CENTRO DE EDUCAÇÃO, COMUNICAÇÃO E ARTES
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS
NÍVEL DE MESTRADO E DOUTORADO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: LINGUAGEM E SOCIEDADE

PATRÍCIA CORDEIRO DA SILVA

LITIGANTES HABITUAIS:
ANÁLISE DISCURSIVA DOS PRÉ-CONSTRUÍDOS *ENRIQUECIMENTO ILÍCITO* E *INDÚSTRIA DO DANO MORAL* PELO JUDICIÁRIO

CASCAVEL - PR
2024

PATRÍCIA CORDEIRO DA SILVA

LITIGANTES HABITUAIS:
ANÁLISE DISCURSIVA DOS PRÉ-CONSTRUÍDOS *ENRIQUECIMENTO ILÍCITO* E INDÚSTRIA DO DANO MORAL PELO JUDICIÁRIO

Tese apresentada à Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – para obtenção do título de Doutora em Letras, junto ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Letras, nível de Mestrado e Doutorado - área de concentração Linguagem e Sociedade.

Linha de Pesquisa: Estudos Discursivos: memória, sujeito e sentido.

Orientador: Prof. Dr. João Carlos Cattelan.

CASCAVEL - PR
2024

Ficha de identificação da obra elaborada através do Formulário de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da Unioeste.

Cordeiro da Silva, Patrícia
LITIGANTES HABITUAIS: ANÁLISE DISCURSIVA DOS PRÉ-CONSTRUÍDOS ENRIQUECIMENTO ILÍCITO E INDÚSTRIA DO DANO MORAL PELO JUDICIÁRIO / Patrícia Cordeiro da Silva; orientador João Carlos Cattelan. -- Cascavel, 2024.
128 p.

Tese (Doutorado Campus de Cascavel) -- Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Centro de Educação, Programa de Pós-Graduação em Letras, 2024.

1. Análise do Discurso. 2. Dano moral. 3. Enriquecimento ilícito. 4. Indústria do dano moral. I. Carlos Cattelan, João, orient. II. Título.

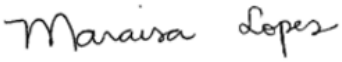
PATRÍCIA CORDEIRO DA SILVA

LITIGANTES HABITUAIS: Análise Discursiva do uso dos pré-construídos *Enriquecimento Ilícito* e *Indústria do Dano Moral* pelo Judiciário

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras em cumprimento parcial aos requisitos para obtenção do título de Doutora em Letras, área de concentração Linguagem e Sociedade, linha de pesquisa Estudos discursivos: memória, sujeito e sentido, APROVADO(A) pela seguinte banca examinadora:

Orientador – João Calos Cattelan
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Campus de Cascavel (UNIOESTE)

Silvania Siebert
Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)



Maraísa Lopes
Universidade Federal do Piauí (UFPI)

Alexandre Sebastião Ferrari Soares
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Campus de Cascavel (UNIOESTE)

Celia Bassuma Fernandes
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Campus de Cascavel (UNIOESTE)

Cascavel, 25 de novembro de 2024

Em vez de brincar no bosque com os companheiros
Meu filho se debruça sobe os livros
E lê de preferência
Sobre as negociatas dos financistas
E as carnificinas dos generais.
Quando lê que nossas leis
Proíbem aos pobres e aos ricos
Dormir sob as pontes
Ouço sua risada divertida.

Bertolt Brecht

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Professor Doutor João Carlos Catelan, meu profundo agradecimento pela colaboração, dedicação e agilidade durante todo o processo de orientação. Suas aulas, verdadeiras conferências, sempre me inspiraram e me sinto honrada em ter sido sua orientanda tanto no Mestrado quanto no Doutorado.

Ao meu companheiro, Professor Doutor Guilherme, compartilhar a vida com você, com nossas semelhanças e diferenças, nossos olhares e questionamentos sobre o mundo, enriquece não apenas minha trajetória acadêmica, mas a minha vida. Agradeço por me mostrar sempre uma forma melhor de enxergar o mundo.

À banca examinadora, meus sinceros agradecimentos pela atenção dedicada a este trabalho e pelas valiosas contribuições que enriqueceram a pesquisa. Agradeço também ao PPGL e a todos os colegas que contribuíram para minha formação.

SILVA, Patrícia Cordeiro da. **Litigantes habituais:** análise discursiva dos pré-construídos enriquecimento ilícito e indústria do dano moral pelo Judiciário. 128 f. Tese (Doutorado em Letras) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Cascavel, 2024.

RESUMO

Este trabalho focaliza na análise discursiva do uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e *indústria do dano moral* contra consumidores pelo judiciário, em julgados que reconhecem a violação dos direitos deles pelos litigantes habituais (predominantemente grandes empresas que movimentam a maior parte dos processos do país), mas negam a concessão do dano moral, sob o argumento de que causaria enriquecimento ilícito do consumidor e fomentaria uma indústria do dano moral. Para a constituição do *corpus* de pesquisa, foram coletados 10 julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo que versam sobre cobrança indevida por litigantes habituais contra consumidores, em casos em que é reconhecido, pelo Tribunal, que o ato praticado pela empresa foi ilícito, mas não foi concedida indenização por danos morais, sendo utilizados os pré-construídos *enriquecimento ilícito* e/ou *indústria do dano moral*, como argumento para a não concessão. O Tribunal de Justiça de São Paulo foi escolhido tendo em consideração que é o estado com o maior número de ações judiciais do Brasil. Usou-se ainda materiais complementares, como as pesquisas sobre a litigância no Brasil, produzidos pela Associação Brasileira dos Magistrados, em que são apresentadas as razões pelas quais os juízes acreditam que existem mais processos, além de pesquisas do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) sobre os grandes litigantes do país. O *corpus* foi analisado com base na Análise do Discurso de orientação francesa. A pesquisa teve os seguintes objetivos específicos: a) analisar como ocorre o funcionamento do discurso jurídico; b) discutir como as metas de produtividade dos julgadores podem influenciar na continuidade do uso dos pré-construídos enriquecimento ilícito e/ou indústria do dano moral contra o consumidor; c) discutir quais são os apagamentos e silenciamentos produzidos por esses efeitos de sentido. Analisando o *corpus* foi possível observar que embora os julgados reconheçam que o consumidor foi lesado, ou seja, que ele teve seu direito violado, não é reconhecido o dano moral em razão de ter supostamente apenas causado um mero aborrecimento, instaurando um outro parâmetro que não é um parâmetro legal do que seria um tipo de aborrecimento indenizável ou não pelo judiciário e apagando as situações do caso concreto.

PALAVRAS-CHAVE: Enriquecimento ilícito. Indústria do dano moral. Consumidor. Análise do Discurso.

SILVA, Patrícia Cordeiro da. **Habitual Litigants**: an analysis of the use of the pre-constructed unjust enrichment and industry of moral damages by the Judiciary. 128 p. Tese (Doutorado em Letras) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Cascavel, 2024.

ABSTRACT

This work focuses on the discursive analysis of the use of the pre-constructed *unjust enrichment* and *industry of moral damages* against consumers by the judiciary, in judgments that recognize the violation of their rights by habitual litigants (predominantly large companies that move the largest part of the processes in the country), but deny the grant of moral damages, under the argument that it would cause *unjust enrichment* of the consumer and foster an *industry of moral damages*. For the constitution of the research *corpus*, 10 judgments of the São Paulo State Courts were collected, which deal with undue charges by habitual litigants against consumers, in cases in which it is recognized by the Court that the act practiced by the company was unlawful, but compensation for moral damages is not granted, being used the pre-constructed *unjust enrichment* or *industry of moral damages* as arguments for the non-grant. The São Paulo State Court was chosen considering that it is the state with the largest number of lawsuits in Brazil. Additional materials were also used, such as research on litigation in Brazil, produced by the Brazilian Association of Magistrates, in which the reasons why judges believe that there are more lawsuits are presented, as well as research by the CNJ (National Council of Justice) on the largest litigants in the country. The *corpus* was analyzed based on French-oriented Discourse Analysis. The research had the following specific objectives: a) to analyze how the functioning of legal discourse occurs; b) to discuss how the productivity goals of judges can influence the continued use of the pre-constructed *unjust enrichment* and *industry of moral damages* against the consumer; c) to discuss which are the erasures and silences produced by these effects of meaning. Analyzing the *corpus* it was possible to observe that although the judgments recognize that the consumer was harmed, that is, that his right was violated, moral damages are not recognized on the grounds that he allegedly suffered only a mere annoyance, instituting another parameter that is not a legal parameter of what would be a type of annoyance compensable or not by the judiciary and erasing the situations of the specific case.

KEY-WORDS: Unjust enrichment, industry of moral damages, consumer, discourse analysis.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 5

1 O DISCURSO JURÍDICO 13

2 OS LITIGANTES HABITUAIS 28

2.1. METAS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA: COMO O AUMENTO DE PROCESSOS AFETA O JUDICIÁRIO 43

3 EFEITOS DE SENTIDO NO USO DOS PRÉ-CONSTRUÍDOS *ENRIQUECIMENTO ILÍCITO* E *INDÚSTRIA DO DANO MORAL* PELO JUDICIÁRIO 48

GLOSSÁRIO 116

REFERÊNCIAS 118

INTRODUÇÃO

Esta tese tem como tema a análise discursiva do uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e *indústria do dano moral* contra consumidores pelo judiciário, em julgados que reconhecem a violação dos direitos deles pelos litigantes habituais[1] (predominantemente grandes empresas que movimentam a maior parte dos processos do país), mas negam a concessão do dano moral, sob o argumento de que causaria *enriquecimento ilícito* do consumidor e/ou fomentaria uma *indústria do dano moral*. Há um glossário no final, para facilitar a leitura do público.

Optou-se por analisar decisões do Tribunal (julgados em sede recursal), isso porque são essas decisões que formam a jurisprudência sobre um assunto, ou seja, a "uniformidade de decisões a respeito de um caso determinado que, ao ser submetido aos tribunais, encontra precedentes em decisões anteriores." (Jurisprudência, 2022).

Os julgados analisados, ao mesmo tempo em que reconhecem a prática de ato ilícito contra o consumidor e a consequente violação de seus direitos, por parte de grandes litigantes[2], sustentam que não é caso de concessão de dano moral, alegando que o deferimento geraria o *enriquecimento ilícito* do consumidor e/ou contribuiria para a *indústria do dano moral*, supostamente movimentada pelos consumidores.

Isso dito, busca-se analisar a o funcionamento desse discurso, tendo como direção teórica a Análise do Discurso pecheuxtiana, buscando verificar, a partir das contribuições teóricas de Michel Pêcheux (1993, 1995, 2014 e 2025) e Louis Althusser (2022 e 2023) quais são as especificidades que marcam o funcionamento do discurso jurídico e quais efeitos de sentido aparecem nesses julgados.

E, para contribuir com a discussão sobre o tema, utilizou-se as obras de Luís Alberto Warat (2004), autor que contribuiu significativamente com o avanço do estudo sobre discurso jurídico no Brasil.

Sobre a problemática de pesquisa, cabe destacar que os grandes litigantes são pessoas jurídicas de notável poder econômico, que figuram como rés em milhões de ações judiciais em todo o país. Esses grandes litigantes são predominantemente instituições financeiras.

---

[1] Existe, ao final deste trabalho um glossário dos termos jurídicos.
[2] Empresas de grande porte econômico, que estão entre as que mais lucram no Brasil.

De acordo com o painel *Grandes Litigantes* do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)[3], dos 20 maiores litigantes (da Justiça Estadual, em que tramitam ações de consumidores) em maio de 2023, 8 deles são instituições financeiras que, juntas tinham cerca de dois milhões de processos em trâmite em que figuram no polo passivo (ou seja, foram processadas).

O professor Lenio Streck (2020, s.p) critica que para as empresas é “vantagem enganar o consumidor”[4], sendo que as empresas fazem o cálculo do que é economicamente melhor para elas. As decisões reiteradas de um Tribunal sobre um tema permitem que os grandes litigantes tenham a possibilidade de fazer análise econômica para verificar se é mais vantajoso melhorar a qualidade de seus serviços ou continuar tendo milhões de ações na justiça.

Nesse cenário, a empresa pode prever em seus gastos anuais quanto desembolsará com ações judiciais (caso continue com determinada conduta) e quanto isso rende de lucro, avaliando o que é mais vantajoso, praticando um dano eficiente, ou seja, um prejuízo controlado. Nesse sentido, Fonseca (2021) pontua: "sendo, portanto, menos custoso ser derrotado no Judiciário do que investir na qualidade do serviço, do produto e do atendimento ao consumidor. [...] Esta é a essência do dano eficiente" (Fonseca, 2021, p. 3).

Como afirma Streck (2020, s.p), “Entre em juízo. Passe vergonha nos juizados. E se você vencer, receberá R$ 1 mil. Nem pense muito em dano moral. O consumidor só tem 'mero aborrecimento'. Na verdade, [o CDC] ao não funcionar, funciona”. Violações de Direito do consumidor, como cobranças indevidas contra milhares de consumidores, mas em valor baixo contra cada um, mesmo quando ocorre, na justiça, a determinação de que a empresa devolva em dobro o valor cobrado indevidamente, conforme preconiza o Código do Consumidor[5], ainda é compensatório

---

[3] Conselho Nacional de Justiça. **Grandes Litigantes**. Disponível em: <https://grandes-litigantes.stg.cloud.cnj.jus.br/>. Acesso em: 10/10/2023.

[4] "Entre em juízo. Passe vergonha nos juizados. E se você vencer, receberá R$ 1 mil. Nem pense muito em dano moral. O consumidor só tem 'mero aborrecimento'. Na verdade, [o CDC] ao não funcionar, funciona. Desculpem a brincadeira, mas é vantagem enganar o consumidor. Dia a dia o consumidor sofre mais. Mais tecnologia, menos direitos, péssimo atendimento. As empresas fazem um cálculo atuarial. Quantas pessoas irão à justiça? Desses, quantos terão paciência para ir até o fim? E, mesmo que a empresa seja condenada, a pena pecuniária é ínfima. Ou seja, é um bom negócio descumprir o CDC." STRECK, Lenio. "**Em 30 anos, CDC trouxe avanços, mas não coibiu abusos de empresas**". Conjur, 19 de dezembro de 2020. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2020-dez-19/30-anos-cdc-trouxe-avancos-nao-coibiu-abusos-empresas/. Acesso em: 29 de agosto de 2024.

[5] Artigo Art. 42., Parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável". **BRASIL**. Lei nº

financeiramente para as empresas.

Isso ocorre também devido à pequena parcela de sujeitos que acionam o judiciário em comparação com a quantidade de sujeitos lesados. Individualmente para a empresa; o valor pode não ser significativo, mas considerando que são milhares de consumidores, torna-se altamente significativo.

Entretanto, em muitos desses casos levados ao judiciário, embora se reconheça que ocorreu uma prática ilícita por parte da grande empresa contra o consumidor, conforme se observa nos julgados analisados, é afirmado (conforme o *corpus* demonstra) que a violação não enseja dano moral e que, caso fosse concedido o dano moral, estar-se-ia corroborando como uma *indústria do dano moral* e/ou com o *enriquecimento ilícito* do consumidor.

Afirma-se que a concessão de dano moral, mesmo em casos de comprovada conduta ilícita da empresa contra o consumidor, geraria *enriquecimento ilícito* para o consumidor e/ou contribuiria para uma *indústria do dano moral*, supostamente movimentada pelos consumidores.

Nesse contexto, surge o problema de pesquisa que se refere aos efeitos de sentido produzidos quando são utilizados os pré-construídos *enriquecimento ilícito* e/ou *indústria do dano moral* contra o consumidor, em casos judiciais em que há o reconhecimento de violação pelo Tribunal.

Como justificativa para a realização do trabalho, aponta-se a necessidade de analisar discursivamente os pré-construídos mencionados quando são utilizados contra os consumidores, mesmo diante do reconhecimento do ato ilícito praticado pela empresa, sendo que eles acabam sendo acusados de estarem tentando obter lucro indevidamente e/ou fomentando uma *indústria do dano moral*.

Esse entendimento pode funcionar como uma contenção que silencia os consumidores, não colocando em questão que existe a possibilidade de serem os grandes litigantes que estão obtendo altos lucros originados por práticas ilícitas. Conforme Fonseca (2021): "Trata-se de um tema pouco debatido na magistratura e no Direito, com grandes reflexos na sociedade e na economia" (Fonseca, 2021, p.1).

Neste sentido, esta pesquisa tem relevância social ao colocar em questão o discurso jurídico que tem sustentado essas decisões e que pode estar incentivando a continuidade e expansão das violações dos direitos de milhares de consumidores,

---

8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF, 12 set. 1990. **Disponível em**: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em 10/10/2023.

enquanto os acusa de buscarem *enriquecimento ilícito* contra grandes litigantes e/ou de estarem contribuindo para a chamada *indústria do dano moral*.

A pesquisa tem como objetivo geral identificar quais são os efeitos de sentido, com base no conceito de *memória* e *efeito de sentido* no uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e/ou *indústria do dano moral* em julgados que reconhecem a violação dos direitos dos consumidores por litigantes habituais, mas não concedem danos para não gerar *enriquecimento ilícito* do consumidor e fomentar a *indústria do dano moral*.

Segundo Orlandi (2004) na abordagem da memória discursiva, o pré-construído retorna o já-dito, que preexiste e interfere nos efeitos de sentido, sustentando a reprodução ideológica na própria sustentação do discurso (ancorado no que preexiste como uma evidência).

O conceito considera como certos enunciados e efeitos de sentido são anteriores (ao novo discurso) e já se encontram dominantemente estabelecidos, invisivelmente pressupostos no discurso jurídico posteriormente (re)produzido, antes mesmo de sua formulação tornar-se explícita. Isso dialoga com Bourdieu (2021) sobre algo exterior e silenciado, apagado e invisível, mas que é responsável por ancorar o discurso em questão, alcançando em silêncio o interior do discurso jurídico. De modo que algo de fora influi, realocando-se e condicionando o discurso, constituindo-o, e assim estruturando o intradiscurso.

Dessa forma, pode-se entender como até mesmo a criação de uma nova decisão (em tese nova) pode tratar-se basicamente da reprodução de uma velha decisão judicial, sem transformação e sem uma consideração nos moldes que o discurso jurídico promete, de julgar as especificidades do caso concreto com base na legalidade. O que se verifica, no entanto, muitas vezes é o afastamento legal para confirmar a ideologia dominante repetida, e com mecanismos inconscientes que atravessam o sujeito julgador.

Trata-se de uma presença oculta, mas que ancora substancialmente o discurso do Tribunal, reivindicando uma memória discursiva que se atualiza no discurso reproduzido e colocado em circulação. “O pré-construído é um elemento do interdiscurso que, por sua vez, é o espaço externo onde são localizados e acionados outros discursos em circulação, constitutivos da FD” (Hansen, 2010, p. 2).

Embora o discurso dos Tribunais seja institucional, ele é necessariamente (re)produzido por sujeitos, pois inexiste sujeito sem discurso e vice-versa. Então,

necessariamente, também existe a afetação do inconsciente, onde a memória e os pré-construídos (anteriores) são determinantes acerca dos discursos posteriores.

Ademais, destaca-se que “O interdiscurso se apresenta oculto, mas a partir de um determinado recorte, se lineariza no intradiscurso” (Hansen, 2010, p. 2), assim apresentando-se como denominador comum do funcionamento discursivo analisado no trabalho. Ao se linearizar, podem ser verificadas regularidades anteriores, mas que sustentam o discurso dos Tribunais.

Hansen (2010) explica que Paul Henry propôs o conceito de forma a considerar o impacto de uma construção preexistente, anterior e exterior ao discurso, mas que lhe determina, tratando-se de pontos anteriores ao discurso do sujeito, mas que influem de modo significativo em sua (re)produção, por atravessamentos que lhe constituem e determinam.

Nesse sentido, o conceito de pré-construído remete a “algo que fala sempre antes, em outro lugar e independentemente, determinado materialmente no interdiscurso” (Hansen, 2010, p. 4). Entretanto, esse duplo caráter de uma “exterioridade anterior” é apagado, como se o que foi falado antes estivesse invisivelmente materializado no discurso, com apagamentos que deixam rastros, vestígios, cujo papel do analista é considerar na compreensão do funcionamento ideológico.

Dessa forma, o pré-construído, “é um elemento do interdiscurso re-inscrito no (intra)discurso do sujeito e caracteriza-se, pois, por ser proveniente da exterioridade, proveniência esta que é esquecida (Hansen, 2010, p. 4). É nesse sentido que funciona o impacto de algo exterior, mas realocado e reproduzido no (intra)discurso, ou seja, no caso desta tese que aborda o discurso jurídico, impactando no discurso dos Tribunais.

A pesquisa tem os seguintes objetivos específicos: a) analisar como ocorre o funcionamento do discurso jurídico; b) discutir como as metas de produtividade dos julgadores podem influenciar na continuidade do uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e *indústria do dano moral* contra o consumidor; c) discutir quais são os apagamentos e silenciamentos produzidos por esses efeitos de sentido. Conceitualmente, destaca-se que o pré-construído compreende “já-dito” que sustenta, marca, condiciona e atravessa o discurso em suas determinações, impactando nos efeitos de sentido e funcionando como uma espécie de dimensão estrutural do que é enunciado, abarcando as condições de produção e a memória discursiva.

Em linhas gerais, a tese busca lançar luz sobre por quais motivos os juízes utilizam os pré-construídos, *enriquecimento ilícito* e/ou *indústria do dano moral*, contra consumidores, em casos judiciais em que foi reconhecida a violação por parte da empresa. Além disso, investiga como as metas de produtividade dos julgadores podem influenciar o uso desses pré-construídos e como seu uso pode moldar a percepção e as discussões sobre os direitos dos consumidores e as práticas de grandes empresas.

Na perspectiva discursiva elencada como base teórica, existe uma amarração conceitual que faz com que exista um diálogo e conectividade no quadro conceitual. Assim, o pré-construído manifesta-se no discurso como algo anterior naturalizado, envolvendo implícitos que lhe estruturaram. A interferência dos pré-construídos nos efeitos de sentido que orientam e direcionam a interpretação nas formações discursivas (dentro de formações ideológicas) funcionam no discurso jurídico como determinações que dialogam com como os sentidos são (re)produzidos e estabilizados de modo autoritário. O pré-construído, assim, pressupõe presenças invisíveis orientando o que pode ser dito e como pode ser dito, bem como o que é ou não silenciado e validado.

Na presente pesquisa, nota-se como o Poder Judiciário não interroga os pré-construídos indicados, que materializam e reproduzem as marcas de processos históricos. A não interrogação dessas marcas e usos no funcionamento discursivo, como evidências já postas, opera dobrando a ideologia dominante a partir dos pré-construídos mobilizados no discurso jurídico dos Tribunais.

Assim, tese explora as implicações que o uso dos pré-construídos examinados pode ter nas decisões judiciais, nas percepções dos juízes e nas consequências para os consumidores em casos de violações de direitos por parte de grandes litigantes.

Para explicar o conceito de litigantes habituais e seus efeitos, foi utilizado o estudo desenvolvido por Marc Galanter[6] sobre os litigantes habituais (*repeat players*) e os eventuais (*one-shot players*), considerando sua assiduidade no judiciário.

Os litigantes habituais são grandes empresas de alto poder econômico. Já os litigantes eventuais (*one-shot players*) não possuem experiência e estratégia na área em que litigam, ajuizando uma ação apenas quando a relação está insustentável,

[6] Um renomado professor do Direito americano, foi quem criou cunhou os conceitos litigantes habituais e litigantes eventuais.

buscando reparação pela injustiça sofrida e, na maioria das vezes, sendo hipossuficientes técnica e economicamente. Além disso, eles não veem a litigância voluntária como uma fonte de renda, como é o caso das grandes empresas.

Em 2018, a Associação Brasileira de Jurimetria realizou um estudo, encomendado pelo Conselho Nacional de Justiça, denominado *Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições*; entretanto, apenas alguns Tribunais foram contemplados na análise (TJAM[7], TJBA[8], TJDFT[9], TJMT[10]. TJRJ[11], TJRS[12] e TJSP[13]).

No TJSP, por exemplo, que possui o maior número de processos no Brasil, os cinco maiores litigantes são quatro bancos e uma empresa de telefonia que juntos são responsáveis por 31,49% de todos os processos do Estado.

Galanter (1974), na pesquisa sobre a litigiosidade em massa, verificou que os litigantes habituais moldam suas práticas colocando em jogo quais as vantagens e desvantagens de cumprir ou descumprir a lei, pautando-se em termos econômicos.

Ou seja, ainda que determinada prática lese milhares de consumidores e gere diversas ações contra a empresa, ela será posta em ação e executada caso a chance de lucro seja maior do que o risco de prejuízo e com isso há o descumprimento voluntário dos direitos do consumidor por parte dos grandes litigantes.

Sobre a metodologia utilizada na pesquisa, foi utilizada a análise qualitativa, com perspectiva metodológica interpretativista. Na constituição do dispositivo analítico (Orlandi, 2015), foi utilizada a Análise do Discurso pecheuxtiana, especialmente os conceitos de *memória, formação discursiva e de pré-construído,* em diálogo com o estudo de Galanter (1974) sobre os grandes litigantes.

