao todo, criamos mais de cem regras, considerando expressões regulares utilizadas para identificar empresas e regras do tipo *de-para* para realizar as reclassificações relativas às incorporações. As regras foram criadas a partir de pesquisas de notícias na internet para encontrar atualizações sobre incorporações das empresas. Essas regras foram importantes para identificar os maiores litigantes de forma acurada.

No entanto, pode ser que algumas incorporações não tenham sido consideradas. Isso pode ter ocorrido por dois motivos: i) insuficiência de informações disponíveis na internet; ou ii) possível arbitrariedade na identificação das incorporações. O segundo problema é grave, pois, dependendo do critério de classificação, como participação societária de uma empresa em outra, ou grupo controlador, ou mesmo empresas de mesmo segmento, a classificação pode mudar.

Um avanço metodológico da presente pesquisa está no fato desses códigos de classificação serem replicáveis. Isso significa que o mesmo código pode ser utilizado para reclassificar empresas em pesquisas futuras. O algoritmo utilizado para classificação dos nomes das empresas foi escrito com a linguagem de programação R e está descrito no codpj. Convidamos o leitor a criticar os critérios utilizados e propor sugestões de mudanças.

### **2.1.6 Métricas de avaliação**

Como descrito nas seções anteriores, um dos resultados da pesquisa é a elaboração de propostas de solução que impactam nos principais indicadores de gestão do Judiciário. Monitorar o efeito de políticas públicas em indicadores de litigiosidade é essencial para avaliar se a política atingiu seus objetivos.

Uma das principais métricas nesse sentido é a taxa de congestionamento. Historicamente, a mesma já considerou duas metodologias distintas de cálculo. A mais recente é obtida através da fórmula

$$T_C = \frac{N_P}{N_B + N_P} \times 100\%,$$

onde  $N_P$  é o número de casos pendentes e  $N_B$  é o número de casos baixados no final do período. Note que essa taxa não leva em conta a quantidade de casos novos diretamente. Se o número de casos pendentes ao final do período é igual a zero, a taxa de congestionamento é igual zero. Se o número de casos baixados no período é zero, a taxa de congestionamento vale 100%.

Um avanço metodológico recente do CNJ é a métrica chamada índice de atendimento à demanda (IAD), que é dado por

$$T_{IAD} = \frac{N_B}{N_N} \times 100\%,$$

onde  $t$  é o número de casos novos e  $t$  é o número de casos baixados. Essa taxa tem duas propriedades interessantes: i) quanto maior a quantidade de baixados, maior é a taxa; e ii) quanto menor a quantidade de processos que entram, maior é a taxa. Por desconsiderar os casos pendentes, IAD é um índice que reflete a produtividade de um tribunal naquele ano.

O único problema do IAD é que essa quantidade não tem um valor máximo conhecido. Assim, seria complicado definir metas relativas ao IAD, pois não temos um valor de corte para atingir.

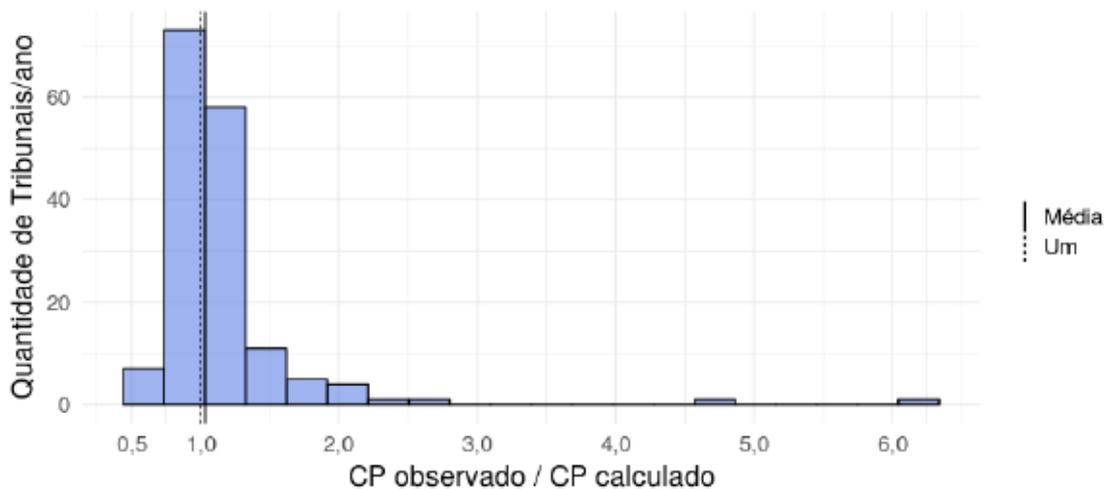
Uma possibilidade de evoluir o IAD é criando um *IAD normalizado*. Primeiro, pode-se esperar que

$$N_P^t \approx N_P^{t-1} + N_N^t - N_B^t,$$

onde  $t$  é o ano base considerado para o cálculo do volume processual. O valor é aproximado, pois as estatísticas passadas pelos tribunais não são completamente confiáveis e existem muitas variáveis (e.g. migrações de sistema, mudança nos critérios de levantamento, processos suspensos etc) que influenciam nas medições.

De fato, observando as variáveis do RJN, é possível estudar a distribuição da razão entre  $N_P^t$  e  $N_P^{t-1} + N_N^t - N_B^t$ . A Figura 8 mostra, a título de exemplo, a comparação entre o número de casos pendentes observados e o número de casos pendentes calculado com base no número de casos pendentes do ano anterior e dos casos novos e baixados no ano corrente. O levantamento considera como base os dados relativos aos casos de conhecimento em primeiro grau na justiça estadual. Observa-se que na maior parte dos casos (162 casos no total, por considerar 27 UFs por 6 anos) a quantidade calculada subestima a quantidade observada. Em 26 casos as duas quantidades são exatamente iguais, e a razão entre as quantidades fica concentrada no ponto 1. Ainda nesse exemplo, se fizermos a razão entre o total de casos pendentes observados e o total de casos pendentes calculados, encontramos o valor de 103,5%.

**Figura 8 – Comparação da quantidade de casos pendentes observada e calculada pela fórmula aproximada, considerando apenas casos de conhecimento de primeiro grau.**



Fonte: Justiça em Números.

Fazendo  $N_B^t = 0$  obtemos o valor máximo aproximado de processos baixados  $N_B^{t*}$ . Assim, o valor máximo de casos baixados é dado pela quantidade de casos pendentes no ano anterior, somada ao volume de casos novos no ano corrente, o que faria o número de casos pendentes no ano corrente chegar a zero.

$$\max_{N_B^t} T_{IAD}^t = \frac{N_N^t + N_P^{t-1}}{N_N^t} \geq 1$$

Por esse motivo o IAD original pode assumir valores maiores que 100%. Uma possibilidade é dividir o IAD pelo máximo aproximado, obtendo

$$T'_{IADN} = \frac{T'_{IAD}}{\max N'_B T'_{IAD}} = \frac{N'_B}{N'_N + N'_P - I}$$

Chamamos essa taxa de **IADN - Índice de Atendimento da Demanda Normalizado**. Essa taxa pode ser interpretada como a quantidade de baixados sobre o total que poderia ser baixado. Assim como na taxa de congestionamento, seria possível adaptar essa quantidade para uma quantidade líquida, retirando do denominador a contagem de processos suspensos ou arquivados provisoriamente.

O IADN tem as mesmas vantagens do IAD (diretamente proporcional aos baixados, inversamente proporcional aos entrados), mas varia aproximadamente entre zero e um. No entanto, o IADN também considera os casos pendentes e, portanto, falha em medir a produtividade instantânea dos tribunais.

É interessante notar que o IADN corresponde exatamente ao complemento da taxa de congestionamento utilizada antes de 2015 pelo CNJ.<sup>4</sup> A fórmula atual foi adaptada, pois o CNJ passou a coletar o quantitativo de casos pendentes no final do período, ao invés do início. Essa alteração tem a vantagem de considerar os processos reativados no estoque.

A Tabela 7 e a Figura 9 mostram o IADN calculado para o ano de 2015 e o IADN ao longo dos anos, respectivamente, considerando somente processos de primeiro grau não criminais e não fiscais nos tribunais escolhidos na pesquisa. Nos tribunais de médio e grande porte, com exceção do TJDF, o IADN é estável e encontra-se entre 35% e 40%. Já no TJDF essa métrica encontra-se muito acima dos demais, com 68%, possivelmente por conta da baixa quantidade de casos pendentes no tribunal, relativo à quantidade de casos novos. No TJAM, a taxa varia muito e já alcançou o valor máximo dentre todos os tribunais analisados, mas atualmente tem o valor mínimo do IADN. Isso indica que a taxa no TJAM não é confiável.

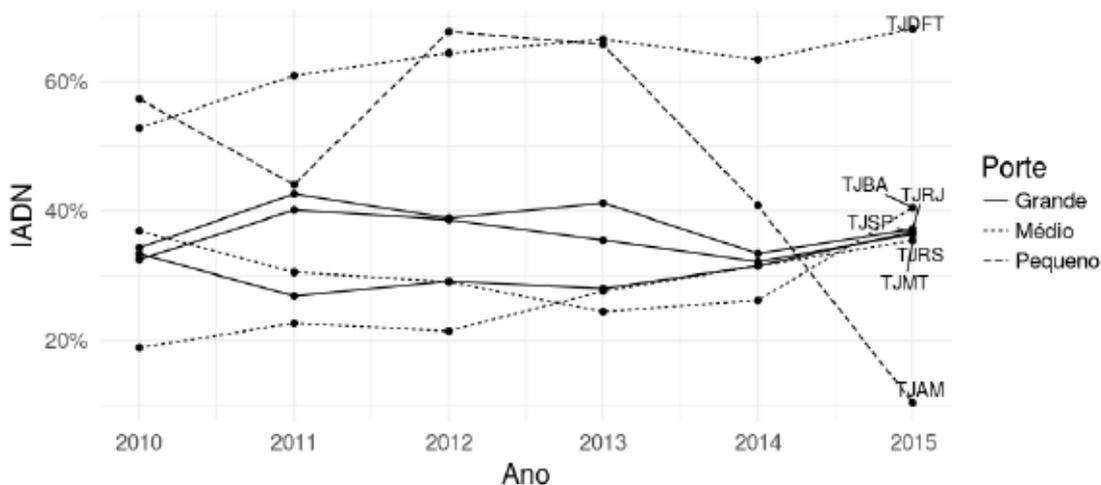
<sup>4</sup> É possível verificar a definição em <https://goo.gl/LBaJQZ>. Último acesso em 15/08/2017.

**Tabela 7 – IADN de 2015 para processos de primeiro grau não criminais e não fiscais nos tribunais considerados na pesquisa.**

TRIBUNAL	REGIÃO	PORTE	IAN	IADN	NOVOS	BAIXADOS	PENDENTES 2014
TJAM	Norte	Pequeno	73,5%	10,3%	37.761	27.767	231.237
TJMT	Centro-Oeste	Médio	112,9%	35,4%	265.614	299.863	580.474
TJRS	Sul	Grande	108,9%	36,4%	897.469	976.941	1.784.106
TJSP	Sudeste	Grande	115,0%	36,8%	2.627.933	3.021.298	5.586.281
TJRJ	Sudeste	Grande	130,1%	37,2%	1.421.339	1.848.862	3.545.465
TJBA	Nordeste	Médio	93,0%	40,5%	404.084	375.919	524.629
TJDFT	Centro-Oeste	Médio	138,5%	68,1%	218.231	302.322	225.703

Fonte: Justiça em Números.

**Figura 9 – IADN ao longo dos anos para os tipos processuais e tribunais de interesse.**



Fonte: Justiça em Números.

Uma forma de generalizar o IAD e o IADN (taxa de congestionamento antiga) é considerar um fator de multiplicação  $\lambda \in [0, 1]$ . Chamaremos a taxa resultante de **IAD relativo** (IADR):

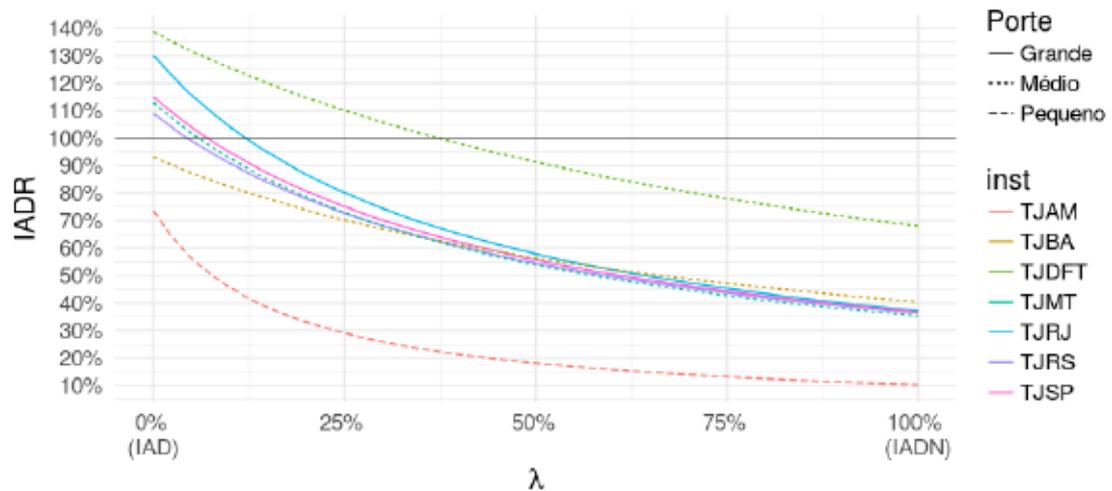
$$T_{IAD}^t(\lambda) = \frac{N_B^t}{N_N^t + \lambda N_P^{t-1}}.$$

Dessa forma, se  $\lambda = 1$ , temos o IADN e, se  $\lambda = 0$ , temos o IAD. O valor de  $\lambda$  pode ser escolhido de acordo com um tribunal de referência, por exemplo, ou obtido através de um procedi-

mento de teoria da decisão, adicionando maior ou menor peso aos casos pendentes do período anterior de acordo com a preferência do CNJ em priorizar a produtividade instantânea (IAD) ou a produtividade completa (IADN) dos tribunais.

A Figura 10 mostra o IADR calculado para os tribunais escolhidos na pesquisa, considerando diferentes valores de  $\lambda$ . É interessante notar que a posição relativa de alguns tribunais, como o TJBA muda ao considerar diferentes valores de  $\lambda$ .

**Figura 10 – IADR calculado para os tribunais da pesquisa considerando diferentes valores de  $\lambda$ .**



Fonte: Justiça em Números.

O IADR ainda não foi trabalhado com dados reais e pode precisar de estudos aprofundados para a escolha do valor de  $\lambda$ . No entanto, uma vez que este generaliza os conceitos do IAD e da taxa de congestionamento, pode ser sempre considerado em estudos de produtividade dos tribunais.

Assim, temos a informação de qual é a população de casos que pode ser alvo de soluções estratégicas. São 25 milhões de casos pendentes, sendo que aproximadamente metade desses casos estão nos tribunais considerados na análise. Temos também o indicador IADR para avaliar o impacto de possíveis ações.

## 2.2 Parte propositiva

Como mencionado na introdução, com o intuito de sistematizar nosso estudo e deixá-lo mais próximo da elaboração de políticas públicas, obtivemos nossas hipóteses de interesse respondendo a perguntas organizadas sob dois questionamentos principais:

1. O que pode ser feito para agilizar a tramitação dos processos consumeristas e reduzir o estoque de processos?
2. O que pode diminuir o número de processos consumeristas que entram no Judiciário?

Os seis eixos de investigação foram elaborados procurando dividir as conclusões de pesquisa em subtópicos diretamente relacionados à elaboração de alguma política pública.

As entrevistas tiveram o objetivo de alinhar as hipóteses da pesquisa e dividir experiências. Uma entrevista geralmente tem como retorno a visão de um tipo de profissional ou de uma entidade sobre determinado tema, que pode ou não ser concordante com outras pessoas.

Com o intuito de obter opiniões plurais e variadas, a ABJ elencou para entrevistas diferentes profissionais, como juízes e advogados, bem como diferentes entidades, como empresas do setor de varejo e bancário e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

As entrevistas foram conduzidas de maneira informal e não foram gravadas nem registradas de forma sistemática. Os resultados das conversas foram anotados pela equipe da ABJ para confrontamento com as hipóteses levantadas.

No questionário, apresentamos o questionário base para realização das entrevistas. Observe que algumas questões são específicas para alguns tipos de profissionais ou entidades.

Realizamos ao todo cinco reuniões:

- Equipe de advogados especializados no novo CPC.
- Presidente da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).
- Juízas assessoras da Corregedoria do TJSP.
- Diretoria jurídica do Grupo Pão de Açúcar.
- Diretoria jurídica do Itaú-Unibanco.

As anotações das reuniões foram adicionadas no Apêndice.

Após as reuniões, decidimos que os eixos de investigação mais importantes são aqueles que tratam dos litígios potenciais e não do estoque atual. A importância dada a temas como IRDR, impactos do novo CPC e otimização das filas de trabalho nos tribunais foi baixa, enquanto incentivos para litigar ou para cometimento de ilícitos abriram amplo espaço para debate.

Notamos que pode existir um distanciamento de opiniões entre as empresas e o tribunal. Para as empresas entrevistadas, o consumidor é parte do problema de um fenômeno de hiperlitigiosidade, entrando com ações em excesso por conta de incentivos de advogados oportunistas, de leis ou da atuação do Judiciário. Para os juízes entrevistados, o volume de ações é baixo frente ao volume de conflitos gerados pelas empresas.

Apesar dessa discordância, foi possível identificar alguns consensos. Nas conversas, todos afirmaram que aumentar o incentivo à conciliação dentro do processo não surtiria efeitos positivos. Também mencionaram que a melhor solução para o problema seria aprimorar os meios de composição extrajudicial e alinhar incentivos para que os processos não cheguem ao Judiciário.

Os eixos de investigação foram montados para dividir as conclusões de pesquisa em subtópicos diretamente relacionados à elaboração de alguma política pública.

Ao final da primeira fase do projeto, os eixos de investigação foram ordenados de acordo com uma lista de prioridade, com auxílio do Departamento de Pesquisas Judiciárias - DPJ-CNJ. Na segunda fase, fizemos um corte de escopo para focar no levantamento dos maiores litigantes. O único eixo de investigação completamente desenvolvido na pesquisa foram os canais de composição extrajudicial. Em seguida, apresentamos uma descrição mais aprofundada sobre esse tema.

## 2.2.1 Canais de composição extrajudicial

Uma alternativa à litigância no caso da justiça consumerista é a resolução de conflitos diretamente entre as partes, especialmente por muitas empresas já contarem com canais de

comunicação direta com seus clientes. É importante considerar políticas públicas que utilizem essa alternativa pois ela possui um baixo custo de implementação para o Judiciário.

Os canais de comunicação extrajudicial são importantes ferramentas de composição pré-processual. Dentre eles, destacamos os canais fornecidos pelas próprias empresas fornecedoras de serviços e/ou produtos (SACs) e os canais disponibilizados por terceiros, como a Fundação Procon e o site Consumidor.gov.br.

O Decreto n.º 6.523/2008 determina que as ligações para os SACs são gratuitas e não importam em qualquer ônus para o consumidor. O serviço deve funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana e deve disponibilizar opções de contato com o atendente, reclamação e cancelamento de contratos e serviços.

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e as reclamações devem ser resolvidas no prazo máximo de 5 dias, a contar do registro. A resposta do fornecedor de serviços deve ser clara e objetiva, além de abarcar todos os pontos da solicitação do consumidor.

Quando o contato feito pelo consumidor versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança deve ser suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado ou comprovar que o valor é efetivamente devido.

A Fundação Procon (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor) também é uma importante ferramenta de comunicação posta ao alcance do consumidor. Os consumidores que se sentirem lesados podem elaborar reclamações fundamentadas para a Fundação Procon, que detém legitimidade para aplicar multa às empresas infratoras.

Os canais extrajudiciais também se apresentam formalmente como boas ferramentas para solução dos conflitos. No entanto, existem obstáculos óbvios no caminho para a negociação extrajudicial: o conflito de interesse intrínseco aos problemas do consumidor pode provocar uma indisposição a negociação oriunda de ambas as partes. Para atenuar este problema, é possível utilizar canais públicos de comunicação entre empresas e consumidores, já que a transparência do canal fornece às partes incentivos à negociação bem sucedida.

Nesse sentido, existem algumas iniciativas já implementadas. A SENACON disponibilizou o portal [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) para negociação entre clientes e empresas cadastradas. Além disso, existem portais privados tais como o “Reclame Aqui”. Nestes serviços, estatísticas de desempenho nas negociações de todas as empresas são disponibilizadas ao público, incentivando as empresas a performarem bem com relação a esses indicadores.

Uma limitação deste tipo de estratégia encontra-se na voluntariedade para a realização de negociações. Mesmo que as taxas de resolução do [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) estejam majoritariamente acima de 60%, os consumidores podem simplesmente não procurar esses meios pelos mais diversos fatores, tais como a desinformação e o descrédito.

Como outra alternativa, a superação dos obstáculos da negociação extrajudicial pode ser realizada pelos próprios tribunais. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), instituídos pela Res. 125 do CNJ, oferecem aos interessados a oportunidade de negociar um acordo, que se aceito será homologado pelo juiz, antes do ajuizamento da disputa.

Considerando essas opções, os objetivos desse eixo de investigação concentram-se em caracterizar as tentativas de solução antes da judicialização da queixa. Em particular, listamos alguns questionamentos:

1. Os canais de comunicação disponibilizados pelas empresas são pouco utilizados com relação ao volume de litígios?
2. A procura por mecanismos de conciliação extrajudiciais por parte dos requerentes é pequena com relação ao volume de litígios?
3. Nos casos de negociação extrajudicial observados, a maior parte dos litígios são evitados?

Esse tema foi também o mais discutido nas reuniões com especialistas. Identificamos um consenso de que a melhor forma de reduzir o estoque dos tribunais é fazer com que menos litígios apareçam no futuro, e a melhor forma de fazer isso é através da composição extrajudicial.

Nos resultados, apresentamos uma análise utilizando a base de dados do canal de conciliação [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br). Estes resultados foram utilizados como insumo para uma das propostas principais no capítulo de sugestões.

# 3

## RESULTADOS

As análises do capítulo de resultados seguiram um roteiro de perguntas, considerando o objetivo principal da pesquisa. Em cada tribunal analisado, conduzimos as investigações respondendo às questões abaixo, na ordem em que o encadeamento das respostas foi mais natural.

1. Quem são os maiores litigantes?
2. Os 30 maiores litigantes concentram qual percentual do total de processos?
3. Sobre características dos maiores litigantes:
  - ▶ Quais são os 5 setores com maior quantidade de processos?
  - ▶ Quais são os 10 assuntos processuais mais comuns em cada setor?
  - ▶ Os volumes processuais apresentam algum tipo de padrão temporal?

O roteiro limitou-se às cifras mencionadas acima (5 setores, 10 assuntos processuais e 30 litigantes) apenas para tornar a exposição mais clara. Conforme verificado a seguir, esses números foram capazes de descrever o comportamento de grande quantidade dos processos. Mesmo assim, para os casos não comentados nesse capítulo, o Apêndice contém versões menos resumidas das tabelas.

Em alguns tribunais, os mecanismos de seleção impossibilitam análises temporais. Isso acontece porque os dados utilizados na premiação do Selo Justiça em Números não re-

presentam adequadamente os processos distribuídos em um ano. Os dados obtidos na ocasião desse prêmio representam adequadamente os processos que receberam carga e aqueles processos que estavam em aberto no momento da coleta. Por conta disso, fizemos análises temporais e conduzimos estudos prospectivos nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Amazonas e Bahia.

### 3.1 TJRS

Conforme mencionado na seção de metodologia, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul forneceu os dados de todos os processos cíveis distribuídos entre 2009 e 2016. Nesta subseção, descrevemos os resultados obtidos nesse estado.

#### 3.1.1 Os maiores litigantes do Rio Grande do Sul

Similar ao identificado nos demais estados, a empresa com maior número de processos no Rio Grande do Sul foi o grupo de empresas de telefonia Oi Telecomunicações, com 13,0% dos litígios. Entretanto, destoando dos demais casos consumeristas analisados nesse relatório, o segundo maior litigante é a administradora de cadastro de inadimplentes Serasa, com 8,8% dos processos.

**Tabela 8 – 30 maiores litigantes da justiça estadual do Rio Grande do Sul.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Oi Telecomunicações	142900	13,0%	13,0%
Serasa Experian	96803	8,8%	21,8%
Itaú	46323	4,2%	26,0%
Boa Vista Spc	45816	4,2%	30,1%
Bradesco	40106	3,6%	33,8%
Claro	39942	3,6%	37,4%
Banco Votorantim	37501	3,4%	40,8%
Cdl Porto Alegre	36097	3,3%	44,1%
Vivo	32037	2,9%	47,0%
Santander	26491	2,4%	49,4%
Banco Do Brasil	26369	2,4%	51,8%
Banrisul	21874	2,0%	53,8%
Companhia de Estadual de Energia Elétrica	16719	1,5%	55,3%
Rio Grande Energia	14309	1,3%	56,6%
Aes Sul	13935	1,3%	57,9%
Banco Pan	13073	1,2%	59,1%
Tim	13024	1,2%	60,3%
Unimed	12588	1,1%	61,4%
Banco Finasa	9625	0,9%	62,3%
Aymore	9514	0,9%	63,1%
Corsan	8370	0,8%	63,9%
Lider	7939	0,7%	64,6%
Hsbc	7570	0,7%	65,3%
Sky	7178	0,7%	66,0%
Bmg	7051	0,6%	66,6%
Magazine Luiza	6345	0,6%	67,2%
Net	6316	0,6%	67,8%
Tam	5911	0,5%	68,3%
Gol	4829	0,4%	68,7%
Ford	4809	0,4%	69,2%

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

A lista dos maiores litigantes é composta apenas por bancos, empresas de telefonia e administradores de cadastro de inadimplentes até a posição de número 12. Nessas categorias, os maiores litigantes são os bancos Itaú, Banco do Brasil, Bradesco, Santander, Votorantim e Banrisul, as empresas de telefonia são a Tim, Vivo, Claro e Oi e as administradoras de cadastro são a Boa Vista e a Serasa.

A partir da décima segunda posição, destacam-se novos setores da economia. Na décima terceira posição vê-se a seguradora Líder, administradora do seguro DPVAT, com 4,2% dos processos, e a partir dessa marca começam a aparecer empresas de energia, luz e água, como a Rio Grande Energia, AES Sul, CEEE e Corsan. Além dessas empresas, novos bancos, como o Banco PAN (antes chamado Banco PanAmericano), BOSCH, BMG e FINASA<sup>5</sup>.

Os 30 maiores litigantes acumulam 69,2%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 67,0% dos processos concentram-se nos setores financeiro, telecomunicações e administradoras de cadastro de inadimplentes. Os três primeiros setores possuem proporções acima de 10% dos processos e caracterizam um ponto de corte na distribuição de processos por empresa: a partir delas, a fatia consumida por cada instituição orbita em 1%. Nas esferas restantes, cujas demandadas concentram menos de 10% do total, destacam-se as concessionárias de serviços básicos, como energia, gás, água e esgoto, e empresas de seguros, com 4,5% e 3,9% dos processos, respectivamente.

**Tabela 9 – 5 maiores passivos consumeristas na justiça estadual do Rio Grande do Sul.**

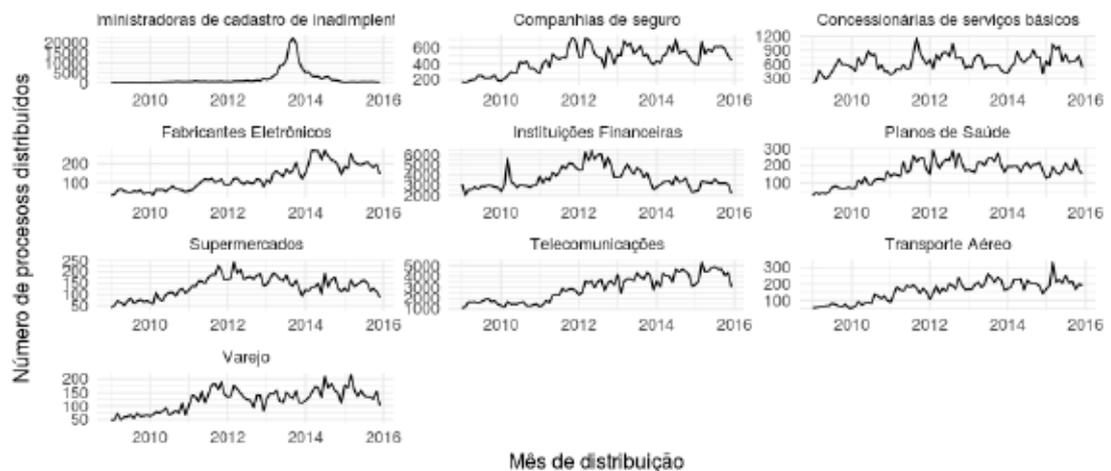
ÁREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Instituições Financeiras	308171	28,0%	28,0%
Telecomunicações	246293	22,4%	50,4%
Administradoras de Cadastro de Inadimplentes	183300	16,7%	67,0%
Concessionárias de Serviços Básicos	53793	4,9%	71,9%
Companhias de Seguro	37952	3,4%	75,3%

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

5 Incorporado ao Banco Bradesco Financiamentos em 2002.

Considerando o interesse em qualificar certas instituições como demandadas em massa pelos litigantes, partimos para uma análise que buscou averiguar a existência de padrões temporais que expliquem o volume de casos de um certo grande litigante levantado nas tabelas anteriores. Analisando o volume mensal de distribuições de cada tipo de processo, foi possível identificar padrões.

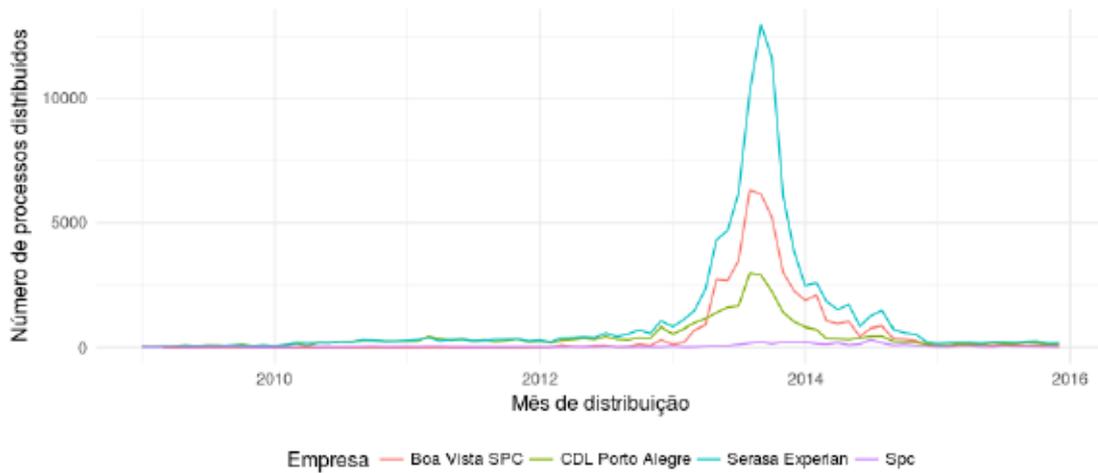
**Figura 11 – Volume processual consumerista no Rio Grande do Sul ao longo do tempo e separado por setor econômico.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

O padrão mais claro revelou-se nos processos relacionados a empresas administradoras de banco de dados. No ano de 2013 essas empresas experienciaram uma litigância em massa nunca antes identificada. Enquanto a média de processos por ano, desconsiderando 2013, foi de 10641 processos, em 2013 foram distribuídos 119455 processos. Nessa época, algumas instituições associaram esse aumento repentino à litigância incentivada pelos escritórios de advocacia, contudo é um fato que a quantidade de processos diminuiu com o tempo, indicando que a massa de questões foi causada por alguma característica particular da época.

