

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE  
RIBEIRÃO PRETO

ANA FLÁVIA SORRATINI

**Conciliação em danos morais: estudo de caso sobre duas instituições bancárias no  
estado de São Paulo**

Ribeirão Preto

2020

Prof. Dr. Vahan Agopyan  
Reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. André Lucirton Costa  
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto

Prof. Dr. Jorge Henrique Caldeira de Oliveira  
Chefe do Departamento de Administração

ANA FLÁVIA SORRATINI

**Conciliação em danos morais: Estudo de caso sobre duas instituições bancárias  
no estado de São Paulo**

Monografia apresentada à Faculdade de Economia,  
Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da  
Universidade de São Paulo, para obtenção do título de  
Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Luciana Romano Morilas

Ribeirão Preto

2020

## RESUMO

Sorratini, Ana Flávia. **Conciliação em danos morais: Estudo de caso sobre duas instituições bancárias no estado de São Paulo**. 2020. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2020.

O presente trabalho tem o objetivo de analisar os processos de danos morais no estado de São Paulo envolvendo duas instituições bancárias e identificar o comportamento delas nos processos, sejam elas autores ou réus das ações. E então, através de uma análise comparativa dos processos julgados e homologados, verificar as variáveis relevantes na finalização de acordos.

Os dados do estudo foram obtidos por um recorte na base de dados de uma pesquisa feita pelo grupo Habeas Data, formado por professores da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Foi considerado somente os processos do assunto dano moral entre os anos de 2013 e 2018, no estado de São Paulo, envolvendo empresas do grupo Santander e do grupo Itaú.

Como os bancos estão na lista dos maiores litigantes do sistema judiciário e os Métodos Alternativos de Solução de Controvérsias são uma forma de solucionar os litígios e buscar desafogar o Judiciário, a realização de acordos em processos envolvendo instituições bancárias seria de extrema importância para dar velocidade na resolução dos processos.

**Palavras Chave:** Danos morais; Conciliação; Acordos; Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos

## ABSTRACT

Sorratini, Ana Flávia. **Conciliation in moral damages: A case study about two bankin institutions in the state of São Paulo.** 2020. Completion of course work (Graduation in Management) – School of Economics, Business Administration and Accounting at Ribeirão Preto, University of São Paulo, Ribeirão Preto, 2020.

The present work aims to analyze the moral damage processes in the state of São Paulo involving two bank institutions and identify their behaviors in the processes, whether they are authors or defendants. Then, through a comparative analysis of the judged and homologated processes, verify the relevant variables in the finalization of agreements.

The data of this work were obtained from a cut in the database of a research made by the group Habeas Data, formed by professors from the School of Economics, Business Administration and Accounting at Ribeirão Preto, University of São Paulo. This study considered only moral damage processes between the years of 2013 and 2018, in the state of São Paulo, involving companies of the Santander group and Itaú group.

As banks are on the list of the biggest litigants in the judicial system and the Alternative Methods of Dispute Resolution; are a way to resolve disputes and to seek relief for the Judiciary, making agreements in processes involving bank institutions would be extremely important to speed up the resolution of processes.

**Keywords:** Moral damages; Conciliation; Agreements ; Alternative Methods of Dispute Resolution;

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	8
1.1 Contexto e Justificativa .....	8
1.2 Problema de pesquisa .....	9
1.3 Objetivos.....	9
1.3.1 Objetivo geral .....	9
1.3.2 Objetivos específicos .....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO .....	9
2.1 Conflitos e resolução de conflitos.....	9
2.2 Métodos alternativos de solução de controvérsias (MASC).....	10
2.2.1 Mediação.....	10
2.2.2 Conciliação .....	11
2.3 Danos morais .....	12
2.3.1 Responsabilidade civil .....	12
2.3.2 Conceituação de dano .....	13
2.3.3 Origem histórica .....	14
2.3.3.1 Em diferentes países .....	14
2.3.3.2 No Brasil.....	16
2.4 Punitive Damages .....	17
3 METODOLOGIA.....	18
4 ANÁLISE DE DADOS .....	20
4.1 Análise dos processos finalizados em sentença.....	20
4.1.1 Comparação entre os Polos.....	20
4.1.2 Comparação entre os tipos de sentença .....	21
4.1.3 Comparação entre as cidades do estado de São Paulo.....	24
4.1.3.1 Análise da atuação dos bancos como autores dos processos.....	25
4.1.3.2 Análise da atuação dos bancos como réus dos processos.....	27

4.1.4 Comparação entre as empresas envolvidas.....	32
4.1.5 Comparação entre os valores das ações.....	36
4.1.5.1 Valores das ações considerando bancos como autores.....	36
4.1.5.2 Valores das ações considerando bancos como réus.....	37
4.2 Análise dos processos homologados .....	37
4.2.1 Comparação entre os Polos.....	37
4.2.2 Comparação entre as cidades do estado de São Paulo.....	38
4.2.2.1 Análise da atuação dos bancos como autores dos processos homologados .....	38
4.2.2.2 Análise da atuação dos bancos como réus dos processos homologados .....	42
4.2.3 Comparação entre as empresas envolvidas.....	46
4.2.4 Comparação entre os valores das ações.....	49
4.2.4.1 Valores das ações considerando bancos como autores.....	49
4.2.4.2 Valores das ações considerando bancos como réus.....	50
5. ANÁLISES COMPARATIVAS .....	50
5.1. Análise comparativa entre os Polos.....	50
Fonte: Elaboração própria.....	51
5.2. Análise comparativa entre as cidades do estado de São Paulo.....	52
5.2.1 Análise da atuação dos bancos como autores dos processos.....	52
5.2.2 Análise da atuação dos bancos como réus dos processos.....	53
5.3. Análise comparativa entre as empresas envolvidas.....	54
5.3. Análise comparativa entre os valores das ações.....	57
5.3.1 Valores das ações considerando os bancos como autores .....	58
5.3.2. Valores das ações considerando os bancos como réus .....	60
6. CONCLUSÕES FINAIS .....	62
REFERÊNCIAS .....	65

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contexto e Justificativa

O acúmulo de processos no sistema jurídico brasileiro, caracterizado pela morosidade e desembolsos financeiros altos, evidencia a oportunidade de maior aplicação dos métodos alternativos de solução de controvérsias a fim de mudar esse cenário. Os métodos de mediação e conciliação, apesar de terem algumas diferenças em suas aplicações, buscam solucionar discordâncias entre as partes até estabelecerem um acordo, sem a interferência ativa de um terceiro. Resumidamente, mediação consiste em resolver o litígio preservando a relação entre os envolvidos, enquanto a conciliação foca nos limites do litígio (MOESSA, 2015).

Como uma das funções do Judiciário é a de promover a pacificação social, cabe a ele interferir nos conflitos não resolvidos entre as pessoas por meio de exigências seguindo a lei (MORILAS, 2003). Sendo assim, a aplicação dos métodos alternativos de solução de conflitos além de terem capacidade de desafogar o Judiciário, diminuindo a necessidade de sua intervenção em vários processos, também garantem uma de suas funções, a de promoção da pacificação social.

Dos diversos processos finalizados em acordo no Brasil, mais especificamente ocorridos nos estados do Ceará, Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo, aqueles relacionados a direito de família têm mais predisposição a serem solucionados por mediação ou conciliação. Em seguida, os referentes ao direito do consumidor e danos morais (CNJ, 2019).

Segundo Gagliano (2009), dano moral é aquele que lesiona o direito de personalidade da pessoa, ofendendo sua vida privada, honra, moral, e assim por diante. Apesar de ainda discutido, é algo de origem antiga, visto que os povos primitivos já tinham sinais de sua existência, com o Código de Hammurabi, por exemplo. Os processos por danos morais podem envolver pessoa física e pessoa jurídica. Como exemplo significativo de aplicação em pessoa jurídica, os bancos praticam e também sofrem dano moral, e além disso, estão na lista dos maiores litigantes do sistema judiciário.

O estudo teve como base empírica o projeto de pesquisa do grupo Habeas Data, cujo relatório está publicado pelo CNJ (2019), que estuda os processos homologados, ou seja, que passaram por mediação ou conciliação, nos estados de Ceará, Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo. Dentro dessa base de dados, este trabalho se concentrará nos casos que envolvem danos morais de duas instituições financeiras, com a finalidade de analisar quais são os fatores que influenciam a realização de acordo nesses processos, se o tipo processual afeta a duração, se



aumenta as chances de conciliação ou não, dentre outras possíveis observações capazes de auxiliar a tomada de decisão por meio dessas análises.

## **1.2 Problema de pesquisa**

O problema predominante neste trabalho é verificar as características principais dos processos de dano moral, envolvendo instituições bancárias, que tenham sido finalizados em acordos, após passarem por um procedimento de conciliação dentro da justiça cível de primeiro grau no estado de São Paulo.

Este trabalho toma como hipótese de pesquisa que o valor baixo das indenizações não incentiva os bancos à realização de acordos.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo geral**

O objetivo geral do trabalho é analisar quais são as características dos processos de danos morais envolvendo os bancos Santander e Itaú que podem influenciar na realização de acordos.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar as características dos processos de danos morais envolvendo os bancos Santander e Itaú
- Comparar as variáveis encontradas entre os dois bancos escolhidos, de modo a verificar possíveis semelhanças e diferenças de atuação, buscando o melhor desempenho em acordos
- Comparar os processos julgados e homologados e identificar se os métodos alternativos de resolução de conflitos são utilizados pelos bancos nos processos de danos morais

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Conflitos e resolução de conflitos**

Os conflitos são naturais e recorrentes na sociedade, pois são resultados da relação humana, caracterizada pela diferença de pensamentos, opiniões, valores e interesses. Para Chiavenato (2004), o conflito é inevitável da natureza humana e representa o oposto de

colaboração, dado que cada uma das partes tem objetivos próprios e quando estão relacionadas em uma situação comum, os respectivos objetivos interferem uns aos outros.

Sendo assim, Chiavenato confirma (2004, p. 416), “o conflito é muito mais do que um simples acordo ou divergência: constitui uma interferência ativa ou passiva, mas deliberada para impor um bloqueio sobre a tentativa de outra parte de alcançar os seus objetivos”.

Como o Judiciário deve promover a pacificação social, também tem como papel, portanto, de interceder no conflito entre as partes, instituindo uma solução consoante a lei (MORILAS, 2003). Dessa forma, instaurou-se no Brasil e no mundo, métodos extrajudiciais de resolução de conflitos – que correspondem a um novo comportamento à fim de inclusive solucionar o litígio, resultando em acordos harmoniosos que substituam a situação de autor e réu (GARCEZ, 2003).

De acordo com Watanabe (1985), a busca pela resolução de controvérsias por meios extrajudiciais deve ser contínua, feitas por pessoas competentes, capazes de utilizar corretamente os instrumentos processuais, e somente quando não for mais eficaz, direcionar para o acesso ao Poder Judiciário. Assim sendo, os métodos alternativos promoverão avanços em um aspecto característico do sistema judiciário brasileiro, a morosidade, além de inteirar um resultado pacífico eficiente com redução do desgaste emocional e de custos financeiros, que são próprios dos processos judiciais.

## **2.2 Métodos alternativos de solução de controvérsias (MASC)**

### **2.2.1 Mediação**

A mediação e a conciliação buscam a resolução de conflitos para as partes envolvidas chegarem à um consenso sobre determinada discordância.

Pode-se notar como proveito, que a mediação proporciona a dissolução do conflito alinhada à permanência das relações existentes e reestabelecimento do diálogo entre as partes, favorecendo o convívio pacífico (CALCATERRA, 2002).

Conforme o autor Warat (1998), a mediação é uma forma autônoma de pacificação de conflitos, caracterizada pela ação imparcial de um terceiro indivíduo, sem poder de decisão, que busca apenas facilitar o reestabelecimento do diálogo entre as partes. Assim, fica claro que o mediador não tem poder de julgamento.

Esse mesmo ponto de vista é exposto por Martinelli (2002, p. 36):

O objetivo do mediador é ajudar as partes a negociar de maneira mais efetiva. O mediador não resolve o problema nem impõe uma solução. A sua função é

a de ajudá-las a buscar o melhor caminho e fazer com que estejam de acordo depois de encontrada a solução. Assim, o mediador tem controle do processo, mas não dos resultados. (...) O objetivo é maximizar a utilização das habilidades das partes, de forma a capacitá-las a negociar da maneira mais efetiva possível.

Dessa forma, a mediação proporciona de certo modo um empoderamento dos envolvidos, que constroem uma solução para o empasse de maneira que atenda as próprias necessidades. Além de resolver a situação mais rapidamente, garante, se bem conduzida, a preservação das relações existentes. Assim, o desfecho do desacordo torna-se apenas uma consequência do reestabelecimento do diálogo (WATANAWABE, 2009).

## **2.2. 2 Conciliação**

Além da mediação, existe também outro método consensual de resolução de controvérsias, a conciliação, prevista no Código de Processo Civil (art. 125, IV). É caracterizada pela ação de um conciliador, neutro, que busca amparar os envolvidos por sugestões de acordo, com o objetivo final de solucionar o litígio de maneira mais vantajosa para as partes (SOARES; PEREIRA, 2012).

Tanto a mediação, quanto a conciliação, podem ou não ser prestadas no próprio seio do Judiciário e possuem finalidades similares, com foco na elucidação de dissidências. Para Silva e Spengler (2013), quando os litigantes não precisam manter relações contínuas, é mais favorável o uso da conciliação, com a ajuda de um terceiro nesse caso. Assim concorda Vezzulla (2001, p.21):

A grande diferença, ao escolher entre a conciliação e a mediação, reside na existência ou não de relacionamento entre as partes (...). Sua existência exige um trabalho de mediação e sua ausência ou a existência de simples relacionamentos circunstanciais sem desejo de continuá-los ou acrescentá-los (batidas de carro, compra e venda de objetos, agressões entre desconhecidos) permitem a aplicação rápida e econômica da conciliação.

Foram as mudanças na lei que permitiram maior difusão dessas técnicas para então, ao longo dos anos, ser possível notar os impactos. Como foi o caso da Lei de Pequenas Causas, promulgada na década de 1980, em que a partir de então as reformas processuais mais expressivas aconteceram. Com tal evolução do direito processual, ampliou-se o acesso ao Poder Judiciário e a conciliação passou a ser mais reconhecida (LUCHIARI, 2012).

Concluindo, a mediação refere-se a um procedimento que resolve o litígio, conjuntamente com a recuperação do relacionamento e capacitação dos envolvidos para resolverem seus litígios de maneira independente. Já a conciliação não envolve tanto esse

trabalho no contexto, focando somente nos limites do litígio descrito na situação. Um dos fatores influenciadores do decorrer desse “acordo”, em ambas os casos, é a postura do mediador ou conciliador, hora mais proativa, hora menos, pois depende principalmente do estilo pessoal e capacitação deles e também da postura entre as partes envolvidas diante do processo. (MOESSA, 2015).

## **2.3 Danos morais**

### **2.3.1 Responsabilidade civil**

Segundo Gonçalves (2016, p.2), “a responsabilidade civil é parte integrante do direito obrigacional, pois a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta, para o seu autor, de reparar o dano, obrigação esta de natureza pessoal, que se resolve em perdas e danos.”

As obrigações decorrentes dos atos ilícitos são as que se firmam através de ações ou omissões culposas ou dolosas do agente, infringindo um dever de conduta e causando dano a outro. Dessa forma, como resultado, sucede a obrigação de indenizar o prejuízo.

A responsabilidade pode ser dividida em contratual e extracontratual. A primeira origina-se pela vontade da pessoa que assume obrigação consequente de contrato assinado. Ao assiná-lo, o indivíduo se associa à obrigação, que caso não seja cumprida constitui a responsabilidade contratual e portanto não se faz necessário comprovação do dano.

Para Wald (1994), o descumprimento da obrigação já presume a culpa, sendo tarefa de quem não cumpriu provar a ocorrência de um fato que seja capaz de excluir a responsabilidade. Além do mais, para o autor, a teoria do risco, que será explicada mais adiante, é efeito dessa responsabilidade.

Já a responsabilidade extracontratual é decorrente da infração ao dever de não prejudicar a terceiros, sem a necessidade de contrato entre o ofensor e o ofendido. Ainda pode ser caracterizada como resultado da violação da norma legal, seja por prática de ato ilícito ou lesão a direito subjetivo. Conclui-se, assim, que a existência do dano é fundamental para a responsabilidade extracontratual. (DINIZ, 2007).

Gonçalves (2016) também explica a diversificação do conceito de responsabilidade civil ao longo do tempo, visto que inúmeras alterações foram feitas. Antigamente, dividia-se a ideia de responsabilidade por duas classificações: a de responsabilidade subjetiva e objetiva. No primeiro caso, a responsabilidade é baseada na concepção de culpa. O dano será indenizável através da prova da culpa do agente, ou seja, a responsabilidade do autor se configura caso ele

tenha agido com dolo ou culpa. Nos casos em que ocorre um dano cometido sem culpa, a lei caracterizava como responsabilidade objetiva pois se considera apenas o dano e a noção de causalidade. A teoria do risco, da qual toda pessoa que exerce uma atividade cria um risco de dano para terceiros, é que sustenta a responsabilidade objetiva.

Foi a partir da segunda metade do século XIX, conforme Gonçalves (2016), que a responsabilidade objetiva passou a ser um sistema autônomo na esfera da responsabilidade civil. No caso do Brasil, o Código Civil passou a incorporar a teoria subjetiva, porém não é excludente da objetiva, assim como pode-se confirmar no parágrafo único do art. 927 do Código Civil “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

### **2.3.2 Conceituação de dano**

A concepção de dano está comumente relacionada à prejuízo, apesar de não ser uma regra a existência dele ao ocorrer violação da norma. Como explana Cavalieri Filho (2000, p.70):

O dano é, sem dúvida, o grande vilão da responsabilidade civil. Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento – risco profissional, risco proveito, risco criado etc. -, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa.

Desse modo, quando houver dano a ser reparado, existirá responsabilidade civil.

Bittar (2015) classifica os danos em patrimoniais, pessoais e morais. Os patrimoniais são aqueles que lesionam o patrimônio econômico da vítima; os pessoais estão relacionados a própria pessoa, lesões ao corpo ou a psique; e os danos morais são os que caracterizam a pessoa como ente social.

Para Moraes (2007), pode-se definir dano patrimonial como a diferença entre o que se tem e o que se teria, caso não ocorra o fato danoso. Já o dano moral ou extrapatrimonial está ligado a consciência do indivíduo. Apesar de na constituição, no artigo 5º, estar descrito como um ato de indenização do dano moral, é preferível categorizá-lo como um ato de compensação ao indivíduo que sofre dano moral. Usa-se esse termo pois caracterizá-lo como indenização, deveria se referir à uma devolução ao estado anterior, eliminando o prejuízo, o que não é factível em lesão de ordem extrapatrimonial.

Uma das dificuldades ainda existentes é a de mensuração do dano moral. Há alguns anos, todo pagamento indenizatório por lesão extrapatrimonial, delimitada exclusivamente como sofrimento, era considerado algo contrário à moral, e por conseguinte ao Direito. A dificuldade de mensuração do dano sofrido, seja um sentimento, por exemplo, fazia dele um ato inconcebível de indenização, visto que indenizar é propriamente medir o dano.

Nas palavras de Bittar, dano moral pode ser entendido como lesão à aspectos da personalidade da pessoa, física ou jurídica, podendo atingir a moralidade, levar ao constrangimento ou até gerar sentimentos e emoções negativas.

Para Gagliano (2009, p. 55):

O dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.

Dessa forma, entende-se que no geral, dano moral é aquele que causa dor, angústia e outras consequências emocionais e psicológicas, provocando traumas e sequelas na vida do ofendido. Gagliano (2009) ainda faz uma classificação entre dano moral direto e indireto. O primeiro lesiona os direitos extrapatrimoniais, ou seja, de personalidade. Já o indireto configura-se quando há lesão a um bem ou interesse na esfera patrimonial, mas acarreta em prejuízo de natureza extrapatrimonial. O autor exemplifica como dano moral indireto, a situação de furto de um bem com valor afetivo.

### **2.3.3 Origem histórica**

#### **2.3.3.1 Em diferentes países**

A origem do dano moral não é recente. Alguns pontos semelhantes tiveram registro pelos povos primitivos nos Códigos de Ur-Nammu, Hammurabi e de Manu.

O Código de Hamurabi, foi pioneiro em criar um sistema de regras e punições, o que futuramente classificaria como conjunto de direitos e deveres. Reis (1998) afirma que a noção de reparação de dano está bem explícita nesse Código, em que as ofensas pessoais eram reparadas por ofensas idênticas – o conhecido “olho por olho, dente por dente” referente à Lei de Talião - e ainda havia pagamento de um valor pecuniário como forma de compensação do dano. Ou seja, o autor do dano era condenado a sofrer a mesma prática cometida por ele ou a pagar para suprir o dano causado.

Já o Código de Manu observa-se um avanço em relação ao de Hamurabi, pois buscou substituir a pena de Talião pela indenização de valor pecuniário, arbitrado pelo responsável do próprio dano (SILVA, 1999).

Assim, é notório suposições de dano moral desde a Antiguidade adequadas nas devidas proporções e realidade do período. Para entender a sequência histórica tanto em contexto mundial, quanto no Brasil, a seguir uma breve síntese da aplicação do dano moral em diferentes países e no direito brasileiro.

A Espanha, com caráter conservador, levou certo tempo para passar a considerar o dano do tipo moral. Para Silva (1983), ao incluir no art. 1902 do Código Civil Espanhol a ressarcibilidade dos danos extrapatrimoniais o país inovava significativamente sua mentalidade jurídica.

Enquanto isso, a posição da doutrina e jurisprudência francesa é considerada um exemplo para os outros países no quesito de reparabilidade dos danos morais. (REIS, 2000). O Código Civil de 1804 declara a regra de que ninguém é permitido causar lesão a outrem, destacada no art. 1382: *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui um dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer* (“Qualquer fato oriundo daquele que provoca um dano a outrem obriga aquele que foi a causa do que ocorreu a reparar este dano”).

