

O princípio da discricionariedade do juízo como fonte de insegurança jurídica: o desrespeito das decisões repetitivas nas questões de direito do consumidor

The principle of discretionary judgment as a source of legal uncertainty: the disregard of repetitive decisions in consumer law issues

Janaina Meira¹

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5698-1723>

E-mail: advmeira959@gmail.com

Danilo Vieira²

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0789-863X>

E-mail: dapocavi@gmail.com

Como citar este artigo:

MEIRA, Janaína; VIEIRA, Danilo. O princípio da discricionariedade do juízo como fonte de insegurança jurídica: o desrespeito das decisões repetitivas nas questões de direito do consumidor. Revista de Egressos e Acadêmicos de Direito do CEUB, Brasília, v. 1, nº 1, p. 346-366, 2026. Disponível em: [...]. Acesso em: [...]

RESUMO

Este artigo analisa a prevalência de entendimentos divergentes no sistema judiciário diante de demandas repetitivas que envolvem a mesma questão de direito, com foco nos processos originário nº 0703063-42.2022.8.07.0004 e de IRDR nº 0741875-34.2023.8.07.0000. A pesquisa aborda os princípios fundamentais do direito do consumidor e da segurança jurídica processual. O estudo examina ações semelhantes em trâmite no TJDF, nas quais os requerentes apontam a falta de informações claras que garantam o pleno convencimento sobre seus direitos, todas direcionadas contra a mesma instituição bancária. Esse cenário pode resultar na multiplicação de processos com questões idênticas, culminando em decisões conflitantes. A análise enfatiza a importância da segurança jurídica processual em demandas repetitivas, além de aspectos como a efetividade do processo, a economia processual, a identificação e coletivização de demandas, o livre convencimento, a vulnerabilidade do consumidor e a otimização da administração da justiça. A metodologia utilizada é descritiva, com pesquisa bibliográfica e documental. Os resultados do estudo oferecem subsídios críticos

¹ Pós-graduada em Direito Difusos e Coletivos (Universidade CERS) e em Direito e Processo do Trabalho (Faculdade Centro de Estudos Avançados e Tecnologia). Graduada em Direito (Universidade Paulista). Advogada. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/0179564853212199>.

² Doutor em Relações Internacionais (Instituto San Tiago Dantas), Ciências Sociais (UNESP) e Filosofia (USP). Mestre em Direito (UNESP) e Pós-graduado em Direito (UNESP). Professor de Relações Internacionais e Direito (Uniceub, IDP). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3425099445789751>.

ao entendimento das implicações e desafios enfrentados pelo Judiciário no aprimoramento da prestação jurisdicional e no atendimento do interesse coletivo.

Palavras-chaves

Demandas Repetitivas; Segurança Jurídica; Direito do Consumidor; Entendimentos Divergentes.

Sumário

Introdução. 1. Contrato de Adesão e a Defesa do Consumidor. 2. Vulnerabilidade do Consumidor. 3. Máxima Efetividade do Processo e a Economia Processual. 4. Identificação de Demanda Repetitiva em Trâmite. 5. Coletivização de Demandas Repetitivas. 6. Princípio Convencimento Motivado e Entendimentos Divergentes com a Mesma Questão de Direito. 7. Segurança Jurídica Processual em Demandas Repetitivas. 8. Otimização da Administração no Serviço de Justiça. Conclusão. Referência.

ABSTRACT

This article analyzes the prevalence of divergent understandings in the judicial system in light of repetitive claims involving the same legal issue, focusing on the original case no. 0703063-42.2022.8.07.0004 and IRDR case no. 0741875-34.2023.8.07.0000. The research addresses the fundamental principles of consumer rights and procedural legal security. The study examines similar cases in progress at TJDF, in which the petitioners claim the lack of clear information that would ensure full conviction regarding their rights, all directed against the same banking institution. This scenario may lead to the multiplication of cases with identical issues, resulting in conflicting decisions. The analysis emphasizes the importance of procedural legal security in repetitive claims, as well as aspects such as process effectiveness, procedural economy, identification and collectivization of demands, free conviction, consumer vulnerability, and the optimization of justice administration. The methodology used is descriptive, with bibliographic and documentary research. The results of this study provide critical insights into the implications and challenges faced by the judiciary in improving the judicial provision of services and addressing the collective interest.

Keywords

Repetitive Claims; Legal Security; Consumer Rights; Divergent Understandings.

Contents

Introduction. 1. Adhesion Contracts and Consumer Protection. 2. Consumer Vulnerability. 3. Maximum Effectiveness of the Process and Procedural Economy. 4. Identification of Repetitive Claims in Progress. 5. Collectivization of Repetitive Claims. 6. Principle of Motivated Conviction and Divergent Understandings on the Same Legal Issue. 7. Procedural Legal Security in Repetitive Claims. 8. Optimization of Administration in the Justice System. Conclusion. References.

Introdução

O volume crescente de demandas judiciais sobrecarrega o Poder Judiciário, evidenciando sua dedicação à prestação de um serviço público eficiente. No entanto, a repetição de casos semelhantes, com decisões contraditórias, expõe uma crise de coerência e previsibilidade nas respostas estatais, comprometendo o princípio da igualdade e agravando a situação da parte vulnerável. Como Pontes de Miranda alertava, decisões divergentes sobre a mesma questão jurídica resultam em injustiça.

Este estudo propõe examinar a falta de mecanismos eficazes para lidar com demandas repetitivas de maneira uniforme, especialmente em casos de contratos de adesão e violação do dever de informação. A falta de uniformidade nas decisões gera insegurança jurídica, especialmente entre os consumidores, violando princípios constitucionais como isonomia, devido processo legal e acesso à justiça.

Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), o ordenamento jurídico brasileiro passou a contar com uma proteção específica para regular as relações de consumo. Contudo, a expansão dessas relações e a intensificação do consumo também ampliaram a desigualdade contratual, restringindo o direito do consumidor à informação clara.

A prática de contratos de adesão, cujas cláusulas são preestabelecidas e não permitem negociação, torna ilusória a liberdade contratual. Em muitos casos, os princípios de boa-fé, equilíbrio e transparência são desrespeitados, sobrecarregando o Judiciário com litígios repetitivos e decisões desiguais.

Este trabalho visa analisar criticamente a recorrência de demandas contra instituições bancárias por vícios contratuais semelhantes. O caso estudado revela uma conduta lesiva, com a oferta disfarçada de cartão de crédito consignado em lugar de empréstimos pessoais, sem a devida clareza ao consumidor.

Essa prática demonstra um desequilíbrio contratual evidente, no qual a instituição financeira impõe condições vantajosas a si mesma, em detrimento do direito à informação e à livre manifestação de vontade do consumidor — elementos indispensáveis para a validade do contrato, conforme o princípio do *pacta sunt servanda*. A Constituição Federal, ao estabelecer a dignidade da pessoa humana, a defesa do consumidor e a ordem econômica baseada na justiça social (art. 5º, XXXII; art. 170, V; art. 48 do ADCT), busca justamente corrigir essas distorções. A aplicação efetiva desses preceitos deve nortear as decisões judiciais, especialmente quando se trata de litígios em série que envolvem o mesmo padrão de conduta lesiva.

Nesse sentido, vale recordar as palavras de Pontes de Miranda, que afirmava:

(...)

Se alguma sentença ou outra decisão, que se não haja considerar sentença, diverge de outra, em qualquer elemento conteudístico relativo à incidência ou à aplicação de regra jurídica, uma delas é injusta. (...). Tem-se de evitar isso e aí está a razão de algumas medidas constitucionais ou de Direito Processual que têm por fito corrigir ou evitar a contradição na jurisprudência.

