

## Bancos e teles são os mais processados por consumidores

Os bancos e as empresas de telecomunicações são os setores mais acionados na Justiça em processos sobre Direito do Consumidor, de acordo com pesquisa divulgada na quinta-feira (19/10) pelo Conselho Nacional de Justiça. O estudo *Os Maiores Litigantes da Justiça Consumerista: mapeamento e proposições* foi encomendado à Associação Brasileira de Jurimetria (ABJ), que analisou dados da movimentação processual de sete tribunais de Justiça em 2015.

A ABJ elaborou uma lista das pessoas jurídicas mais acionadas em cada um dos sete tribunais pesquisados: Amazonas, Bahia, Mato Grosso, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo e Distrito Federal. Nos rankings estaduais, sempre há, pelo menos, um banco e uma telefônica entre os cinco mais demandados. Nos processos do TJ-SP, por exemplo, quatro instituições financeiras e uma empresa de telecomunicações respondem por 31,5% das demandas de consumidores.

No campo do direito consumerista, a pesquisa constatou repetir-se uma conclusão obtida em estudos anteriores do próprio CNJ. Grande parte dos processos no Judiciário envolve um número restrito de instituições – notadamente o Poder Público – quando se considera o conjunto da movimentação processual no Judiciário. Delimitada a abrangência da avaliação ao conjunto de processos movidos por consumidores, ficou comprovada a hipótese inicial dos pesquisadores.

As demandas estão concentradas em poucas empresas: os 30 maiores litigantes foram acionados em mais da metade dos 4,7 milhões de processos analisados no estudo. Em quatro dos sete tribunais pesquisados, dez empresas concentravam, em 2015, metade dos processos movidos por consumidores insatisfeitos – um banco em especial aparece em todas as sete listas.

Outros setores também se destacam nas listas de maiores litigantes. Concessionárias de serviços básicos (energia elétrica e água) e companhias de seguro figuram entre os três segmentos mais acionados em pelo menos dois rankings estaduais.

A ABJ utilizou como base o Relatório Justiça em Números 2015, que apontou para a necessidade de se ter como foco central da pesquisa a Justiça Estadual, ramo do Poder Judiciário que concentra os maiores índices de litigância. Naquele ano, os tribunais de Justiça receberam 70% das ações apresentadas e neles tramitaram 80% dos processos que chegaram ao fim do ano sem julgamento.

Os pesquisadores da associação decidiram analisar processos que tramitavam em tribunais de estados representativos da realidade brasileira em 2015. As escolhas de cortes levaram em conta abrangência geográfica – pelo menos um em cada região do País –, os diferentes portes dos órgãos judiciárias e estados com alta incidência de litigância. Ao todo, 4.697.195 ações passaram pela análise da equipe de pesquisadores.

2542449. Os dados foram extraídos de diferentes fontes de informação: o sistema de tramitação eletrônica de processos dos tribunais, informações prestadas diretamente pelos tribunais e números produzidos pelo CNJ.

A pesquisa integra a 2ª Edição da Série “*Justiça Pesquisa*”, organizada pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias do CNJ. Foram selecionadas instituições para produzir estudos sobre questões relacionadas a dois eixos: “*Direitos e Garantias fundamentais*” e “*Políticas Públicas do Poder Judiciário*”.

Os objetos dos estudos foram as audiências de custódia, os grandes litigantes da Justiça, as ações coletivas, o Processo Judicial Eletrônico (PJe), a justiça restaurativa, método alternativo de solução de conflito que pode ser utilizado em qualquer etapa do processo criminal, e a violência contra a mulher. *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

**Date Created**

21/10/2017