Na Alemanha, como os direitos originários – bens inatos – formam uma seção à parte e não são passíveis de reparação pelos meios ordinários de proteção jurídica, a aceitação dos danos morais só ficou clara com o estabelecimento da Busse (pena de multa), que apesar de originária do Código Penal, não é propriamente pena criminal, pois caracteriza-se como uma forma indenizatória de compensação por danos patrimoniais ou extrapatrimoniais ao lesado (SILVA, 1983).

No que se refere ao direito anglo-americano, os casos de danos morais são tratados pelo direito consuetudinário, visto que não encontra-se uma regra específica para a reparação de danos morais (REIS, 2000). Assim, nos Estados Unidos e na Inglaterra, países que adotam o *common law*, a decisão referente à um caso depende das decisões tomadas em casos anteriores e terá consequência nos casos futuros. Resumidamente, nesse sistema, quando não existe um precedente, os juízes têm a autoridade para estabelecê-lo, e o conjunto desses precedentes é chamado de *common law*. Silva (2002, p. 116) descreve como é o tratamento do dano moral nos países de *common law*:

Nesses países, não se encontram normas legais uniformes (normas escritas), com regras gerais para todos os casos de dano moral e de reparação civil. Isso porque, em vez de sancionarem normas fecundas em consequências, das quais, por dedução, se fizessem as aplicações aos casos concretos,

conforme nos informa Luís Frederico S. Carpenter, preferem partir dos próprios casos concretos. Ou seja, os Tribunais reúnem em grupos as espécies que lhes parecem semelhantes e, quando são chamados a decidir, consultam as coleções-séries dessas espécies análogas. Achando o grupo símile, resolvem a pendência de acordo com ele. É o direito consuetudinário agindo em sua plenitude.

### **2.3.3.2 No Brasil**

No Brasil, a reparação dos danos morais também levou certo tempo para ser reconhecida. Antes do Código Civil de 1916, não havia normas claras sobre, além da indenização focar apenas na ordem material. O artigo 1547 do Código passa a considerar a necessidade de reparação: A indenização por injúria ou calúnia consistirá na reparação do dano que delas resulte ao ofendido.

Ampliando o reconhecimento do dano, a Constituição de 1988 possibilitou a compensação pecuniária por dano exclusivamente moral. Como anteriormente não era considerado possível quantificar uma ofensa que não tivesse características econômicas, mantinha-se o conceito de que dano extrapatrimonial não seria reparado em pecúnia. Com a nova constituição, o cenário mudou. O artigo 5º explicita isso claramente: "é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem".

Em suma, o Código de 1916 tratava o tema de maneira restrita e, portanto, era difícil visualizar situações de indenização não previstas no Código. A partir de 1988, o homem passa ter maior proteção no ordenamento jurídico, tendo na Constituição um dos princípios fundamentais a garantia à dignidade humana.

Outra inclusão foi feita, buscando também prever o dano moral, com a instauração da lei 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor. Para proteger as relações de consumo e evitar que compradores ficassem desamparados quando sofressem um dano de ordem extrapatrimonial ao adquirir quaisquer produtos, o Código fez-se necessário. No capítulo III, artigo 6º, indica:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI- a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII- o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.



Atualmente, a estrutura do Código Civil brasileiro em vigor é o que foi sancionado em 2002. Com a evolução doutrinária e jurisprudencial, o tratamento do tema se apresenta mais claro e específico. O artigo 186 conceitua o dano levando em consideração até o dano exclusivamente moral: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Bem como o artigo 187 determina a reparação do dano: “também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

## 2.4 Punitive Damages

O *punitive damage* é um conceito aplicado nos países com o sistema de *common law* que surgiu como instrumento visando proteger a dignidade humana. Consiste em elevar o valor da compensação pecuniária fixada por dano moral com o intuito de punir o agente ofensor e por envolver normalmente quantias volumosas de dinheiro, o Estado também busca demonstrar que certas condutas não são aceitas no país, servindo de exemplo para que outras condutas semelhantes não se repitam e coibindo assim atitudes intoleráveis, humilhantes, agressivas e violentas (VAZ, 2009).

Para Moraes (2015), as *punitive damages* compõem um meio próprio da Common Law. Situando com o Brasil, é o intermédio entre o direito civil e o penal, pois tem o propósito de punir o agente causador do dano mediante a pena pecuniária. O autor complementa com seu ponto de vista à respeito da aplicação dos valores altos em casos de valores imateriais (respectivos à pessoa, à saúde, dignidade, etc.), em que acredita ser uma forma de responsabilização civil para diminuir o instinto de vingança do lesionado e, concomitantemente, precaver novas ofensas.

Sintetizando, a *punitive damage* apresenta tais funções: preventiva, punitiva e compensatória. Em relação a primeira, ficou claro a função de evitar comportamentos danosos semelhantes no futuro; a punitiva destaca justamente o intuito de sancionar os agentes de ilícitos mais graves; e a compensatória refere-se a uma das principais funções da responsabilidade civil, pois o responsável pelo dano deve ressarcir ou compensar os prejuízos patrimoniais ou relativos à dignidade da vítima por meio de valor equivalente para reestabelecer à situação primária. Para os danos morais, fixa-se quantia capaz de compensar os sentimentos negativos produzidos (SERPA, 2011).

Alguns autores explanaram em suas obras a possível aplicabilidade da *punitive damage* no Brasil. Silva (1983) e Reis (1988) acreditam que o valor envolvido nessas situações é

bastante elevado, típicos de uma sociedade industrializada e rica, diferentemente da condição brasileira. Exemplificando, um indivíduo teve de pagar aproximadamente 500 libras por ter atirado o chapéu de outra pessoa no chão; uma companhia de estrada de ferro indenizou um passageiro com 4500 dólares por ter levado certa distância a mais que a estação final.

Para Fernandez (2014), não admitir a necessidade de atribuição de caráter punitivo em sanções de atitudes com alto grau de reprovação social, caminha em sentido contrário ao acordo assumido na Constituição Federal de 1988 e também ao reconhecimento da dignidade humana presente no texto constitucional.

Delgado (2011) apesar de defender a existência da indenização por dano moral, critica sua utilização de forma descabida, pois acredita que as pessoas não podem utilizar esse meio para obterem “enriquecimento fácil”, principalmente por ser através do ordenamento jurídico. E complementa:

No Brasil, essa teoria é, destarte, impraticável. Para sua implantação, seria necessário que se elaborasse uma nova Constituição. Caso contrário, qualquer pretensão neste sentido, já nasce fadada à inconstitucionalidade, uma vez que não se coaduna com o sistema constitucional em vigor (DELGADO, 2011, p.316).

Contrariamente, Vaz (2009) defende a aplicação no Brasil utilizando como justificativa as próprias diferenças das atuações dos juízes aqui e nos Estados Unidos. Para o autor, os juízes técnicos agiriam com bom senso, aplicando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade para julgar os casos concretos sob viés de *punitive damage*, distintamente do que acontece no sistema norte americano, onde um Tribunal do Júri Popular aplicam sua decisão.

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa teve tanto caráter quantitativo como qualitativo, visando à complementação de ambos para obter maiores informações e desenvolver as análises.

O estudo utilizou o banco de dados de uma pesquisa feita pelo grupo Habeas Data, formado por professores da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Como o banco de dados do grupo apresenta os processos da Justiça Estadual de primeiro grau dos estados de São Paulo, Ceará, Rio de Janeiro e Piauí nos anos de 2013 a 2018, foi feito um recorte dessa base inicial para este trabalho.

O primeiro filtro realizado na base de dados foi em relação ao estado brasileiro em que tramitam os processos. Como o Tribunal de Justiça de São Paulo possui um volume muito superior de processos tramitantes, a análise das ações judiciais deste Tribunal são significativas

para compor a pesquisa. Dentre os processos do Tribunal de Justiça de São Paulo, foi realizado um segundo recorte com relação ao réu e autor das ações. Dessa forma, foram escolhidos dois bancos para comporem a amostra: Banco Itaú e Banco Santander. A escolha dos bancos levou em consideração a representatividade de ambos no Brasil. São considerados uns dois maiores bancos do país em faturamento, ademais em 2018 o Itaú foi a instituição bancária com maior lucro absoluto e o Santander com o maior crescimento (TAKAR, 2019).

Dos participantes pertencentes ao Conglomerado Santander presentes no estudo:

- Aymoré Crédito e Financiamento e Investimentos S/A
- Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A
- Banco RCI Brasil S/A
- Banco Santander (Brasil) S/A
- Banco PSA Finance Brasil S/A
- Zurich Santander Brasil Seguros S/A
- Santander Leasing S/A Arrendamento Mercantil
- Santander S/A Serviços Técnicos e Administrativos

Dos participantes relativos ao Conglomerado Itaú:

- Banco Itau BBA/AS
- Banco Itau Consignado S/A
- Banco Itaucard S/A
- Banco Itauleasing S/A
- Cia. Itau de Capitalização Brasil Capitalização
- Dibens Leasing S/A
- Financeira Itau CBD S/A
- Hipercard Banco Multiplo S/A
- Itau Corretora de Valores S/A
- Itau Seguros S/A
- Itau Unibanco S/A
- Itau Vida e Previdencia S/A
- Redecard S/A
- FAI Financeira Americanas Itau S/A
- Banco FININVEST S/A

O último recorte foi feito pelo assunto processual escolhido para o desenvolvimento das análises: danos morais. A base de dados final, portanto, compreende todos os processos entre 2013 e 2018 referentes a danos morais do Estado de São Paulo cujos autores ou réus pertencem ao Conglomerado Santander ou Itaú . Com a finalidade de comparação dos resultados, esta base foi dividida entre os processos sentenciados e os processos finalizados em acordo, compondo duas bases de mesmas variáveis.

## **4 ANÁLISE DE DADOS**

A análise do banco de dados foi realizada através de dashboards gerados na plataforma Tableau e também por meio da própria base em Excel, visto que alguns gráficos com informações mais específicas não estavam disponíveis no software. As variáveis examinadas foram: cidades, Polo de atuação nos processos, empresas envolvidas e valores das ações. A base de dados geral obteve um total de 9.406 processos de danos morais envolvendo os bancos Santander e Itaú distribuídos no estado de São Paulo. A maior parte deles foi referente ao Conglomerado Itaú, com total de 7.127 ações, o que representa 76% do todo. Já o Conglomerado Santander, obteve 2.279 ações. Da base geral dos processos, 1.699 foram finalizados em acordo, correspondente a 18%. O restante das ações, 7.707, foram finalizadas em sentença.

Primeiramente, foi explorada a base de ações finalizadas por sentença, podendo terem sido julgadas como procedentes, improcedentes, parcialmente procedentes ou extintas sem mérito. Em seguida, o estudo focou nos processos finalizados em acordo, com o objetivo de analisar as características das homologações e posteriormente realizar uma comparação com as ações julgadas, identificando semelhanças e diferenças das variáveis dos processos.

### **4.1 Análise dos processos finalizados em sentença**

As análises a seguir foram feitas através da base de processos julgados. A primeira será um balanço das ações relacionando o Polo processual, ou seja, comparando os resultados quando os bancos eram autores (Polo Ativo) e ao se posicionarem como réus (Polo Passivo). Previamente já se supõe que o número de ações de danos morais quando os grupos bancários eram Polo Passivo é maior.

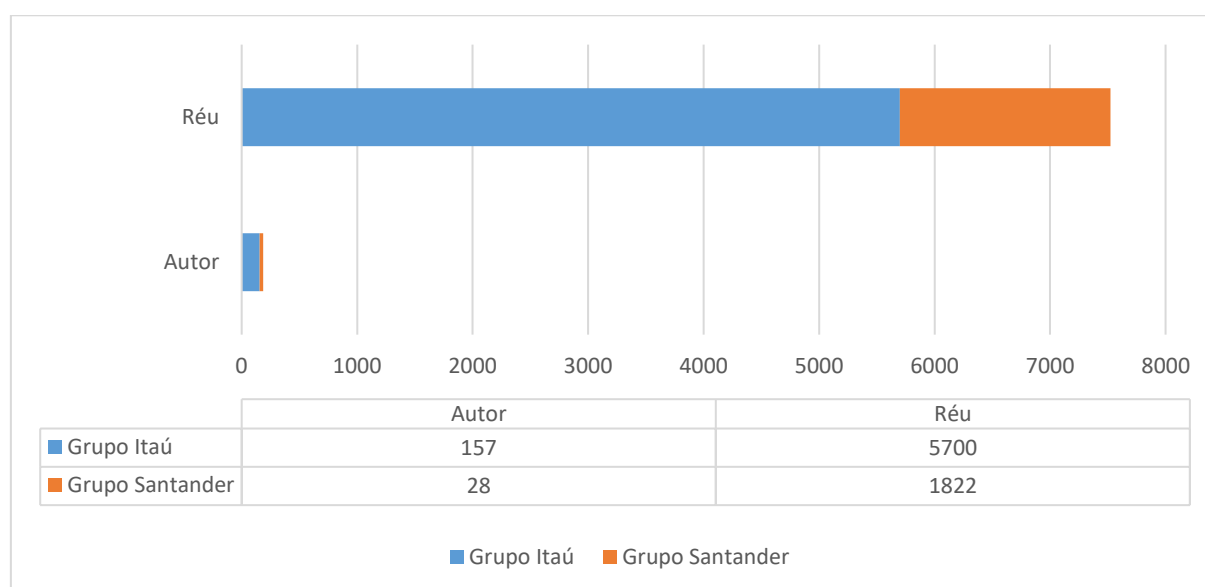
#### **4.1.1 Comparação entre os Polos**

Como já dito anteriormente, o número total de processos julgados do assunto dano moral no estado de São Paulo que tiveram relação com o Conglomerado Santander e Itaú foi de 7.707.

Somaram-se 185 processos em que os bancos se posicionaram como autores das ações, representando somente 2% das ações julgadas. Desse número, 157 correspondiam ao Grupo Itaú como Polo Ativo (85%) e os outros 28 ao Grupo Santander (15%). Quanto ao polo passivo, o número de ações foi 40 vezes maior, totalizando 7.522 ações sentenciadas, em que 1.822 tiveram o Grupo Santander como réu (24%) e 5.700 referentes ao Grupo Itaú, equivalente a 76%.

Isso significa que, na maior parte das vezes, os bancos ocupam o polo passivo das ações por dano moral, configurando-se, portanto, como aqueles que causam o dano. Ainda que baixo, há um número não desprezível de ações em que o banco é autor.

**Figura 1 – Análise dos processos de acordo com polo de atuação**



Fonte: Elaboração própria

Analisando os números, conclui-se que o Banco Itaú apresenta um número significativamente maior de ações de danos morais, quando comparado ao Banco Santander. Quando figura como autor, representou uma atuação de quase 10% a mais nos processos. Assim, percebe-se que o Banco Itaú adota como política entrar com processos de danos morais mais frequentemente que o Banco Santander.

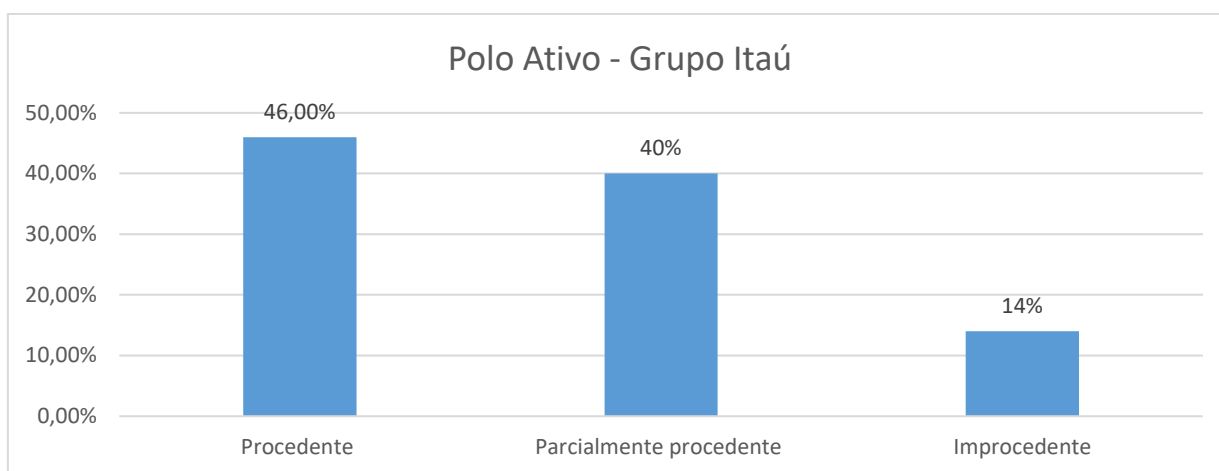
#### 4.1.2 Comparação entre os tipos de sentença

Serão apresentadas adiante as informações sobre a procedência ou improcedência das ações, primeiramente com relação ao Grupo Itaú e, em seguida, com relação ao Grupo Santander.

- Grupo Itaú

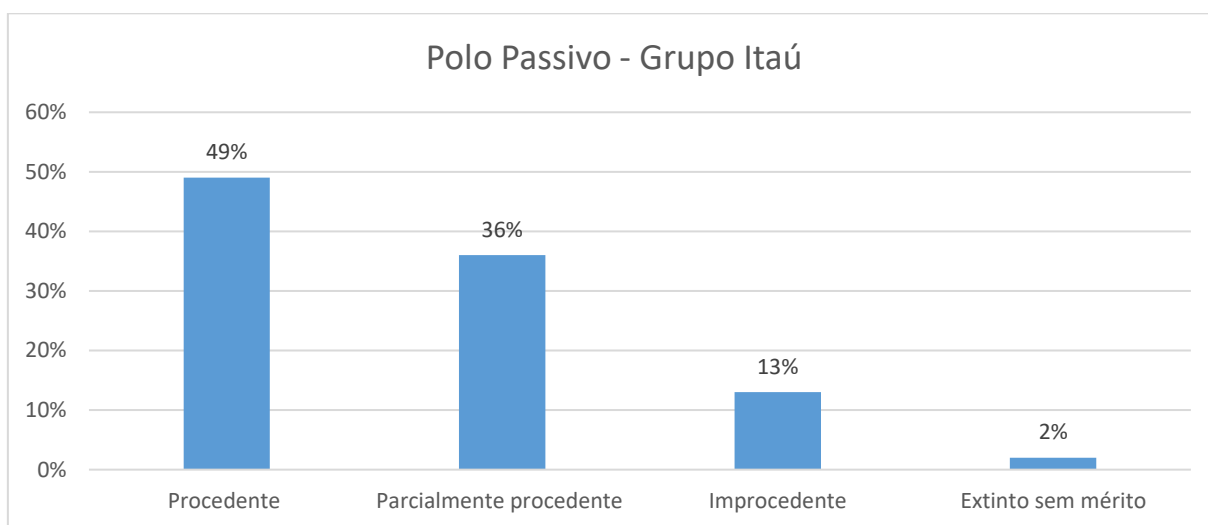
Como autor das ações, o Grupo Itaú teve a maior parte delas julgadas como procedentes (72 ações) e parcialmente procedentes (63 ações), o que indica que o juiz aceitou o pedido de 86% dos processos iniciados pelo banco Itaú, ainda que em parte. Somente 22 ações deram ganho de causa ao réu. Os dados estão apresentados na Figura 2.

**Figura 2 – Análise das sentenças – Banco Itaú como autor**



Fonte: Elaboração própria

Dentre os 5.700 processos em que foi réu, a maior parte também foi julgada como procedente (2.818 ações), obrigando o Itaú a pagar o valor da sentença pedida pelos autores em 49% das ações, quase a mesma porcentagem quando o banco foi autor. Como parcialmente procedentes estiveram 2.078 ações, representando 36% do total. Portanto, como réu, em 85% dos processos julgados os bancos perderam a causa. Já como ações julgadas improcedentes, foram 772, correspondente a 15% do todo. Apenas 2% das ações foram extintas sem julgamento do mérito, apontando para alguma falha processual. Essas ações podem ser propostas mais uma vez, corrigido o problema.

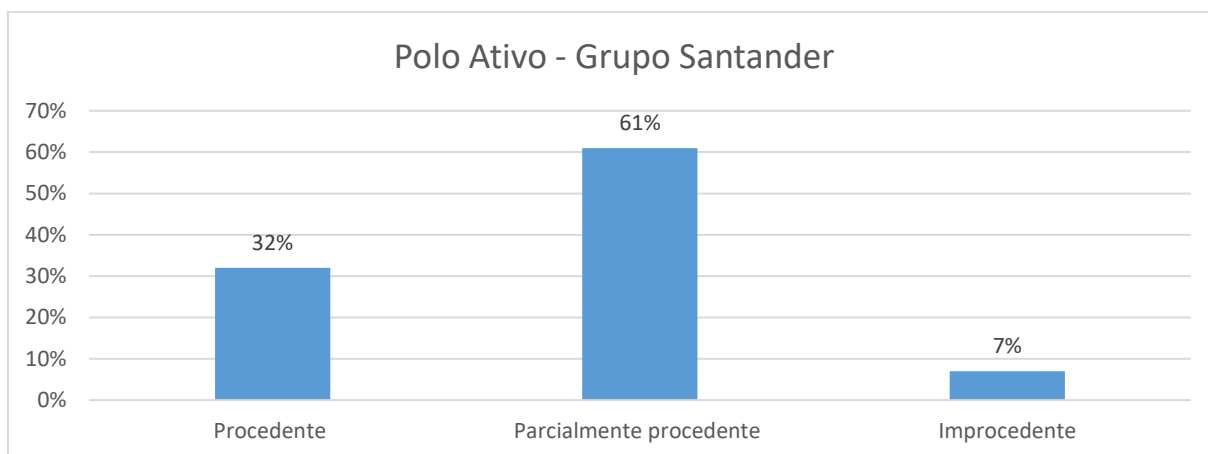
**Figura 3 – Análise das sentenças – Banco Itaú como réu**

Fonte: Elaboração própria

É interessante constatar que o autor da ação de danos morais ganhou em cerca de 85% das vezes, seja o banco no polo ativo ou no polo passivo. Esse resultado parece dar a entender que, em regra, o autor de ações de dano moral em relações bancárias costuma ter razão em suas alegações. É possível que esse resultado se repita em ações de danos morais com outros fundamentos.