(...)³

³ PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. **Tratado de direito privado**. Tomo I. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1955. p. 43.

Diante de tantos casos semelhantes, é inadmissível que o Poder Judiciário mantenha decisões divergentes, comprometendo o princípio da igualdade de tratamento e agravando ainda mais a situação da parte já vulnerável. Como já alertava Pontes de Miranda: "se uma decisão diverge de outra sobre a mesma regra jurídica, uma delas é injusta".

Portanto, a problemática central que este estudo propõe examinar é justamente a falta de mecanismos eficazes para o enfrentamento de demandas repetitivas com uniformidade e racionalidade, em especial nos casos que envolvem contratos de adesão e a violação do dever de informação. A análise de casos concretos, comparações entre decisões e sugestões de mecanismos de otimização da gestão processual compõem os próximos tópicos, que visam contribuir com a construção de um sistema mais coerente e eficiente.

1. Contrato de adesão e a defesa do consumidor

O contrato por adesão caracteriza-se pela formulação unilateral de suas cláusulas, sem possibilidade de negociação substancial pela parte aderente, comumente o consumidor. Tal modalidade visa à celeridade nas relações jurídicas de massa, especialmente em setores como telefonia, instituições financeiras e seguros. Entretanto, a padronização contratual pode comprometer o equilíbrio entre as partes, exigindo proteção jurídica ao consumidor, parte mais vulnerável da relação.

O Código de Defesa do Consumidor (art. 54) disciplina esses contratos, exigindo cláusulas claras e vedando disposições abusivas. A expansão do mercado e a dinamicidade do consumo reforçam a adoção desse modelo, o qual, embora promova agilidade, deve respeitar os princípios que orientam as relações de consumo, como a transparência e a boa-fé.

A validade dos contratos por adesão, em regra, baseia-se na autonomia privada. Contudo, diferentemente dos contratos paritários, neles não há construção bilateral do conteúdo, o que compromete a liberdade contratual. A existência de liberdade de contratar — escolha livre dos elementos essenciais do negócio — não garante, por si só, a validade do contrato por adesão. Para sua aferição, é indispensável verificar a clareza das informações prestadas e a ausência de vícios que induzam o consumidor em erro no momento da contratação.

No que diz respeito ao princípio da informação, afirma Rizzatto Nunes, que a informação está ligada ao princípio da moralidade, o valor ético fundamental da verdade.⁴

Assevera ainda Rizzatto que, a publicidade não pode ser destoada, ou seja, faltar com a verdade daquilo que informa de maneira alguma, seja por afirmação ou omissão, em alinhamento ao princípio e cláusula geral da boa-fé, de lealdade *inter parte* e social, transparência, coerência, retidão e honestidade: *venire contra factum proprium*, vedando o comportamento contraditório e inesperado.

Desse modo, a manipulação na prestação de informação, frases, imagens, objetos, com ambiguidade ou confusão, será enquadrada como violação ao princípio da informação. E, o fornecedor não poderá se eximir de sua responsabilidade, conforme os termos previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC.

⁴ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 123.

Concomitantemente ao princípio da informação está o princípio da transparência, previsto no artigo 4º e art. 46, do CDC, no qual recai obrigação ao fornecedor caso não dê ao consumidor a oportunidade de conhecer o conteúdo previamente do contrato.

Cumpra destacar, as palavras da Ministra Nancy Andriahi, no julgado REsp 1121275/SP, j. 27.03.2012, eis o trecho:

O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato, atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada.⁵

Nos contratos por adesão, é imprescindível a observância de valores éticos e morais que orientem a conduta das partes em todas as fases contratuais, assegurando o princípio da boa-fé, fundamental no direito do consumidor. A comprovação de falha na prestação de serviços exige a demonstração de que o consumidor foi induzido ao erro, ainda que haja contrato formalmente assinado, dado seu caráter muitas vezes meramente aparente de concordância.

Tais contratos evidenciam a vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor, fundamentos que norteiam os deveres jurídicos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Em razão disso, é necessário que o Poder Judiciário adote uma postura ativa, especialmente diante de cláusulas ambíguas ou desproporcionais, que possam restringir indevidamente os direitos do consumidor.

Os contratos por adesão, amplamente utilizados nas sociedades contemporâneas, constituem elementos centrais das relações de consumo, uma vez que, diante da massificação dos serviços e da padronização contratual, o consumidor apenas aceita ou rejeita integralmente os termos impostos pelo fornecedor, sem margem de negociação individual. Tal característica evidencia a assimetria entre as partes contratantes, exigindo uma atuação mais firme do ordenamento jurídico para assegurar o equilíbrio nas relações. Como destaca Jean Calais-Auloy⁶, jurista francês referência em direito do consumidor, “a padronização contratual, se não for adequadamente controlada, pode transformar-se em um instrumento de dominação econômica”.

Nesse contexto, a proteção do consumidor nos contratos por adesão ganha especial relevância, considerando a presunção legal de vulnerabilidade do consumidor exige que cláusulas abusivas ou excessivamente onerosas sejam revistas pelo Judiciário, ainda que formalmente aceitas, como no caso que analisaremos a seguir. A jurisprudência e a doutrina apontam para a necessidade de interpretar tais contratos conforme os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato. A legislação brasileira, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, reforça essa orientação ao prever que as cláusulas devem ser redigidas com clareza e transparência, além de estabelecer o direito à revisão contratual.

Portanto, o contrato por adesão, embora necessário para a eficiência das relações de consumo em larga escala, deve ser constantemente observado à luz da proteção do hipossuficiente, a fim de evitar abusos e violações de direitos. A atuação do Judiciário, dos

⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.121.275/SP**, Relatora: Ministra Nancy Andriahi, julgado em 27 mar. 2012. Publicado em: 17 abr. 2012, no Diário de Justiça Eletrônico.

⁶ CALAIS-AULLOY, Jean; STEINMETZ, Frank. **Droit de la consommation**. 6. éd. Paris: Dalloz, 2003.

órgãos de defesa do consumidor e do próprio legislador deve ser orientada por um compromisso com a justiça contratual, onde a igualdade formal seja compensada pela equidade material. Como conclui Stephen Weatherill⁷, especialista britânico em direito do consumidor europeu, “a eficácia do direito do consumidor depende não apenas de normas protetivas, mas de sua efetiva aplicação em contextos em que a liberdade contratual encontra seus limites na dignidade da pessoa”.

Dessa forma, a otimização do serviço de justiça, aliada à proteção efetiva dos direitos do consumidor, pode contribuir significativamente para a redução de desigualdades e para a maior segurança jurídica, especialmente em um contexto dinâmico e desafiador como o atual.

2. Vulnerabilidade do consumidor

A relação de consumo envolve três elementos principais: o fornecedor, o consumidor e o produto. No entanto, é evidente a vulnerabilidade do consumidor, que necessita de uma proteção legal para assegurar um equilíbrio nas interações estabelecidas.

A vulnerabilidade reconhecida pelo Direito do Consumidor é medida de Justiça distributiva. Esse tipo de Justiça é uma medida de equidade e correção em que as pessoas avaliam as distribuições de bens positivos (renda, liberdade, cargos políticos, acessibilidade da justiça) ou negativos (punições, deveres, responsabilizações) na sociedade.

O Código de Defesa do Consumidor, no inciso I do artigo 4º, reflete essa premissa protetiva, reconhecendo a fragilidade do consumidor em dois aspectos fundamentais: um de ordem técnica e outro de natureza econômica.

