

Dano moral torna-se ineficaz no direito bancário

18/06/2026

O dano moral promete, em teoria, três funções simultâneas: compensar a vítima pela lesão a um direito da personalidade, punir o ofensor e prevenir a repetição da conduta. No contencioso de massa que envolve fraudes bancárias, descontos não autorizados, reserva de margem consignável (RMC), reserva de cartão consignado (RCC) e consignados do INSS, nenhuma das três funções se realiza. A condenação por dano moral tornou-se um valor simbólico, previsível e baixo, que o agente econômico contabiliza como custo ordinário de operação.

Conceito e fatores que compõem o dano moral

Dano moral é a lesão a direito da personalidade, à honra, à imagem, à dignidade, à integridade psíquica, com assento no artigo 5º, incisos V e X, da Constituição, nos artigos 186 e 927 do Código Civil e no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. A quantificação é feita por arbitramento equitativo do juiz, à luz dos artigos 944 a 953 do Código Civil. Os fatores que historicamente compõem esse arbitramento são conhecidos: a gravidade do fato, a extensão e a intensidade do dano, o grau de culpa ou de dolo do ofensor, a capacidade econômica das partes, o caráter compensatório e o caráter pedagógico da condenação, tudo isso temperado pela alegada vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Para organizar essa equação, o STJ consolidou o chamado método bifásico, cujo julgado paradigma é o REsp 959.780/ES (3ª Turma, 2011) e que foi detalhado no REsp 1.152.541/RS, relatado pelo ministro Paulo de Tarso Sanseverino, sendo posteriormente adotado pela 4ª Turma no REsp 1.473.393/SP, relatado pelo ministro Luis Felipe Salomão. Na primeira fase, fixa-se um valor básico segundo o interesse jurídico lesado, com base em um grupo de precedentes de casos semelhantes. Na segunda, ajusta-se esse valor às circunstâncias concretas. A promessa do método é dupla: afastar a tarifação e, ao mesmo tempo, evitar o arbítrio puramente subjetivo. A prática, contudo, frustra as duas pontas.

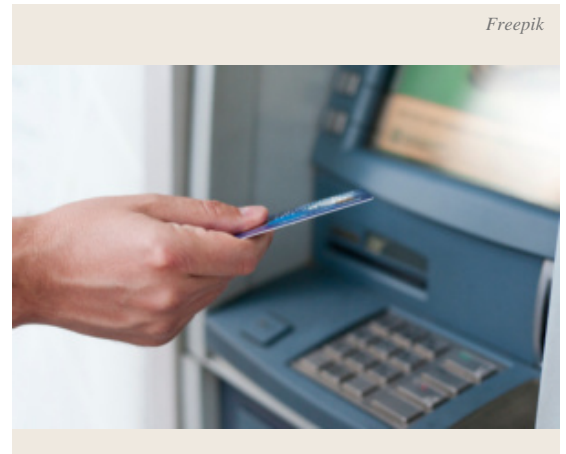
Inexistência de padrões: arbitramento como loteria

O método bifásico só funciona se o grupo de precedentes for coerente. Não é. Para um mesmo fato, a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, levantamentos doutrinários da própria jurisprudência apontam condenações que oscilam, no TJ-MG, entre cerca de R\$ 4 mil e R\$ 15 mil, e, no STJ, entre cerca de R\$ 4 mil e R\$ 25 mil. A dispersão não é exceção, é regra, e se agrava no contencioso bancário de massa, em que a mesma fraude rende valores díspares conforme a comarca, a vara e o julgador. A Súmula 7 do STJ, ao vedar o reexame de provas, sela essa disparidade: o quantum fixado nas instâncias ordinárias, salvo teratologia, não é revisto. O resultado é uma loteria, não um padrão.

Essa ausência de padrão produz um efeito perverso e assimétrico. Para a vítima, o valor é imprevisível. Para o ofensor habitual, ao contrário, ele é perfeitamente previsível na média, e previsivelmente baixo. O fornecedor não precisa saber quanto pagará em cada ação: basta saber que, no agregado de milhares de processos, o custo médio da condenação é inferior ao ganho obtido com a prática. A falta de critério uniforme, vendida como garantia de individualização, converte-se em seguro de impunidade econômica.