Para a constituição do *corpus* de pesquisa, foram coletados 10 julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo que versam sobre cobrança indevida por litigantes habituais contra consumidores, em que existe o reconhecimento pelo Tribunal de que o ato praticado pela empresa foi ilícito, mas não foi concedida indenização por danos morais, sendo utilizados os pré-construídos *enriquecimento ilícito* e/ou *indústria do dano moral*, como argumento para a não concessão.

---

[7] Tribunal de Justiça do Amazonas.
[8] Tribunal de Justiça da Bahia.
[9] Tribunal de Justiça do Distrito Federal.
[10] Tribunal de Justiça do Mato Grosso.
[11] Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.
[12] Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.
[13] Tribunal de Justiça de São Paulo.

O Tribunal de Justiça de São Paulo foi escolhido tendo em consideração que os cinco maiores litigantes, de acordo com a pesquisa *Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições*, são responsáveis por 31,49% de todos os processos do Estado e São Paulo é considerando o estado com o maior número de ações judiciais no Brasil.

Usou-se ainda materiais complementares, como as pesquisas sobre a litigância no Brasil, produzidos pela Associação Brasileira dos Magistrados, em que são apresentadas as razões pelas quais os juízes acreditam que existem mais processos, além de pesquisas do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) sobre os grandes litigantes do país.

1 O DISCURSO JURÍDICO

> Como a Cortázar, essa sangria de vida, produzida pela mentalidade legalóide, provoca-me um tremendo desespero. Detesto tudo o que é feito em nome da máxima seriedade, da fé na ciência e das certezas semânticas do Direito (Warat, 2004, p. 90).

O discurso é o porta-voz das relações de poder que o constituem e o atravessam e, como ensina Pêcheux (2014), "é sempre pronunciado a partir de condições de produção dadas." (Pêcheux, 2014, p.77).

Isso significa que é necessário analisar as condições de produção ao analisar um discurso. Em outras palavras, não é possível constituir o *corpus* sem antes refletir sobre o discurso jurídico.

O discurso "se conjuga sempre sobre um discurso prévio, ao qual ele atribui o papel de matéria-prima" (Pêcheux, 2014, p.76). Dito isso, o discurso não é algo que existe sem as condições de produção e que significa a mesma coisa em qualquer lugar, independentemente das relações de poder. Isso quer dizer que

> *é impossível analisar um discurso como um texto*, isto é, como uma sequência linguística fechada sobre si mesma, mas que é necessário referi-lo ao *conjunto de discursos possíveis* a partir de um estado definido das condições de produção (Pêcheux, 2014, p.78 - grifos do autor).

Para analisar o que se diz sobre os consumidores nos julgados selecionados, nos quais são empregados os pré-construídos *enriquecimento ilícito e/ou indústria do dano moral* contra eles em ações em que se reconhece que foram lesados, mas se nega o dano moral, é necessário analisar as condições de produção que tornam esse discurso possível no campo jurídico.

Isso ocorre porque analisar apenas a concretude verbal de um texto tira todo o efeito de poder que tornou o discurso possível. Seria ignorar *todo o discurso prévio que foi a sua matéria-prima*. É preciso considerar também que a cada uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e *indústria do dano moral* contra consumidores lesados por grandes empresas, se

> evoca tal acontecimento, que já foi objeto de discurso, ressuscita no espírito dos ouvintes o discurso no qual este acontecimento era

> alegado, com as 'deformações' que a situação presente introduz e da qual pode tirar partido (Pêcheux, 2014, p. 76).

A memória discursiva, ao mesmo tempo em que evoca um conjunto de enunciados para se construir, também atualiza os sentidos.

Pêcheux (2015, p. 44) explica que a memória, dentro da Análise do Discurso, não deve ser entendida como a memória psicológica e individual do sujeito, mas como a memória social, que está inscrita em práticas sociais.

Logo, ao produzir uma decisão jurídica, recorre-se à memória discursiva já constituída e o Direito acaba funcionando, na prática, como mecanismo para cristalizar o que já está ideologicamente construído pela religião, pela moral, pelo Direito e pelo capital.

Acerca do conceito de memória discursiva, destacam-se os autores Orlandi e Possenti, respectivamente, em virtude do suporte que oferecem:

> memória discursiva: o saber discursivo que torna possível todo dizer e que retorna sob a forma de pré-constituído, o já-dito que está na base do dizível, sustentando cada tomada da palavra. (Orlandi, 2015, p. 29).

> a noção de memória discursiva diz respeito à existência histórica do enunciado no interior de práticas discursivas regradas por aparelhos ideológicos (Possenti, 2005, p. 365).

Sobre a *memória*, pontua-se que ela é encontrada na materialidade discursiva em fragmentos, sendo possível identificar seus rastros, as marcas de sua construção, mas nunca a reconstruir totalmente. A *memória* aparece “sob a forma de discurso em fragmento, com a coerência de uma neurose” (Herbert, 2015, p. 51).

É preciso refletir, pois, sobre o encargo do acionamento da *memória* sob as condições históricas e sociais nas quais se inscreve o *corpus*, requisito para a análise do funcionamento discursivo.

E verificar o encargo do acionamento também como apagamento de outros discursos possíveis, pois, como afirma Pêcheux (2014), a *memória* é “necessariamente um espaço móvel de divisões, de disjunções, de deslocamentos e de retomadas, de conflitos de regularização. Um espaço de desdobramentos, réplicas, polêmicas e contradiscursos” (Pêcheux, 2015, p. 50).

Ademais, com Pêcheux (2015), tem-se memória abordada não com efeitos de sentido diretamente psicologistas de uma “memória individual”, mas sim, explorando os sentidos entrecruzados que envolvem a memória social, enquanto produção

múltipla e coletiva manifestada em práticas, necessariamente atrelada ao campo ideológico.

Contudo, para a análise dos *efeitos de sentidos* (re)avivados e (re)produzidos pelo acionamento da *memória*, é preciso compreender em que *formação discursiva* os dizeres se ancoram. Nesse sentido, afirma Pêcheux: “Isso equivale a afirmar que as palavras, expressões, proposições etc., recebem seu sentido da formação discursiva na qual são produzidas” (Pêcheux, 2014, p. 147).

Destaca-se que, na história da Análise do Discurso pecheuxtiana, o termo “sempre-já-lá”, que remete à *memória,* foi utilizado pela primeira vez para se referir ao campo jurídico, quando Herbert (2015) apontou que o Direito não existe sem o estatuto do sempre-já-lá, que apaga as determinações ideológicas, históricas, sociais e econômicas que pesam sobre o discurso jurídico.

Esse “sempre-já-lá” atrelado à *memória* usado por Herbert (2015) sobre o campo jurídico, dialoga com a questão dos pré-construídos analisados, ou dito de outro modo, eles estão conectados à memória discursiva, ao conjunto de enunciados anteriores existentes e já fixados, que reverberam na produção dos efeitos de sentido dentro de uma formação discursiva.

Esses elementos, ainda que silenciados ou não explicitados em suas determinações, possuem marcas que ecoam e se manifestam nos discursos mobilizados juridicamente, orientando não apenas os sentidos possíveis, mas a interpretação sobre as relações imaginárias entre sujeitos (litigantes eventuais) e as grandes empresas (litigantes habituais) que fazem parte do escopo da pesquisa.

No caso, os pré-construídos analisados invertem a relação material real entre sujeitos e grandes empresas, como explorado propriamente na análise do *corpus*.

Achard (2015) pontua que “o implícito trabalha então sobre a base de um imaginário que o representa como memorizado, enquanto cada discurso, ao pressupô-lo, vai fazer apelo à sua (re)construção” (Achard, 2015, p. 13).

E, como explica Warat (1995), "As significações jurídicas formam um texto forçosamente dependente de sua própria história discursiva, dependente das vozes incógnitas do sentido comum teórico do Direito (...) que formam uma memória do Direito a serviço do poder" (Warat, 1995, p. 97).

Ao se tratar do discurso jurídico, está-se referindo aos discursos produzidos, legitimados e que circulam no campo jurídico, como Tribunais, Ministérios Públicos, Polícia, operadores do Direito etc.

No funcionamento discursivo analisado, os pré-construídos carregam efeitos de evidência majoritários que aparecem como ponto de partida da interpretação dos Tribunais, em uma frequência que pode ser tratada enquanto regularidade determinante acerca do teor das decisões judiciais.

Como exemplo, o uso do pré-construído *enriquecimento ilícito* para ilustrar e referir-se à relação em disputa no processo (pré-construído direcionado ao sujeito consumidor lesado), opera com base em uma memória hegemônica resgatada, na qual o consumidor seria um aproveitador que "judicializa" excessivamente e de modo abusivo; enquanto a grande empresa atuaria simplesmente executando o seu trabalho, com erros *isolados* que não devem ser analisados de forma que fomente a *indústria do dano moral*, discursivamente pressuposta como estrutura e existência material dominante pelo Tribunal, em memória discursiva ideologicamente marcada que se mostra determinante nos efeitos de inversão e substituição analisados.

Na (re)produção dos efeitos de sentido, os pré-construídos compreendem formas preexistentes, que interferem discursivamente, de modo que certos efeitos de sentido sejam mobilizados como "evidentes" ou "óbvios", associados à memória resgatada.

O discurso dos Tribunais ancora-se nessas evidências e memória discursiva. Embora o pré-construído não envolva algo absolutamente fixo e eterno (assim como a memória), existindo possibilidade para deslocamento, andança e transformação dentro da teoria do assujeitamento incompleto de Pêcheux (1995), existe uma considerável determinação histórica estabilizadora, ligada aos elementos fixados preexistentes. Elementos que podem não ser absolutos e eternos, mas que se mostram determinantes na ancoragem do que pode ou não ser dito em uma formação discursiva, direcionando e mesmo antecipando o que deve ser considerado como evidente.

Isso não significa dizer que os pré-construídos sejam imutáveis, mas sim, que eles incidem e interferem na produção dos efeitos de sentido de forma determinante, produzindo determinados pontos de partida, assumidos como "óbvios", assim silenciando a historicidade e os furos da ideologia dominante que os sustentam.

O presente trabalho desvela esses furos, ao mostrar como existem inversões nos efeitos de sentido, atribuindo-se certos sentidos para as partes erradas no quadro estrutural da formação social, envolvendo cidadãos e grandes empresas, o que retomam uma memória própria da ideologia dominante.

Dentro do discurso jurídico, existem variações, mas existem semelhanças que mostram que existe um fio que une esses discursos e que indica marcas sobre as condições de produção e sobre o que é permitido ou proibido dizer, com base nos sistemas de crenças que dominam esse espaço.

O conjunto de crenças faz com que alguns discursos sejam esperados e outros, absurdos e impensáveis, ou seja, ele determina as regras de funcionamento do chamado discurso jurídico.

Para compreender o que é o discurso jurídico, é necessário percorrer o Direito e a Análise do Discurso e, para isso, cabe considerar os estudos feitos por Luís Alberto Warat (2004), argentino que consolidou sua carreira no Brasil e escreveu obras sobre o Direito, sua linguagem e sobre o discurso jurídico. Warat foi responsável por inserir em algumas grades de cursos de Direito no Brasil disciplinas como "Semiologia do Direito" e "Direito e Psicanálise".

Para o Direito, o sujeito representa algo diferente do que significa na Análise do Discurso. Warat (2000) buscava mostrar aos juristas que o sujeito ia além do "homem médio" desenhado como autônomo, capaz de se autodeterminar e fazer escolhas com livre vontade. Ele destacava

> Pêcheux indica a necessidade de uma mudança de problemática, na qual a noção de sujeito cartesiano, psicológico, deve ser substituída pela de sujeito político-ideológico. Este sujeito é uma categoria teórica despersonalizada, na qual deve levar em conta, principalmente, a produção institucional das mensagens, as relações de força que precedem os atos de enunciação e as formações ideológicas e políticas que o governam (Warat, 2000, p. 83).

Na nota prévia da obra *O Direito e sua linguagem*, o autor afirma que um dos objetivos do livro era estremecer a linguagem teórica enunciada e realizar a explicação didática de elementos sobre o senso comum linguístico dos juristas de ofício. Ele afirma que a obra se trata de um "projeto preocupado fundamentalmente com o poder do discurso jurídico e com as funções político-ideológicas que este discurso cumpre nas condições materiais da vida social" (Warat, 2000, p. 9).

Embora o Direito seja sobre poder e não haja Direito sem poder, existe uma tentativa de ignorar este fato. O discurso jurídico busca afirmar a sua neutralidade e, ao fazer isso, adquire passe livre para legitimar suas condições de produção. É como se buscasse dizer que o momento só pode ser interpretado daquela forma, já que não existe outra.

Warat (2000) aponta que um dos efeitos é "proclamar a defesa abstrata de certos valores, para logo violá-los ou empregá-los na consolidação de outros valores ou interesses topicamente identificados com que se defende" (Warat, 2000, p. 68).

É o que ocorre com os pré-construídos estudados nesta tese: reconhece-se a violação e o ato ilícito praticado pela empresa, para logo em seguida negar a indenização ao consumidor, acabando por incentivar que essa prática se repita.

O Direito é visto por Pêcheux como prática social que reproduz as relações de poder existentes e funciona como um cimento, garantindo que tudo fique no seu lugar. O Direito não é neutro e imparcial, mas um instrumento para a manutenção da ideologia capitalista.

Herbert (2015) afirma que o Direito é uma prática jurídica que

> não pode existir senão sobre o fundamento do ‘Direito estabelecido’, dos costumes, das regras que têm o estatuto do ‘sempre-já-lá’ em uma época histórica dada: a transformação efetuada pelo Direito é a de fazer com que o que já existia por natureza exista agora pela razão, daí extraindo as consequências (Herbert, 2015, p. 35 e 36).

O discurso jurídico tem papel estrutural na manutenção das relações de poder, uma vez que é do campo jurídico que vêm as leis e regras. O descumprimento dessas leis pode resultar até mesmo na prisão do indivíduo. Ou seja, para garantir a continuidade da ideologia dominante, o Direito conta com o braço do Estado.

Como dizia Marx (2023, p. 57), “até uma criança sabe que uma formação social que não reproduz as condições de produção ao mesmo tempo que produz não sobreviverá por um ano sequer".

O mesmo ocorre no Direito; ele precisa reproduzir as condições de produção para sobreviver; os juízes precisam seguir o entendimento dominante para não serem acusados e questionados pelos seus pares e para manter o sistema de justiça, para que a ideologia não se rompa.

Decisões judiciais acusam o autor da ação de tentar enriquecer ilicitamente, mesmo que do outro lado esteja um grande litigante, porque disso depende a manutenção e a reprodução das condições de produção do discurso jurídico.

Ao abordar as ideologias dominantes, destaca-se a existência de crenças e valores que privilegiam a classe dominante, ou seja, que são úteis para esta classe e prevalecem na sociedade, com o objetivo de manter as posições de poder.

Althusser (2023, p. 74) elenca o jurídico como um Aparelho Ideológico de Estado, que pertence ao mesmo tempo ao campo repressivo e ideológico.

O discurso jurídico é uma das instâncias que legitima e reproduz as condições de poder e dominação e ele funciona como reprodução e produção dos interesses das classes dominantes, como a proteção do capital: "A jurisprudência, para Viehweg, não se vincula com a ciência, mas com a retórica" (Althusser, 2023, p. 95).

E o senso comum que circula no campo jurídico, entre os operadores do Direito, é denominado por Warat (1997) como *Senso Comum Teórico dos Juristas,* ou seja, uma série de pré-construídos que ditam como decidem os juízes, mesmo sem ser conscientemente perceptível pelos juristas, que tomam enunciados cristalizados como se fossem verdades científicas. O autor explica que

> De uma maneira geral, a expressão 'senso comum teórico dos juristas' designa as condições implícitas de produção, circulação e consumo das verdades nas diferentes práticas de enunciação e escritura do Direito. Trata-se de um neologismo proposto para que se possa contar com um conceito operacional que sirva para mencionar a dimensão ideológica das verdades jurídicas (Warat, 1994, p. 13).

Por *Senso Comum Teórico dos Juristas*, o autor entende

> as condições implícitas de produção, circulação e consumo das verdades nas diferentes práticas de enunciação e escrita do Direito (...) que governam e disciplinam anonimamente seus atos de decisão e enunciação (Warat, 1994, p. 13).

O Senso Comum Teórico engendra uma série de significações que são úteis ao poder para manter o *status quo*, controlando a produção de sentido e garantindo que o mundo continue a ser visto pela mesma ótica. Warat (1997) destaca que

> os juristas contam com um emaranhado de costumes intelectuais que são aceitos como verdades de princípios para ocultar componente político da investigação de verdades. Por conseguinte se canonizam certas imagens e crenças para preservar o segredo que escondem as verdades. O senso comum teórico dos juristas é o lugar do secreto. As representações que o integram pulverizam Nossa compreensão do fato de que a história das verdades jurídicas é inseparável (até o momento) da história do poder (Warat, 1997, p. 15).

Existe um conjunto de enunciados, fetiches, divisões de mundo, lembranças e discursos que sustentam as decisões do campo jurídico e formam o *Senso Comum Teórico dos Juristas.*

O Senso Comum Teórico dos Juristas vai estabelecer de forma velada a realidade jurídica dominante. E esse *Senso Comum Teórico* dos *Juristas* está a serviço do Poder.

Por conseguinte, essas significações, imagens e preconceitos podem jogar a favor das grandes empresas, perpetuando violações de direitos e violências simbólicas.

Nesse cenário, torna-se custoso (não apenas financeiramente) para o consumidor litigar, ou seja, fazer parte de um processo em que o Tribunal está imerso em uma série de significações, significados, crenças e imagens que jogam contra ele.

Um imaginário que pressupõe que o consumidor busca a justiça para prejudicar uma grande empresa, sendo que, no caso concreto, esse consumidor entrou com essa ação porque teve um seguro ativado indevidamente ou teve alguma compra realizada que ele não autorizou.

Mas, dentro do *Senso Comum Teórico dos Juristas*, torna-se inconcebível imaginar que grandes empresas possam estar se favorecendo às custas do consumidor. E concebível que o consumidor estrutura uma forma de atuação predatória contra grandes empresas, exigindo indenizações por qualquer coisa, quando a tese explora muitas outras questões, na contramão desse *Senso Comum Teórico dos Juristas* abordado por Warat (1997).

Embora não esteja escrito em nenhum lugar que um sujeito que entra com ação porque foi lesado por uma grande empresa, como, por exemplo, uma ativação de um cartão que não solicitou ou um seguro ativado que ela não solicitou, esteja buscando um *enriquecimento ilícito* ou colaborando com uma *indústria de dano moral*, o que se pode observar no *corpus* é que esse entendimento é tido como óbvio, o que é reproduzido documentalmente.

Além disso, os Tribunais não são instâncias imunes ao racismo, à misoginia e ao preconceito; pelo contrário, muitas vezes funcionam como mola propulsora disso. Não se espera que, com este trabalho, os Tribunais se tornem "puros" e “perfeitos”, mas que se tornem mais conscientes das violências que ditam e organizam (com) os seus discursos. E assim, que possam produzir fissuras na ideologia dominante.

Warat (1997, p. 15) aponta que o *Senso Comum Teórico dos Juristas* também pode ser visto como "uma para-linguagem, algo que está além dos significados para estabelecer, de forma velada, a realidade jurídica dominante". Essa "para-linguagem"

permite, muitas vezes, que se diga algo diferente do que está dito, que se negue a aplicação da lei e que se crie, veladamente, uma "nova lei".

E aponta “uma memória tornada coletiva para os juristas de ofício, o que empobrece as possibilidades de um uso transformador do Direito. Para ele, o Senso Comum Teórico dos Juristas deve ser entendido como

> um conglomerado de opiniões, crenças, ficções, fetiches, hábitos expressivos e estereótipos que governam e disciplinam anonimamente a produção social da subjetividade dos operadores da Lei e do saber do Direito, compensando-os de suas carências. São visões ideias dispersas, neutralizações simbólicas que estabelecem um clima significativo para os discursos do Direito antes que eles se tornem audíveis ou visíveis (Warat, 1995, p. 96).

Imersos no *Senso Comum Teórico dos Juristas*, eles acreditam que estão prolatando uma decisão com base na lógica e no respeito às leis, quando a decisão pode ser produto de suas próprias crenças, desejos, lugar e visão de mundo.

O mundo passa a ser então o que os juízes dizem que ele é. O consumidor passa a ser o que o juiz diz que ele é, alguém que tenta dar golpe em empresas para enriquecer de forma ilícita e/ou que fomenta a *indústria do dano moral*.

Confunde-se institucionalmente o real com a classificação jurídica proveniente da interpretação, misturando o primeiro com a classificação e a interpretação dos juízes, funcionamento do campo jurídico apontado por Bourdieu (2021) acerca da classificação atribuída no Direito.

Warat (1997, p. 19) postula que o discurso jurídico (que pode ser pensado enquanto discurso autoritário) é construído em torno de fantasias perfeitas, em métodos ilusórios, em crenças enobrecidas, em silêncios desapercebidos e em mitos refinados (associados a uma idealizada pureza do poder exercido, separando artificialmente o jurídico e o ideológico).

Esse discurso se apresenta como "uma discursividade enganosamente cristalina que escamoteia, em nome da verdade, da segurança e da justiça, a presença subterrânea de uma 'tecnologia da opressão' e de uma microfísica conflitiva de ocultamento que vão configurando as relações de poder inscritas no discurso da lei" (Warat, 1997, p.19). Para ele, o Direito esquece "que a lei é sempre expressão de interesses e de práticas de poder" (Warat, 1997, p. 22).

Como a pesquisa envolve o discurso dos juízes (logo, o Direito sendo interpretado e aplicado por eles), Althusser (2022) e Bourdieu (2021) fornecem

alicerces teóricos para se compreender a repetição e a reprodução das violências simbólicas no funcionamento discursivo desse campo, de modo que as designações, nomeações, repetições jurisprudenciais, fazem parte de uma reprodução maior que é também a reprodução das condições de produção, que dependem do funcionamento da ideologia jurídica.

Nesse sentido, é possível realizar uma aproximação entre o conceito de *Senso Comum Teórico dos Juristas* abordado por Warat, e o que explica Althusser (2022) sobre a ideologia jurídico-moral na prática jurídica

> Para que a prática jurídica funcione, *basta ideologia jurídico-moral*, e as coisas funcionam *'por si sós'* já que as pessoas jurídicas estão impregnadas destas 'evidências' que saltam aos olhos, que os homens são livres e iguais por natureza, 'devem' respeitar seus compromissos por simples 'consciência' (batizada profissional para dissimular seu fundo *ideológico*) jurídico-moral. Nós diremos, portanto, que a prática do Direito 'funciona', na imensa maioria dos casos, por 'meio da ideologia jurídico-moral' (Althusser, 2022, p. 109).

Dessa forma, destaca-se que a ideologia jurídico-moral e os efeitos de evidência presentes, por exemplo, nos materiais do Conselho Nacional de Justiça sobre a fonte dos problemas que visualizam, funcionam e reproduzem-se confirmando a dominância dos saberes jurídicos institucionalizados, que passam, na aplicação cotidiana, pelo filtro da interpretação dos juízes, ideologicamente convocados a confirmarem as evidências que o Conselho Nacional de Justiça enxerga (inclusive por razões de lugar e hierarquia).

Ademais, sobre o silêncio mencionado por Warat (1997, p. 19) especificamente no discurso jurídico, Orlandi lembra que "sempre se diz algo a partir do silêncio" (Orlandi, 1997, p. 23), que "há um modo de estar em silêncio" (Orlandi, 1997, p. 11). Assim, "sempre se diz algo a partir do silêncio" (Orlandi, 1997, p. 23), "O silêncio é. Ele significa. Ou melhor: no silêncio, o sentido é." (Orlandi, 1997, p. 33).

O silêncio, portanto, significa e perpetua presenças (como violências simbólicas) a partir do que falta e do que silencia. Ele é violência. O discurso jurídico é estruturalmente marcado por silêncios que conferem aval e que *significam* na legitimação das formas de violências reproduzidas na formação social.

Como a violência simbólica considerada por Bourdieu (2021), que é (re)produzida a partir do discurso jurídico (e em sua própria forma legal), identificada diante do *corpus* analisado nesta tese. Então, "quando dizemos que há silêncio nas

palavras, estamos dizendo que: elas são atravessadas de silêncio; elas produzem silêncio; o silêncio fala por elas; elas silenciam” (Orlandi, 1997, p. 14).

Nesse cenário, ao invés de prática técnica neutra, de saberes acessíveis e igualitários, o discurso jurídico, com seus próprios rituais e sua própria linguagem, joga com o ambíguo e a imprecisão quando necessário, e com precisão literal quando convém na reprodução da ideologia.

Sobre isso, adiante, será explicada a versatilidade desse funcionamento do campo jurídico com Michel Pêcheux (1993, 1995, 2014 e 2015) e Louis Althusser (2022 e 2023) sobre o Direito, que com particularidades moduláveis, estruturalmente funciona assegurando a reprodução da ideologia dominante e de suas violências, inclusive em nome do combate à violência no funcionamento discursivo.