- Grupo Santander

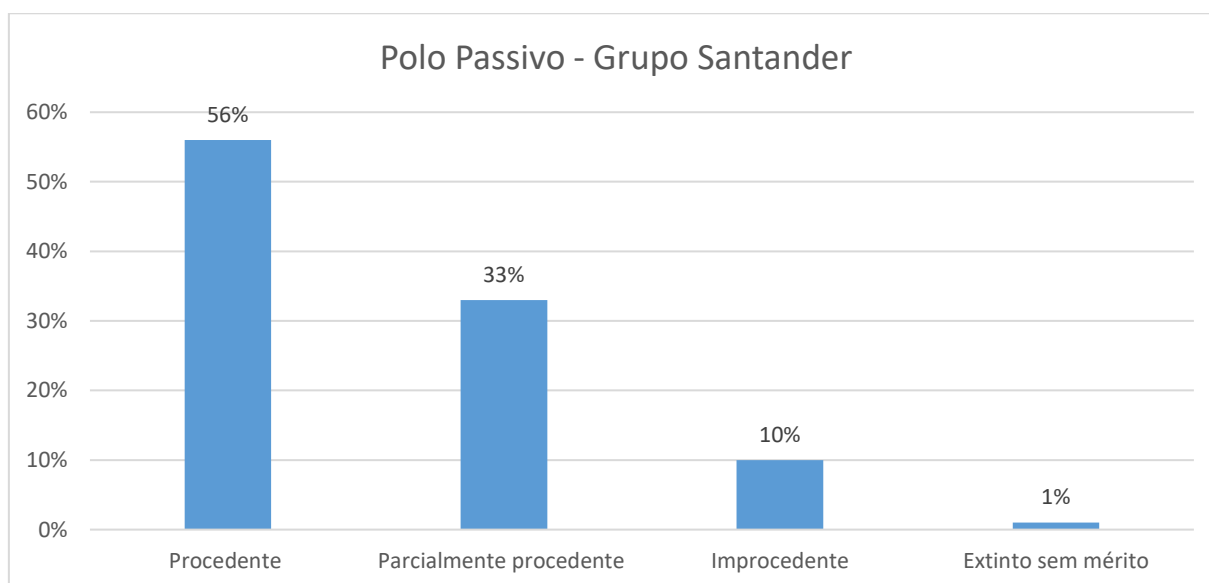
A figura 4 apresenta os resultados das sentenças a respeito do Grupo Santander atuando no polo ativo da ação.

**Figura 4 – Análise das sentenças – Banco Santander como autor**

Fonte: Elaboração própria

O Grupo Santander, apesar de ainda contar com alto ganho de causa em 93% dos casos, não ganhou exatamente o que pediu na maior parte dos processos, visto que 17 deles (61% do total) foram julgados como parcialmente procedentes. Isso pode indicar que os advogados do Banco pedem valores bem maiores nas ações de danos morais contra pessoas físicas e jurídicas, mesmo sabendo que não serão julgadas totalmente procedentes para que, ao final, o valor mais justo, conforme julgamento, seja ainda significativo para o banco. Além disso, nove sentenças foram procedentes e apenas duas improcedentes, o que corresponde a 7% do total e pode demonstrar o posicionamento do banco só abrir processos de danos morais com a convicção mais certa do direito postulado que o Grupo Itaú.

**Figura 5 – Análise das sentenças – Banco Santander como réu**



Fonte: Elaboração própria

Na posição de réu, a maioria das ações do Santander foram julgadas procedentes. Foram 1.014 ações, o que fez, portanto, as empresas do Grupo terem que pagar o valor solicitado pelos autores em 56% dos processos. Comparando com o banco Itaú atuante como Polo Passivo, o percentual foi 7% maior de ações procedentes contra o banco Santander. Já as julgadas parcialmente procedentes, foram 609, e as improcedentes, 190. Assim, 10% dos processos deram ganho de causa ao grupo bancário, 3% a menos que o grupo Itaú.

#### **4.1.3 Comparação entre as cidades do estado de São Paulo**

A próxima análise feita foi de acordo com as cidades e a frequência de processos julgados em cada uma delas.



#### 4.1.3.1 Análise da atuação dos bancos como autores dos processos

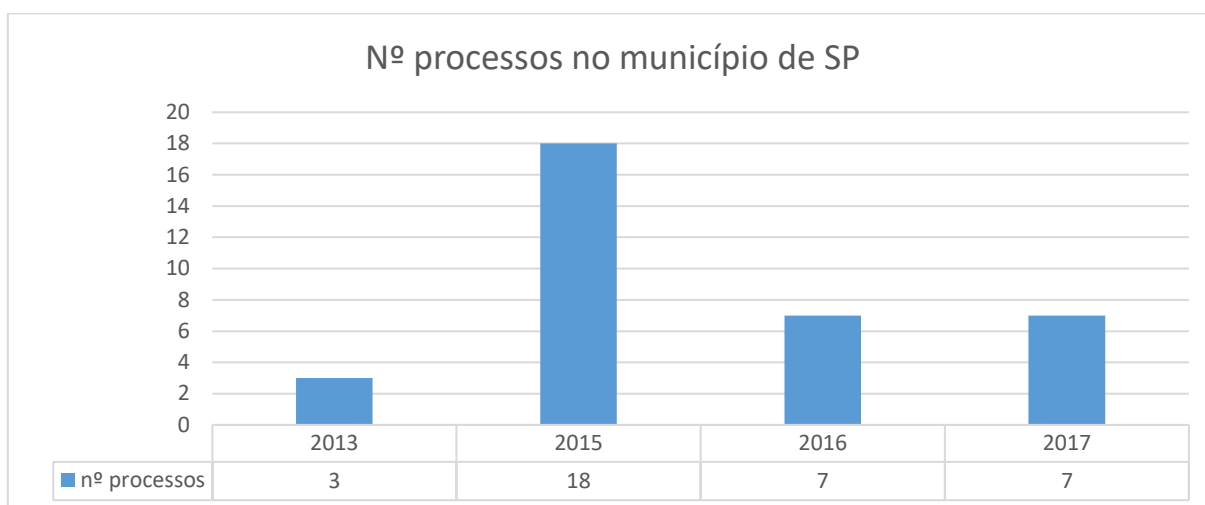
Considerando os bancos no polo ativo, foram encontrados 185 processos distribuídos em 48 municípios. Abaixo segue a lista dos quais apresentaram maior número de ações:

**Tabela 1 – Análise das sentenças por cidade – Grupos bancários como autores**

POLO ATIVO		
Cidades	Nº habitantes	Nº processos julgados
São Paulo	12.252.023	36
Guarulhos	1.379.182	9
Campinas	1.204.073	13
São Bernardo do Campo	838.936	6
Santo André	718.733	8
Sorocaba	679.378	8
São José do Rio Preto	460.671	5
Santos	433.311	3
Bauru	376.818	4
São Vicente	365.798	4
Cotia	249.210	4
Americana	239.597	7
Presidente Prudente	228.743	3
Mogi Guaçu	151.888	7

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados IBGE, 2019

A cidade mais populosa do estado apresentou também a maior frequência de processos, o que era esperado. Foram 36 ações, todas referentes ao Conglomerado Itaú. Desses, 29 processos tiveram como autor a empresa Itau Unibanco S/A, seis ações referiam-se ao Itaucard S/A e uma ação na qual o autor era Itau Seguros S/A. Estes processos foram recorrentes principalmente no ano de 2015, com 18 sentenças. Conforme a figura abaixo, em 2016 houve sete processos, assim como em 2017.

**Figura 6 - N° de processos no município de São Paulo – Grupos bancários como Polo Ativo**

Fonte: Elaboração própria

A segunda cidade com números superiores de processos foi Campinas, com 13 sentenças. Dessas, 70% estava relacionado ao Grupo Itaú, em que cinco processos tiveram como autor o Banco Itaucard e o mesmo valor de ação R\$37.576,70. A razão social Itau Unibanco foi autora dos outros quatro julgamentos envolvendo o grupo e o valor de ação neste caso também foi o mesmo para os quatro processos, porém com valor menor de R\$23.015,00. Já o Conglomerado Santander foi autor de 30% dos processos (equivalente a quatro ações) relativos a companhia Zurich Santander Brasil Seguros S/A e coincidentemente o valor de ação foi o mesmo, R\$23.015,00.

Guarulhos e Sorocaba foram os próximos municípios com maior número de sentenças e comparando os dois é possível perceber que a quantidade de habitantes não tem necessariamente responsabilidade no número de processos, visto que Sorocaba, com metade da população de Guarulhos, apresentou oito processos, somente um a menos que Guarulhos. O Polo Ativo das ações em Guarulhos referia-se somente à empresas do Grupo Itaú, em que o menor valor de ação foi R\$12.181,00, o maior R\$59.815,00 e a mediana R\$34.534,00. Já em Sorocaba, cinco processos tiveram o Itaú como autor e três estavam relacionados ao Santander, em específico a empresa Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A. Dos julgamentos do município, a ação de menor valor foi de R\$5.000,00, a de maior R\$94.560,00 e a mediana R\$17.960,50.

Santo André assumiu a mesma posição de Sorocaba no ranking, a quarta maior em ações de danos morais considerando os bancos como autores, enquanto é a oitava mais populosa. Das

oito ações, seis referiam-se ao Itau Unibanco S/A e com um valor expressivo de R\$1.000.000,00. As outras duas tiveram como autor a companhia Santander Leasing S/A Arrendamento Mercantil e valor de R\$17.618,72.

Um outro ponto interessante dos dados obtidos foi quanto ao município de Mogi Guaçu com 151.888 habitantes, aproximadamente 1/5 da população de São Bernardo do Campo e um maior número de processos. Dos sete processos, todos tiveram o Itaú como autor e seis estavam relacionados ao Itau Unibanco, compartilhando o mesmo valor de ação, R\$16.407,69. A outra sentença teve como Polo Ativo o Banco Itauleasing S/A e valor de R\$10.000,00.

#### **4.1.3.2 Análise da atuação dos bancos como réus dos processos**

As próximas análises passaram a considerar os bancos como Polo Passivo das ações. Como já esperado, o número de processos de danos morais no estado de São Paulo em que o Grupo Santander e Itaú foram réus é muito maior, comparando com os casos nos quais os bancos eram autores. Foram encontradas 7.522 causas distribuídas em 271 cidades.

Como há um número muito maior de processos quando os bancos atuam no polo passivo, foi possível analisar a razão entre o número de processos nos municípios e o número de habitantes e, assim, conseguir extrair informações relevantes. A tabela 2 indica em ordem decrescente, analisando a razão do número de processos por número de habitantes. Foram listadas as 44 cidades com maior número de processos por habitantes.

**Tabela 2 – Análise das sentenças por cidade – Grupos bancários como réus**

<b>Cidade</b>	<b>Nº habitantes</b>	<b>Nº processos</b>	<b>Nº processos/nº habitantes</b>
Chavantes	12.418	13	0,001046867
Palmeira D'Oeste	9.283	8	0,00086179
Barra Bonita	36.126	31	0,000858108
Estrela D'Oeste	8.419	7	0,000831453
Piratininga	13.636	11	0,000806688
Quatá	14.109	11	0,000779644
Jaguariúna	57.488	43	0,000747982
Presidente Prudente	228.743	169	0,00073882
Tupã	65.524	46	0,000702033
Ouroeste	10.361	7	0,00067561
Casa Branca	30.380	20	0,000658328
Jales	49.107	29	0,000590547
Jales	49.107	29	0,000590547
Buritama	17.144	10	0,000583294
Buritama	17.144	10	0,000583294
Adamantina	35.068	20	0,000570321
Nova Granada	21.500	12	0,00055814
Rosana	16.643	9	0,000540768
Santos	433.311	232	0,000535412
Serra Negra	29.229	15	0,000513189
Cardoso	12.326	6	0,000486776
Cafelândia	17.767	8	0,000450273
Viradouro	18.898	8	0,000423325
Pacaembu	14.197	6	0,000422624
Mirassol	59.824	25	0,000417892
Assis	104.386	42	0,000402353
Barretos	122.098	49	0,000401317
Itanhaém	101.816	40	0,000392866
Panorama	15.777	6	0,0003803
Monte Alto	50.498	19	0,000376253
Poá	117.452	44	0,000374621
Lençóis Paulista	68.432	25	0,000365326
Getulina	11.409	4	0,0003506
Mogi Guaçu	151.888	52	0,000342358
Sertãozinho	125.815	43	0,000341772
Votuporanga	94.547	32	0,000338456
Peruíbe	68.284	23	0,000336829
São José do Rio Pardo	54.946	18	0,000327594
Marília	238.882	78	0,000326521
Piedade	55.348	18	0,000325215
Tupi Paulista	15.495	5	0,000322685
Palmital	22.221	7	0,000315017
Miguelópolis	22.226	7	0,000314946
Gália	6.548	2	0,000305437

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados retirados do site do IBGE

A cidade de São Paulo ficou em 95º lugar nesse ranking. Com 2.290 processos no município, 80% do total corresponde ao Grupo Itaú, em que o menor valor de causa foi R\$54,46, o maior R\$4.020.000 e a mediana de R\$24.410,00. A empresa do grupo com maior número de processos foi o Itau Unibanco, conforme a tabela abaixo.

**Tabela 3 – Análise das empresas do Grupo Itaú no município de São Paulo**

Nº processos	Razão social	Maior valor de ação	Menor valor de ação
1234	Itau Unibanco	R\$ 4.020.000,00	R\$ 54,46
376	Itaucard	R\$ 271.373,76	R\$ 100,00
54	Itau Seguros	R\$ 750.000,00	R\$ 3.000,00
45	Financeira Itau CBD	R\$ 100.000,00	R\$ 1.000,00
37	Itau Consignado	R\$ 90.788,24	R\$ 2.308,46
26	Redecard	R\$ 125.000,00	R\$ 5.000,00
21	Itau BBA	R\$ 749.713,00	R\$ 5.090,00
19	Itauleasing	R\$ 81.968,91	R\$ 9.370,00
15	Hipercard	R\$ 48.300,00	R\$ 1.000,00
8	FAI Financeira Americanas Itau	R\$ 27.250,00	R\$ 12.440,00
2	Itau Corretora de valores	R\$ 30.870,09	
2	Itau Vida e Previdencia	R\$ 21.926,43	R\$ 10.000,00
1	Itaucred Financiamentos	R\$ 50.000,00	
1	Itau Administradora de consórcio	R\$ 25.340,00	

Fonte: Elaboração própria

Enquanto isso, 20% das ações no município tiveram como autor empresas do grupo Santander, cujo menor valor de ação paga foi de R\$678,00, o maior R\$30.000.000,00 e o réu de ambas foi o Banco Santander Brasil S/A. A mediana das ações teve valor de R\$27.224,24.

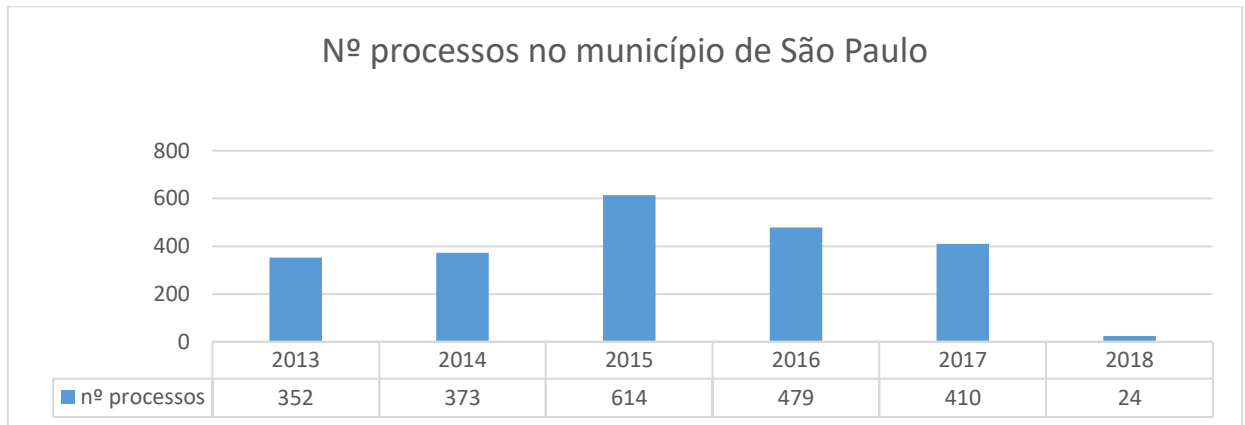
**Tabela 4 – Análise das empresas do Grupo Santander no município de São Paulo**

Nº processos	Razão social	Maior valor de ação	Menor valor de ação
197	Aymoré Credito e Financiamento	R\$ 958.347,36	R\$ 788,00
177	Banco Santander Brasil	R\$ 30.000.000,00	R\$ 678,00
49	Zurich Santander Brasil	R\$ 1.000.000,00	R\$ 2.075,44
16	Santander Leasing	R\$ 140.000,00	R\$ 1.000,00
4	Banco Olé Bonsucesso	R\$ 23.500,00	
4	Banco PSA Finance	R\$ 50.680,00	R\$ 24.880,00
1	Banco RCI Brasil	R\$ 70.938,72	

Fonte: Elaboração própria

É possível notar que diferentemente dos casos dos bancos no polo ativo, na posição de réus, a frequência dos processos teve distribuição mais homogênea durante os anos de 2013 a 2017. Mesmo assim, 2015 continuou como ano com maior número de ações.

**Figura 7 – N° de processos no município de São Paulo – Grupos bancários como Polo Passivo**



Fonte: Elaboração própria

O município de Chavantes classificou-se em primeiro lugar no ranking. Com 12.418 habitantes, houve 13 processos de danos morais, todos contra o Grupo Itaú. Seis deles referiam-se a Itau Administradora de Consórcios LTDA, outros seis ao Itau Unibanco S/A e com o mesmo valor de ação de R\$11.820,00. A outra ação de R\$1000,00 foi contra o Itaucard S/A.

Palmeira D'Oeste, segunda cidade com maior razão de processos por habitantes, teve a maior parte deles direcionada a empresa de seguros, Zurich Santander, e os valores das ações próximos de R\$30.000,00, não exatamente o valor pedido pelos autores, visto que as sentenças foram todas julgadas como parcialmente procedentes.

A próxima cidade a ser analisada foi Barra Bonita, e diferentemente da anterior, teve 90% dos processos relacionados ao Itaú. Um dos casos contra o Itaucard S/A teve como causa uma cobrança indevida de faturas no cartão de crédito, visto que a autora não reconhecia a dívida pois negou qualquer contratação com o réu. Apesar do banco recorrer alegando a solicitação feita por telefone, o juiz entende que qualquer indivíduo poderia realizar o ato apenas tendo os dados da autora. Dessa forma, o Itaú foi condenado ao pagamento de de R\$2.095,00, valor insignificante para o banco. A sentença de maior valor relacionada ao Itaú foi de R\$46.110,45 contra o Itau Unibanco S/A. Valores foram indevidamente descontados do plano previdenciário do autor durante nove meses e essa ação foi julgada parcialmente

procedente. As únicas três sentenças direcionadas ao Santander tiveram como réus a Aymoré Crédito, Zurich Seguros e o Banco Santander Brasil S/A.

O próximo caso chamou a atenção pois como quarta cidade menos populosa da lista, é, no entanto, a quarta com maior número de processos por habitantes. Estrela D'Oeste tem população de 8.419 e apresentou sete processos de danos morais. O município não possui agência Itaú, mas há uma agência do Santander. Houve quatro processos contra o Grupo Santander, envolvendo as empresas Zurich Seguros e Santander Brasil S/A. Os outros três tiveram como autor Itaucard e Itau Unibanco. Além disso, a mediana dos valores das sentenças foi R\$20.000,00.

O município de Piratininga apresentou onze ações de danos morais e todos referentes ao Grupo Itaú. Desses, dez processos tiveram como autores pessoas físicas e foram motivados por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. Os réus foram Hipercard Banco Múltiplo S/A e Itaucard. Com a mesma quantidade de processos, a cidade de Quatá apresentou oito ações referentes ao Itau e três contra o Santander. Os valores das causas foram maiores, entre R\$10.000,00 e R\$20.000,00. A causa de maior valor, R\$25.340,00, refere-se ao pedido de cancelamento do apontamento do nome do autor (pessoa jurídica) nos cadastros do Serasa e SCPC e alegou risco de dano irreparável pois o autor poderia sofrer diversas restrições em seu crédito. Esse caso teve sentença julgada como procedente.

O oitavo município no ranking de localidades com maior razão de processos de danos morais contra grupos bancários por número de habitantes foi Presidente Prudente. As 189 ações foram distribuídas quase igualmente entre o Santander e Itaú. 51% delas tiveram alguma empresa do grupo Itaú atuando como réu. O menor valor de ação nesses casos foi R\$186,07, o maior R\$156.983,80 e a mediana de R\$23.966,00. Ademais, 49% dos processos no município foram contra as empresas do Santander. O menor e maior valor de causa foram, respectivamente, R\$300,00 e R\$60.000,00. A mediana foi de R\$20.879,66. Apesar de medianas próximas, as ações contra o grupo Itaú tiveram valores maiores, sendo que 28 delas estiveram acima de R\$50.000,00, enquanto somente sete contra o grupo Santander.

O processo de maior sentença em Presidente Prudente foi decorrente da inexistência de relação contratual entre as partes cumulada com reparação de danos. O autor foi vítima de estelionatário que usou seus dados e realizou diversas transações em seu nome com o Itaucard. A ação foi julgada parcialmente procedente e o réu foi condenado pela negligência na relação com o terceiro ao aceitar os documentos falsos e também pela consequente inclusão no cadastro de inadimplentes do Serasa. Este caso reforça a importância da conferência da veracidade dos

documentos do futuro cliente para os bancos, visto que os valores das ações em situações como esta podem ser bem altos e prejudiciais.