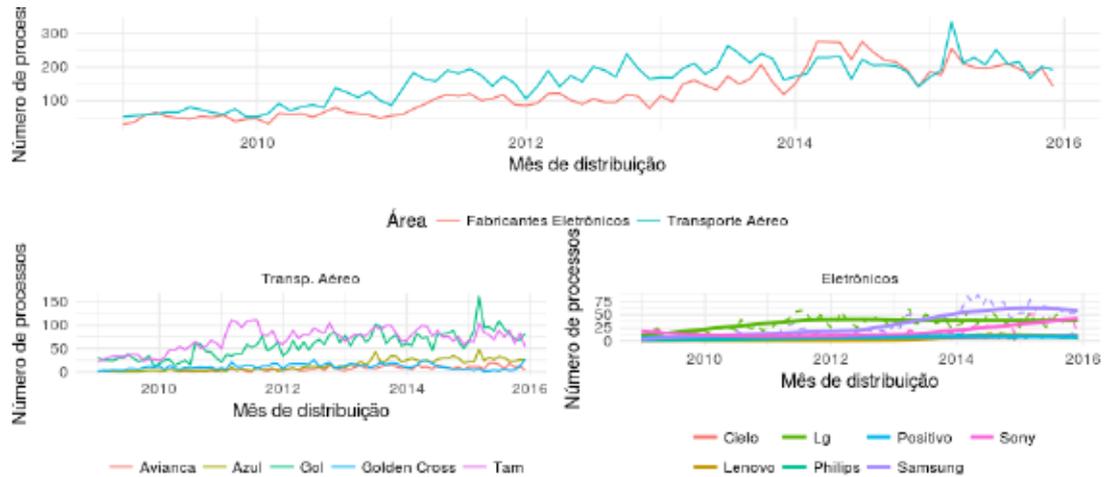
**Figura 12 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul contra empresas administradoras de cadastro de inadimplentes.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Outros padrões temporais se destacaram, mas, diferentemente do observado nas administradoras de cadastro de inadimplentes, nenhuma série sugere que as questões tratadas nos processos contra a instituição em questão já foram superadas. No caso dos fabricantes de produtos eletrônicos e transporte aéreo, por exemplo, o que ocorre é exatamente o contrário: os processos contra essas empresas estão em ascensão. Em relação às empresas aéreas, o aumento deve-se principalmente à Gol, cujo número de litígios vêm numa tendência de subida desde 2012, mas também é influenciada pelo aumento de processos da TAM de 2010 para 2012.

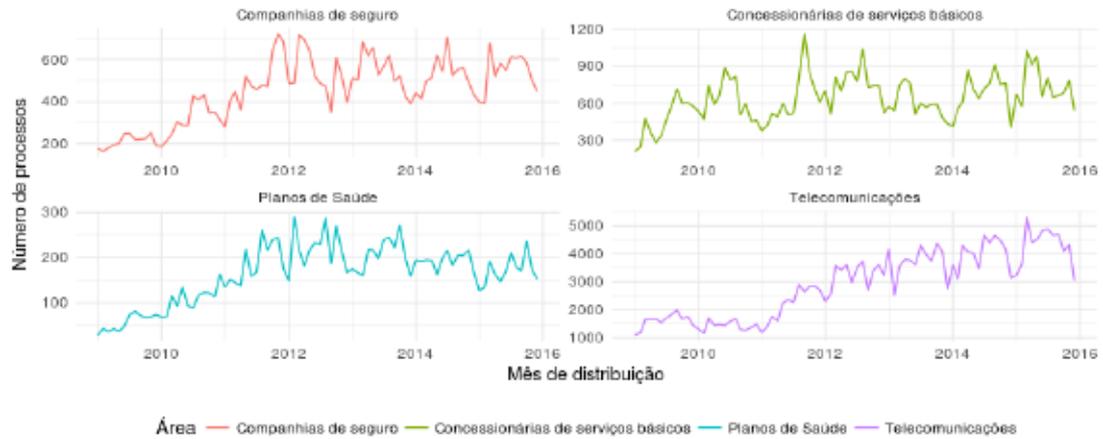
**Figura 13 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul contra fabricantes de produtos eletrônicos e companhias aéreas.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Um outro padrão detectado nos gráficos de volume processual contra o tempo diz respeito aos setores com uma quantidade aproximadamente constante de processos por mês. Isso acontece com os processos contra administradoras de planos de saúde, concessionárias de energia, gás e esgoto, empresas de telecomunicações e empresas de seguros. Essas quatro esferas, embora tenham experienciado crescimentos desde 2010, apresentam séries estáveis de processos por mês, pelo menos a partir de algum ponto. Dentre os aumentos identificados, destacou-se o patamar atingido pelas empresas de telecomunicações: são registrados aproximadamente 5.500 novos casos por mês.

**Figura 14 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul das áreas em que identificou-se um aumento (telecomunicações, concessionárias de serviços básicos, planos de saúde e seguros).**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

O último grupo de padrões temporais identificados diz respeito aos processos que experienciaram um aumento o qual já foi revertido durante o período de estudo. Pertencem a esse grupo as instituições financeiras, empresas relacionadas à recuperação de crédito e supermercados.

**Figura 15 – Volume processual ao longo do tempo no Rio Grande do Sul nas áreas em que identificou-se estabilidade (instituições financeiras, supermercados e companhias de recuperação de crédito).**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

### 3.1.2 Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes contra os maiores litigantes, separando-os de acordo com a área em que atuam.

#### Bancos e Instituições Financeiras

**Tabela 10 – 10 maiores causas de pedir contra instituições financeiras do Rio Grande do Sul.**

CAUSA DE PEDIR (ASSUNTO)	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Interpretação / Revisão de Contrato	112163	36,4%	36,4%
Bancários	46333	15,0%	51,4%
Indenização por Dano Moral	32196	10,4%	61,9%
Reparação de Danos	30175	9,8%	71,7%
Contratos de Consumo	13512	4,4%	76,1%
Expurgos Inflacionários / Planos Econômicos	13251	4,3%	80,4%
Financiamento de Produto	12649	4,1%	84,5%
Seguro	10505	3,4%	87,9%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	7532	2,4%	90,3%
Indenização por Dano Material	7178	2,3%	92,6%

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Com relação às causas de pedir, a maior parte das ações contra instituições financeiras tratam de “Interpretação/Revisão de Contrato”, com 36,4% dos processos. No presente contexto, uma análise textual de alguns casos mostrou que a maior parte dos casos desse tipo trata dos contratos de prestação de serviços a clientes, como manutenção de contas correntes e poupanças.

A segunda causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias é a classificação geral “Bancários”, com 15,0%. Segundo a Tabela Processual Unificada, esse vértice deriva três outros assuntos possíveis: “Empréstimo Consignado”, “Expurgos Inflacionários ou Planos Econômicos” e “Tarifas”, mas o erro de classificação pode ou não considerar essa estrutura.

A terceira causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias é a classificação geral “Indenização por Dano Moral”, com 10,4% dos pleitos. Essa é uma classificação

geral e, segundo a TPU, admite duas ramificações: “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes” e “Protesto Indevido de Título”. Novamente é razoável observar que o erro de classificação pode ou não considerar a hierarquia da tabela para ocorrer, mas é possível imaginar que processos por danos morais à uma instituição bancária na justiça civil estejam relacionados a cadastros indevidos em bases de inadimplentes.

A quarta causa mais frequente de ações contra instituições bancárias é “Reparação de Danos”, com 9,8% dos processos. Essa é uma classificação que não consta nas TPU’s do primeiro grau da justiça estadual. Conforme constatado durante essa pesquisa, a classificação está presente apenas no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, mas nesse caso é bastante frequente. Por esse motivo, concluiu-se que “Reparação de Danos” é uma classificação alternativa para processos cíveis de danos morais ou materiais.

A quinta causa mais frequente dos processos contra instituições financeiras são litígios por “Expurgos Inflacionários/Planos Econômicos”, com 4,4% dos processos. Essa é uma classificação específica, derivada da classificação “Bancários”. Processos desse tipo pedem indenizações pela atuação de instituições bancárias na ocasião dos planos econômicos brasileiros: Bresser, Verão, Real e os dois planos Collor.

A sexta causa mais frequente dos processos contra instituições financeiras se dão por “Contratos de Consumo”, com 4,3% dos processos. Essa é uma classificação geral do segundo nível de altura da TPU do primeiro grau da justiça estadual. Sob esse nível, estão vários tópicos irrelevantes para instituições financeiras, como “Serviços Hospitalares”, “Turismo” e “Transporte Aéreo”, porém alguns tópicos sugerem sobre o que se tratam os processos classificados dessa forma. Além da classificação “Bancários”, já mencionada acima, abaixo de “Contratos de Consumo” aninham-se as classificações “Cartões de Crédito”, “Consórcio”, “Plano de Saúde”, “Seguro” e “Financiamento de Produto”, que são plausíveis no contexto financeiro, pois as principais instituições bancárias do Brasil costumemente oferecem estes serviços aos seus clientes.

A sétima causa mais frequente dos processos contra instituições financeiras são aqueles por “Financiamento de Produto”, com 4,1% dos casos. Essa é uma classificação específica, aninhada sobre a classificação anterior, “Contratos de Consumo”. Esses processos estão relacionados aos contratos de financiamento de produtos diversos.

A oitava causa mais frequente dos processos contra instituições financeiras são processos com o assunto “Seguros”, com 3,4% dos casos. Essa classificação é similar à classificação “Financiamento de Produto”, mas versa sobre contratos de seguro.

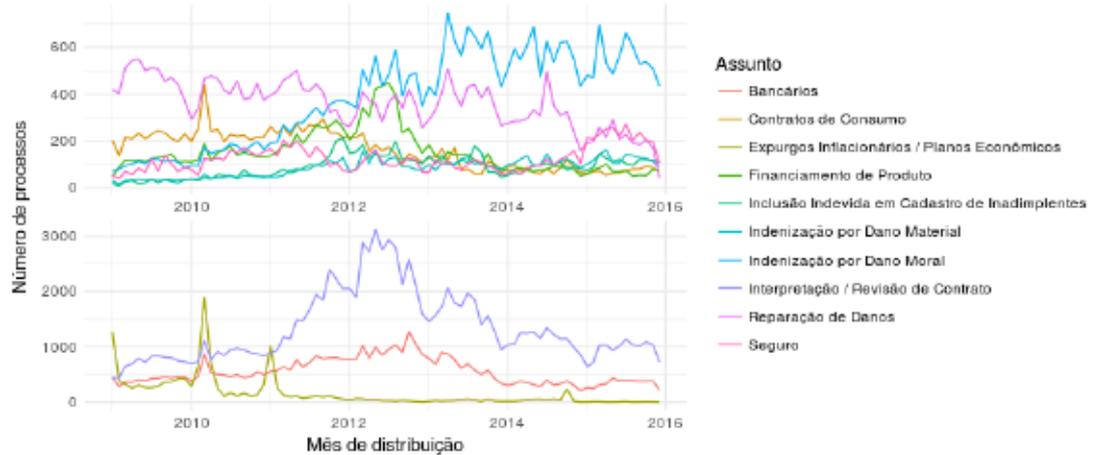
A nona causa mais frequente dos processos contra instituições financeiras são processos com o assunto “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”, com 2,4% dos casos. Esse assunto é uma especialização da classificação geral “Indenização por Dano Moral”, previamente detectada como a terceira maior causa de litigar contra instituições bancárias.

A décima causa mais frequente dos processos contra instituições financeiras são processos com o assunto “Indenização por Dano Material”, com 2,3% dos casos. Segundo a TPU, esse assunto é uma especialização da classificação geral “Responsabilidade do Fornecedor”, que carece de uma aplicabilidade mais direta no caso financeiro.

Juntas, as dez maiores causas de pedir contra instituições financeiras abarcam mais de 90% dos litígios. Entretanto, para efetivamente consolidá-las como causas de pedir recorrentes no Judiciário brasileiro, buscamos por padrões temporais da sua ocorrência, bem como padrões relacionados às instituições demandadas.

Analisando os gráficos do volume processual contra o tempo, concluiu-se que alguns assuntos processuais estão em tendência de queda, enquanto outros estabilizam-se. Processos relacionados a planos econômicos, por exemplo, devido à sua natureza factual, tendem a desaparecer com o tempo e é isso que se observou. Fora o caso extremo mencionado, também notamos o declínio de processos sobre financiamento de produtos e contratos de consumo, que decaem em direção ao zero. Por outro lado, existe classe de processos que estabilizam-se em torno de uma média, como os processos relacionados à interpretação e revisão de contratos, à classificação geral “Bancários”, às indenizações morais e materiais e aos processos de “Reparação de Danos”.

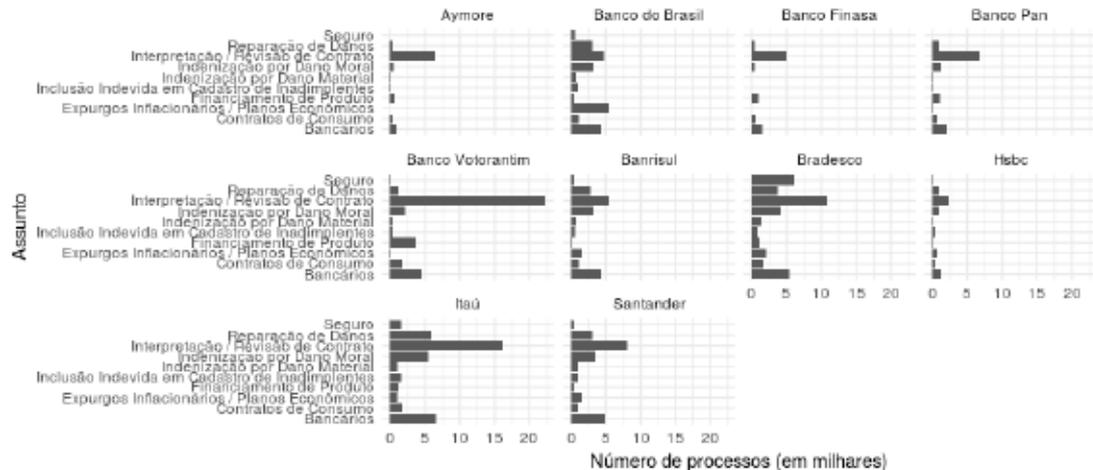
**Figura 16 – Volumes processuais ao longo do tempo dos processos contra instituições financeiras no Rio Grande do Sul.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Com relação às instituições demandadas, observamos uma diferença significativa entre a distribuição dos assuntos do banco BV e a distribuição dos assuntos nas outras instituições bancárias. Nessa instituição, a maior parte dos processos corresponde ao assunto “Interpretação/Revisão de Contrato”. De fato, existem instituições com padrões similares, como o Banco Itaú, FINASA e o Banco PAN, mas nenhuma é tão díspar quanto o Banco Votorantim.

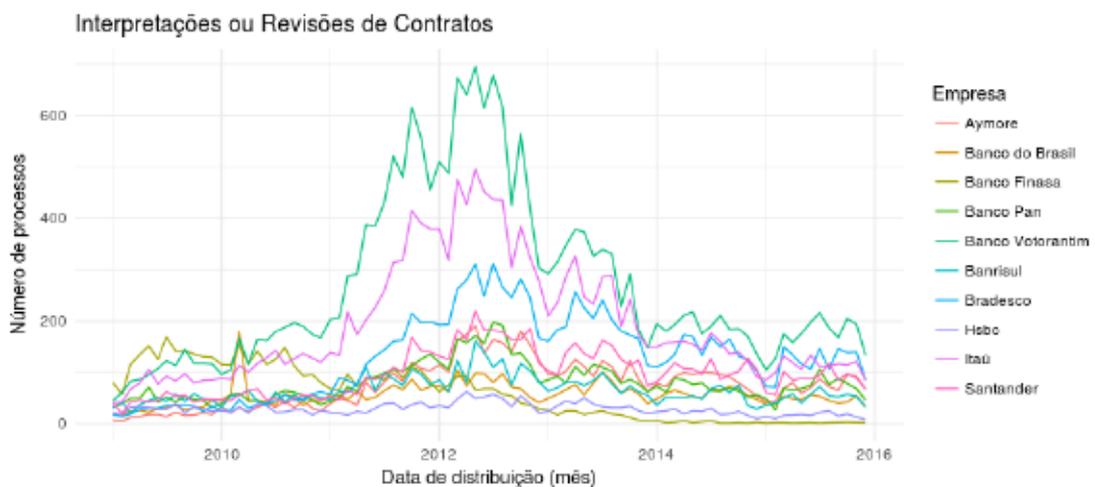
**Figura 17 – Distribuições das causas de pedir dos processos contra instituições financeiras do Rio Grande do Sul, separadas por empresa.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

A despeito dessa diferença nas proporções de assuntos entre os bancos, todos eles experienciaram o mesmo aumento de processos de interpretação ou revisão de contrato no anos de 2012 e 2013. De toda forma, a intensidade variou de maneira similar ao que acontece na distribuição de assuntos.

**Figura 18 – Número de processos contra instituições financeiras que versam sobre interpretação ou revisão de contratos, separado por data de distribuição e instituição.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

### 3.1.3 Empresas de telecomunicações

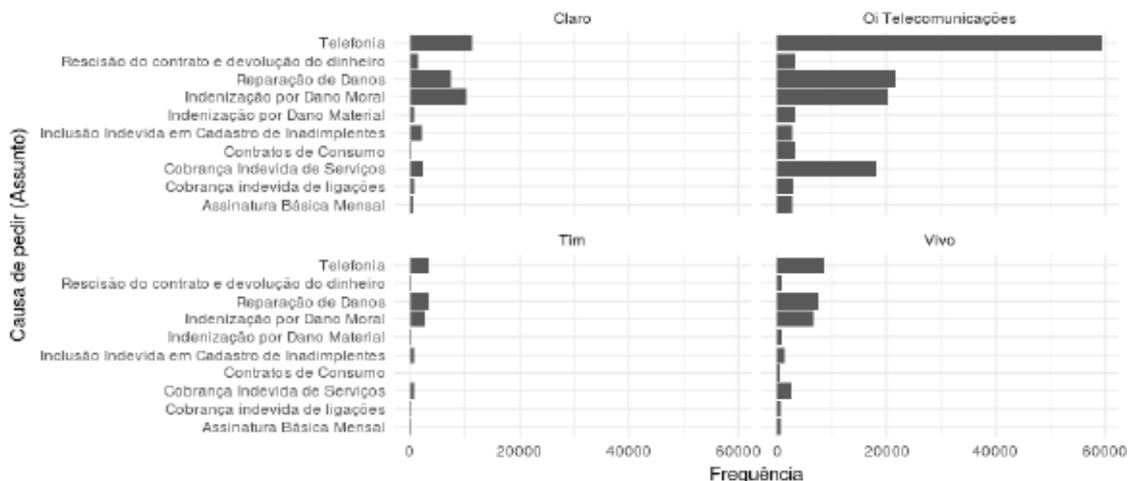
De todos os processos contra empresas de telecomunicações, 34,0% têm como assunto “Telefonia”, e esse é o assunto mais frequente. Segundo a TPU, essa é uma classificação geral que pode possuir três ramificações: processos relacionados à assinatura básica mensal, cobrança indevida de ligações e pulsos excedentes.

O segundo assunto processual mais frequente nos processos consumeristas é o já mencionado “Reparação de Danos”, com 18,1% dos casos. Esse assunto está relacionado a processos de danos morais e materiais, que figuram nas posições 3 e 8, colocando o tópico “danos morais/materiais” com 38.1% do total de casos referentes a empresas de telefonia.

Após os processos derivados de danos causados aos consumidores, o próximo tópico mais frequente nos tribunais é a cobrança indevida de tarifas, com 10,0% dos casos. Não sem relação com esse assunto, o próximo tópico mais procurado pelos consumidores relaciona-se à interpretação e revisão de contrato, com 3,5% dos casos, também relacionado com a sétima posição, rescisão do contrato.

Considerando os assuntos mencionados nessa seção, conduzimos uma análise das diferenças nas distribuições de assuntos de cada demandada. Assim como no caso dos bancos, verificamos uma diferença relevante nas distribuições de assuntos: processos sobre interpretações ou revisões de contrato aparecem apenas no grupo empresarial Tim e empresas relacionadas ao grupo Oi são mais demandadas em processos do assunto geral “Telefonia”. Embora esse último assunto seja uma classificação não específica, possivelmente ela está relacionada a processos decorrentes de falhas no serviço, pois “Cobrança Indevida de Serviços” também é um assunto que se destaca em empresas do grupo Oi. No geral, as demais empresas apresentam proporções similares de processos de Telefonia, Indenização por Dano Moral e Reparação de Danos, que são as outras formas de classificar danos morais e materiais na justiça estadual gaúcha.

**Figura 19 – Distribuições das causas de pedir dos processos contra empresas de telefonia no Rio Grande do Sul, separadas por empresa.**

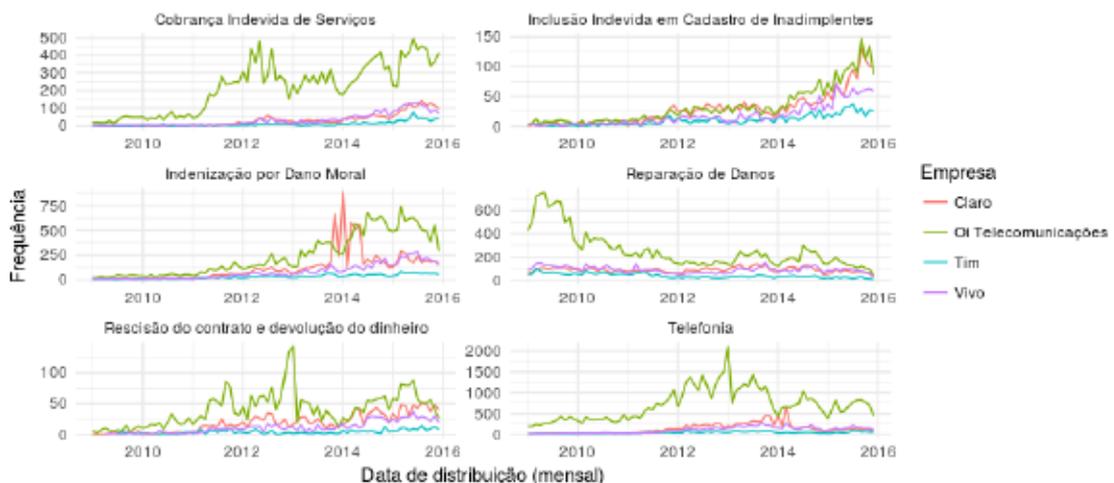


Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Assim como existem diferenças no volume de cada assunto processual, também identificamos padrões temporais distintos em cada uma das maiores litigantes de telefonia. O volume processual associado ao grupo Oi é muito maior do que os demais, com exceção de processos relacionados à Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes e Interpretação ou Revisão de Contratos, e, em geral, o volume processual da Oi está em ascensão, exceto pelos casos relacionados à Telefonia e Reparação de Danos. Nesse último caso vale a pena notar que o número total de casos está diminuindo, possivelmente por tratar-se de uma classificação antiga que está caindo em desuso, dando lugar às classificações “Indenização por Dano Moral” e “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”.

Ainda sobre os padrões temporais, destacou-se também a diferença dos processos relacionados à TIM. Das empresas de telefonia com maior número de litígios na justiça estadual do Rio Grande do Sul ela é a única cujo volume processual relacionado à Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes não está subindo, mas pudemos notar uma concentração de processos relacionados à Interpretação e Revisão de Contratos.

**Figura 20 – Número de processos contra empresas de telecomunicações ao longo do tempo separado por empresa.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

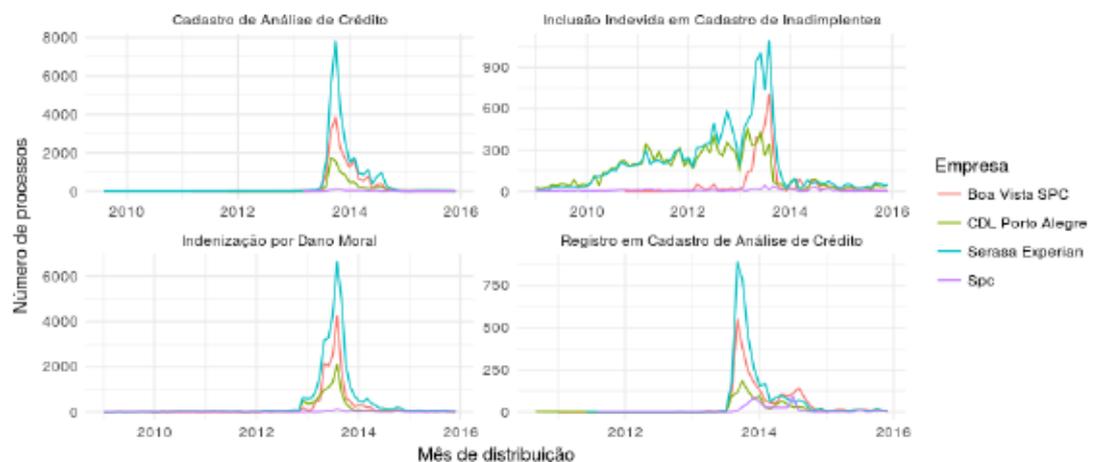
### 3.1.4 Administradores de cadastro de inadimplentes

Exceto as empresas não contabilizadas neste estudo, todos os processos contra administradores de crédito concentraram-se em apenas quatro instituições: Serasa Experian, com 52,8% dos casos, Boa Vista SCPC, com 77,8% dos casos, CDL de Porto Alegre, com 97,5%, e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), com 100,0%.

Do mesmo modo, apenas quatro assuntos processuais acumularam mais de 90% dos casos, sendo todos eles relacionados direta ou indiretamente com o cadastro indevido nas bases de inadimplentes. 36,0% são processos por “Indenização de Danos Morais” e os próximos três assuntos, “Cadastro de Análise de Crédito”, “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes” e “Registro em Cadastro de Análise de Crédito” versam sobre a mesma matéria e juntos concentraram 55% dos processos.

Ao contrário do identificado nos assuntos adiante, os padrões temporais existentes nas empresas administradoras de banco de dados limitam-se ao já identificado: os processos concentram-se em 2013, para todas as demandadas. Um desvio a esse padrão apareceu nos processos classificados como “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”, que experienciaram um aumento gradual no número de processos até 2013, quando esse número atingiu seu máximo.

**Figura 21 – Número de processos contra empresas administradoras de cadastro de inadimplentes ao longo do tempo e separado por tipo de processo.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

### 3.1.5 Companhias de Luz, Água e Esgoto

Da mesma forma que observamos nos processos contra administradoras de cadastros de inadimplentes, os processos contra empresas concessionárias de serviços básicos como energia, gás e água concentraram-se em quatro companhias.

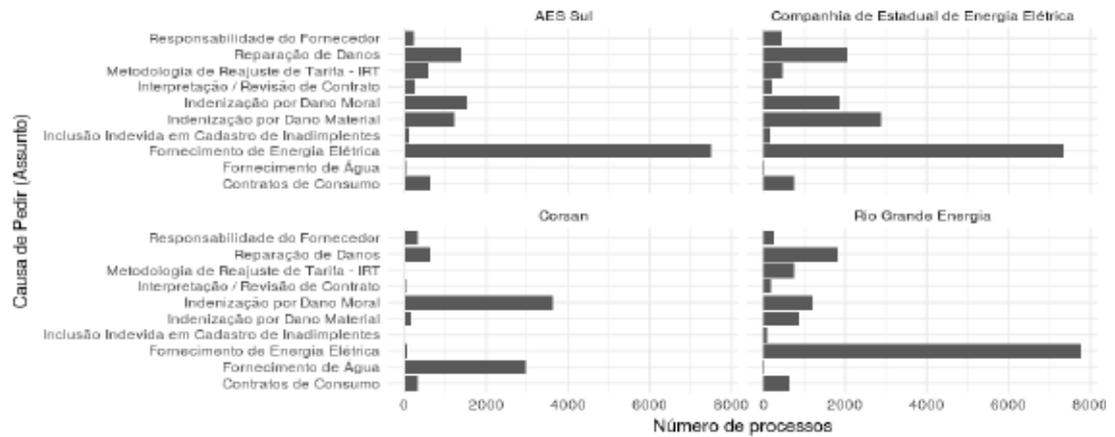
**Tabela 11 – 4 maiores litigantes concessionárias de serviços básicos no estado do Rio Grande do Sul.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Companhia de Estadual de Energia Elétrica	16719	31,1%	31,1%
Rio Grande Energia	14309	26,6%	57,7%
Aes Sul	13935	25,9%	83,6%
Corsan	8370	15,6%	99,1%

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

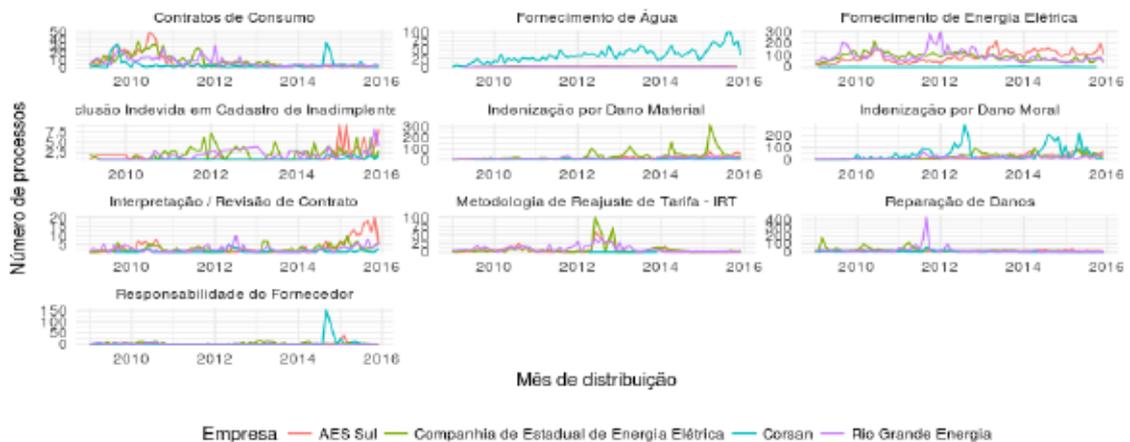
A distribuição de assuntos é similar às identificadas anteriormente, mas a separação por empresa faz mais sentido. Certos processos, como “Fornecimento de Energia Elétrica”, só apareceram vinculadas a certas empresas. Nesse aspecto, pudemos dividir as empresas deste segmento econômico em dois grupos: as empresas de energia e a CORSAN, empresa Rio Grandense de Saneamento. Indenizações por Dano Moral são frequentes em todas empresas, mas Fornecimento de Energia Elétrica não apareceu vinculada à CORSAN, evidentemente, assim como processos discutindo a Metodologia de Reajuste das Tarifas e Indenizações por Danos Materiais.

**Figura 22 – Distribuições das causas de pedir contra concessionárias de serviços básicos separadas por empresa.**



Com relação aos padrões temporais, a conclusão geral foi que a maior parte dos processos deveu-se a ilícitos cometidos pontualmente, já que distribuem-se ao longo dos anos com muitos picos e períodos com baixo volume processual. Já os processos que lidam com a questão do serviço propriamente dito são mais estáveis: os processos relacionados ao Fornecimento de Água contra a CORSAN estão crescendo, mas a média mensal de processos distribuídos orbita os 50 processos/mês, e os processos relacionados ao Fornecimento de Energia Elétrica não tiveram variação no tempo.