Mero aborrecimento e descolamento da realidade dos julgadores

O filtro do mero aborrecimento do cotidiano nasceu para barrar pretensões triviais, e nessa função é legítimo. O problema é a sua migração silenciosa para casos de lesão real. Para o aposentado que tem descontado, mês a mês, um percentual de um benefício de um salário-mínimo, o desconto não autorizado não é aborrecimento, mas sim um remédio que deixa de ser comprado, é a conta de energia em atraso, é a dificuldade de alimentação minimamente digna. Tratar essa subtração como simples dissabor revela um descolamento entre a vivência do julgador, que não é hipossuficiente, e a realidade de quem litiga. Mede-se o sofrimento alheio pela própria escala de conforto e o que para o demandante é privação concreta, para quem julga parece incômodo administrável.



Esse descolamento ganhou expressão institucional no Tema 1.435 do STJ (REsps 2.232.320, 2.219.864, 2.232.327 e 2.219.822, relatora ministra Isabel Gallotti), afetado para definir se o desconto indevido em benefício previdenciário gera dano moral presumido (*in re ipsa*). Há precedentes recentes da 3ª e da 4ª Turmas exigindo a demonstração concreta do abalo, e não a mera presunção a partir do desconto, circunstância que motivou a afetação da matéria. A jurisprudência, porém, é oscilante, e é exatamente essa divergência que o repetitivo deverá pacificar. A própria Comissão Gestora de Precedentes do STJ identificou 7.424 processos sobre a matéria apenas no TJ-MG. Exigir que a vítima de uma subtração ilícita de sua aposentadoria comprove, além da subtração, um sofrimento qualificado, é inverter a presunção de vulnerabilidade que estrutura o direito do consumidor.

Mentira do enriquecimento ilícito

A vedação ao enriquecimento sem causa é invocada, com regularidade, para puxar o valor das condenações para baixo. O argumento, porém, esconde uma inversão. A reparação não é ganho da vítima: é recomposição de um direito lesado. Chamar de enriquecimento ilícito a indenização de quem teve a aposentadoria fraudada é confundir o que se devolve com o que se acrescenta. O enriquecimento ilícito existe, mas está do outro lado da relação. É a instituição financeira que se enriquece sem causa quando retém valores descontados indevidamente de milhares de contratos e, na fração mínima de casos que chega a juízo, paga uma condenação inferior ao proveito que manteve nos demais.

Quando se fixa uma indenização de poucos milhares de reais para uma prática que rendeu ao ofensor um proveito de outra ordem de grandeza, a invocação do enriquecimento sem causa deixa de proteger o equilíbrio do sistema e passa a proteger quem violou. A fórmula, repetida acriticamente, virou um escudo retórico do fornecedor, não um limite à ganância do consumidor.

Farsa da indústria do dano moral

Fala-se, com frequência, em indústria do dano moral movida por consumidores e advogados. O recorte é seletivo e olha para o lado errado da relação. A escala industrial está na oferta, não na demanda. Segundo o Painel de Grandes Litigantes do CNJ, na posição de 31 de julho de 2025, os litigantes vinculados às atividades financeiras e de seguros figuram em 11.980.065 processos. Entre os maiores litigantes isolados aparecem o INSS, com 4.209.735 processos, a Caixa Econômica Federal, com 1.358.962, o Banco Bradesco, com 1.177.460, e o Banco do Brasil, com 960.993.

O ministro Herman Benjamin nomeou o fenômeno de litigância predatória reversa: grandes litigantes, em regra empresas, que se recusam a cumprir decisões judiciais, súmulas, repetitivos e texto expresso de lei, e que, com esse comportamento, provocam centenas de milhares de litígios. O volume de ações não é sintoma de consumidores aventureiros, mas de ofensores reincidentes que descumprem a norma porque a sanção a jusante, o dano moral, é barata. A narrativa da indústria do dano moral inverte causa e efeito: trata o consumidor que reage como problema e poupa o agente que, sistematicamente, gera a lesão.