Em 19ª posição, o município de Santos apresentou 232 processos. O Grupo Itaú esteve relacionado a 75% dos casos. A empresa Financeira Itau CBD S/A foi ré em cinco processos dos quais tiveram o menor valor de ação dentre o total, R\$100,00. O processo de maior valor, R\$171.385,92 referia-se à um cadastro indevido de inadimplente contra o Itau Unibanco S/A e foi julgado parcialmente procedente. Já o Grupo Santander foi réu de 32 processos e a mediana dos valores de ação foi R\$27.120,00. As duas ações de maiores valores contra o grupo tiveram como réu o Banco Santander Brasil S/A. A causa de R\$83.770,00 teve uma pessoa física figurando como autor, foi julgada como procedente e além dos danos morais houve cobrança por danos materiais. A outra causa, de sentença procedente no valor de R\$75.322,60, condenou o pagamento de indenização por danos morais pois o banco falhou no repasse de pagamentos em cartão de bandeira Visa em máquinas administradas pelo Santander, gerando falta de fundos na conta corrente da autora e, por isto, houve a devolução de cheques emitidos por ela, além de sua inclusão no cadastro de cheques sem fundos do Banco Central.

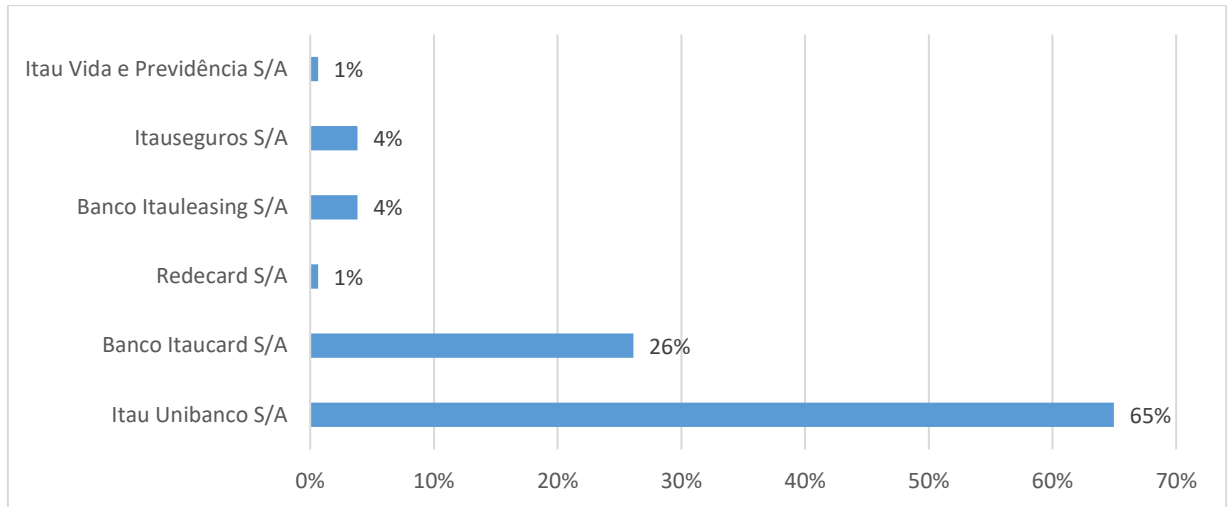
#### **4.1.4 Comparação entre as empresas envolvidas**

A próxima variável analisada buscou compreender quais empresas tiveram mais processos, estejam os bancos no Polo Ativo ou Passivo das ações.

- Grupo Itaú:

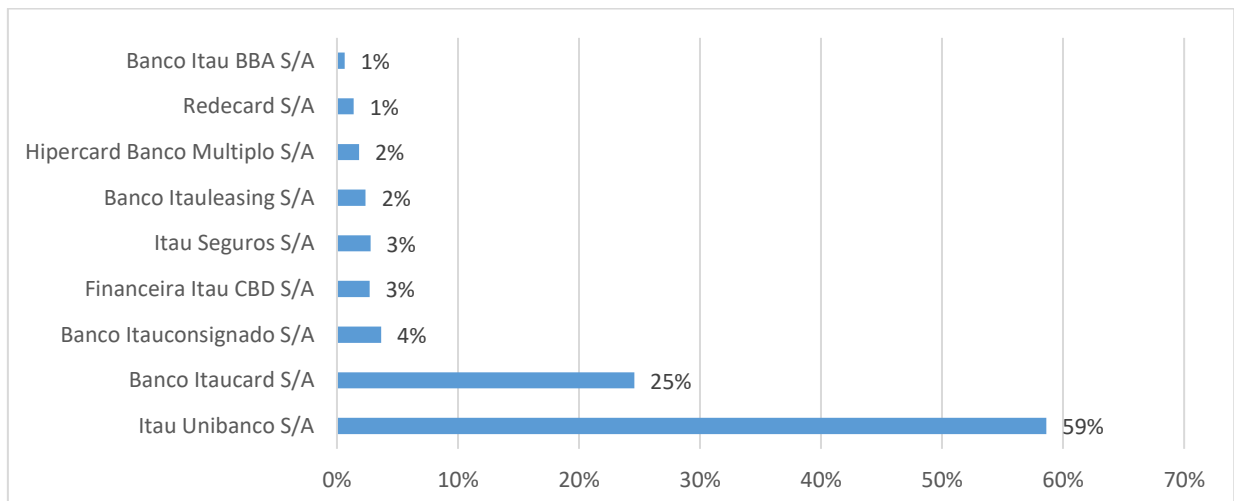
Do total de 157 ações do Conglomerado Itaú como Polo Ativo, as empresas que mais abriram processos de danos morais contra pessoas físicas e jurídicas nos anos de 2013 a 2017 no estado de São Paulo foram: Itau Unibanco S/A (autor de 102 sentenças) e Banco Itaucard S/A (autor de 41 sentenças).



**Figura 8 – Análise das empresas do Conglomerado Itaú como Polo Ativo**

Fonte: Elaboração própria

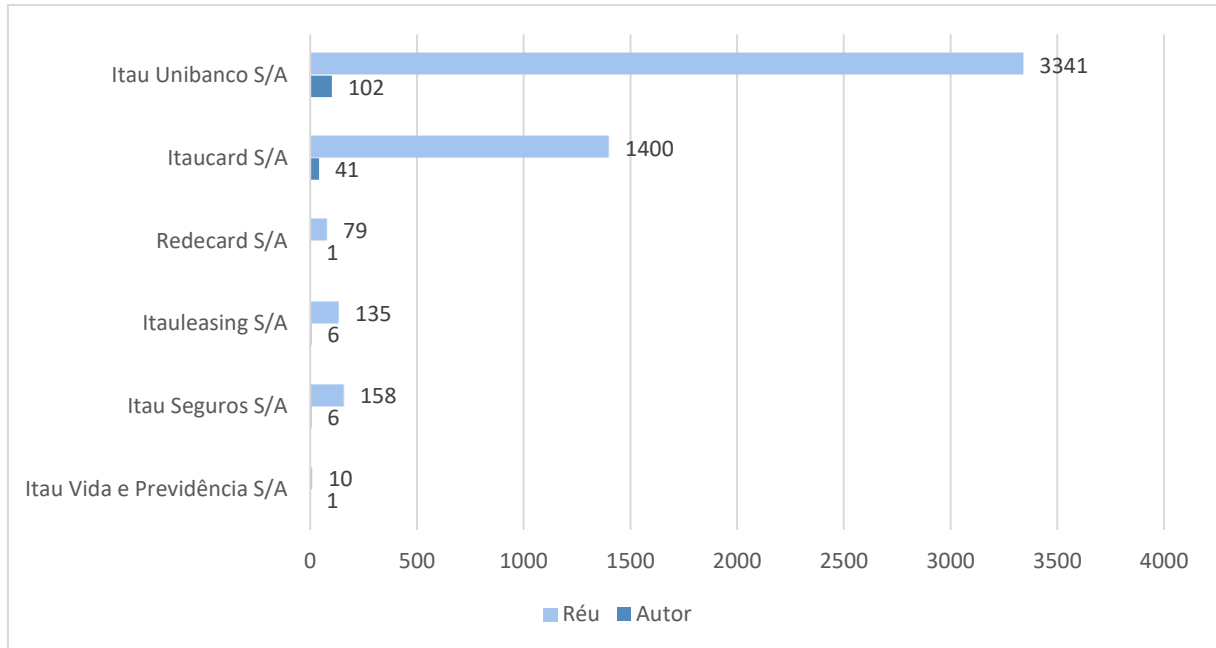
Já na posição de réu das ações, várias empresas do Conglomerado apresentaram casos, porém em quantidades pequenas. Foi o caso da Dibens Leasing S/A, FAI Financeira Americanas Itau, Itau Vida e Previdência Privada e Itau Administradora de consórcios LTDA, empresas que apresentaram 27, 18, 10 e 11 processos, respectivamente. Além destas, Itau Corretora de Valores foi réu de quatro sentenças e as razões sociais Banco FININVEST S/A, Cia Itau de Capitalização Brasil S/A e Banco Itaucard Financiamentos S/A apresentaram dois processos cada. A maior parte dos casos estiveram relacionados às empresas a seguir, destacando-se o maior número de ações contra o Itau Unibanco S/A (réu em 3.341 processos), seguido do Itaucard S/A, que foi réu em 1.400 processos.

**Figura 9 – Análise das empresas do Conglomerado Itaú como Polo Passivo**

Fonte: Elaboração própria

Dessa forma, fazendo uma comparação, as empresas do Grupo Itaú que atuaram tanto como Polo Ativo, quanto Polo Passivo, estão presentes na figura a seguir.

**Figura 10 – Análise das empresas do Conglomerado Itaú**

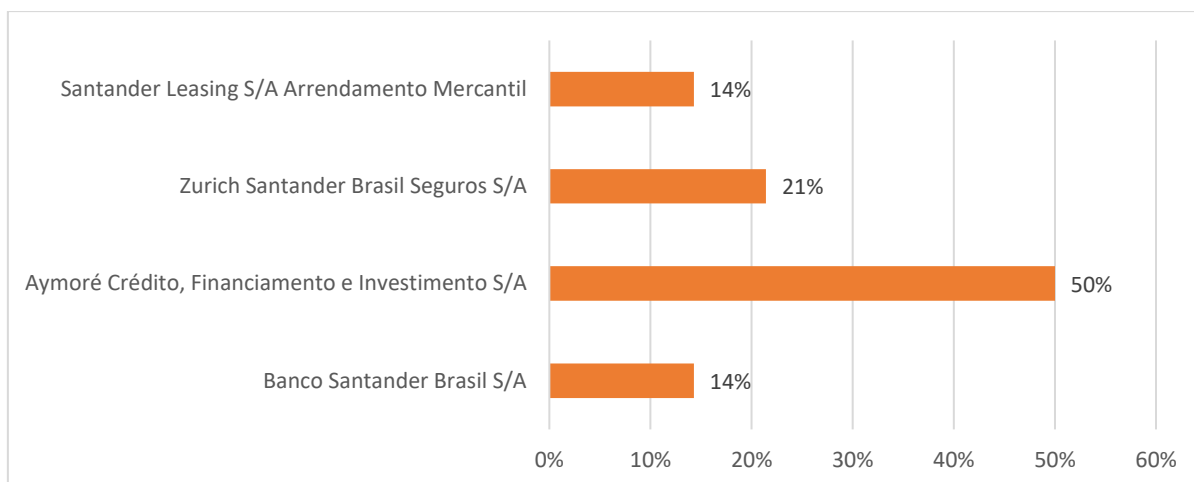


Fonte: Elaboração própria

Conforme os dados obtidos, Itau Unibanco S/A e Itaucard S/A são as duas empresas que mais receberam processos de danos morais e também as que mais abriram ações.

- Grupo Santander:

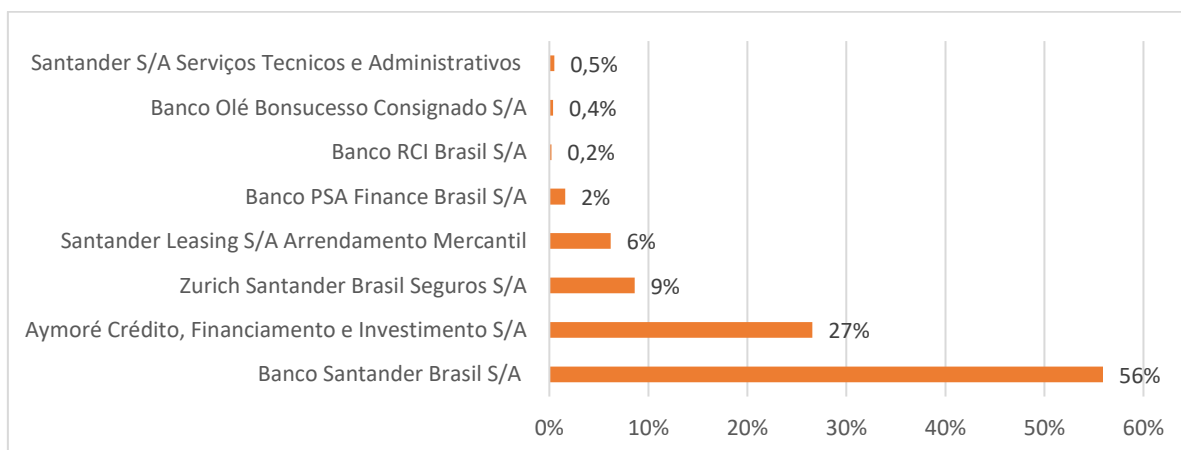
Já relativo ao Grupo Santander, autor em 28 ações, as empresas envolvidas foram Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A (autora de 50% das ações), Zurich Santander Brasil Seguros S/A (autor em 6 sentenças) e outras duas empresas atuantes na mesma quantidade de processos, Santander Leasing S/A Arrendamento Mercantil e Banco Santander Brasil S/A.

**Figura 11 – Análise das empresas do Conglomerado Santander como Polo Ativo**

Fonte: Elaboração própria

Ao analisar o Polo Passivo, o volume de ações é muito maior, alcançando número de 1.822. A Aymoré deixa de ser a empresa com maior recorrência e o Banco Santander Brasil S/A assume a posição, figurando como réu em 1.026 ações, o correspondente a 56%. A empresa Aymoré tem a segunda maior participação, atuando em 484 processos como réu. Zurich Santander e Santander Leasing S/A também estão presentes como polo passivo, mas Zurich responde em 9% dos processos e Santander Leasing em 6% deles.

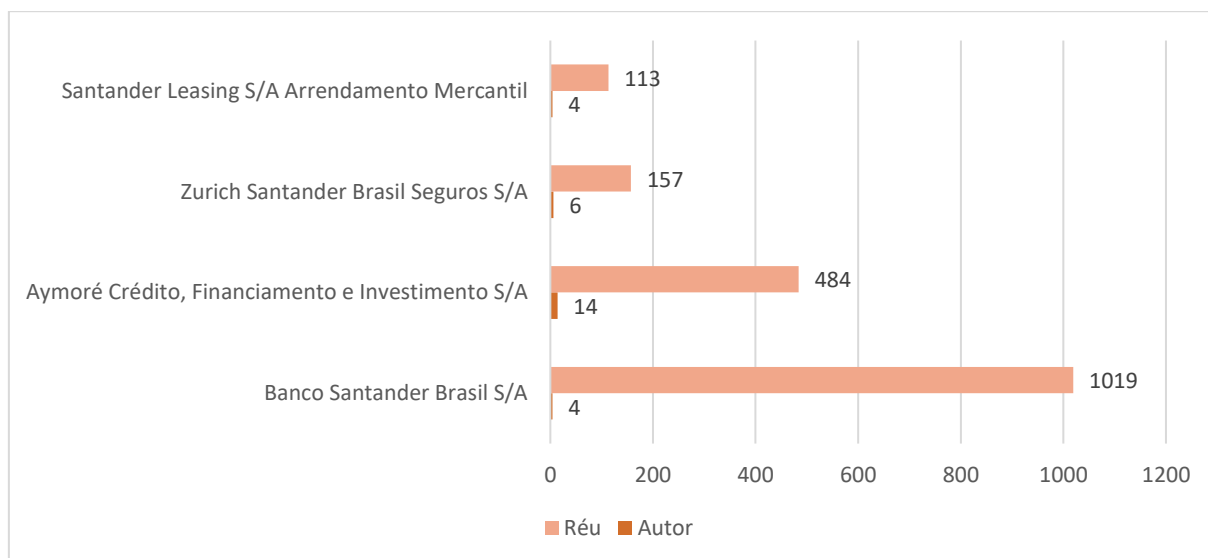
Outras quatro companhias do Grupo tiveram atuação nos processos: Banco PSA Finance Brasil S/A, envolvida em 29 deles; Santander S/A Serviços técnicos e administrativos, réu em nove sentenças; Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A, réu em outras sete e o Banco RCI Brasil S/A, com participação em quatro sentenças.

**Figura 12 – Análise das empresas do Conglomerado Santander como Polo Passivo**

Fonte: Elaboração própria

Dessa forma, as empresas atuantes como Polo Ativo e Passivo dos processos de danos morais no estado de São Paulo estão dispostas na figura abaixo. O Banco Santander Brasil S/A foi a empresa que mais recebeu ações e a Aymoré quem mais entrou com processos de danos morais no judiciário.

**Figura 13 – Análise das empresas do Conglomerado Santander**



Fonte: Elaboração própria

#### 4.1.5 Comparação entre os valores das ações

A próxima variável analisada foi quanto aos valores das ações. O objetivo é fazer uma comparação entre os valores das sentenças quando os grupos bancários atuaram como Polo Ativo e Polo Passivo.

##### 4.1.5.1 Valores das ações considerando bancos como autores

Analisando as ações do Grupo Itaú como autor, o menor valor de sentença encontrado entre os registros foi de R\$788,00 e o maior valor foi de R\$1.000.000,00, ambos referentes ao Itaú Unibanco. A mediana dos processos das empresas do conglomerado é de R\$25.860,00.

Avaliando os 28 casos de danos morais em que o Santander figura como autor, não houve valor de sentença menor que R\$1.000,00, como foi o caso do Itaú. O menor valor de sentença foi R\$7.880,00, relativo à dois processos da Aymoré na cidade de Tanabi. Ademais, não houve ação maior que R\$100.000,00. As ações de maior sentença foram de R\$94.560,00, também referentes à Aymoré e a mediana dos processos do Santander foi um pouco menor que a do Itaú, R\$21.507,50.

#### **4.1.5.2 Valores das ações considerando bancos como réus**

Dos processos contra o banco Itaú, o menor valor de sentença obtido foi R\$25,00 e a sentença de maior valor foi julgada parcialmente procedente, um processo contra o Itaucard que gerou um débito de R\$7.109.191,55 para a empresa. Considerando as ações mais expressivas financeiramente, houve 31 ações acima de um milhão de reais. A mediana das ações é de R\$20.899,00.

Em relação ao Santander, o menor e o maior valor de ação contra o banco foram R\$100,00 e R\$30.000.000,00, ambos relacionados ao Banco Santander Brasil S/A. Essa ação de maior valor foi resultado de um processo de pessoa física, que teve ganho de causa em uma ação de danos morais cumulada com obrigação de fazer, declaração de inexistência de título e declaração de inexigibilidade de dívida. A autora buscou empréstimo para quitar dívidas e não conseguiu devido a pendências financeiras com o banco Santander, o que gerou negativação do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. No entanto, a parte negou ter relação jurídica com o banco e alegou o uso indevido de seus dados por um terceiro. A ação foi julgada procedente e é mais um caso relativo ao problema de segurança dos bancos. Considerando a atuação do Grupo Santander como réu, a mediana das ações é R\$23.500,00. Ao contrário do cenário em que os bancos são autores, a mediana do Santander no polo passivo foi maior que a do Itaú.

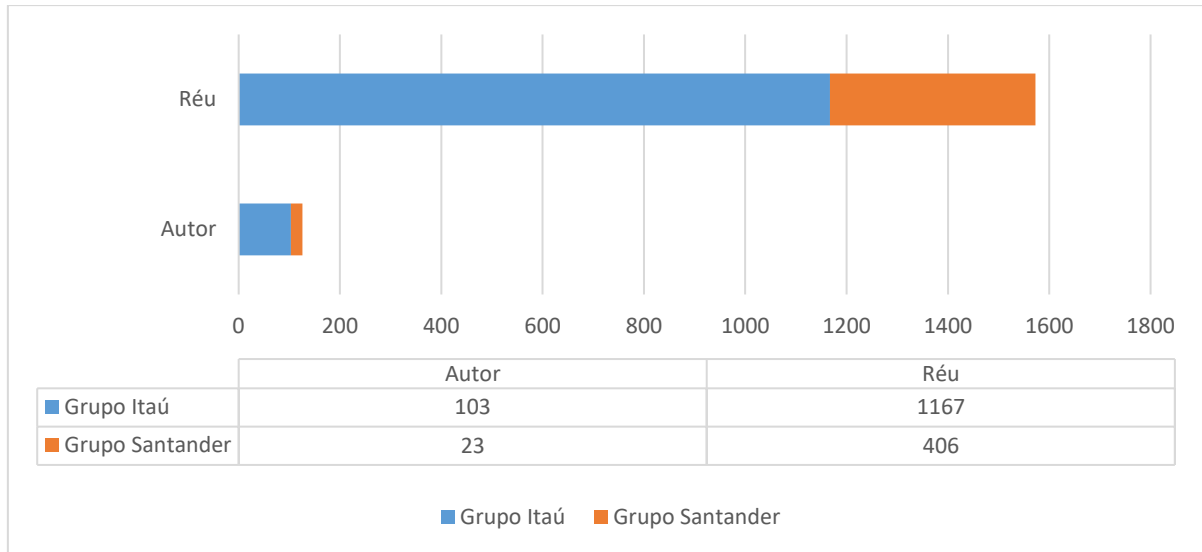
## **4.2 Análise dos processos homologados**

As próximas análises foram feitas através da base de processos finalizados em acordo. Examinando as mesmas variáveis – polo de atuação processual, cidades, empresas envolvidas e valores das ações – as informações obtidas permitiram realizar uma comparação com os processos não homologados e assim obter variáveis significativas para um processo ser finalizado em acordo.