**Figura 23 – Número de processos contra concessionárias de serviços básicos ao longo do tempo separado por tipo de processo.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

## 3.2 TJRJ

Conforme mencionado na seção de metodologia, os processos enviados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foram utilizados originalmente para a premiação do Selo Justiça em Números. Por conta disso, as análises desse tribunal foram separadas de acordo com os mecanismos de seleção dos processos enviados ao CNJ.

A qualidade da administração dos dados do TJRJ foi mensurada utilizando três tipos de processos, que estão discriminados na base enviada pelo CNJ:

1. Processos baixados entre 01/01/2015 e 31/07/2016.
2. Processos em tramitação no dia 31/07/2016.
3. Processos com alguma movimentação ou utilização no mês de agosto de 2016.

### 3.2.1 Os maiores litigantes do Rio de Janeiro

Similar ao identificado em outros estados, o maior litigante no estado do Rio de Janeiro pertence ao setor das telecomunicações. O grupo de empresas ligadas à Oi Telefonia concentra 12,8% de todos os processos consumeristas do estado. Nas primeiras posições, destacam-se também as instituições bancárias, sendo mais expressivos os grupos empresariais ligados ao Banco Itaú e ao Banco Bradesco, com 7,0% e 4,8% dos processos, respectivamente.

**Tabela 12 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista no estado do Rio de Janeiro.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Oi Telecomunicações	226062	12,8%	13%
Itaú	122621	7,0%	20%
Claro	107584	6,1%	26%
Bradesco	84886	4,8%	31%
Light	79794	4,5%	35%
Vvar	76598	4,4%	40%
Santander	70181	4,0%	44%
Nextel	60209	3,4%	47%
Vivo	54017	3,1%	50%
Tim	49274	2,8%	53%
Ampla	46035	2,6%	56%
Sky	37303	2,1%	58%
Banco do Brasil	30068	1,7%	59%
Cedae	27090	1,5%	61%
Bmg	22592	1,3%	62%
Net	22473	1,3%	63%
Ricardoeletro	22309	1,3%	65%
Leader	21489	1,2%	66%
Unimed	19284	1,1%	67%
Cnova	15028	0,9%	68%
Banco Pan	13843	0,8%	69%
Banco Votorantim	12024	0,7%	69%
Amil	11537	0,7%	70%
Ibi	10489	0,6%	71%
B2w	9348	0,5%	71%
Tam	9044	0,5%	72%
Hsbc	8392	0,5%	72%
Gol	8385	0,5%	73%
Consul	8059	0,5%	73%
Qualicorp	8029	0,5%	74%

Fonte: Selo Justiça em Números.

A principal particularidade do estado do Rio encontra-se na quinta posição: a Light, distribuidora de energia, concentra 4,5% dos processos consumeristas do estado, abaixo apenas das maiores instituições bancárias e empresas de telefonia. Além disso, também destaca-se o fato do grupo Via Varejo, uma empresa varejista, aparecer na lista das 10 maiores litigantes consumeristas, episódio não identificado em nenhum outro estado.

Os 30 maiores litigantes acumulam aproximadamente 74%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 75,0% dos processos concentram-se nos setores financeiro, fornecimento de energia e água, telecomunicações, seguros e varejo. As quatro primeiras classes possuem proporções acima de 5% dos processos e caracterizam um ponto de corte na distribuição de processos por empresa: abaixo dos 5%, a fatia consumida por cada instituição orbita em 1%. Nessa nova classe de processos, cujas demandadas concentram menos de 5% do total, destacam-se as empresas de varejo e seguros, com 6,4% e 2,8% do total de processos, respectivamente.

**Tabela 13 – 5 setores econômicos com maior quantidade de processos consumeristas no estado do Rio de Janeiro.**

AREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Telecomunicações	574943	32,7%	32,7%
Instituições Financeiras	428275	24,3%	57,0%
Concessionárias de serviços básicos	154413	8,8%	65,8%
Varejo	113099	6,4%	72,2%
Companhias de seguro	48869	2,8%	75,0%

Fonte: Selo Justiça em Números.

### Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes dentre os maiores litigantes separando-os de acordo com a área em que atuam.

## Bancos e Instituições Financeiras

No TJRJ, 3 assuntos da TPU contemplam 94,2% do total de processos consumeristas contra bancos e instituições financeiras.

**Tabela 14 – 8 causas de pedir consumeristas mais frequentes contra instituições financeiras no estado do Rio de Janeiro.**

DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Indenização por Dano Moral	263145	65,5%	65,5%
Responsabilidade do Fornecedor	95041	23,6%	89,1%
Bancários	20508	5,1%	94,2%
Indenização por Dano Material	18640	4,6%	98,8%
Contratos de Consumo	4553	1,1%	100,0%
Telefonia	91	0,0%	100,0%
Expurgos Inflacionários / Planos Econômicos	35	0,0%	100,0%
Transporte Aéreo	8	0,0%	100,0%

Fonte: Selo Justiça em Números.

O assunto mais frequente, com 65,5% dos processos, diz respeito às indenizações por danos morais. Em seguida, tem-se a classificação genérica “Responsabilidade do Fornecedor”, com 23,6% dos processos. Essa é uma classificação genérica que pode ser particularizada para “Indenização por Dano Moral”.

A partir do terceiro assunto mais frequente questões relativas à prestação de serviços bancários passaram a aparecer. A classificação genérica “Bancários”, que aparece em 5,1% dos processos, segundo a TPU é uma classificação relacionada a empréstimos consignados, expurgos inflacionários e tarifas. Logo em seguida, o quarto assunto mais frequente se manteve no mesmo sentido: “Contratos de Consumo” é uma classificação acima de “Bancários” e que abarca outros serviços prestados por instituições financeiras, como financiamentos, cartões de crédito e consórcios.

## Telecomunicações

Similar ao identificado nos processos contra instituições bancárias, as causas de pedir contra empresas de telefonia também são bastante polarizadas: 97,5% dos processos estão concentrados em três assuntos. Esses assuntos, inclusive, são similares aos assuntos mais frequentes do setor bancário.

Dentre os processos consumeristas, 94,1% versam, direta ou indiretamente, sobre indenizações por danos morais, sendo esta exatamente a classificação mais frequente e “Responsabilidade do Fornecedor”, uma de suas versões mais genéricas, a segunda mais frequente.

**Tabela 15 – 9 assuntos consumeristas mais frequentes contra empresas de telecomunicações no estado do Rio de Janeiro.**

DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Indenização por Dano Moral	424183	74,9%	74,9%
Responsabilidade do Fornecedor	108793	19,2%	94,1%
Indenização por Dano Material	19502	3,4%	97,5%
Telefonia	12003	2,1%	99,7%
Contratos de Consumo	1360	0,2%	99,9%
Bancários	550	0,1%	100,0%
Transporte Aéreo	5	0,0%	100,0%
Crimes contra as Relações de Consumo	1	0,0%	100,0%
Transporte Terrestre	1	0,0%	100,0%

Fonte: Selo Justiça em Números.

## Empresas de energia, gás, água e esgoto

Seguindo o padrão dos setores analisados até então, as empresas distribuidoras de água, gás e energia também possuem uma grande polarização dos assuntos. Os três primeiros assuntos concentram 96,3% dos processos, e novamente são, em grande parte, processos de indenização por danos morais.

**Tabela 16 – 6 assuntos consumeristas mais frequentes contra empresas de concessionárias de serviços básicos no estado do Rio de Janeiro.**

DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Indenização por Dano Moral	111601	72,3%	72,3%
Responsabilidade do Fornecedor	30468	19,7%	92,1%
Contratos de Consumo	6591	4,3%	96,3%
Indenização por Dano Material	5602	3,6%	100,0%
Telefonia	39	0,0%	100,0%
Bancários	14	0,0%	100,0%

Fonte: Selo Justiça em Números.

O agravante dos processos desse setor no tribunal fluminense está também na polarização das companhias processadas. Nesse setor, 4 companhias concentram 99,3% dos processos.

**Tabela 17 – 4 primeiras companhias concessionárias de serviços básicos com maior quantidade de processos consumeristas no estado do Rio de Janeiro.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Light	79723	51,7%	51,7%
Ampla	46035	29,8%	81,5%
Cedae	27071	17,5%	99,0%
Energisa	351	0,2%	99,3%

Fonte: Selo Justiça em Números.

## TJSP

Conforme mencionado na seção de metodologia, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo forneceu os dados de todos os processos cíveis distribuídos entre 2009 e 2016. Nesta seção, descrevemos os resultados obtidos nesse estado.

### 3.2.2 Os maiores litigantes de São Paulo

Destoando do que foi identificado nos demais estados, o grupo de empresas ligadas ao Banco Itaú teve o maior número de processos em São Paulo, com 9,28% dos litígios. Ao contrário dos demais estados, uma empresa de telecomunicação, a Tim, aparece apenas na oitava posição, com 6,24% dos processos.

**Tabela 18 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista no estado de São Paulo.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Itaú	93263	9,28%	9,3%
Bradesco	62701	6,24%	15,5%
Vivo	60983	6,07%	21,6%
Banco Votorantim	59517	5,92%	27,5%
Santander	39995	3,98%	31,5%
Claro	36569	3,64%	35,1%
Banco do Brasil	34222	3,40%	38,5%
Tim	20309	2,02%	40,5%
Unimed	18043	1,79%	42,3%
Sulamerica	17571	1,75%	44,1%
Aymore	17393	1,73%	45,8%
Banco Pan	16986	1,69%	47,5%
Amil	10710	1,07%	48,6%
Nextel	9913	0,99%	49,5%
Net	9385	0,93%	50,5%
Cpfl	9258	0,92%	51,4%
Tam	8897	0,88%	52,3%
Hsbc	8422	0,84%	53,1%
Banco Finasa	8327	0,83%	54,0%
Vvar	8237	0,82%	54,8%
Oi Telecomunicações	8151	0,81%	55,6%
Eletropaulo	7002	0,70%	56,3%
Cef	6127	0,61%	56,9%
Mrv	5691	0,57%	57,5%
Ford	5638	0,56%	58,0%
Volkswagen	5439	0,54%	58,6%
Sky	4720	0,47%	59,0%
Cifra	4698	0,47%	59,5%
Pecunia	4600	0,46%	59,9%
Gol	4485	0,45%	60,4%

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Também distante do que foi encontrado nos demais estados, a Oi não figura na lista dos maiores litigantes, deixando bastante espaço para instituições financeiras, embora outras empresas de telefonia também sejam responsáveis por uma boa quantidade dos processos consumeristas do estado. Dentre as instituições financeiras, os maiores litigantes são os bancos Itaú, Bradesco, Votorantim, Santander e Banco do Brasil, enquanto as maiores dentre todas as operadoras de telefonia são Tim, Vivo e Claro.

A partir da nona posição destacam-se novos setores da economia. A partir desse ponto, passam a figurar na lista de maiores litigantes algumas empresas administradoras de seguros e planos de saúde, como Unimed, Amil e SulAmérica. Além dessas empresas, também aparecem outras instituições financeiras, como o Banco PAN, BOSCH e FINASA.

Os 30 maiores litigantes acumulam 60,4%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 63,3% dos processos estão concentrados nos setores financeiro, telecomunicações, seguros, planos de saúde e concessionárias de serviços básicos. As três primeiras classes possuem proporções acima de 10% dos processos e caracterizam um ponto de corte na distribuição de processos por empresa: a partir delas, a fatia consumida por cada instituição orbita em 1%. Nessa nova classe de processos, cujas demandadas concentram menos de 10% do total, destacam-se as concessionárias de serviços básicos, como energia, gás, água e esgoto, empresas de varejo e transporte aéreo, com 1,7%, 1,7% e 1,6% dos processos, respectivamente.

**Tabela 19 – 5 setores da economia mais demandados na justiça consumerista do estado de São Paulo.**

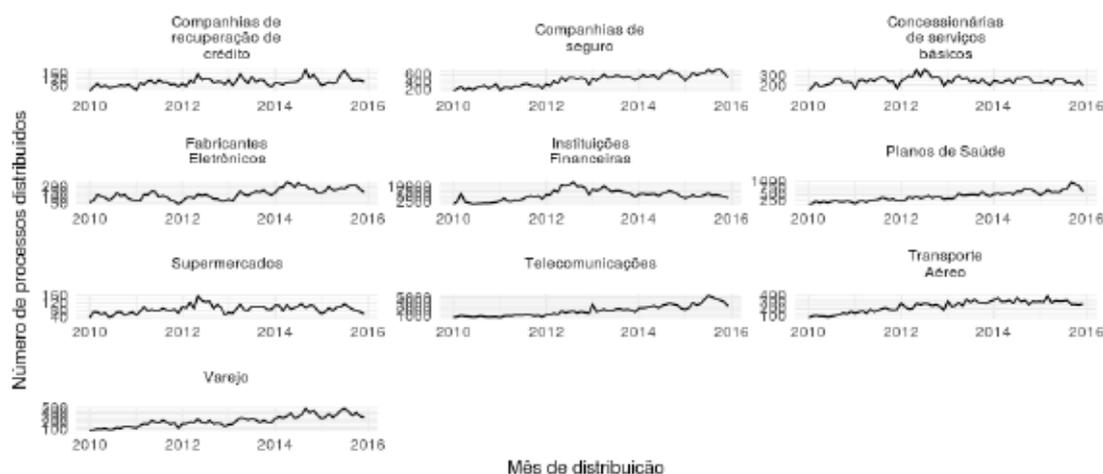
<b>AREA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Instituições Financeiras	409940	40,3%	40,3%
Telecomunicações	152812	15,0%	55,3%
Companhias de seguro	32278	3,2%	58,5%
Planos de Saúde	31129	3,1%	61,6%
Concessionárias de serviços básicos	17743	1,7%	63,3%

Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Partiremos agora para uma análise que busca averiguar a existência de padrões temporais que expliquem o volume de casos de um certo grande litigante levantado nas tabelas anteriores. Analisando o volume mensal de distribuições de cada tipo de processo, é possível identificar certos padrões temporais.

As curvas de volume processual mensal do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo destacam-se por padrões sazonais claros e aumentos contínuos. Na verdade, essa distinção é tão clara que é possível separar as séries do volume processual de cada setor econômico em duas classes, aqueles volumes que estão crescendo e aqueles volumes que estão se estabilizando.

**Figura 24 – Número de processos consumeristas distribuídos no estado de São Paulo ao longo do tempo, separado por setor econômico da demandada.**

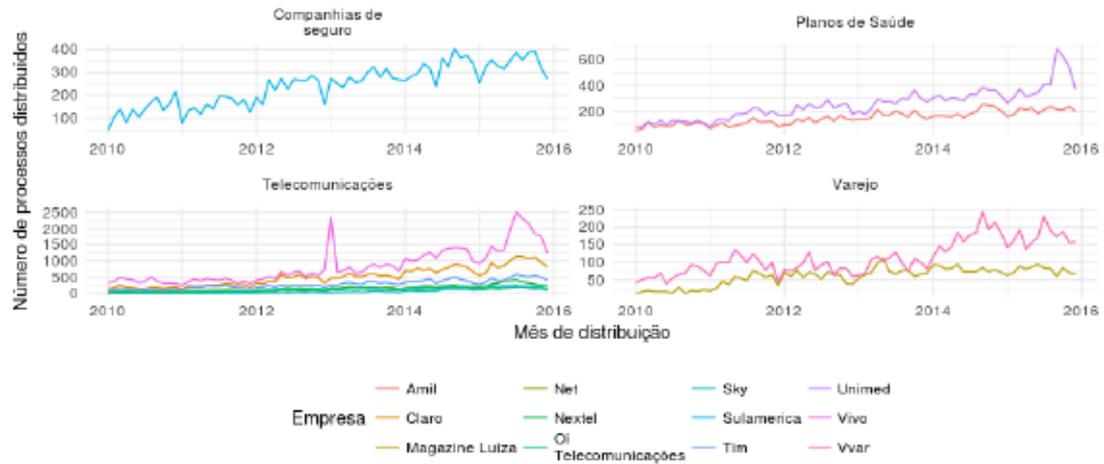


Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Dentre as 10 áreas com maior volume processual no TJSP, os processos contra administradoras de planos de saúde, empresas de seguros, varejo e telecomunicações estão crescendo. Entretanto, em alguns casos é possível notar que o crescimento é governado por apenas algumas das instituições daquele setor.

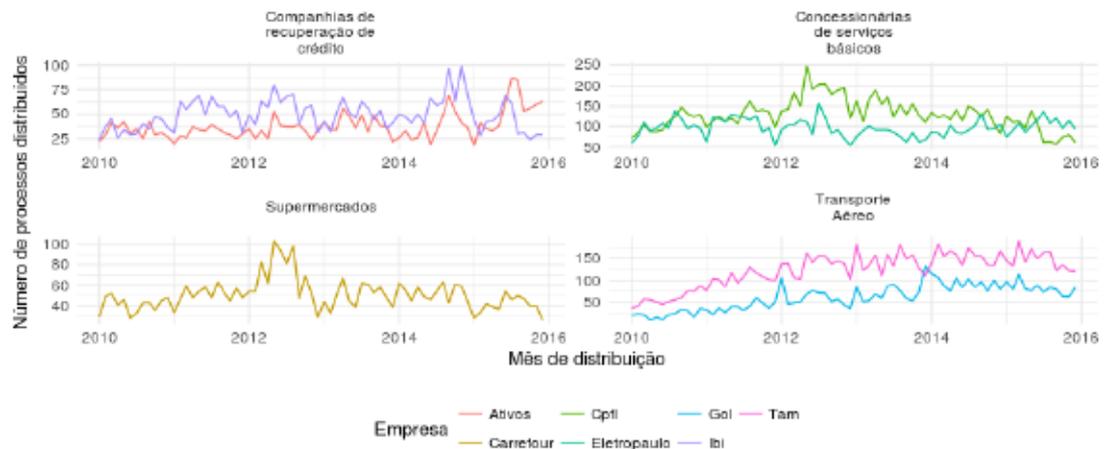
No caso dos planos de saúde, por exemplo, nota-se que o crescimento dos processos contra a Unimed é maior do que o crescimento dos processos contra a Amil. De maneira análoga, pode-se concluir que os processos contra a SulAmérica crescem muito mais rapidamente

do que os processos contra a ACE, e o mesmo vale para os processos contra a Via Varejo e Magazine Luiza. Para as empresas de telecomunicações, entretanto, nenhum efeito desse tipo foi detectado: o volume processual das três empresas principais cresce similarmente.



Passando agora para os processos com curvas de volume processual estáveis, não se identifica diferença no comportamento de todas as empresas dentro de cada área. Todos os volumes processuais são estáveis. Mesmo no caso das companhias de transporte aéreo, o aumento do volume processual com relação a 2010 acontece apenas até 2014, quando as curvas se estabilizam.

**Figura 25 – Volume de processos distribuídos ao longo do tempo, por setor e nome da empresa.**



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

### 3.2.3 Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes contra os maiores litigantes, separando-os de acordo com a área em que atuam.

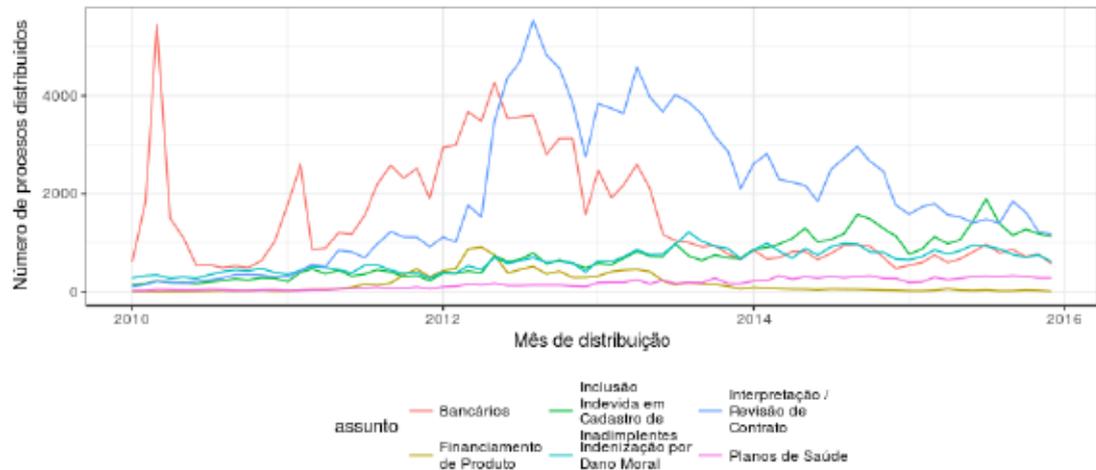
#### **Bancos e Instituições Financeiras**

No TJSP, 6 assuntos da TPU contemplam 91,6% do total de processos contra bancos e instituições financeiras. O assunto mais discutido nos tribunais, com 34,6% dos processos, diz respeito à “Interpretação / Revisão de Contrato”. Logo em seguida, tem-se a classificação genérica “Bancários”, com 27,3% dos processos, que, segundo a TPU, podem tratar-se de “Empréstimos consignados”, “Expurgos Inflacionários/ Planos Econômicos” e “Tarifas”.

Na terceira posição surge a “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”, com 12,3% dos processos. Logo a seguir, mas não sem relação, encontram-se os processos que pedem indenizações por danos morais, com 11,2% dos casos.

Esses primeiros 4 assuntos já acumulam 85% de todos os processos consumeristas contra instituições bancárias, mas dois assuntos processuais ainda se destacam, considerando que o restante da lista refere-se a temas repetidos ou aninhados dentro de classificações mais gerais, como “Bancários”. Os dois temas que se destacam são “Planos de Saúde”, com 3,1% dos processos, e “Financiamento de Produto”, com 3,0% dos processos.

Embora os 6 primeiros assuntos processuais mais frequentes sejam expressivos, o volume processual de um deles concentra-se em um certo período do tempo. Processos classificados como “Financiamento de Produtos” apresentam um decaimento constante a partir de 2012, de tal forma que os processos desse assunto só foram distribuídos entre 2012 e 2014.



### Empresas de telecomunicações

De todos os processos contra empresas de telecomunicações, 33,7% têm como assunto “Telefonia”, e esse é o assunto mais frequente. Segundo a TPU, essa é uma classificação geral que pode possuir três ramificações: processos relacionados à assinatura básica mensal, cobrança indevida de ligações e pulsos excedentes.

O segundo assunto mais comum contra processos de telefonia no TJSP são processos por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, com 27,8% dos processos. Não sem relação, o terceiro tipo de processos mais demandado contra empresas de telefonia são processos de indenização por dano moral, com 20,9% dos litígios.

Após os processos de danos morais, o próximo tópico mais frequente nos tribunais é reinterpretar ou revisar contratos, com 8,6% dos casos, seguido de rescisão e devolução de dinheiro, em 2,1% dos casos.

### Empresas de seguros

Com relação às causas de pedir, a maior parte dos processos contra seguradoras foi classificada segundo o assunto “Planos de Saúde”, com 54,5% dos casos. Logo em seguida, com 9,4% dos processos, vêm os casos classificados como “Seguro”.

Apenas na terceira posição a classificação mais comum da justiça consumerista, indenização por danos morais, aparece na lista das maiores causas de pedir à empresas consumeristas, com 8,4%. Se somarmos a proporção de casos na quinta posição, 5,2% processo de indenização por danos materiais, concluiremos que o total de processos relacionados a indenização de danos chega a 13,6% do total de casos.

Os demais processos, com exceção dos processos com assunto “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”, tratam sobre os serviços prestados pelas seguradoras e, quando levados em conta, somam mais de 95% do total de casos contra seguradoras.

### 3.3 TJMT

Conforme mencionado na seção de metodologia, o Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso forneceu os dados referentes ao Selo Justiça em Números. Nesta seção descrevemos os resultados obtidos nesse estado.

#### 3.3.1 Os maiores litigantes do Mato Grosso

Similar ao identificado em São Paulo, a empresa com maior número de processos no Mato Grosso foi uma instituição bancária. Nesse estado, o grupo de empresas relacionado ao Banco Bradesco concentra 9,98% dos litígios. Logo em seguida, diferente do que ocorre com os processos paulistas, vem a companhia de telefonia Claro, com 9,00% dos processos. Outras grandes companhias de telefonia também se destacam nas 10 primeiras posições, são elas: 4,5 e 10.

Ainda nos 10 maiores litigantes destacam-se duas empresas. A primeira é a concessionária Energisa, com 7,67% dos processos, assumindo assim a terceira posição. Essa empresa é a única concessionária presente na lista dos 30 maiores, embora o estado do Mato Grosso apareça na 25ª posição.

O outro destaque foi da seguradora Líder, administradora do seguro DPVAT, com 3,26% dos litígios. Essa empresa não aparece na lista dos outros tribunais e, como uma outra dissonância, também nota-se a ausência de empresas administradoras de cadastro de inadimplentes nas 30 maiores. Essa ocorrência também destoa do observado em outros tribunais.

**Tabela 20 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista do estado do Mato Grosso.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Bradesco	14459	9,98%	10%
Claro	13042	9,00%	19%
Energisa	11114	7,67%	27%
Vivo	10234	7,06%	34%
Oi Telecomunicações	9723	6,71%	40%
Porto Seguro	7452	5,14%	46%
Itaú	6412	4,42%	50%
Banco do Brasil	4915	3,39%	53%
Lider	4719	3,26%	57%
Tim	3135	2,16%	59%
Santander	2476	1,71%	60%
Net	2147	1,48%	62%
Banco Votorantim	1625	1,12%	63%
Bmg	1623	1,12%	64%
Unimed	1541	1,06%	65%
Losango	1476	1,02%	66%
Tam	1319	0,91%	67%
Cab Cuiaba	1292	0,89%	68%
Sky	1234	0,85%	69%
Banco Pan	1201	0,83%	70%
Hsbc	1103	0,76%	71%
Renova	1083	0,75%	71%
Gol	954	0,66%	72%
Natura	953	0,66%	73%
Estado de Mato Grosso	750	0, 52%	73%
Vvar	731	0,50%	74%
Ativos	684	0,47%	74%
Tokio Marine	641	0,44%	75%
Serasa Experian	628	0,43%	75%
Novo Mundo Moveis Mt	622	0,43%	75%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Os 30 maiores litigantes acumulam 75%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 67,8% dos processos estão aglomerados nos setores financeiro, telecomunicações, seguros, concessionárias de serviços básicos e transporte aéreo. As duas primeiras classes possuem proporções acima de 20% dos processos e caracterizam um ponto de corte na distribuição de processos por empresa: a partir delas, a fatia consumida por cada instituição orbita 1%. Nessa nova classe de processos, cujas demandadas concentram menos de 20% do total, se destacam as concessionárias de serviços básicos, como energia, gás, água e esgoto, transporte aéreo e seguros, com 7,7%, 1,8% e 9,2% dos processos, respectivamente.

**Tabela 21 – 5 setores da economia com maior quantidade de litígios consumeristas no estado do Mato Grosso.**

AREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Instituições Financeiras	41367	24,9%	24,9%
Telecomunicações	39941	24,1%	49,0%
Companhias de seguro	15305	9,2% 5	8,2%
Concessionárias de serviços básicos	12796	7,7%	66,0%
Transporte Aéreo	3030	1,8%	67,8%

Fonte: Selo Justiça em Números.

### Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes contra os maiores litigantes do TJMT, separando-os de acordo com a área em que atuam.

#### Bancos e Instituições Financeiras

Com relação às causas de pedir, a maior parte dos processos contra instituições financeiras trata de indenizações por danos morais, com 42,5% dos processos. Essa é uma classificação geral e, segundo a TPU, admite duas ramificações: “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes” e “Protesto Indevido de Título”.

**Tabela 22 – 10 causas de pedir consumeristas mais comuns contra instituições financeiras no estado do Mato Grosso.**

<b>CAUSA DE PEDIR (ASSUNTO)</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Indenização por Dano Moral	16261	42,5%	42,5%
Interpretação / Revisão de Contrato	5478	14,3%	56,8%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	5085	13,3%	70,0%
Seguro	3348	8,7%	78,8%
Bancários	2938	7,7%	86,5%
Indenização por Dano Material	1952	5,1%	91,6%
Expurgos Inflacionários / Planos Econômicos	1135	3,0%	94,5%
Responsabilidade do Fornecedor	779	2,0%	96,5%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	440	1,1%	97,7%
Cartão de Crédito	253	0,7%	98,4%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Os processos referentes a inclusões indevidas no cadastro de inadimplentes aparecem como a terceira causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias, representando 13,3%. É razoável assumir que o assunto ‘inclusões indevidas no cadastro de inadimplentes’ esteja sub-representado nessa classificação, pois a frequência desse assunto sugere que muitas indenizações por danos morais estejam classificadas incorretamente.

Com relação aos serviços prestados pelos bancos, o segundo assunto mais frequente é “Interpretação/Revisão de Contrato”, com 14,3% dos litígios.

Condizente com o fato das empresas de seguros serem litigantes relevantes na justiça estadual do Mato Grosso, a quarta causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias é “Seguros”, com 8,7% dos processos. Segundo a TPU, processos com essa classificação só poderiam ser ajuizados contra seguradoras, mas é comum que grandes conglomerados financeiros também forneçam esse tipo de serviço.

A quinta causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias é a classificação geral “Bancários”, com 5,1% dos casos. Segundo a Tabela Processual Unificada, esse vértice deriva três outros assuntos possíveis: “Empréstimo Consignado”, “Expurgos Inflacionários ou Planos Econômicos” e “Tarifas”. Expurgos Inflacionários, inclusive, aparece na sétima posição, com 3,0% dos processos.

A sexta causa de pedir mais comum contra instituições bancárias envolve “Indenizações por Danos Materiais”, com 7,7% dos litígios. Segundo a TPU, esse assunto é uma especialização da classificação geral “Responsabilidade do Fornecedor”, que figura como a oitava posição no ranqueamento dos assuntos mais comuns, representando 2,0% dos processos.

### Empresas de telecomunicações

No segmento das telecomunicações, as 4 maiores companhias de telefonia do Brasil concentram mais de 90% dos processos. Se considerarmos ainda as operadoras de televisão, esse número sobe para 98,9%.

**Tabela 23 – 7 maiores litigantes consumeristas do setor das telecomunicações no estado do Mato Grosso.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Claro	13042	34,6%	34,6%
Vivo	10234	27,1%	61,7%
Oi Telecomunicações	9723	25,8%	87,5%
Tim	3135	8,3%	95,8%
Net	2147	5,7%	101,5%
Sky	1234	3,3%	104,8%
Nextel	38	0,1%	104,9%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Os processos mais frequentes contra empresas de telefonia pedem indenizações por danos morais, representando 67,0% dos litígios. Logo em seguida, mas não sem relação, vêm os casos relacionados a inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, com 20,6% dos casos. Se consideramos que muitos processos por danos morais podem ser oriundos de inclusões indevidas em cadastro de inadimplentes, conclui-se dessas duas observações que aproximadamente 87,3% dos processos contra empresas de telefonia estão relacionados a esse tema. Se contabilizarmos os casos “Responsabilidade do Fornecedor” e “Indenização por Dano Material” sob este mesmo tópico, essa cifra sobe para 93,5% do total.

**Tabela 24 – 10 maiores causas de pedir consumeristas do setor de telecomunicações no estado do Mato Grosso.**

<b>CAUSA DE PEDIR (ASSUNTO)</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Indenização por Dano Moral	25285	67,0%	67,0%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	7766	20,6%	87,6%
Responsabilidade do Fornecedor	1420	3,8%	91,4%
Telefonia	962	2,6%	93,9%
Indenização por Dano Material	883	2,3%	96,3%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	604	1,6%	97,9%
Interpretação / Revisão de Contrato	214	0,6%	98,4%
Contratos de Consumo	177	0,5%	98,9%
Cobrança indevida de ligações	152	0,4%	99,3%
Protesto Indevido de Título	98	0,3%	99,6%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Uma parte minoritária dos processos contra empresas de telefonia no Mato Grosso está relacionado a problema com o serviço propriamente dito. Esses casos somam aproximadamente 5% do total, e estão distribuídos majoritariamente nos assuntos Telefonia, uma classificação geral da TPU com 2,3% casos, “Contratos de Consumo”, com 1,6% dos casos, “Interpretação e Revisão de Contrato”, com 0,6%, e “Cobrança indevida de ligações”, com 0,5%.