Considera-se ainda três momentos nos processos de produção do discurso: “1. Sua constituição, a partir da memória do dizer, fazendo intervir o contexto histórico-ideológico mais amplo; 2. Sua formulação, em condições de produção e circunstâncias de enunciação específicas e 3. Sua circulação" (Orlandi, 2004, p. 9).

A partir das contribuições dos autores, verifica-se que existem elementos fora do Direito que são determinantes nos efeitos de sentido do discurso jurídico analisados nesta tese, cabendo considerar a historicidade e as relações de poder com profundidade no funcionamento ideológico identificado, pois existe esse atravessamento e determinação, de interferências silenciadas pelos *juristas de ofício* apontados por Warat (2004).

Sobre o percurso dos sujeitos diante do Direito, não raro, o sujeito precisa de um advogado para interpretar uma sentença sobre o seu caso, mesmo a sentença sendo sobre o caso dela. Esse sujeito, frequentemente, não consegue compreender o que o juiz escreveu porque não está em uma linguagem minimamente acessível.

O problema ultrapassa um uso pontual de latim, um termo técnico ou uma palavra rebuscada isolada, abarcando o próprio discurso, a ponto de tornar incompreensível o entendimento de aspectos centrais, como quem venceu, quais os efeitos práticos e os próximos passos.

As audiências também são conduzidas de uma forma que, frequentemente, o sujeito sequer entende a pergunta que o juiz está fazendo. Há pouco esforço concreto para tornar a linguagem jurídica acessível à população.

Entretanto, essa forma de condução é útil para o poder dominante, uma vez que privilegia um lado da mesa, notavelmente o lado de maior poder econômico, que

entende cada palavra do que é dito e que, caso não entenda, conta com uma banca de advogados para “traduzir” o que foi dito, ao contrário da população em geral, que, quando entra com uma ação, por exemplo, em um Juizado Especial, muitas vezes, não está representada por advogado. Neste sentido, Warat (1997) destaca

> Mais do que ambíguo ou impreciso, o discurso da lei é enigmático, ele joga, estrategicamente, com os ocultamentos para justificar decisões, disfarçar a partilha do poder social e propagar, dissimuladamente, padrões culpabilizantes. Conceitos ideologicamente condicionados encobrem práticas de terror racionalmente banalizadas. Utopias perfeitas explicam, com razões, a produção institucional de um sujeito de direitos sem direito a transformação autônoma da sociedade. Enfim, uma enorme carga ideológica que atravessa todo o processo de interpretação da lei (Warat, 1997, p. 20).

Embora seja constatado que poucas empresas movimentam grande parte dos processos judiciais no país, estas grandes litigantes são tratadas como se tivessem tido condutas únicas e isoladas, enquanto o consumidor que é quem muitas vezes só tem aquele processo na justiça é tratado como uma unidade. Percebe-se esse efeito de sentido, quando se usa *indústria do dano moral*.

Por meio dele, é fabricado um consumidor universal, um sujeito universal. É como se todos esses sujeitos fossem os mesmos e tivessem a mesma intenção. No caso analisado da tese, seriam consumidores que supostamente estariam tentando enriquecer ilicitamente às custas das grandes empresas e fomentando uma designada *indústria do dano moral*.

Esse discurso que reproduz a ideologia dominante aponta para uma centralidade de práticas predatórias dos consumidores e seus representantes legais, ignorando como, estruturalmente, as práticas predatórias são ensejadas massivamente pelos grandes litigantes.

A leitura desde o materialismo histórico envolve considerar no funcionamento ideológico a dimensão estrutural que é invertida quando se enxerga o consumidor comum (litigante habitual) como raiz dos problemas, e não quem viola os seus direitos, como modelo de negócio.

Warat (1997, p. 20) destaca que "as práticas interpretativas do Direito quase nunca se situam como respostas superadoras da opressão instituída". E o discurso que não se situa como uma resposta superadora da opressão instituída se constrói então como uma resposta que reforça a opressão instituída.

E, como o autor afirma (p. 21), "uma galante discursividade que se aproveita dos efeitos performativos das palavras para dissimular as perversões de uma forma social opressiva" (Warat, 1997, p. 20).

É comum que as decisões judiciais façam menção a um rol de direitos que o sujeito tem, o que leva a imaginar que a conclusão da decisão seja a concessão do direito buscado. Embora nas decisões judiciais sejam citadas leis que garantiriam o direito dos sujeitos, em algum momento, a argumentação é usada para negar direitos, com um tom de superação.

Sobre isso, Warat (1997, p.22) afirma que são faltas que precisam ser faladas para que se possa imaginá-las preenchidas, de modo que o funcionamento do discurso jurídico traz a criação de um efeito de superação artificial acerca dos direitos citados, criando-se a impressão (ilusória) de que o Direito foi afastado porque realmente incabível, em um efeito de simulação e criação próprio desse campo abordado por Warat (1995, p.57), que ainda destaca

> a ciência jurídica, como discurso que determina um espaço de poder, é sempre obscura, repleta de segredos e silêncios, constituindo múltiplos efeitos mágicos e fortes mecanismos de ritualização, que contribuem para a ocupação e clausura das técnicas de manipulação social.

Além disso, o autor (Warat, 1995, p. 84) afirma:

> Os saberes da Lei são sempre mesquinhos: em nome de certas verdades se expressam através da censura, do silêncio e do segredo, conjurando, dessa maneira, o perigo de que os protagonistas sociais possam saber demais sobre a instituição social, a cultura capitalista e a sua teologia do poder.

O Direito é um campo de muitos rituais em que um advogado, se não estiver com uma gravata, pode ser impedido de fazer uma audiência[14]. O Direito é marcado, construído e atravessado por rituais e mitologias, que, de algum modo, mascaram a falta de lógica de igualdade formal, no funcionamento concreto material.

Warat (1997, p.15) destaca que no Direito "não se contam os limites precisos entre o saber comum e a ciência". Ou seja, diferente de outras áreas como a Medicina, se um médico defendesse colocar uma tesoura embaixo do travesseiro de uma

[14] **MIGALHAS**. **STJ**: Sem gravata, advogado é gentilmente convidado a se recompor. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/355610/stj-sem-gravata-advogado-e-gentilmente-convidado-a-se-recompor>. Acesso em: 10/10/2023.

criança para que ela durma bem, isso poderia ser identificado como um mito, uma crença. No entanto, o Direito não é dessa forma. Warat (1995, p. 324) afirma

> O percurso mítico do Direito sustenta-se no ocultamento de que tanto o jurista prático quanto o teórico do direito são sempre atores sociais impregnados de uma mentalidade que não é privilegiada nem tão diferente da que tem um leigo em Direito.

A diferença entre um juiz e um sujeito leigo na área do Direito é que o juiz conheceria as leis e, portanto, as aplicaria; mas conhecer não significa aplicar, assim como não significa concordar.

Além disso, o conhecimento pode variar de acordo com a interpretação. Tomados e imersos no *Senso Comum Teórico dos Juristas*, os juízes podem prolatar decisões abaixo da média de um leigo em Direito, enquanto acreditam que estão realizando a aplicação da lei como juristas.

Warat (2004) acredita que a educação tem um lugar privilegiado na transformação dos homens. Por isso, os seus estudos se preocupam com o ensino jurídico nas faculdades, que pode ser uma instância que contribui para a continuidade do *Senso Comum Teórico dos Juristas*. Ele entendia que havia uma esperança de mudança, sendo que o discurso e as crenças que sustentam o direito, deveriam ser questionadas já naquele momento.

Althusser (2022), na identificação dos Aparelhos Ideológicos de Estado, considera o aparelho escolar, sendo válido expandir essa reflexão para as faculdades e universidades, algo especificamente importante no campo jurídico, acerca da educação jurídica na reprodução da legitimação da ideologia dominante, ocupando e gerenciando esse lugar privilegiado na transformação dos sujeitos, mas de modo a estagnar e conter a transformação estrutural, contribuindo, majoritariamente, para a reprodução das práticas jurídicas cristalizadas.

No ensino do Direito, há livros que tratam sobre como aplicar o Direito, como Direito Penal, Direito Processual, Direito Civil, Direito do Consumidor etc., mas são poucos os juristas que analisam os princípios fundamentais que sustentam a Teoria do Direito, como a neutralidade do juiz, a neutralidade das leis ou mesmo a influência política-ideológica dos juízes. Nas grades das faculdades de Direito, existe a matéria de oratória, mas não existe a matéria de discurso jurídico no sentido de analisar a circulação, a constituição e o seu funcionamento.

Portanto, estuda-se a partir das leis e a partir do Direito, sem a crítica estrutural. Estuda-se a partir do que o discurso jurídico afirma sobre si próprio: na educação jurídica, a Teoria do Direito opera como justificação e legitimação do poder exercido, afastando questionamentos.

Aos juristas ideologicamente alinhados com o discurso jurídico dominante, Warat (2004) considera como *juristas de ofício*, ou seja, eles acreditam no que o discurso jurídico professa sem questionamentos e incômodos. Referência à maioria que o campo jurídico forma e que legitima o Direito sem preocupações sobre o seu papel real nas violências produzidas.

Aos que questionam o discurso dominante, Warat (2004) chamava de *juristas marginais*: eles ficam à margem e podem transformar a história da linguagem e do conhecimento jurídico, questionando as evidências cristalizadas no discurso jurídico (e no caso desta tese, mais especificamente no discurso dos juízes).

2 OS LITIGANTES HABITUAIS

Diariamente, milhares de processos são ajuizados no país. Neles, alguns figuram como partes de maneira eventual. Ou seja, durante a vida, ajuízam ou são demandados em poucas ações; já outros são participantes assíduos do judiciário, estando sempre em pautas de audiências. Nesse caso, trata-se de litigantes habituais que adquirem habilidade de lidar com a justiça, pois, como participam repetidamente, têm a possibilidade de se tornar jogadores melhores, de dominarem as regras do jogo e agirem de acordo com elas.

Enquanto cada sujeito, juridicamente como “pessoa física”, ajuíza uma ou poucas ações na justiça na vida (e por diferentes motivos: trabalhista, família, cível), algumas empresas são rés em milhares de processos referentes à mesma violação, possibilitando que se tornem grandes especialistas num tipo de causa específica, o que maximiza as suas possibilidades de ganho e as suas possibilidades de explorar o resultado.

Ou seja, nem sempre para os litigantes habituais a derrota em um processo significa um prejuízo econômico, visto que o litígio é um recorte micro das violações em maior escala que perpetraram para lucrar.

Galanter (2018) afirma que os litigantes habituais “desenvolvem expertise e têm acesso rápido a especialistas. Eles desfrutam de economias de escala e têm baixos custos iniciais em qualquer caso” (Galanter, 2018, p. 48). Contam com vantagens diversas, quanto mais litigam sobre a mesma violação que rendeu lucro, contra consumidores diversos prejudicados.

E enquanto os litigantes habituais têm especialistas para defendê-los de violações idênticas, grandes bancas de advogados, o litigante eventual, quando tem advogado, é defendido por um profissional generalista (em regra), ou seja, que atende cível, criminal, trabalhista, consumidor, previdenciário etc., e por isso, tem menos experiência naquele tipo de causa quando comparado a advogados que fazem somente isso, repetidamente, todos os dias, acerca do mesmo tipo de violação e na mesma área, com aspectos que se repetem, como a estrutura do tipo de violação.

Outra vantagem apontada por Galanter (2018, p. 50) é a de que os jogadores habituais “podem jogar com as probabilidades. [...] eles podem adotar estratégias

calculadas para maximizar o ganho relacionado a uma longa série de casos”, o que não é possível para um litigante eventual.

Sobre os grandes litigantes do Brasil, estudo do Conselho Nacional de Justiça (Justiça, 2018) mostrou que um pequeno grupo de litigantes é responsável por grande parte de todos os processos de ações consumeristas no Brasil. Isso quer dizer que existe uma repetição de quais são as empresas processadas pelos brasileiros.

E há uma preocupação por parte do Conselho Nacional de Justiça, responsável por aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro, sobre o volume de processos que têm sido ajuizados em comparação com a quantidade de juízes existentes para julgá-los.

Alguns movimentos, como a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), falam em colapso do judiciário e trazem como uma de suas bandeiras que o judiciário não pode parar. Eles elaboraram um material denominado *O uso da Justiça e o Litígio no Brasil*, no qual também apontam que são apenas alguns poucos que figuram como réus em grande parte dos processos da Justiça Estadual (onde são ajuizadas as demandas referentes ao Direito do Consumidor).

Em 2011 e 2012, o Conselho Nacional de Justiça já havia realizado iniciativas semelhantes, afirmando que, buscando compreender quem mais gera trabalho para os magistrados e servidores, realizou o estudo intitulado *Os 100 maiores litigantes*. Contudo, ambas as pesquisas afirmam que um dos objetivos é "a reversão da cultura de excessiva judicialização dos conflitos" (Justiça, 2011 e 2012, s.p).

Dessa forma, parte-se de uma premissa marcada pela ideologia dominante desde o início, que enxerga nos cidadãos comuns o grande problema a ser enfrentado acerca dessa “excessiva judicialização dos conflitos” apontada.

Como mostrado pelo Conselho Nacional de Justiça, é um pequeno grupo de empresas que figura como ré em grande parte dos processos que possuem relação com o Direito do Consumidor. Mas é apontado que existe uma "excessiva judicialização dos conflitos" (Justiça, 2011 e 2012, s.p). Nesse ponto, deve-se lembrar que quem “judicializa” é o sujeito que propõe a ação na justiça em razão de se ver e se sentir lesado pela outra parte.

O que se está dizendo é que precisa ser revertida a cultura do cidadão brasileiro de "judicializar excessivamente os seus conflitos, assumindo como evidência que não existem violações e problemas excessivos estruturais na

sociedade, merecedores de tratamento jurídico (judicial), mas uma judicialização excessiva, acima do aceitável.

Contudo, o fato de existirem a cada dia mais processos contra empresas, não pode ser diretamente associado aos consumidores terem uma "cultura de excessiva judicialização dos conflitos", porque, antes de uma "excessiva judicialização", pode existir uma sistemática violação de direitos, como casos de ativação indevida de serviços, cobranças indevidas de valores, dentre outros, território desta tese.

E com um tipo de risco corporativo calculado pelas grandes empresas, em que violar os direitos dos consumidores se torna operação lucrativa na conta final, como apontado por Galanter (2018, p. 50). Inclusive, o Desembargador do TJSC, Rodrigo Collaço, afirmou que "isso acontece porque essas empresas, já prevendo ações judiciais, incluem os custos na tarifa dos produtos, lucrando mesmo em caso de condenação" (Região SC, 2020, s.p).

A missão do Conselho Nacional de Justiça é "promover o desenvolvimento do Poder Judiciário em benefício da sociedade", mas, ao partir da tese de que existe uma "excessiva judicialização de conflitos", porque existem muitos processos, pode estar em contrariedade ao benefício da sociedade, que pode padecer diante de violações sistemáticas de direitos, enquanto as grandes empresas podem estar atuando mediante um risco calculado, que, no final das contas, mesmo com tantos processos, gera lucro.

Um posicionamento que pode causar esse volume de processos no judiciário é alçar o ilícito cometido pela empresa à categoria de mínimo aborrecimento, sendo que a concessão de danos morais poderia formar uma *indústria do dano moral*.

Os materiais mencionados entendem pela necessidade de menos processos em seus objetivos. Seria algo como "se descobrirem que aqui se está se concedendo indenização pelo ilícito cometido pela empresa, vai formar uma fila lá fora", porque a própria lei determina que aquele que causou o dano ao outro é obrigado a repará-lo[15].

Dessa forma, os maiores litigantes seguem mais fortes a cada rodada na justiça. Eles possuem um tipo de "passe livre" para ativar serviços não solicitados e, no máximo, são condenados a devolver o valor corrigido ou em dobro. Ocorre, no entanto, que pode se tratar de "pequenos ilícitos" perpetrados em massa contra toda

[15] "Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.". CÓDIGO CIVIL. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em: 10/10/2023.

uma população, contra milhares de sujeitos, diariamente, gerando lucro aos grandes litigantes, em somatório final elevado a partir de violações à lei.

Muitos Tribunais do país (conforme se observa consultando o repositório de decisões judiciais, o Jusbrasil[16]) defendem que a cobrança indevida (incluindo aqui a ativação de serviços não solicitados, ou seja, fraude e enganação) não gera danos morais quando o consumidor não é, por exemplo, inscrito no Serasa, o que é útil para os grandes litigantes, que arrecadam montantes na faixa "invisível", em que os danos causados não geram indenizações morais.

Nestes casos, a violação é vista pela justiça como um ato que "causa o mínimo aborrecimento" para o consumidor, como se litigar na justiça (que não enxerga os menos favorecidos e que os trata como os causadores dos milhões de processos no judiciário) fosse algo simples e da ordem do mínimo aborrecimento.

Mostra-se útil aos grandes litigantes que o judiciário opere dessa forma, barrando que os sujeitos tenham direito à reparação moral em caso de cobranças indevidas, pois diariamente são realizadas ativações de serviços indevidos contra os consumidores. Parece vantajoso economicamente jogar um jogo em que se ativa milhões de serviços com pequenos valores, em que se ganha em massa, ou seja, se ganha mais conforme o tanto de sujeitos que se lesa em escala.

E, no judiciário, o máximo que acontece é a devolução do valor indevidamente cobrado, com juros, alguma correção e às vezes em dobro, para apenas alguns consumidores. Como isso envolve valores isoladamente pequenos, não fazem diferença na conta final e já podem ter sido contabilizados como risco do negócio pelas empresas; deve-se considerar ainda que uma pequena parte dos consumidores judicializa a questão.

De um lado, tem-se os grandes litigantes que controlam as maiores empresas do país, os quais possuem bancas de advogados contratados à sua disposição para advogar, mesmo em casos judiciais que tratem de ativação de seguros de R$ 7,00 mensais.

E uma pergunta que pode ser feita é: por que em um caso levado ao judiciário, no qual um consumidor está dizendo que foi acionado um seguro mensal de R$ 7,00 contra ele indevidamente (sem solicitação), é interessante para a grande empresa acionar a sua banca de advogados?

---

[16] JUSBRASIL. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 10/10/2023.

Isso ocorre porque, enquanto o consumidor está se preocupando isoladamente com o seu caso, a empresa está se preocupando com o precedente, ou seja, a empresa está preocupada se o judiciário concederá um dano moral para esse consumidor, pois isso significa, na prática, um potencial risco para o negócio dela, já que esse ato de acionar algo indevido contra o consumidor pode ser algo que ela faz reiteradamente.

Mas a depender do precedente, violar direitos e atuar com cobranças indevidas pode ter um custo maior, e passar a não valer a pena economicamente, caso os juízes passem a considerar, por exemplo, que a ativação indevida de seguro gere danos morais em todos os casos comprovados. Portanto, o que interessa para a empresa é a criação de um precedente e sua dominância e manutenção, assegurada na reprodução.

No que diz respeito à acessibilidade de grande parte dos consumidores, deve-se considerar que existem muitos consumidores com baixo poder econômico, que não conhecem seus direitos, que trabalham em horário comercial e não possuem tempo para ir ao órgão de defesa do consumidor ou comparecer ao fórum (que funciona em horário comercial) e que não possuem uma causa economicamente vantajosa para um advogado defender.

Nesse sentido, os grandes litigantes podem realizar atos ilícitos contra consumidores, tendo a segurança de que o judiciário em muitos casos tem o entendimento de que a "simples cobrança indevida" não gera dano moral.

Há que se notar que o tratamento dispensado à pessoa jurídica e à pessoa física é muito diferente. Quando um banco, um dos maiores litigantes brasileiros, retira um valor indevido da conta-corrente de um trabalhador, isso é considerado como uma cobrança indevida, um ato que, no discurso dos julgados, causou um mínimo aborrecimento.

Contudo, se uma pessoa física se apropriar de um valor que não lhe pertence, está-se diante do crime de apropriação indébita, previsto no Código Penal no art. 168, com pena de um a quatro anos de prisão e multa.

Além disso, se uma pessoa física fosse cliente assíduo do judiciário, isso poderia ser interpretado contra ela (na esfera criminal, condenações passadas são chamadas de antecedentes criminais e influem no cálculo da pena e no resultado). Isso seria valorado negativamente e prejudicaria o sujeito.

Mas, quando se trata de um grande litigante, violando direitos do consumidor (conforme é reconhecido nos julgados), isso não pesa ou influi no momento do julgamento, como se verá no *corpus* analisado. É como se a reiterada e comprovada violação de direitos, em casos idênticos, nada significasse para a justiça, que a trata, em cada caso, como se fosse a primeira vez que estivesse cometendo o ato ilícito, enquanto se usa a tese de que conceder danos morais ao consumidor causaria *enriquecimento ilícito* e geraria uma *indústria do dano moral*, sendo o consumidor tratado como uma unidade, que busca ardilosamente se aproveitar de quem tem poder econômico (grandes empresas como bancos).

Como os estudos de 2011 e 2012 do Conselho Nacional de Justiça sobre os 100 maiores litigantes afirmem que há uma "cultura de excessiva judicialização dos conflitos", essa afirmação é mobilizada contra o consumidor, associada aos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e *indústria do dano moral*, porque, quando é afirmado que a indenização não pode ser concedida para não fomentar uma *indústria do dano moral*, está-se falando sobre uma suposta judicialização excessiva dos conflitos que precisaria ser impedida.

"Excessivo" significa "que é demasiado ou exagerado": dito isso, afirmar que existe uma cultura excessiva de judicialização dos conflitos é também dizer que existe uma cultura de exagero em relação às ações judiciais, ou seja, ações judiciais são ajuizadas sem necessidade. O discurso aponta até mesmo uma sensibilidade exacerbada dos consumidores, reforçando que ingressam com processos sem necessidade.

Ocorre que a interpretação é contra o consumidor e a favor dos grandes litigantes, prejudicando quem tem seus direitos violados, especialmente os sujeitos mais vulneráveis, como idosos, enfermos, sujeitos com pouca instrução técnica educacional e outros.

A afirmação de que existe uma “cultura de excessiva judicialização dos conflitos” apaga que, ante a incapacidade declarada do judiciário de analisar tantas demandas, os Tribunais criaram formas de barrar os sujeitos de exigirem os seus direitos.

Dito de outro modo, foi necessário considerar que existe uma camada de violações de direitos perpetradas pelas grandes empresas contra consumidores, que não vão poder ser interpretadas como suficientes para a concessão de danos morais, para que a justiça não entre em colapso e para que os juízes atinjam suas metas de

produtividade perante o Conselho Nacional de Justiça (a exemplo da Meta 1 do CNPJ, que é julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos no ano corrente).

Assim, é funcional para os juízes que desincentivem novos processos, o que faz parte do discurso dos materiais trazidos: busca-se a diminuição de novos processos ajuizados. Fonseca (2021, p.6) destaca que, "Nesse sentido, não há preocupação em punir as empresas pela má prestação de serviços, ainda que estas sejam contumazes, mas sim em julgar o maior número de processos possíveis, taxando diversos casos como mero aborrecimento". O que evita novos ajuizamentos de processos, requerendo indenização moral.

É possível que não haja juízes suficientes para lidar com tantas violações que os brasileiros sofrem diariamente, o que cria uma demanda para barrar novos processos. O próprio judiciário coloca-se em um cenário de poucos juízes para muitos processos (e sendo que nem todas as violações repercutem em novos processos).

Desse modo, considerar que ativar serviços sem solicitação ou realizar cobranças indevidas contra o consumidor é, no máximo, um mero aborrecimento cotidiano pode ser útil para evitar que muitos consumidores recorram aos Tribunais. Para Fonseca (2021, p.6), "o Judiciário não atende as expectativas do consumidor que teve os seus direitos desrespeitados, e, por vezes, banalizando o descaso com o consumidor para reduzir o número de processos e tornar a justiça mais célere". O que em outro cenário seria uma fraude, é chamado em diversos julgados de mero aborrecimento do consumidor, mero dissabor, a fim de reduzir o número de processos judiciais.

Na notícia publicada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) e intitulada "Dano moral: o esforço diário da Justiça para evitar a indústria das indenizações"[17], é ressaltado que "os dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para gerar danos morais indenizáveis."

Poderia, dependendo do caso, ser considerado um mero aborrecimento, situações como comprar um produto na internet e o vendedor o enviar na data correta, mas devido a algum atraso na entrega dos correios, o produto chegar com um dia de atraso, ou um voo que atrasa alguns minutos.

[17] STJ. **Dano moral: o esforço diário da Justiça para evitar a indústria das indenizações.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-02-08_08-00_Dano-moral-o-esforco-diario-da-Justica-para-evitar-a-industria-das-indenizacoes.aspx>. Acesso em 10/10/2023.

No entanto, está-se tratando de casos em que os sujeitos têm seguros ativados indevidamente (alguns permanecem ativos por anos), o que é diferente de pequenos dissabores próprios do convívio social.

O discurso de excessiva judicialização de conflitos produz um silenciamento sobre os que lucram com as ações. As ações judiciais de consumidores contra os grandes litigantes causam alguns prejuízos a eles (quando se olha isoladamente), isso porque precisam arcar com advogados e realizar a devolução dos valores que cobraram indevidamente.