Como já dito anteriormente, da base total de 9.406 processos envolvendo os bancos estudados, somente 18% foram homologados, correspondente a 1.699 ações.

### **4.2.1 Comparação entre os Polos**

Ao comparar os Grupos bancários nas posições de autores ou réus das ações, observa-se que o Grupo Itaú lidera em ambas situações. Tanto como autor ou réu, o Itaú apresentou mais acordos feitos, com um número de 1.270, enquanto o Santander obteve 429 acordos.

**Figura 14 – Análise dos processos homologados de acordo com o polo de atuação**

Fonte: Elaboração própria

Do total de 126 processos homologados quando os bancos eram Polo Ativo, o Grupo Itaú teve percentual de 82%, sendo autor de 103 acordos, enquanto o Grupo Santander, apenas de 23, representando 18%. Ademais, ao analisar pela ótica dos bancos como Polo Passivo, o número total de acordos foi de 1.573, dos quais 74% referiam-se ao Itaú, configurando como réu de 1.167 processos. Em contrapartida, o Santander foi réu de 406 homologações, 26% do todo.

Conforme visto anteriormente ao analisar as ações finalizadas em sentença, o Itaú configura-se como banco que mais causa dano, quando comparado ao Santander. Portanto, apesar do número de processos homologados do Itaú ser expressivamente maior atuando como autor ou réu das ações homologadas, somente ao comparar a razão homologados por processos sentenciados será possível identificar qual banco tem maior tendência de realizar acordos.

#### **4.2.2 Comparação entre as cidades do estado de São Paulo**

As análises a seguir foram baseadas nos processos homologados de danos morais com relação a variável cidades em que ocorreram.

##### **4.2.2.1 Análise da atuação dos bancos como autores dos processos homologados**

Considerando os Conglomerados Santander e Itaú como polos ativos dos processos homologados, foram encontrados um total de 126 distribuídos entre 21 cidades, listadas abaixo:

**Tabela 5 - Análise das homologações por cidade – Grupos bancários como autores**

<b>POLO ATIVO</b>		
<b>Cidade</b>	<b>Nº habitantes</b>	<b>Nº processos homologados</b>
São Paulo	12.252.023	64
São José do Rio Preto	460.671	10
Santo André	718.773	10
Diadema	423.884	5
Presidente Prudente	228.743	4
São José dos Campos	721.944	3
Rio Claro	206.424	3
Ribeirão Preto	703.293	3
Macatuba	17.163	3
Limeira	306.114	3
Santos	433.311	2
Marília	238.882	2
Ibiúna	78.878	2
Guarulhos	1.379.182	2
Garça	44.390	2
Carapicuíba	400.927	2
Bauru	376.818	2
Santa Adelia	15.480	1
Mauá	472.912	1
Campinas	1.204.073	1
Araras	134.236	1

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados retirados do site do IBGE

Como já era esperado, São Paulo foi o município com número superior de causas, representando 51% do total. No entanto, a segunda e terceira maiores cidades em número de habitantes não seguiram a tendência de terem mais acordos, visto que Guarulhos e Campinas tiveram respectivamente somente 2% e 1% do total. Enquanto isso, a segunda menor cidade em habitantes, Macatuba, teve ocorrência de 3 processos homologados.

Os processos de Macatuba apresentaram o Itau Unibanco S/A como autor. Como réus, Plug Informática e Prevensesst Comercio Gestao De Higiene E Segurança Ocupacional Ltda Me. As três ações judiciais foram finalizadas em acordo no ano de 2016 com o valor de R\$7.000,00.

Santo André, como quinta cidade mais populosa, registrou 10 processos, sendo quatro deles referentes ao Conglomerado Santander e seis ao Itau. Dentre os quatro, tiveram o mesmo autor, Banco Santander (Brasil) S/A e valor de ação R\$40.680,00. No tocante ao Itaú, os autores

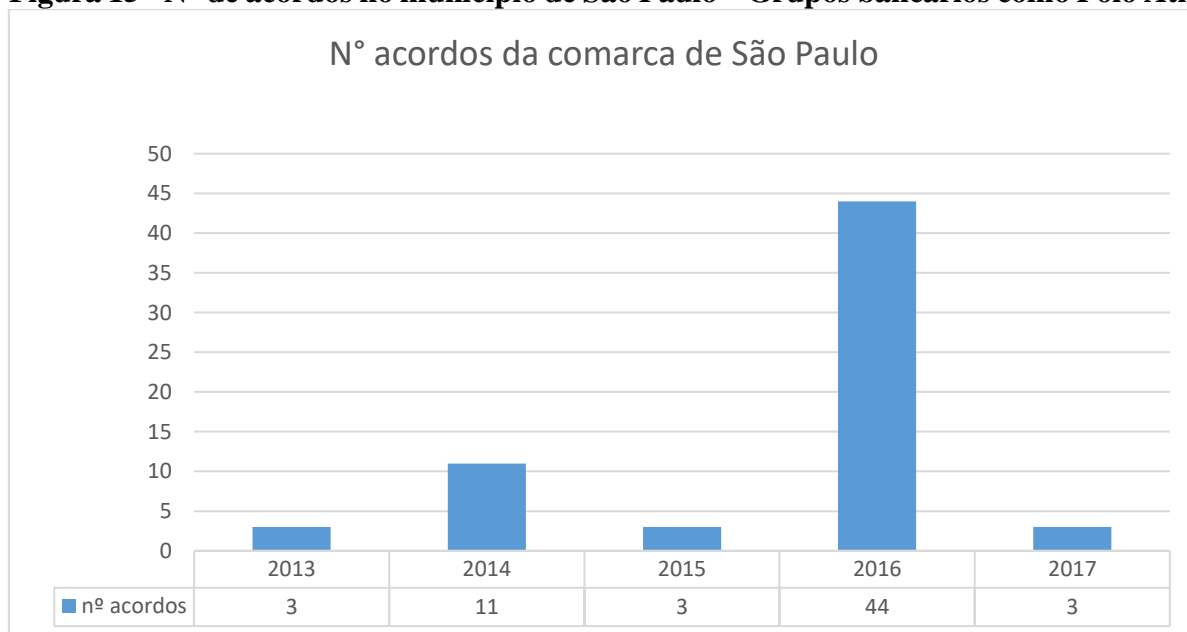
foram Banco Itauleasing S/A e Itau Unibanco S/A. A homologação de oito processos ocorreu no ano de 2016 e as outras duas, em 2014.

Outro dado curioso observado foi em relação a comarca de São José do Rio Preto, município com pouco mais da metade da população de São José dos Campos e, no entanto, com o triplo de processos homologados. Todas as ações de São José do Rio Preto tiveram como autor o Grupo Santander, o mesmo valor de R\$13.200,00 e mesma data de homologação, no ano de 2017. As razões sociais autoras dos processos foram Aymoré Crédito – autora de 50% das ações – e Banco Santander Brasil S/A, autor dos outros 50% de ações.

No município de São Paulo, 63 processos tiveram o Grupo Itaú como autor, enquanto somente um referia-se ao Santander. Os acordos no município referentes ao Conglomerado Itau envolveram as empresas: Itau Unibanco, autor de 36 processos (57%); Redecard, autor de 26 e Itau Vida e Previdência S/A, autor de uma ação finalizada em acordo.

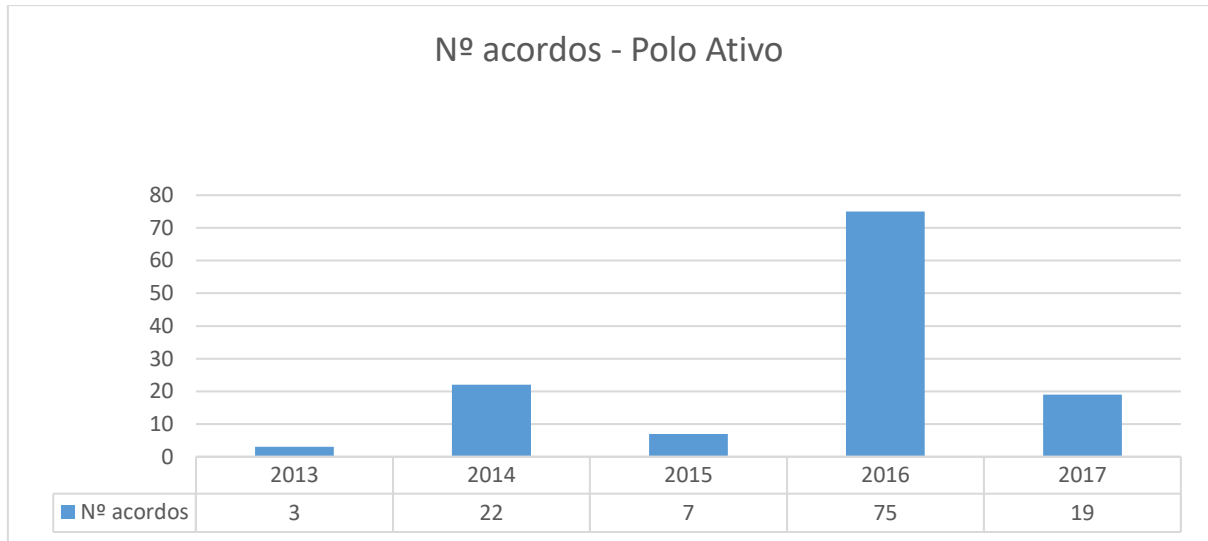
Analisando os anos em que os acordos foram homologados neste foro, considerando os bancos no polo ativo, observa-se um número muito maior em 2016, enquanto ao não restringir cidade, houve um aumento considerável nos acordos feitos em 2017.

**Figura 15 - N° de acordos no município de São Paulo – Grupos bancários como Polo Ativo**



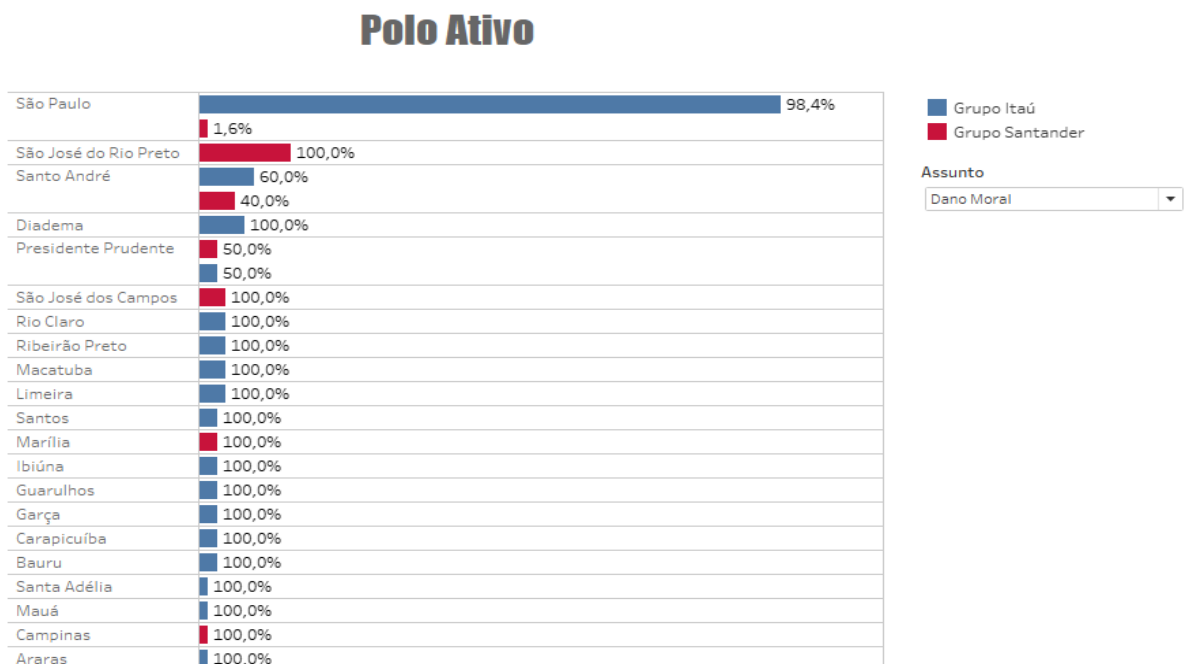
Fonte: Elaboração própria



**Figura 16 - N° de acordos – Grupos bancários como Polo Ativo**

Fonte: Elaboração própria

A figura 17 ilustra uma visão geral das análises ditas anteriormente, retratando o percentual de participação dos Grupos bancários como autores dos processos homologados em cada uma das cidades. Como é visível, o Grupo Itaú teve maior percentual em quase todos os municípios, somente em São José do Rio Preto, São José dos Campos, Marília e Campinas o Grupo Santander teve maior participação.

**Figura 17 – Percentual de atuação dos grupos bancários como polo ativo dos acordos considerando as cidades do estado de São Paulo**

#### **4.2.2.2 Análise da atuação dos bancos como réus dos processos homologados**

Observando posteriormente os processos de danos morais em que os bancos passam a ser Polo Passivo, houve um número 12 vezes maior de homologados, ou seja, total de 1.573, distribuídos entre 209 cidades do estado. Abaixo estão listadas, em ordem decrescente, as 44 cidades com maior número de processos homologados por habitantes.

**Tabela 6 - Análise das homologações por cidade – Grupos bancários como réus**

<b>POLO PASSIVO</b>		
<b>Cidade</b>	<b>Nº habitantes</b>	<b>Nº processos homologados</b>
Gália	6.548	2
Jales	49.107	14
São Simão	15.322	4
Panorama	15.777	3
Bananal	10.945	2
Tupã	65.524	10
Pacaembu	14.197	2
Nuporanga	7.432	1
Auriflama	15.189	2
Santa Adelia	15.480	2
Presidente Prudente	228.743	28
Santos	433.311	50
Paulo de Faria	8.945	1
São José do Rio Preto	460.671	49
Poá	117.452	11
Getulina	11.409	1
Marília	238.882	20
Limeira	306.114	25
Maracáí	14.002	1
Quatá	14.109	1
Patrocínio Paulista	14.670	1
Pinhalzinho	15.207	1
Franca	353.187	23
Guarujá	320.459	18
Osasco	698.418	32
Jundiaí	418.962	19
Diadema	423.884	19
Ribeirão Preto	703.293	30
Sorocaba	679.378	28
São Bernardo do Campo	838.936	33
Santo André	718.773	27
São Paulo	12.252.023	460
Guarulhos	1.379.182	44
Taubaté	314.924	10
Carapicuíba	400.927	12
Campinas	1.204.073	30
Mauá	472.912	11
São José dos Campos	721.944	11
Mogi das Cruzes	445.842	4
Piracicaba	404.142	0
Bauru	376.818	0
Itaquaquecetuba	370.821	0

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados retirados do site do IBGE

Assim como nos casos em que os bancos eram autores, a maior frequência de processos não está relacionada diretamente com a quantidade populacional. O município de Gália obteve maior número de homologações por habitantes. Um dos processos foi contra o Banco Santander Brasil S/A e com valor de sentença de R\$19.441,73. O outro teve como réu o Itaucard S/A, um processo por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, e teve sentença no valor de R\$31.520,00.

Jales foi o segundo município do ranking. Com 14 processos, 4 foram ações acionadas ao Santander e os outros 10 ao Itaú. A ação de menor valor foi de R\$4. 536,00, processo referente ao Itau Unibanco. A ação de maior valor, R\$31.680, refere-se a mesma empresa e o autor alega não ter sido responsável pela contratação dos serviços cobrados e solicita a retirada do seu nome do SPC, assim como o pagamento por danos morais. A mediana das ações em Jales foi de R\$11.252,37.

A terceira e quarta posições da lista foram São Simão e Panorama. Os quatro processos de São Simão foram direcionados ao grupo Santander e a mediana das sentenças foi de R\$15.045,00. Em Panorama, os três acordos também foram realizados com o Santander e a mediana das ações foi R\$21.720,00.

A próxima análise observou os registros na cidade de Tupã. Os 10 acordos realizados foram distribuídos igualmente entre os grupos bancários. A mediana dos acordos com o Santander foi R\$20.000,00 e do Itaú, R\$25.000,00. O processo de maior valor contra o Itaucard teve como causa a inexistência de débito pois a dívida já havia sido quitada, porém a empresa negativou o autor no órgão do Serasa, prejudicando-o portanto. As partes entraram em acordo e a sentença foi de R\$50.000,00.

Ocupando a 11ª posição das cidades que realizaram mais acordos em processos de danos morais por habitantes está a localidade de Presidente Prudente. Foram 28 processos homologados. Distribuídos igualmente a cada grupo bancário. A mediana das ações é R\$18.930,00.

Santos e São José do Rio Preto obtiveram 50 e 49 homologações, respectivamente. Em Santos, somente três processos tiveram como réu o Grupo Santander, o restante (47) referia-se ao Grupo Itaú. Dentre os três, dois deles eram contra o Banco Santander (Brasil) S/A e o outro, Aymoré Crédito. Já no tocante ao Itaú, 21% dos acordos eram relativos ao Itaucard, 13% a Financeira Itau CBD S/A e 66% ao Itau Unibanco S/A. O município ficou em 12ª colocação no ranking. Enquanto isso, São José do Rio Preto, ocupando a 14ª posição, teve 29 acordos relativos a processos contra o Santander, o que corresponde a 59%. Os outros 20 processos foram contra o Itaú.

O município de São Paulo assumiu o 32º lugar da lista. Com 460 acordos feitos, teve como réu o Conglomerado Itaú em 79% deles, ou seja, em 366 ações. A razão social de maior frequência dentre esses processos, foi o Itaú Unibanco, concentrando praticamente 50% das ações. Na sequência, Itaucard, réu de 82 processos, enquanto os outros 46 foram distribuídos de maneira mais uniforme entre as outras oito razões sociais do Grupo, conforme indica a tabela 7. A mediana das ações foi de R\$20.000,00.

**Tabela 7 - Análise das empresas do Grupo Itaú no município de São Paulo**

<b>Nº processos</b>	<b>Razão social</b>	<b>Maior valor de ação</b>	<b>Menor valor de ação</b>
238	Itaú Unibanco S/A	R\$ 356.652	R\$ 3.954
82	Banco Itaucard S/A	R\$ 164.204	R\$ 1.000
10	Itaú Seguros S/A	R\$ 356.652	R\$ 3.954
9	Financeira Itaú CBD S/A	R\$ 72.400	R\$ 8.070
7	Hipercard Banco Múltiplo S/A	R\$ 34.614	R\$ 5.000
7	Redecard S/A	R\$ 39.400	R\$ 6.620
7	Banco Itaú Consignado S/A	R\$ 56.639	R\$ 10.000
3	Banco Itaú BBA S/A	R\$ 28.800	R\$ 7.880
2	Banco Itauleasing S/A	R\$ 40.000	R\$ 15.760
1	FAI Financeira Americanas Itaú S/A	R\$ 7.466	

Fonte: Elaboração própria

Com relação ao Santander, o Grupo foi réu em 94 processos (21% do total referente ao município de São Paulo). Foram distribuídos em cinco razões sociais, conforme representa a tabela 8. A maior dos acordos feitos teve como réu a Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A e o Banco Santander (Brasil) S/A, com 46 e 40 ações, respectivamente. Comparando com o Grupo Itaú, os valores das ações são no geral, menores. A mediana das ações foi R\$18.348,60.

**Tabela 8 – Análise das empresas do Grupo Santander no município de São Paulo**

<b>Nº processos</b>	<b>Razão social</b>	<b>Maior valor de ação</b>	<b>Menor valor de ação</b>
46	Aymoré Crédito Financ e Invest S/A	R\$ 123.371	R\$ 1.000
40	Banco Santander (Brasil) S/A	R\$ 72.845	R\$ 1.000
4	Santander Leasing S/A Arrendamento Mercantil	R\$ 75.356	R\$ 10.712
2	Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	R\$ 39.124	
2	Zurich Santander Brasil	R\$ 13.394	R\$ 4.000

Fonte: Elaboração própria

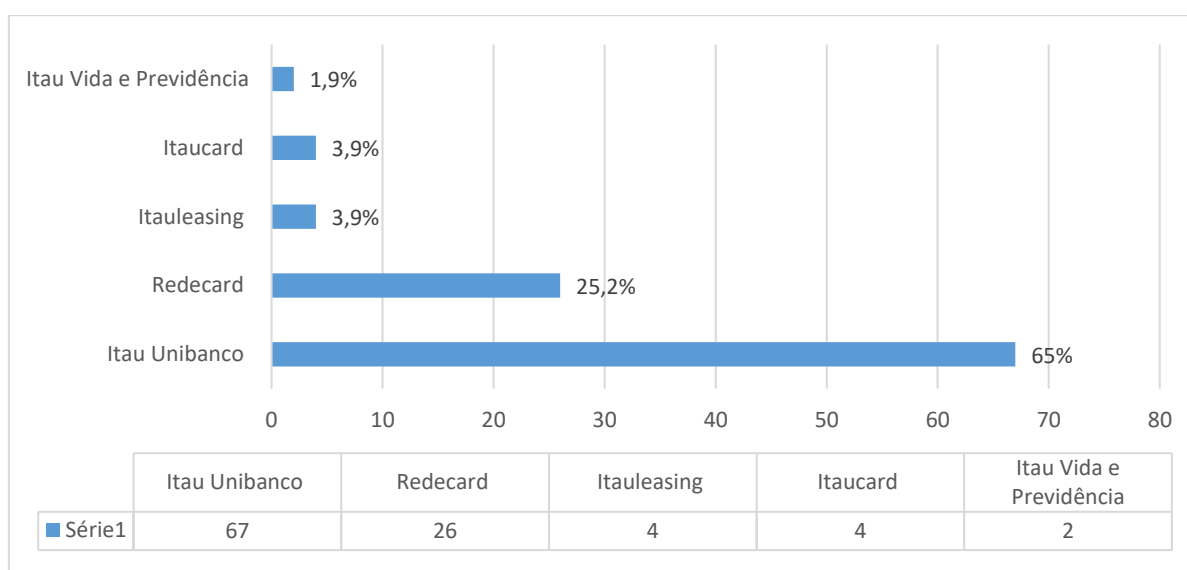
### 4.2.3 Comparação entre as empresas envolvidas

A próxima análise possui o intuito de diante de todas as empresas de cada grupo bancário, verificar quais tiveram maior representatividade na realização dos acordos, estejam atuando os bancos no polo ativo ou passivo.