### **Empresas de seguros**

Os processos contra empresas de seguros são polarizados: as duas maiores demandadas são a Porto Seguro e a seguradora Líder, com 48,7% e 30,8% dos litígios, respectivamente. Desconsiderando essas instituições, observa-se uma pulverização dos processos dentre as demais seguradoras.

**Tabela 25 – 10 companhias de seguros com maior quantidade de litígios consumeristas no estado do Mato Grosso.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Porto Seguro	7452	48,7%	48,7%
Lider	4719	30,8%	79,5%
Mapfre	560	3,7%	83,2%
Sulamerica	353	2,3%	85,5%
Nobre Seguradora	105	0,7%	86,2%
Companhia de Seguros Alianca do Brasil	103	0,7%	86, 8%
HDI Seguros	101	0,7%	87,5%
Zurich	86	0,6%	88,1%
Companhia Mutual de Seguros	61	0,4%	88,5%
Liberty Seguros	60	0,4%	88,9%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Em relação aos assuntos, por outro lado, não há pulverização. Processos denominados “Seguro” dominam 87,3% dos casos, enquanto 10,9% dos processos discutem indenizações por danos morais e materiais, totalizando assim 98,3% dos processos.

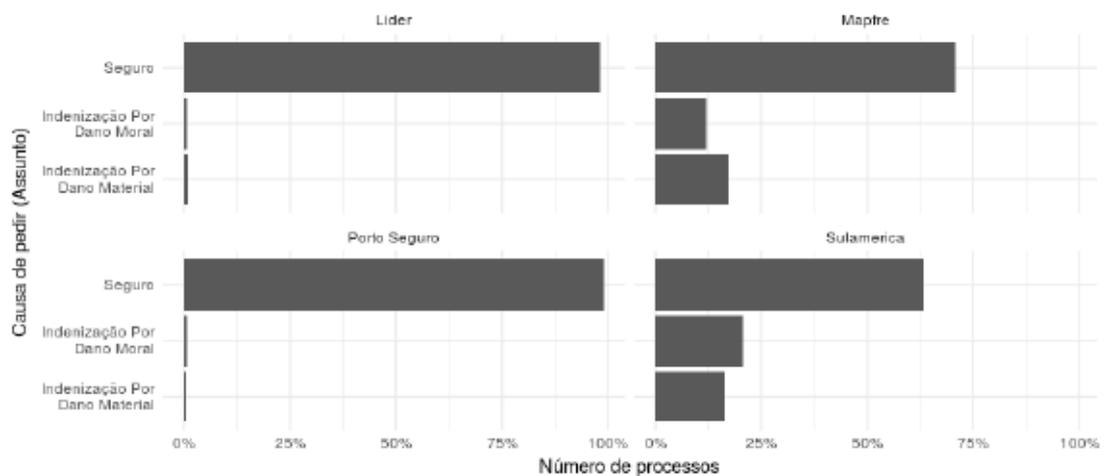
**Tabela 26 – 10 causas de pedir consumeristas contra companhias de seguros mais frequentes no estado do Mato Grosso.**

<b>CAUSA DE PEDIR (ASSUNTO)</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Seguro	13160	87,3%	87,3%
Indenização por Dano Moral	894	5,9%	93,3%
Indenização por Dano Material	749	5,0%	98,3%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	51	0,3%	98,6%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	46	0,3%	98,9%
Responsabilidade do Fornecedor	36	0,2%	99,1%
Interpretação / Revisão de Contrato	31	0,2%	99,3%
Planos de Saúde	21	0,1%	99,5%
Contratos de Consumo	14	0,1%	99,6%
Bancários	12	0,1%	99,7%

Fonte: Selo Justiça em Números.

O que se observa, no entanto, é uma variação nas proporções de cada assunto de acordo com cada litigante. Enquanto os litígios contra a Porto Seguro e a administradora Líder possuem processos no assunto “Seguros” em quantidade muito maior do que os demais, a situação não se repete nos processos contra a Mapfre e a SulAmérica.

**Figura 26 – Distribuição dos assuntos processuais nas 4 maiores litigantes consumeristas dentre companhias de seguros do estado do Mato Grosso.**



Fonte: Selo Justiça em Números.

### 3.4 TJDF

Conforme mencionado na seção de metodologia, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios forneceu os dados referentes ao Selo Justiça em Números. Nesta seção descrevemos os resultados obtidos nesse estado.

#### 3.4.1 Os maiores litigantes do Mato Grosso

Assim como identificado nos demais estados, a empresa com maior número de processos no Distrito Federal foi uma empresa de telefonia, a companhia Claro, com 8,95% dos litígios. Nas duas próximas posições, seguem Oi e Vivo, com 4,82% e 4,31% dos litígios, respectivamente. Apenas a partir da quarta posição aparece uma instituição bancária: o Banco Bradesco, com um total de 3,72% dos processos.

Ainda nos 10 primeiros maiores litigantes, destaca-se a presença de companhias aéreas, como a Gol e a Tam com 3,20% e 2,77% dos processos, o que não foi identificado em nenhum outro tribunal.

**Tabela 27 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista do Distrito Federal.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Claro	4725	8,95%	9%
Oi Telecomunicações	2544	4,82%	14%
Vivo	2274	4,31%	18%
Bradesco	1963	3,72%	22%
Banco do Brasil	1865	3,53%	25%
Tim	1748	3,31%	29%
Gol	1692	3,20%	32%
Itaú	1465	2,77%	35%
Tam	1265	2,40%	37%
Sky	890	1,69%	39%
Santander	839	1,59%	40%
Pdg	720	1,36%	42%
Net	698	1,32%	43%
Qualicorp	645	1,22%	44%
Cnova	576	1,09%	45%
Vvar	569	1,08%	46%
American Airlines	545	1,03%	47%
Amil	509	0,96%	48%
Unimed	403	0,76%	49%
Bmg	371	0,70%	50%
Sony	370	0,70%	51%
Banco Pan	356	0,67%	51%
Sulamerica	343	0,65%	52%
B2w	332	0,63%	52%
Consul	322	0,61%	53%
Allcare	321	0,61%	54%
Mrv	307	0,58%	54%
Samsung	300	0,57%	55%
Azul	292	0,55%	55%
Cef	291	0,55%	56%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Os 30 maiores litigantes acumulam 56%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 46,6% dos processos concentram-se nos setores financeiro, telecomunicações, seguros, transportes aéreos e planos de saúde. As cinco primeiras classes possuem proporções acima de 3% dos processos e caracterizam um ponto de corte na distribuição de processos por empresa: a partir delas, a fatia consumida por cada instituição orbita 1%.

**Tabela 28 – 5 setores econômicos com maior quantidade de processos consumeristas no Distrito Federal.**

AREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Telecomunicações	13251	20,4%	20,4%
Instituições Financeiras	9538	14,7%	35,2%
Transporte Aéreo	3353	5,2%	40,3%
Companhias de seguro	2193	3,4%	3,7%
Planos de Saúde	1894	2,9%	46,6%

Fonte: Selo Justiça em Números.

### Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes contra os maiores litigantes do TJDF, separando-os de acordo com a área em que atuam.

#### Bancos e Instituições Financeiras

Com relação às causas de pedir, a maior parte dos processos contra instituições financeiras trata de indenizações por danos morais, com 30,5% dos processos. Essa é uma classificação geral e, segundo a TPU, admite duas ramificações: “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes” e “Protesto Indevido de Título”. É razoável observar que o erro de classificação pode ou não considerar a hierarquia da tabela, mas também é razoável imaginar que muitos processos por danos morais contra uma instituição bancária estejam relacionados a cadastros indevidos em bases de inadimplentes.

De fato, os processos referentes a inclusões indevidas no cadastro de inadimplentes aparecem como a terceira causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias, com 11,4% dos processos. A classificação “Instituições Bancárias” é precedida pela classificação geral “Bancários”, com 26,1% dos casos. Segundo a Tabela Processual Unificada, esse vértice deriva três outros assuntos possíveis “Empréstimo Consignado”, “Expurgos Inflacionários ou Planos Econômicos” e “Tarifas”, mas o erro de classificação pode ou não considerar essa estrutura.

A quarta causa de pedir mais comum contra instituições bancárias envolve “Indenizações por Danos Materiais”, com 5,9% dos litígios. Com aproximadamente a mesma proporção do total de processos, segue a classificação “Cartão de Crédito”, com 5,1%. Essa é uma das classificações ambíguas da TPU e que aparece duas vezes, uma no Direito do Consumidor e outra no Direito Civil. Em ambos os casos os dispositivos legais às classificações processuais incluem o Código de Defesa do Consumidor.

A sexta causa mais frequente dos processos contra instituições bancárias é a classificação “Abatimento proporcional do preço”, com 4,4% dos casos. Essa posição no *ranking* delimita uma mudança na distribuição dos processos: a partir deste assunto, as próximas causas de pedir não passam de 3%.

As próximas 4 causas mais frequentes discutem eventuais ilícitos relativos aos serviços prestados pelas instituições financeiras: empréstimos consignados, consórcios, contratos e seguros. Juntas, as dez maiores causas de pedir contra instituições financeiras abarcam mais de 90% dos litígios contra bancos e instituições financeiras.

### **Empresas de telecomunicações**

No segmento das telecomunicações, as 4 maiores empresas de telefonia concentram mais de 85% dos processos. Se considerarmos ainda as operadoras de televisão, esse número sobe para 97,2%.

**Tabela 29 – 6 maiores litigantes consumeristas do setor de telecomunicações no Distrito Federal.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Claro	4725	35,7%	35,7%
Oi Telecomunicações	2544	19,2%	54,9%
Vivo	2274	17,2%	72,0%
Tim	1748	13,2%	85,2%
Sky	890	6,7%	91,9%
Net	698	5,3%	97,2%

Fonte: Selo Justiça em Números.

Os processos mais frequentes contra empresas de telefonia pedem indenizações por danos morais, representando 52,2% dos litígios. Posteriormente, mas não sem relação, na terceira posição vêm os casos relacionados a inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, representando 12,0% dos processos.

A parte dos casos em que se trata de condenações por cadastros indevidos, uma grande parcela dos processos trata de problemas nos serviços de telefonia. Esses casos somam aproximadamente 20% dos processos, e estão distribuídos majoritariamente nos assuntos Telefonia, uma classificação geral da TPU, com 15,7% dos casos, rescisão de contrato e devolução de dinheiro com 4,4% dos casos, cobranças indevidas de ligações com 3,7% dos processos, e práticas abusivas e assinatura básica mensal, que juntas somam 5% dos casos.

**Tabela 30 – 10 causas de pedir consumeristas contra empresas de telefonia mais frequentes no Distrito Federal.**

<b>CAUSA DE PEDIR (ASSUNTO)</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Indenização por Dano Moral	6254	52,2%	52,2%
Telefonia	1880	15,7%	67,9%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	1432	12,0%	79,9%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	593	5,0%	84,8%
Indenização por Dano Material	531	4,4%	89,3%
Abatimento proporcional do preço	444	3,7%	93,0%
Cobrança indevida de ligações	349	2,9%	95,9%
Assinatura Básica Mensal	219	1,8%	97,7%
Práticas Abusivas	78	0,7%	98,4%
Acidente Aéreo	45	0,4%	98,7%

Fonte: Selo Justiça em Números.

## Companhias de Transporte Aéreo

Os processos contra companhias aéreas no Distrito Federal se concentram basicamente em duas instituições: Gol e Tam e acumulam 96% dos processos.

Embora um pouco mais pulverizada, a distribuição de assuntos dos processos contra companhias aéreas se dividem em dois grupos majoritários: indenizações por danos morais ou materiais, com aproximadamente 60% dos casos, e processos que versam especificamente sobre o serviço prestado, que somam aproximadamente 40% dos processos.

**Tabela 31 – 10 causas de pedir consumeristas contra companhias aéreas mais frequentes no Distrito Federal.**

CAUSA DE PEDIR (ASSUNTO)	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Indenização por Dano Moral	1416	45,3%	45,3%
Indenização por Dano Material	528	16,9%	62,2%
Transporte Aéreo	246	7,9%	70,1%
Abatimento proporcional do preço	215	6,9%	77,0%
Acidente Aéreo	148	4,7%	81,7%
Atraso de voo	132	4,2%	86,0%
Cancelamento de voo	114	3,7%	89,6%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	109	3,5%	93,1%
Extravio de bagagem	85	2,7%	95,8%
Interpretação / Revisão de Contrato	26	0,8%	96,7%

Fonte: Selo Justiça em Números.

No grupo de processos específicos sobre os serviços prestados, 7,9% deles foram classificados no assunto “Transporte Aéreo”, uma classificação genérica das TPU’s, que abarcam processos sobre acidentes aéreos, atrasos de voos, cancelamentos de voos, extravios de bagagem e *overbooking*. Essas classificações mais específicas aparecem nas posições seguintes no *ranking*, sendo os acidentes aéreos as causas de pedir mais frequentes, com 4,7% dos casos. Logo em seguida tem-se os atrasos de voos, com 4,2% dos casos, seguido de perto pelos cancelamentos, com 3,7% dos processos e extravios de bagagem, com 2,7%.

### 3.5 TJBA

Conforme mencionado na seção de metodologia, não foi possível obter dados do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia entrando em contato direto com o tribunal. Portanto, os dados desta seção foram obtidos utilizando ferramentas de extração automática de informações do *site* do tribunal.

#### 3.5.1 Os maiores litigantes do tribunal da Bahia

Destoando do que foi identificado nos demais estados, nenhuma empresa de telefonia figura na lista dos 10 maiores litigantes da justiça consumerista baiana. Por outro lado, como é comum, as instituições financeiras compõem a maior parte dentre as 10 posições no *ranking*: o primeiro lugar é do grupo empresarial do Banco Bradesco, com 9,66% dos processos, e o segundo maior litigante é o grupo de empresas ligadas ao Banco Itaú, compondo 9,66% dos litígios.

**Tabela 32 – 30 maiores litigantes consumeristas do estado da Bahia.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Bradesco	695	9,66%	9,7%
Itaú	520	7,23%	16,9%
Banco Votorantim	484	6,73%	23,6%
Lider	375	5,21%	28,8%
Banco Pan	374	5,20%	34,0%
Banco do Brasil	342	4,76%	38,8%
Aliança da Bahia	323	4,49%	43,3%
Porto Seguro	261	3,63%	46,9%
Santander	238	3,31%	50,2%
Aymore	220	3,06%	53,3%
Volkswagen	139	1,93%	55,2%
Banco Gmac	132	1,84%	57,1%
Coelba	105	1,46%	58,5%
Ford	92	1,28%	59,8%
Oi Telecomunicações	88	1,22%	61,0%
Sulamerica	88	1,22%	62,2%
Estado Da Bahia	80	1,11%	63,4%
Claro	70	0,97%	64,3%
Banco Credifibra	69	0,96%	65,3%
Embasa	60	0,83%	66,1%
Cef	57	0,79%	66,9%
Hsbc	50	0,70%	67,6%
Ibi	47	0,65%	68,3%
Unimed	47	0,65%	68,9%
Vivo	44	0,61%	69,5%
Tim	35	0,49%	70,0%
HiperCard	30	0,42%	70,4%
Planserv	27	0,38%	70,8%
Safra	26	0,36%	71,2%
Bmg	25	0,35%	71,5%

Fonte: Elaboração própria.

No Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, os 30 maiores litigantes acumulam 71,5%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 74,6% dos processos concentram-se nos setores financeiro, seguros, telecomunicações, fornecimento de energia e água, e, em quinto lugar, o governo do estado da Bahia. Os dois primeiros setores econômicos dominam os demais, tomando 67% do total dos casos, mas o que efetivamente chama a atenção são os casos contra o governo do estado.

**Tabela 33 – 5 setores econômicos com maior quantidade de processos consumeristas no estado da Bahia.**

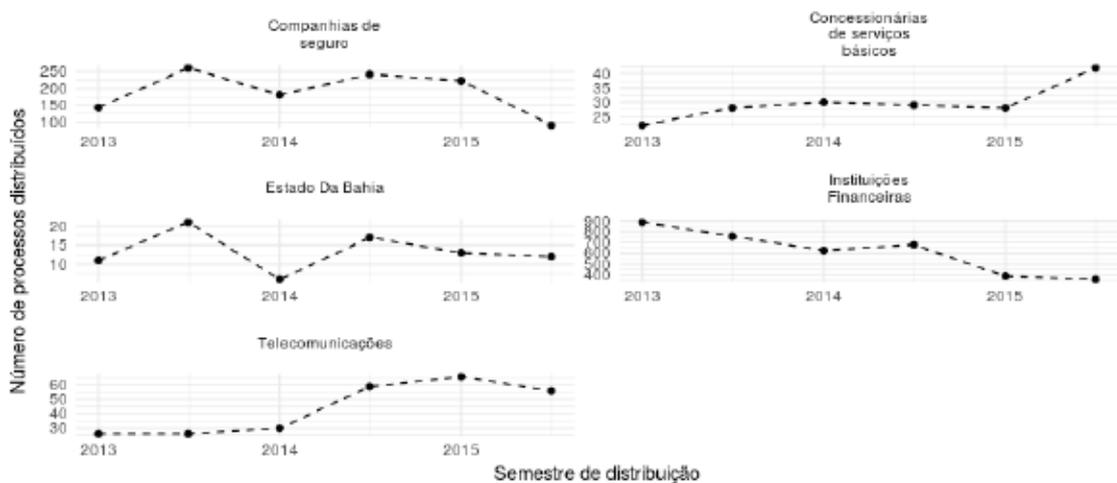
<b>AREA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Instituições Financeiras	3700	51,5%	51,5%
Companhias de seguro	1141	15,9% 6	7,3%
Telecomunicações	263	3,7%	71,0%
Concessionárias de serviços básicos 179 2,5% 73	,5%		
Estado Da Bahia	80	1,1%	74,6%

Fonte: *Elaboração própria.*

Ao investigar esse caso específico, observamos que os processos contra o governo do estado não aconteceram isolados em um certo período, mas sim com regularidade ao longo dos anos.

Realizando a mesma análise para os demais setores, notou-se que a estabilidade é um traço comum das curvas de volumes processuais dos maiores litigantes da Bahia. A única exceção à regra está nos processos contra bancos e demais instituições financeiras, pois apresentam um declínio na quantidade semestral de processos entre 2013 e 2015.

**Figura 27 – Volume processual dos processos consumeristas nos quatro maiores setores econômicos do estado da Bahia.**



Fonte: Elaboração própria.

### 3.5.2 Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes contra os maiores litigantes do TJBA, separando-os de acordo com a área em que atuam.

#### **Bancos e Instituições Financeiras**

Ao contrário do identificado no Mato Grosso e Distrito Federal, os processos por danos morais e materiais não aparecem no primeiro lugar da lista de maiores causas de pedir da Bahia. O assunto mais frequente foi “Interpretação/Revisão de Contrato”, com 70,2% dos contratos.

O primeiro resultado consonante com o identificado nos demais tribunais apareceu apenas na segunda posição. “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes” concentra 5,9% e é uma das classificações específicas do assunto “Indenização por Dano Moral”, que apareceu diversas vezes nos demais tribunais.

As compensações por danos morais e materiais propriamente ditas aparecem apenas nas posições 5 e 6, e somam apenas 6,4% do total de processos.

**Tabela 34 – 10 causas de pedir consumeristas recorrentes contra o setor bancário e financeiro no estado da Bahia.**

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Interpretação / Revisão de Contrato	2599	70,2%	70,2%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	220	5,9%	76,2%
Expurgos Inflacionários / Planos Econômicos	212	5,7%	81,9%
Financiamento de Produto	208	5,6%	87,5%
Indenização por Dano Moral	153	4,1%	91,7%
Indenização por Dano Material	86	2,3%	94,0%
Seguro	77	2,1%	96,1%
Planos de Saúde	75	2,0%	98,1%
Bancários	25	0,7%	98,8%
Cartão de Crédito	11	0,3%	99,1%

Fonte: Elaboração própria.

## Companhias de seguros

Na justiça estadual baiana, 5 companhias de seguros concentram mais de 90% dos processos.

**Tabela 35 – 5 companhias de seguros com maior quantidade de processos consumeristas no estado da Bahia.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Líder	375	32,9%	32,9%
Aliança da Bahia	323	28,3%	61,2%
Porto Seguro	261	22,9%	84,0%
Sulamerica	88	7,7%	91,8%
Federal Seguros	18	1,6%	93,3%

Fonte: Elaboração própria.

Seguindo essa concentração, aproximadamente 90% dos processos contra companhias de seguros tem assunto processual “Seguro”. Todos os demais assuntos concentram no máximo 5,4% dos processos, sendo esse máximo atingido pelos processos com assunto “Planos de Saúde”.

**Tabela 36 – 12 causas de pedir consumeristas mais comuns no estado da Bahia.**

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Seguro	1020	89,4%	89,4%
Planos de Saúde	62	5,4%	94,8%
Interpretação / Revisão de Contrato	18	1,6%	96,4%
Indenização por Dano Material	17	1,5%	97,9%
Indenização por Dano Moral	11	1,0%	98,9%
Contratos de Consumo	4	0,4%	99,2%
Estabelecimentos de Ensino	3	0,3%	99,5%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	2	0,2%	99,6%
Capitalização e Previdência Privada	1	0,1%	99,7%
Cartão de Crédito	1	0,1%	99,8%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	1	0,1%	99,9%
Transporte Terrestre	1	0,1%	100,0%

Fonte: Elaboração própria.

### Companhias de telecomunicações

As 4 maiores empresas de telefonia brasileiras concentram mais do que 90% dos processos consumeristas.

**Tabela 37 – 4 maiores litigantes do setor das telecomunicações do estado da Bahia.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Oi Telecomunicações	88	33,5%	33,5%
Claro	70	26,6%	60,1%
Vivo	44	16,7%	76,8%
Tim	35	13,3%	90,1%

Fonte: Elaboração própria.

As três primeiras causas de pedir, com 82,5% do total dos processos, estão mais próximas do identificado nos outros tribunais. Ao contrário do que observou-se nas instituições bancárias desse estado, as matérias mais frequentes versam sobre inclusões indevidas em cadastro de inadimplentes e indenizações por danos morais ou materiais.

## 3.6 TJAM

Conforme mencionado na seção de metodologia, não foi possível obter dados do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas entrando em contato direto com o tribunal. Portanto, os dados desta seção foram obtidos utilizando ferramentas de extração automática de informações do *site* do tribunal.

### 3.6.1 Os maiores litigantes do Tribunal do Amazonas

Ao contrário de todos os tribunais deste estudo, a empresa com maior quantidade de processos consumeristas no estado do Amazonas foi uma empresa de fornecimento de água, a Manaus Ambiental, com 14,6% dos processos. As posições seguintes são mais condizentes com o identificado nos outros tribunais, sendo duas delas instituições bancárias, que contemplam 14,7% dos casos, e uma delas a seguradora Líder, administradora do seguro DPVAT, com 6,9% dos litígios.

**Tabela 38 – 30 maiores litigantes da justiça consumerista do estado do Amazonas.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Manaus Ambiental	2162	14,6%	14,6%
Bradesco	1291	8,7%	23,4%
Lider	1024	6,9%	30,3%
Itaú	895	6,1%	36,4%
Amazonas Energia	773	5,2%	41,6%
Oi Telecomunicações	612	4,1%	45,7%
Vivo	424	2,9%	48,6%
Bmg	337	2,3%	50,9%
Claro	323	2,2%	53,1%
Net	251	1,7%	54,8%
Tim	235	1,6%	56,4%
Tam	226	1,5%	57,9%
Santander	218	1,5%	59,4%
Banco Votorantim	195	1,3%	60,7%
Banco do Brasil	183	1,2%	61,9%
Bonsucesso	144	1,0%	62,9%
Banco Pan	141	1,0%	63,8%
Itapeva Vii	116	0,8%	64,6%
Aymore	114	0,8%	65,4%
Sky	106	0,7%	66,1%
Carrefour	99	0,7%	66,8%
Gol	97	0,7%	67,4%
Porto Seguro	93	0,6%	68,1%
Unimed	71	0,5%	68,6%
Azul	69	0,5%	69,0%
BV Financeira	63	0,4%	69,4%
Hsbc	62	0,4%	69,9%
Ibi	58	0,4%	70,3%
Volkswagen	58	0,4%	70,7%
Cruzeiro Do Sul	49	0,3%	71,0%

Fonte: Elaboração própria.

A quinta posição também surpreendeu, pois trata-se de uma empresa de fornecimento de energia subsidiária da Eletrobras, a Amazonas Energia, com 5,2% dos processos. As demandas mais usuais do direito consumerista brasileiro, as empresas de telefonia, só começam a aparecer da sexta posição em diante. O grupo empresarial da Oi concentra 4,1% dos processos na sexta posição, o grupo empresarial da Vivo concentra 2,9% dos processos na sétima posição, e o grupo de empresas da Claro concentra 2,3% dos processos na nona posição.

Os 30 maiores litigantes acumulam 71,0%, mas pudemos compreender melhor a origem dos demais litígios ao agruparmos os processos por setor da economia das demandadas. Analisando dessa forma, concluímos que 72,7% dos processos estão nos setores financeiro, fornecimento de energia e água, telecomunicações, seguros e transporte aéreo. Os três primeiros setores abarcam proporções acima de 8% dos processos e caracterizam um ponto de corte na distribuição de processos por empresa: a partir delas, a fatia consumida por cada instituição orbita 1%. Nesses setores, aqueles em que as demandadas concentram menos de 8% do total, destaca-se o fundo Itapeva, que realiza cobranças de crédito.

**Tabela 39 – 5 setores econômicos mais frequentes na justiça consumerista do estado do Amazonas.**

AREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Instituições Financeiras	4159	28,1%	28,1%
Concessionárias de serviços básicos	2939	19,9%	48,0%
Telecomunicações	1997	13,5%	61,5%
Companhias de seguro	1255	8,5%	70,0%
Transporte Aéreo	393	2,7%	72,7%

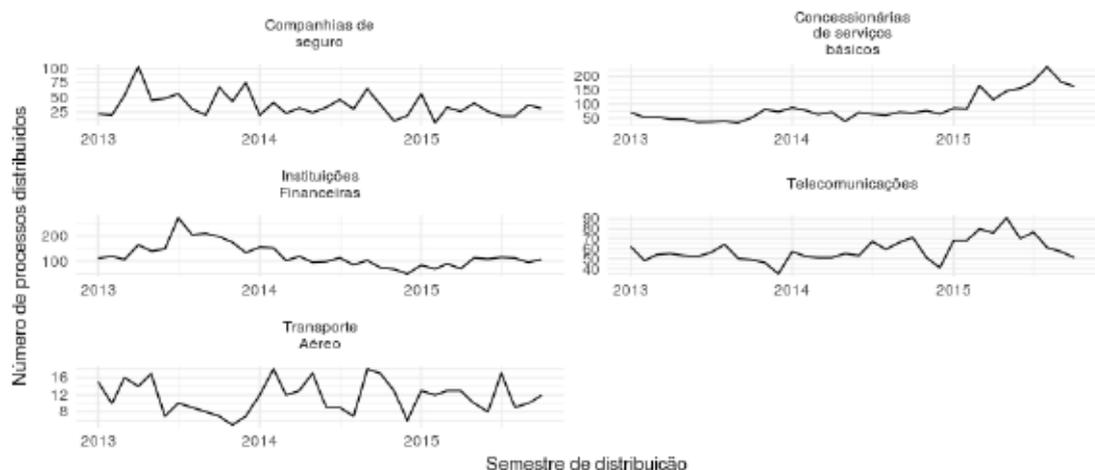
Fonte: *Elaboração própria.*

Considerando o interesse em qualificar certas instituições como demandadas em massa pelos litigantes, partimos para uma análise a fim de averiguar a existência de padrões temporais explicativos para o volume de casos de um certo grande litigante levantado nas tabelas anteriores.

Foi possível identificar padrões temporais analisando o volume mensal de distribuições de cada tipo de processo. Existe uma tendência de crescimento dos processos contra as empresas de fornecimento de água e esgoto e um sensível aumento no volume processual das

empresas de telefonia no ano de 2015. Nas empresas de seguros e instituições financeiras, por outro lado, ocorre exatamente o contrário. O volume processual concentrado nessas instituições encontra-se em declínio.

**Figura 28 – Volume processual consumerista ao longo dos anos nos 5 setores econômicos com maior quantidade de processos.**



Fonte: Elaboração própria.

### 3.6.2 Causas de pedir

Nesta seção estudamos as causas de pedir mais frequentes contra os maiores litigantes, separando-os de acordo com a área em que atuam.

#### **Bancos e Instituições Financeiras**

No TJAM, 5 assuntos da TPU contemplam 80,5% do total de processos consumeristas contra bancos e instituições financeiras.

Com relação às empresas financeiras, o assunto mais frequente, com 31,6% dos processos, diz respeito à “Interpretação/Revisão de Contrato”. Em seguida vemos a classificação genérica “Indenização por Dano Moral”, com 14,9% dos processos, sucedida por processos de “Indenização por Dano Material”, com 13,3% dos processos.

**Tabela 40 – 10 causas de pedir consumeristas contra instituições financeiras mais frequentes no estado do Amazonas.**

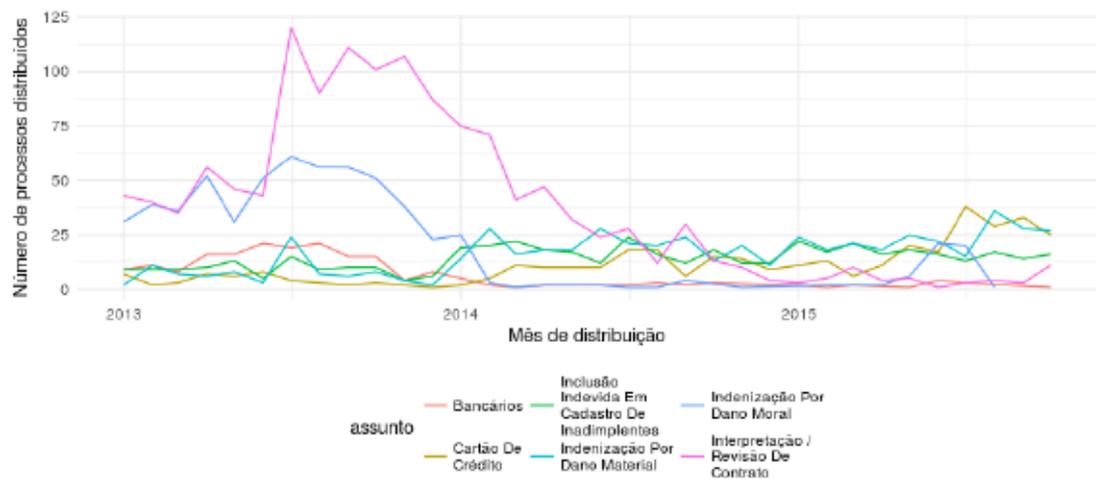
ASSUNTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Interpretação / Revisão de Contrato	1315	31,6%	31,6%
Indenização por Dano Moral	621	14,9%	46,5%
Indenização por Dano Material	553	13,3%	59,8%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	481	11,6%	71,4%
Cartão de Crédito	379	9,1%	80,5%
Bancários	199	4,8%	85,3%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	177	4,3%	89,6%
Seguro	136	3,3%	92,8%
Responsabilidade do Fornecedor	88	2,1%	95,0%
Financiamento de Produto	57	1,4%	96,3%

Fonte: Elaboração própria.

Na quarta posição aparece a “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”, com 11,6% dos processos, que se relaciona com os dois últimos assuntos listados. A quinta posição diz respeito a processos relativos ao uso de cartões de crédito e concentra 9,1% dos processos.