No entanto, ao analisar a operação como um todo, ou seja, a quantidade de seguros ativados indevidamente, a quantidade de sujeitos que continuam pagando porque não conseguem cancelar ou cancelam apenas depois de meses ou anos pagando, e a quantidade de sujeitos que entram com ações judiciais e recebem apenas o valor que pagaram, pode ser lucrativo para as grandes empresas. Fonseca (2021, p. 5) explica que, "Sendo assim, é feito um balanço com os lucros obtidos por meio das más práticas, possíveis condenações no Judiciário e custo de melhoria do serviço. A empresa adotará a política que for mais lucrativa" (Fonseca, 2021, p. 5).

Dizer a um sujeito lesado que conceder a ele uma indenização por danos morais geraria o *enriquecimento ilícito* dele e que fomentaria uma *indústria do dano moral* é pleitear que o sujeito pare de procurar o judiciário para esses “mínimos aborrecimentos” que possui. E o sujeito, provavelmente, quando passar por outras situações de violação de direito similares, igualmente não voltará ao judiciário, para não ser humilhado novamente por ele, o que é útil para os grandes litigantes.

Ainda assim, de acordo com os dados do Conselho Nacional de Justiça, os processos contra esses grandes litigantes aumentam mais, ano após ano, o que pode sinalizar que as violações também seguem crescendo em ritmo acelerado, mesmo com o impacto dos efeitos de sentido do judiciário aos consumidores, de que as portas estão fechadas para eles e que devem cessar de acioná-lo para “coisas pequenas” do cotidiano.

Esse tipo de entendimento, de que há uma cultura de judicialização, encobre que a causa do problema pode ser outra; e a causa pode estar ligada a quem frequenta as pautas de audiências e de fato movimenta o judiciário para exercer seu modelo de negócio, em que violar os direitos dos consumidores, faz parte da governança corporativa e que, se operar sem violar direitos, pode quebrar financeiramente:

> O dano eficiente ocorre quando a prática abusiva ou ilícita da empresa gera lucro, considera-se também que nem todos os consumidores buscarão a intervenção do Poder Judiciário e os poucos que assim o fizerem, alguns não lograrão êxito e os que obterem sucesso, serão indenizados ao final de recursos em valores irrisórios em comparado com os ganhos destas práticas (Fonseca, 2021, p.7).

Esse apagamento beneficia a classe que ocupa dois *rankings*: o de maiores litigantes e maior lucro. E, quando os consumidores ajuízam ações por violações dessas empresas, o estresse, os sentimentos de terem sido enganados e o fato de serem vítimas de fraude são tratados como irrisórios, mínimo aborrecimento, e ter razão seria fomentar uma *indústria do dano moral* e promover uma cultura da judicialização no discurso analisado.

No fim, o efeito de sentido é que pouco importa o que acontece com o consumidor, desde que isso não se torne um problema para o judiciário, como um lembrete repetido e atualizado a cada nova decisão nesse sentido dominante, de que o ilícito sofrido é mero aborrecimento para o consumidor.

A ideologia que sustenta esse discurso como possível remete à reconstrução da memória de que riqueza é uma questão de merecimento e trabalho e remonta a mitos aceitos na sociedade como o de que o enriquecimento é uma recompensa pelo trabalho justo feito, e de que um sujeito rico não precisa roubar; logo, se um sujeito é pobre, teria mais propensão para agir ilicitamente e tentar obter vantagem às custas da empresa.

Essa memória tende a fazer o judiciário ver o pobre como quem tenta enriquecer indevidamente às custas do outro (grande litigante), que, de fato, apropriou-se do dinheiro. No fim, dada a formação discursiva e a memória discursiva a que é submetido, é como se o juiz estivesse convocado a julgar dessa forma. Trata-se do funcionamento do ideológico no discurso jurídico.

Chama a atenção que o pré-construído “enriquecer ilicitamente” seja associado a quem, naquela relação, foi vítima. Não pode ser ignorada a questão do capital que atravessa e constitui as relações, regulando, inclusive, a produção e aplicação do Direito. O universo jurídico (compreendendo Leis, práticas e dizeres) é marcado pelo capital, sendo este o referencial que define o que é ou não um bem jurídico merecedor de atenção jurisdicional.

Ao pesquisar em *sites* como Reclame aqui, consumidor.gov ou Jusbrasil, encontram-se milhares de reclamações de consumidores contra grandes litigantes, pelos mais variados tipos de golpes e ativação de serviços sem autorização. Mesmo quando o consumidor busca cancelar o seguro indevido judicialmente, isso demora, enquanto os grandes litigantes ocupam um lugar confortável à mesa.

O consumidor lesado não tem experiência com o Direito e muitas vezes tem dificuldade de prestar informações em juízo; do outro lado, tem-se uma banca de advogados e prepostos bem treinados. Reconhecer essas condições não significa praticar um Direito não-ideológico, não-político ou sem opiniões valorativas, porque são inerentes à própria construção do Direito.

Para romper essa ideologia, é preciso, ao menos, percebê-la, saber-se parte dela e que muitas vezes é um amontoado de opiniões frágeis alçadas à condição de ciência. Esse reconhecimento é crucial para que não se veja como ruptura o que é justamente a máxima explicitação e repetição da ideologia dominante.

Essa forma de ver o consumidor, que, ao ser lesado pelos grandes litigantes e ao buscar reparação, é tratado como quem quer levar vantagem, enquanto está ali porque tiraram vantagem dele, atualiza a memória discursiva de que o rico não rouba, porque não precisa; quem rouba é quem precisa, logo, quem tem menos condições financeiras.

Além disso, a fraude feita pela empresa, apesar de ilícita, teria sido um equívoco e não um negócio com risco calculado. Um exemplo disso são as empresas de telefonia.

É raro um cidadão não ser incomodado com ligações e mensagens, que são decorrentes de acesso ilegal a dados pessoais (como nome e telefone) aos quais aquela empresa não deveria ter acesso. Empresas que seguem esse modelo de negócio estão preocupadas com a entrada em vigor da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018) e como vão continuar vendendo e operando, ou seja, como a empresa conseguirá lucrar sem cometer ilegalidades[18].

[18] "Ministério da Justiça suspende 180 empresas de telemarketing. Entre as empresas suspensas estão operadoras de telefone como a Tim, Vivo e Claro. Além de instituições bancárias como Crefisa, Itaú, Banco do Brasil, Banco Pan, Banco Mercantil, Banco Daycoval, Caixa Econômica Federal, BMG, Bradesco, Cetelem, Safra, C6 e Santander." PODER 360. Ministério da Justiça suspende 180 empresas de telemarketing. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/governo/ministerio-da-justica-suspende-180-empresas-de-telemarketing/)>. Acesso em: 10/10/2023.

O campo jurídico, além de não barrar a violação contra os consumidores, acaba por ser um grande braço dessa dominação, que, apesar de listar e categorizar os grandes litigantes, afirma em materiais como *O uso do litígio no Brasil* que outros elementos podem contribuir para a propensão ao litígio, como o elevado número de "Escolas de Direito", tendo como efeito de sentido que a culpa de tantos processos está ligada a um suposto excesso de advogados. Enquanto esse é o foco das discussões, a forma como as empresas atuam fica à margem da discussão.

Para os grandes litigantes, é útil que prevaleça o entendimento de que, mesmo no caso de comprovação de conduta ilegal por parte de empresa, com a ativação de serviços indevidos, o consumidor não mereça indenização por danos morais, tendo sofrido um mero aborrecimento.

O que não aconteceria se as empresas que violam direitos, a cada cobrança indevida, arcassem com danos morais em prol do consumidor. Haveria, sim, mais ações no judiciário, e mais “Escolas de Direito”, porque existiria mais demanda, já que existem inúmeras violações ocorrendo, mas a responsabilidade não pode ser atribuída a quem é vítima da ilegalidade, e sim a quem a perpetra, e não como erro, mas como um modelo escalável de negócio.

Entretanto, com o tempo, poderia haver menos violações de direito. Neste sentido, destaca-se

> O dano ineficiente, por seu turno, é o dano eficiente tornado ineficiente pela ação dos órgãos administrativos do Estado e/ou do Judiciário. Na medida em que o juiz condenar a montadora a uma altíssima indenização, ao atuar em ação indenizatória proposta por um dono de automóvel, vitimado pelo dano causado pelo defeito de produção, estará transformando o dano eficiente em dano ineficiente. As eventuais indenizações que a montadora terá que pagar serão tão altas, que será preferível o *recall*, por ser mais barato (Fiuza, 2008, p. 720).

Quando quem decide judicialmente se filia ao entendimento de que a "simples cobrança indevida" não gera dano moral, mesmo em casos em que a empresa já fez isso milhares de vezes, realiza a reprodução explicada por Althusser (2022) sobre o campo jurídico e seus efeitos, e isso contribui com a perpetuação de um modelo de negócio que tem como prática de maximização de lucros, lesar o consumidor.

Sobre isso, Fonseca (2021, p. 8) destaca:

> Neste sentido, a defesa da empresa em juízo não é mais direcionada à absolvição, mas sim em evitar condenações por valores altos e fora do orçamento previsto no provisionamento, impedindo que o dano se transforme em ineficiente, criando uma jurisprudência para determinados casos.

Esse entendimento, ainda que indiretamente, privilegia as grandes empresas. Também privilegia o próprio judiciário, que, ao negar indenizações aos consumidores lesados, evita novas ações para julgar. O apagamento das violações torna-se, assim, útil para a continuidade da dominação e útil, a curto prazo, à continuidade do judiciário com suas metas quantificáveis.

Uma das soluções dadas pelo estudo do Conselho Nacional de Justiça (2018) sobre os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições, foi a integração do judiciário com a plataforma consumidor.gov.br, sendo apontada como uma solução da pesquisa, de alto impacto e economicamente de baixo custo.

A proposta seria de que, antes de uma demanda se tornar uma ação judicial contra a empresa, ela fosse uma reclamação na plataforma consumidor.gov.br; um dos argumentos para essa medida ser defendida pelo estudo é que a base de dados da plataforma revelou que quase 80% das demandas da área de telecomunicações são resolvidas e 50% dos problemas relacionados a bancos são resolvidos.

Entre as vantagens dessa medida, é apontado pelo Conselho Nacional de Justiça, que ela “Desincentiva a entrada de litigantes e advogados oportunistas, uma vez que o consumidor.gov.br terá registro das discussões travadas entre reclamante e empresa” (Justiça, 2018, s.p).

Mais uma vez, consumidores são tratados como oportunistas, sendo sugerido que eles poderiam mentir em juízo, sendo apontadas como vantagens que se “terá registro das discussões travadas entre reclamante e empresa” (Justiça, 2018, s.p).

Embora sejam as empresas que causem a violação (sendo acusadas pelo consumidor por ativação de serviços não solicitados, cobranças indevidas), é apontada como uma vantagem barrar “litigantes e advogados oportunistas”. É resgatada a memória discursiva de que o consumidor e os advogados tentam obter vantagem indevida contra as empresas, e não o contrário.

Sobre a solução apontada, cabe ressaltar que é realmente útil para o judiciário e para as empresas, porque, empresas que cobram indevidamente milhares de consumidores, com essa solução, não sofrem um processo na justiça. Assim que ela recebe uma reclamação do consumidor, ela cancela um serviço que nunca deveria ter

sido ativado, o que não gera uma ação judicial, não gera custos com processo e advogados. Isso é bom para o judiciário, pois não causa uma nova ação na justiça.

No entanto, mais uma vez, é dada permissão para essas empresas continuarem com um modelo de negócio que pode incluir violações sistemáticas dos direitos do consumidor. Enquanto não houver uma resposta proporcional, um abalo financeiro suficiente para desincentivar essas práticas de grandes empresas, as violações podem continuar ocorrendo.

Mesmo no caso de consumidores que reclamem nessa plataforma, eles não receberão uma indenização adicional. Então, por exemplo, se ativaram indevidamente um serviço e cobraram indevidamente 10 reais mensais por anos, as empresas simplesmente devolvem o dinheiro, sem enfrentar consequências. O problema é que, nesse cenário, o judiciário não cumpre seu papel de barrar as violações, barrando apenas os direitos dos consumidores.

Portanto, essa estratégia proposta pelo CNJ é útil para as grandes empresas, mas não é útil para o consumidor, podendo até mesmo aumentar as violações, porque, quando o consumidor tem seu direito violado, por meio de serviços ativados sem solicitação ou cobranças indevidas, e ele faz uma reclamação na plataforma http://consumidor.gob.br/, o máximo que ele consegue (na melhor das hipóteses) é recuperar a quantia com a qual foi lesado, sem juros, correção ou qualquer tipo de indenização, o que é útil para as empresas que ativam serviços ilegais em massa, pois podem cometer ilegalidades e, quando (e se) são descobertas, basta devolver o dinheiro, sem outra penalidade.

E é útil para o judiciário, pois o sujeito não avança para a fase de entrar com uma ação, afinal, a empresa devolveu o dinheiro, que cobrou indevidamente, e o sujeito não deve reclamar no judiciário, não sendo considerado se essa empresa faz isso repetidamente ou não, e não importando o estresse pelo qual o consumidor passou e quanto tempo perdeu: entende-se que o problema foi "resolvido" com sucesso.

Quando a continuidade das violações é parte integrante do modelo de negócio da empresa, ela sabe das operações ilegais que perpetra contra consumidores. E o fato de a plataforma ter um alto percentual de resolução, se deve a ser a estratégia mais barata para a empresa violadora arcar com a ilegalidade. Entra em discussão, inclusive, o que significa para o judiciário o “caso ser resolvido extrajudicialmente” e como isso está diretamente ligado a chancelar violações contra consumidores.

Outra solução do Conselho Nacional de Justiça é desenvolver pesquisas que envolvam a temática da gratuidade judiciária. Na justiça brasileira, nos juizados especiais (processos de até 40 salários-mínimos), a parte é dispensada do pagamento de custas processuais (taxas para ajuizar uma ação).

E em causas com valor superior, também é possível pedir a gratuidade processual, dependendo da renda mensal de quem solicita, o que está relacionado com o princípio constitucional de acesso à justiça. Contudo, a gratuidade da justiça aparece no estudo do Conselho Nacional de Justiça como uma das possíveis causas para tantas ações judiciais, sendo apontado que "Esse é um argumento particularmente plausível no caso dos JECs por conta da inexistência das custas processuais e sucumbência" (Justiça, 2018, s.p). Assim, a gratuidade é encarada como um problema.

Foi afirmado pelo Conselho Nacional de Justiça (2018) que processos que envolvem danos morais são um dos mais recorrentes no judiciário e trata-se de "um assunto processual que tem a intenção de estar associado a uma indústria." (CNJ, 2018, s.p).

Novamente, é trazida para a discussão uma suposta *indústria do dano moral*, fomentada por consumidores que tentam obter vantagem em ações de danos morais e que teria relação com a gratuidade judiciária, ou seja, que teria relação com os sujeitos de menor poder econômico, reforçando a memória discursiva de que o pobre tenta tirar vantagem do rico.

Nesse sentido, a gratuidade de justiça aos pobres é encarada como uma vilã que potencializa o volume de ações que pesa sobre o judiciário, tratando-se de algo negativo, ou ao menos, aproveitado e instrumentalizado negativamente pelos sujeitos mais pobres.

Inclusive, nesse tópico, é pedido que a pesquisa sobre a gratuidade judiciária verifique qual a proporção de decisões favoráveis/parcialmente favoráveis em casos em que as partes têm o benefício da justiça gratuita, bem como o valor de indenização do processo e a proporção de acordos.

Também, dever-se-ia considerar os traços socioeconômicas dos autores. Isso se revela como uma forma de incentivar que, em processos nos quais a parte é beneficiária de justiça gratuita, a decisão leve em consideração esse critério ao determinar o dano sofrido pelo sujeito, a fim de evitar que mais sujeitos busquem seus direitos judicialmente.

Neste tópico de estudo, a justificativa para a necessidade da pesquisa sobre a gratuidade seria a "existência de magistrados com tendência a favorecer o autor da ação, ou seja, que arbitram valores de indenização altos o suficiente para convencer pessoas a litigar." (Justiça, 2018, s.p).

Analisando o material do Conselho Nacional de Justiça, observa-se que a culpa de tantos processos pode ser atribuída ao consumidor que busca obter vantagem, que tem a cultura da litigância, que é oportunista; do advogado que é considerado oportunista; da gratuidade da justiça que incentivaria os sujeitos a se aventurarem nos processos (sendo apontado pelo Conselho Nacional de Justiça como um dos argumentos mais plausíveis); dos juízes que teriam tendência a favorecer o consumidor e que estariam fixando indenizações altas o suficiente para convencer mais sujeitos a litigar.

Mas, quando o assunto é a investigação sobre a hipótese da causa de tantos processos envolverem o fato de ser vantajoso para as empresas cometerem ilícitos e que a redução do número de violações geraria uma consequente diminuição dos números de processos, então, é dito pelo Conselho Nacional de Justiça que esse tema "dividiu opiniões nas reuniões" (Justiça, 2018, s.p) e que "não podemos investigar nem relatar publicamente as políticas internas dos maiores litigantes em ações consumeristas" (Justiça, 2018, s.p).

Mesmo que o estudo conclua que um dos bancos aparece na lista dos cinco maiores litigantes de todos os estados analisados e ainda mesmo notando que bancos e telefônicas sempre ocupam o topo da lista de litigantes e que, em quatro dos sete Tribunais analisados mais de 70% dos processos são contra os grandes litigantes e, nos outros cinco estados pesquisados mais de "50% dos processos apenas com os 10 maiores litigantes", o estudo, ainda assim, está mais preocupado em investigar o consumidor e eventualmente os juízes que decidem a favor do consumidor, assim como os advogados considerados oportunistas do consumidor.

Num momento do estudo, é citado o que as grandes empresas pensam sobre a quantidade de processos ajuizados por consumidores, sendo afirmado que:

> Com base nas entrevistas, pode-se afirmar que as empresas têm grandes preocupações com ações consumeristas e acreditam que buscar soluções alternativas ao litígio é a melhor forma de solucionar o problema. As empresas também apresentaram preocupações com relação a possível existência de advogados oportunistas e indústrias da gratuidade e do dano moral (Justiça, 2018, s.p).

Ou seja, os mesmos termos que povoam o discurso corporativo, povoam as decisões judiciais e estudos do Conselho Nacional de Justiça: “soluções alternativas ao litígio”; “advogados oportunistas”; “indústrias da gratuidade e do dano moral”, revelando que existe uma filiação ideológica entre os grandes litigantes e o judiciário.

2.1. Metas do Conselho Nacional de Justiça: como o aumento de processos afeta o judiciário

Para incentivar a produtividade do judiciário, são traçadas várias metas para os magistrados. Para o Conselho Nacional de Justiça, as metas representam "o compromisso dos tribunais brasileiros com o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, buscando proporcionar à sociedade um serviço mais célere, com maior eficiência e qualidade" (Justiça, 2022b, s.p).

Contudo, da forma como são construídas, acabam por privilegiar apenas a produtividade. A "Meta 1", por exemplo, é "Julgar uma quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos no ano corrente, excluídos os suspensos e sobrestados no ano corrente" (Justiça, 2022a, s.p), ou seja, mesmo sem a possibilidade de aumentar sua equipe de trabalho, cabe ao magistrado julgar um número maior de processos do que os que foram ajuizados no ano.

Ocorre que o juiz não tem controle sobre quantos processos uma população ajuíza. Mas essa meta funciona de modo a incentivar os juízes a tomarem decisões que desencorajem os sujeitos a ajuizarem processos.

Dito de outro modo, se um juiz reconhecer que o desconto indevido contra o consumidor gera dano moral, os processos tendem a aumentar no curto prazo, visto que os sujeitos que também passam por aquela situação podem entrar com ações, inclusive na comarca onde este juiz atua, algo indesejável dentro das metas de produtividade.

No cenário seguinte, haveria uma meta ainda maior do Conselho Nacional de Justiça, pois a "Meta 1" é julgar uma quantidade maior de processos do que os ajuizados. Quando o juiz melhora a prestação jurisdicional para a população, ele corre o risco de prejudicar a si próprio no curto prazo.

Destaca-se que, em caso de não cumprimento das metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, o magistrado pode ser punido, havendo diversos casos

nesse sentido. Destaca-se o caso de um magistrado do TRT9 que foi punido em razão de ter sido verificado que "a produtividade do requerido é ordinariamente muito inferior à do titular da outra vara da mesma comarca, de mesmo porte e localidade [...] tem-se comprovada a negligência" (Justiça, 2021). Assim, também é instaurada uma espécie de competição na comparação.

Essa forma de controle de produtividade cria um ambiente no qual os magistrados não podem se dedicar a uma análise cuidadosa de cada caso, sendo necessário decidir rapidamente para não serem punidos.

Não se ignora a necessidade de uma prestação jurisdicional que não demore anos, que seja célere, contudo, essa forma de metas não colabora com o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, com a eficiência e principalmente com a qualidade das decisões.

Compreende-se que é importante haver controle sobre o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes. Contudo, metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, como a "Meta 1" citada, sem que haja uma forma de viabilizar a sua execução por parte dos magistrados, pois precisam sentenciar uma quantidade maior de processos do que os ajuizados naquele ano, não contribuem para a eficiência da justiça.

Isso ocorre inclusive porque o magistrado, ainda que de forma inconsciente, tende a diminuir as dores sofridas pelo consumidor, visto que reconhecer essas dores poderia significar uma quantidade maior de processos ajuizados, o que não é bem-vindo.

Essa meta do Conselho Nacional de Justiça pode estar ligada à continuidade dos grandes litigantes, pois ela é útil para eles, visto que reconhecer os direitos dos consumidores contra os grandes litigantes poderia causar uma avalanche de processos.

E como existem metas pressionando os juízes, a meta se torna mais uma forma de condicioná-los a decidir contra o consumidor e, por consequência, a favor dos grandes litigantes, favorecendo a classe dominante, evitando a efetivação dos direitos dos consumidores.

Ao buscar realizar a justiça dessa forma, ignoram-se as determinações sociais e econômicas que dão causa a tantos processos. E, considerando todo o aparato da justiça, tem sido estruturalmente vantajoso para os grandes litigantes continuar violando os direitos dos consumidores.

Pensando no caso desta tese, em que se discute a não concessão de danos morais em casos de empresas que violam reiteradamente os direitos dos consumidores, quando o Conselho Nacional de Justiça estabelece uma meta de "eficiência" para julgar os processos, o efeito causado é criar uma meta para reproduzir e julgar rapidamente a improcedência dessas demandas.

E, consequentemente, mais sujeitos são desincentivados a buscarem os seus direitos. Assim, as violações de direitos por parte dos grandes litigantes aumentam e se expandem.

Verifica-se, então, um funcionamento de contenção do acesso à justiça por força dos próprios entendimentos jurídicos, afetados pelas formas de produtividade institucionalmente esperadas, que produzem os seus efeitos.

Essa forma analisada de funcionamento da produtividade dos juízes, pode estimular uma resistência em reconhecer e conceder direitos aos sujeitos, pois isso poderia resultar em mais ações no judiciário.

O funcionamento incentiva que os juízes adotem uma postura mais rigorosa em relação aos cidadãos e consumidores, para evitar que movam milhares de ações no judiciário (efeito de freio). E neste caso, o caminho mais curto é a repetição da ideologia dominante.

Ainda, na medida em que um juiz se distancia daquele saber dominante do *Senso Comum Teórico dos Juristas*, ele poderá gerar mais demandas no judiciário. Portanto, é um sistema que privilegia o poder, as grandes empresas e o *status quo*.

Para uma proteção dos direitos dos consumidores, é necessário observar quais violações estão causando o ajuizamento de ações e estabelecer medidas para combatê-las. É necessário que não seja vantajoso para os grandes litigantes violarem direitos.

Mais importante do que o número de processos julgados é a qualidade do julgamento e a proteção dos direitos do consumidor. O discurso de que o consumidor é um aproveitador que busca enriquecer ilicitamente e se aventura em ações judiciais (como se fosse ele quem detivesse uma bancada de advogados a seu dispor) é o mais fácil de ser explorado, já que não é contra o poder e o capital, e contribui diretamente para a contenção do ajuizamento de ações, repercutindo na litigância criticada pelo Conselho Nacional de Justiça.

Quando uma empresa enfrenta um processo por alguma violação que cometeu contra o consumidor, ela já lucrou, seja com esse consumidor ou com os

outros contra os quais ela fez cobranças indevidas. Ou seja, enfrentar um processo faz parte do risco do negócio.

Agora, quando um consumidor processa uma empresa, ele não lucrou previamente nessa relação; pelo contrário, ele perdeu dinheiro e tempo. E vai perder mais tempo no processo, passar por estresse, arcar com advogado, acompanhar o andamento, recorrer, de modo que não sairá emocionalmente ileso do processo, que está longe de ser um modelo de negócio para o consumidor.

Dito de outra forma, enfrentar processos faz parte do risco que a empresa assume para lucrar diariamente, mas para o consumidor não é assim. Esse não é o meio de subsistência dele. É uma forma de buscar reparação jurídica quando um direito é violado.