Para melhor compreensão, o autor Rizzatto explica de forma precisa os dois aspectos:

O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o quê, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido. É por isso que, quando se fala em escolha do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro. O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade econômica que, por geralmente, o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e às vezes até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é a exceção da regra geral.⁸

Nesse cenário, Marcos Jorge destaca a dupla vulnerabilidade do consumidor idoso — como consumidor e pela idade — e chama atenção para o impacto do envelhecimento na capacidade cognitiva, o que dificulta ainda mais a compreensão de contratos complexos. A falta de educação financeira agrava essa situação. Além disso, os bancos utilizam estratégias agressivas de *marketing*, com ligações constantes e promessas atrativas, como sorteios, que ocultam os reais riscos da operação. É comum, também, a oferta de novos empréstimos antes

⁷ WEATHERILL, Stephen. *EU Consumer Law and Policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2005.

⁸ NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 123.

da quitação dos anteriores, mantendo o idoso em um ciclo de endividamento. A modalidade do cartão de crédito consignado, por ser pouco transparente, é especialmente prejudicial, pois tende a manter o consumidor vinculado ao banco por tempo indeterminado. Tudo isso reforça a necessidade de maior proteção a esse grupo hipervulnerável.⁹

Em relação à vulnerabilidade, entende-se que ela é a qualidade da pessoa que pode ser facilmente prejudicada. No âmbito jurídico, a vulnerabilidade é uma característica inerente ao consumidor, configurando-o como o elo mais fraco na relação de consumo, com a presunção absoluta de sua condição, ou seja, *iure et de iure*.¹⁰

A vulnerabilidade pode ser categorizada em: fática (ou socioeconômica) que é a relação de superioridade, de poder, entre o fornecedor e consumidor; informacional, desequilíbrio fruto da ausência ou insuficiência da informação ao consumido; técnica furto do desconhecimento sobre o produto, sua constituição, ou serviço técnico da relação de consumo; jurídica, a falta de conhecimentos jurídicos que permitam entender as consequências.

O ordenamento jurídico brasileiro, em seus dispositivos que tratam da proteção da dignidade da pessoa humana, assegura a proteção do idoso não apenas como um indivíduo que possui direitos sociais garantidos, mas também como alguém vulnerável diante da sociedade digital, que está ligada ao desenvolvimento tecnológico, ao crédito e ao grande mercado de consumo, conforme aponta Cláudia Lima Marques¹¹.

Nos casos analisados, muitos dos autores são idosos que não receberam o tratamento adequado, em desacordo com os direitos garantidos pela Constituição Federal e pelo Estatuto do Idoso. Isso evidencia uma situação de hipervulnerabilidade, resultante da dupla condição de idoso e consumidor, sem que a questão tenha sido devidamente enfrentada.

Segundo Milton Rodrigo, essa realidade tem motivado diversas ações judiciais que questionam a validade dos contratos firmados, especialmente pela presença de vícios de consentimento (erro ou dolo). Na prática, os contratos não envolvem o uso real do cartão de crédito, mas sim a assinatura de um instrumento paralelo, com posterior transferência dos valores via TED.¹²

Outro ponto central é a onerosidade excessiva da operação, uma vez que os juros aplicados são significativamente superiores aos de um empréstimo consignado comum. Diante disso, entende-se que a conduta das instituições financeiras, que desconsideram a boa-fé objetiva, é reiterada e se prolonga no tempo, agravando ainda mais a situação dos consumidores afetados.

⁹ CAVALAN, Marcos Jorge. **Publicidade e contratos bancários com consumidores idosos**. 2013. p. 125-149. NÉRILO, Lucíola Fabrete Lopes. **O impacto dos empréstimos consignados na vida financeira dos idosos**. 2017. p. 397-421.

¹⁰ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

¹¹ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

¹² GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivas por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei nº 13.172/2015. Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania – IDCC, Londrina, v. 4, n. 1, p. 56-66, ago. 2019. ISSN 2596-0075.

Perante a contratação de crédito consignado na modalidade de cartão com reserva de margem consignável (RMC), observa-se que nem mesmo os parceiros das instituições financeiras ou agências terceirizadas compreendem plenamente a natureza do produto. Há um entendimento superficial, sem domínio sobre o modo de contratação ou a forma de pagamento. Com a edição da Lei 13.172/2015, que ampliou a margem consignável em 5%, iniciou-se uma verdadeira investida contra consumidores idosos, alvo preferencial da oferta agressiva desse novo produto bancário — mais lucrativo para os bancos, tanto pelas altas taxas de juros quanto pela fidelização imposta. A comercialização ocorria, muitas vezes, de forma insistente, por telefone ou até de porta em porta.¹³

O ponto central a ser, aqui, destacado é a hipervulnerabilidade do consumidor em detrimento da ausência de informação na fase pré-contratual e desconhecimento do modo de contratação via cartão de crédito consignado não é efetuado da forma como se descreveu.

Frente a todo o contexto, a única hipótese a ser considerada e confirmada, é que a partir do momento da celebração do contrato, o consumidor hipervulnerável (contratante) acredita ter feito um empréstimo consignado regular, o qual já lidava há algum tempo e não o saque via cartão de crédito consignado.

Logo, entende-se que a declaração de vontade é viciada (por erro ou dolo) seja por erro do consumidor e/ou por dolo da instituição financeira, que poderia reaver sua abordagem no momento de apresentar a modalidade de empréstimo com informações claras e precisas, bem como converter o negócio jurídico de saque via cartão de crédito consignado para empréstimo consignado regular.

3. Máxima efetividade do processo e a economia processual

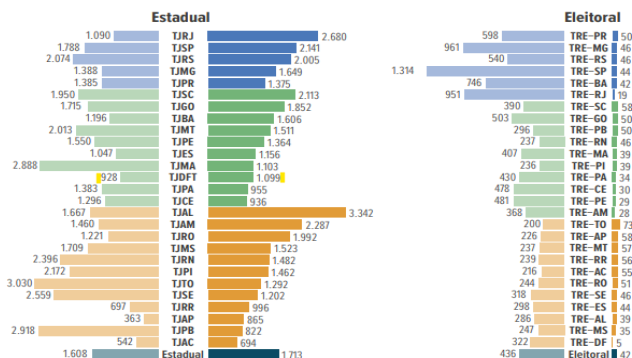
Quem nunca ouviu a expressão "é direito de qualquer cidadão ter acesso à justiça"? Essa afirmação está amparada na Constituição Federal, no artigo 5º, inciso XXXV, que consagra o Princípio do Acesso à Justiça, garantindo que "a lei não excluirá da apreciação do poder judiciário lesão ou ameaça a direito". Esse princípio, também chamado de direito de ação ou princípio da inafastabilidade da jurisdição, assegura à população o direito de recorrer ao Judiciário para garantir a efetivação de direitos sociais, humanos, individuais e coletivos sempre que houver risco de violação.

Esse direito é fundamental para os direitos humanos e impõe ao Estado a obrigação de garantir que todos possam reivindicar seus direitos perante a justiça. O acesso à justiça deve ser igualitário para todos, sem distinção de classe social ou qualquer outro fator. No entanto, os conflitos judiciais são frequentes e, embora existam mecanismos alternativos como mediação, conciliação e arbitragem, a demanda judicial permanece elevada. Isso se deve ao grande volume de ações e à estrutura do sistema judiciário, que, muitas vezes, não acompanha a realidade da sociedade.

De acordo com o relatório analítico do Tribunal, os indicadores sobre novos casos por servidor(a) e por magistrado(a) apresentam os seguintes dados:

¹³ GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivas por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei nº 13.172/2015. *Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania – IDCC*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 56-66, ago. 2019. ISSN 2596-0075.