- Grupo Itaú:

Como Polo Ativo, as empresas que tiveram ações no período foram: Itau Unibanco S/A, Redecard S/A, Banco Itauleasing S/A, Banco Itaucard S/A e Itau Vida e previdência S/A. Itau Unibanco concentra 65% das homologações, seguido da Redecard S/A, autora de 26 processos, o que corresponde a 25,2% dos acordos. Itauleasing e Itaucard tiveram registros de somente quatro processos cada, representando 3,9%. A razão social Itau Vida e previdência S/A teve a menor representatividade quando autora dos acordos realizados, com percentual de 1,9%.

**Figura 18 – Análise das empresas do Conglomerado Itaú como Polo Ativo**

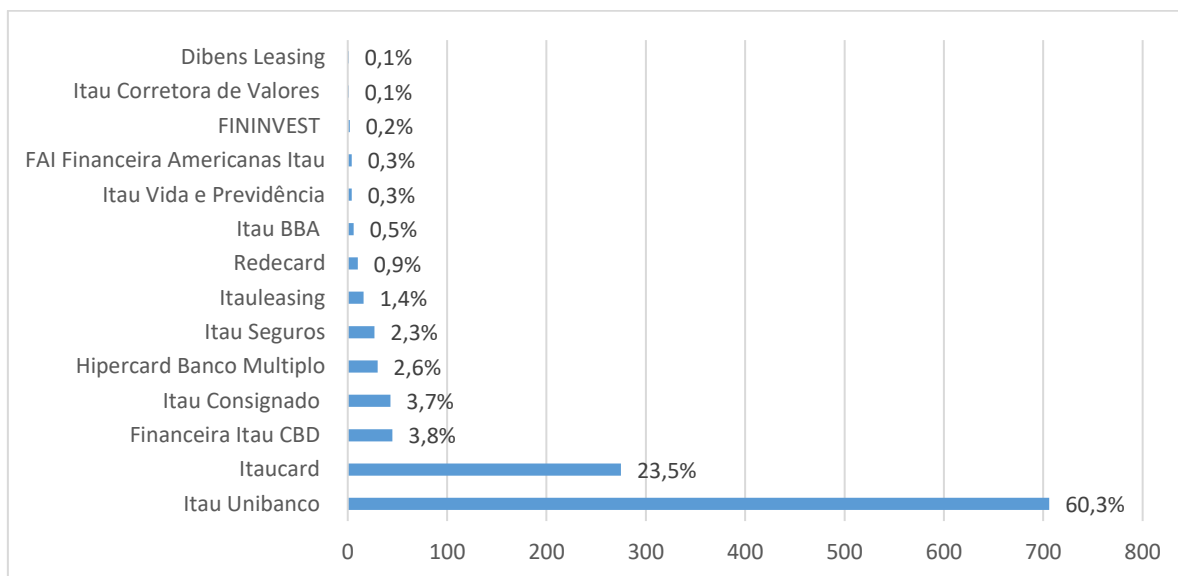


Fonte: Elaboração própria

Analisando o Itaú como réu das ações, as empresas de maior destaque foram novamente Itau Unibanco (réu em 60,3% dos acordos) e dessa vez, Itaucard S/A, réu em 23,5%. A Financeira Itau CBD S/A e o Banco Itau Consignado S/A finalizaram acordo em torno de 40 processos de danos morais, o que corresponde a 3,8% e 3,7% do total. Enquanto isso, a Hipercard Banco Multiplo S/A e Itau Seguros S/A foram polo passivo de cerca de 30 homologações. As outras companhias do Grupo, como Banco Itauleasing S/A, Redecard, Itau

BBA, Itau Vida e Previdência, FAI Financeira Americanas Itau, FININVEST S/A, Itau Corretora de Valores e Dibens Leasing S/A, não tiveram números expressivos.

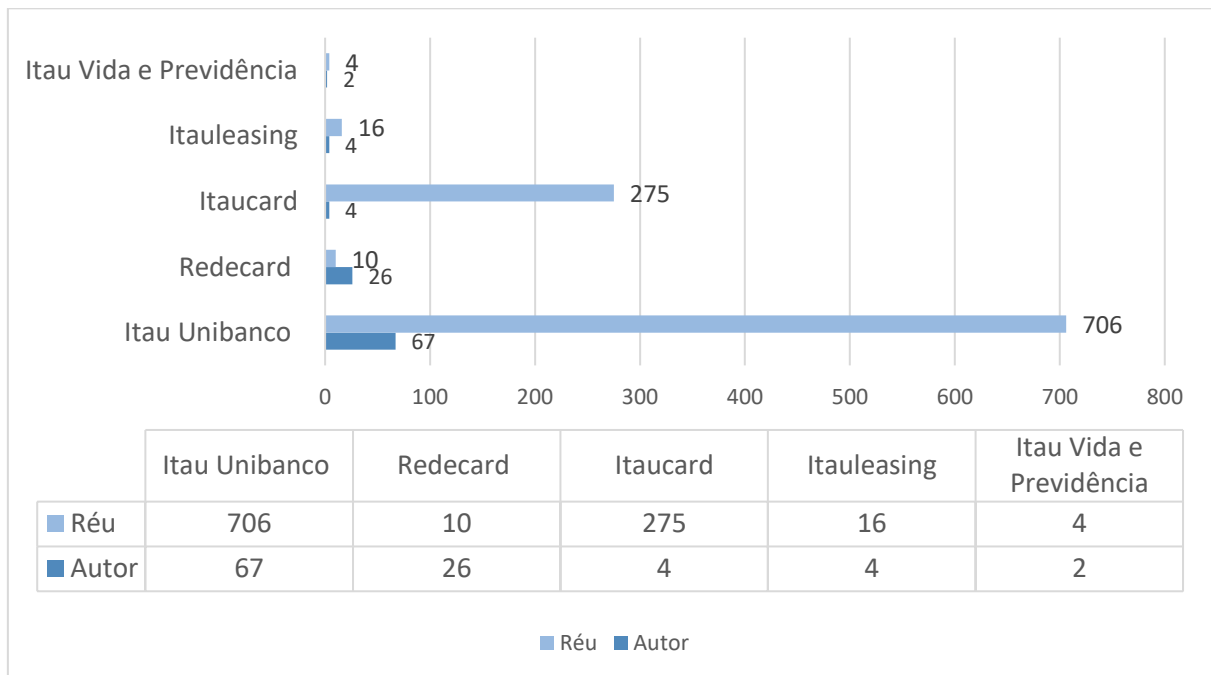
**Figura 19 – Análise das empresas do Conglomerado Itaú como Polo Passivo**



Fonte: Elaboração própria

Portanto, as únicas empresas do Conglomerado Itaú que participaram tanto como autores como réus nos processos de danos morais finalizados em acordo, estão listadas na figura 20.

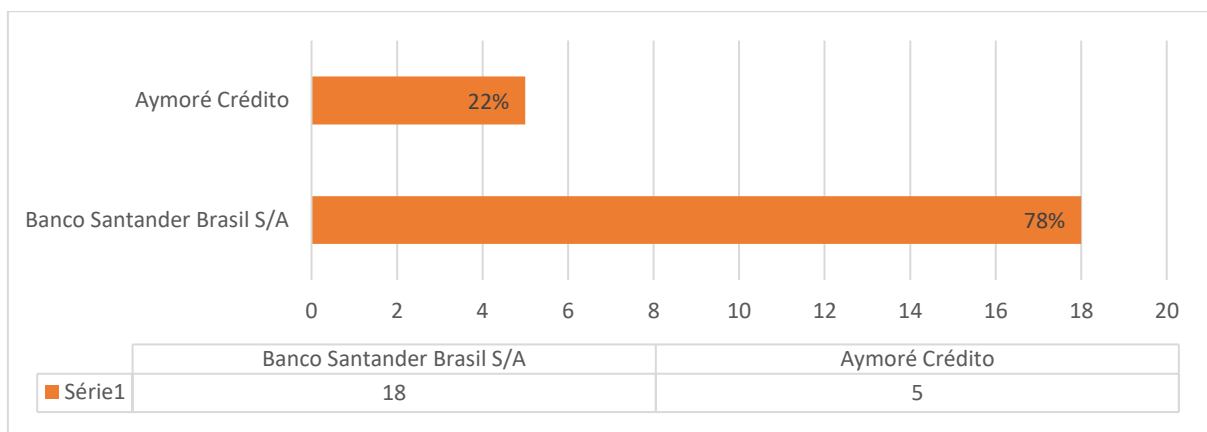
Itaú Unibanco e Itaucard foram as empresas que mais finalizaram ações de danos morais em acordo quando figuraram como réus dos processos. Quando atuantes como autores dos processos, Itau Unibanco e Redecard foram as empresas que mais realizaram acordos.

**Figura 20 – Análise das empresas do Conglomerado Itaú**

Fonte: Elaboração Própria

- Grupo Santander:

O Grupo Santander, como já dito anteriormente, foi autor somente de 23 processos homologados. Destes, 78% correspondem ao Banco Santander Brasil S/A (18 acordos) e os outros 5 tiveram como autor a Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A, o que corresponde a 22%.

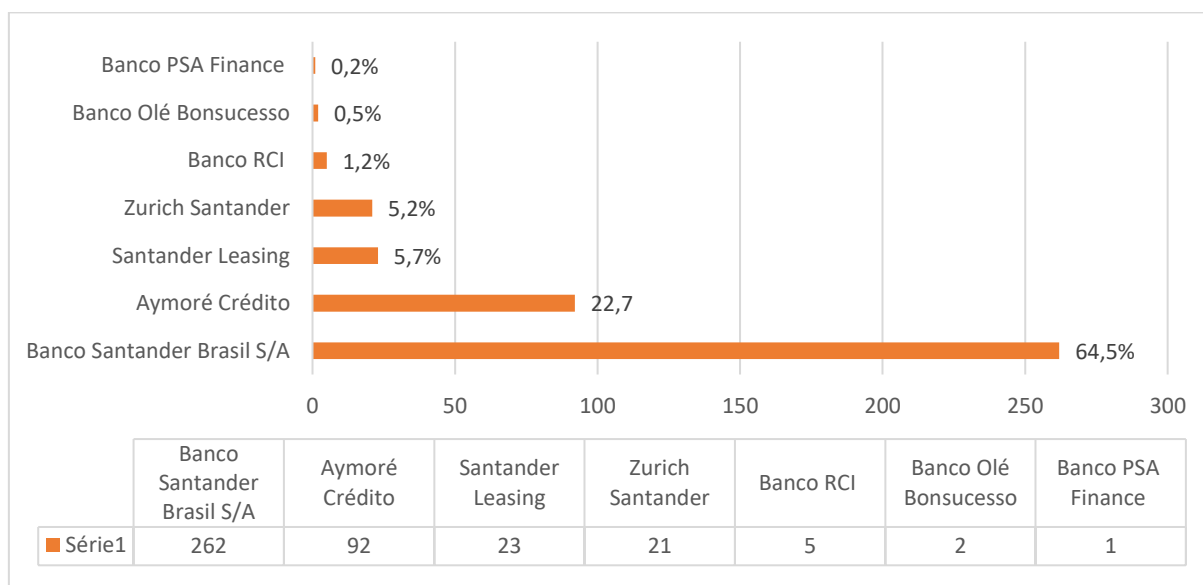
**Figura 21 – Análise das empresas do Conglomerado Santander como Polo Ativo**

Fonte: Elaboração própria



Diferentemente do Grupo Itaú, ao passar para o polo passivo das ações, as empresas com maiores números de acordo se mantiveram para o grupo Santander. O Banco Santander Brasil S/A foi réu de 262 acordos (64,5%) e a Aymoré de 92 (22,7%). Outras empresas também finalizaram processos em acordo, porém em menor quantidade. Santander Leasing e Zurich Santander foram réus em 23 e 21 homologações, respectivamente.

**Figura 22 – Análise das empresas do Conglomerado Santander como Polo Passivo**



Fonte: Elaboração Própria

#### 4.2.4 Comparação entre os valores das ações

A análise subsequente buscou comparar os valores das ações homologadas de cada Conglomerado nas situações de autor ou réu dos processos.

##### 4.2.4.1 Valores das ações considerando bancos como autores

Analisando os registros de acordos finalizados pelo Grupo Itaú figurando como autor das ações, o menor valor de sentença encontrado foi R\$1.000,00, referente a um processo da empresa Itaucard S/A. O maior valor de ação do grupo foi R\$102.050,00, processo do Itaucard. A mediana das ações finalizadas em acordo pelo Itaú foi de R\$13.800,00.

Em relação ao Santander, os valores das ações homologadas variaram de R\$8.000,00 a R\$81.323,00. Dos 23 acordos, 10 tiveram sentença no valor de R\$13.200,00. Ademais, nas sentenças de maiores valores o Banco Santander Brasil S/A era o autor dos processos. A mediana foi de R\$13.200,00.

#### **4.2.4.2 Valores das ações considerando bancos como réus**

Quando os bancos figuram como réus das ações homologadas, o menor valor de ação contra o Itaú foi de R\$100,00, uma ação acionada contra o Itau Unibanco. O maior valor de ação dentre esses processos foi R\$50.374.096,00 , referente a Financeira Itau CBD S/A, resultado de uma inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. A mediana foi R\$16.646,90. Nos casos do Santander sendo réu das ações, os valores variaram entre R\$411,13 e R\$5.394.926,00. Foram 115 acordos com valores de ação entre R\$10.000,00 e R\$20.000,00, 96 entre R\$20.000,00 e R\$30.000,00. Os processos de menor e maior valores tiveram como réu o Banco Santander Brasil S/A. A mediana neste cenário foi R\$20.000,00.

### **5. ANÁLISES COMPARATIVAS**

As próximas análises tiveram objetivo de verificar semelhanças e diferenças entre as variáveis dos processos julgados e homologados. Retomando as informações quanto a quantidade de processos envolvidos, a base total é de 9.406, dos quais 7.707 finalizam em sentenças e 18% foram homologados, o correspondente a 1.699 acordos.

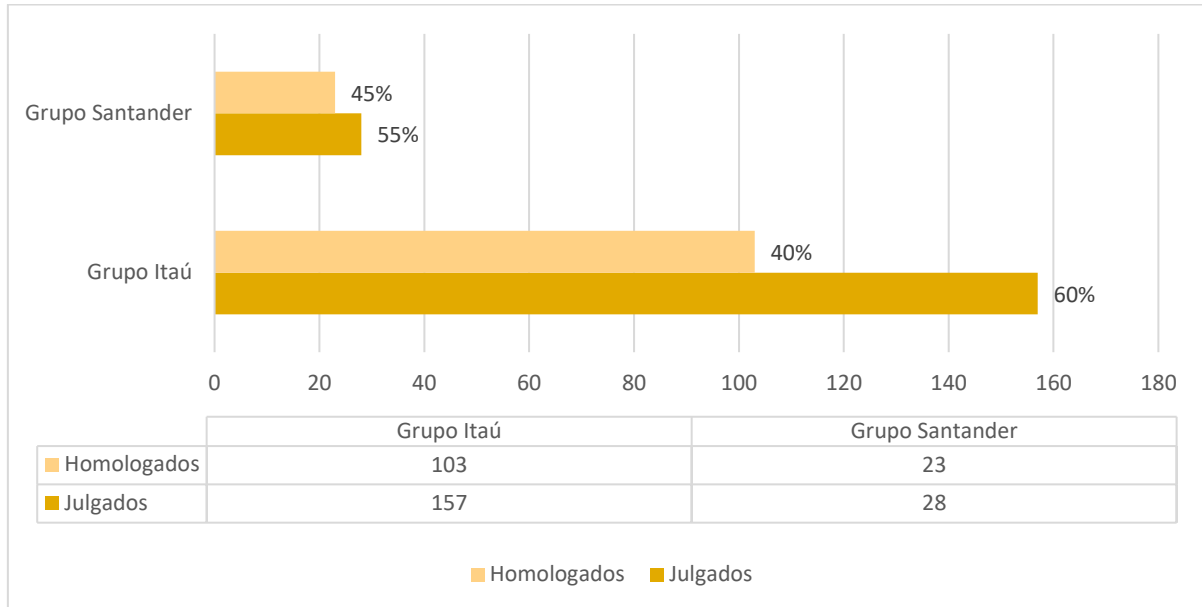
#### **5.1. Análise comparativa entre os Polos**

##### **5.1.1 Grupos bancários no polo ativo**

Considerando os bancos como autores dos processos de danos morais, o Grupo Santander obteve 28 ações julgadas e 23 homologadas, o que corresponde a 55% e 45% do total, respectivamente.

Enquanto o Grupo Itaú apresentou dentre as 260 ações, 157 ações julgadas, o equivalente a 60% e 103 homologadas (40%). Os dados obtidos demonstram que o Itaú apresenta menor propensão de realização de acordos quando figura no polo ativo.

**Figura 23 – Análise comparativa dos processos homologados e julgados – bancos como autores**



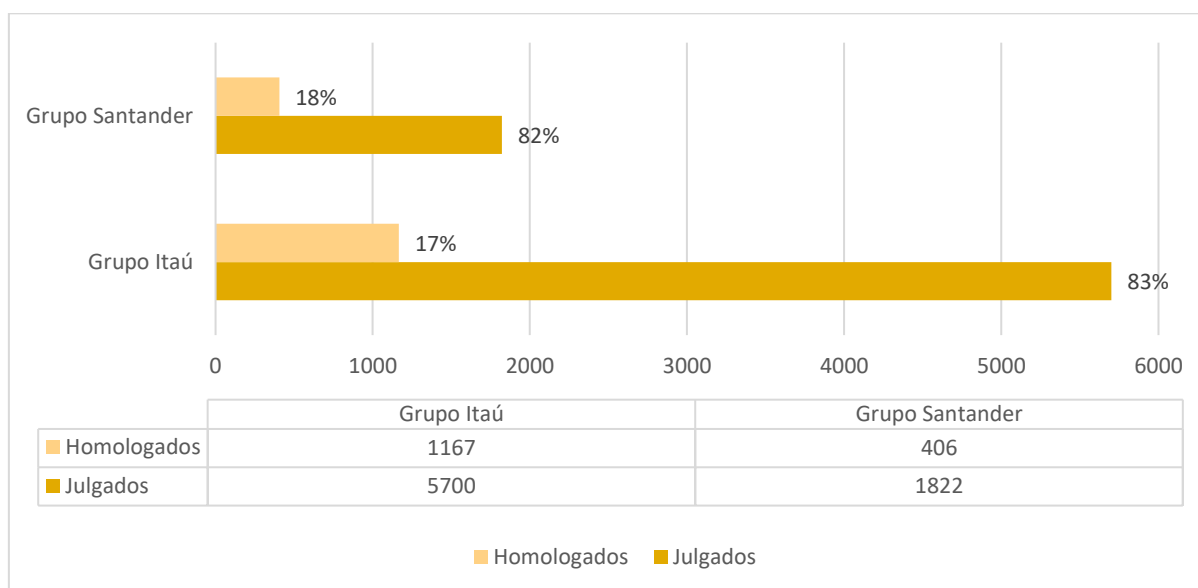
**Fonte: Elaboração própria**

### 5.1.2 Grupos bancários no polo passivo

Considerando os bancos como réus nos processos, o Grupo Santander registrou 2.228 ações, sendo 1.822 ações julgadas (82%) e 406 homologadas (18%).

Simultaneamente, o Itaú foi réu de 6.867 ações de danos morais, das quais 5.700 foram julgadas e 1.167 homologadas, o correspondente a 83% e 17%, respectivamente. Os dados demonstram que o Itaú recebe um número muito maior de processos de danos morais do que o Santander - cerca de 300% a mais – mas ambos os bancos realizam acordos de maneira proporcional, afinal a diferença entre os dois foi de 1%.

**Figura 24 – Análise comparativa dos processos homologados e julgados – bancos como réus**



Fonte: Elaboração própria

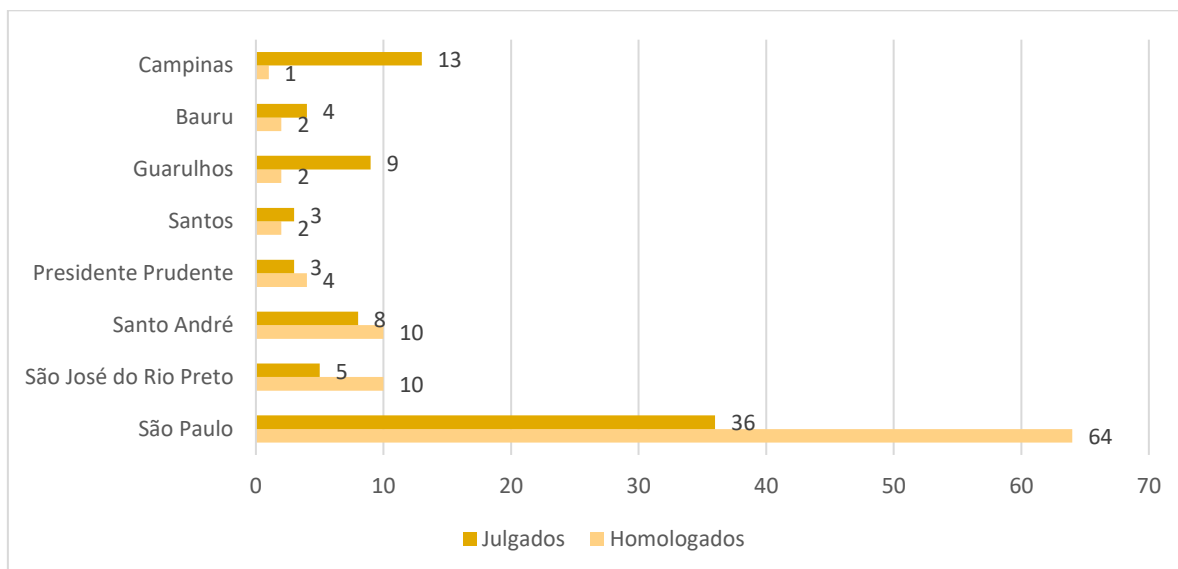
## 5.2. Análise comparativa entre as cidades do estado de São Paulo

As próximas observações buscaram comparar a quantidade de acordos e de ações julgadas em algumas das cidades do estado. Não necessariamente foram as que tiveram mais processos por número de habitantes, pois o intuito é comparar o percentual de acordos em algumas localidades.