No entanto, ao tratar o consumidor como alguém que busca enriquecer ilicitamente às custas das grandes empresas litigantes, inverte-se essa lógica, como se o consumidor fosse aquele que montou um grande negócio lucrativo com o objetivo de prejudicar as empresas, ajuizando um processo, em geral, acompanhado de muito estresse, noites sem dormir, angústia e sentimento de impotência.

Muitos sujeitos optam por se calar e não mover processos porque, por exemplo, as audiências ocorrem em dias úteis e seria necessário faltar no trabalho, ou mesmo porque nenhum advogado está disposto a defendê-los, visto que economicamente não compensa para o advogado.

Para os grandes litigantes, é simples participar dos processos, pois possuem bancas de advogados à sua disposição e um representante em cada cidade do país. Reconhecer essas condições não é tarefa simples da formação discursiva dos juízes; é mais fácil crer que se colabora com a justiça quando se inibe uma suposta *indústria do dano moral* do que reconhecer que se fomenta uma indústria das violações.

O não-reconhecimento das violações contra o consumidor e a lição de moral de que ele estaria tentando enriquecer ilicitamente e de que, se o juiz reconhecer o direito dele, estaria fomentando uma *indústria do dano moral*, funcionam como uma repressão entre os próprios juízes, para que ninguém contrarie esse entendimento.

E paralelamente a isso, essa insensibilidade com as violações é útil à continuidade dos grandes litigantes, como é útil à construção e manutenção da memória discursiva de que os advogados são oportunistas. E assim seguem sendo apagadas as violações em massa realizadas de forma recorrente contra os consumidores.

Por outro lado, o dano moral é reconhecido por unanimidade pelos Tribunais quando prejudica o patrimônio, isto é, quando se trata de inscrição indevida do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito. Nesse caso, o dano moral é concedido *in res ipsa*, ou seja, dispensa comprovação.

Em outras palavras, quando há uma restrição que afeta o direito relacionado à movimentação do patrimônio, não é necessário demonstrar o dano; ele se justifica por si só.

3 EFEITOS DE SENTIDO NO USO DOS PRÉ-CONSTRUÍDOS *ENRIQUECIMENTO ILÍCITO* E *INDÚSTRIA DO DANO MORAL* PELO JUDICIÁRIO

Foram analisados 10 julgados do Tribunal do Justiça de São Paulo, com o seguinte recorte: reconheciam que o consumidor foi lesado, ou seja, que contra ele foi ativada uma cobrança indevida. Porém, no momento de analisar o dano moral pedido, negativa sobre o argumento de que, caso concedesse, estaria contribuindo para uma *indústria do dano moral* e/ou *enriquecimento ilícito* do consumidor.

Optou-se pela escolha de julgados do estado de São Paulo por concentrar o maior número de processos no Brasil, de acordo com o estudo intitulado *Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições.*

É importante explicar como os processos chegam ao Tribunal de Justiça de cada estado. Quando um sujeito inicia um processo, esse processo é iniciado na cidade onde ele reside. Contudo, caso o juiz de primeiro grau não decida conforme as partes envolvidas no processo consideram justo, elas podem (ambas ou só uma) recorrer, ou seja, pedir para que o Tribunal do estado analise a questão.

Diante da sentença de primeiro grau, ambas as partes podem questionar, via recurso, o seu conteúdo, tanto a parte que ingressou com a ação (chamada polo ativo) quanto quem foi processado (chamada polo passivo). A possibilidade de fazer um recurso jurídico é uma garantia constitucional que permite a apreciação por um juízo hierarquicamente superior.

Quando esse tipo de situação ocorre em São Paulo, o Tribunal adequado é o Tribunal de Justiça do estado de São Paulo. Por exemplo, no caso de alguém que ingressou com a ação no interior de São Paulo, ou em qualquer cidade do estado, caso acredite que a decisão foi incorreta e deseje questioná-la, poderá recorrer ao Tribunal de Justiça do estado em questão (no caso, o TJSP).

Neste Tribunal, o caso é analisado por um grupo de Desembargadores (juízes de segundo grau), que são os novos julgadores responsáveis por analisar o recurso, analisando as razões pelas quais se pede a reforma (mudança) da sentença.

Vale destacar que quando um sujeito apresenta um recurso perante o Tribunal de Justiça de um estado, existem algumas possibilidades: a) a sentença originária poderá ser integralmente mantida (ou seja, mesma tendo o sujeito recorrido, não haverá modificação alguma na sentença de primeiro grau questionada); b) a sentença

originária poderá ser parcialmente reformada (hipótese em que o Tribunal entende que houve alguns pontos analisados de forma incorreta, mas não concorda totalmente com os questionamentos de erros trazidos por quem recorre, modificando apenas uma parte do que é pedido na reanálise); c) ou, por fim, pode ocorrer a reforma total da decisão, sob o novo entendimento de que o decidido anteriormente estava juridicamente equivocado no mérito e portanto em desacordo com o Direito, ou ainda, sob o reconhecimento de algo que antecede o mérito da questão, como a apreciação e decretação de nulidades processuais, por erros e vícios nos procedimentos jurídicos formais que maculam e contaminam o processo, também nesse caso, tratando-se de reconhecer um erro da análise de primeiro grau, que não foi correta em algum ponto.

Simplificadamente, o Direito divide o debatido no processo em questões de mérito e questões que antecedem o mérito, de forma preliminar ao mérito, como o caso de questões processuais e procedimentais, que, se demonstrarem vícios, inviabilizam a própria análise do mérito dentro da lisura e conformidade esperada com o ordenamento jurídico.

Portanto, exemplificando, nas questões processuais, pode existir uma forma de fazer as coisas que as regras não foram respeitadas, desviando-se do determinado processualmente, envolvendo atos como depoimentos, intimações, citações, apresentação de documentos e provas etc.

No Direito, existe uma regra estabelecendo como deve ser o funcionamento de cada ato e procedimento, delimitando sua regularidade ou irregularidade jurídica. Por exemplo, existe uma determinada quantidade de testemunhas, e condições para que os sujeitos sejam ouvidas enquanto testemunhas.

Existe uma expectativa jurídica documentada em lei, sobre como deve funcionar e seguir o processo. E existem regras sobretudo impondo o que deve ser feito em caso de violações às demais normas fixadas, isto é, o que deve ocorrer quando for atropelada alguma regra processual do jogo, ou mesmo algum dispositivo constitucional, podendo ser anulado todo o processo, ou uma parte do que ocorreu nele, podendo por exemplo, ocorrer o retorno ao seu início, com as provas devendo ser todas refeitas nas audiências (este é um caso de exemplo de uma nulidade processual).

Mas a nova análise do Tribunal de Justiça não se limita a questões processuais, existem questões de mérito, onde todos os procedimentos ocorreram dentro dos ditames legais, as provas foram produzidas corretamente, mas ainda

assim, a análise de primeiro grau foi equivocada, erro do juiz ou magistrado de piso, como é também chamado esse juiz que analisa primeiro a questão.

A decisão judicial de primeiro grau é chamada de sentença e como regra é assinada por juiz único, responsável por aquele entendimento. Já a decisão que vem do Tribunal de Justiça (segunda instância) é chamada de acórdão, decisão colegiada, decidida por mais de um julgador.

Esse acórdão traz uma ementa vinculada ao caso, basicamente, uma síntese dos principais pontos e das principais decisões e questionamentos do recurso, qual a matéria, tema, quais as teses em discussão etc. Praticamente, um resumo do que consta da decisão.

As ementas são construídas pelos próprios julgadores (Desembargadores), e como se entende desde a base teórica da Análise do Discurso, inexiste neutralidade, inclusive na ementa. Dito de outro modo, não existe seleção aleatória no que é recortado para se trazer como ementa, sendo um espaço cujos efeitos de sentido são bastante poderosos, com efeitos de saturação e de verdade.

Abaixo são listadas as ementas (resumos construídos pelo próprio Tribunal), porém, os acórdãos foram analisados na íntegra.

a) CASO 01

O caso 01 se trata de um recurso (com possibilidade de questionar o que decidiu o juiz de primeiro grau), processo digital número 1006045-93.2021.8.26.0510. A ação inicialmente foi promovida por uma cidadã contra um banco, e inconformada com a sentença, ela interpôs o recurso (apelação cível), de origem da comarca de Rio Claro (São Paulo), onde a ação começou.

Nesse segundo momento, diante do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, o caso foi julgado pela 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal.

> **EMENTA:** Ação indenizatória. Cobranças indevidas. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Apelação. Dano moral. Inexistência. Mera cobrança indevida que não causa dano moral indenizável. Ausência de repercussão negativa suficiente a causar sofrimentos que ultrapassem os meros dissabores do cotidiano Precedentes. Sentença mantida. Honorários recursais. Recurso desprovido. (TJ-SP - AC: 10060459320218260510 SP 1006045-93.2021.8.26.0510, Relator: Virgilio de Oliveira Junior, Data de Julgamento: 10/06/2022, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/06/2022).

Conforme a ementa, foi constatado pelo Tribunal que realmente ocorreram cobranças indevidas. Inclusive, o Tribunal traz no discurso "Cobranças indevidas", antecedendo "Sentença de improcedência" (admite-se uma ilegalidade, mas o dano moral foi julgado improcedente), seguido de "Inconformismo da autora". Dessa forma, o Tribunal indica que a consumidora não tem direito, com efeitos de obviedade e antecipação sobre não ter razão, apesar de inconformada.

Inconformismo no dicionário significa[19]: “Atitude, tendência ou modo de ser de quem não aceita condições ou situações desfavoráveis ou dominantes; anticonformismo”. O Tribunal reduz a questão discutida sobre dano moral a um inconformismo da parte autora.

Destaca-se que nas especificidades do campo jurídico, paira a expectativa (e mesmo a determinação) de que os conflitos (supostamente entre iguais) sejam solucionados graças a um terceiro (ou terceiros, no caso dos recursos analisados, com pluralidade de julgadores), de modo que esses terceiros julgariam e assim conseguiriam resolver o conflito.

Isso nos remete ao universo delimitado e parcialmente estabilizado de soluções no horizonte jurídico de que fala Bourdieu (2021) sobre o funcionamento discursivo, sem, contudo, o discurso jurídico admitir sua subordinação (ainda que parcial) às determinações dentro da formação social.

> As práticas e os discursos jurídicos são, com efeito, produto do funcionamento de um campo cuja lógica específica está duplamente determinada: por um lado, pelas relações de força específicas que conferem a sua estrutura e que orientam as lutas de concorrência, ou mais precisamente. Os conflitos de competência que nele têm lugar, por outro lado, pela lógica interna das obras jurídicas, que delimita, em cada momento, o espaço dos possíveis e, deste modo, o universo das soluções propriamente jurídicas (Bourdieu, 2021, p. 219).

Como característica desse discurso, tem-se um efeito de criação de realidades artificiais a partir da nomeação, mas que pouco tem a ver com os casos concretos efetivamente analisados.

O discurso de “mera cobrança” ou “mero dissabor” utilizado na prática discursiva dos juízes e presente nos casos, aparecem em situações nas quais

---

[19] INCONFORMISMO. In: **Dicionário Online Michaelis**. 2024. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=inconformismo> Acesso em 10/08/2024.

existem, segundo o próprio Tribunal, consumidores lesados, mas com sofrimentos não reconhecidos nas decisões.

Admite-se que eles foram lesados, mas não que houve dano moral. Dessa forma, cumpre pontuar que existe um efeito quase mágico nessa nomeação jurídica nos julgados. Esse efeito, a partir de nomeação dentro do campo jurídico é ressaltado e abordado por Bourdieu (2021), que associa o Direito a uma forma por excelência do poder simbólico, e aborda as especificidades da nomeação dentro do Direito por atores jurídicos, como os juízes, associados em suas condições de produção, à ideologia dominante, que é a da classe dominante, como explorado com Althusser (2022) e Pêcheux (1995), que inclusive abordam especificamente o Direito, seus apagamentos e efeitos.

Sendo que Bourdieu (2021, p. 253) afirma que “A pertença dos magistrados, a classe dominante está atestada em toda parte”. Assim, temos entre esses efeitos, o de criar as coisas a partir das nomeações do discurso jurídico.

Sobre as artificialidades interpretadas como realidade, isso é próprio tanto da universalidade do Direito e da lei, quanto da prática (ideológica) dos juízes. No caso analisado, de modo oposto aos dispositivos legais discutidos. Bourdieu afirma sobre o poder do Direito de nomear e criar

> O direito é, sem dúvida, a forma por excelência do poder simbólico de nomeação que cria as coisas nomeadas e, em particular, grupos; ele confere a estas realidades surgidas das suas operações de classificação toda a permanência (Bourdieu, 2021, p. 248 e 249).

Isso converge com o caso analisado. Ademais, na presente tese pode-se identificar e mesmo visualizar “as inúmeras estratégias graças as quais as famílias ou as empresas podem anular os efeitos da lei” (Bourdieu, 2021, p. 226 e 227).

E por lei anulada, tem-se como a principal, o dispositivo ou artigo jurídico do dano moral presente no Código Civil, realmente anulado no julgamento, em que pese sua aplicabilidade ser obrigatória em casos de abalo extrapatrimonial.

Então, conforme a decisão colegiada, existe um inconformismo no recurso, acerca do dano moral considerado inexistente, que é destacado pelo Tribunal ao entender: "Mera cobrança indevida que não causa dano moral indenizável”.

Embora juridicamente seja considerada uma repetição meramente descritiva, sabe-se desde a Análise do Discurso, que se está fixando uma tese com a repetição

feita, que não é ingênua, mas seletivamente poderosa, com efeitos de verdade acerca da inexistência de direito de ser indenizada moralmente, mesmo em caso de reconhecimento de ilegalidade, ou seja, reconhecimento de que ocorreu a cobrança indevida, de modo comprovado.

Nesta tese, em certos momentos é utilizado o pré-construído "consumidores lesados", que longe de algo arbitrário ou militante, converge com a pesquisa e análise das decisões e casos, sendo possível verificar, concretamente, pelo próprio teor dos acórdãos, que se admite que há erro contra os consumidores, muito embora, ao final, as decisões sejam contrárias (improcedentes) aos consumidores no dano moral.

Sobre esse ponto, identifica-se uma regularidade produzida pelo discurso jurídico, pelas jurisprudências dos Tribunais, mas que opera na contramão do dever jurídico de indenizar, de modo a “anular os efeitos da lei” (Bourdieu, 2021, p. 227), como abordado.

Dessa forma, a improcedência e não reconhecimento do dever jurídico de indenizar, remete a um teor arbitrário, no sentido de incongruência com o que é reconhecido pelos próprios Tribunais (ilegalidades nas cobranças realizadas contra consumidores).

Convém lembrar nesse ponto, que o Direito e o discurso jurídico não se resumem a uma questão de lógica, o que pode ser verificado nos julgados. O pré-construído “consumidores lesados”, longe de ser proveniente de uma conclusão isolada da pesquisa, advém do próprio discurso jurídico dos julgadores, mostrando-se presente no discurso de todos os acórdãos e julgados selecionados, na medida em que todos afirmam e reconhecem violação, mas lhe afastam acerca do dano moral, com efeitos de obviedade (no que é contrário à lógica).

Mas o Direito, como explicado, não se resume à lógica, pautando e recriando as próprias relações de poder. A análise do discurso jurídico envolve um atravessamento desse tema, sem o qual, não se entende o direito, e nesse aspecto a dimensão da luta de classes trazida por Michel Pêcheux (1995) e Louis Althusser (2022 e 2023) influi na compreensão do funcionamento real do Direito.

Outrossim, como exposto antes, em 2011 e 2012, o Conselho Nacional de Justiça buscava compreender quem mais gera trabalho para os magistrados e servidores, tendo realizado o estudo intitulado *Os 100 maiores litigantes*. Apesar dos resultados obtidos, ambas as pesquisas elencaram nos objetivos "a reversão da cultura de excessiva judicialização dos conflitos" (Justiça, 2011 e 2012, s.p).

Toma-se como evidente que existe uma judicialização excessiva que converge com a ideologia dominante identificada, entretanto, tanto os próprios estudos citados quanto as reflexões da pesquisa, apontam para o fato de que o efeito de contenção de processos, contribui para que poucos consumidores lesados efetivamente processem empresas, pois processar grandes empresas é financeiramente desinteressante e emocionalmente desgastante para os consumidores lesados.

Dessa forma, vale destacar que inclusive essa é a discussão da tese abordada, o funcionamento discursivo e os efeitos dessas decisões em que é constatado que o consumidor foi lesado, contudo, ainda assim, mesmo diante dessa constatação, decide-se contra o consumidor, em primeiro grau, e depois em segundo grau, frente ao Tribunal de Justiça do estado correspondente.

Nota-se que o Tribunal identifica, afirma e reconhece a lesão, reafirma isso, e mesmo sendo constatado que o sujeito foi lesado por ilegalidade, ainda assim é dito que não existe dano moral indenizável.

Ou seja, o Tribunal entende que a parte não tem razão em seu inconformismo e não possui o direito que pleiteia em segundo grau, mesmo sendo reconhecido que houve uma cobrança indevida (logo, ilegal).

E no caso de cobrança indevida, existe sempre um sujeito real por detrás desse "consumidor lesado", um sujeito que foi cobrado indevidamente e que ficou triste, que ficou bravo, que se sentiu injustiçado, apavorado, com receio de perder injustamente, estressado e atormentado com essa situação (desdobramentos que o discurso jurídico analisado apaga, silencia e subestima).

Ainda, trata-se de cenário onde um sujeito precisou buscar advogado, e muitas vezes pagou esse profissional com dificuldade[20] de modo a conseguir ingressar com a ação judicial. Existe alguém prejudicado que aguardou, seguiu ansioso, estressado, e que experimentou um abalo não só financeiro, pois existe um gasto de saúde mental, de tempo e de energia.

Ao contrário do reproduzido na ideologia dominante, sobre os sujeitos processarem muito por quererem se enriquecer, o real nos remete a sujeitos que

[20] VAIANO, Bruno e ARANHA, Caroline. **90% da população brasileira ganha menos de R$ 3 mil por mês. Veja o gráfico**. 12/05/2023. Disponível em: <https://vocesa.abril.com.br/dinheiro/90-da-populacao-brasileira-ganha-menos-de-r-3-mil-por-mes-veja-o-grafico>. Acesso em: 01/09/2024.

sofrem ao ingressarem com ações na justiça, o que é estressante e desgastante, longe de interessante e divertido.

Considerando isso, não é razoável filiar-se ao discurso dominante, de que um cidadão comum ingressa com ações na justiça, participa de audiências e de todo o rito processual, sem sofrer com nenhum tipo de aborrecimento e constrangimento indevidos, vez que o sujeito é obrigado a experimentar e a realizar uma série de coisas para ingressar com a sua ação judicial mover e acompanhar o andamento, caso contrário, sofrerá as consequências de pagar uma conta ilegal, de maneira indevida, abusiva.

Trabalhando com fatos reconhecidos juridicamente no discurso: existe o fato constatado pelo Tribunal da presença de cobranças indevidas, realizadas ilegalmente. Contudo, o Tribunal decide contra o dispositivo jurídico do dever de indenizar moralmente a quem é prejudicado de modo não patrimonial.

A figura do dano moral é justamente uma das principais defesas jurídicas, em tese, do consumidor e cidadão em geral, e suas funções envolvem indenizar alguém pelo mal-estar injustamente experimentado e sofrido. E para isso ser considerado injusto, era preciso o reconhecimento da ilegalidade das cobranças, o que existe.

Alguns mal estares fazem parte da vida em sociedade. Contudo, sofrer com o descrito e relatado de modo reconhecidamente ilegal, indevido, pelo Direito, conduziria ao necessário reconhecimento do dano moral, afinal, esse instituto jurídico existe exatamente para isso.

Entretanto, o Direito manifestado nas práticas dos juízes não corresponde ao Direito em tese, que traz a figura do dano moral para poder indenizar e minorar os danos injustamente experimentados. Não se deve ignorar ou apagar ainda que, do outro lado do conflito, está um banco. Trata-se de uma cidadã contra um banco.

Nesse recorte e na própria ementa, foi afirmado "mera cobrança indevida que não causa dano moral indenizável". Essa palavra, mera, é uma palavra impactante no campo jurídico, e que dá o tom da decisão, nutre efeito de antecipação.

No caso específico, foi antecipada a vitória do Banco Pan S/A em relação ao dano moral. Note-se que a própria Justiça está chamando a cobrança de indevida, o Tribunal reconhece que o banco atuou ilegalmente em suas cobranças. Entretanto, essa cobrança injusta que o banco fez foi considerada uma *mera* cobrança indevida. Logo uma *mera* violação. *Mero* injusto. Uma violação comum na sociedade.

Mas comum, por força da dominância dos entendimentos favoráveis aos bancos, com discursos que são reproduzidos por julgadores dentro da formação econômica capitalista e sujeitos às condições de produção da própria formação desse discurso jurídico (dentro da formação mencionada).

Ainda em "mera cobrança indevida que não causa dano moral indenizável", vale verificar o que significa *mera*, de acordo com o dicionário: “Que é comum; sem mistura; simples, puro, genuíno.”[21].

Isso (mera) se repete no discurso que nega o dano moral, reconhecendo o prejuízo como comum da vida em sociedade. Conforme o verificado no dicionário citado, por dizer que algo "é mera", existe a associação com algo comum.

Existe no discurso analisado do Tribunal, o efeito de sentido de que a cobrança indevida seria uma coisa ordinária, simples, trivial. Com esse discurso, o Tribunal está reproduzindo esse efeito de sentido, tratando o caso como de uma mera e pequena violação de direitos, uma simples cobrança indevida.

Dito de outro modo, uma simples e comum cobrança indevida deve ser suportada pelos cidadãos, não havendo que se falar em dano moral, segundo o Tribunal.

Entretanto, se apaga quem atuam nos polos e como. Se apaga que no conflito julgado, existe uma consumidora, cidadã da sociedade, enfrentando do outro lado, um banco, que possui todo um sistema ao seu favor, toda a potência econômica e tecnológica para não cometer cobranças abusivas e ilegais, mas que ainda assim o faz.

Embora o discurso jurídico apague essa assimetria de poder das partes, não convém desde o materialismo histórico e desde a Análise do Discurso ignorar este fato: o de assimetria no interior da formação do capital, de um sujeito contra um banco.

Cenário onde, mais que inapropriado, torna-se radicalmente violento entender que as cobranças (reconhecidamente ilegais) são trivialidades, coisas comuns, normais e que acontecem, as quais todos devem estar preparados para aceitar, se prejudicados forem.

Mera, como simples cobrança, traz o efeito de sentido de naturalização desse tipo de cobrança ilegal, fixando-a no lugar de comum, normal na vida em sociedade. E com isso, afasta-se o dano moral.

---

[21] DICIO. **Significado de Mera**. Disponível em: https://www.dicio.com.br/mera/. Acesso em: 17 dez. 2024.

Simultaneamente, também existe o efeito de sentido de que a conduta do banco não foi tão grave e reprovável assim. Dentro desse entendimento do Tribunal, naturaliza-se como comum e normal, o fato de cobrar um sujeito por algo que ele não deve, e fazê-lo contratar um advogado, ingressar na justiça, participar de audiências, fazê-lo recorrer ao Tribunal, esperar anos por uma decisão favorável, sob estresse e coerção de precisar pagar valores injustamente etc.

O sujeito prejudicado pensa sobre isso, reiteradamente se machuca, se angustia, fica triste, irritado, sendo tudo isso considerado ordinário e insignificante para o Tribunal, que entende pela não caracterização do dano moral.

Nesse sentido, o cenário ilustrado não é suficiente para a caracterização do dano moral, sendo reduzido a algo muito pequeno, mero dissabor, mero contratempo, mero problema, algo tão simples e aceitável, que não merece reparação moral de qualquer montante, ignorando-se o sofrimento injustamente experimentado.

Em sentido amplo, estruturalmente, são meras vidas dentro da formação econômica, meras vidas contra um banco (reconhecidamente equivocado em suas práticas). Logo na sequência dessa ementa, é mencionada a ausência de repercussão negativa suficiente apta a causar sofrimentos que ultrapassassem os meros dissabores do cotidiano, então, conforme analisado acerca dos efeitos de sentido, tanto a reprovabilidade é baixa (a violação não é interpretada como grave), quanto a naturalização da prática é forte (violação comum, mero dissabor).

O que que essa ementa traz, uma vez reconhecido pelo Tribunal que houve a cobrança indevida, é que ainda assim, essa cobrança indevida não enseja dano moral, porque faz parte da vida aceitar esse nível de prática, ainda que indevida.

O Tribunal, reconhecendo que o consumidor foi lesado, entende que ele sofreu uma mera injustiça. Que de fato foi marcado por uma violação, mas tolerável (mero caso de injustiça).

Assim, o que aconteceu seria uma mera e simples cobrança indevida insuficiente para caracterizar sofrimento compatível com reconhecimento do dano moral, e dessa forma, estresse que não ultrapassa os meros dissabores do cotidiano, sendo juridicamente insignificante.