Figura 81 - Casos novos por magistrado(a), de acordo com tribunal



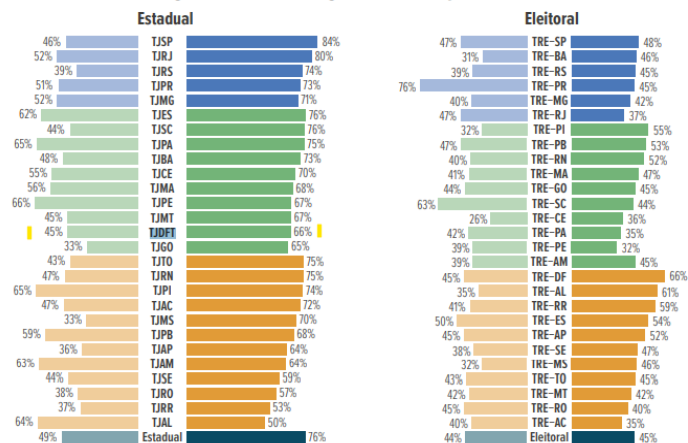
Fonte: Relatório Analítico - Justiça em números 2023 (atualizado em 16/02/2024).

O grande volume de processos exige que os governantes garantam a resolução de conflitos de forma acessível, eficaz e econômica. O desafio do Poder Judiciário é assegurar o cumprimento desse direito, sem perder a celeridade e a eficiência na resolução dos casos.

O princípio da eficiência, que envolve celeridade, efetividade, segurança jurídica e economia processual, busca não apenas atender ao interesse do Estado, mas também garantir que as partes tenham seus conflitos resolvidos rapidamente e com custos reduzidos.

Apesar dos avanços com a implementação do processo eletrônico, a morosidade ainda é um problema recorrente no Judiciário, impactando negativamente a agilidade na resolução dos processos, o que é refletido pelo alto índice de congestionamento:

Figura 96 - Taxa de congestionamento, por tribunal.



Fonte: Relatório Analítico - Justiça em números 2023 (atualizado em 16/02/2024).

Decerto, que a equipe do Poder Judiciário tem implementado esforços para cumprir metas, mas segundo o levantamento de processos¹⁴, há um quantitativo expressivo de

¹⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Relatório analítico - Justiça em números 2023 (atualizado em 16 fev. 2024). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 26 fev. 2024.

processos cadastrados que permite a identificação de assuntos mais recorrentes por tribunal, dos quais estão os: Contratos de Consumo – Bancário.

Figura 209 - Assuntos mais demandados no segundo grau

Instância	Assunto	Quantidade	Porcentagem
Trabalho	1. DIREITO DO TRABALHO (854) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Rescisão do Contrato de Trabalho (13949)	2.976.663	(10,66%)
	2. DIREITO DO TRABALHO (854) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Duração do Trabalho (13764)	2.207.310	(7,91%)
	3. DIREITO DO TRABALHO (854) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Verbas Remuneratórias, Indenizatórias e Benefícios (13831)	2.016.177	(7,22%)
	4. DIREITO DO TRABALHO (854) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Contrato Individual de Trabalho (13707)	920.641	(3,30%)
	5. DIREITO DO TRABALHO (854) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Responsabilidade Civil do Empregador (14007)	721.606	(2,58%)
Militar Estadual	1. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATERIAS DE DIREITO PÚBLICO (9985) – Militar (10324) / Processo Administrativo Disciplinar / Sindicância (10363)	820	(0,00%)
	2. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATERIAS DE DIREITO PÚBLICO (9985) – Militar (10324) / Regime (10325)	698	(0,00%)
	3. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Parte Geral (11080) / Penas Acessórias (11086)	568	(0,00%)
	4. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra a Pessoa (11075) / Homicídio (11227)	408	(0,00%)
	5. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Parte Geral (11080) / Penas Acessórias (11086)	402	(0,00%)
Federal	1. DIREITO TRIBUTÁRIO (14) – Contribuições (6031) / Contribuições Sociais (6033)	217.746	(0,78%)
	2. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Aposentadoria por Tempo de Contribuição (Art. 55/6) (6118)	180.879	(0,65%)
	3. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Pedidos Genéricos Relativos aos Benefícios em Espécie (6173) / Concessão (6177)	150.934	(0,54%)
	4. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Aposentadoria Especial (Art. 57/8) (6100)	105.406	(0,38%)
	5. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Auxílio por Incapacidade Temporária (6101)	98.572	(0,35%)
Estadual	1. DIREITO CIVIL (899) – Obrigações (7637) / Espécies de Contratos (9580)	1.025.066	(3,71%)
	2. DIREITO PENAL (287) – Crimes Previstos na Legislação Extraordinária (3603) / Crimes de Tráfico Ilícito e Uso Indevido de Drogas (3607)	411.886	(1,48%)
	3. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Contratos de Consumo (7779) / Bancários (7752)	381.785	(1,37%)
	4. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Contratos de Consumo (7779) / Bancários (7752)	266.813	(0,96%)
	5. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Responsabilidade do Fornecedor (6220) / Indenização por Dano Moral (7779)	261.785	(0,94%)
Eleitoral	1. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Cargos (11628)	100.374	(0,36%)
	2. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Candidatos (11584)	67.849	(0,24%)
	3. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Prestação de Contas (12045)	49.040	(0,18%)
	4. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Propaganda Política – Propaganda Eleitoral (11652)	39.468	(0,14%)
	5. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Recursos Financeiros de Campanha Eleitoral (11684)	14.265	(0,05%)

Fonte: Relatório Analítico - Justiça em números 2023 (atualizado em 16/02/2024).

Além disso, no relatório analítico fica reconhecido que: “Esses assuntos de direito do consumidor também constam entre os cinco maiores assuntos na Justiça comum.”¹⁵

O trabalho tem como objetivo evidenciar os entendimentos conflitantes na jurisprudência sobre a mesma matéria e sugerir métodos tecnológicos, além de maior investimento no poder judiciário, que possibilitem a implementação de uma gestão processual eficaz e digital. Além disso, busca-se demonstrar que uma mudança de mentalidade, com organização, capacitação dos envolvidos e diálogos construtivos sobre demandas repetitivas, impactará diretamente o trabalho diário, trazendo repercussões positivas e decisivas nos objetivos e metas tanto para os cidadãos quanto para o poder judiciário.

4. Identificação de demanda repetitiva em trâmite

Em síntese, este trabalho tem como base a ação judicial nº 0703063-42.2022.8.07.0004, que buscou comprovar a ausência de informações claras em contrato de adesão, levando a consumidora à falsa impressão de ter contratado um empréstimo financeiro. Na realidade, trata-se de um cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC), gerando dívida impagável.

A análise jurisprudencial revela diversas demandas semelhantes em trâmite no TJDF, com decisões divergentes entre as turmas. Diante disso, surge a necessidade de identificar essas demandas repetitivas durante o processo, a fim de canalizá-las, promovendo maior eficiência e redução de custos.

¹⁵ BRASIL. **Justiça em Números 2023**: Relatório Analítico. P. 274. Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/02/justica-em-numeros-2023-16022024.pdf>. Acesso em: 17 abr 2024.

Da leitura do artigo de Cabral e Zaneti Jr¹⁶, encontra-se de maneira objetiva e simples o conceito de identificação de demandas.

A identificação de demandas repetitivas facilitará e solucionará o ajuizamento de forma individual, formando-se um grupo de lesados que buscam ativamente sua reparação em juízo.

Os litígios coletivos apresentam características que distinguem os conflitos internos entre membros do grupo e a complexidade das questões jurídicas envolvidas. Para identificar demandas repetitivas, é essencial compreender o conceito de tutela coletiva do consumidor e suas diferentes espécies.