### 5.2.1 Análise da atuação dos bancos como autores dos processos

O município de São Paulo teve 100 ações de danos morais realizadas pelos bancos. Ao contrário da maioria das cidades, o número de processos homologados em São Paulo foi maior que o de julgados, pois 64% das ações foram finalizadas em acordo. São José do Rio Preto, Santo André e Presidente Prudente também tiveram mais homologados do que julgados. São José com 67% das ações homologadas, Santo André com 56% e Presidente Prudente com 57%.

Santos apresentou cinco ações de danos morais, sendo 40% delas homologadas. Bauru obteve 6 processos em que bancos foram autores e 33% foram finalizadas em acordo. Dos 18 processos no município de Guarulhos, dois foram homologados, o que corresponde a 18%. E Campinas foi a região com menor percentual de acordos registrados, com somente 7% das ações.

**Figura 25 – Análise comparativa entre as cidades – bancos como autores**

Fonte: Elaboração própria

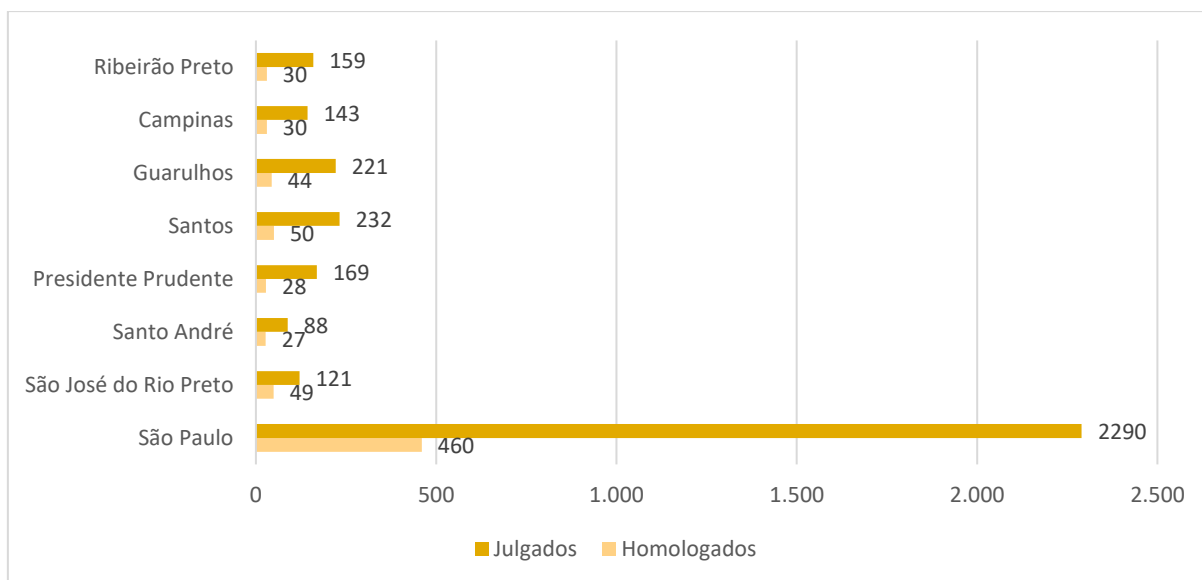
### 5.2.2 Análise da atuação dos bancos como réus dos processos

A próxima análise manteve a maioria das cidades analisadas anteriormente, porém agora considerando os processos contra as instituições bancárias.

São Paulo obteve 2.750 processos de danos morais, dos quais somente 17% foram homologados. A mudança dos polos de atuação dos bancos interferiu completamente nos resultados, visto que quando autor, o município apresentou mais acordos que julgados. Guarulhos e Campinas apresentaram a mesma porcentagem de ações homologadas, porém Guarulhos com o número de 44 acordos e Campinas, 30.

Presidente Prudente e Ribeirão Preto foram as cidades com menor percentual de acordos realizados. De 197 ações, apenas 28 foram homologadas em Presidente Prudente, o que representa 14%. No polo ativo a cidade também tinha apresentado mais ações homologadas do que julgadas. Em Ribeirão Preto, 16% dos processos de danos morais finalizaram em acordo entre as partes. O município não tinha sido anteriormente analisado.

São José do Rio Preto e Santo André foram as cidades com maiores percentuais de acordos dentre estas analisadas. De 170 processos contra os bancos em São José, 121 foram julgados e 49 finalizados em acordo, equivalente a 29%. Em Santo André, houve 27 acordos, ou seja, 23% das ações.

**Figura 26 – Análise comparativa entre as cidades – bancos como réus**

Fonte: Elaboração Própria

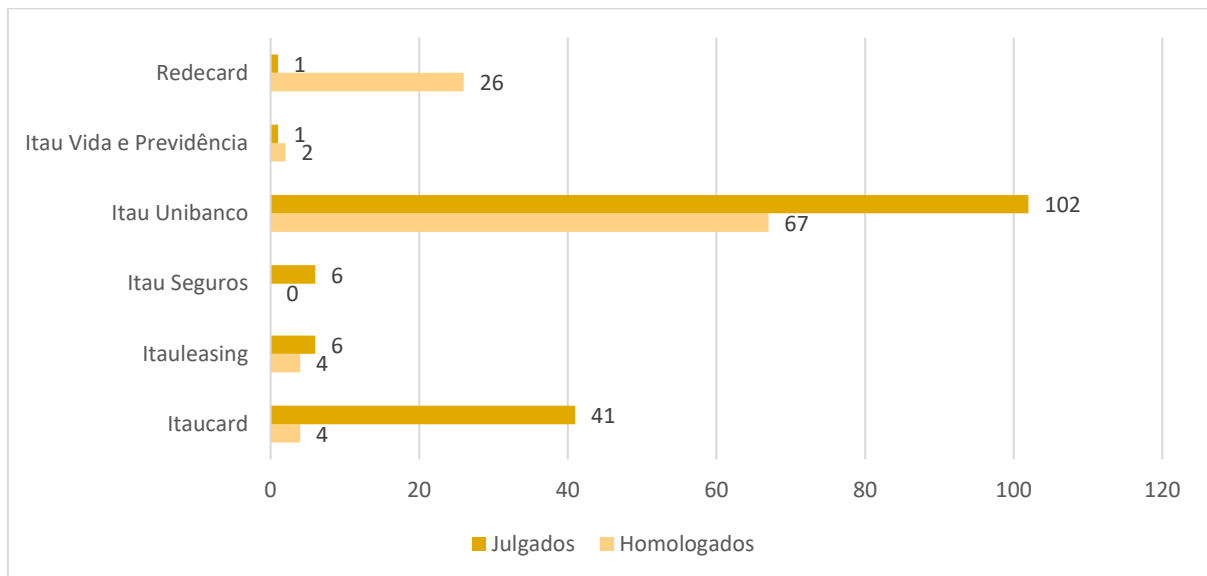
### 5.3. Análise comparativa entre as empresas envolvidas

Será feita uma comparação entre os processos homologados e julgados em relação às empresas envolvidas nos processos, estejam elas no polo ativo ou passivo das ações.

- Grupo Itaú:

Considerando o Itaú como autor das ações, as empresas que tiveram processos estão dispostas na figura 27. A empresa que teve maior percentual de acordos realizados foi a Redecard S/A, com 96% das ações homologadas. Em seguida, Itau Vida e Previdência, com 67% dos processos finalizados em acordo.

O Itau Unibanco foi autor de 169 ações e realizou acordo em 40% delas. O Itauleasing também teve 40% de ações homologadas, visto que dos 10 processos, 4 finalizaram em acordo. Ademais, as duas empresas que ao acionarem danos morais não tiveram tendência em realizar acordo foram Itaucard, com somente 9% de ações homologadas e o Itauseguros, com suas 6 ações julgadas.

**Figura 27 – Análise comparativa entre as empresas – Banco Itaú como autor**

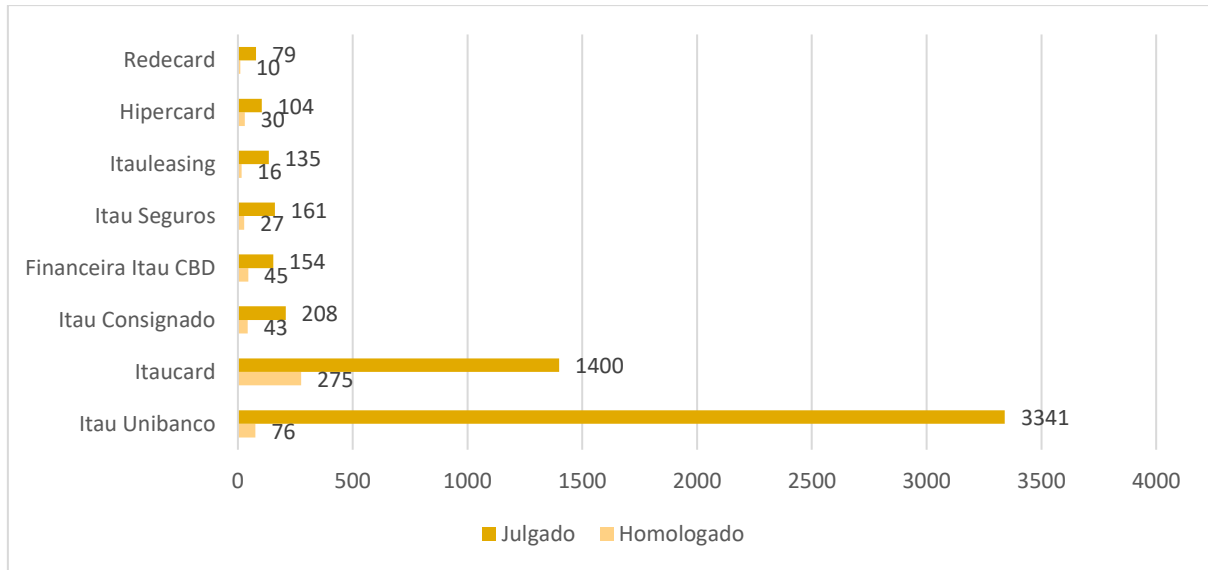
Fonte: Elaboração Própria

Como réu dos processos, houve maior número de empresas do Grupo Itaú envolvidas nas ações. A empresa Financeira Itau CBD apresentou maior percentual de homologações feitas. Foram 45, do total de 199 processos, equivalente portanto a 23%. Em seguida, Hipercard obteve 30 acordos feitos e 104 ações julgadas. Logo, 22% das ações de danos morais contra a empresa foram finalizadas em acordo.

O Itau Consignado apresentou 17% de homologados, sendo assim a terceira companhia do Grupo com maior tendência na realização de conciliação. Porém, já é visível a diferença de acordos feitos quanto réu dos processos. Não houve participação acima de 23%, enquanto como autor, a maioria das empresas teve acima de 40% de suas ações homologadas. O Itaucard obteve percentual parecido, com 16% de acordos finalizados.

As empresas Itau Seguros, Itauleasing e Redecard foram as menores realizadoras de acordo nos seus processos. Itau Seguros com 27 homologados e 161 julgados; Itauleasing e Redecard com apenas 11% de ações homologadas.

**Figura 28 – Análise comparativa entre as empresas – Banco Itaú como réu**

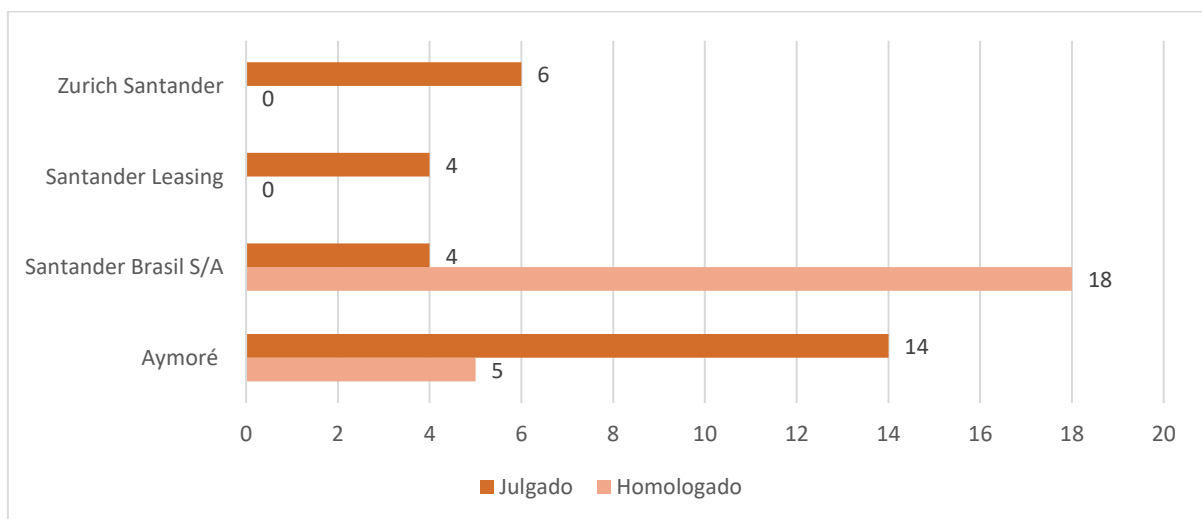


- Grupo Santander:

Considerando agora os registros de processos envolvendo o Grupo Santander como autor das ações de danos morais, as empresas que abriram processos neste período estão indicadas na figura 29.

O Santander Brasil S/A obteve a maior porcentagem de ações finalizadas em acordo, sendo 82% dos processos. Em segundo lugar, está a Aymoré, que de 19 ações, 5 delas foram homologadas, representando 26% do total. As outras duas empresas que abriram processo de danos, Santander Leasing e Zurich, não realizaram acordo e, portanto, as ações foram julgadas.

**Figura 29 – Análise comparativa entre as empresas – Banco Santander como autor**



Fonte: Elaboração própria

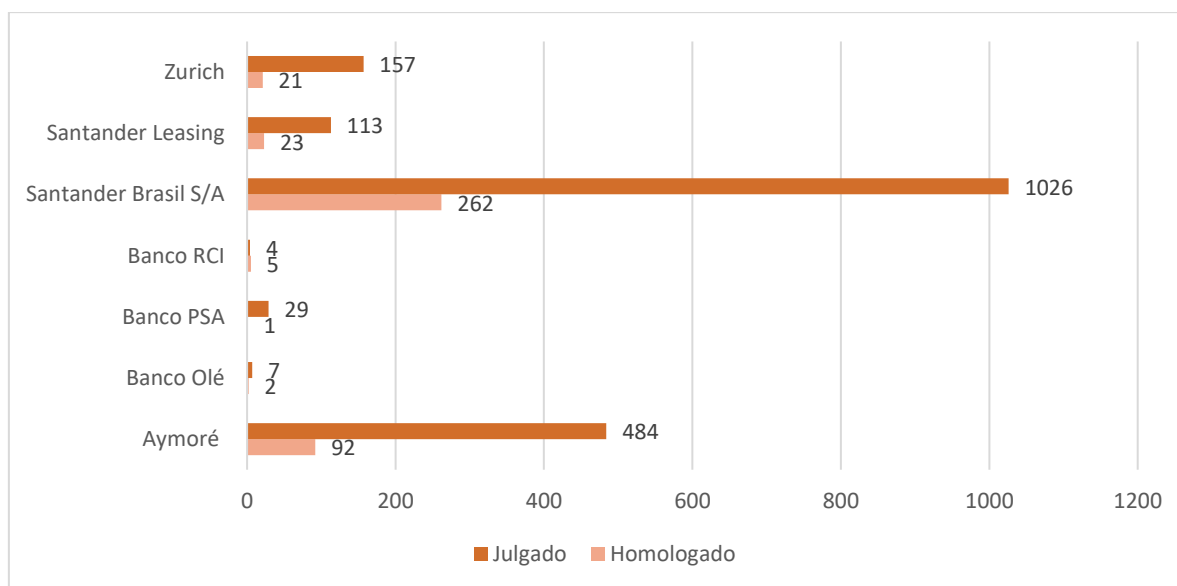


Na posição de réu dos processos, como já visto, o número total de ações foi muito maior. Foram 2.228 ações contra o grupo. Das empresas envolvidas, o Banco RCI foi quem realizou mais acordos na finalização de seus processos, com 56% homologadas (um número de 5 ações).

O percentual de homologação é bem menor para o restante das empresas. O Banco Olé teve dois de seus processos homologados (22%) e o Santander Brasil S/A, empresa que mais causou danos aos clientes, teve 20% de suas ações finalizadas em acordo (de 1.288 ações, 262 foram homologadas).

Santander Leasing e a Aymoré tiveram porcentagens próximas de homologações. O Santander Leasing, de 136 ações, 17% foram finalizadas em acordo (23 processos) e das 576 ações contra a Aymoré, 92 foram homologadas, correspondente a 16%. As empresas com menores propensões de realizar acordos foram a Zurich Seguros, com 12% de acordos feitos e o Banco PSA com somente 1%, em que de 30 processos sofridos, um único foi finalizado em acordo.

**Figura 30 – Análise comparativa entre as empresas – Banco Santander como réu**



Fonte: Elaboração própria

### 5.3. Análise comparativa entre os valores das ações

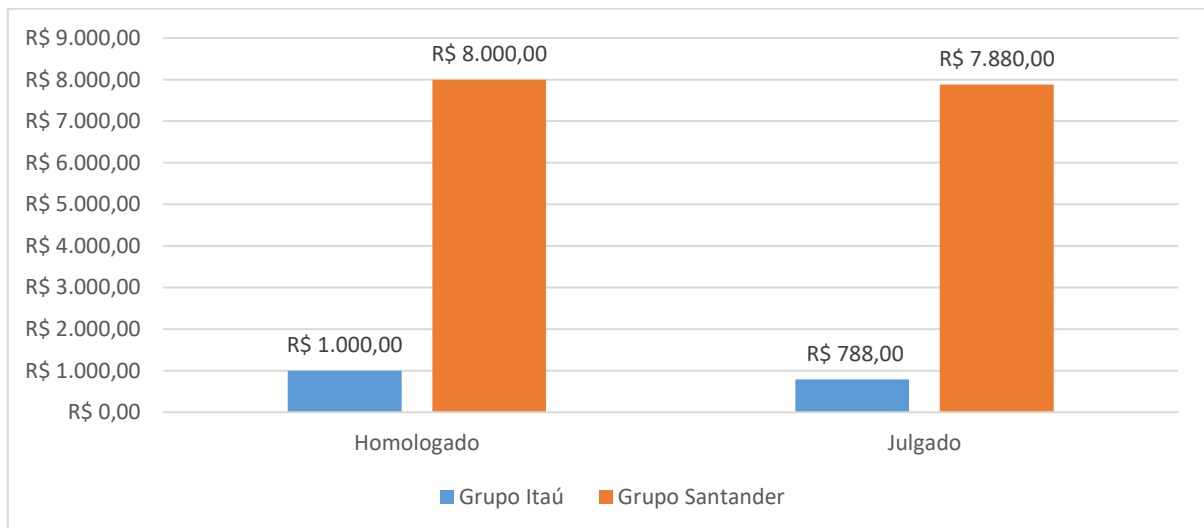
As análises a seguir têm como objetivo comparar a mediana dos valores das ações homologadas e julgadas.

### 5.3.1 Valores das ações considerando os bancos como autores

Quando os bancos foram autores dos processos julgados, o menor valor de ação do Banco Itaú foi de R\$788,00 e do Santander R\$7.880,00. Como analisado anteriormente, o Santander abre menos processos de danos morais do que o Itaú, e o percentual baixo de sentenças improcedentes, demonstra o posicionamento do banco de só abrir processos de danos morais com a convicção mais certa do direito postulado que o Grupo Itaú. Assim, o menor valor de ação ter sido bem superior que o do Itaú, reforça o tipo de estratégia jurídica do grupo Santander de processar em casos que sejam mais relevantes.

