

PUBLICIDADE

EM ALTA

RATING DO BRASIL

MERCADOS

OFERTA DA ENEVA

CARTEIRA VALOR

Bradesco é o banco mais litigioso, segundo pesquisa de juristas da USP

Ferramenta vasculhou site do TJSP em busca de processos cíveis envolvendo bancos

Por **Álvaro Campos**, Valor — São Paulo

02/10/2024 14h01 · Atualizado há 2 horas

Presentear matéria

Uma **pesquisa** feita por **juristas** da **Universidade de São Paulo (USP)** mostra que o **Bradesco** é o banco mais **litigioso** entre os analisados. O levantamento foi possível graças a uma ferramenta, conhecida como "web scraping software", que vasculhou o site do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) em busca de processos cíveis (não entram causas criminais e trabalhistas) que envolvam bancos, seja como autor ou como réu, e que já tenham decisão em primeira instância.

Professora livre-docente de Direito Econômico da USP e coordenadora do projeto Acredito, Maria Paula Bertran conta que a ferramenta já serviu de base para a elaboração de diversos artigos científicos. Um deles analisou dados de 2019, sobre os maiores bancos privados do Brasil: **Itaú Unibanco**, **Bradesco** e **Santander**. Em apenas um ano foram 119 mil processos no TJSP.

CONTINUA DEPOIS DA PUBLICIDADE

Leia também:

Moody's priorizou crescimento, mas fiscal vai se mostrar cada vez mais desafiador, diz XP Asset

O que as novas pesquisas Datafolha e Quaest podem captar antes do dia das eleições 2024

Desse total de processo, os bancos aparecem como autores em 30,84% e como réus em 69,16%. Apesar de em volume menor, o valor das causas quando os bancos são autores chega a R\$ 7,2 bilhões, acima da soma dos casos em que são réus (R\$ 6,4 bilhões). A pesquisa mostra que os bancos usam o Poder Judiciário como ferramenta de cobrança, já que 59% dos procedimentos ajuizados visam a cobrança ou retomada de bens.

O Bradesco aparece como o mais litigioso, estando em algum dos polos em 51,04% dos 119 mil processos. Na sequência estão Santander (27,93%) e Itaú (21,03%) . O levantamento também mostra que o Bradesco ajuiza ações mesmo quando elas são de menor valor (75% dos casos são de até R\$ 73 mil).

Os dados mostram ainda que, quando os bancos são réus, na maioria das vezes os clientes saem vencedores. Em 22% dos casos a reclamação dos usuários é considerada procedente, em 27% parcialmente procedente e em 6% há acordo entre as partes, somando assim um total de 55%.

"Sempre houve uma percepção de que o setor bancário é muito litigioso, mas pela primeira vez temos dados concretos sobre isso. E os dados nos permitem ver que os bancos não são todos iguais. Pode ser que um modelo de negócio litigue mais que os outros. Mas é uma primeira radiografia, depois a pesquisa pode ser aprofundada", diz Bertran.

Outro levantamento, usando a mesma ferramenta, foi feito com dados de 2023, considerando os mesmo três bancos tradicionais e adicionando três players digitais: Nubank, C6 e Original. Desta vez foram encontrados 139,7 mil processos. Novamente Bradesco lidera, estando presente em 47,7% dos casos, seguido por Itaú (21,6%) e Santander (20,6%). Há uma grande diferença com o bancos digitais, que têm um número muito menor de processos: C6 com 6,5%, Nubank com 2,3% e Original com 1,4%.

Os juristas criaram ainda um índice de litigiosidade, que divide o número de processos pelo total de clientes dos bancos. Novamente o Bradesco lidera, com 4.957 processos para cada 1 milhão de clientes. Na sequência vêm Santander (2.153), Itaú (2.118), C6 (1.661), Nubank (462) e Original (299).

"Alguma coisa acontece que os novos entrantes não acessam o Judiciário para recuperação de crédito da mesma forma que os incumbentes fazem", diz a jurista. Ela conta que a equipe de pesquisadores têm conversados com os principais atores do mercado para entender como a ferramenta pode ajudar. "Há uma clara necessidade de revisão de políticas internas, especialmente em relação a contratos bancários, uma vez que a elevada taxa de procedência dos consumidores nas ações pode gerar danos significativos à imagem das instituições financeiras."

Procurado, o Bradesco afirmou em nota que é reconhecido pelo TJSP como empresa amiga da Justiça, tendo obtido o selo bronze desde 2022. Acrescentou ainda que muitos processos existem sem que haja um litígio efetivo. "São demandas massificadas promovidas por advogados que movimentam o Judiciário desnecessariamente, sem que antes se tenha buscado solução pelos diversos canais de atendimento disponíveis. O Bradesco dedica tratamento às causas raízes geradoras de ações e possui uma política de solução amigável nos casos em que haja evidência de procedência dos pleitos". O banco diz ainda que nos últimos anos o estoque de processos vem reduzindo significativamente.