Segundo Bruno Miragem¹⁷, à medida que as relações jurídicas se massificaram, os conflitos decorrentes também assumiram essa mesma proporção. Nesse contexto, a tutela coletiva de direitos surge como uma solução, em que uma única ação pode resultar em uma decisão com eficácia voltada à proteção de todos os titulares de direitos violados.

O amparo legal constituído por meio da tutela coletiva comporta o reconhecimento de interesse de uma coletividade e para considera-se uma noção de interesse coletivo, é plausível: 1) a noção de interesse coletivo como interesse pessoal de um determinado grupo; 2) seu reconhecimento como a soma de interesses individuais e 3) reunião de interesses atraídos por semelhança e harmonizados pelo fim comum, dando assim, a origem a uma espécie de fenômeno coletivo.

A identificação de demandas repetitivas é essencial, pois permite que os conflitos de um grupo de pessoas sejam analisados pelo Judiciário de maneira a garantir uma solução isonômica, antes que se transformem em diversas ações individuais. Nesse contexto, Rodolfo Camargo¹⁸ destaca a relevância do processo coletivo como uma ferramenta crucial. Conforme explica Mancuso¹⁹, o processo coletivo não só assegura uma resolução eficaz e justa para litígios de grande escala, mas também previne a fragmentação desses conflitos em múltiplas ações, contribuindo assim para um modelo mais eficiente e equitativo de prestação jurisdicional.

Com o intuito de alertar o Judiciário e promover a otimização dos serviços por meio da coletivização das ações, foi proposto o IRDR nº 0741875-34.2023.8.07.0000. No entanto, a proposta foi negada sem a possibilidade de sustentação oral. A demanda coletiva analisada neste trabalho representa apenas um dos diversos conflitos repetitivos em tramitação, como evidenciado pelo quadro comparativo de processos semelhantes contra a mesma instituição bancária, mas com decisões divergentes.

¹⁶ CABRAL, Antônio do Passo; ZANETI JR., Hermes. Entidades de infraestrutura específica para a resolução de conflitos coletivos: as claims resolution facilities e sua aplicabilidade no Brasil. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 44, n. 287, p. 445-483, jan. 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/128873>. Acesso em: 17 abr. 2024.

¹⁷ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor I Bruno Miragem. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 716.

¹⁸ MANCUSO, Rodolfo Camargo. Ação civil pública. 12. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 75.

¹⁹ MANCUSO, Rodolfo Camargo. Ação civil pública. 12. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 76.

As decisões foram mencionadas neste artigo para eventual consulta, eis o Quadro 1 – Casos repetitivos:

Quadro 1 - Casos repetitivos

Nº DO PROCESSO	POLO ATIVO	POLO PASSIVO	PEDIDO INICIAL	ÓRGÃO JULGADOR	DESEFEITO DO JULGAMENTO
0735025-81.2021.8.07.0016	KIREINALYSI LEMES DE OLIVEIRA CRUVINEL	BANCO PAN S.A.	AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO E QUITAÇÃO DE DÉBITO	Gabinete do Juiz de Direito Luis Eduardo Yatsuda Arima	Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO.
0701575-64.2023.8.07.0021	RAIMUNDO NONATO DE SOUZA	BANCO PAN S.A.	AÇÃO ORDINÁRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E ANTECIPAÇÃO DE TUTELA	Gabinete da Juíza de Direito Marília de Ávila e Silva Sampaio	Ante o exposto, julgo improcedente os pedidos.
0707383-13.2023.8.07.0001	JOSE FRANCISCO RIBEIRO MARTINS	BANCO PAN S.A.	AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C/C AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E AÇÃO DE DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA INAUDITA ALTERA PARS	Gabinete do Des. Rômulo de Araújo Mendes	Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais e resolvo o mérito do processo, na forma do artigo 487, inciso I, do CPC. 51389537 - Sentença - ID de origem 165282652
0700232-66.2023.8.07.0010	MARIA DA GLORIA GOMES DE ALMEIDA	BANCO PAN S.A.	AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO DE EMPRESTIMO RMC COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.	Gabinete do Des. Leonardo Roscoe Bessa	CONHEÇO da apelação e DOU-LHE PROVIMENTO para a) declarar a inexigibilidade da dívida e nulidade do contrato de cartão de crédito consignado 714624574, com o retorno das partes ao estado anterior ao pacto.
0726162-89.2018.8.07.0001	ALBERTO HENRIQUE LOPES RAMOS	BANCO PAN S.A.	AÇÃO DE CONHECIMENTO (com pedido de tutela de urgência)	Gabinete do Des. Esdras Neves	Ante o exposto, conheço do recurso de apelação interposto e a ele DOU PROVIMENTO, para, reformando parcialmente a sentença combatida, JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para declarar a nulidade do contrato de cartão de crédito consignado de ID 10378334, reconhecida a inexistência de débito do autor perante o banco em relação ao referido contrato, devendo o réu abster-se de realizar quaisquer descontos na folha de pagamento do autor.
0731839-37.2017.8.07.0001	WASHINGTON DA CUNHA	BANCO PAN S.A.	abusividade na celebração do negócio jurídico denominado "cartão de crédito consignado", a pretensão de indenização em dobro das parcelas descontadas em sua folha de pagamento e indenização por danos extrapatrimoniais.	Presidência do Tribunal - Recurso Especial	Com esses fundamentos, conheço e dou parcial provimento ao recurso interposto pelo demandante para declarar a nulidade das cláusulas 2 a 5 do instrumento negocial (Id. 37357880), bem como a autorização para desconto das prestações diretamente na folha de pagamento dos proventos do autor, e, com fundamento no critério do aproveitamento da vontade declarada pelas partes, determino à apelada o recálculo do valor débito com a utilização dos encargos usualmente cobrados em contratos de empréstimo pessoal consignado, na data da contratação, o que deverá ser objeto de apuração por meio de liquidação de sentença.

Fonte: Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios²⁰.

Todos os casos citados envolvem o mesmo banco e o mesmo contrato por adesão, diferenciando-se apenas pelos dados pessoais e pelos descontos em folha, limitados ao valor mínimo da fatura. O ponto central comum entre eles é a cobrança de encargos rotativos abusivos e impagáveis sobre o saldo devedor.

²⁰ DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Jurisprudência**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia>. Acesso em: 16 mar 2024.

Nesse sentido, cumpre destacar o instituto da conexão, que dispõe da reunião de processos com as mesmas causas de pedir e o mesmo pedido, a fim de ser proferida decisão, nos termos do Código de Processo Civil, art. 55²¹.

A análise dos casos revela que, apesar de pedidos e fundamentos jurídicos idênticos, as decisões judiciais são conflitantes, comprometendo a segurança jurídica. É improvável que um consumidor consiga quitar um empréstimo consignado em um único mês, e a ilegalidade contratual costuma ser percebida apenas após anos de descontos contínuos, agravando sua situação financeira.

O desconto em folha cria uma falsa impressão de quitação, reforçada pela falta de informações claras no contrato. Mesmo sem utilizar o cartão de crédito, os consumidores são penalizados por taxas rotativas abusivas, pagando mais do que o valor contratado.

A prática recorrente do banco é oferecer crédito diferente do solicitado, levando o consumidor a acreditar que contratou um empréstimo consignado. Isso tem gerado diversas ações judiciais por violação do dever de informação (art. 6º, III, do CDC), resultando em prejuízo ao consumidor e enriquecimento ilícito da instituição financeira.