Sequer é entendido pelo Tribunal que não houve lesão extrapatrimonial e sofrimento, mas sim, que são pequenas, comuns, incapazes de caracterizar dano moral, ultrapassando sofrimento superior ao de meros dissabores do cotidiano.

Em suma, houve ilegalidade, há certo sofrimento reconhecido, contudo, ele não foi suficiente e apto a ultrapassar esse marco.

Por meros dissabores do cotidiano, é possível identificar uma ideologia dominante funcional aos bancos e grandes empresas, uma ideologia funcional aos grandes litigantes do país, tratando-se de uma régua artificialmente criada do sofrimento aceitável.

Essa ideologia do mero dissabor, é reproduzida por seus porta-vozes de modo a afastar a incidência do dano moral, em situações e contextos em que seria devido, segundo as próprias premissas dos julgados contidas nas decisões (há violação, existe ilegalidade, existe abuso, existe cobrança indevida etc.).

Assim, cria-se uma métrica do que seria um sofrimento comum, ainda que derivado de ilegalidade. Um sofrimento do cotidiano e, portanto, tolerável e não indenizável, separando-o e distinguindo-o de outra ilegalidade capaz de ensejar a caracterização do dano moral.

A cobrança indevida feita por bancos, na ideologia dominante, não está no patamar esperado para se entender pelo dano moral: mesmo sendo reconhecido que houve a cobrança indevida, o sujeito não receberá uma indenização moral.

Existe a menção na argumentação para negar direitos, que o caso configura mero dissabor do cotidiano. Dessa forma, se não for ultrapassada a barreira do mero dissabor do cotidiano, as ilegalidades são permitidas sem dano moral. O que significa entender que ser cobrado indevidamente por uma instituição bancária, deve ser tratado como comum e normal em sociedade.

Dito de outro modo, além de não ultrapassar o mero dissabor do cotidiano, todo cidadão deve estar preparado para meros dissabores como esse, de ser cobrado indevidamente no cotidiano, diariamente (algo considerado pelo Tribunal como comum, normal e aceitável na vida em sociedade).

Isso também envolve dizer sobre de qual lado se está (em casos entre o consumidor e um banco), e consequentemente, confere um aval às instituições financeiras, para que sigam menos diligentes quando cobram um sujeito indevidamente, e quando também fazem ativações irregulares de seguros, ativações de produtos aos quais o sujeito não solicitou etc.

Um aval às práticas abusivas com intento econômico cometidas por empresas poderosas, que podem cobrar ilegalmente, realizar ações ilícitas, e ainda assim, serão tratadas como as vítimas de uma suposta *indústria do dano moral*, que faz parte e se

liga a essa ideologia dominante do mero dissabor, reproduzida no campo jurídico nas agências judiciais pelos juízes.

Sobre essa ideologia dominante analisada (funcional aos bancos), existe a reprodução de que existe uma indústria do dano moral, onde seriam os consumidores que buscariam lesar os bancos indevidamente, tese que aparece nas peças processuais dos bancos e que foi historicamente responsável pelo crescente desuso (ou abandono) do dano moral, afetando casos em que o instituto seria aplicável.

A menção a essa indústria do dano moral ou mero dissabor constitui um denominador comum das defesas dos bancos em casos em que se discute o dano moral, afetando os julgados, que no caso desta pesquisa, conferem razão às empresas sobre a não incidência do dano moral.

Quando o sujeito entra na justiça, além de se sujeitar a todos os ritos e fluxos descritos, além de ouvir da outra parte coisas das mais absurdas, em tom de ataque, muitas vezes, a sentença que ele recebe do judiciário ainda destaca e adianta que aquilo se trata de um mero dissabor do cotidiano. E que não é suficiente para gerar um dano moral.

Isso possui um efeito estrutural inclusive na contenção de demandas similares, interferindo no acesso dos consumidores lesados à justiça e na própria eficácia dos direitos em tese assegurados.

E dentro dos efeitos desse funcionamento discursivo, não se deve esquecer quem são as partes, coisa que o direito faz, sob o manto de uma suposta neutralidade e igualdade (inexistentes).

Acerca dos efeitos práticos disso na vida dos cidadãos, convém imaginar a sequência de fatos e questões relacionadas. Imagine-se que um sujeito “X”, esteja vivendo a sua vida normalmente, sem processos na justiça, se esforçando para cumprir seus deveres, pagar as contas devidas etc.

De repente, esse sujeito recebe um comunicado no celular (ou mesmo em casa), dizendo que possui dívida no banco, com menção a juros e medidas que serão tomadas em caso de não pagamento (efeito coercitivo). Os comunicados se repetem e ficam mais apelativos e incisivos, e o sujeito, diante da situação, fica confuso, perplexo, reflete como a cobrança é possível, se não fez a dívida, não assinou nenhum contrato, definitivamente não deve isso.

Faz sentido que o sujeito (vítima de cobrança indevida) se preocupe com a questão, busque resolver presencialmente, tente ir ao banco, inclusive para verificar se é alguém se passando pela empresa, ou se de fato é a empresa que está cobrando.

Uma vez confirmada pela própria empresa que existe a dívida, ou mesmo havendo a insistência nas cobranças por qualquer meio, igualmente faz sentido que o sujeito experimente prejuízos extrapatrimoniais, como perder o sono, se alimentar mal (enquanto lida com o problema fruto de prática ilícita), maior estresse, adoção de hábitos ruins etc.

Cientificamente, todos esses elementos (como sono, alimentação, nível de estresse) contribuem para uma redução da qualidade de vida, e aumento do sofrimento psíquico e emocional dos sujeitos, não constituindo uma grande surpresa que os sujeitos relatem tais questões, pois comprovadamente elas afetam a qualidade de vida humana.

E isso, no exemplo de “X”, tem-se um sujeito que nota a cobrança indevida, sequer cabendo abordar na tese, o caso de consumidores que acabam pagando tudo sem questionar judicialmente, seja por acreditarem nas cobranças, seja para se livrarem do assédio delas (especialmente sujeitos em situação de vulnerabilidade e sem forças para lutar contra isso).

Existem sujeitos que pagam os valores sem questionar judicialmente (não abordadas nos julgados analisados, afinal, tratam somente dos casos que chegaram aos Tribunais).

Contudo, isso indica que, ao contrário da existência de uma regularidade de consumidores oportunistas se beneficiando das grandes empresas, o funcionamento real demonstra um quadro inverso, onde bancos enquanto grandes litigantes se beneficiam de cobranças em massa contra os cidadãos.

Não é razoável entender como agradável para um sujeito ser cobrado indevidamente, de modo abusivo e reiterado, por algo que não deve, algo que não fez, sendo reprovável que isso ocorra contra uma pluralidade de consumidores prejudicados.

Identifica-se um funcionamento violento quando um sujeito, “X”, depois de muito relutar e de muito tentar resolver sozinho, busca um advogado, ingressa com uma ação na justiça, participa de audiências, faz reuniões com o advogado, conta repetidamente o caso, reúne e seleciona os documentos necessários, provas para o processo, e depois de vários meses, ou até anos, se depara com uma sentença que

lhe coloca em uma menoridade, reduzindo tudo o que experimentou, relativizando sua desagradável experiência, como mero dissabor comum da vida em sociedade.

Nesse horizonte, verifica-se como regra que o Poder Judiciário, no máximo, afasta o pagamento indevido, mas sem com isso concretizar a justiça buscada. Sem minimamente buscar reparar e reconstituir o estado das coisas, e dessa forma, sem apaziguar o injusto sofrido.

Como efeito de sentido, ilustrativamente, é como se fosse manifestado no discurso ao sujeito lesado, que apesar de possuir razão sobre a cobrança indevida, não existe nada que configure o dano moral, pois aquela violação é comum e dentro da normalidade da vida em sociedade, sendo obrigação do consumidor saber lidar com o injusto (sem sofrer mais do que o Poder Judiciário avalia ser o caso).

Discurso positivo para o lado do banco, que em regra trabalha com litigioso de massa, tendo à sua disposição bancas de advogados treinados para defender os direitos deles, especificamente, em causas repetitivas, com dezenas ou centenas de advogados especialistas na matéria em debate, cientes de como cada Tribunal decide.

E nessa equação, é previsível que o uso sistemático de práticas abusivas engendrará mais lucro do que prejuízos, considerando que os Tribunais decidem conforme a ideologia dominante, que cada vez mais restringe e suprime mecanismos do cidadão, como o dever de ser indenizado moralmente.

Dessa forma, destaca-se que o dispositivo jurídico do dano moral possui o seu alcance de proteção ao cidadão gradativamente diminuído na ideologia dominante identificada, que é funcional aos bancos.

Pontua-se que um banco, inclusive por questões de governança corporativa e indicação de responsáveis por cada setor, possui toda a capacidade técnica para saber que faz cobranças indevidas.

E pelos dados que possui, sabe que, mesmo se alguns casos eventualmente tornarem-se ações na justiça, nada de muito significativo e grave ocorrerá (nenhum revés real, nenhum problema sério).

Então, de um lado, existe um banco capacitado para atuar em processos eventuais, preparado com os gastos e ciente dos resultados estimados. No máximo, o banco gastou um pouco mais com os seus advogados (algo já previsto no orçamento anual dos bancos). Basicamente e retomando o caso, o banco não tinha razão de

cobrar aquela dívida, logo, nunca teve direito, nunca teve razão de cobrar. Então, o que o banco perde? Pouco ou nada.

Em alguns aspectos o banco até ganha: repetição de jurisprudência favorável, o que protege e blinda acerca de outros casos considerados similares e perpetua o quadro de violações estruturais cometidas, por quem possui total domínio técnico e informacional para saber que atua ilicitamente, mas que atua mesmo assim, valendo-se do campo jurídico para se proteger.

Entretanto, do outro lado, ao invés dessa estrutura preparada para atuar em litígios, existem cidadãos em regra não preparados para esse estresse adicional em suas vidas. Sujeitos sem mecanismos institucionais reais de prevenção e solução desse tipo de violação abordado na tese.

Ou seja, sob o prisma jurídico de se pensar qual direito o banco tinha e o que perdeu, basicamente nunca teve direito e perdeu algo inerente à equação de seu próprio funcionamento. Já na parte do consumidor lesado, as coisas mudam drasticamente.

É possível constatar essa assimetria, tanto em poder econômico, quanto acerca da situação desbalanceada acerca do direito: o consumidor tinha razão e suas perdas remetem ao abordado até aqui (e mais, pois o explicado não tem efeitos totalizantes, mas exemplificativos do que ocorre com esses consumidores lesados, que caminhos legais são obrigados a seguir etc.).

O consumidor lesado perdeu tempo, teve a saúde mental e física minadas, marcadas negativamente cuidando daquele processo, e tudo para, no fim, o banco sair basicamente ileso e sem punição (enquanto no Direito Penal, se um cidadão trapaceasse contra um banco, enfrentaria um funcionamento e mecanismos diferentes).

Cumpre reiterar que a análise do julgado, necessariamente envolve um caso de um sujeito que ingressou com uma ação na justiça e batalhou nesse território jurídico. Ocorre que nem todas os sujeitos que são lesados vão ingressar com uma ação na justiça, muitos não têm acesso a advogados, e os advogados, em regra, cobrarão para entrar com essa ação (inclusive pela probabilidade conhecida de afastamento do dano moral).

Além disso, muitos sujeitos não têm conhecimento e tampouco energia para enfrentarem tais injustiças dentro de suas vidas já desgastantes e duras. Alguns sujeitos vão ao banco e conseguem o cancelamento, outros conseguem o

cancelamento apenas parcial e acabam pagando quantias indevidas, outros não reagem e pagam tudo (e uma parte não percebe).

Trata-se de um jogo assimétrico de funcionamento vantajoso para uma das partes. Qual? O banco.

As condições de produção explicadas não autorizam uma explicação inversa, mas que é a compatível com a ideologia dominante, a de que esses consumidores querem se aproveitar dos bancos, tratados como vítimas, no contexto de uma indústria do dano moral.

Vale relembrar Althusser (2022), quando ele explica que a dominância de um discurso em relação a outro não é questão de qualidade, mas de Aparelhos de Estado que reproduzem algo, ideologicamente. Assim, o discurso mais repetido pelos Aparelhos Ideológicos de Estado (AIEs) acaba se firmando e se fixando como dominante, ainda que contra a lógica.

Nesse jogo (mais vantajoso para o banco), as perdas possíveis podem ser projetadas, estimadas e calculadas por especialistas. Supondo que um sujeito tenha uma empresa e que ela dispare cobranças indevidas contra milhares de sujeitos no Brasil, e supondo que uma parcela de sujeitos pague, e que alguma parte processará (o que demora anos e no máximo afastará a cobrança, recebendo da justiça a declaração de que aquele sujeito cobrado não deve), então se torna uma aposta, ou um *modus operandi* financeiramente atrativo.

Em suma, tem-se um cenário financeiramente interessante para a instituição bancária, mas altamente desinteressante para o consumidor lesado.

Este trecho demonstra, mais uma vez, que a irregularidade da cobrança é reconhecida. Porém, é reduzida a simples aborrecimento

> embora reconhecida a irregularidade da cobrança, o pedido de dano moral foi julgado improcedente e, inconformada, a autora apelou. Sem razão, entretanto [...] Em que pese o inconformismo da autora, ora apelante, a mera cobrança indevida trata-se de simples aborrecimento de não causa dano moral indenizável.

Ou seja, é interpretado que a cobrança indevida (injustiça provada cometida pelo ente bancário), constitui simples aborrecimento. Assim entende a justiça.

Como citado na ementa desse recurso, o caso examinado não gera um dano moral indenizável. E nesse ponto, é necessário trazer a redação legal do artigo de dano moral, isto é, o que a própria lei diz que é o dano moral

> Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

A lei, mais especificamente, o Código Civil Brasileiro, traz o conceito do que seria o dano moral: aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ilícito. E no Direito, o ato ilícito é indenizável. Quem causar dano, possui o dever de indenizar, ainda que moralmente.

Entretanto, o artigo ou dispositivo legal é ignorado: ocorre que mesmo sendo constatado que isso ocorreu no processo, logo, que por ação ou por omissão, com negligência ou imprudência, houve a violação de um direito de outro sujeito (dado que foi lançada contra ele uma cobrança indevida), ainda assim, é negado o dano moral, com base na ideologia dominante identificada, que alça o sofrimento dos cidadãos ao mero dissabor do cotidiano, um simples aborrecimento.

Isso diz muito sobre a formação econômica e o Direito, reproduzindo-se juridicamente como normal e comum, que o banco realize algo que traz prejuízo ao cidadão. Ou seja, violar direitos com cobranças indevidas é considerado comum e normal nesse modelo de sociedade.

E com efeito de sentido de que, se o banco realizar cobranças indevidas contra os sujeitos, isso deve ser tido como algo comum e do cotidiano, algo que não merece uma reparação moral, justamente por ser trivial, pequeno e tolerável, próprio da vida em sociedade.

Em outro trecho, para poder justificar a decisão, o acórdão afirma que

> o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar de dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige. TJSP, 2022. 1006045-93.2021.8.26.0510.

Inclusive, esse trecho é uma citação de um julgado do STJ, o Superior Tribunal de Justiça, utilizado na decisão para fundamentar como a situação experimentada pelo sujeito não configura dano moral.

É inclusive interessante analisar o trecho a seguir, em que novamente é citado um trecho de decisão da referida Corte, que diz “mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral”.

Com isso, se tem em mãos um trecho que, quando utilizado, nutre o efeito de afastar o dano moral (mesmo quando em tese aplicável), bastando se repetir entendimentos em cima de entendimentos passados e ainda dominantes.

Nessa via jurisprudencial, do que o Tribunal Superior decidiu, novamente o jogo é interessante para o banco e desinteressante para o consumidor lesado, pois se esse Tribunal é quem vai desenhar os parâmetros do que seria dano moral ou simplesmente um mero aborrecimento, um mero dissabor, uma mágoa, uma irritação ou até uma sensibilidade exacerbada que estariam fora do dano moral, então tem-se claramente que o jogo considerado neutro, passa longe da neutralidade, sendo estruturado de modo a fazer prevalecer o interesse dos bancos.

Em suma e no final, quem interpreta em favor da classe dominante é a própria classe dominante e suas instituições. Isso é o entendido como justiça dentro do Tribunal. E é o que vai construir uma regra, que também é uma régua substitutiva do ordenamento jurídico, construindo e designando o limite de qual sofrimento pode ser configurado como dano moral e qual não pode pelo Tribunal.

O funcionamento analisado opera de uma maneira funcional e economicamente interessante às grandes empresas, espaço dos grandes litigantes, que podem e mesmo optam por participar desse jogo processual favorável e corporativamente conhecido.

Por exemplo, quando reproduzido pelo Tribunal de Justiça de um determinado estado, que uma cobrança indevida se trata de algo simples, um mero aborrecimento, esse discurso é funcional à instituição bancária, que adquire em seu favor uma régua de contenção do dever de indenizar, que fixa parâmetros contra o consumidor, e contra a redação do artigo sobre dano moral.

Assim, o funcionamento analisado opera a favor dos grandes litigantes, sustentando o quadro geral de violações assimétricas contra o consumidor, produzindo uma repetição que apaga direitos, silenciando os consumidores lesados por práticas de cobrança indevida reiteradas.

A afirmação de que “a simples cobrança indevida não gera dano moral”, como se repete, traz um efeito de sentido de que há um aval para que grandes instituições continuem realizando essa cobrança indevida sem se preocupar com eventual condenação em dano moral, afinal, mesmo se analisado pelo Tribunal, o entendimento dominante será de mero dissabor do cotidiano, de algo que faz parte da vida do cidadão.

Trata-se de algo repetitivo, porque de fato a ideologia e o discurso jurídico baseiam-se em pequenos trechos reproduzidos em larga escala, e em espaços lastreados por enorme poder: campo das decisões dos Tribunais Superiores, onde inegavelmente, o poder exercido é substancial e considerável, o que não significa, conforme as contribuições althusserianas, que dominância e maior poder tenham a ver com maior qualidade demonstrada de um argumento sobre outro. No final, o Direito é menos sobre argumentos e mais sobre poder e reprodução.

Já foi explicado como a ideologia identificada se mostra discursivamente mais favorável para um dos lados da mesa, e como certamente não é para o lado do consumidor, mas dos grandes litigantes. Pois bem, é dito ainda na decisão, que é “necessário que a pessoa comprove a existência de uma repercussão negativa suficiente a causar sofrimentos que ultrapassem os meros dissabores do cotidiano”.

Existe um tipo de violação dos bancos aceito pela justiça como regra, de forma que não cause dano moral. E excepcionalmente, para fins de dano moral, possivelmente aceita-se sua caracterização, quando existe um sofrimento elevado e fartamente documentado.

Mas somente em tese, pois ainda assim, pode ser interpretado como exagero, má-fé, e de todo modo, interpretado como algo incapaz de ultrapassar esse mero dissabor do cotidiano trazido pelo Tribunal, que não seria passível de dano moral.

O Tribunal pode até destacar que o sofrimento documentado é fruto de uma sensibilidade exacerbada, como demonstra o discurso analisado, representando uma violência simbólica que humilha o cidadão. Sobretudo quando a grande litigante mobiliza a tese de tentativa de enriquecimento ilícito, mas aplicada ao consumidor lesado. Isso por si só já caracteriza uma enorme violência, sendo atentatório contra a dignidade humana. O Tribunal, ao ser conivente com esse tipo de prática, participa da reprodução dos silenciamentos e violências sociais, desincumbindo-se de solucionar conflitos e reparar danos.

Dessa forma, o Tribunal exige fartas provas de sofrimento dos cidadãos: é preciso sofrer muito para alguma reparação. Em regra, sofrer com cobranças indevidas é normal e trivial, como interpreta.

E neste ponto, assim como realizado acerca da palavra "mero" reproduzida pelos juízes, vale trazer o conceito que o dicionário confere ao traçar o significado de dissabor, palavra também bastante reproduzida nos julgados sobre o tema

> Sentimento ou sensação causada pela frustração de uma expectativa. Contrariedade, contratempo, desprazer: este projeto só me tem trazido dissabores.[22]

Como verificável à luz do conceito do dicionário, dissabor é classificado como um sentimento ou uma sensação causada pela frustração de uma expectativa. Portanto, isso se diferencia de sofrer com uma grande injustiça, funcionando no discurso como uma simples expectativa de não ser cobrado indevidamente.

Exemplificativamente, como se existisse a expectativa de o sujeito ganhar na Megasena, fazendo planos com esse dinheiro. E como eventualmente o sujeito não ganha, experimenta dissabor. Isso seria uma frustração de uma expectativa. Agora, o dito antes, expectativa de não sofrer com violações de direitos, tratado como mero dissabor, beira ao absurdo, à luz do próprio Código Civil Brasileiro. Esse entendimento silencia a redação jurídica do Código Civil Brasileiro sobre o dever de indenizar.

Se alguém atua respeitando todos os direitos e deveres que existem para viver em sociedade, e recebe uma cobrança de algo que nunca solicitou ou contratou, isso não pode ser alçado à categoria de um mero dissabor do cotidiano, com o detalhe que, para piorar, ainda se acrescenta essa palavra mero como complemento de dissabor.

O discurso jurídico sequer nomeia a dor como dissabor, mas mero dissabor, uma simples frustração do cotidiano, uma simples quebra de expectativa de ser tratado com dignidade.

Ao mesmo tempo em que o acórdão fala sobre não causar sofrimento indenizável, não causar angústia digna de reparação moral, é identificável que se reconhece um sofrimento, apenas não nos termos esperados para caracterizar o dano moral, e sobre esses termos esperados, é possível verificar o tratamento diferenciado que é conferido à questão da negativação de nome. Em outro trecho, é dito que

> Observa-se, no caso dos autos, que não houve inserção do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, mas tão somente a realização de algumas cobranças por meio de mensagens. TJSP, 2022. 1006045-93.2021.8.26.0510.

Em "tão somente a realização de algumas cobranças", verifica-se como o efeito de sentido de relativização é repetido em diferentes momentos do julgado.

---

[22] DICIO. **Significado de Dissabor**. Disponível em: https://www.dicio.com.br/dissabor/#:~:text=Significado%20de%20Dissabor,Inexist%C3%AAncia%20de%20sabor%2C%20insipidez. Acesso em: 17 dez. 2024.

Ainda, o trecho completo indica que caso houvesse a inscrição da autora no Serasa e órgãos de proteção ao crédito, então, isso seria passível de dano moral.

Na prática, o que acontece quando um sujeito é inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, é que ele fica impedido de comprar de certas formas que não à vista. Assim, o sujeito fica impedida de comprar a prazo.

Nota-se que a intensidade do sofrimento exigido (relacionado ao dano moral considerado procedente ou improcedente) é lido e manuseado pelo Poder Judiciário, sob o prisma do capital, mas de modo raso, pois não versa de modo profundo sobre aquela relação entre partes (cidadã-banco) desde o materialismo histórico.

Dito de outro modo, a escala de sofrimento é analisada de modo raso sob o prisma mais aparente do capital, apontando que o fato de um sujeito ser cobrado indevidamente por uma dívida é socialmente aceitável e comum, mas desde que ele não seja impedide, por exemplo, de comprar de modo parcelado.

É preciso frisar, pelo que se ensina no campo jurídico, inclusive em Direito Civil e Constitucional, que é juridicamente equivocado que o grande filtro e critério do sofrimento seja eventual influência no poder de compra trazido à tona, por prejuízo de inscrição indevida enquanto devedor, como se inexistisse sofrimento longe desse critério econômico elencado.

Também equivocado, considerando que o dano moral é justamente um dano extrapatrimonial (extra, que transcende a questão patrimonial). Contudo, o critério dos julgadores mostra-se justamente algo com efeito patrimonial (na forma do poder compra), invertendo-se a lógica esperada do Poder Judiciário.

Isso é possível no funcionamento discursivo, invertendo-se a lógica, pela dominância da ideologia identificada, de que existe uma indústria do dano moral em jogo, favorável ao consumidor, em prejuízo de grandes empresas, quando o real, remete diametralmente ao oposto do manifestado e reproduzido pelo discurso dos julgadores, que manifestam e materializam essa ideologia analisada.

Verifica-se nos julgados, que a análise do sofrimento para fins de dano moral não é dentro da legalidade do Código Civil Brasileiro sobre o dano moral, e das legislações específicas (como o Código do Consumidor), do constitucionalmente esperado em proteção dos cidadãos.

Mas sim, a análise do sofrimento ocorre dentro do exigido pela formação do capital: cidadãos que possam comprar, ainda que endividados, assim mantendo a

continuidade das relações sociais, comprando-se mesmo com dívidas e até ampliando-as.

Dessa forma, afirma-se que o dano moral ocorre se o sujeito for inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, inviabilizando que compre de modo parcelado. Contudo, o sofrimento diferente disso é apagado, entendendo-se que o sujeito não merece dano moral, dado que teria ocorrido um mero dissabor do cotidiano, um simples aborrecimento, incapaz de caracterizar o dano moral.