Embora os 6 primeiros assuntos processuais mais frequentes sejam expressivos, pois juntos concentram mais de 80% dos processos, o volume processual de um deles se concentrou num certo período do tempo. Processos classificados como “Interpretação/Revisão de Contrato” apresentaram um decaimento constante a partir de 2014, de tal forma que processos desse assunto só foram distribuídos entre 2012 e 2014. Processos de danos morais e classificados como “Bancários” também foram distribuídos com menor frequência a partir de 2014, mas indenizações por danos materiais, processos relacionados a cartões de crédito e inclusões indevidas em cadastros de inadimplentes aumentaram.

**Figura 29 – Volume processual consumerista ao longo dos anos nos 6 maiores litigantes do setor financeiro.**



Fonte: Elaboração própria.

### Empresas de telecomunicações

O tópico mais discutido em processos consumeristas contra companhias telefônicas é a inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, com 30,2% dos processos. Logo em seguida, mas não sem relação, encontram-se os processos que pedem indenizações por danos morais, representando 18,2% dos processos.

**Tabela 41 – 10 causas de pedir consumeristas contra companhias de telecomunicações mais comuns no estado do Amazonas.**

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	603	30,2%	30,2%
Indenização por Dano Moral	364	18,2%	48,4%
Cobrança indevida de ligações	236	11,8%	60,2%
Indenização por Dano Material	218	10,9%	71,2%
Telefonia	188	9,4%	80,6%
Assinatura Básica Mensal	154	7,7%	88,3%
Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	102	5,1%	93,4%
Responsabilidade do Fornecedor	43	2,2%	95,5%
Contratos de Consumo	31	1,6%	97,1%
Protesto Indevido de Título	16	0,8%	97,9%

Fonte: Elaboração própria.

Fora da seara das indenizações, a partir da terceira posição começam a aparecer processos efetivamente sobre a prestação de serviços das operadoras de telefonia. Os mais frequentes são aqueles que discutem cobranças indevidas de ligações, com 11,8% dos casos. Na quarta posição, relacionado com os casos de danos morais e inclusões indevidas em cadastro de inadimplentes, estão os processos que pedem indenizações por danos materiais, representando 10,9% dos casos.

Na quinta posição voltam a aparecer processos relacionados a prestação de serviços, com processos que têm a classificação genérica “Telefonia”, que, segundo a TPU, deveriam ser classificados como “Assinatura Básica Mensal”, “Cobrança Indevida de Ligações” ou “Pulsos Excedentes”. Na sequência aparece uma dessas classificações específicas: processos do assunto “Assinatura Básica Mensal” representam 7,7% dos casos.

### **Empresas de fornecimento gás e água**

Nesse setor, existem apenas duas empresas com volume processual expressivo: as companhias Amazonas Energia e Manaus Ambiental. Por esse motivo, apenas 5 assuntos processuais concentram 97,6% dos processos: “Fornecimento de Água”, “Fornecimento de Energia

Elétrica”, “Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes”, “Indenização por Dano Moral” e “Indenização por Dano Material”.

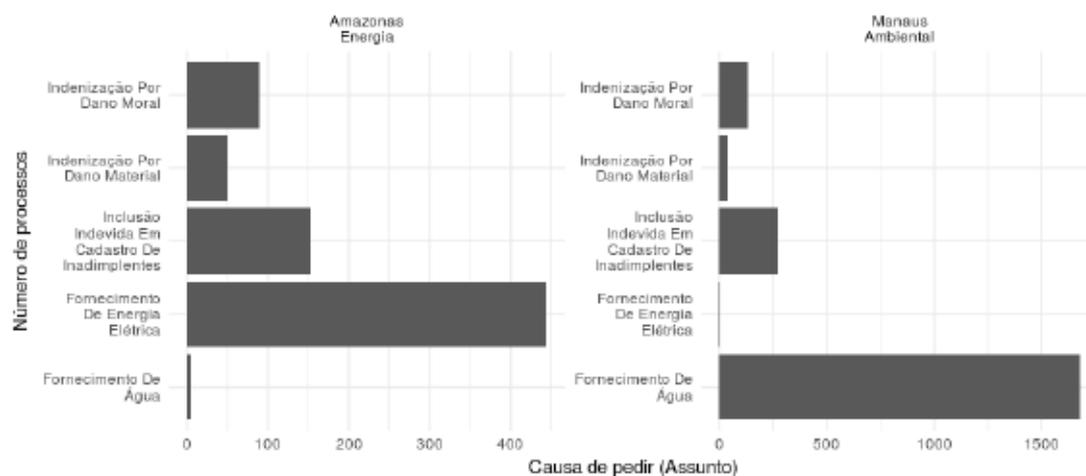
**Tabela 42 – Causas de pedir contra concessionárias de serviços básicos mais frequentes no estado do Amazonas.**

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Fornecimento de Água	1680	57,2%	57,2%
Fornecimento de Energia Elétrica	449	15,3%	72,4%
Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	424	14,4%	86,9%
Indenização por Dano Moral	224	7,6%	94,5%
Indenização por Dano Material	91	3,1%	97,6%

Fonte: Elaboração própria.

Por conta das diferenças nos serviços fornecidos por cada empresa, identifica-se entre elas uma distribuição desigual dos processos.

**Figura 30 – Distribuição das causas de pedir das companhias concessionárias de serviços básicos separada por empresa.**



Fonte: Elaboração própria.

## 3.7 SENACON

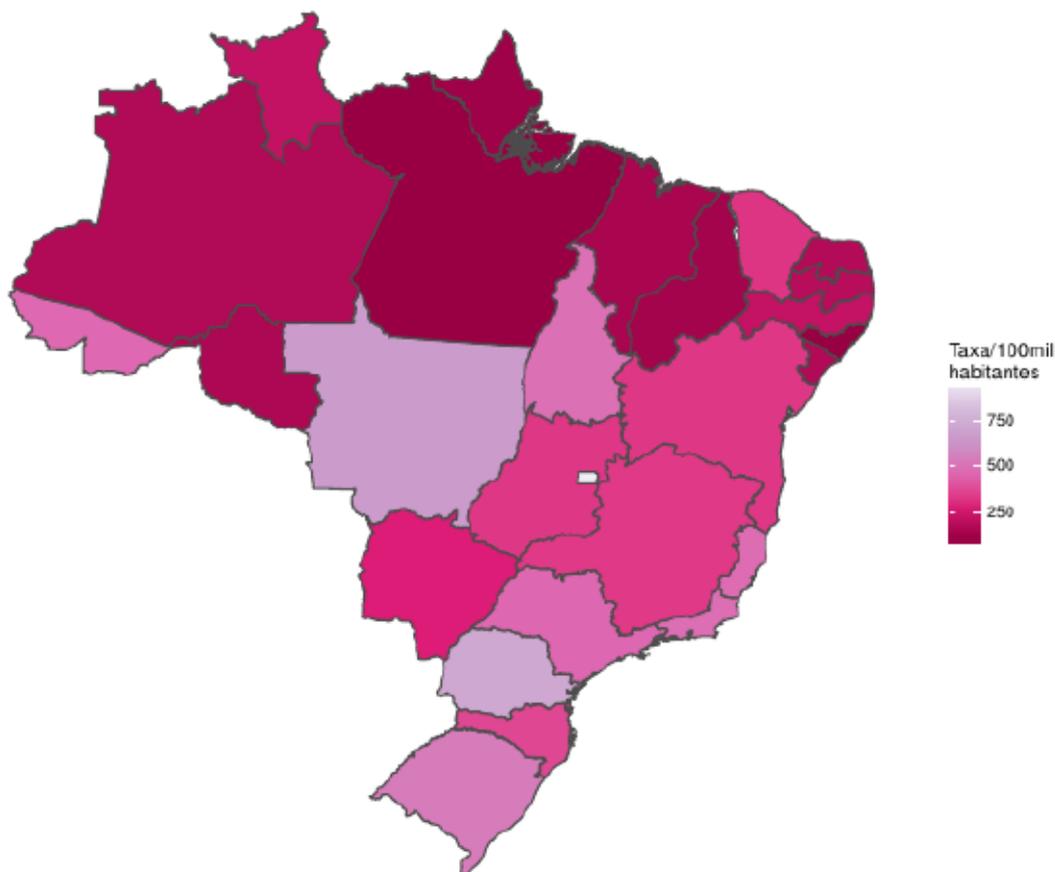
A Secretaria Nacional de Atendimento ao Consumidor criou o *site* [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) em 2013 e já recebeu mais de 679.015 reclamações nos seus quase 4 anos de duração. Nessa página, os consumidores podem entrar em contato direto com as prestadoras de serviço listadas na plataforma para resolver conflitos consumeristas, sem precisar recorrer às vias legais. Neste capítulo, mapeamos as principais queixas cadastradas e mensuramos o sucesso da plataforma à luz dos resultados obtidos nos tribunais.

### 3.7.1 Métricas de acesso à plataforma

Pensando na plataforma como uma ferramenta extrajudicial de resolução de conflitos, o primeiro tópico a ser discutido é o seu acesso. Tratando-se de questões consumeristas, é razoável que a renda impacte a quantidade de acessos ao [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). De fato, existem regiões da federação muito sub-representadas no que diz respeito à população, sendo os estados do norte e nordeste do país aqueles com a menor taxa de acessos.

**Figura 31 – Taxa de reclamações ao consumidor.gov por Unidade da Federação.**

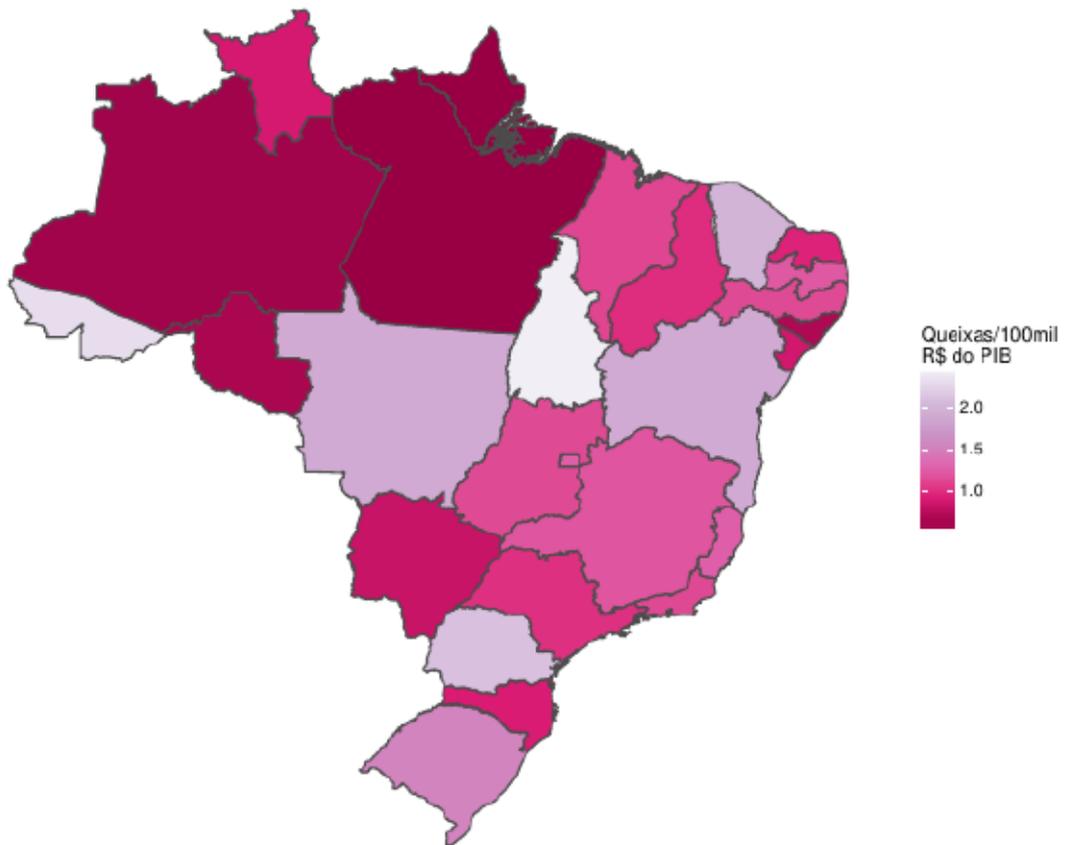
Taxa de reclamações ao consumidor.gov  
por Unidade da Federação



Pode-se argumentar que esse fato não é de grande valia para a mensuração que estamos fazendo, pois o mapa acima não considera nenhuma medida de distribuição de renda dentro das unidades da federação. Isso é relevante, pois sabe-se que a renda é um influenciador importante do acesso à justiça.

**Figura 32 – Taxa de reclamações ao consumidor.gov.br Unidade da Federação.**

Reclamações no consumidor.gov vs. PIB por Unidade da Federação



Refazendo a análise anterior e tomando como referência o Produto Interno Bruto da unidade da federação, os estados do Nordeste apresentam taxas próximas às taxas calculadas no Sul e Sudeste, mas um notável desnível se mantém na região norte do país. Enquanto a maior parte dos estados brasileiros apresenta a razão de uma queixa por cada 100 mil reais do PIB do estado, no Norte essa razão cai pela metade.

Também vale ressaltar que, embora os estados do Norte sistematicamente acessem menos o consumidor.gov.br, as taxas de Alagoas e Mato Grosso do Sul são comparáveis às taxas da região Norte.

**Tabela 43 – Reclamações por 100 mil reais do PIB separadas por unidade da federação.**

UF	RECLAMAÇÕES POR 100 MIL REAIS DO PIB
AL	0,65
AM	0,57
AP	0,52
MS	0,78
PA	0,52
RO	0,62
RR	0,85

Fonte: SENACON.

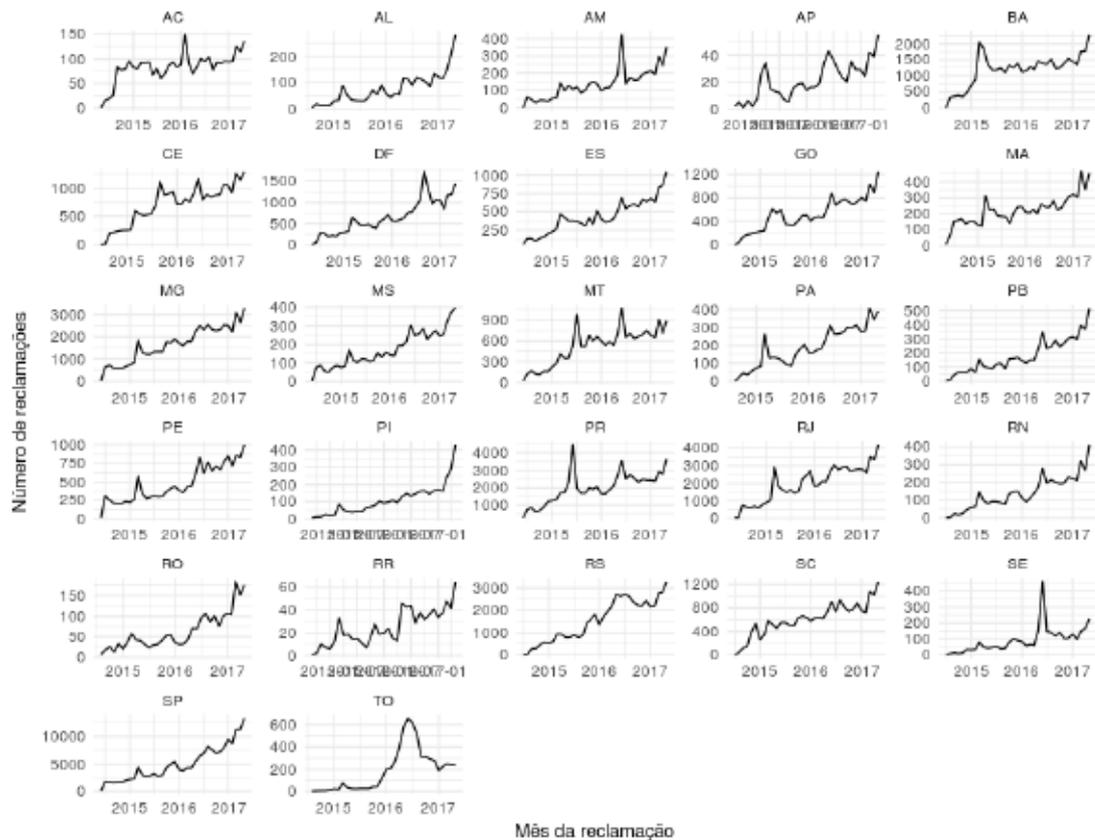
Além dos fatores geográficos e econômicos, também desejamos identificar se fatores temporais influenciam o número de reclamações encaminhadas à SENACON, a fim de verificar se o uso dessa ferramenta está crescendo, diminuindo ou estabilizando-se. Desconsiderando variações regionais, verificou-se que o número de reclamações ao consumidor.gov.br estão crescendo.

**Figura 33 – Número de reclamações por mês.**

Fonte: SENACON.

Separando a sequência de consumos mensais por unidades da federação a conclusão é a mesma, com poucas exceções. Apenas nos estados do Acre, Tocantins e Sergipe observa-se uma curva diferente das demais. Nesses estados o padrão observado está mais próximo de uma reta com picos, no começo de 2015 no Acre e no final de 2016 em Sergipe e Tocantins.

**Figura 34 – Número de reclamações por mês em cada UF.**



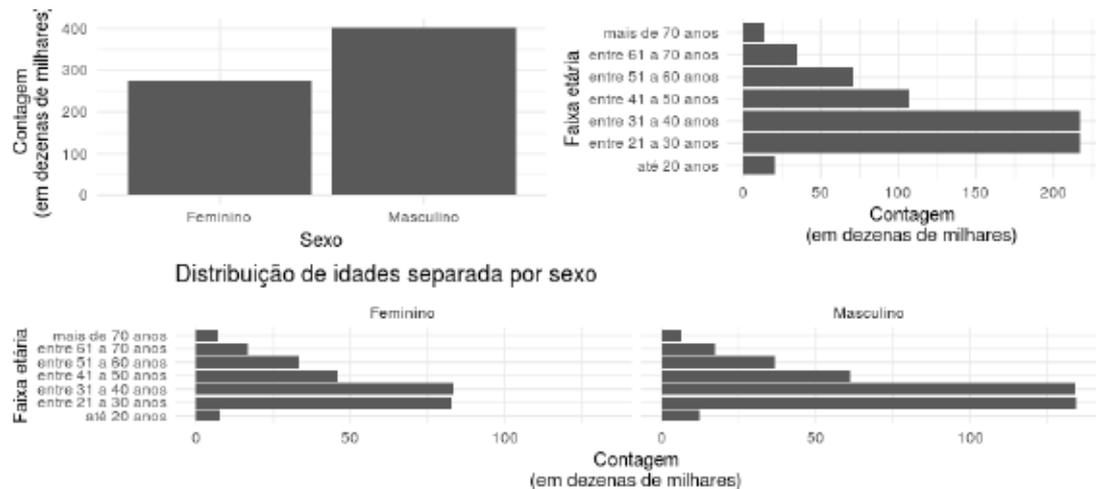
Fonte: SENACON.

Como a procura pelo *site* depende apenas dos consumidores, informações pessoais sobre eles também são importantes para compreender qual tipo de público está mais suscetível a resolver litígios potenciais usando a ferramenta.

As informações sobre os usuários que são disponibilizadas publicamente pela Senacon são a faixa etária e o sexo e verificam-se padrões nesses dados. Sobre o sexo podemos afirmar

que o número de mulheres reclamantes é 18,5% maior do que o de homens. Já sobre as idades, verifica-se que a faixa com mais reclamantes corresponde às idades de 21 a 40 anos, sendo essa observação independente do sexo. Para pessoas com idade superior a 40 anos, a proporção de reclamantes cai conforme a idade avança.

**Figura 35 – Perfis dos reclamantes à SENACON com relação a sexo e idade.**



Fonte: SENACON.

### 3.7.2 Maiores demandados no consumidor.gov.br

Pode-se verificar uma diferença entre o perfil das demandadas no portal consumidor.gov.br e o perfil das demandadas dos tribunais. Por um lado, similar ao que ocorre nos tribunais, os primeiros da lista de maiores demandadas do consumidor.gov.br são empresas de telecomunicações e bancos. Entretanto, as administradoras de cadastros de inadimplentes possuem maior representação no portal do que nos tribunais.

**Tabela 44 – 30 maiores demandadas da SENACON.**

<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Oi Telecomunicações	95643	14,1%	14,1%
Vivo	81654	12,0%	26,1%
Claro	51077	7,5%	33,6%
Tim	51038	7,5%	41,1%
Sky	30098	4,4%	45,6%
Bradesco	28540	4,2%	49,8%
Cef	27370	4,0%	53,8%
Itaú	26571	3,9%	57,7%
Serasa Experian	22069	3,3%	61,0%
Boa Vista SPC	21539	3,2%	64,2%
Net	18621	2,7%	66,9%
Santander	16486	2,4%	69,3%
Samsung	16157	2,4%	71,7%
Banco do Brasil	13813	2,0%	73,7%
Casasbahia.com	12437	1,8%	75,6%
Pontofriocom	11375	1,7%	77,2%
Extracom	10859	1,6%	78,8%
Bmg	9614	1,4%	80,3%
Americanas.com	7219	1,1%	81,3%
Nextel	6321	0,9%	82,3%
Banco Pan	5982	0,9%	83,1%
Walmart.com	5705	0,8%	84,0%
Tam	4816	0,7%	84,7%
Submarino	4717	0,7%	85,4%
Magazineluiz.com	4263	0,6%	86,0%
Carrefour	4035	0,6%	86,6%
Lg	3836	0,6%	87,2%
Ricardo Eletro	3645	0,5%	87,7%
Vvar	3570	0,5%	88,2%
Banco Votorantim	3025	0,4%	88,7%

Fonte: SENACON.

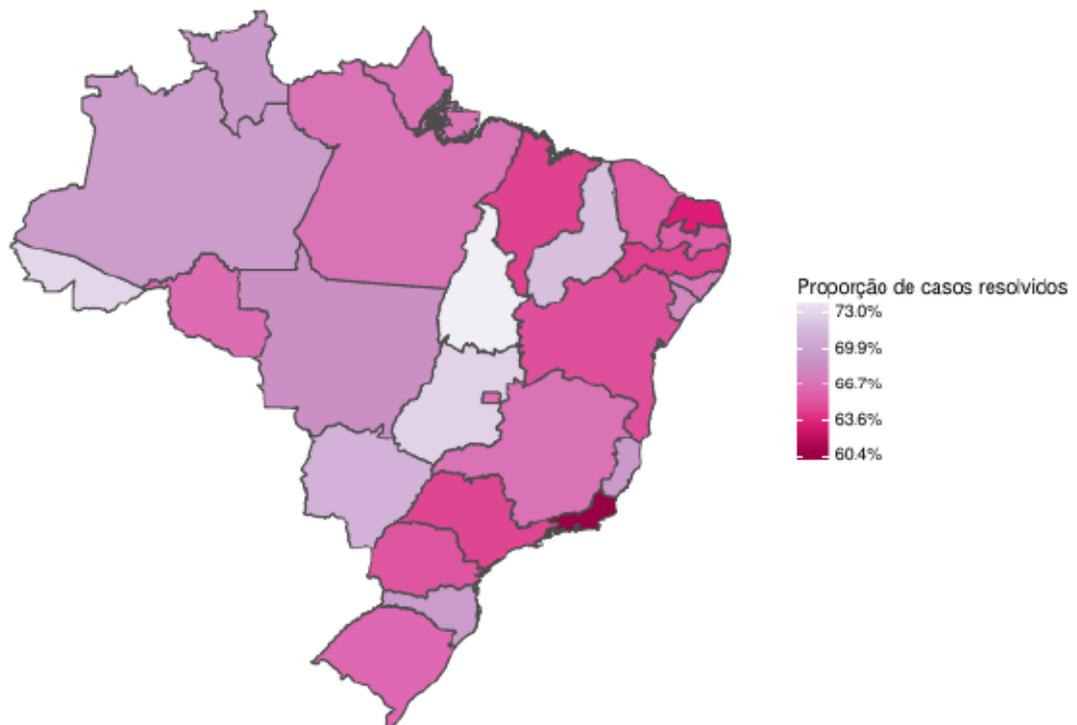
### Eficácia da composição

Nesta seção exploramos a eficácia com que os conflitos apresentados às demandadas são resolvidos no próprio *site*. Um ponto bastante relevante foi o impacto da causa de pedir e da empresa demandada na negociação.

Similar ao realizado nas subseções anteriores, primeiro investigamos os padrões regionais que incidem sobre as negociações. Globalmente, a proporção de reclamações resolvidas é de 65,3%, mas ele varia entre 60,4%, no Rio de Janeiro e 73%, em Tocantins.

**Figura 36 – Proporção de casos resolvidos, dentre os avaliados pelo usuários, separados por unidade da federação.**

Proporção de casos resolvidos

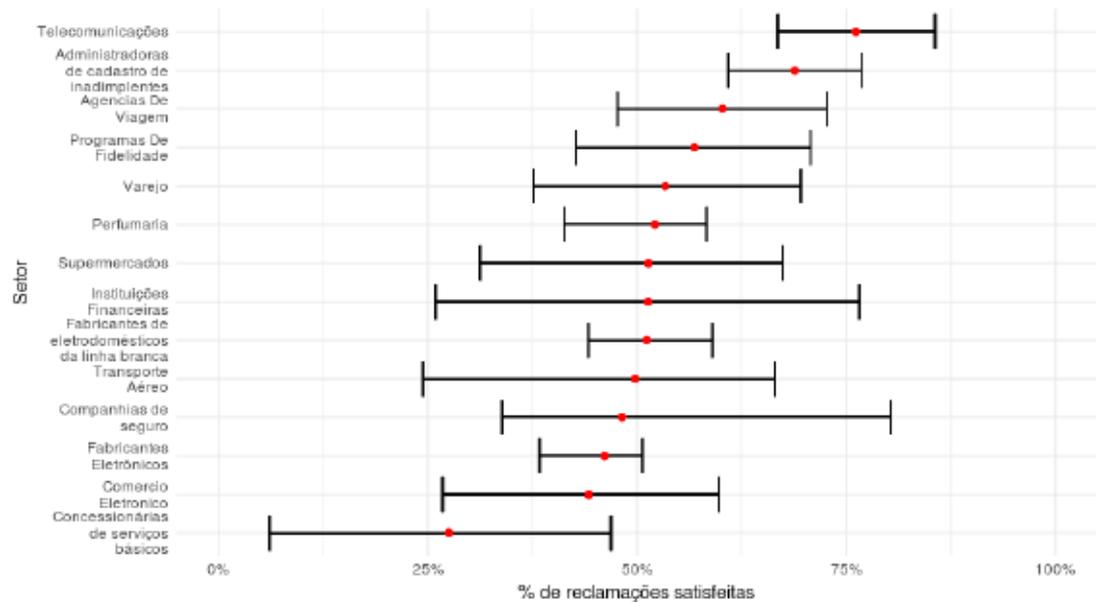


Fonte: SENACON.

A proporção de casos resolvidos varia mais de acordo com a empresa demandada do que em função da unidade da federação. Comparando as taxas de resolução das reclamações

por empresa, percebe-se, por exemplo, que as empresas de telecomunicações têm uma vantagem significativa sobre as instituições financeiras: a proporção de reclamações resolvidas por empresas de telecomunicações fica entre 70% e 80%, enquanto a mesma taxa para instituições financeiras fica em torno de 50%. As empresas com menor taxa de conversão são as concessionárias de serviços básicos, que conseguem apenas 25% de satisfação na avaliação dos usuários.

**Figura 37 – Distribuição da proporção de casos resolvidos, separados por setor econômico.**



Fonte: SENACON.

Essa vantagem se mantém inclusive se compararmos os processos pelos diferentes assuntos. Tomando apenas as instituições financeiras, as empresas de telefonia e assuntos com mais do que 1.000 reclamações, a média de efetividade de todos os assuntos em empresas de telecomunicações é 77,1%, enquanto o mesmo valor para instituições bancárias é 51%.

### 3.7.3 Composição Extrajudicial e Litígios

Embora não fosse possível verificar diretamente se um litigante utilizou previamente alguma via de composição extrajudicial, pudemos comparar a quantidade de reclama-

ções com a quantidade de litígios e obter uma cota superior para a busca por vias de composição extrajudicial. Os resultados da última subseção sugeriram que, dependendo da magnitude dessas cotas, é razoável acreditar que se mais demandantes procurassem o portal consumidor.gov.br antes de um litígio, menos processos consumeristas seriam ajuizados.

No Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, por exemplo, os percentuais estimados de reclamantes que procuraram vias de composição extrajudicial são muito pequenos, ao passo que as taxas de eficiência são razoavelmente altas. Se, para fins de comparação, tomarmos apenas os processos contra a Oi, Vivo, Claro, Tim, Bradesco e Itaú, teremos o resultado que segue na tabela abaixo.

**Tabela 45 – Proporção de casos resolvidos e percentual máximo de litigantes que consultaram o consumidor.gov.br para 6 empresas.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	NÚMERO DE PROCESSOS	PROPORÇÃO DE CASOS RESOLVIDOS	% QUE CONSULTOU O SITE
Bradesco	9244	0,49	0,07
Claro	9483	0,78	0,27
Itaú	6757	0,54	0,08
Oi Telecomunicações	31909	0,59	0,18
Tim	9076	0,71	0,13
Vivo	9624	0,91	0,73

Fonte: SENACON e Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Usando esses números para encenar o que aconteceria se todos os litigantes procurassem o portal da SENACON, os resultados parecem bem promissores. No que segue, simulamos alguns cenários com a finalidade de estimar quantos processos a menos entrariam no Judiciário, caso a composição extrajudicial se efetivasse.

Nas nossas simulações, adotamos algumas premissas. Os pontos abaixo impactam fortemente as nossas estimativas de ganho, por isso em alguns momentos empregamos posições bastante conservadoras. Fizemos isso com o intuito de produzir estimativas robustas.

As premissas foram:

1. Construimos a cota superior para o percentual de consumidores que consultam o consumidor.gov.br atualmente assumindo que todos os casos do consumidor.gov.br se tornaram processos, independente se o usuário declarou-se satisfeito.
2. Se todos os litigantes tentassem a composição extrajudicial antes de litigar, a taxa de satisfação seria a mesma e, nos casos em que o litigante estivesse satisfeito, os litígios seriam evitados.

Tomando como exemplo os processos contra a empresa Oi, tem-se que no máximo 18% dos demandantes procuraram a SENACON para tentar composições extrajudiciais, ao passo que 60% dos reclamantes do *site* declaram-se satisfeitos. Pensando nisso, pode-se argumentar que, se num cenário hipotético todos os litigantes passassem a procurar vias de composição extrajudicial antes de entrar com os litígios, então o volume processual consumerista sobre a Oi diminuiria em  $82\% \cdot 60\% = 49,2\%$ , assumindo que as taxas de conversão se mantivessem.

Aplicando o mesmo raciocínio aos dados da tabela 45, obtém-se os resultados da tabela 46. O raciocínio para estimar cada ganho foi o mesmo utilizado no exemplo da Oi, mas aqui ainda consideramos três cenários:

1. **Pior cenário:** Se todos os processos tivessem passado pela SENACON, a taxa de satisfação cairia em 90%.
2. **Cenário médio:** Se todos os processos tivessem passado pela SENACON, a taxa de satisfação cairia em 50%.
3. **Melhor cenário:** Se todos os processos tivessem passado pela SENACON, a taxa de satisfação seria exatamente igual à taxa observada hoje.