5. Coletivização de demandas repetitivas

O processo coletivo originou-se das ações coletivas tradicionais, como a ação civil pública e os mandados coletivos. Com o tempo, evoluiu com a adoção de mecanismos como o IRDR e os recursos repetitivos, voltados à uniformização de decisões em casos semelhantes. No processo coletivo há duas espécies presentes: a conexão (CPC, art. 55, §3º)²² e a reunião de casos repetitivos, inclusive para produção de provas para atender um conjunto de processos (CPC, art. 69, §2º, II e VI)²³.

Em síntese, as ações coletivas têm como principal função a defesa dos direitos coletivos *lato sensu*, especialmente os direitos do consumidor e do meio ambiente, e, de forma residual, a resolução de litígios repetitivos, promovendo economia processual, celeridade e uniformidade nas decisões judiciais.

No caso analisado, destaca-se que o tema já foi debatido há sete anos, em Ação Civil Pública (0012675-64.2016.8.07.0001) ajuizada pelo Ministério Público do Distrito Federal, resultando em condenação do banco pela 25ª Vara Cível de Brasília, incluindo o pagamento

²¹ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 17 abr 2025.

²² “Art. 55, § 3º. Serão reunidos para julgamento conjunto os processos que possam gerar risco de prolação de decisões conflitantes ou contraditórias caso decididos separadamente, mesmo sem conexão entre eles.” (BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 10 jan 2024)

²³ “Art. 69, § 2º. Os atos concertados entre os juízes cooperantes poderão consistir, além de outros, no estabelecimento de procedimento para: II - a obtenção e apresentação de provas e a coleta de depoimentos; VI - a centralização de processos repetitivos.” (BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 03 fev 2024).

de indenização por dano moral coletivo devido a práticas contrárias ao Código de Defesa do Consumidor.²⁴

A coletivização de demandas repetitivas é fundamental para assegurar o acesso à Justiça, promover julgamentos mais eficazes e garantir economia processual. Sua adoção é essencial para evitar decisões contraditórias sobre questões jurídicas idênticas e regular novas ações sobre a mesma matéria.

6. Princípio convencimento motivado e entendimentos divergentes com a mesma questão de Direito

O princípio do livre convencimento do juiz não impõe decisões padronizadas, mas exige fundamentações coerentes, ancoradas na legislação e jurisprudência aplicável. Para seu exercício adequado, é essencial observar a independência judicial (art. 2º do CPC e art. 95 da CF) e o dever de fundamentação (art. 93, IX, da CF). O magistrado deve analisar todas as provas dos autos, respeitando o contraditório, a ampla defesa e a cooperação, sendo vedado atribuir valor isolado a uma prova com base apenas em convicção pessoal.

Dada à pertinência, eis as palavras ditas com técnica, por Freddie Didier Júnior:

O convencimento do juiz tem de ser motivado, o convencimento não é livre, nem pode ser íntimo, como acontece no Tribunal do Júri. O órgão julgador deve apresentar as razões pelas quais entendeu que a prova merece o valor que lhe foi atribuído. Por isso, dá-se a esse sistema o nome de convencimento motivado ou persuasão racional. Trata-se de exigência que se justifica como forma de evitar juízos discricionários, puramente subjetivos, solipsistas do órgão julgador [...]. Não é mais correta, então, a referência ao livre convencimento motivado [...]; não é dogmaticamente aceitável, do mesmo modo, valer-se desse jargão para fundamentar as decisões judiciais.²⁵

A retirada da expressão “livre” do Código de Processo Civil tornou mais rigorosa a atuação do juiz na análise das provas e na fundamentação das decisões. Após a Ação Civil Pública de 2016, diante de múltiplas reclamações de consumidores sobre fraudes e cláusulas abusivas, foi elaborado um quadro comparativo de casos similares. Diante dos entendimentos divergentes, é essencial sintetizar os fundamentos das decisões para promover uma reflexão jurídica coerente.

O primeiro julgado, a parte autora Kireinalysi²⁶ buscou em Ação Declaratória de nulidade de contrato e indenização por danos materiais, porém em sede de sentença a Juíza

²⁴ BANCO é condenado a pagar indenização coletiva por lesar consumidores. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**. Notícia, 25 nov. 2016. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2016/novembro/banco-e-condenado-a-pagarindenizacao-coletiva-por-lesar-consumidores>. Acesso em: 20 abr 2023.

²⁵ BRAGA, Paula Sarno; DIDIER JR., Fredie; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. Capítulo 2. Teoria Geral da Prova e Parte Geral do Direito Probatório. In: BRAGA, Paula Sarno; DIDIER JR., Fredie; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. **Curso de Direito Processual Civil: Teoria da Prova, Direito Probatório, Decisão, Precedente, Coisa Julgada e Tutela Provisória**. 11. ed., revista, atualizada e ampliada. Salvador: Juspodivm, 2016. p. 106. E-book. Disponível em: <https://www.juspodivm.com.br>. Acesso em: 17 abr 2024.

²⁶ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0735025-81.2021.8.07.0016, 2021**. Decisão nº 52398502. Juiz: Luis Eduardo Yatsuda Arima. Julgado em: 6 nov. 2023, 20:14:37. Publicado em: 8 nov. 2023.

Viviane Kazmierczak entendeu que os termos contratuais foram redigidos de forma clara, expressa e de fácil compreensão, prevalece o contratado, privilegiando-se o princípio *pacta sunt servanda*.

O cartão de crédito consignado RMC tem como finalidade a amortização de despesas e saques via cartão, conforme a Lei nº 10.820/2003 e o Decreto nº 8.690/2016 (art. 5º, I e II), com desconto em folha de pagamento. Alegou-se que a parte teve acesso ao contrato escrito e concordou com seus termos, motivo pelo qual o pedido foi julgado improcedente.

O segundo julgado, o autor Raimundo Nonato²⁷ requereu o ressarcimento do pagamento indevido, com a tentativa de anular o negócio jurídico celebrado por vício de consentimento e abusividade.

A sentença foi julgada improcedente pelo juiz Luiz Otávio Rezende de Freitas, que entendeu que o requerente teve ciência e anuência do produto adquirido, conforme o art. 6º, III, c/c art. 52 do CDC. Além disso, afirmou que não há abusividade na relação contratual, pois a ausência de data final para o pagamento do empréstimo não caracteriza irregularidade, uma vez que o crédito rotativo é uma característica do contrato, conforme a permissão legal do §1º do art. 1º da Lei nº 10.820/2003, com a redação dada pela Lei nº 14.431/2022.

O terceiro caso analisado, o senhor José Francisco²⁸ aposentado alegou não ter autorizado o empréstimo e afirmou haver falta de informações claras para uma melhor compreensão do empréstimo, que acreditava ser "comum". No mérito, o pedido foi julgado improcedente pelo Desembargador Rômulo de Araújo Mendes, que entendeu que o documento descrevia de forma clara tratar-se de uma operação relativa a cartão de crédito, distinta da modalidade tradicional de empréstimo consignado. Além disso, observou que o autor não contestou a veracidade da assinatura no contrato nem o recebimento do crédito.

No quarto caso²⁹, A controvérsia girava em torno da validade do contrato de cartão de crédito consignado e da possibilidade de indenização por danos morais. A senhora Maria da Glória aderiu à proposta do cartão, mas não foi adequadamente informada, na fase pré-contratual, sobre a natureza do negócio jurídico, resultando em descontos em seu contracheque sem seu consentimento. Percebe-se que não houve explicação clara sobre a dinâmica do negócio, já que ela pretendia um empréstimo comum, mas recebeu um cartão consignado. Diante disso, a conduta do banco foi considerada incompatível com a boa-fé objetiva e o dever de informar. O Desembargador Leonardo Roscoe Bessa reconheceu a inexigibilidade da dívida e a nulidade do contrato de cartão de crédito consignado, determinando o retorno das partes ao estado anterior ao pacto, além de condenar o pagamento de danos morais.