Analisando mais a fundo, o fato de que o sujeito faz jus ao recebimento do dano moral, quando é inscrito indevidamente nos órgãos de proteção ao crédito (dano extrapatrimonial reconhecido), demonstra claramente como o que é proibido pelo Tribunal, é uma ilegalidade que barra ou bloqueia a continuidade das compras, que atrapalha a expansão das relações de consumo.

Assim, toleram-se ilegalidades comprovadas que não influam diretamente na continuidade das relações de consumo. Dentro da ideologia dominante, isso faz sentido, ainda que em tese seja tecnicamente equivocado.

Mas, como já explicado, o Direito não é neutro e tampouco se reduz a uma prática técnica desinteressada, mas, nos termos de Althusser (2022), envolve um poderoso Aparelho Ideológico de Estado (AIE), que ao mesmo tempo pode se organizar como Aparelho Repressivo de Estado (ARE).

É importante acrescentar que Althusser (2022) considera diferenças de intensidade (quantitativas) na análise qualitativa entre Aparelho Ideológico e Aparelho Repressivo, no entanto, nem o primeiro e nem segundo significam um grau zero dos elementos não presentes na nomeação: mas uma prevalência, algo de maior presença.

Nesse sentido é que instituições como a “família” e a “escola” seriam marcadas como Aparelhos Ideológicos, mesmo envolvendo internamente a repressão (a exemplo do campo religioso).

O caso do Direito é bem específico, pois consegue atuar prevalentemente em ambos os casos, mediante mecanismos diversos que se complementam, presentes, por exemplo, na relação das esferas civil e criminal (caso da versatilidade dos controles repressivos e ideológicos atrelados ao campo jurídico).

Dentro dessa versatilidade, quando o poder de compra é barrado, dificultando ou prejudicando o fluxo de compras, então, o Tribunal vê ilegalidade apta a

caracterizar e consequentemente ensejar o dano moral. Quando não é o caso, é encarado como uma ilegalidade normal do cotidiano.

Nessa linha, o dano moral só é reconhecido quando se tem algo que afeta o consumo, que no fim das contas, é o termômetro que é tido como o verdadeiro critério de análise do sofrimento, para fins de dano moral.

Em tese, trata-se justamente de discussão extrapatrimonial, que não se resume a questões como o sujeito ser ou não impedido de comprar, mas no fim, o filtro usado é patrimonial.

Dessa forma, todo o sentimento de tristeza, de angústia, todo o estresse e dor frente à injustiça que o sujeito indevidamente sofreu e experimentou, tudo isso é eclipsado, e então, o sujeito não é indenizado.

Isso demonstra como o Direito Civil funciona de modo a manter as coisas funcionais ao capital, deixar as coisas como estão, justas ou não, ilegais ou não (embora algo mude se afetar as relações de consumo, inviabilizando compras).

O funcionamento analisado, que apaga toda a dor e sofrimentos que transcendem a discussão de inscrição ou não, mostra-se funcional para quem cobra de forma indevida, porque na prática, o que se está autorizando, é que se uma grande empresa lança cobranças contra milhares de consumidores, sem inscrevê-los no Serasa, são apenas dissabores comuns.

Ainda que isso seja levado à justiça, não ensejará dano moral pelos critérios do juízo de origem e do Tribunal de Justiça (primeiro e segundo grau, respectivamente). O máximo com o que a empresa eventualmente arcará, é com o reconhecimento de que não tinha razão nas cobranças, declaradas indevidas, mas sem uma reação proporcional e compatível do Poder Judiciário capaz de frear as ilegalidades da empresa.

A lógica de inscrições Serasa, envolve tratamento de dados pessoais em massa, com a criação de um banco de dados onde a inscrição remete à adição de um nome em cadastro de inadimplentes (solicitada pela empresa que em tese possui a dívida).

As instituições financeiras consideram esses dados (Serasa) para avaliar o consumidor e determinar sobre a concessão de crédito. Entretanto, as práticas associadas à inscrição, bem como o próprio funcionamento Serasa, enfrentam críticas no âmbito da proteção de dados pessoais, por potenciais ilegalidades, práticas e compartilhamentos obscuros de dados e danos como, no caso desta tese, o

consumidor inscrito ser prejudicado com restrições financeiras. E então, adicionalmente no caso da tese, sobre a questão patrimonial ser considerada como termômetro principal para julgar uma questão extrapatrimonial, caso do dano moral, tratando-se de uma contradição.

Uma das responsáveis por fiscalizar as questões envolvidas é a ANPD, sigla para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, entretanto, a atuação analisada dos Tribunais ocorre usando a jurisprudência já consolidada sobre o tema, decidida por eles próprios.

Assim, os Tribunais reproduzem entendimentos dominantes por meio do Direito, como explicado por Althusser (2022) sobre a reprodução, perpetuando as relações desiguais entre as partes. A assimetria entre as partes, quando ignorada e não considerada de modo a reduzir privilégios e prejuízos aos consumidores, reproduz verticalidades benéficas às grandes (empresas) litigantes do país, de modo que a igualdade jurídica entre as partes, permanece apenas formal no Direito.

Resguardando a desigualdade estrutural apontada por Pires (2021, 2023), o Direito reproduz um discurso de verticalidade quando se omite sobre as assimetrias reais de poder, ou mesmo quando formalmente considera todos iguais, estacionando nessa descrição, mas sem transformação, silenciando aspectos centrais.

De modo abstrato, o respeito à jurisprudência de fato pode contribuir com a segurança jurídica, com expectativas parcialmente estabilizadas. Entretanto, especificamente no tema desta tese, repetir o entendimento dominante de julgados em massa, pela força dessas práticas, significa reconstruir o presente com uma lógica que ao invés de segurança jurídica, inviabiliza a própria segurança dos direitos dos consumidores.

Para que o dever de indenizar moralmente seja reconhecido na ideologia dominante, o parâmetro do Tribunal de Justiça para algo extrapatrimonial, é a afetação patrimonial, como critério para se aferir a intensidade do sofrimento, invertendo-se o que é fixado juridicamente em defesa dos cidadãos na legislação, de modo que as decisões judiciais analisadas (sentenças ou acórdãos) não refletem o assegurado em lei, mas sim, criam critérios próprios, arbitrários para os cidadãos e excelentes para os grandes litigantes, grandes empresas, no caso, bancos.

Dessa forma, o efeito de sentido materializado no discurso, é de que esses julgados analisam com centralidade se houve ou não a inscrição no Serasa, para com

isso, entenderem sobre a intensidade do sofrimento experimentado, e consequentemente, se o caso merece o reconhecimento ou não do dano moral.

Em suma, com inscrição no Serasa, o sofrimento do consumidor é reconhecido, e sem inscrição, não merece dano moral, independentemente de todo o resto do sofrimento, estresse, angústia, raiva e tristeza explicitadas, tratadas como mero dissabores do cotidiano.

b) CASO 02

O segundo caso analisado se trata de um julgado do Tribunal de Justiça de São Paulo que foi originário da comarca de Pereira Barreto, em que a apelante (quem recorre) possui as iniciais A.P.A.M., processo número 10025696620218260439, julgado pela 13ª Câmara de Direito Privado, que tem o Banco Bradesco S/A no polo passivo.

> **EMENTA:** APELAÇÃO - PACOTE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – COBRANÇA INEXIGÍVEL – DANO MORAL – NÃO OCORRÊNCIA. Sentença de procedência da pretensão em ser afastada a restituição da tarifa de pacote de serviço - Cobrança de tarifa declarada inexigível - Danos morais - Mera cobrança indevida, por si só, não configura dano moral passível de indenização - Não houve comprovação de ofensa à honra ou situação vexatória - Ausência de negativação - Mero dissabor - Indenização afastada: - A mera cobrança de tarifa por pacote de serviços bancários, embora declarada inexigível, não é apta, por si só, a ensejar a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, visto que ausente comprovação de ofensa à honra ou situação vexatória em desfavor da autora. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Fixação – Remuneração digna do trabalho do advogado – Observância da complexidade da demanda e do zelo do patrono – Ocorrência – Incidência do artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil: – A fixação de honorários advocatícios deve ser feita de modo a remunerar dignamente o trabalho do advogado do vencedor, levando-se em consideração a complexidade da demanda e o zelo do patrono, em observância ao art. 85, §§ 2º, do Código de Processo Civil. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10025696620218260439 Pereira Barreto, Relator: Nelson Jorge Júnior, Data de Julgamento: 31/05/2023, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/05/2023)

No caso em questão, se trata de uma situação em que a autora da ação foi cobrada indevidamente, em situação que não era exigível, conforme o Tribunal. Foi pedido (sobre o valor indevidamente pago), a devolução em dobro, uma restituição que encontra amparo legal, em dispositivo jurídico para frear esse tipo de prática abusiva.

Nesse sentido, a autora requereu a restituição em dobro (juridicamente legal) do que pagou, atinente aos valores que foram efetivamente descontados da sua conta bancária indevidamente. E pediu o dano moral.

Contudo, sobre o dano moral, apesar de a autora da ação demonstrar que sofreu com aborrecimentos e transtornos injustamente, uma vez que nunca assinou qualquer autorização para o tipo de cobrança realizada, o caso foi relativizado no Tribunal, tolerado sem o dano moral.

Mesmo expondo como sentiu-se enganada e prejudicada, o caso narrado pela autora foi equiparado a algo normal do cotidiano, mesmo tendo sofrido com toda uma situação a qual ela não deu causa.

A autora foi obrigada a responder dentro de toda uma situação injusta que não deu causa (não teve culpa), sofreu em virtude de práticas abusivas praticadas pelo banco, que comprovadamente, segundo o Tribunal, agiu de forma ilícita, indevida, fraudulenta, mas ainda assim, a ausência de negativação fortalece o entendimento de mero dissabor, com a indenização moral afastada, como se depreende da própria ementa analisada.

No caso em exame, a autora alega que jamais assinou qualquer contrato e jamais deu qualquer autorização para que o banco realizasse as cobranças indevidas. O entendimento do Tribunal é pela ilegalidade das práticas do banco, entretanto, repete-se que a mera cobrança indevida, por si só, não configura dano moral passível de indenização.

Segundo o Tribunal, inexiste situação vexatória, ofensa à honra ou abalo que justifique o dano moral. Acerca do critério do Tribunal para aferir a intensidade do sofrimento, como já explicado, tem-se a ausência de negativação, arbitrariamente associada à não comprovação de sofrimento com ofensa à honra e caracterização de situação vexatória.

Verifica-se que, como não afeta o poder de comprar, a situação é considerada um mero dissabor do cotidiano, como entende o Tribunal, muito embora o mesmo Tribunal entenda pela ilegalidade das cobranças. A negativação é interpretada para se aferir acerca do sofrimento injustamente experimentado (se gerador de dano moral ou não).

A ficção jurídica de igualdade universal (formal), apaga a assimetria material do real, ou seja, apaga as desigualdades de poder e as clivagens existentes entre as

partes, como se a autora possuísse a mesma estrutura e capacidade de reagir frente a um ato ilícito, do que a empresa que realizou o ato ilícito.

Essa ficção, quando tomada enquanto descritiva do real (e não um dever-ser), facilita a dominação dos que já estão hierarquicamente abaixo na clivagem de classes, economicamente, e ainda no caso, tecnicamente (pois a dominância informacional e técnica sobre o conteúdo discutido é da empresa que pratica as cobranças indevidas).

Esse conteúdo ausente (sobre a assimetria entre as partes), é abordado por Althusser (2022, p. 97) como determinante, inclusive acerca do que, de modo funcional, garante à ideologia e classe dominante a perpetuação. Sobre isso, destaca-se

> O Direito reconhece a todos os homens, sujeitos jurídicos iguais, o direito de propriedade. Mas nenhum artigo reconhece o fato de que alguns sujeitos (os capitalistas) sejam proprietários dos meios de produção, e outros (os proletários) desprovidos de qualquer meio de produção. Esse conteúdo (as relações de produção) está, portanto, ausente no Direito que, ao mesmo tempo, o *garante* (Althusser, 2022, p. 97).

Portanto, existe uma ausência jurídica que garante a ordem das coisas na reprodução.

Em contrarrazões de recurso, o banco requereu que fosse negado provimento e afastado o dano moral. Nas razões da autora, foi explicado como o dano moral é cabível, mas o Tribunal nem sequer fez questão de trazer o conteúdo dessas razões sobre o tema na ementa, fazendo prosperar, inclusive na redação da ementa, apenas o que o banco apontou, apagando-se que existe um conflito e um embate entre partes, criando-se uma falsa aparência de harmonia, onde há conflito, violação e ilegalidades demonstradas.

Uma coisa verificável em Bourdieu (2021) e Althusser (2022), é que os juízes, historicamente, estão associados à classe dominante, de práticas e menções aristocráticas. Assim, com efeitos de naturalidade e obviedade, facilmente subordinam-se à ideologia dominante, que no final, é a ideologia da classe, tratando-se de uma filiação atrelada ao lugar ocupado, que funciona reproduzindo a capacidade técnica de repetir a ideologia dominante, manifestada pela forma jurídica, pelo Direito aplicado, assim garantindo a permanência da assimetria e da desigualdade, que o Direito oculta quando afirma que todos são iguais (igualdade formal).

Assim, nos casos analisados, torna-se possível identificar uma repetição no funcionamento discursivo dos julgadores. Que não é uma reprodução qualquer, mas

> uma reprodução de sua *submissão à ideologia* dominante, e por parte dos agentes da exploração e da repressão, uma reprodução de *sua capacidade para manipular bem* a *ideologia dominante*, a fim de que garantam ‘pela palavra' a dominação da classe dominante (Althusser, 2022, p. 87).
>
> todo Direito é, por essência, no último instância, desigualitário e burguês (Althusser, 2022, p. 99).

Nota-se que a desigualdade material é mantida, bem como os direitos são anulados, sem grande necessidade de fundamentação, bastando a repetição do poder de nomeação, exercida pelos Desembargadores do Tribunal.

Pela nomeação, e pela via da jurisprudência, se fundamenta de modo tautológico, sendo a garantia do fundamento, uma ficção proveniente da classificação jurídica de quem possui o poder legal de interpretar e julgar. E no caso, contra o dispositivo legal do dano moral debatido.

Quanto maior a naturalidade dessa violação, maior a repetição, em que pese, para manter a coesão jurídica, sejam citados outros julgados, de forma a não transparecer que o fundamento e a decisão podem estar equivocados, ou desbalanceadas frente aos direitos dos cidadãos (em caso, reconhecidamente, de consumidores lesados, que foram prejudicados por uma empresa). Recobra-se que "A jurisprudência, para Viehweg, não se vincula com a ciência, mas com a retórica" (Althusser, 2023, p. 95). E no caso, a repetição pela via da jurisprudência confere aval para a reprodução das decisões analisadas.

No caso examinado, conforme explicado no julgado, a tarifa de pacote de serviços foi cobrada indevidamente por anos pela instituição bancária, na conta de recebimento de aposentadoria de sujeito que foi vítima da ilegalidade provada.

E os valores variavam entre R$ 15,62 e R$ 22,82, mas eram recorrentes. E ao que tudo indica, perdurariam por mais anos (prática realizada contra milhares de sujeitos da sociedade).

Essa prática abusiva e ilegal realizada pelo banco contra aposentados, é considerada simples e comum no discurso do Tribunal. O que é o caso dos autos desse processo, cabendo destacar que a autora da ação aponta que essas cobranças

indevidas ocorreram entre maio de 2017 a outubro de 2021, ou seja, prevaleceram no tempo, ocorrendo por mais de 4 anos. Para o Tribunal, isso foi considerado normal.

Nesse sentido, a autora teve as cobranças indevidas por 4 anos na sua conta bancária, foi prejudicada, e mesmo assim, isso não foi considerado suficiente para entender que é passível de dano moral, sendo considerado mero dissabor.

Não se trata de uma situação isolada, uma situação à parte (erro pontual), mas sim, se trata de algo que foi praticado pelo banco por mais de 4 anos contra uma aposentada, indevidamente.

Ainda assim, no entendimento do Tribunal, tem-se mero dissabor, mera ilegalidade sem repercussão moral (violação trivial e pequena). Foi constatado pelo Tribunal de Justiça que a alegação da autora era verdadeira.

O Tribunal comprovou documentalmente que entre maio de 2017 a outubro de 2021, existiram cobranças de uma tarifa bancária inexistente (com valores que variaram entre R$ 15,62 e R$ 22,82). Ou seja, houve a constatação de ilegalidades pelo Tribunal: ocorreram cobranças indevidas comprovadas, sendo entendido que a consumidora foi lesada.

Entretanto, para fins de dano moral, sem o critério da inscrição e negativação, nada parece importar ao Tribunal acerca do injusto experimentado. Um trecho merece destaque para essa análise

> e no caso a mera cobrança de tarifas pela prestação de serviços, ainda que declarada inexigível, pois houve apenas uma cobrança indevida referente à tarifa de pacote de serviços. Portanto esse fato isoladamente não configura um dano moral passível de indenização.

Foi afirmado que a mera cobrança de tarifas, ainda que declarada inexigível, ou seja, ainda que injusta, indevida, não configura um dano moral.

O Tribunal reproduz ainda que

> Trata-se apenas de um aborrecimento cotidiano, tanto que a cobrança indevida não foi divulgada publicamente, não havendo fundamento para alegar abalo moral.

Isso significa que, mesmo quando ocorre uma cobrança indevida em que o sujeito sofre com uma série de transtornos e uma série de angústias dela decorrentes em busca de resolver a situação, perdendo seu tempo, tendo sua saúde mental e

física prejudicadas, nada disso importa, porque o critério do Tribunal é outro: mesmo para o dano extrapatrimonial, o critério é patrimonial.

Nada do sofrimento além disso foi considerado pelo Tribunal de Justiça, conforme verifica-se no presente caso em exame. O Tribunal afastou os argumentos da autora e o dispositivo do dano moral, entendendo o ocorrido como algo que não deve ser indenizado, mas tolerado socialmente como mero aborrecimento do cotidiano.

É ressaltado ainda que não foi divulgado publicamente, ou seja, o sujeito não foi inscrito no Serasa e não houve nenhuma divulgação apta a prejudicar o consumo. Nesse discurso, o relevante é a reprodução das relações que são funcionais para a formação econômica.

Ainda, o discurso analisado revela em seu funcionamento, como a ideologia identificada é funcional para o setor bancário, e isso porque permite que os bancos lancem cobranças indevidas contra os cidadãos. Os bancos, que detêm o domínio informacional e tecnológico de controle sobre as contas bancárias, podem realizar os descontos que quiserem nas contas dos sujeitos.

Mesmo quando isso ocorre por anos, como no presente caso (de 4 anos), isso não enseja dano moral para o Tribunal. Nessa decisão, é ainda citada uma outra decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo em que é afirmado: “hipótese em que a indevida cobrança de tarifas não contratadas pelo autor configura mero aborrecimento inerente ao cotidiano da vida em sociedade".

Efeito de naturalização do ato ilícito e relativização da reprovabilidade do cometido pelo banco. É possível identificar concretamente no discurso como “Conceitos ideologicamente condicionados encobrem práticas de terror racionalmente banalizadas” (Warat, 1997, p. 20).

Foi dito que a cobrança de uma tarifa não contratada pelo consumidor, no caso da autora, mesmo durante anos, deve ser tida como mero aborrecimento inerente ao cotidiano da vida em sociedade.

O Tribunal entende que é algo de menor grau, algo que não merece uma reparação moral, um mero aborrecimento da vida cotidiana em sociedade. Logo, quem vive em sociedade, deve aceitar se envolver processualmente em casos como esse.

Deve ainda tolerar ser cobrado indevidamente pelos bancos como parte da vida em civilização, devendo entender isso como algo pequeno e comum, mesmo

pagando, por anos, valores indevidos, que quando somados, representam quantias substanciais, e de todo modo, injustas.

No âmbito criminal, algo menor pode ensejar penas altas para os cidadãos. Contudo, tratando-se dos ilícitos de grandes empresas, mesmo quando comprovadamente erradas, as grandes empresas são tratadas como vítimas que precisam ser protegidas dos consumidores (assumidamente lesados, conforme reconhece o Tribunal).

O percurso do consumidor lesado já é vexatório. O fato de entrar com uma ação na justiça, precisar participar de audiências, contratar um advogado, ter gastos financeiros e abalos emocionais com isso, ter gastos inclusive de tempo, precisar recorrer ao Tribunal, e no final se deparar com o resultado de uma decisão colegiada, por Desembargadores, que dizem ser aquilo um mero acontecimento do cotidiano e próprio da vida em sociedade, além de atentatório contra a dignidade dos cidadãos (consumidores assumidamente lesados segundo o Tribunal), ainda reproduz esse discurso funcional para as instituições bancárias. Alega-se nos julgados reproduzidos, até mesmo tratar-se de sensibilidade exacerbada (dos consumidores lesados).

Ainda, o trecho que o Tribunal de Justiça de São Paulo usa é proveniente de uma outra apelação do Tribunal de Justiça, de modo circular, apagando que a garantia do Tribunal para decidir, no final, remete a si próprio. A garantia das autoridades julgadoras, então, são elas mesmas no final, analisando em sentido amplo desde o materialismo histórico.

No caso, novamente no discurso do Tribunal, o ocorrido é tratado como “contratempo rotineiro da convivência social que não configura danos morais indenizáveis”.

A todo momento é reproduzido que isso é um evento comum da vida em sociedade, um contratempo rotineiro (relativizado), algo comum que não é tão grave, apagando-se como o que causou toda essa confusão, todo esse problema analisado, foi uma conduta ilícita reiterada do banco (que foi reconhecida desde a sentença inicial como cobrança indevida).

O recorte do discurso jurídico para fundamentar e fixar critérios é arbitrário e violento, tanto funcional aos bancos, quanto garantidor de uma determinada ordem, conforme explicado por Althusser (2022) sobre o que o Direito garante, onde deve ser considerado normal a lesão ao consumidor, desde que ele continue consumindo.

É o que se pode analisar acerca dos efeitos desse discurso. Além disso, uma afirmação que chama atenção na fundamentação, ocorre quando estão explicando com base em quais motivos a autora não merece o dano moral

> Não teve, sequer, seu nome negativado perante os órgãos de proteção ao crédito que lhe causassem vexame ou humilhação, ou que dificultasse a obtenção de empréstimos ou qualquer outra transação comercial e bancária.

Verifica-se que ser negativado é critério do Tribunal para reconhecer algum tipo de dano, vexame ou humilhação, sem isso, nada importa.

Assim, foi destacado como fundamento para a não concessão do dano moral, que não houve a negativação do nome no Serasa, que lhe causasse vexame ou humilhação, ou que dificulte sua obtenção de empréstimos ou qualquer outra transação comercial e bancária.

No funcionamento analisado, o dano moral passa a ser atrelado ao potencial de seguir consumindo, ter o poder de comprar, a possibilidade de fazer empréstimos e seguir reproduzindo esse tipo de relação econômica. Apenas existindo dano moral quando esse poder de compra e consumo é barrado e bloqueado, no caso, via negativação (citada na fundamentação do Tribunal).

Portanto, ter o poder de compra barrado ou bloqueado é exigido pelo Tribunal para a verificação de sofrimento apto a caracterizar dano moral: tão somente então a questão da angústia ou sofrimento e as coisas que o sujeito passa, tornam-se problemas reconhecidos para o dano moral. Sem negativação, torna-se irrelevante tudo o que o sujeito experimentou.

Mas, se bloqueada estivesse, sem conseguir por exemplo realizar um empréstimo, ou fazer qualquer transação comercial e bancária, então o Tribunal iria decidir diferentemente, conforme explica.

Prosseguindo mais a fundo na questão, note-se que esse prejuízo de ser barrado de comprar e obter empréstimos combatido pelo Poder Judiciário, é também um potencial problema para as instituições bancárias com quem o consumidor celebra os empréstimos. Logo, de certa forma, ao estabelecer esse critério, pode-se notar que os bancos e instituições de crédito são mais protegidos do que os próprios autores de ações.

E ainda pode-se notar que, mesmo quando perdem, os bancos e empresas de crédito seguem ganhando em determinados aspectos, pois eles também seriam

afetados se o consumidor ficasse bloqueado e não pudesse realizar um empréstimo ou alguma transação comercial e bancária nesse sentido, movimentando a conta. Com isso, é possível concluir que os bancos ganham, ainda quando perdem, tratando-se de um funcionamento prejudicial aos consumidores e funcional aos bancos.

Dito de outro modo, também há um interesse das instituições, de que o consumidor não seja bloqueado e completamente barrado em seu poder de consumo e movimentação bancária, então, de alguma forma existe presente um efeito de sentido de que, quando o sujeito tem o seu crédito efetivamente bloqueado e isso atrapalha uma transação comercial, isso repercute na questão do capital.

Dessa forma, nesse caso, sim, seria reconhecido o dano moral, isso porque a prática ilegal estaria impedindo o capital de circular e de alguma forma estaria repercutindo, ricocheteando e ferindo o próprio banco, interessado em empréstimos e na continuidade de transações comerciais, que quando ocorrem, geram lucro ao banco.

Logo após esse trecho, é dito no acórdão: “Assim, temos no presente apenas um contratempo que foi resolvido com ajuizamento da ação”. Nesse sentido, pouco importa todo o estresse e transtorno do início das práticas abusivas até o ajuizamento e o final da ação em segundo grau, perante o Tribunal de Justiça.