**Tabela 46 – Proporção de casos resolvidos e percentual máximo de litigantes que consultaram o consumidor.gov.br para 6 empresas, com estimativas de ganho no cenário em que as litigantes tentam conciliação antes de entrar com o processo.**

NOME DA EMPRESA OU GRUPO	% SATISFAÇÃO	% CONSULTOU SITE	% PIOR CASO	% CASO MÉDIO	% MELHOR CASO
Bradesco	0,49	0,07	0,05	0,23	0,46
Claro	0,78	0,27	0,06	0,29	0,57
Itaú	0,54	0,08	0,05	0,25	0,49
Oi Telecomunicações	0,59	0,18	0,05	0,24	0,49
Tim	0,71	0,13	0,06	0,31	0,62
Vivo	0,91	0,73	0,02	0,12	0,24

Fonte: SENACON.

## Tempos

Considerando a discussão da última sessão, fez-se relevante calcular a celeridade e o número de reclamações efetivamente atendidas por cada litigante. Avaliar a eficiência do canal de composição extrajudicial da SENACON também envolve considerar o tempo com o qual as reclamações são resolvidas.

A média global do tempo de resposta de reclamações é de 6,69 dias. Entretanto, como os segmentos bancários e de telefonia são usualmente os mais expressivos na justiça consumerista, vamos nos ater a calcular os tempos médios para esses segmentos.

Realizando um procedimento similar ao procedimento da última sessão, tomamos a média dos tempos médios de todos os tempos de processos de telefonia e bancos separados pelos assuntos, com mais de 1000 observações. Dessa forma, concluímos que os bancos levam, em média 7,04 dias para responder as demandas, enquanto as empresas de telecomunicações levam, em média 7,35.





# 4

## SUGESTÕES PARA APRIMORAMENTO DO SISTEMA

Nesse capítulo, apresentamos uma lista de recomendações com o objetivo de aprimorar a administração judiciária, posto que tais sugestões não se limitam apenas à justiça consumerista.

Ressaltamos que as recomendações apresentadas não integram uma única política pública articulada. A grande maioria pode ser implementada de maneira isolada, sem depender da implementação das demais.

Esclarecemos também que as medidas apresentadas nem sempre refletem sugestões efetivas de implementação por parte da ABJ e de seus associados. O propósito na elaboração da lista foi disponibilizar aos agentes de governo uma visão sobre diferentes soluções possíveis para o problema.

Primeiramente, apresentamos um resumo dos principais resultados obtidos na pesquisa. Os resultados foram organizados de acordo com os objetivos propostos na introdução.

Em seguida, apresentamos um total de 8 sugestões. A maioria das propostas são aplicáveis no plano técnico e não temos nenhuma proposta consolidada de mudança legislativa.

Entendemos que tais recomendações são capazes de provocar uma reflexão aprofundada sobre o problema e propiciar um melhor entendimento a respeito das soluções que seriam mais adequadas à nossa realidade.

No final, apresentamos três sugestões de novas pesquisas. O intuito das sugestões é aprofundar os levantamentos realizados ou investigar outros temas importantes para o direito do consumidor.

#### **4.1 Resumo dos principais resultados da pesquisa.**

**Os maiores litigantes em ações consumeristas na Justiça Estadual.** A Tabela 47 mostra os 5 maiores litigantes em cada tribunal da pesquisa, acompanhados da estimativa da participação das empresas dentro do total de processos consumeristas de cada tribunal. Bra-desco é a única empresa que figura dentre os cinco maiores litigantes em todos os estados analisados. Outros bancos e empresas de telecomunicações também aparecem no topo dos maiores litigantes com frequência.

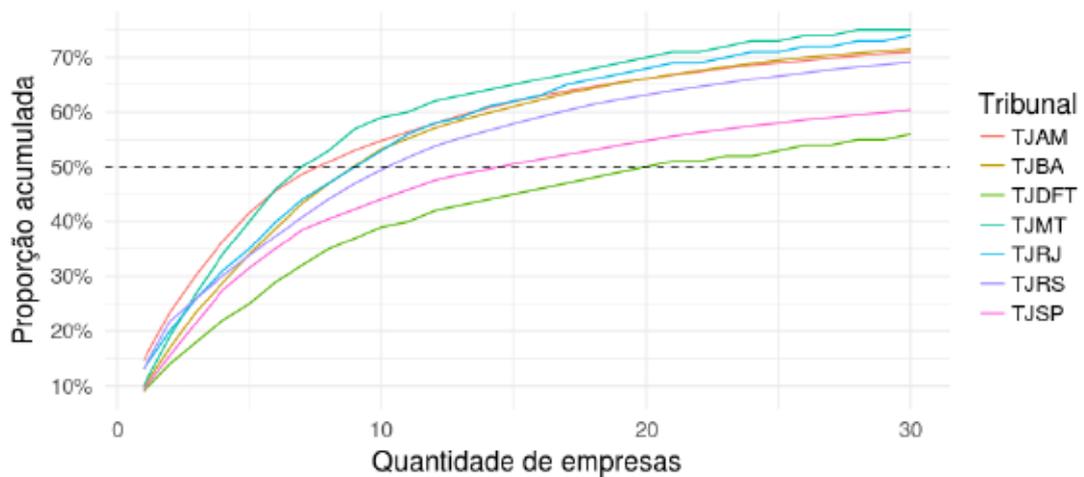
**Tabela 47 – Maiores litigantes em ações consumeristas.**

<b>TRIBUNAL</b>	<b>NOME DA EMPRESA OU GRUPO</b>	<b>FREQÜÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
TJAM	Manaus Ambiental	2162	14,6%	14,6%
TJAM	Bradesco	1291	8,7%	23,4%
TJAM	Lider	1024	6,9%	30,3%
TJAM	Itaú	895	6,1%	36,4%
TJAM	Amazonas Energia	773	5,2%	41,6%
TJBA	Bradesco	695	9,66%	9,7%
TJBA	Itaú	520	7,23%	16,9%
TJBA	Banco Votorantim	484	6,73%	23,6%
TJBA	Lider	375	5,21%	28,8%
TJBA	Banco Pan	374	5,20%	34,0%
TJDFT	Claro	4725	8,95%	9%
TJDFT	Oi Telecomunicações	2544	4,82%	14%
TJDFT	Vivo	2274	4,31%	18%
TJDFT	Bradesco	1963	3,72%	22%
TJDFT	Banco do Brasil	1865	3,53%	25%
TJMT	Bradesco	14459	9,98%	10%
TJMT	Claro	13042	9,00%	19%
TJMT	Energisa	11114	7,67%	27%
TJMT	Vivo	10234	7,06%	34%
TJMT	Oi Telecomunicações	9723	6,71%	40%
TJRJ	Oi Telecomunicações	226062	12,8%	13%
TJRJ	Itaú	122621	7,0%	20%
TJRJ	Claro	107584	6,1%	26%
TJRJ	Bradesco	84886	4,8%	31%
TJRJ	Light	79794	4,5%	35%
TJRS	Oi Telecomunicações	142900	13,0%	13,0%
TJRS	Serasa Experian	96803	8,8%	21,8%
TJRS	Itaú	46323	4,2%	26,0%
TJRS	Boa Vista Spc	45816	4,2%	30,1%
TJRS	Bradesco	40106	3,6%	33,8%
TJSP	Itaú	93263	9,28%	9,3%
TJSP	Bradesco	62701	6,24%	15,5%
TJSP	Vivo	60983	6,07%	21,6%
TJSP	Banco Votorantim	59517	5,92%	27,5%
TJSP	Santander	39995	3,98%	31,5%

Fonte: Elaboração própria.

A Figura 38 mostra a proporção acumulada de processos dos 30 maiores litigantes relativa à totalidade de processos consumeristas. O gráfico verifica a hipótese inicial da pesquisa de que os trinta maiores litigantes concentram pelo menos 50% dos processos. De fato, quatro dos sete tribunais analisados apresentam proporções acumuladas maiores que 70%, e cinco tribunais concentram aproximadamente 50% dos processos apenas com os 10 maiores litigantes. O tribunal com menor concentração dos maiores litigantes é o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), onde para qualquer quantidade de maiores litigantes a proporção acumulada de processos por eles manteve-se abaixo do observado nos outros tribunais.

**Figura 38 – Proporção acumulada de processos consumeristas dos 30 maiores litigantes em cada estado.**



Fonte: Elaboração própria.

**Características dos litigantes e de seus litígios.** A Tabela 48 mostra os três setores com maior concentração de casos em cada tribunal. Em relação ao perfil dos litigantes, ficou clara a concentração do setor bancário e setor de telecomunicações. Em relação ao perfil dos litígios, observamos uma grande concentração de casos de dano moral e contratos, mas com significativas variações de acordo com setor e região.

**Tabela 48 – Setores dos litigantes em ações consumeristas.**

TRIBUNAL	AREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
TJAM	Instituições Financeiras	4159	28,1%	28,1%
TJAM	Concessionárias de serviços básicos	2939	19,9%	48,0%
TJAM	Telecomunicações	1997	13,5%	61,5%
TJBA	Instituições Financeiras	3700	51,5%	51,5%
TJBA	Companhias de seguro	1141	15,9%	67,3%
TJBA	Telecomunicações	263	3,7%	71,0%
TJDFT	Telecomunicações	13251	20,4%	20,4%
TJDFT	Instituições Financeiras	9538	14,7%	35,2%
TJDFT	Transporte Aéreo	3353	5,2%	40,3%
TJMT	Instituições Financeiras	41367	24,9%	24,9%
TJMT	Telecomunicações	39941	24,1%	49,0%
TJMT	Companhias de seguro	15305	9,2%	58,2%
TJRJ	Telecomunicações	574943	32,7%	32,7%
TJRJ	Instituições Financeiras	428275	24,3%	57,0%
TJRJ	Concessionárias de serviços básicos	154413	8,8%	65,8%
TJRS	Instituições Financeiras	308171	28,0%	28,0%
TJRS	Telecomunicações	246293	22,4%	50,4%
TJRS	Administradoras de Cadastro de Inadimplentes	183300	16,7%	67,0%
TJSP	Instituições Financeiras	409940	40,3%	40,3%
TJSP	Telecomunicações	152812	15,0%	55,3%
TJSP	Companhias de seguro	32278	3,2%	58,5%

Fonte: Elaboração própria.

**De que forma os maiores litigantes variam regionalmente.** A partir da Tabela 45 e as tabelas completas de maiores litigantes nas respectivas seções do capítulo de resultados, é interessante notar que os maiores litigantes mudam de perfil em cada região. No TJSP e no TJBA, os bancos Itaú e Bradesco aparecem antes das empresas de telecomunicação. No TJRJ e TJDFT, as empresas Oi, Vivo e Claro aparecem com destaque. No TJMT e no TJAM, além das empresas de telecomunicação e bancos, observamos empresas de energia ou seguros

DPVAT. No TJRS, observamos um resultado diferenciado, por conta da presença de administradoras de cadastros de inadimplentes, como explicado na seção de resultados.

Os resultados indicam que existe uma relação entre os tipos de empresas que aparecem como maiores litigantes e o desenvolvimento econômico da região. Assim, áreas mais desenvolvidas tendem a concentrar mais casos envolvendo bancos e, enquanto áreas menos desenvolvidas tendem a concentrar casos envolvendo fornecedores de serviços essenciais. Para verificar essa hipótese de maneira aprofundada, sugerimos realizar estudos locais, como descrito na Seção 6.11

**Características dos meios alternativos ao litígio.** Nessa pesquisa, o principal meio alternativo ao litígio estudado teve como base os dados fornecidos em formato aberto pela Senacon, contendo informações detalhadas do sistema consumidor.gov.br. Os resultados são positivamente surpreendentes. Por exemplo, identificamos uma taxa de resolução de conflitos média de 76% na área de telecomunicações. Além disso, o tempo médio global de resolução de conflitos é de uma semana.

**Como as grandes empresas do setor privado veem o problema das ações consumeristas.** Com base nas entrevistas, pode-se afirmar que as empresas têm grandes preocupações com ações consumeristas e acreditam que buscar soluções alternativas ao litígio é a melhor forma de solucionar o problema. As empresas também apresentaram preocupações com relação a possível existência de advogados oportunistas e indústrias da gratuidade e do dano moral. No entanto, nenhum desses resultados foi testado empiricamente e continuam como hipóteses para futuras pesquisas.

**Soluções administrativas para lidar com os casos pendentes e reduzir a entrada de novos casos no Judiciário.** A partir das reuniões realizadas no decorrer da pesquisa, acredita-se que aumentar incentivos ao acordo no Judiciário não terá efeitos significativos sobre os casos já pendentes. No entanto isso não passa de uma hipótese e, por isso, sugerimos a realização de uma pesquisa aprofundada sobre a Semana da Conciliação para testar esse efeito. Para reduzir a entrada de novos casos, a solução principal foi proposta na próxima seção.

## 4.2 Integração do Judiciário com o consumidor.gov.br

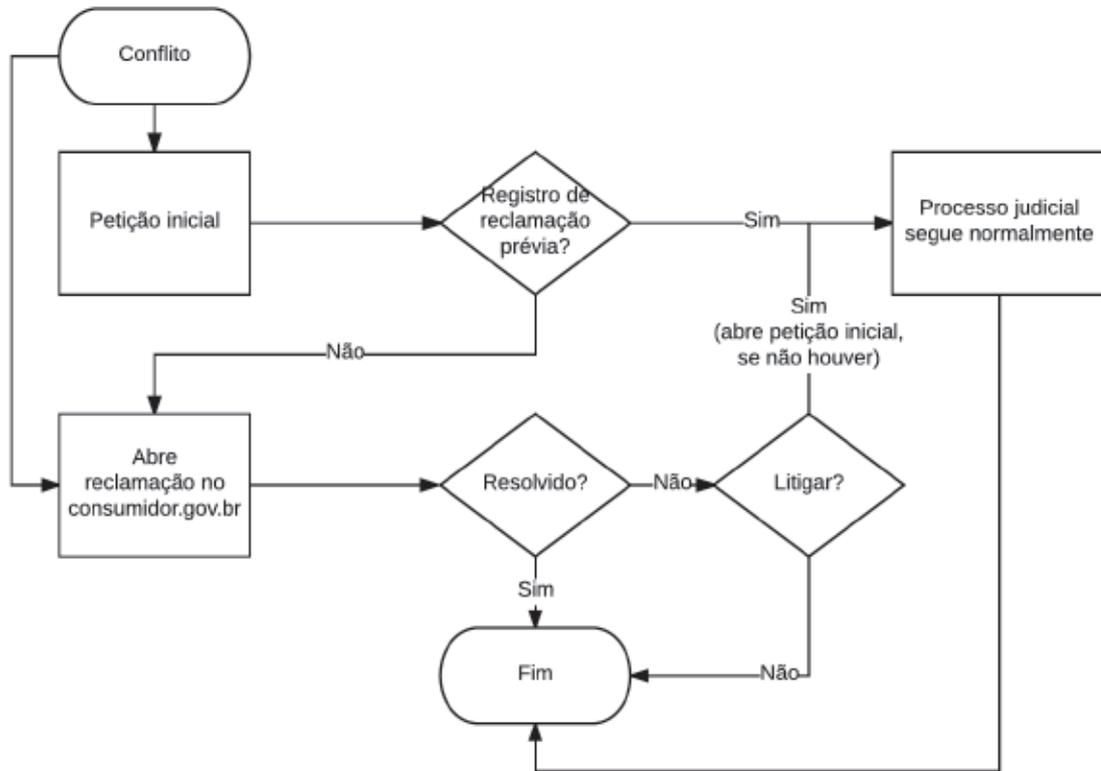
A presente solução é a mais importante da pesquisa. Além de ser a solução com maior impacto esperado para evitar novos processos, é tecnicamente viável, de baixo custo e seu impacto é mensurável.

As análises da base de dados do consumidor.gov.br revelaram que as reclamações pré-processuais, além de rápidas são eficientes, com uma taxa de resolução de problemas de quase 80% na área de telecomunicações e de mais de 50% para problemas com bancos.

Nossa proposta para desafogar os tribunais e evitar novos pleitos é criar um fluxo para direcionar as demandas ao consumidor.gov.br antes de levar o problema a juízo. Seguindo esse trânsito, garantimos que houve uma tentativa de comunicação entre as partes através do consumidor.gov.br, sem gerar demandas adicionais ao Judiciário e ao consumidor.

A Figura 39 mostra o fluxo simplificado de como funciona a solução. Dado um conflito, o consumidor pode, entre outras alternativas, entrar com uma reclamação no consumidor.gov.br ou iniciar uma petição inicial eletrônica. No formulário de cadastro da petição inicial, será adicionado um campo para inserir o código identificador de reclamações prévias do mesmo tema no consumidor.gov.br. Se o autor da ação deixar esse campo em branco, uma reclamação é gerada paralelamente a fim de viabilizar uma tentativa de conciliação extrajudicial. Se o conflito for resolvido pelo consumidor.gov.br, o processo é encerrado. Em caso de o conflito não ser resolvido em um prazo fixo, o procedimento no consumidor.gov.br é encerrado e o processo judicial corre normalmente.

**Figura 39 – Fluxo de integração genérico**



Essa solução possui as seguintes vantagens:

1. Obriga a empresa a atender o reclamante rapidamente.
2. Provavelmente não atrasa o andamento do processo, visto que i) os procedimentos correm em paralelo, ii) o prazo de atendimento no consumidor.gov.br é curto e iii) os diálogos realizados através da plataforma auxiliam na tomada de decisão no processo judicial.
3. Evita a entrada de ações desnecessárias, ou seja, que podem ser resolvidas extrajudicialmente.
4. Desincentiva a entrada de litigantes e advogados oportunistas, uma vez que o consumidor.gov.br terá registro das discussões travadas entre reclamante e empresa.

5. Auxilia na documentação das reclamações, em razão do consumidor.gov.br possuir modelos de dados mais adequados para registrar informações sobre as queixas do que os sistemas dos tribunais.
6. Não afeta negativamente o acesso à justiça, já que o processo judicial é distribuído de qualquer forma.

Uma possível desvantagem da solução é que para alguns ela pode burocratizar a abertura do processo judicial. Por exemplo, se uma pessoa busca uma composição amigável via SAC ou ferramentas como o Reclame Aqui, ela repetirá o procedimento no consumidor.gov.br após entrar com uma ação. Ainda assim, considerando a velocidade de atendimento do canal, essa barreira tem impacto negativo negligenciável frente às vantagens obtidas.

A implementação não precisa ser feita em nível nacional em sua primeira versão. Inclusive, o ideal é que a solução seja implementada gradativamente e de forma planejada, garantindo i) o atendimento de um cronograma de implementação; e ii) uma avaliação do impacto utilizando índices de atendimento da demanda.

Existem duas formas principais de aplicar a solução proposta de forma gradativa.

A primeira é selecionar algumas comarcas de interesse para adicionar o campo do formulário conectado com o consumidor.gov.br. A solução tem uma facilidade adicional, já que em casos consumeristas o endereço considerado pode ser o do autor do processo (Lei 8.078/1990, art.101, I). Dessa forma, selecionar uma comarca de interesse tende a representar o perfil dos autores do processo, ao invés dos réus.

A segunda estratégia é iniciar os testes com alguns dos maiores litigantes identificados na pesquisa. O argumento para isso é que, como o volume de conflitos é muito grande, algumas empresas podem não estar preparadas para atender a demanda imediata.

O potencial dessa proposta para redução da litigiosidade é muito relevante, uma vez que afeta todos os petições eletrônicos. Essa também é uma forma adequada de aumentar a eficiência do Judiciário, pois somente irão a juízo os casos que comprovadamente não forem resolvidos extrajudicialmente.

### 4.3 Criação de ferramentas de monitoramento

A presente pesquisa auxiliou na identificação de eventos anômalos na litigiosidade. O maior exemplo disso foi o pico repentino na entrada de ações contra o Serasa no TJRS. Tais eventos podem acontecer de maneira localizada e nem sempre são perceptíveis nos grandes números.

No entanto, relatórios técnicos são ineficazes para identificar e controlar eventos anômalos dinamicamente. A solução adequada nesse caso é a criação de *dashboards* interativos e ferramentas de alerta. Idealmente, o CNJ e os tribunais precisam ter uma ferramenta desse tipo nas Secretarias de Planejamento Estratégico (SEPLAN) e nas corregedorias.

O Núcleo de Monitoramento de Perfis de Demandas da Corregedoria Geral da Justiça de São Paulo (NUMOPEDE) foi criado a partir do expediente CPA nº 2016/163905 e tem como objetivo monitorar demandas que, pelas suas características, impactam de forma substancial na organização dos serviços judiciais. A análise das demandas a partir do seu perfil pode se justificar, entre outros casos, por picos de distribuição em curto espaço de tempo, pelas características do litígio ou dos litigantes.

A proposta do grupo é racionalizar os trabalhos cartorários e coibir a utilização predatória da justiça. Para isso, monitoram a evolução de casos novos de forma contínua, segregando por i) classe e assunto; ii) comarca; iii) partes e advogados responsáveis. Dessa forma, é possível identificar picos temporais de distribuições de processos em determinadas localidades ou envolvendo empresas específicas, gerando alertas para agilizar na tomada de decisões estratégicas.

A sugestão para o CNJ sobre esse tema é entrar em contato com a equipe responsável pelo NUMOPEDE e definir passos para a implementação de uma ferramenta de visualização nacional para identificação de eventos anômalos. A ferramenta pode funcionar como uma aba adicional do recente módulo de produtividade mensal do CNJ.

#### 4.4 Metodologia de cálculo de volumes processuais por assunto

Compreender o perfil das demandas é indispensável para a gestão eficiente dos tribunais. Uma forma natural de identificar esses perfis é classificando os casos em tipos, que são grupos de processos com características comuns.

Atualmente, a forma mais direta de identificar tipos de processos judiciais é utilizando os chamados *assuntos processuais*. Os assuntos relacionam-se com as matérias discutidas em cada caso. Por exemplo, um caso cível de indenização por dano moral poderia ter um assunto “Indenização por dano moral”, enquanto um processo falimentar de uma empresa em Recuperação Judicial poderia ser classificado como “Convocação de Recuperação Judicial em Falência”.

Nesse contexto, um importante passo foi dado com a Resolução 46/2007 do CNJ<sup>6</sup>, que criou as TPUs. As TPUs são uma documentação oficial de todas as classes, assuntos e movimentações dos processos. As TPUs foram implantadas em todas as justiças, o que facilita a realização de análises que comparam diferentes tribunais.

As TPUs são estruturadas em formato de árvore. Isso significa que temos assuntos genéricos e assuntos específicos, sendo que o assunto específico é um “filho” do assunto genérico. As TPUs podem ter até seis níveis hierárquicos de assuntos.

O problema enfrentado atualmente é que muitas vezes os processos são classificados com assuntos genéricos. Assim, ao contar todos os processos de determinado tema, podemos contar casos a menos por conta de problemas de classificação.

Subestimar do volume real de processos de um certo tipo configura a **cifra oculta**, que é dada pela quantidade de processos de um assunto classificados em assuntos genéricos.

A cifra oculta pode ser estimada usando técnicas estatísticas apropriadas. Para isso, no entanto, é necessário fazer algumas suposições ou utilizar conhecimentos de especialistas sobre o tema. No capítulo de metodologia apresentamos uma solução replicável para resolver o problema.

---

6 [http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/rescnj\\_46.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/rescnj_46.pdf). Acesso em 26/06/2017.

A solução apresentada depende de algumas suposições, mas poderia ser rapidamente implementada em sistemas e relatórios gerenciais. Um caso importante é o Módulo de Produtividade Mensal do CNJ, que poderia apresentar estimativas de volume processual para todos os assuntos.

#### **4.5 Utilização da métrica IADR para avaliação de impactos**

Toda medida adotada para aprimoramento da administração judiciária precisa ser avaliada no plano prático, ainda que faça sentido teoricamente. Sem avaliação, não é possível aferir eficácia e, por conseguinte, é difícil propor melhorias.

Na metodologia também apresentamos uma métrica chamada IADR: Índice de Atendimento à Demanda Relativo, que pode ser visto como uma generalização da taxa de congestionamento e do Índice de Atendimento à Demanda (IAD) para estudar a litigiosidade de um tribunal.

A proposta nesse caso é utilizar o IADR para avaliar o impacto de mudanças. O peso relativo dos casos pendentes a ser utilizado no cálculo dependerá de decisões estratégicas e será objeto de futuras pesquisas.

Caso a primeira proposta dessa pesquisa seja implementada, seria possível calcular a evolução mensal do IADR em processos consumeristas. Nesse caso, a implementação gradativa em diferentes comarcas/estados permitiria a comparação do IADR usando técnicas como *differences in differences* (Bertrand, Duflo, and Mullainathan 2004), que resultam em estimativas razoáveis sobre os efeitos das políticas.

#### **4.6 Utilização de modelos de classificação de partes**

Um dos maiores desafios metodológicos enfrentados durante a realização da presente pesquisa foi a limpeza e classificação das partes nos processos.

Parte das bases vieram com nomes de empresas acompanhados dos documentos (CPF ou CNPJ). Em tese, a tarefa de contagem a partir dos CNPJs seria trivial. No entanto, os diversos

problemas de documentação presentes nessas bases nos forçaram a utilizar os nomes das empresas como base em todos os casos.

Classificar as empresas a partir dos nomes também não é trivial, pois os nomes podem aparecer de formas distintas. Em alguns casos, nem mesmo seres humanos são capazes de distinguir, por exemplo, se uma parte é pessoa jurídica ou física, olhando apenas para o nome.

No decorrer dos trabalhos, testamos vários modelos de classificação das partes. Os modelos partiram de expressões regulares e criação de *white lists*<sup>7</sup>, que foram se tornando mais sofisticados com a aplicação de técnicas como regressão LASSO (Friedman, Hastie, and Tibshirani 2001) em *sacolas de palavras*<sup>8</sup>. No final, acabamos considerando um conjunto de expressões regulares, pela simplicidade e estabilidade dos resultados.

A grande vantagem do trabalho realizado é que a classificação é replicável. Isso significa que uma nova pesquisa na área de maiores litigantes poderia utilizar o mesmo código para realizar a classificação das empresas. Além disso, o código é aberto e pode ser testado e melhorado.

A solução final foi implementada num pacote escrito em R chamado `tidyML`<sup>9</sup>. Nossa sugestão nesse caso é que o pacote seja testado e melhorado com sugestões de outros pesquisadores. Dessa forma, será possível reclassificar os nomes de empresas em todos os tribunais de maneira unificada, facilitando muito na realização de levantamentos futuros.

## 4.7 Sistema de Classificação de Empresas e Incorporações

Para a realização desse projeto, foi necessário pesquisar o histórico das empresas e suas incorporações. Isso foi feito, dentre muitos outros casos, para o Itaú e Unibanco, que nos dias de hoje são parte da mesma corporação.

---

<sup>7</sup> Uma *white list* é uma lista de nomes que certamente ou quase certamente indicam como classificar o nome da parte. Essa lista inclui nomes de empresas conhecidas, como Bradesco, Itaú etc.

<sup>8</sup> *Bag of words* ou sacola de palavras é uma maneira de organizar textos a partir da contagem de palavras em documentos. Uma característica importante da sacola de palavras é que ela não considera a ordem em que as palavras aparecem. Assim, por exemplo, Itaú Unibanco e Unibanco Itaú são equivalentes.

<sup>9</sup> Acesso em <https://github.com/abjur/tidyML>. No momento de elaboração desse texto, o `tidyML` ainda não estava finalizado.

Um problema dessa tarefa é a necessidade de tomadas de decisão arbitrárias. Por exemplo, decidimos manter separadas as empresas Via Varejo e GPA, que até o momento desta redação eram controladas pelo grupo Casino.

Para o atendimento dos princípios da transparência e reprodutibilidade, é importante que uma tabela de-para oficial das empresas e suas incorporações seja disponibilizada publicamente. Essa tabela deve ser dinâmica pois as incorporações acontecem a todo momento.

Nossa sugestão é que o Sistema de Classificação de Empresas e Incorporações (SCEI) seja uma ferramenta similar às Tabelas Processuais Unificadas do CNJ. As empresas devem ser classificadas em formato de árvore, acompanhadas de seus códigos, que nesse caso serão os CNPJs. Especialistas cadastrados no SCEI poderiam propor mudanças nessa classificação ao longo do tempo.

Na ABJ sempre nos esforçamos para manter os códigos utilizados para realização das análises disponíveis. Caso a sugestão da tabela seja implementada, os códigos desenvolvidos para essa pesquisa podem auxiliar na criação da versão inicial das tabelas.

#### **4.8 Experimento com semana da conciliação**

O CNJ promove anualmente a Semana Nacional da Conciliação. Trata-se de uma campanha de mobilização na qual todos os Tribunais Brasileiros concentram seus esforços, durante uma semana, na obtenção do maior número possível de composições amigáveis.

Além de ser uma forma de reduzir o volume processual, a semana da conciliação é uma oportunidade muito interessante para conduzir experimentos. Tais experimentos poderiam ser utilizados para mensurar o efeito do incentivo à conciliação, buscando estabelecer os limites desse efeito.

Uma forma de conduzir o experimento é selecionando aleatoriamente processos elegíveis ou não na semana de conciliação. Dessa forma seria possível isolar o efeito do incentivo à conciliação, sem prejuízo ao curso natural do processo. Estudos recentes sugerem que é possível atingir o mesmo objetivo sem a aplicação completa de aleatorização: (Fossaluzza

et al. 2015) discute o tema da alocação intencional na condução de experimentos. Com a técnica de alocação sequencial, é possível testar hipóteses com amostras menores.

Um resultado interessante desses experimentos é a possibilidade de testar a hipótese de que adicionar cláusulas para incentivar conciliação é efetivo. Em estudos observacionais, essa inferência causal não seria possível, pois o efeito estaria confundido (Pearl 2009).

#### 4.9 API pública para extração de processos

Existem inúmeras ferramentas públicas e privadas para busca e recuperação de processos. Os sistemas são eficazes, mas são todos voltados para a busca de informações individuais. Se uma pessoa tiver o número identificador, ela achará informações do processo. Se precisar de uma lista de processos, poderá utilizar ferramentas de busca.

Cientistas de dados, no entanto, precisam ter a possibilidade de exportar os dados completos ou algum recorte da população para planilhas. Existem muitos exemplos de páginas úteis para cientistas de dados, como IpeaData, Datasus, IBGE, entre outros.

Também é possível utilizar *Application Programming Interfaces* (APIs) para obter dados de *tweets*, publicações no Facebook, entre outros. O importante é notar que os sistemas voltados para análise de dados são em sua maioria voltados para extração de informações de muitos indivíduos. Os dados são organizados para análise e não para consulta individual. Muitas vezes é necessário limpar a base, mas isso faz parte do fluxo da ciência de dados (Wickham and Grolemund 2016).

Na área do direito, o pesquisador fica numa situação complicada, pois precisa de dados da população ou de uma amostra, com linhas e colunas, numa planilha padronizada. No entanto, tudo o que consegue encontrar são documentos individuais, listagens de processos e arquivos em formato fechado, como o *PorTabela Document Format* (PDF).

Muitas vezes os dados estão disponíveis em páginas *web*, mas é muito demorado buscar todos os casos que precisamos manualmente ou através de ofícios. Por isso, é usual construir *web scrapers*, que são robôs que baixam as páginas automaticamente e depois as transformam em dados estruturados.

Atualmente, a utilização *web scrapers* é indispensável em estudo jurimétricos. As pesquisas realizadas pela ABJ foram fortemente influenciadas por essas ferramentas.

Contudo, são raros os profissionais que dominam esse conhecimento. A ABJ disponibiliza abertamente todo seu aparato técnico,<sup>10</sup> mas as ferramentas não são capazes de resolver todos os problemas. Além disso, os sistemas dos tribunais colocam impedimentos técnicos de acesso, dificultando a execução de pesquisas que poderiam ser benéficas para os próprios tribunais.

Há muitos exemplos em que simplesmente não é possível obter as informações que necessitamos. Em muitos casos a única forma de acessar os dados é a partir da Lei de Acesso à Informação. Apesar da LAI ser um grande avanço, utilizá-la para todas as demandas é ineficiente pois congestionam os setores administrativos e técnicos dos tribunais.