²⁷ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0701575-64.2023.8.07.0021**, 2023. Acórdão nº 1768055. Relatora: Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio. Recurso conhecido. Preliminar suscitada de ofício e acolhida. Mérito prejudicado. Julgamento unânime. Julgado em: 16 out. 2023, 20:48:07. Publicado em: 18 out. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

²⁸ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0707383-13.2023.8.07.0001**. Acórdão nº 53162400. Relator: Desembargador Rômulo de Araújo Mendes. Julgado em: 7 nov. 2023, 08:58:21. Publicado em: 8 nov. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

²⁹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0700232-66.2023.8.07.0010**. Decisão nº 52660603. Desembargador: Leonardo Roscoe Bessa. Julgado em: 21 out. 2023, 13:01:43. Publicado em: 7 nov. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

O quinto caso³⁰, Alberto Henrique Lopes Ramos solicitou a exibição das gravações telefônicas da contratação do empréstimo com o banco, alegando que foi informado pela atendente de que contratava um empréstimo consignado com descontos no contracheque, e não um cartão de crédito. O Desembargador Esdras Neves Almeida, ao analisar o Termo de adesão e suas cláusulas, concluiu que os termos eram superficiais e insuficientes para esclarecer o contrato, permitindo que fosse entendido como um empréstimo consignado. Por isso, foi declarada a nulidade do contrato de cartão de crédito, reconhecendo a inexistência de débito do autor perante o banco, que deve cessar os descontos na folha de pagamento. O autor deverá devolver ao banco os valores creditados, descontadas as parcelas pagas.

Por fim, e não menos importante, o caso sexto de Washington da Cunha³¹ o pedido envolve a análise da abusividade na celebração do contrato de "cartão de crédito consignado", a indenização em dobro das parcelas descontadas da folha de pagamento e a compensação por danos extrapatrimoniais. O Desembargador Álvaro Ciarlini deu parcial provimento ao recurso, declarando a nulidade das cláusulas 2 e 5 do contrato e autorizando o desconto das prestações diretamente na folha de pagamento do autor.

Neste contexto, observa-se claramente a divergência de entendimentos sobre a mesma questão, conforme os casos mencionados. Quando uma parte se vê envolvida em um processo com tema repetidamente abordado, mas ainda sem decisão em recurso repetitivo, é legítimo provocar o Judiciário, como ocorreu no caso em questão, embora a proposta tenha sido negada. Ressalta-se a urgência de discutir essas divergências interpretativas e o princípio do convencimento motivado, visando uma evolução crítica entre os estudantes do direito. O objetivo é alcançar uma solução mais uniforme e eficaz para garantir maior segurança jurídica e justiça aos consumidores afetados.

7. Segurança jurídica processual em demandas repetitivas

A tutela coletiva pode ser classificada em três espécies de interesses e direitos a serem protegidos: os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos, sendo que a decisão sobre esses direitos busca garantir a segurança jurídica. Cada caso possui suas particularidades (valores, partes, datas), mas os contratos objeto da pesquisa são formulados por adesão, ou seja, unilateralmente pela mesma instituição. Assim, os contratos apresentam as mesmas cláusulas, mas os entendimentos jurisprudenciais do tribunal são divergentes, especialmente no que diz respeito ao direito à informação do consumidor que firmou o contrato de boa-fé.

Dessa forma, observa-se o conflito interpretativo sobre o tema. Alguns julgados defendem o acesso do consumidor a informações claras nos contratos de empréstimo consignado, a fim de proteger seu direito, enquanto outros consideram que a parte contratante possui conhecimento suficiente, sem que haja falha na informação.

³⁰ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0726162-89.2018.8.07.0001**. Acórdão nº 11151997. Relator: Desembargador Esdras Neves. Julgado em: 9 set. 2019, 17:55:13. Publicado em: 12 set. 2019, no Diário de Justiça Eletrônico.

³¹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0731839-37.2017.8.07.0001**. Decisão nº 46754282. Desembargador: José Cruz Macedo. Julgado em: 4 jun. 2023, 22:03:55. Publicado em: 12 jun. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

8. Otimização da administração no serviço de justiça

A otimização do serviço de justiça serve como fator contributivo para diminuir a burocracia desnecessária e gerenciar o grande potencial de eficiência do Poder Judiciário, com razoável duração do processo.

Segundo Cabral e Zaneti Jr³², o instituto *Claims Resolution facilities* (tribunais extrajudiciais), em linhas gerais, o instituto consiste em infraestruturas destinadas a processar, resolver ou executar medidas que atendam a situações jurídicas coletivas afetando um grupo de pessoas. Antes de prosseguir, é importante refletir sobre o conceito e a aplicabilidade do instituto, que, embora já utilizado nos EUA, também é viável no Brasil, como apontado por diversos autores.

O instituto surgiu como uma resposta a causas de responsabilidade civil em danos massificados, com o objetivo de padronizar as indenizações, facilitar a tomada de decisões e adequar as medidas adotadas. Foi especialmente útil em casos de fraudes bancárias e securitárias nos EUA.

Os autores sugerem que as *Claims Resolution Facilities* poderiam ser implementadas no Brasil, seja por iniciativa judicial, por medidas indutivas e de apoio, ou por convenções processuais e atos conjuntos.

É importante que essas *facilities* planejem e desenhem os procedimentos de forma a estabelecer padrões comportamentais para garantir sua eficácia. O objetivo seria resolver o colapso de demandas coletivas com a mesma causa de pedir, como é o caso em questão, em que o direito já foi analisado e indenizado, além de afastar aqueles que não são verdadeiras vítimas, mas buscam se aproveitar da facilidade do processo.

Assim, as *facilities* poderiam oferecer uma alternativa para um procedimento célere e com custos reduzidos, sem excluir o acesso ao Judiciário para as partes que desejem continuar a disputa. No entanto, sua aplicação precisa ser feita com cautela e equilíbrio para evitar o aumento de erros.

Trata-se de demandas similares, nas quais os autores alegam prejuízos causados pela instituição financeira devido à falta de informações no momento da contratação do contrato de adesão. Eles afirmam que seus custos aumentaram e seu sustento foi comprometido ao longo do tempo. Em todos os processos, o instrumento contratual de adesão é utilizado para comprovar a semelhança dos termos contratados.

Segundo Ayres, as entidades de infraestrutura específica para solução de conflitos devem ser pensadas como uma ponte (acesso) entre o público e o privado, moldável a cada caso concreto, de acordo com o plano de ação minuciosamente elaborado.³³

A abordagem supracitada do instituto tem como objetivo apresentar solução aplicada no direito estrangeiro como possível alternativa de gerência às demandas repetitivas presentes no judiciário.

³² CABRAL, Antônio do Passo; ZANETI JR., Hermes. Entidades de infraestrutura específica para a resolução de conflitos coletivos: as claims resolution facilities e sua aplicabilidade no Brasil. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 44, n. 287, p. 445-483, jan. 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/128873>. Acesso em: 17 abr 2024.

³³ AYRES, Ian. *Optimal pooling in claims resolution facilities*. *Law and Contemporary Problems*, v. 53, p. 169-184, 1990.

Insta destacar que a inteligência artificial e a governança digital têm revolucionado tanto o setor público quanto o privado, oferecendo benefícios significativos, especialmente na gestão de processos, ao promover maior eficiência, transparência e automação das atividades administrativas.