Já o Itaú afirmou que trabalha de forma consistente e permanente para reduzir o estoque de ações cíveis contra o banco, buscando alternativas para a solução dos problemas dos seus clientes antes que ingressem com a ação judicial. "Nos casos em que o processo já está em andamento, o banco também atua para finalizá-lo, de

forma rápida, por meio de acordos, sempre levando em conta elementos que apontem a pertinência ou não do pedido”.

O Nubank comentou que nasceu com o propósito de lutar contra complexidades e desburocratizar o sistema financeiro. “Desde então, nos dedicamos constantemente a oferecer produtos e serviços que atendam às necessidades das pessoas, dando a elas mais poder e controle sobre sua vida financeira. Esse estudo também reflete nosso compromisso em sempre trabalhar com foco no cliente”. O C6 afirmou que a baixa taxa de litigiosidade é resultado do modelo de relacionamento que privilegia a resolução dos casos por meio dos canais de atendimento do banco. “Lançamos mão de diversos recursos de comunicação e tecnológicos para permitir a solução dentro de casa na maior parte dos casos, sem necessidade de judicialização.

Reconhecemos, no entanto, a existência de uma litigância predatória no mercado, que, inclusive, representa parte considerável do nosso estoque de ações judiciais”. Santander e Original não se manifestaram.

Segundo fontes do setor, os bancos incumbentes ainda têm muitos contratos que foram assinados de forma física, e com um volume imenso de processos, muitas vezes não têm tempo hábil para encontrar esses documentos em papel e provar para o juiz que houve mesmo a contratação daquele serviço. “O volume muito grande de processos acaba gerando uma ineficiência dos bancos em se defender, e também do Judiciário em julgar, então muitas vezes acaba virando uma decisão protocolar, um ‘copia e cola’ de sentenças”, diz o diretor jurídico de uma instituição.

Um fator que pode ajudar a explicar a liderança do Bradesco como o banco mais litigante, e também com causas com valores mais baixos, é que o grupo tem uma concentração maior na baixa renda que seus rivais. “Há uns dois anos o Bradesco mudou seu ‘modus operandi’. Antes eles ajuizavam tudo, e agora estão sendo mais seletivos, entrando só nas causas em que há mais chance de vitória”, comenta um observador.

Há também uma questão fiscal que leva os bancos a ajuizarem ações. Quando um crédito é baixado a prejuízo, a instituição só pode deduzir aquele valor do imposto se provar que fez todo o possível para recuperar aquela quantia. Isso significa que o banco muitas vezes entrar com ação mesmo sabendo que vai perder, só para fazer jus ao crédito tributário.

Advocacia predatória

Outro dado que chama a atenção no estudo dos juristas da USP é o aumento das ações judiciais envolvendo empréstimos consignados, especialmente a partir de 2021, conforme mostram dados do DataJud, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Foram mais de 1,7 milhão de novos casos no Brasil entre 2015 e 2024, o que segundo os pesquisadores acende um alerta para a gestão de riscos dessas instituições.

Os autores do estudo apontam que há uma maior concentração de processos por advogado nos Estados de Alagoas, Piauí, Sergipe e Mato Grosso do Sul. E, que a alta

concentração de processos por advogado pode indicar uma tendência de “litigância predatória”. “Nos juizados especiais, o índice de vitória dos clientes é maior que na Justiça tradicional, mas o grande volume de casos ainda vai parar nos tribunais. Ali a presença do advogado é obrigatória, e eles ganham honorários, então é possível que acabem induzindo os clientes”, diz Bertran.

O executivo do setor jurídico de um grande banco citado acima aponta que alguns Estados da região Norte tem mais processos que São Paulo, apesar da população bem menor. E que, nesses Estados, o índice de vitória dos clientes é bem menor, entre 30% e 40%, o que seria um indício de que os advogados ajuízam ações sem muito critério.

“Muitas vezes o cliente assina uma procuração genérica e nem sabe exatamente o que o advogado está questionando na Justiça. Há inclusive diversos casos de atipicidade, de atuação criminosa de advogados, que falsificam dados dos clientes”, diz essa fonte. Ele cita ainda, que muitos advogados estão recorrendo a “ações fracionadas”, dividindo o mesmo processo, de um único cliente, em dezenas ou mesmo centenas de casos. “Acaba virando uma loteria, porque uma ação pode cair para um juiz mais favorável, outra para um mais contrário. É quase uma bet do setor judiciário”.

Os bancos têm observado um aumento grande no volume de processos nos últimos anos e têm conversado com autoridades do Judiciário para tentar coibir essa advocacia predatória. O Projeto de Lei 533/19, em tramitação na Câmara dos

Deputados, busca estabelecer o conceito da “pretensão resistida” no Código de Processo Civil. Ou seja, que o cliente comprove que tentou resolver o conflito por outros meios antes de entrar na Justiça.



Maria Paula Bertran, professor da USP — Foto: Divulgação

[< Mais recente](#)

[Próxima >](#)
