

39% das ações de consumidor ajuizadas em 2016 foram contra bancos

O setor bancário foi o que mais concentrou queixas de consumidores levadas à Justiça em 2016. Do total de ações relacionadas ao Direito do Consumidor, 39% envolvem instituições financeiras.

Entre 2014 e 2016, o número de processos envolvendo bancos aumentou em 10 pontos percentuais, o que indica a crescente judicialização de queixas relativas a irregularidades praticadas pelas instituições financeiras.

Os dados são de um levantamento inédito produzido pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias do Conselho Nacional de Justiça que traçou um perfil das ações relativas ao Direito do Consumidor. Segundo a pesquisa, essas ações correspondem a 13% dos assuntos de processos submetidos aos tribunais no ano passado.

Somadas aos bancos, as empresas de telefonia e prestadoras de planos de saúde foram os principais segmentos acionados na Justiça em processos de relações de consumo, com 18% e 8% do total de ações, respectivamente.

O problema que mais originou as queixas levadas à Justiça em 2016 estava ligado à responsabilização do fornecedor — objeto de 65% dos assuntos dos processos. A indenização por dano moral foi o tipo de providência mais exigido nessas causas, tendo sido o objeto de 67% das demandas.

Matheus Durães/Arte CNJ



Nas cortes

A maior parte das demandas consumeristas foi apresentada em juizados especiais (29% dos casos),

instância que resolve litígios, geralmente mediante a celebração de acordos, com valor de até 40 salários mínimos. A Justiça comum (1º grau) foi acionada em apenas 5% dos processos.

O Tribunal de Justiça “campeão” de demandas sobre Direito do Consumidor foi o de Mato Grosso, onde 39% dos casos novos apresentados em 2016 tinham relação com esse tema. O TJ do Rio de Janeiro ficou em segundo lugar (32% dos casos novos na corte), seguido pelo tribunal da Paraíba (28% dos casos novos na corte). *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

Ações de consumidor
Create bar charts

Date Created

09/05/2017