Nesse contexto, a incorporação da inteligência artificial e da governança digital surge como elementos essenciais para otimizar a administração dessas demandas, automatizando processos e garantindo maior eficiência e transparência.

Logo, a atividade de supervisão jurisdicional da atuação da modalidade *facility* é uma alternativa para o bom desempenho das tratativas, podendo ser plenamente exercida pelo juiz da causa, mas não somente por este, mas também pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública e demais órgãos de controle estatais, haja vista o cenário de inúmeros interesses. A inteligência artificial, aliada à governança digital, potencializa essa supervisão ao permitir o manejo eficiente de informações e a tomada de decisões mais ágeis e fundamentadas.

Conclusão

Além das evidências já mencionadas, é importante destacar um alerta: os problemas decorrentes de contratos de adesão entre consumidores e bancos têm aumentado significativamente no âmbito judicial. De forma simplificada, o crescimento desses casos afeta a qualidade dos julgamentos, a tese defendida e, principalmente, gera um número crescente de decisões conflitantes.

O Direito e o sistema judicial precisam acompanhar o avanço das ferramentas tecnológicas, tais como: a inteligência artificial, a governança digital e o *Claims Resolution Facilities*. Trata-se de uma aposta na implementação de critérios objetivos para filtrar casos semelhantes e convocar julgamentos conjuntos. O objetivo não é apenas replicar o que já existe, mas sim buscar uma uniformização das decisões jurisprudenciais e uma maior organização na prestação de serviços à sociedade dinâmica brasileira.

O judiciário, ao se valer de sua prerrogativa, pode criar um projeto de "Uniformização Jurisprudencial Customizada", utilizando aplicativos, inteligência artificial ou outros mecanismos já em uso nos tribunais para gerenciar e filtrar todas as ações com o mesmo polo ativo/passivo e causa de pedir similar. Um exemplo seria a triagem de casos com a mesma questão jurídica, como indenização ou restituição por ausência de informação, promovendo uma análise conjunta e objetiva para garantir julgamentos mais justos.

Para que esse sistema funcione corretamente, a atualização dos dados e informações dos processos dependeria da colaboração de todos os usuários das plataformas judiciais. Embora o projeto exija uma ação coletiva, seus benefícios seriam perceptíveis a longo prazo. O tribunal, com base nessa análise, adotaria um entendimento consolidado sobre a matéria em questão, o que ajudaria a reduzir o crescimento do volume de ações com o mesmo direito em disputa e divergentes entendimentos. As decisões seriam disponibilizadas em PDF, possibilitando futuras consultas tanto no site do tribunal quanto nas plataformas android e iPhone, com acesso rápido de *download*.

Com base no que foi observado, os resultados obtidos são relevantes e oferecem suporte para discutir a temática acadêmica, além de fomentar ideias que contribuam para a otimização do serviço de justiça.

Referências Bibliográficas

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

AYRES, Ian. **Optimal pooling in claims resolution facilities**. *Law and Contemporary Problems*, v. 53, p. 169-184, 1990.

BANCO é condenado a pagar indenização coletiva por lesar consumidores. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**. Notícia, 25 nov. 2016. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2016/novembro/banco-e-condenado-a-pagarindenizacao-coletiva-por-lesar-consumidores>. Acesso em: 20 abr 2023.

BRAGA, Paula Sarno; DIDIER JR., Fredie; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. Capítulo 2. Teoria Geral da Prova e Parte Geral do Direito Probatório. *In*: BRAGA, Paula Sarno; DIDIER JR., Fredie; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. **Curso de Direito Processual Civil**: Teoria da Prova, Direito Probatório, Decisão, Precedente, Coisa Julgada e Tutela Provisória. 11. ed., revista, atualizada e ampliada. Salvador: Juspodivm, 2016. p. 106. E-book. Disponível em: <https://www.juspodivm.com.br>. Acesso em: 17 abr. 2024.

BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**. Relatório analítico - Justiça em números 2023 (atualizado em 16 fev. 2024). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 26 fev. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 03 de dezembro de 2023.

BRASIL. **Justiça em Números 2023: Relatório Analítico**. p. 274. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/02/justica-em-numeros-2023-16022024.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 17 abr 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.121.275/SP**, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 27 mar. 2012. Publicado em: 17 abr. 2012, no Diário de Justiça Eletrônico.

CABRAL, Antônio do Passo; ZANETI JR., Hermes. **Entidades de infraestrutura específica para a resolução de conflitos coletivos: as claims resolution facilities e sua aplicabilidade no Brasil**. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 44, n. 287, p. 445-483, jan. 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/128873>. Acesso em: 17 abr. 2024.

CALAIS-AULLOY, Jean; STEINMETZ, Frank. **Droit de la consommation**. 6. éd. Paris: Dalloz, 2003.

CAVALAN, Marcos Jorge. **Publicidade e contratos bancários com consumidores idosos**. 2013. p. 125-149.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0701575-64.2023.8.07.0021**, 2023. Acórdão nº 1768055. Relatora: Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio. Recurso conhecido. Preliminar suscitada de ofício e acolhida. Mérito prejudicado. Julgamento unânime. Julgado em: 16 out. 2023, 20:48:07. Publicado em: 18 out. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

DISTRITO FEDERAL. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Processo nº 0700232-66.2023.8.07.0010**. Decisão nº 52660603. Desembargador: Leonardo Roscoe Bessa. Julgado em: 21 out. 2023, 13:01:43. Publicado em: 7 nov. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0707383-13.2023.8.07.0001**. Acórdão nº 53162400. Relator: Desembargador Rômulo de Araújo Mendes. Julgado em: 7 nov. 2023, 08:58:21. Publicado em: 8 nov. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

DISTRITO FEDERAL. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Processo nº 0726162-89.2018.8.07.0001**. Acórdão nº 11151997. Relator: Desembargador Esdras Neves. Julgado em: 9 set. 2019, 17:55:13. Publicado em: 12 set. 2019, no Diário de Justiça Eletrônico.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0731839-37.2017.8.07.0001**. Decisão nº 46754282. Desembargador: José Cruz Macedo. Julgado em: 4 jun. 2023, 22:03:55. Publicado em: 12 jun. 2023, no Diário de Justiça Eletrônico.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Processo nº 0735025-81.2021.8.07.0016, 2021**. Decisão nº 52398502. Juiz: Luis Eduardo Yatsuda Arima. Julgado em: 6 nov. 2023, 20:14:37. Publicado em: 8 nov. 2023.

GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivas por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei nº 13.172/2015. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania – IDCC**, Londrina, v. 4, n. 1, p. 56-66, ago. 2019. ISSN 2596-0075.

MANCUSO, Rodolfo Camargo. **Ação civil pública**. 12. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 75 e 76.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, Cláudia Lima. **O impacto da Lei 13.172/2015 nas relações de consumo com idosos**. 2. ed. São Paulo: Editora XYZ, 2017. p. 145-146.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor I**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 716.

NÉRILO, Lucíola Fabrete Lopes. **O impacto dos empréstimos consignados na vida financeira dos idosos**. 2017. p. 397-421.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 123.

PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. **Tratado de direito privado**. Tomo I. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1955. p. 43.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS.

Jurisprudência. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia>. Acesso em: 16 mar. 2024.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; CONCEIÇÃO, Maria Lucia Lins; RIBEIRO, Leonardo Ferres da Silva; MELLO, Rogério Licastro Torres de. **Primeiros comentários ao novo Código de Processo Civil**. São Paulo: RT, 2016. p. 1552.

WEATHERILL, Stephen. *EU Consumer Law and Policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2005.

Submetido em: 23 de abril de 2024

Aprovado em: 10 de março de 2025