Problema que não se resolve e o fornecedor que não tem por que resolver

A persistência do conflito de consumo está documentada. Estudo empírico apresentado como *amicus curiae* no Tema 1.396 do STJ, pela Clínica de Direitos Humanos da Unesp e pelo Gepav, mostra que a plataforma Consumidor.gov.br divulga um índice oficial de solução de 78% (boletim de 2023) que é artificialmente inflado, porque as reclamações não avaliadas pelo consumidor são contabilizadas como resolvidas. Tratados os dados brutos, em 2025 cerca de 83,3% das reclamações, no cenário geral, não tiveram solução comprovadamente satisfatória. No segmento de bancos, financeiras e administradoras de cartão, 72,9% das reclamações sequer foram avaliadas e, na soma feita pelos próprios pesquisadores (72,9% não avaliadas mais 17,3% avaliadas como não resolvidas), cerca de 90,2% não tiveram solução comprovadamente satisfatória, sendo a nota mínima mais atribuída do que a máxima.

Spacca





Nos Procons, o quadro se repete. Em 2024, no Acre, 56,72% das reclamações fundamentadas não foram atendidas; no Distrito Federal, o índice de resolutividade ficou em 33,25%; em São Paulo, 69,29% das reclamações fundamentadas não foram atendidas, com o setor financeiro liderando as queixas em todos eles. É preciso honestidade na leitura: o crescimento das reclamações reflete tanto maior acesso e consumo quanto problemas que persistem, e não comprova, por si, uma piora técnica dos produtos. O que os dados demonstram com segurança é outra coisa, e mais grave: o sistema extrajudicial não resolve, e o fornecedor é resistente a resolver. A razão econômica é direta. Se a sanção judicial consubstanciada no valor fixado a título de reparação por dano moral fosse efetiva, resolver o problema na origem seria mais barato do que descumprir. Como a condenação é simbólica, não resolver compensa e o dano moral inócuo retira o incentivo de corrigir a causa.

O Judiciário ataca o sintoma e poupa a causa

Diante do volume, a energia institucional tem se voltado para conter o acesso do consumidor, e não a conduta do fornecedor. Sob o rótulo do combate à litigância predatória, multiplicam-se filtros: a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial como condição do interesse de agir, discutida no próprio Tema 1.396, diligências de constatação, sinalizações automatizadas. Vale lembrar que o CNJ, nos autos 0007079-20.2024.2.00.0000, afastou a obrigatoriedade do esgotamento da via administrativa, salvo previsão legal ou jurisprudência consolidada. Ainda assim, o esforço se concentra em desestimular a demanda.

A inversão é completa. Trata-se o número alto de ações como a doença, quando ele é apenas a febre. A doença é o ofensor que lucra ao violar porque a punição não dói. Se o dano moral cumprisse sua função dissuasória, a litigância cairia por consequência, sem necessidade de erguer barreiras contra quem foi lesado. Atacar o sintoma, a judicialização, e poupar a causa, a reincidência rentável, é o gesto que sela a ineficácia funcional do instituto: o sistema desestimula quem reage e mantém intacto o cálculo de quem agride.

Conclusão

O instituto do dano moral não se tornou ineficaz por erro de concepção, mas por esvaziamento das suas três funções. O arbitramento sem padrão real virou loteria. O mero aborrecimento passou a negar lesão verdadeira. O enriquecimento ilícito virou escudo do ofensor. A retórica da indústria do dano moral mirou o lado errado da relação. E o Judiciário escolheu combater o sintoma. O efeito conjunto é uma condenação tão baixa que descumprir continua valendo a pena.

Recuperar a eficácia do instituto exige levar a sério a função preventiva e dissuasória, com quantum que internalize o proveito do ofensor e a reincidência, aplicar o método bifásico com faixas de precedentes transparentes e coerentes, e dirigir o rigor institucional contra o litigante habitual que descumpra a lei, não contra o acesso da vítima. Sem isso, a reparação por dano moral seguirá sendo o que hoje é diante do consumidor: um tributo tão módico que sai mais barato continuar violando.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-18/dano-moral-torna-se-ineficaz-no-direito-bancario/>