A solução mais eficaz para o problema de acesso aos dados envolve modificar os *sites* dos tribunais, permitindo extrações de dados e disponibilizar APIs que permitam os pesquisadores de buscar as informações públicas de maneira segura e organizada.

Essas ferramentas são simples de construir para entidades como os tribunais, que geralmente têm equipes de tecnologia da informação de altíssima qualidade. A solução não causaria impactos negativos nos sistemas; pelo contrário: ao permitir que os dados sejam baixados de forma programática, é possível controlar o volume de dados transferido por unidade de tempo, evitando que os servidores fiquem sobrecarregados.

A ABJ tem atuado em campanhas de abertura de dados do Judiciário, construindo ferramentas, organizando eventos, ministrando cursos e fazendo contatos políticos. A Associação se coloca disponível para auxiliar na definição de modelos de dados e formas de utilização das APIs. Acreditamos que num futuro próximo o Brasil será referência mundial na abertura de dados do Judiciário.

---

<sup>10</sup> Disponíveis nos links: <https://github.com/abjur> (códigos genéricos da ABJ), <https://github.com/courtsbr> (web scrapers), e <https://github.com/decryptr> (ferramentas para quebrar CAPTCHAs).

#### **4.10 Sugestões de novas pesquisas**

É próprio e esperado da pesquisa apresentada que o levantamento de dados provoque novos questionamentos a respeito de problemas até então insuspeitos. Cada resposta traz consigo novas perguntas.

Ao elaborar os relatórios procuramos incluir algumas questões não diretamente ligadas ao problema da justiça consumerista, mas que intuíamos àquela altura estarem ligadas a outras questões sensíveis ao tema.

Os resultados apresentados, apesar de não serem conclusivos, são suficientemente significativos para que as autoridades responsáveis se preocupem em investigá-los com maior profundidade nas próximas pesquisas.

A recomendação final é, portanto, a realização de novas pesquisas sobre pontos importantes que afetam a administração do Judiciário. Sem prejuízo de outras temáticas, os quatro tópicos abaixo nos pareceram importantes.

#### **4.11 Pesquisas realizadas localmente**

Reduzir a cobertura nacional da pesquisa, e aumentar a quantidade de observações dentro de cada região. Em todas as pesquisas empíricas no direito, fica claro que locais com diferentes estruturas administrativas e diferentes culturas influenciam muito nas características dos processos (ABJ 2013). Uma alternativa para solucionar esse problema é realizar uma amostra aleatória de varas e estudá-las de forma aprofundada, buscando conhecer e controlar a variabilidade. No entanto, é difícil controlar essa variabilidade a nível nacional, pois cada visita às varas pode incorrer em custos e tempo dispendido. Por esse motivo, uma sugestão é a realização de pesquisas locais, voltadas ao estudo das unidades federativas. Pesquisas como essa ainda seriam custosas pelo elevado número de comarcas, mas produziriam resultados mais consistentes.

## 4.12 Pesquisas envolvendo gratuidade judiciária

Como observamos na presente pesquisa, um dos processos mais recorrentes do direito do consumidor são os casos que envolvem danos morais, um assunto processual que tem a intuição de estar associado a uma indústria. Por um lado, isso poderia ser explicado pela existência de magistrados com tendência a favorecer o autor da ação, ou seja, que arbitram valores de indenização altos o suficiente para convencer pessoas a litigar. Em outras ocasiões, é possível ajuizar litígios que desfavorecem a requerida em prol da requerente, além do simples intuito de indenizar um dano sofrido.

Um tópico relevante nesse contexto é a gratuidade judiciária, que tem fundamento no princípio constitucional da inafastabilidade do Poder Judiciário (CF, art. 5º, XXXV). A gratuidade também se encontra guardada na oferta constitucional de assistência judiciária integral e gratuita àqueles que comprovarem insuficiência de recursos (CF, art. 5º, LXXIV).

O objetivo geral dessa pesquisa é comparar os perfis de processos com e sem o benefício da justiça gratuita.

As principais métricas de comparação inicialmente propostas foram listadas abaixo.

1. Tempo entre a distribuição e sentença ou arquivamento do processo.
2. Proporção de decisões favoráveis/parcialmente favoráveis.
3. Valor de indenização do processo e proporção de acordos.
4. Características socioeconômicas dos autores.

Esse estudo pode ser usado para testar se mudanças administrativas nas regras para concessão da gratuidade teriam efeito na litigiosidade. Essa pesquisa teria de lidar obrigatoriamente com o princípio do acesso à justiça, a fim de evitar que uma decisão de política pública seja tomada unicamente para favorecer a eficiência do Judiciário.

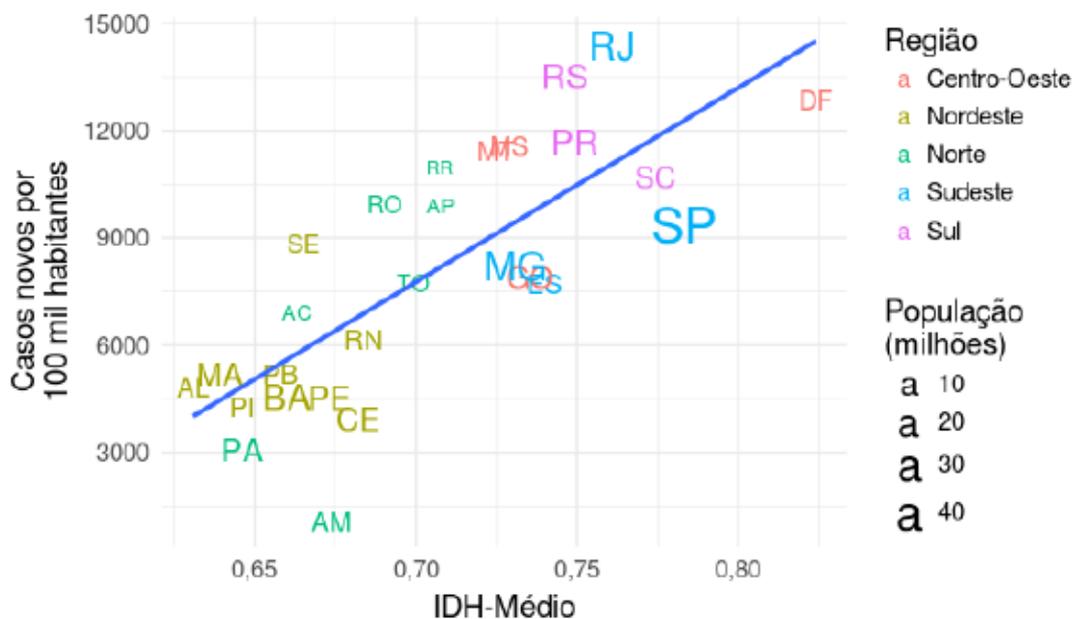
## 4.13 Relação entre desenvolvimento e litigiosidade

Em 2013 a ABJ organizou seu terceiro Seminário de Jurimetria, onde foi discutida a relação entre litigiosidade e desenvolvimento. Essa pesquisa teve como proposta alertar a socie-

dade de que a litigiosidade é positivamente associada ao crescimento da população e, por isso, poderíamos estar mensurando o efeito de ações para barrar a entrada massiva de novos casos de maneira ineficiente.

A litigiosidade pode ser definida como o número de casos novos por cem mil habitantes. Já o desenvolvimento pode ser representado por diversas variáveis, dentre elas o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). A Figura 40 mostra um gráfico de dispersão entre essas duas quantidades, baseando-se nos dados do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) para o IDH em 2010 e o RJN para o número de casos novos por cem mil habitantes em 2015. A correlação observada nesse caso é de 77%.

**Figura 40 – Gráfico de dispersão do IDH-Médio estadual e quantidade de casos novos por cem mil habitantes.**



Fonte: Justiça em Números e PNUD.

No entanto, sabemos que correlação não implica em causalidade. Existem várias explicações possíveis para essas duas variáveis estarem associadas. Assim, pode ser que um estado receba um incremento na sua renda *per capita* sem necessariamente aumentar a litigiosidade.

Nesse contexto, seria interessante realizar uma investigação mais aprofundada do problema, buscando aferir uma relação causal entre desenvolvimento e litigiosidade. Uma alternativa para isso seria ligar bases de dados de processos com bases de dados de trabalhadores, como a RAIS (Relação Anual de Informações Sociais). Dessa forma, seria possível investigar se choques positivos na renda das pessoas aumentariam a probabilidade de entrada na justiça.

Se verificada, a relação causal entre desenvolvimento e litigiosidade seria útil não só para prever a demanda futura de processos, mas também a definir estratégias direcionadas para redução de litígios.

# 5

## APÊNDICE

### 5.1 Códigos utilizados para análise das bases de dados

#### 5.1.1 Produto 2

1. *Scripts* de análise de dados feitos em R.
2. *Scripts* para arrumar dados dos tribunais.
3. *Scripts* para arrumar nomes das empresas.
4. Pacote em R utilizado para armazenar as TPUs do CNJ.
5. Pacote em R utilizado para criar a *whitelist* do TJSP e estimar volumes processuais.
6. *Scripts* de *web scraping* de tribunais do sistema SAJ.
7. *Scripts* de *web scraping* de diversas páginas do TJSP.
8. Modelos para quebrar CAPTCHAs.

## 5.1.2 Estudo sobre teses da USP

1. Pacote em R utilizado para *download* dos acórdãos.
2. Base de dados sobre acórdãos utilizada.
3. Pacote em R utilizado para *download* das teses da USP.
4. Base de dados de teses da USP.

## 5.2 Eixos de investigação cortados no decorrer da pesquisa

Os seguintes eixos de investigação foram deixados de lado no decorrer da pesquisa por serem muito complexos de executar e/ou por apresentarem pouco potencial de resolver problemas de administração judiciária. Ainda assim, optamos por manter os eixos, pois outros pesquisadores podem enxergar oportunidades não identificadas pela ABJ durante a execução do projeto.

### 5.2.1 Incidentes de demandas repetitivas

Outra importante ferramenta instituída pelo novo CPC para redução dos processos em trâmite no Poder Judiciário é o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), cujo procedimento é regulado pelo artigo 976 e seguintes do novo diploma processual.

O IRDR é cabível quando houver, simultaneamente, duas condições: i) efetiva repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito, tanto material quanto processual; e ii) risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica.

Isso significa que deve haver aspectos fáticos repetitivos nos diversos casos analisados. Como, por exemplo, em casos nos quais as partes tenham realizado o mesmo tipo de atividade negocial e agora discutem com o Fisco a incidência de Imposto, ou nos quais as partes pretendem a devolução de valores em razão de planos econômicos instituídos pelo país no início dos anos 1990.

A instauração do incidente pode ser pedida pelo juiz ou relator, pelas partes da demanda, pela Defensoria Pública ou Ministério Público. Quando o Ministério Público não pedir a instauração do incidente, deverá funcionar como fiscal da lei.

O IRDR é julgado pelo órgão do tribunal responsável pela uniformização da jurisprudência. Admitido o incidente pelo relator, os processos classificados no grupo correspondente são suspensos. Uma vez julgado o incidente, a tese jurídica será aplicada conforme o art. 985, I e II:

I - a todos os processos individuais ou coletivos que versem sobre idêntica questão de direito e que tramitem na área de jurisdição do respectivo tribunal, inclusive àqueles que tramitem nos juizados especiais do respectivo Estado ou região; II - aos casos futuros que versem idêntica questão de direito e que venham a tramitar no território de competência do tribunal, salvo revisão na forma do art. 986.

Do julgamento do mérito do incidente caberá recurso extraordinário ou especial. O recurso tem efeito suspensivo e a repercussão geral do recurso extraordinário será presumida. A tese jurídica adotada pelo Supremo Tribunal Federal (STF) ou pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) será aplicada no território nacional a todos os processos individuais ou coletivos que versem sobre idêntica questão de direito.

Por se tratar de um instituto inédito e com pouco tempo de vigência, o IRDR tem sido pouco utilizado. Pela dificuldade em se identificar o que deve ser considerado como “questão unicamente de direito”, é incerto o efeito de tais medidas.

A única hipótese em relação ao IRDR é que, pelo fato deste tratar de questões unicamente de direito, este dispositivo do CPC não influencia os processos que envolvem direito do consumidor de forma significativa. A hipótese será avaliada a partir de um conjunto de suposições bem definidas e um modelo de simulação.

O IRDR era um tema potencialmente interessante no início da pesquisa. Estudar sua aplicação é uma forma de avaliar os impactos do novo CPC no direito do consumidor. Soluções envolvendo o IRDR também poderiam ajudar a decidir processos em bloco sem reduzir a segurança jurídica, aumentando significativamente a eficiência dos tribunais.

Infelizmente, em todas as entrevistas o tema ficou em segundo plano. É grande a descrença em aplicações práticas do IRDR e é pequena a fatia dos problemas do consumidor que o

índice ataca. Para ser efetivo, o IRDR precisaria de uma tecnologia de identificação e agrupamento de processos que ainda não existe em nenhum tribunal. Além disso, existem poucos casos disponíveis para análise.

Concluímos que o IRDR precisa de tempo para maturar e tornar-se passivo de análise quantitativa. Por isso, o eixo de investigação foi descartado na presente pesquisa.

## 5.2.2 Otimização da fila de trabalho

A redação original do art. 12 do novo CPC previa, de maneira sucinta, que os juízes e os tribunais deveriam observar a ordem cronológica de conclusão para proferir sentenças e acórdãos. No mesmo sentido, a redação original do art. 153 determinava que o escrivão ou chefe de secretaria observasse a ordem cronológica de recebimento para publicação e efetivação dos pronunciamentos judiciais.

Sensível aos problemas que essa determinação poderia trazer para o funcionamento das varas judiciais e tribunais, o legislador editou a Lei n. 13.256/2016 e acrescentou a palavra “preferencialmente” aos artigos 12, Caput, e 153 do CPC:

Art. 12. Os juízes e os tribunais atenderão, preferencialmente, à ordem cronológica de conclusão para proferir sentença ou acórdão.

Art. 153. O escrivão ou o chefe de secretaria atenderá, preferencialmente, à ordem cronológica de recebimento para publicação e efetivação dos pronunciamentos judiciais.

A partir das modificações perpetradas pela Lei n. 13.256/2016, os magistrados, escrivães ou chefes de secretaria não mais estão obrigados a observar a ordem cronológica de tramitação dos processos. Por isso, foram estabelecidas exceções à essa regra no parágrafo 2º do dispositivo.

Dessa forma, tem-se o seguinte:

- O magistrado não está obrigado a seguir a ordem cronológica dos processos para proferir sentença ou acórdão, devendo segui-la preferencialmente, desde que possível.
- Há exceções legais que determinam que um processo seja julgado antes de outros, independentemente de sua ordem cronológica.

A liberdade na forma de atuação do juiz nesse sentido pode ser vista como positiva, pois dessa forma é possível delimitar a ordem que melhor atenda às necessidades de cada vara. Na prática, no entanto, isso implica na descentralização da administração das varas, em que cada juiz administra o cartório de forma arbitrária. Esse problema, somado à conhecida falta de mecanismos de comunicação entre os juízes, gera uma sensação de caos na administração da justiça.

Uma forma possível de solucionar esse problema seria através da otimização da fila de trabalho dentro do cartório. Isso seria realizado através de um modelo que ordenaria os trabalhos a serem realizados em cada dia, considerando todos os agentes do cartório.

A hipótese para esse tema é a de que existem formas de ordenar as tarefas dentro de um cartório capaz de i) minimizar o número de ações a serem tomadas através de ações e blocos de processos; ii) reduzir o tempo médio entre a distribuição e a sentença do processo; e iii) manter constante ou reduzir a taxa de recorribilidade.

Os resultados para esse tema são simulações baseadas em dados reais de movimentações processuais e utilização de modelos similares aos descritos em Fossaluzza et al. (2015). A mensuração da importância envolve, entre outras características, a complexidade processual. Portanto, a implementação deve levar em conta métodos para mensuração de complexidade.

A ideia de otimizar filas de trabalho já nasceu problemática. O tema surgiu de dentro do Laboratório de Jurimetria e baseia-se na suposição de que a ordenação de tarefas dentro de uma vara é ineficiente. Um algoritmo de otimização poderia ser usado para agrupar processos similares ou tarefas repetidas dentro de processos distintos, eliminando retrabalho da vara.

Nas entrevistas, observamos que o tribunal já possui diversos modelos de documentos e ritos bem definidos. Novos padrões para fluxo de trabalho das varas seria útil apenas em comarcas com menor volume processual. A solução também apresenta dificuldades de implementação, pois precisa ser integrado aos sistemas existentes e poderiam exigir treinamento.

### 5.2.3 Incentivos para litigar

Segundo o Relatório Justiça em Números (2015, ano-base 2014), os processos mais recorrentes do direito do consumidor são os que envolvem danos morais, sendo este um assunto processual que tem a intuição de estar associado a uma “indústria”. Esse fato poderia ser explicado por conta de juízes que arbitram valores de indenização altos o suficiente, instigando pessoas a litigar. Em outras ocasiões, é possível ajuizar litígios que desfavorecem a requerida em prol da requerente, além do simples intuito de indenizar um dano sofrido.

Esse é um argumento particularmente plausível no caso dos JECs por conta da inexistência das custas processuais e sucumbência (Damiani et al. 2015). Se desconsiderarmos o custo de litigar por conta do tempo dispendido para iniciar e acompanhar a ação, mesmo quando a probabilidade de sucesso é baixa, litigar é um ato vantajoso para o autor, mesmo que o mesmo não tenha razão.

Outro tópico relevante nesse contexto é a gratuidade judiciária, que tem fundamento no princípio constitucional da inafastabilidade do Poder Judiciário (CF, art. 5º, XXXV). A gratuidade também encontra guarida na oferta constitucional de assistência judiciária integral e gratuita àqueles que comprovarem insuficiência de recursos (CF, art. 5º, LXXIV).

O novo CPC derogou (revogou parcialmente) as disposições da Lei 1.060/1950 e passou a também regular a gratuidade da justiça, que compreende: i) taxas e custas judiciais; ii) selos postais; iii) despesas com publicações na imprensa oficial; iv) indenização devida à testemunha pelo dia não trabalhado; v) despesas com realizações de exames de DNA e outros considerados essenciais; vi) honorários de advogados, peritos, remuneração do intérprete ou tradutor; vii) custas para elaboração de memórias de cálculo, quando exigidas; viii) depósitos para interposição de recursos, propositura de ação e prática de outros atos inerentes ao exercício do contraditório e da ampla defesa; ix) emolumentos devidos a notários ou registradores necessários para efetivação de decisão judicial ou regular processamento da demanda (CPC/2015, art. 98, § 1º).

A concessão da gratuidade da justiça não afasta a responsabilidade do beneficiário pelas despesas processuais e pelos honorários advocatícios decorrentes de sua sucumbência. Nesse caso, as obrigações do beneficiário ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 anos subsequentes ao trânsito em julgado da

decisão que as certificou, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência do beneficiário.

O momento de concessão da gratuidade da justiça, que pode ocorrer em relação a algum ou a todos os atos processuais e que pode consistir na redução percentual dos valores, é regulado pelo art. 99 do novo CPC.

O dispositivo supramencionado prevê, em seu *Caput*, que a gratuidade pode ser pedida na petição inicial, na contestação, na petição para ingresso do terceiro ou em recurso. Mas também pode ser requerida em momento ulterior, por simples petição, desde que a condição de insuficiência seja superveniente à primeira manifestação da parte. Na prática, a justiça gratuita pode ser pedida em qualquer momento do processo.

A possibilidade de o magistrado indeferir o pedido de justiça gratuita, tema que é o cerne deste tópico, também é tratada no art. 99 do novo CPC. Trata-se de questão sensível.

O § 3º do art. 99 determina que “presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural”. Por sua vez, o art. 99, §2º, prevê que o magistrado somente poderá indeferir o pedido se houver nos autos elementos que evidenciem a falta dos pressupostos para a concessão de gratuidade. E antes de indeferir o pedido, o magistrado deve possibilitar que a parte comprove o preenchimento dos requisitos.

Dessa forma, a balança pende para o lado da concessão da justiça gratuita para as pessoas naturais, na medida em que: i) há uma presunção de insuficiência por mera declaração; ii) essa presunção somente pode ser afastada caso o magistrado verifique a existência de elementos que demonstrem que o réu não possui insuficiência, o que normalmente ocorre apenas em casos extremos; iii) ainda que o magistrado afaste a presunção, deve dar à parte a possibilidade de provar que preenche os requisitos de insuficiência.

Na prática, o que ocorre é que grande parte dos magistrados concedem a justiça gratuita sem maiores reflexões ou averiguações, exceto quando a situação de riqueza da parte é muito evidente. Se aceita, a gratuidade judiciária implica em incentivos similares para litigar quando comparados aos JECs.

Por outro lado, também precisamos considerar o acesso à justiça para equacionar os incentivos para litigar de forma adequada. Note que, se colocarmos um custo de litigar altíssimo,

teríamos um Judiciário livre de ações, mas uma sociedade sem acesso à justiça. Mas, se colocarmos um custo de litigar igual à zero, teríamos amplo acesso à justiça, mas uma baixa qualidade na prestação jurisdicional.

Também podemos considerar que o custo de litigar varia conforme o poder econômico do consumidor. Com efeito, duas pessoas envolvidas em conflitos similares, mas com poderes aquisitivos distintos possuem incentivos diferentes para entrar com ações judiciais.

Portanto, o fenômeno da litigiosidade em ações consumeristas por parte do consumidor pode ser estudado a partir de um modelo econométrico que busca maximizar a eficiência do Judiciário. Esse tópico é amplamente estudado por uma área da jurimetria denominada “viés de seleção em decisões judiciais” (Priest and Klein 1984).

As hipóteses sobre esse tema são:

1. A inexistência de custas processuais e sucumbência na primeira instância dos JECs impacta positivamente na entrada de ações consumeristas.
2. A legislação atual sobre gratuidade judiciária impacta positivamente na entrada de ações consumeristas.

Os resultados dessa pesquisa podem influenciar proposições tais como:

1. Metodologias concretas de mensuração do acesso à justiça, com base em suposições e critérios bem definidos.
2. Alterações na legislação para inclusão de valores ótimos de sucumbência e/ou custas processuais, buscando balancear o acesso à justiça e a prestação jurisdicional eficiente.

Juízes e empresários têm diferentes hipóteses sobre o valor da taxa de conversão de conflitos em litígios relacionados ao consumidor, o que leva a diferentes percepções sobre a influência de fenômenos como a gratuidade judiciária, as custas processuais nos JECs e a indústria do dano moral no volume de ações.

## 5.2.4 Motivações para o cometimento de ilícitos

Neste eixo de investigação temos interesse em estudar as causas de litigar associadas às empresas. Em particular, desejamos compreender as motivações por trás do cometimento de ilícitos.

A motivação por trás da elaboração deste eixo reside na suposição de que uma empresa funciona como agente racional e maximizador de lucro. Dessa suposição seguem as hipóteses:

1. Se, para uma determinada empresa, o custo associado à administração de um litígio for menor que o custo empregado para evitar um ato ilícito, então a decisão escolhida pela empresa será cometer o ilícito.
2. Uma redução no número de atos ilícitos cometidos acarreta uma diminuição do número de litígios.

Utilizando as duas hipóteses, concluímos que se for economicamente viável para uma empresa cometer um ato ilícito, então o número de litígios aumentará. Por outro lado, neste cenário é possível mitigar os riscos de ilicitudes tornando economicamente inviável o cometimento de uma infração através de multas ou sanções.

Com esse raciocínio em mente, nossas investigações se concentrarão em aproximar as condições de contorno à tomada de decisões jurídicas da administração de uma empresa. Assim, verificaremos se existem meios para desincentivar o cometimento de atos ilícitos em instituições para as quais vale a hipótese 1.

Como possíveis resultados, temos a elaboração de propostas para leis, multas ou sanções que tornem economicamente inviável o cometimento frequente de ilícitos. Esses dispositivos podem ser operacionalizados em função do valor médio de indenização ou dano médio causado ao consumidor.

Esse tema dividiu opiniões nas reuniões. O cometimento de ilícitos é o insumo dos conflitos entre empresa e consumidor. Na analogia da torneira, entender as motivações para o cometimento de ilícitos é o mesmo que estudar o encanamento por trás da torneira. Infelizmente, não é possível quebrar a parede para analisar o encanamento -- não podemos

investigar nem relatar publicamente as políticas internas dos maiores litigantes em ações consumeristas.

As análises para o tema ficariam apenas no plano teórico e os modelos finais poderiam ser aplicadas no mundo real somente após a coleta de novos dados. Por isso, resolvemos deixar as análises em segundo plano, possivelmente para pesquisas futuras.

### 5.2.5 Estratégias de composição amigável

As duas maiores inovações do novo CPC são: i) a ênfase atribuída ao dever de cooperação entre as partes; e ii) as aberturas para atuação dos chamados meios alternativos de solução de litígios.

Dentro do âmbito desta última, encontram-se as estratégias de conciliação e mediação. Dois pontos são relevantes para compreender como as estratégias de conciliação e mediação podem ajudar na redução do número de processos que estão em trâmite perante o Poder Judiciário: a obrigatoriedade da conciliação ou mediação e as semanas nacionais de conciliação.

**Obrigatoriedade do procedimento arbitral.** Tendo por objetivo fomentar a composição amigável, o novo CPC inovou e estabeleceu que os tribunais deverão criar centros judiciários de solução consensual de conflitos através do art. 165:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Dessa forma foi instituída a figura do conciliador, que atuará preferencialmente em casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, e do mediador, que atuará preferencialmente em casos em que houver vínculo anterior entre as partes. A atuação do conciliador ou do mediador é obrigatória sempre que houver conciliador ou mediador na comarca na qual se instaurou a situação litigiosa.

Por sua vez, o CPC estabelece que após verificar que a petição inicial preenche os requisitos essenciais e não é o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de

conciliação ou de mediação. Em outras palavras, a designação da audiência é obrigatória e deverá ser designada com no mínimo 30 dias de antecedência, devendo o réu ser citado com 20 dias de antecedência, como estabelece o art. 334:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

Em apenas duas hipóteses a audiência de conciliação ou mediação não é obrigatória. A primeira é quando as partes manifestam expressamente seu desinteresse na realização da audiência - o autor na petição inicial e os réus em até 10 dias antes da realização da audiência. A segunda é quando o direito que estiver em disputa não admitir autocomposição.

Visando garantir efetividade aos mecanismos de autocomposição, o CPC previu: i) meios para facilitar sua realização (que poderá ser feita por meio eletrônico); ii) meios para aumentar sua celeridade (realização de segunda audiência, desde que necessária à composição, em não mais do que 2 meses após a primeira); e iii) imposição de multa para a ausência injustificada das partes (de até 2% sobre o valor da vantagem econômica almejada ou sobre o valor da causa).

Não obstante a preocupação do legislador em fomentar a autocomposição e desafogar o Poder Judiciário, é possível verificar que, na prática, muitos juízes têm deixado de designar a audiência de conciliação ou mediação em razão de falta de pauta para sua realização.

Uma das soluções possíveis para esse impasse é investir no cadastramento e treinamento dos mediadores e conciliadores. Na medida em que os mediadores e conciliadores são os responsáveis por dirigir as audiências de composição, o aumento do seu número poderá levar a uma ampliação das composições amigáveis, sem que isso implique em uma maior quantidade de trabalho para os magistrados.

**Semana de Conciliação.** O CNJ promove anualmente a Semana Nacional da Conciliação. Trata-se de uma campanha de mobilização na qual todos os tribunais brasileiros concentram seus esforços, durante uma semana, na obtenção do maior número possível de composições amigáveis.

Durante a preparação para a Semana Nacional da Conciliação, os tribunais escolhem quais processos judiciais são passíveis de serem apresentados em audiência de conciliação. Na sequência, comunicam formalmente as partes litigantes. Caso uma das partes que não teve seu caso relacionado também queira resolvê-lo durante o mutirão, ela pode procurar o tribunal em que o caso estiver tramitando, desde que com antecedência.

A Semana Nacional de Conciliação é orientada pela Resolução nº 125 do CNJ, que dispõe sobre a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário” e traz entre os seus princípios fundamentais: informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual. Inspirada na Semana Nacional de Conciliação promovida pelo CNJ, diversos tribunais estaduais têm promovido semanas estaduais de conciliação.

Diante do exposto, temos as seguintes hipóteses sobre o fenômeno da conciliação:

- A obrigatoriedade da audiência de conciliação não aumenta a probabilidade de acordo de um processo em relação à probabilidade de acordo de processos do mesmo tipo com audiência não obrigatória.
- Processos escolhidos para a semana de conciliação possuem probabilidade maior de acordo do que processos do mesmo tipo que não foram escolhidos.

O resultado dessa análise poderá implicar em propostas como:

- Modificar o art. 165 do CPC para sinalizar a audiência de conciliação somente em processos pré-classificados como mais suscetíveis à realização de acordo. A suscetibilidade ao acordo pode ser definida através de um modelo preditivo da probabilidade de acordo de processos.
- Planejar a realização de semanas de conciliação de forma mais sistemática, para funcionarem como experimentos controlados, o que permitirá mensurações mais precisas do efeito da conciliação.
- Promover eventos de conciliação para processos envolvendo relações de consumo de determinados tipos, épocas do ano e regiões.

A conciliação é um tema amplamente discutido no Judiciário e aparece como prioridade na pesquisa. No entanto, nas reuniões vimos que o interesse não é tão grande para ações envolvendo direito do consumidor. Os especialistas acreditam que a proporção de processos

com composições amigáveis está próxima do máximo alcançável; nos casos restantes, alguma das partes realmente não tem interesse no acordo. Isso significa que criar mais formas de incentivar o acordo não têm resultado prático.

No final, acabamos não utilizando dados para realizar análises sobre conciliação. Essa parte da pesquisa foi transferida para pesquisas futuras, especialmente nas pesquisas locais.

A única proposta levantada sobre esse eixo foi a realização de experimentos controlados com a utilização da semana de conciliação. A condução de estudos desse tipo trará maior conhecimento sobre o que explica o fenômeno do acordo e quais as formas de aumentar a frequência desses acordos.

### 5.3 Questionário

As entrevistas partiram de um conjunto bem definido de perguntas, mas não tem um limite para os tipos de discussão realizadas, desde que não fujam do tema da pesquisa. As perguntas levantadas foram listadas abaixo.

1. Gasto Jurídico.
  1. Qual a proporção entre os gastos jurídicos consumeristas e os demais gastos jurídicos? Esta proporção é comparável à existente no resto do mundo?
  2. Qual a proporção entre os gastos jurídicos consumeristas e os demais gastos da empresa? Esta proporção é comparável à existente no resto do mundo?
  3. Quanto o preço de um produto é aumentado, em média, devido a gastos jurídicos?
2. Tipo de litígio.
  1. Quais os principais litígios ajuizados contra a empresa em relação a: i) matéria e ii) tipo processual.
  2. Qual a duração média dos litígios?
  3. Efeito de *sites* como “Reclame Aqui” sobre a litigiosidade?
  4. Quão frequentes são litisconsórcios passivos e ações coletivas? Poderiam ser usados mais vezes?

### 3. Estratégia processual.

1. Como os processos são divididos entre escritórios? (Supondo haver mais de um), Como os advogados que lidam com a causa lidam com o elevado número de casos? (recursos computacionais? bancos de dados? terceirização de serviços? outros?)
2. Adotam estratégias para chegar a acordos/mediação? Sob quais circunstâncias? Sob quais circunstâncias tenta-se negociar com o consumidor para evitar a ação judiciária? Algum dos profissionais responsáveis pelo atendimento ao cliente tem especialização em mediação? Ela é incentivada pela empresa? Em geral, consumidores buscam uma solução pacífica antes de buscar o Judiciário?
3. Comportamento da empresa mudou em função de decisões no Judiciário? Existem decisões do Judiciário que a empresa acredita serem prejudiciais à sociedade?
4. Comportamento da empresa mudou em função das agências reguladoras? A empresa vê que elas cumprem bem sua finalidade?
5. Sob quais circunstâncias a empresa recorre de uma decisão? (1ª e 2ª instância?)
6. De que forma danos morais são tratados na justiça consumerista?