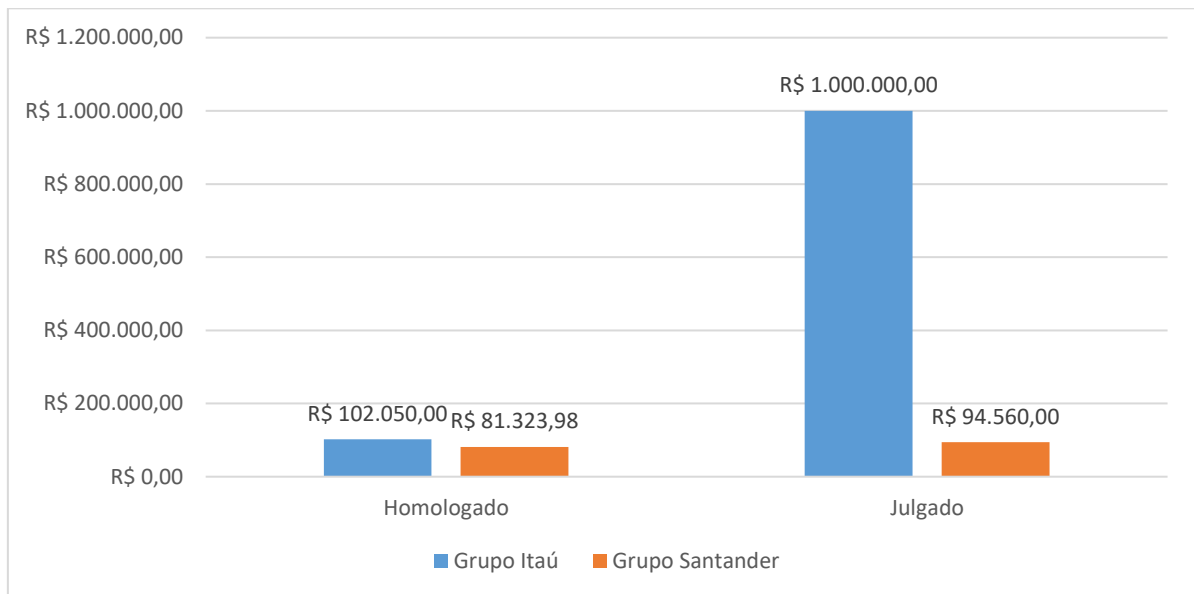
Na situação de processos homologados, o Santander ainda mantém a posição de ter ações com valores mínimos mais altos. Nota-se que os valores mínimos de ações julgadas e homologadas do Grupo Itaú também mantiveram próximas.

**Figura 31 – Análise comparativa entre os menores valores de ações**



Fonte: Elaboração Própria

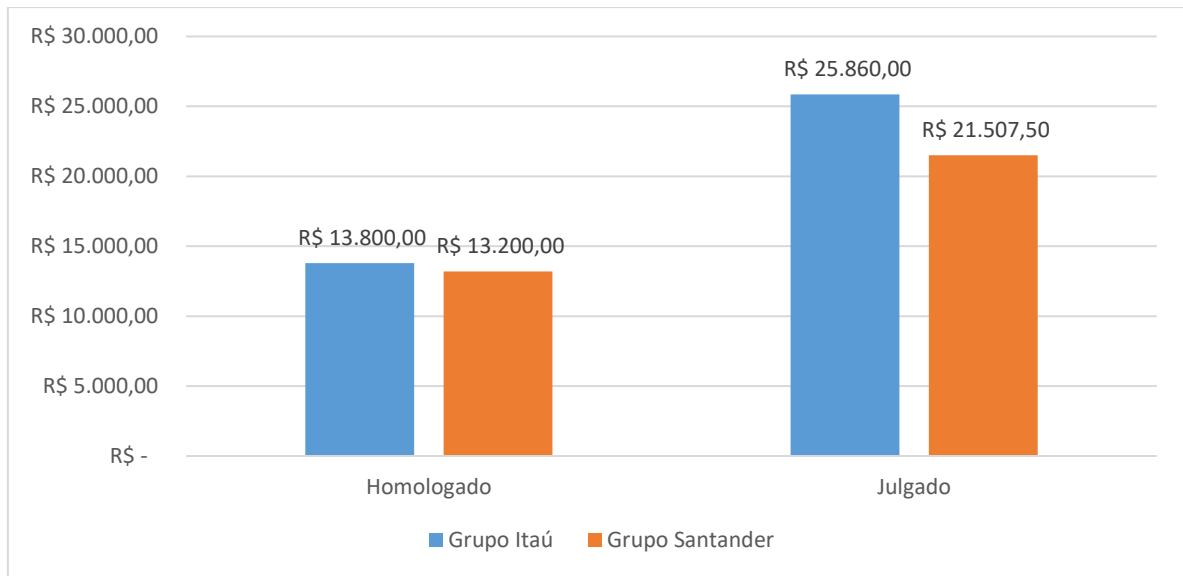
Comparando os maiores valores de ações dentre os processos julgados e homologados, destaca-se o Grupo Itaú, com uma sentença de R\$1.000.000,00. Valor muito acima da maior ação referente ao Santander, no valor de R\$94.560,00. Quanto aos processos finalizados em acordo, os maiores valores de ação dos bancos foram mais próximos, porém o Itaú ainda obteve ação de valor superior ao Santander.

**Figura 32 – Análise comparativa entre os maiores valores de ações**

Fonte: Elaboração Própria

Deixando de analisar os extremos e verificando as medianas, a diferença entre os bancos foi pequena. Avaliando os homologados, a mediana dos dois bancos teve uma diferença de somente R\$600,00. E comparando os julgados, o Itaú obteve uma mediana mais alta, de R\$25.860,00, porém não tão distante da mediana das ações referentes ao Santander, no valor de R\$21.507,00.

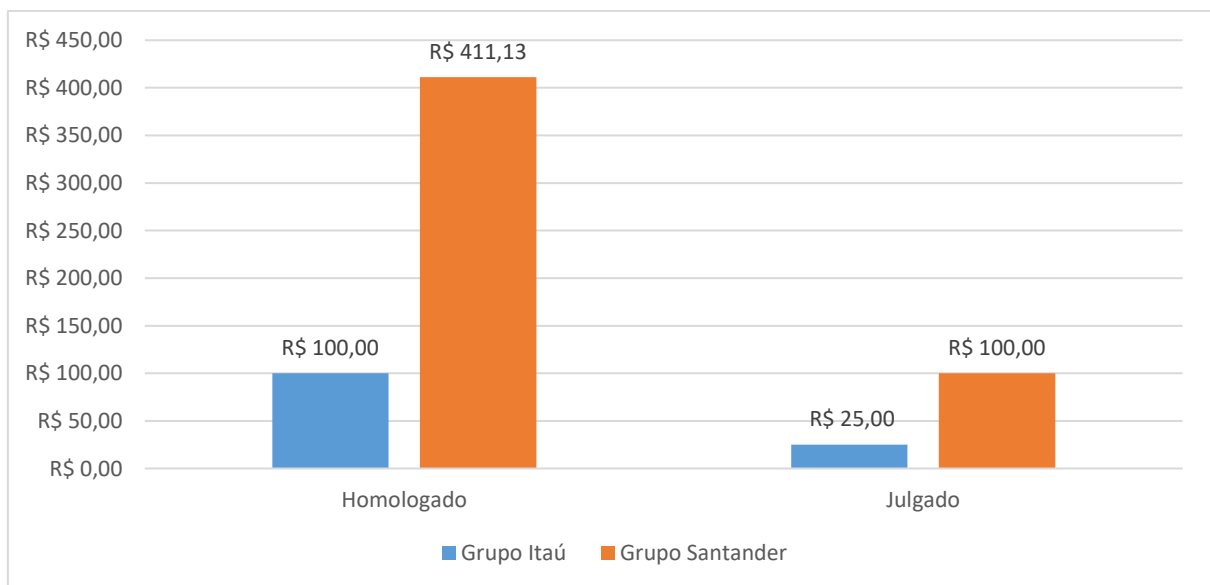
Os números indicam, assim, que ao abrirem processos de danos morais, os bancos tendem a receber valores mais altos em processos julgados, deixando de ser vantajoso para as instituições em alguns casos, pois deve-se levar em consideração os custos do processo correr na justiça.

**Figura 33 – Análise comparativa entre medianas dos valores de ações**

Fonte: Elaboração Própria

### 5.3.2. Valores das ações considerando os bancos como réus

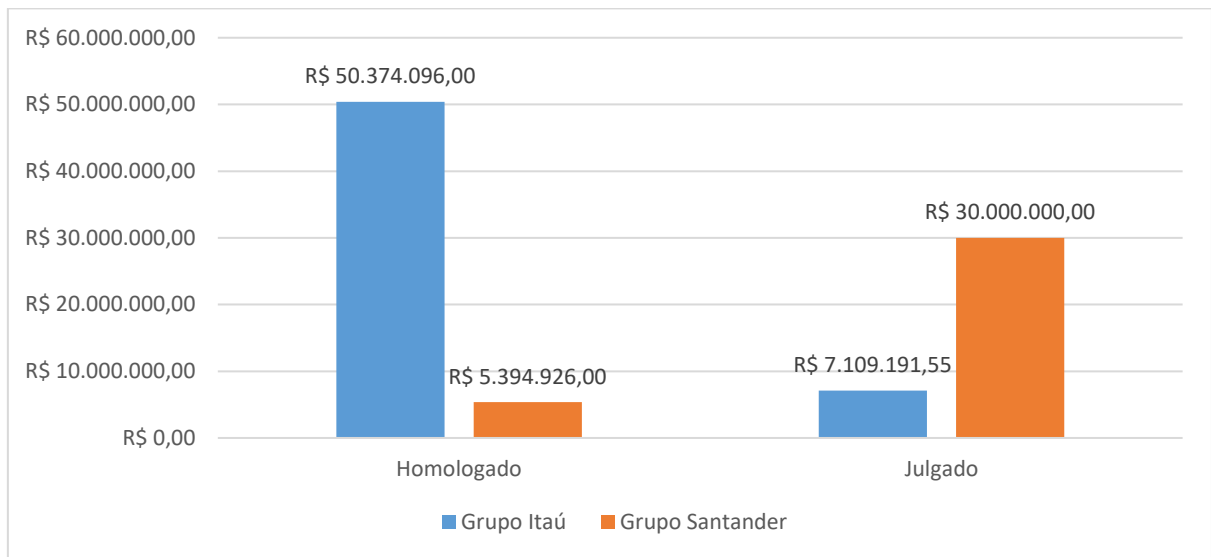
Como réus dos processos, o menor valor de ação, como já era esperado, é bem menor. Isso porquê são diversas pessoas entrando com processos contra os bancos e às vezes, por menor que seja o valor da causa, pode ser viável ao autor. O menor valor dentre as ações julgadas do Itaú foi de R\$25,00 e de R\$100,00 referente ao Santander. Os valores mínimos de ações homologadas foram de R\$100,00 do grupo Itaú e R\$411,13 do grupo Santander.

**Figura 34 – Análise comparativa entre os menores valores de ações**

Fonte: Elaboração Própria

Comparando os maiores valores de ações dos processos homologados, o Banco Itaú apresentou a maior ação na quantia de R\$50.374.096,00, valor muito superior ao do Santander, cuja quantia foi de R\$5.394.926,00. Dentre os julgados, o maior valor de ação foi do Santander, de R\$30.000.000,00.

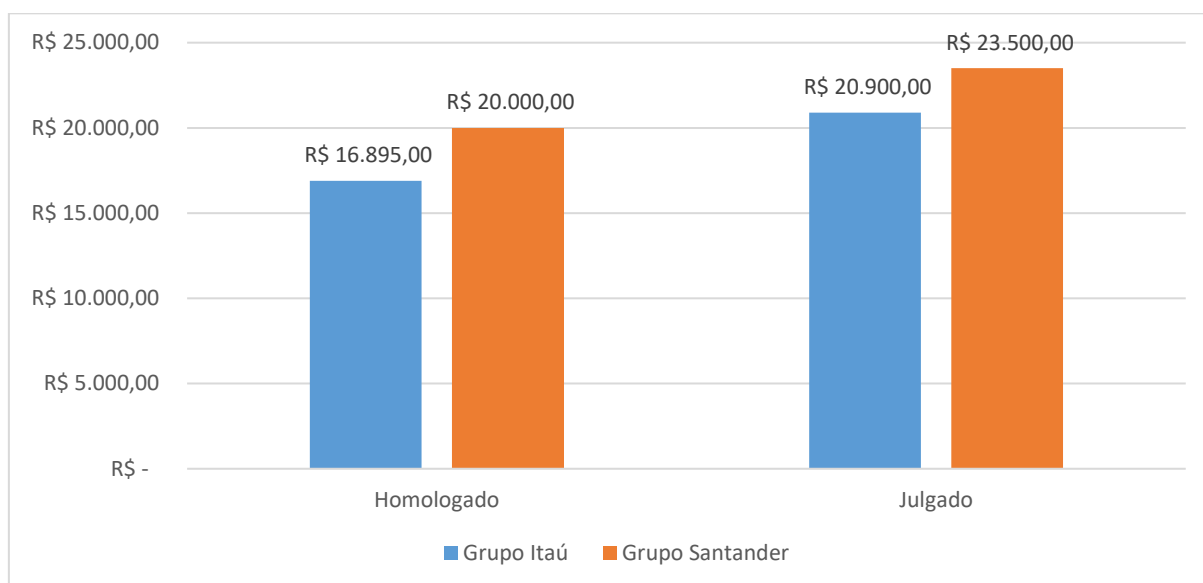
**Figura 35 – Análise comparativa entre os maiores valores de ações**



Fonte: Elaboração própria

A mediana dos processos homologados foi menor que a dos processos julgados, tanto para o Santander, quanto para o Itaú, dando uma diferença de aproximadamente R\$3.000,00. Apesar desse fato indicar que os processos finalizados em acordo são mais vantajosos financeiramente aos bancos, visto que eles pagam menos aos autores das ações, por ser uma diferença pequena nos valores das causas, levando em consideração o nível de faturamento dessas instituições, os bancos não devem julgar vantajoso usar o recurso da conciliação. Este fato justifica o baixo percentual de acordos.

A mediana das ações julgadas do Banco Itaú foi R\$20.900,00 e do Santander, R\$23.500,00.

**Figura 36 – Análise comparativa entre medianas dos valores de ações**

Fonte: Elaboração própria

## 6. CONCLUSÕES FINAIS

O presente estudo teve como ponto de partida o projeto de pesquisa do grupo Habeas Data, que estudou os processos homologados, isto é, que passaram por mediação ou conciliação, nos estados do Ceará, Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo.

Segundo o CNJ (2019), dos processos finalizados em acordo no Brasil, aqueles relacionados a danos morais são o terceiro tipo de processos que têm mais predisposição a serem solucionados por mediação ou conciliação. A partir disso, houve interesse em aprofundar nesse assunto processual e verificar as características dos processos.

Como os bancos estão na lista dos maiores litigantes do sistema judiciário e os Métodos Alternativos de Solução de Controvérsias são uma forma de solucionar os litígios e buscar desafogar o Judiciário, a realização de acordos em processos envolvendo instituições bancárias seria de extrema importância para dar velocidade na resolução dos processos.

Sendo assim, o estudo focou na análise das ações de danos morais relativas à duas instituições bancárias no estado de São Paulo entre 2013 e 2018. E diante de tantas observações, pode contribuir com a identificação de características dos processos de danos morais tendo o Santander ou Itaú como polo ativo ou passivo das ações, gerando ao final, uma pesquisa comparativa de ações julgadas e homologadas (ações essas que passaram por conciliação).

Analisando os dados obtidos quanto ao polo processual no qual o banco atua, o Grupo Santander abriu somente 51 processos de danos morais contra pessoas físicas e jurídicas. 55%

desses processos foram julgados e 45% homologados. Já o Grupo Itaú abriu 5 vezes mais processos de danos morais do que o Santander. Foram 260 ações, sendo 60% julgados e 40% homologados, o que mostra uma menor propensão de realização de acordos por parte do Itaú quando polo ativo dos processos.

Além disso, a análise comparativa da relação entre os dois grupos bancários aponta para uma performance mais positiva na atuação jurídica estratégica do Grupo Santander, pois figurando como autor tem a tendência de só abrir processos quando tem maior certeza de ganho de causa, também parece utilizar da estratégia de pedir valores mais altos para ao final receber quantia ainda significativa ao banco, e, além do mais, foi o grupo com menor percentual de sentenças julgadas como improcedentes.

Já na posição de réu, o Itaú teve 6.867 reclamações de danos morais, enquanto o Santander registrou 2.228 ações contra o banco. Portanto, o Itaú é a instituição que mais causa dano aos consumidores. Apesar da diferença enorme de processos recebidos pelo banco Itaú, cerca de 3 vezes mais que o Santander, o percentual de acordos realizados quando figuram no polo passivo é quase o mesmo entre eles. O Santander obteve 18% de acordos realizados enquanto o Itaú, 17%. Claramente não é de interesse jurídico do banco finalizar as ações de danos morais em acordo entre as partes, deixando portanto a maioria dos processos correrem até a decisão de julgamento.

Analisando o melhor desempenho em acordos pelas empresas quando figuram como autores dos processos, do Grupo Itaú, a Redecard é a quem mais realizou acordos, com percentual de 96% das ações e, referente ao Santander, o Banco Santander Brasil S/A é a empresa que mais finalizou acordos, com 82% de ações homologadas.

Na posição de réu, relativo ao grupo Itaú, a Financeira Itau CBD S/A é a instituição mais propensa a finalizar acordos e obteve 23% de seus processos homologados. Do Grupo Santander, houve uma empresa com comportamento de exceção, se comparado aos resultados gerais, pois como ré, apresentou percentual de homologação mais alto. É o caso do Banco RCI, com 56% de processos homologados. Mas, se analisar o comportamento padrão dos bancos como réus nas ações, a empresa com melhor desempenho em acordos é o Banco Olé Bonsucesso, com 22% de ações finalizadas em acordo.

Em relação aos valores das ações, quando os bancos figuram como autores, a mediana dos processos julgados é maior que a dos homologados, demonstrando que financeiramente é mais interessante aos bancos não realizarem acordos. Porém, é necessário levar em consideração os custos do processo correr na justiça, e ainda correr o risco das ações serem

julgadas improcedentes, o que pode justificar o comportamento de tanto o Itaú quanto o Santander realizar mais acordos quando autores dos processos.

Nos processos contra as instituições, a mediana dos processos homologados foi menor que a dos processos julgados para ambos, dando uma diferença de quase R\$3.000,00. Ainda que os processos finalizados em acordo sejam mais vantajosos financeiramente aos bancos, com ações de menores valores no geral, por ser uma diferença pequena, os bancos não devem julgar vantajoso usar o recurso da conciliação. Este fato pode justificar o baixo percentual de acordos feitos pelos bancos. Além do mais, muitos dos processos contra o Santander e o Itaú possuem valores baixos, o que não incentiva os bancos à realização de acordos.

Enfim, é interessante constatar que o autor da ação de danos morais ganhou em cerca de 85% das vezes, seja o banco no polo ativo ou no polo passivo. Esse resultado parece dar a entender que, em regra, o autor de ações de dano moral em relações bancárias costuma ter razão em suas alegações. É possível que esse resultado se repita em ações de danos morais com outros fundamentos. Portanto, mesmo sabendo que as chances de em um processo de dano moral contra o banco provavelmente o autor é quem terá razão, os dados da pesquisa indicaram que o Santander e o Itaú não optam por finalizar as ações em acordo através das audiências de conciliação, pois não é uma alternativa vantajosa para as partes.



## REFERÊNCIAS

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. Código Civil, Lei 3.071, de 1 de janeiro de 1916. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 1 jan. 1916.

BRASIL. Código do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 10 jan. 2007.

BRASIL. Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 10 jan. 2002.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

CALCATERRA, R.A. **Mediación estratégica**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos na organização**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 415-427.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e Conciliação avaliadas empiricamente: jurimetria para proposição de ações eficientes**. Brasília, 2019.

DELGADO, Rodrigo Mendes. **O valor do dano moral: como chegar até ele**. 3. ed. Leme: J H Mizuno, 2011.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

FERNANDEZ, Leandro. **Dumping Social**. São Paulo: Saraiva, 2014.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Responsabilidade civil**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação, ADRs, Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2002.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE CIDADES**. IBGE. 2019. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/> Acesso em: 2 abril 2020.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial**: análise da realidade brasileira – origem e evolução até a Resolução n. 125, do Conselho Nacional de Justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MARTINELLI, Dante Pinheiro. **Negociação empresarial**: enfoque sistêmico e visão estratégica. Barueri: Manole Ltda, 2002.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **A responsabilidade e a reparação civil**: Tratado de Direito das famílias. Belo Horizonte: IBDFAM, 2015.

MORAES, \_\_\_\_\_. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil constitucional dos danos morais. São Paulo: Renovar, 2007.

MORILAS, L. R. **A teoria do convencimento no discurso forense**. 2003. 228 p. Tese (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2003.

REIS, Clayton. **Avaliação do dano moral**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

REIS, \_\_\_\_\_. **Dano Moral**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

SERPA, Pedro Ricardo e. **Indenização punitiva**. 2011. 386 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

SILVA, Américo Luís Martins da. **O dano moral e a sua reparação civil**. São Paulo: RT, 1999.

SILVA, \_\_\_\_\_. **O dano moral e sua reparação civil**. 2. Ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

SILVA, Carolina Pessano Husek; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação, conciliação e arbitragem como métodos alternativos na solução de conflitos para uma justiça célere e eficaz**. Revista Jovens Pesquisadores, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 1, p. 128-143, 2013. Juan Carlos Vezzulla. Mediação : Guia para Usuários e Profissionais. Florianópolis: IMAB, 2001, p.24.

SILVA, Wilson Melo da. **O dano moral e a sua reparação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1983.

SOARES, Nathália N.; PEREIRA, Ana J. Meios Extrajudiciais como forma de acesso à justiça: arbitragem, conciliação e mediação. **Revista Direito & Dialogicidade**, ano III, v. III, dez. 2012. Disponível em: <  
<http://periodicos.urca.br/ojs/index.php/DirDialog/article/view/461/333>>. Acesso em 25 maio 2019.

SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos: Novo paradigma de acesso à justiça**. 2. ed. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2015.

TAKAR, Téo. Lucro dos quatro maiores bancos bate recorde, sobe 20% e vai a R\$69 bilhões. **Uol**, São Paulo, 14 de fev. de 2019. Disponível em: <  
<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/02/14/lucro-dos-maiores-bancos.htm>>. Acesso em: 5 de maio de 2019.

VAZ, Caroline. **Funções da responsabilidade civil: da reparação à punição e dissuasão: os punitive damages no direito comparado e brasileiro**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação:** Guia para usuários e profissionais. Florianópolis: IMAB, 2001, p.21

WALD, Amoldo. **Curso de Direito Civil Brasileiro.** Obrigações e contratos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994.

WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo:** a mediação no direito. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.

WATANABE, Kazuo. **Juizado de pequenas causas.** São Paulo: RT, 1985.

WATANABE, \_\_\_\_\_. **Cultura da sentença e cultura da pacificação.** São Paulo: DPJ, 2009.