### 4. Legislação consumerista.

1. Qual a opinião da entidade/profissional sobre a legislação consumerista?
2. Há pontos que incentivam demasiadamente a litigiosidade?
3. Há pontos que trazem custos demasiados à empresa?
4. Há pontos da legislação que poderiam ser melhorados?
5. Existem leis que são propositadamente infringidas pelas empresas por serem economicamente inviáveis? (ou respeitá-las seria economicamente ineficiente).

### 5. Agências reguladoras.

1. Qual a relação da empresa com as agências reguladoras?

## 5.4 Anotações das reuniões

As anotações abaixo foram realizadas informalmente e sem instrumentos apropriados para coleta. As anotações não refletem nem a opinião da ABJ nem a opinião dos entrevistados sobre o tema, e não devem ser utilizados para inferências sobre opiniões das empresas, de advogados ou dos Tribunais de Justiça.

As anotações não refletem diretamente a opinião dos especialistas e sim as anotações da ABJ.

A primeira reunião contou com a presença dos advogados Rodrigo Araújo e João Braz e teve como principais resultados as anotações abaixo.

1. A obrigatoriedade da realização de audiências de conciliação prévias (CPC/2015, art. 334, Caput) pode influenciar de forma negativa no andamento dos processos.
2. O novo CPC estabeleceu que os tribunais deverão criar centros judiciários de solução consensual de conflitos (CPC/2015, art. 165, Caput), o que pode ter efeito positivo sobre o volume de ações do consumidor.
3. Os IRDR só terão efeito sobre matérias de direito e não em matérias de fato. Além disso, supõe-se que a maior parte dos processos envolvendo direito do consumidor envolvem prioritariamente questões de fato. Assim, espera-se que o IRDR não tenha efeito positivo para resolução de demandas do consumidor.

A segunda reunião contou com a presença de Armando Rovai, presidente da SENACON.

1. O superendividamento é um problema corrente nos canais do portal Consumidor.gov.br. É possível afirmar que o consumidor não é o único responsável pelo endividamento, uma vez que este pode ser mitigado por bancos e fornecedores de cartões de crédito que possuam informações aprofundadas do consumidor.
2. Planos de saúde. Considerando o maior acesso a planos de saúde pela população em geral e o aumento recente de ações de erro médico, uma possível hipótese é que as seguradoras não estão preparadas para atender de forma adequada a demanda dos novos clientes. Isso indica a necessidade de criação de programas para reunir essas instituições e debater sobre as causas raiz dos processos judiciais.

3. A SENACON tem o interesse de medir o impacto das políticas da própria entidade. A metodologia usada para mensuração desses impactos poderiam ser extrapoladas para outras entidades.

O terceiro grupo focal contou com a presença de Maria Rita Rebello e Ana Rita Nery, ambas juízas assessoras da corregedoria.

1. Sobre ações coletivas

- Ações coletivas são uma solução melhor que IRDR, pois o IRDR ainda mantém a necessidade de sentenças individuais.
- Como implementar ações coletivas de forma mais sistemática: criar um *dashboard* para o Ministério Público (MP) que monitore dados dos canais Procon, Reclame Aqui, Consumidor.gov.br e Judiciário e identifique movimentações anômalas de grupos de processos em determinados lugares ou tempos, para indicar a necessidade de criar ações coletivas.
- Faz sentido entrevistar o MP para falar sobre ações coletivas.

2. Sobre conciliação

- A conciliação não é uma forma de melhorar o Judiciário em ações consumeristas.
- A conciliação faz mais sentido quando a relação é entre pessoa/pessoa. Quando a relação é entre pessoa/empresa, a pessoa só entra com a ação se realmente não tem mais como resolver a situação de outra forma. A probabilidade de aceite de acordo dado que o processo envolve relação de consumo é baixa.
- A obrigatoriedade da conciliação é inconstitucional.
- Incentivar fortemente a conciliação pode ser visto como mais uma forma de incentivar a empresa a cometer ilícitos.

3. Sobre fila de trabalho nos processos

- Não aumenta a velocidade dos processos no TJSP, pois o tribunal já possui diversos modelos de documentos e ritos bem definidos. O novo CPC também ajuda nesse sentido.
- O foco deve ser em métodos para identificação de boas práticas na administração de varas e bases de conhecimento internas para facilitar comunicação (e.g. informar sobre um advogado que fraudou documentos, criar fluxos de atuação do juiz em certos tipos de casos etc.).

- ▶ Em comarcas menores e tribunais com sistemas mais precários, faz sentido implementar técnicas de filas de trabalho, pois os juízes desses lugares não administram a vara de forma eficaz.
4. Sobre incentivos para litigar
    - ▶ Não existem tantos incentivos para litigar por parte das pessoas.
    - ▶ É pequeno o número de pessoas que entra com ações, comparado com o volume de conflitos que não são resolvidos extrajudicialmente.
    - ▶ Uma taxa baixa de conversão de conflitos em litígios é benéfica para a empresa.
  5. Sobre incentivos das empresas para cometerem ilícitos
    - ▶ É o grande gargalo na questão dos incentivos para litigar.
    - ▶ Uma possível solução é a implementação de *punitive damages*.
    - ▶ As sanções e multas de agências reguladoras podem funcionar como substitutas para *punitive damages*, mas as agências não têm interesse em aplicá-las.
    - ▶ O ideal seria vincular uma estratégia de sanções ao Procon.
  6. Mecanismos de composição extrajudicial
    - ▶ Ferramentas como Reclame Aqui e Consumidor.gov.br são indispensáveis.
    - ▶ O SAC não é um bom mecanismo pois as empresas não têm interesse que elas sejam eficazes.

A quarta reunião contou com a presença da diretoria de contencioso cível do Itaú-Unibanco.

1. Sobre ações coletivas e IRDR
  - ▶ O IRDR não funciona pois os juízes não seguirão as regras de demandas repetitivas.
  - ▶ Não houve comentários sobre ações coletivas.
2. Sobre conciliação
  - ▶ Composição extrajudicial é mais eficiente do que acordo dentro do processo.
  - ▶ Aumentar incentivos para o acordo dentro do Judiciário não aumenta a proporção de acordos.
3. Sobre incentivos para litigar
  - ▶ Existe incentivo para litigar. Quando a pessoa se sente injustiçada, entra no Judiciário mesmo com propostas de composição extrajudicial.

- Existem incentivos macroeconômicos para litigar. Crise gera inadimplência, que gera aversão a cobranças, que gera ações para negar relação contratual (e.g. ~tarifas bancárias).
  - Existe indústria do dano moral, mas só em alguns lugares e para alguns juízes. O efeito é pontual.
  - Gratuidade judiciária deveria ser baseada em critérios objetivos.
  - JEC também tem o mesmo problema. As pessoas têm incentivo a litigar e com os maiores valores possíveis.
4. Incentivos das empresas para cometerem ilícitos
- Existem empresas que maximizam lucro colocando na conta a perda esperada por indenização.
  - Esse tipo de atitude é mais comum em empresas menores, que ainda não implantaram governança corporativa.
  - Atualmente os grandes bancos não fazem isso e tentam evitar os conflitos ao máximo.
5. Mecanismos de composição extrajudicial
- Extremamente importante e subutilizado.
  - Há necessidade de incentivar as pessoas a procurarem mais esses meios.
  - Na maioria dos casos as pessoas não procuram meios extrajudiciais para solução de conflitos.
  - Isso também está ligado à cultura do litígio na advocacia. Advogados (ruins) têm de tudo para cooptarem clientes e entrarem com ações de consumo. A concentração de ações esteja em escritórios pequenos ou advogados que atuam sozinhos. Isso é influência de i) excesso de advogados no país; e ii) faculdades ruins.
  - A OAB não tem interesse em reduzir litigiosidade, por isso ela foca em temas como conciliação e IRDR e acesso à justiça, e fogem de alternativas extrajudiciais ou de mudança de cultura dos advogados.
  - Existe uma associação entre taxa de estudantes de direito de um determinado município (por habitante) e a taxa de ações envolvendo direito do consumidor (por habitante).

- Proposta de criação de regra de conduta para juízes: se uma pessoa entra com processo sem ter procurado mecanismos como SAC, Consumidor.gov.br e Reclame Aqui, o juiz não dá indenização por dano moral. Isso incentiva o consumidor a passar por todos os passos ao invés de ir direto ao Judiciário.

A quinta reunião contou com a presença da diretoria de contencioso cível do Grupo Pão de Açúcar.

1. Sobre ações coletivas e IRDR
  - Provavelmente não funciona pois a maioria dos processos estão nos JECs.
2. Sobre conciliação
  - A conciliação faz sentido e precisa ser incentivada.
  - A taxa de aceite à proposta de acordos é maior nos JECs.
3. Sobre incentivos para litigar
  - Problemas de vício de produto e entrega (logística) são as principais causas de pedir.
  - Juízes que incentivam ações judiciais através da aplicação de valores altos de indenização.
  - Existe banalização do dano moral.
  - Está ligado com os problemas da gratuidade.
4. Sobre incentivos das empresas para cometerem ilícitos
  - O problema está geralmente com as fabricantes que não tomam responsabilidade e deixam a empresa no meio de campo.
  - As empresas enfrentam dificuldades no atendimento para devolver produtos e trocar itens com defeito.
  - Outra fonte externa aos esforços da empresa são problemas relacionados a cartões.
5. Sobre mecanismos de composição extrajudicial
  - É importante incentivar o contato direto com a companhia.
  - No entanto, os canais de atendimento atuais são ruins e não resolvem os problemas dos consumidores.

## 5.5 Códigos para lidar com incorporações

```

#as funções dessa parte do pacote
#são responsáveis por criar as colunas que serão
#efetivamente analisadas no relatório
arruma_sa <- function(string_vec){
  regex_sa_geral <- stringr::regex(
    "[^d][^e]) s *[\.\.\/]?a *[\.\.\/]? ( [(.+)] )?@@"
  )
  string_vec_phase1 <- stringr::str_replace(
    string_vec, regex_sa_geral, "\\1 @s@a@\\2"
  )
  regex_sa_particular <- regex("s/ *a|s\\.
  *a[\.\.\/]?| ( )sa@@@|( )+s ?a(@@@| )")
  string_vec_phase2 <- stringr::str_replace(
    string_vec_phase1, regex_sa_particular, " @s@a@\\2"
  )
  regex_estacio_de_sa <- regex('estacio de sa')
  string_vec_phase3 <- stringr::str_replace(
    string_vec_phase2, regex_estacio_de_sa, "estacio de @s@a@"
  )
  return(stringr::str_trim(stringr::str_replace_all(
    string_vec_phase3, "[:space:]+", " "))
  )
}

arruma_ltda <- function(string_vec){
  regex_ltda_geral <- stringr::regex(
    "[ \\.] *t[ \\.] *d[ \\.] *a"
  )
  string_vec_phase1 <- stringr::str_replace(
    string_vec, regex_ltda_geral, "@1@t@d@a@"
  )
  #regex_sa_particular <- regex("s/a")
  #string_vec_phase2 <- stringr::str_replace(string_vec_phase1,
  regex_sa_particular, "@1@t@d@a@"
  )
  return(string_vec_phase1)
}

arruma_me <- function(string_vec){
  regex_me_geral <- stringr::regex(
    "[^de]) m *[\.\.\/]?e *[\.\.\/]? ( [(.+)] )?@@"
  )
  string_vec_phase1 <- stringr::str_replace(
    string_vec, regex_me_geral, "\\1 @m@e@\\2"
  )
  regex_me_particular <- regex("m/e")
  string_vec_phase2 <- stringr::str_replace(string_vec_phase1,
  regex_me_particular, "@m@e@"
  )
  return(string_vec_phase2)
}

#'Fix column of brazillian company names
#
#'This function receives a string vector of company names,

```

```

#' substitutes all types of "s/a" by "@s@a@",
#' all types of "ltda." by "@l@t@d@a"
#' and all types of "m.e." by "@m@e@"
#' At the end, it trims the vector,
#' replaces multiple spaces by one and removes accentuation
#'
#' @param names_column a string vector of company names
#' @return a better version of names_column
#'
#' @export
fix_nomes <- function(names_column){
  names_column %>%
    stringr::str_to_lower() %>%
    arruma_sa() %>%
    arruma_ltda() %>%
    arruma_me() %>%
    abjutils::rm_accent() %>%
    stringr::str_replace_all("[!#@%&'()*+,-./:;<=>?^_`{|}~.]",
    "")
}
vec2regex <- function(...){
  stringr::str_c(c(...), collapse = "|")
}
#' Collapes names of major companies
#'
#' In a vector of company names the same
#' company usually appears with various names.
#' This function lists some of them and
#' aggregates them under one main name.
#'
#' @param names_column a string vector of company names
#' @return the string vector with an
#' aggregation of the names of major companies
#'
#' @export
aggregate_major_companies <- function(names_column){
  lista_de_regex <- list(
    regex_claro = vec2regex("claro", "embratel", "bcp"),
    regex_rio_claro = vec2regex("rio claro"),
    regex_nextel = vec2regex("nextel"),
    #a telemar foi comprada pela oi em algum momento.
    regex_oi = vec2regex("telemar", "(|^)oi( |@|)", "tn1",
    "(brasil|br) ?teleco[mn]"),
    regex_itau = vec2regex("unibanco", "itau", "citicard"),

```

```
regex_renner = vec2regex("banco a ?j renner"),
regex_credisa = vec2regex("credisa"),
regex_cdl_porto_alegre = vec2regex(
  "(cdl|camara( de)? dirigentes lojistas)"),
regex_banco_credifibra = vec2regex("credifibra"),
regex_farroupilha_consortios = vec2regex("farroupilha"),
regex_cacique = vec2regex("banco cacique"),
regex_schahin = vec2regex("schahin"),
regex_aymore = vec2regex("aymore"),
regex_bradesco = vec2regex("bradesc"),
regex_light = vec2regex("light","ligh"),
regex_rio = vec2regex("estado do rio de janeiro"),
regex_santander = vec2regex("santander"),
regex_tim = vec2regex("tim"),
regex_ampla = vec2regex("ampla"),
regex_vvar = vec2regex("via varejo","vvar",
  "casa[s]? bahia", "globex"),
regex_bmg = vec2regex("bmg"),
regex_bb = vec2regex("banco do brasil", "bb"),
regex_sky = vec2regex("sky"),
regex_vivo = vec2regex("vivo", "telefonica",
  "telesp", 'gvt', 'global village teleco[mn]'),
regex_ricardoeletro = vec2regex("ricardo ?eletro",
  "rn comercio"),
regex_net = vec2regex("^net@@@", "^net ", " net ", " net@@@"),
regex_panamericano = vec2regex("banco pan"),
regex_cedae = vec2regex("cedae",
  "(cia[.]?|companhia) estadual de aguas"),
regex_leader = vec2regex("leader"),
regex_bv = vec2regex("bv financeira","^bv "),
regex_amil = vec2regex("amil"),
regex_lider = vec2regex("seguradora lider"),
regex_cnova = vec2regex("cnova", "nova ?ponto ?com"),
regex_samsung = vec2regex("samsung"),
regex_tam = vec2regex("tam"),
regex_lame = vec2regex("lojas americanas"),
regex_ca = vec2regex("c&a"),
regex_unimed = vec2regex("unimed"),
regex_b2w = vec2regex("b2w"),
regex_electrolux = vec2regex("ele[c]?trolux"),
regex_citi = vec2regex("citibank"),
regex_mrv = vec2regex("mrv"),
regex_estacio_de_sa = vec2regex("estacio de sa"),
regex_qualicorp = vec2regex("qualicorp"),
```

```

regex_carrefour = vec2regex("carrefour"),
regex_daycoval = vec2regex("daycoval"),
regex_hsbc = vec2regex("hsbc"),
regex_bonsucesso = vec2regex("bonsucesso"),
regex_ibi = vec2regex("ibi"),
regex_cruzeiro_do_sul = vec2regex("cruzeiro do sul"),
regex_bgn = vec2regex("bgn"),
regex_cielo = vec2regex("cielo"),
regex_zurich = vec2regex("zurich"),
regex_gol = vec2regex("vrg", "gol"),
regex_sony = vec2regex("sony"),
regex_sendas = vec2regex("sendas"),
regex_safra = vec2regex("safra"),
regex_golden_cross = vec2regex("golden cross"),
regex_banco_mercantil = vec2regex("banco mercantil"),
regex_avista = vec2regex("avista"),
regex_digibras = vec2regex("digibras"),
regex_inss = vec2regex("inss",
"instituto nacional do seguro social"),
#coloquei um x aqui pra não pegar na regex de baixo
regex_banco_volkswagen = vec2regex("banco volks[wv]age[nm]"),
regex_volkswagen = vec2regex("volks[wv]age[nm]"),
regex_energisa = vec2regex("energisa", "cemat"),
regex_secretaria_de_saude_mt = vec2regex(
"estado de mato grosso secretaria (estadual|de estado) de saude"),
regex_azul = vec2regex("azul linhas"),
regex_serasa = vec2regex("serasa"),
regex_spc = vec2regex("spc", "scpc"),
regex_porto_seguro = vec2regex("porto seguro"),
regex_avon = vec2regex("avon"),
regex_banco_finasa = vec2regex("finasa"),
regex_natura = vec2regex("natura", "rodobens"),
regex_tokio_marine = vec2regex("tokio marine"),
#coloquei um x em fxord pra não pegar na regex de baixo
regex_banco_fxord = vec2regex("banco ford"),
regex_ford = vec2regex("ford"),
regex_basa = vec2regex("banco da amazonia", "basa"),
regex_pdg = vec2regex("pdg", "goldfarb"),
regex_furnas = vec2regex("furnas"),
regex_cef = vec2regex("cef", "caixa economica federal", "caixa"),
regex_mapfre = vec2regex("mapfre"),
regex_cvc = vec2regex("cvc"),
#coloquei um x em fxiat pra não pegar na regex de baixo
regex_banco_fxiat = vec2regex("banco fiat"),

```

```
regex_ford = vec2regex("fiat"),
regex_banco_hxonda = vec2regex("banco honda"),
regex_honda = vec2regex("honda"),
regex_catho = vec2regex("catho"),
regex_buscapes = vec2regex("buscapes"),
regex_abn = vec2regex("abn amro"),
regex_riachuelo = vec2regex("riachuelo"),
regex_banco_rural = vec2regex("banco rural"),
regex_banco_gmac = vec2regex("banco gmac"),
regex_renova = vec2regex("renova"),
regex_modelo = vec2regex("supermercado modelo"),
regex_philips = vec2regex("philips|phillips"),
regex_positivo = vec2regex("positivo"),
regex_lg = vec2regex("lg"),
regex_lenovo = vec2regex("lenovo"),
regex_magazine_luiza = vec2regex("magazine luiza"),
regex_pernambucanas = vec2regex("pernambucanas"),
regex_brastempo = vec2regex("brastemp"),
regex_consul = vec2regex("consul"),
regex_esmaltec = vec2regex("esmaltec"),
regex_atlas = vec2regex("atlas"),
regex_latina = vec2regex("latina"),
regex_mueller = vec2regex("mueller"),
regex_multiplus = vec2regex("multiplus"),
regex_smiles = vec2regex("smiles"),
regex_dotz = vec2regex("dotz"),
regex_livelo = vec2regex("livelo"),
regex_avianca = vec2regex("avianca"),
regex_cab_cuiaba = vec2regex("cab cuiaba"),
regex_losango = vec2regex("losango"),
regex_novo_mundo_moveis_mt = vec2regex("novo ?mundo ?moveis"),
regex_calcar = vec2regex("calcard"),
regex_ativos = vec2regex("ativos"),
regex_sanecap_mt = vec2regex("sanecap"),
regex_prime_mt = vec2regex("prime incorporacoes"),
regex_general_motors = vec2regex("general motors"),
regex_lotufo_engenharia = vec2regex("lotufo"),
regex_sulamerica = vec2regex("sul ?america"),
regex_omni = vec2regex("omni financeira"),
regex_brookfield_incorporadora = vec2regex("brookfield"),
regex_banrisul = vec2regex("banrisul",
"banco do estado do rio grande do sul"),
regex_boa_vista = vec2regex("boa vista"),
regex_ace = vec2regex("ace"),
```

```

    regex_aes_sul = vec2regex("aes sul"),
    regex_eeee = vec2regex("eeee",
    "companhia estadual de energia elétrica"),
    regex_cifra = vec2regex("cifra"),
    regex_corsan = vec2regex("corsan"),
    regex_rio_grande_energia = vec2regex("rio grande energia"),
    regex_sofisa = vec2regex("sofisa"),
    regex_cce = vec2regex("cce"))
colunas_bl <- purrr::map(lista_de_regex, str_detect,
string = names_column)
  for(i in seq_along(colunas_bl)){
    names_column <- ifelse(colunas_bl[[i]],
    names(colunas_bl)[i], names_column)
  }
  names_column
}

#' Creates column of companies segment
#'
#' Receives a vector of company names and return a vector os segments.
#'
#' @param names_column a string vector of company names
#' @return the string vector of company segments
#'
#' @export
market_segments <- function(names_column){
  lista_de_regex <- list(
    telecomunicacoes = vec2regex("vivo","oi","claro","tim","sky","net",
    "nextel"),
    bancos_cartoes_financeiras = vec2regex("losango","american
    express","amex","credicard","banco","ford","sofisa",
    "schahin","cacique","credifibra","farroupilha","aymore","cifra",
    "banco( |_)mercantil","herval","bonsucesso","bgn","citi",
    "gmac","abn",
    "daycoval","safra","cruzeiro( |_)do( |_)sul",
    "banrisul","volkswage[nm]","renner",
    "finasa","cef","itau","bb","bradesco","santander",
    "bmg","panamericano","bv","ourocard","hsbc"),
    comercio_eletronico = vec2regex("centaurocombr",
    "peixe urbano","cnova","kabum","nova pontocom","wmb",
    "buscape","submarino","americanascom",
    "casasbahiacom","pontofriocom","magazineluizacom"),
    banco_de_dados = vec2regex("spc","serasa","scpc",
    "boa( |_)vista","cd1"),

```

```

fabricantes_eletronicos = vec2regex("cielo","sony",
"samsung","lg","positivo",
"philips","aoc","lenovo","semp toshiba","d-link","cce",
"lexmark","compaq"),
varejo = vec2regex("lame","magazine( |_)luiza",
"vvar","ricardoeleetro","pernambucanas",
"sendas","riachuelo"),
transporte_aereo = vec2regex("tam","latam","_azul",
"gol","avianca","lufthansa"),
seguros = vec2regex("segur","confianca","ace",
"porto( |_)seguro","lider","mapfre","cardif","caixa segur",
"bradesco auto","bb seguro auto","garantec","bradesco vida",
"itau segur","assurant","zurich","luizaseg","sulamerica"),
energia_gas_agua_esgoto = vec2regex("corsan",
"rio( |_)grande( |_)energia","ceee","aes( |_)sul",
"sanecap","cab( |_)cuiaba","furnas","cedae",
"energisa","light","cpfl","(^| )rge( |@@@)",
"copel","comgas","cagece",
"coelce","ampla","fenosa","saae"),
fabricantes_linha_branca = vec2regex("brastemp","consul",
"electrolux","esmaltec",
"atlas","latina","mueller"),
agencias_de_viagem = vec2regex("decolar","viajanet","cvc"),
programas_de_fidelidade = vec2regex("smiles","multiplus",
"dotz","liveloo"),
planos_de_saude = vec2regex("amil","bradesco saude",
"qualicorp","sulamerica odontologico",
"sulamerica saude","odontoprev","unimed","golden cross"),
recuperacao_credito = vec2regex("crefisa",
"ibi","ativos","recovery"),
perfumaria = vec2regex("natura","avon","boticario","eudora"),
supermercados = vec2regex("extra","carrefour",
"pao de acucar","walmart","big","hiper"),
pagamento_eletronico = vec2regex("getnet","paypal",
"pagseguro","ebanx","moip")
colunas_b1 <- purrr::map(lista_de_regex, str_detect,
string = names_column)
for(i in seq_along(colunas_b1)){
  names_column <- ifelse(colunas_b1[[i]],
names(colunas_b1)[i], names_column)
}
names_column

```

## 5.6 Códigos para filtrar pessoas físicas e jurídicas

O código abaixo é utilizado para filtrar as empresas. Esse é apenas o exemplo do TJRS. Outros códigos podem ser encontrados no pacote tidyML.

```
#' Filter only consumer lawsuits
#'
#' @param loaded_tjrs data_frame obtained from Load_tjmt
#'
#' @export
filter_tjrs <- function(loaded_tjrs){
  d_tjrs <- loaded_tjrs %>%
    mutate(nome2 = tidyML::fx_nomes(reu) %>%
      tidyML::aggregate_major_companies())
  regex_empresa <- tidyML::vec2regex("@s@a@", "@l@t@d@a@",
    "estad", "municip", "secretari", "@m@e@", "prefeit",
    "companhia", "cidade", "associacao", "cooperativa",
    "regex", "eireli", "empresa", "cia", "banco", "confederacao", "servico",
    "advogados", "sindicato", "condominio", "sociedade", "camara", "ministerio",
    "fazenda", "hospital", "universidade", "associacao", "edificio", "cooperativa",
    "instituto", "fundacao")
  d_tjrs <- d_tjrs %>%
    tidyr::separate(assunto, into = c('assunto_2',
      'assunto_pai'), remove = F, sep = ":",) %>%
    mutate(assunto_final = ifelse(str_detect(assunto, ":"),
      assunto_2, assunto),
      assunto_final = stringr::str_trim(assunto_final),
      tem_pessoa = stringr::str_detect(nome2, regex_empresa)) %>%
    filter((assunto_final %in% stringr::str_trim(assuntos_consumeristas)),
      tem_pessoa)
  #especifico tjrs
  {especifico_tjrs <- c("Abatimento proporcional do preço",
    "Cadastro de Análise de Crédito",
    "Cobrança indevida de ligações ",
    "Cobrança Indevida de Serviços",
    "Comercialização de dados cadastrais de consumidores",
    "Contratos de Participação Financeira",
    "Medicamento / Tratamento / Cirurgia de Eficácia não comprovada",
    "Metodologia de Reajuste de Tarifa - IRT",
    "Notificação",
    "Registro em Cadastro de Análise de Crédito",
```

```

"Registro em Cadastro",
"Registro em Cadastro de Inadimplentes",
"Registro para comercialização de dados cadastrais de consumidores",
"Reparação de Danos")}
assuntos_consumeristas_estatiticos <- assuntos::class_automatica_abj %>%
  dplyr::filter(leaf != "")
control_Tabela <- tpur::control_Tabela
assuntos_consumeristas_tpu <- build_tpu_consumerista() %>%
  dplyr::filter(codigo != "")
codigos_consumeristas <- unique(c(assuntos_consumeristas_estatiticos@@@leaf,
                                assuntos_consumeristas_tpu@@@codigo))
codigos_consumeristas_puros <- assuntos_consumeristas_tpu@@@codigo
tpu <- tpur::download_Tabela("assunto","estadual","1 grau") %>%
  tpur::build_Tabela() %>%
  dplyr::filter(codigo != "") %>%
  dplyr::select(dplyr::contains("n"), codigo, cod_pai)
l_tpu <- tpu %>%
  tidyr::gather(key, val, -codigo, -cod_pai) %>%
  dplyr::mutate(key = as.numeric(stringr::str_replace(key,"n",""))) %>%
  dplyr::group_by(codigo, cod_pai) %>%
  dplyr::summarise(val_node = val[max(key[val != '']),
                    val_pai = val[sort(key[val != ''])[sum(val != ')-1]]) %>%
  with(dplyr::data_frame(codigo = c(codigo, cod_pai),
                          assunto = c(val_node, val_pai))) %>%
  dplyr::distinct(codigo, assunto)
assuntos_consumeristas <- l_tpu %>%
  dplyr::filter(codigo %in% codigos_consumeristas) %>%
  with(assunto) %>%
  c(especifico_tjrs) %>%
  unique
assuntos_consumeristas_puros <- l_tpu %>%
  dplyr::filter(codigo %in% codigos_consumeristas_puros) %>%
  with(assunto) %>%
  c(especifico_tjrs) %>%
  unique
base_filtrada <- d_tjrs %>%
  filter(assunto %in% assuntos_consumeristas, tipo_pessoa)
}

```

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABJ. 2013. “TEMPO Dos Processos Relacionados a Adocao No Brasil.”

Asperti, Maria Cecília de Araujo. 2014. “Meios Consensuais de Resolução de Disputas Repetitivas: A Conciliação, a Mediação E Os Grandes Litigantes Do Judiciário.” Master’s thesis, Universidade de São Paulo.

Associação Brasileira dos Magistrados. 2015. “O Uso Da Justiça Litígio No Brasil.” AMB.

Bertrand, Marianne, Esther Dufló, and Sendhil Mullainathan. 2004. “How Much Should We Trust Differences-in-Differences Estimates?” *The Quarterly Journal of Economics* 119 (1). MIT Press: 249–75.

Conselho Nacional de Justiça. 2012. “100 Maiores Litigantes.” Conselho Nacional de Justiça.

Cozman, Fabio G. 2000. “Credal Networks.” *Artificial Intelligence* 120 (2). Elsevier: 199–233.

Creswell, John W. 2013. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage publications.

Damiani, Athos, Mariana Ferez, Rafael Stern, and Julio Trecenti. 2015. “O Valor Da Causa E O Valor Concedido Por Danos Morais Nos Jec.” *Revista Do IASP* 66. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais: 225–31.

DeGroot, Morris H. 2005. *Optimal Statistical Decisions*. Vol. 82. John Wiley & Sons.

- Fossaluza, Victor, Marcelo Lauretto, Carlos Pereira, and Julio Stern. 2015. "Combining Optimization and Randomization Approaches for the Design of Clinical Trials." In *Interdisciplinary Bayesian Statistics*, 173–84. Springer.
- Friedman, Jerome, Trevor Hastie, and Robert Tibshirani. 2001. *The Elements of Statistical Learning*. Vol. 1. Springer series in statistics New York.
- Gelman, Andrew, John B Carlin, Hal S Stern, David B Dunson, Aki Vehtari, and Donald B Rubin. 2014. *Bayesian Data Analysis*. Vol. 2. CRC press Boca Raton, FL.
- Hanson, William E, John W Creswell, Vicki L Plano Clark, Kelly S Petska, and J David Creswell. 2005. "Mixed Methods Research Designs in Counseling Psychology." *Journal of Counseling Psychology* 52 (2). American Psychological Association: 224.
- Justiça em Números. 2015, ano-base 20142015, ano-base 2014. "Justiça Em Números." Conselho Nacional de Justiça.
- Mollica, Rogério. 2010. "Os Processos Repetitivos E a Celeridade Processual." PhD thesis, Universidade de São Paulo.
- Pearl, Judea. 2009. *Causality*. Cambridge university press.
- Priest, George L, and Benjamin Klein. 1984. "The Selection of Disputes for Litigation." *The Journal of Legal Studies* 13 (1). JSTOR: 1–55.
- Rubin, Donald B. 2004. *Multiple Imputation for Nonresponse in Surveys*. Vol. 81. John Wiley & Sons.
- Silva, Paulo Eduardo Alves da, Daniela Monteiro Gabbay, and Luciana Gross Cunha. 2012. "Litigiosidade, Morosidade E Litigância Repetitiva No Judiciário: Uma análise Empírica." S. Saraiva.
- Weinstein, Jack B. 1997. "Notes for a Discussion of Mass Tort Cases and Class Actions." *Brook. L. Rev.* 63. HeinOnline: 581.
- Wickham, Hadley, and Garrett Grolemond. 2016. "R for Data Science." Sebastopol, CA: O'Reilly. [http:// r4ds. had. co. nz](http://r4ds.had.co.nz).