Todo o restante é apagado, como se a situação retornasse ao contexto anterior às práticas (reconhecidamente) ilegais do banco, o que é falso, dado que as marcas e o abalo psíquico dos sujeitos permanecem, como demonstrado nos autos, muito embora isso seja resetado dos critérios institucionais do Tribunal, que adota o critério de negativação, termômetro (equivocado) para identificar a intensidade de sofrimento, usado ao avaliar a concessão ou não do dano moral, afastando outras questões. Ao mesmo tempo ao arrepio da lei (Código Civil, Código de Defesa do Consumidor etc.), valendo-se da forma jurídica, que reafirma as exigências da formação econômica capitalista.

Dessa forma, muito embora os membros da sociedade esperem um tratamento justo do Poder Judiciário, o real da materialidade analisada indica para o apagamento de questões sociais centrais para a solução do conflito em exame.

E no caso, vale também se questionar, a que ponto há ou paira uma corresponsabilidade dos Tribunais nos atos ilícitos que reconhece enquanto tais, na medida em que nada de substancial os Tribunais fazem para filtrar ou frear o *modus operandi* analisado, dos bancos e suas cobranças indevidas naturalizadas.

No Direito Penal, existe um termo chamado coculpabilidade, que remete à responsabilidade do Estado no que ocorre. Convém, no âmbito da responsabilidade civil, apontar para a corresponsabilidade do Estado nos ilícitos contra cidadãos, na medida em que o erro judiciário na interpretação do dano moral, reafirma que vale a pena para as grandes empresas citadas, operarem com cobranças indevidas por anos contra a população, prevalecendo o lucro no cálculo econômico realizado, abarcando violações sistemáticas de direitos.

Dito de modo mais simples, as grandes empresas contam com as interpretações dominantes dos Tribunais ao seu favor, e fazem delas armas contra o consumidor prejudicado, desamparado tecnicamente e prejudicado perante as instituições que deveriam, em tese, lhe proteger dos abusos de poder e violações.

Cabe mobilizar o conceito de condições de produção do campo jurídico, inclusive acerca da figura do Desembargador (juiz de segundo grau), de um sujeito detentor de notório saber jurídico e conhecimento técnico, mas cujas práticas são ideologicamente orientadas para a reprodução de um mundo marcado por violações de dignidade e direitos.

E que, conforme comprovado na análise do *corpus*, efetivamente trata o ocorrido como um simples contratempo, dissabor facilmente resolvido, quase que magicamente, mantendo-se tudo intacto, inclusive a integridade emocional e a dignidade da parte lesada. Quando, bem ao contrário, todo o narrado e demonstrado indica que fatos e dores estão sendo apagadas nesse tipo de decisão colegiada.

Da forma como o Desembargador coloca no caso em exame, houve um simples contratempo que foi resolvido com o ajuizamento da ação, sendo o conflito facilmente dirimido e dissolvido, de modo que se trata, então, de uma coisa pequena, ordinária e comum. Essa artificial facilidade, como se num passe de mágica, não condiz com os autos e com a realidade de quem sofre até o final da ação ajuizada, e sem retornar ao estado anterior antes das violações.

Para o Tribunal, esse efeito de invisibilidade do sofrimento, e de resolução rápida, quase mágica do conflito, ilustrativamente, indica que, foi como se o consumidor lesado apertasse um botão perante um órgão e seu conflito fosse automaticamente resolvido. Tudo sem prejuízos, sem interferências nos horários comerciais de trabalho (de 40 ou 44 horas semanais etc.), como se inexistisse um percurso desgastante do sujeito até o final da ação. E mesmo um desgaste que permanece ainda após o trânsito em julgado.

O discurso do Tribunal ignora tudo isso e demonstra como o notório saber jurídico dele esperado, é o notório saber jurídico condizente com a manutenção da formação econômica, do já-lá e da desigual ordem estabelecida. *Grosso modo*, temos a manutenção da regularidade de violações de direitos consolidadas e protegidas pelo Direito aplicado.

Apaga-se como as coisas não se resolvem facilmente no Direito. Em uma ação contra um banco, os 4 anos de injustiças e ilegalidades demonstram a dificuldade de enfrentar os injustos sofridos com igualdade, e poderiam ser décadas, não fosse a insurgência e persistência do consumidor lesado em resistir e se opor, o que tem custos para ele, e não só financeiros.

De modo documentado, o caso em exame não é de um simples ou mero contratempo tolerável na vida em sociedade, e a razão pela qual isso não é assim entendido juridicamente, não pode ser entendida só pela via do Direito, senão que depende, necessariamente, da compreensão do funcionamento ideológico presente.

A invisibilidade dos problemas de um sujeito leiga buscar advogados, encontrar e contratar um profissional, ter com ele reuniões, reunir e filtrar documentos, se preparar para audiências de conciliação, audiências de instrução (produção de provas), revivendo repetidas vezes as injustiças, nada disso significa algo para o Tribunal.

Assim, pouco importa se o sujeito não consegue dormir, se há piora nos dias úteis de trabalho, se cresce quadro de ansiedade, se come mal, se vive estressado, se a frustração desperta baixa paciência perante a família… são consideradas coisas irrelevantes dentro da prática técnica dos juízes (chamada de prática técnica, por fins didáticos, mas com a ressalva de que só o ideológico e o inconsciente podem explicar tamanho afastamento e violação da redação legal do dano moral, que exige a obrigatória reparação moral do que foi relatado, imperativamente, e não como opção).

O que já é desedificante da dignidade mesmo para sujeitos com conhecimento jurídico, tende a ser ainda mais desgastante para quem não entende o andamento do processo, não entende o que significa cada audiência, o que acontece em cada uma, como acontece, o que vem depois e qual o próximo passo a ser realizado.

Tudo isso, mina a saúde dos consumidores lesados. E funciona incentivando que os grandes litigantes continuem a ter condutas como as analisadas, ferindo repetidamente uma massa de consumidores prejudicados.

Portanto, não é exagero dizer que os grandes litigantes se beneficiam da inexperiência técnica de suas vítimas, os consumidores lesados (terminologia ancorada em como reconhecem os próprios Tribunais, embora afastem o dano moral, filiando-se ao discurso analisado).

Destaca-se outro trecho do acórdão analisado, onde é dito

> Acrescente-se que os descontos se iniciaram em 2017, ou seja, mais de 3 anos antes do ajuizamento da ação, sem que a autora tenha sofrido qualquer redução patrimonial a ponto de lhe causar prejuízos de subsistência que lhe acarrete ofensa da ordem moral.

Infere-se coisas de um modo antijurídico, permutando conteúdo técnico por opiniões com conclusões inclusive preconceituosas: não é técnico concluir que não sofrer redução patrimonial equivale a inexistir ofensa moral, inclusive porque a ofensa moral (também chamada de extrapatrimonial), é justamente aquela não caracterizada só por esse critério.

O discurso (tecnicamente equivocado) pode ser compreendido melhor se considerado o lugar ocupado por um Desembargador, de sujeitos em lugares socialmente elevados, que do alto dessas posições, questionam a demora do ajuizamento (invertendo a situação contra o consumidor lesado).

Assim, os julgadores concluem que em 3 anos nenhum mal ocorreu, afinal, demorou-se tanto assim, antes do ajuizamento da ação. Com o efeito de que nada de muito grave deve ter ocorrido.

Similar funcionamento discursivo, para fins de comparação, poderia (e costuma ser) levantado para mulheres vítimas de agressão, por exemplo, sob o questionamento didático: "mas isso acontecia há tantos anos e só é trazido agora? Ou é mentira, ou não deve ser muito grave…". Em outros contextos, como o que foi mobilizado, é mais fácil verificar o cinismo e a antijuridicidade do argumento, bem como, sua violência intrínseca.

Contudo, em ambos os casos, é preciso lembrar que a linguagem não é transparente, e há quem veja lógica nesses argumentos, assim como, para os Desembargadores envolvidos, o caso foi elucidado de modo exemplar, sendo dissolvido o conflito e estando tudo resolvido, com as partes devendo ficar satisfeitas. Uma delas, de fato, deve ficar satisfeita, justamente a que violou direitos e nenhum infortúnio substancial enfrentou. A mais poderosa parte envolvida: o banco.

Foi considerado nesse trecho do acórdão, que o fato de o dano ocorrer desde 2017 (3 anos antes do ajuizamento e protocolo da ação), representa um indicativo forte de que isso não tenha afetado a vítima, não tendo causado um prejuízo de subsistência. Logo, seria um ilícito comum, pouco grave, sem abalo moral.

Mas, bem ao contrário, se isso está ocorrendo há mais de 3 anos, então a reprovabilidade das práticas ilegais do banco é grande. E estaria realizando o erro por anos: violando direitos e agindo de forma equivocada, antijurídica, ilícita, por mais de 3 anos. Em tese, isso deveria ser considerado contra a empresa no discurso do Tribunal.

Ainda assim, o Tribunal consegue interpretar ao contrário, contra a vítima, demonstrando como no papel, cabe tudo, e como possui poder para tornar as suas palavras e interpretações, substitutivas da lei. As decisões possuem efeito legal, ainda que violem os dispositivos legais em discussão, mais especificamente, o do dano moral.

Existe uma contradição da aplicação prática do Direito: a lei não tem sempre efeito de lei em sua aplicação. Mas o sentir do Desembargador tem efeito de lei, efeito de verdade. Isso porque as normas escritas carecem de interpretação, que muitas vezes são diametralmente opostas ao texto legal, como ocorre no caso analisado. Althusser (2022, p. 109) explica como isso é possível por meio da ideologia

> Para que a prática jurídica funcione, *basta ideologia jurídico-moral*, e as coisas funcionam *'por si sós'* já que as pessoas jurídicas estão impregnadas destas 'evidências' que saltam aos olhos, que os homens são livres e iguais por natureza, 'devem' respeitar seus compromissos por simples 'consciência' (batizada profissional para dissimular seu fundo *ideológico*) jurídico-moral. Nós diremos, portanto, que a prática do Direito 'funciona', na imensa maioria dos casos, por 'meio da ideologia jurídico-moral' (Althusser, 2022, p. 109).

Considerando isso, acrescente-se que não é preciso, não é necessário um grande complô para que os julgadores interpretem contra direitos básicos dos consumidores lesados. Muitos pensam que os juízes foram comprados ou coisa do tipo ao decidirem equivocadamente, mas raramente é o caso, trata-se de uma questão de filiação ideológica e de subordinação ao funcionamento dominante, que adquire contornos de naturalidade e obviedade, sobretudo da forma como os discursos são repetidos pelos que ocupam esse lugar de juízes.

A repetição e a reprodução da ideologia dominante são constantes dessa prática ideológica, que a partir de um determinado ponto, “funciona sozinha”, não porque funciona magicamente, mas porque sua reprodução é tão dominante e poderosa, que eventuais furos ou desvios são sutis a ponto de serem engolidos pela regra.

O Direito funciona, conforme Althusser (2022) e na maioria das vezes, contando com esse funcionamento aparentemente automático de reprodução, mas que envolve complexidades que só podem ser compreendidas entendendo-se a filiação e subordinação ideológica em jogo no funcionamento discursivo.

> o ‘Direito' (ou antes, o *sistema real* que essa denominação designa, dissimulando-a, já que faz abstração da mesma, a saber: os Códigos + a ideologia jurídico-moral + a polícia + os tribunais e seus magistrados + as prisões etc.) merece ser pensado sob o conceito de Aparelho Ideológico de Estado (Althusser, 2022, p. 225).

Portanto, apesar de em certas situações o Direito fazer uso prevalentemente da força, da coerção e do aprisionamento, evidenciando seu papel como Aparelho Repressor de Estado, o certo é que seu papel é ainda mais poderoso e influente se pensado como Aparelho Ideológico de Estado, como sugere Althusser (2022), sendo que ambas as facetas e manifestações de funcionamento se complementam e se reforçam, assim como a combinação entre Direito Civil e Direito Penal considerada pelos autores, Althusser (2022) e Bourdieu (2021), acerca do Direito.

Dessa forma, no caso analisado, o fato da violação persistir por mais de 3 anos, que deveria pesar contra o banco, acaba por pesar contra a vítima, consumidora lesada. O acórdão logra êxito em conseguir inverter o dever ser, no âmbito do ser, na aplicação prática do Direito ao julgar e decidir. Faz prosperar o contrário do juridicamente esperado.

E com saltos interpretativos sem amparo na realidade, como ao concluir que não prejudicou a subsistência, só porque, por mais de 3 anos, não ingressou com ação, como se todos os cidadãos processassem imediatamente todas os sujeitos e empresas que lhes lesaram, como se fosse muito fácil esse caminho judicial em busca de fazer valer seus direitos. E como se esse fosse o único critério correto para avaliar lesão moral (subsistência prejudicada).

Ademais, como esses tipos de cobranças costumam ser valores pequenos que se seguem por anos, perpetrados contra uma massa de consumidores para que

ao final da operação possa existir um grande lucro, temos algumas consequências: a) o caso se torna pouco interessante para um advogado assumir, porque é desinteressante para a parte pagar uma alta quantia; b) o advogado tende a cobrar antes ao invés de fazer um acordo sobre o valor a ser resgatado, porque sabe que o Tribunal dominantemente ignora o sofrimento do sujeito, e como não concede o dano moral, logo, se não cobrar antecipadamente, o advogado também operará no prejuízo, no vermelho; c) enquanto o cenário é péssimo e empobrecedor para os consumidores lesados e mesmo para os eventuais advogados, é ótimo para o banco e seu jurídico especializado em defender seu interesse.

O caso em exame nutre essa particularidade de expressamente usar contra consumidor lesado, algo que deveria ampliar a gravidade e reprovabilidade das cobranças indevidas da empresa. Trata-se de uma torção do Direito que acaba repetindo e dobrando a ideologia dominante.

c) CASO 03

O terceiro caso analisado se trata de uma apelação cível número 1005 45-56.2020.8.26.0615, em que a autora, A.A.A.S, fez um recurso de apelação contra o Banco Bradesco S/A, que foi julgado pela 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo.

> **EMENTA:** APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DÉBITO EM CONTA BANCÁRIA INDEVIDO POR SEGURADORA. DANOS MORAIS. Inocorrência. Cobrança indevida que corresponde a mero dissabor inerente à vida social cotidiana que não caracteriza dano moral indenizável, mesmo porque ausente prova de qualquer repercussão social do fato. Acordo celebrado entre a Autora e Seguradora que não alcançou o Corréu Bradesco. Pretensão de danos morais que se voltou contra a instituição financeira. Decisão mantida. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. RECURSO DO CORRÉU NÃO PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10005455620208260615 SP 1000545-56.2020.8.26.0615, Relator: Berenice Marcondes Cesar, Data de Julgamento: 10/11/2020, 28ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/11/2020)

Trata-se de um caso em que o sujeito não contratou os serviços do Bradesco seguros, porém, mesmo assim era descontado da conta dela o valor de R$ 19,90 mensais, o que foi reconhecido no processo, como valor efetivamente descontado indevidamente, dado que o sujeito nunca assinou nenhum contrato sobre isso, e sem nada que autorizasse os descontos.

Foi determinado que o Bradesco Seguros não realizasse mais esses descontos, porém, novamente, não foi concedido ao sujeito lesado o dano moral.

Na ementa, destaca-se o seguinte

> cobrança indevida que corresponde a mero dissabor inerente à vida social cotidiana, que não caracteriza dano moral indenizável, mesmo porque ausente prova de qualquer repercussão social do fato.

Novamente, é afirmado pelo Tribunal que no caso em exame, se tratava de uma cobrança indevida. Nem relação jurídica sequer existia entre as partes, sem qualquer tipo de contrato com a seguradora (no caso, seguradora Bradesco). E mesmo assim, houve desconto recorrente na conta corrente da consumidora lesada.

Mas, de novo, também foi entendido o caso sob o prisma de um mero dissabor, algo inerente à vida social, e que todos devem aceitar e esperar da vida em sociedade.

Como se fosse um caso do dia a dia que não merece reparação, tamanha a banalidade e pequenez da ocorrência dos ilícitos.

Neste caso, foi reconhecido que a autora não tinha um contrato com a Bradesco Seguradora que permitisse o desconto na conta corrente.

No acórdão, reproduzindo-se mais uma vez a ideologia identificada, foi afirmado que nem todos os acontecimentos da vida em sociedade que causam tristezas podem ser configurados como danos morais indenizáveis, e que no caso, a situação configura "mero dissabor do cotidiano".

Repetidamente, em que pese o reconhecimento da ilegalidade e o contexto de inexistência de vínculo entre as partes apto a sequer induzir ao erro, verifica-se que o desconto indevido do seguro, ato realizado pelo banco, é tratado como pouco reprovável e mesmo comum em sociedade. Gera uma tristeza não indenizável.

O desconto de R$ 19,90 mensal é apontado como algo ínfimo (mais uma vez, reafirmando a leitura da classe dominante sobre a situação), e dessa forma, como uma coisa que pode acontecer na vida de todos, com efeito de naturalidade. Um acontecimento comum, como se molhar em um dia de chuva, ou sentir um pouco de calor em um dia de sol. Algo nesse sentido, tolerável, e mesmo esperado (da vida em sociedade).

Nesse acórdão também é destacado que não há qualquer especificidade condizente com o dano moral, inexistindo, por exemplo, anotação do cadastro de

proteção ao crédito que prejudicasse a consumidora lesada, apagando e tornando irrelevante o que foi injustamente experimentado.

Não fosse a análise de caso (e o conhecimento jurídico da analista em questão), até se poderia confundir e pensar que o texto da ementa foi inteiramente redigido pelo próprio banco, após ser entendido que atuou em "erro" no juízo de origem (primeiro grau).

Seja como for, o entendimento do acórdão, mais uma vez, é funcional à empresa, filiando-se e repetindo a ideologia dominante, em que se naturalizam violações de direitos, deixando imune a empresa violadora.

Razões não faltam para se confundir, e mesmo acreditar que o acórdão foi redigido pelo próprio banco, tamanha a vantagem desse funcionamento em prol do banco, e em desfavor da consumidora lesada.

E em sentido amplo, considerando ainda o desbalanceamento da situação experimentada por ambas as partes, na esteira do que já foi demonstrado e explicado sobre as minúcias do percurso jurídico, de se abalar com o injusto, contratar advogado, ingressar com a ação, se preparar para as audiências, se preparar para recorrer etc., e ainda ouvir, ao final, que não faz jus ao dano moral, tendo experimentado mero dissabor do cotidiano.

A linguagem supostamente ingênua e técnica do Tribunal (algo repetido no campo jurídico) oculta o quanto de violência ela carrega contra os consumidores lesados. Dessa forma, na presente análise do funcionamento discursivo, cabe expor essa violência, pois trata-se de questão eclipsada, que agrava o sofrimento dos consumidores lesados.

É preciso ir além das evidências e entender a dimensão de violência dos próprios julgamentos contra os consumidores lesados, inclusive de violência simbólica com Bourdieu (2021), verificando como o próprio discurso mobilizado, é um discurso estruturante das violações aos consumidores, e estrutural dentro da formação capitalista.

Podemos ainda notar que existe um efeito de contenção da eficácia dos direitos pleiteados (reparação moral), e ainda um efeito de contenção do ingresso de novos processos, pois o Poder Judiciário firma e fixa posicionamento que na prática barra e evita a efetivação do direito dos consumidores lesados de serem legalmente ressarcidos.

A repetição e reprodução de julgados nesse sentido cria limites para os direitos dos cidadãos, refletindo ainda características dos Aparelhos Ideológicos, de fixar entendimentos e direcionamentos favoráveis às instituições e às grandes empresas, estabelecendo que processos que solicitam dano moral não irão prosperar judicialmente.

Dessa forma, se determina e se naturaliza que é melhor que os cidadãos nem tentem, pois perderão diante dos limites fixados. Identifica-se relação com discursos difamatórios aos consumidores que lutam por seus direitos, e que escutam das instituições, que é melhor nem se aventurarem, pois perderão.

Trata-se de um efeito de contenção de novos processos, que trata a busca pela eficácia dos direitos consumeristas como atividade predatória, quando o verificável é o oposto: existe uma lógica predatória de contenção dos sujeitos consumidores, manifestada nos limites e critérios fixados pelos Tribunais (que também podem manifestar características repressivas).

Isso converge com a memória sobre as partes que é resgatada e mobilizada discursivamente desde a ideologia dominante, que interpreta a situação, o conflito em disputa, como consumidores tentando se beneficiar.

Consumidores buscando lucrar indevidamente diante de empresas bem-sucedidas, que se destacaram dentro da meritocracia e por seu próprio zelo e empenho empresarial. Nesse sentido, os consumidores seriam sujeitos aventureiros e aproveitadores, tentando lucrar diante de empresas de boa reputação.

No entanto, a análise do caso aponta para o contrário: os processos são decorrentes de tentativas indevidas ligadas ao enriquecimento por parte das empresas, e não dos consumidores ilegalmente cobrados.

Quando se usa por exemplo a quantidade de anos de cobranças indevidas contra o próprio sujeito lesado (como se não lhe prejudicasse), isso demonstra como o efeito de inversão aparece em diversos aspectos, contribuindo para o entendimento final, de improcedência do dano moral, afetado pela memória que se possui das partes, desde a ideologia dominante.

Logo, nota-se, não apenas o apagamento da constatação de qual parte visa o enriquecimento indevido. Também pode ser identificado um efeito de sentido de inversão no discurso analisado, dessa forma, invertendo-se o funcionamento real (permutado pelo funcionamento imaginário conforme as memórias sobre as partes resgatadas na ideologia dominante).

d) CASO 04

Trata-se de apelação cível número 1015179-19. 2021.8 26.0196, em que a apelante é I.H.S.S, e o apelado o Banco Bradesco S/A, que foi julgado pela 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo.

> **EMENTA:** Declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por dano moral –– Alegação de indevida negativação por débito de contrato financiamento não reconhecido – Sentença de parcial procedência, reconhecendo a inexigibilidade do débito – Recurso exclusivo da autora defendendo a condenação do réu por danos morais – Descabimento – Cobrança indevida, sem negativação do nome ou publicidade da cobrança, não acarreta situação que denegrisse o nome ou a imagem da autora – Mero dissabor ou aborrecimento – Danos extrapatrimoniais não configurados – Recurso negado. (TJ-SP - AC: 10151791920218260196 SP 1015179-19.2021.8.26.0196, Relator: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 23/03/2022, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/03/2022)

Trata-se de um caso de cobrança indevida no valor de R$ 86,34, em que foi reconhecida a cobrança indevida, porém, novamente foi negado o dano moral. É registrado no acórdão

> Cobrança indevida, sem negativação do nome ou publicidade da cobrança, não acarreta a situação que denegrisse o nome ou imagem da autora - Mero dissabor ou aborrecimento.

Logo após o reconhecimento da "Cobrança indevida", vem o complemento "sem negativação do nome ou publicidade da cobrança", que não aparece por acaso, mas por ser o argumento a ser mobilizado para negar e afastar a incidência do dano moral.

Vale pontuar que no acórdão foi citado um trecho da sentença (decisão de primeiro grau), em que foi reconhecido que não havia qualquer documento que comprovasse que a autora teria feito um contrato de empréstimo.

Ou seja, juridicamente, jamais existiu o contrato de empréstimo que o banco cobrava do sujeito. O que, se fosse realizado de pessoa física contra pessoa física, estaria sendo tratado no âmbito criminal; porém, no caso analisado, o fato de esse sujeito nunca ter assinado contrato algum, mesmo sem justificativa de como o erro poderia ter ocorrido de boa-fé, e mesmo sendo reconhecida a ilegalidade, não gerou dano moral, sendo entendido pelo Tribunal como algo que não ultrapassou questão comum da vida em sociedade.

Usa-se, então, o conjunto de palavras que a essa altura torna-se repetitivo, mas que é preciso mobilizar: foi considerado um "mero dissabor do cotidiano".

Esse discurso rebaixa e desqualifica o experimentado pela vítima, só importando que não houve negativação. Novamente, com notória desigualdade entre as partes, assimetria fortalecida pelo entendimento do Tribunal, que nesse sentido, de fato consegue manter a ordem estabelecida, o já-lá, de uma sociedade clivada em classes, onde a massa de consumidores lesados pouco pode fazer perante bancos, e pouco pode esperar do campo jurídico.

Essa reprodução contribui com o efeito de conter novos processos de consumidores lesados, prejudicando-os, e garantindo a repetição dos casos analisados.

No caso em questão, o banco chegou até a encaminhar para a autora da ação alguns comunicados referentes a essa suposta dívida. Realmente o banco não chegou a inscrever o sujeito no Serasa, mas chegou a cobrar reiteradamente, gerando consequências negativas.

Consequências que foram alegadas e defendidas pela consumidora, mas, mesmo assim, foi considerada a existência de negativação do nome da autora como critério de não aferição do dano moral (frise-se, uma construção ilegal).

Dessa forma, igualmente o Tribunal não entendeu pelo dano moral, reproduzindo o critério de não inscrição para negar o dano moral, apagando qualquer abalo moral diferente da inscrição.

Identifica-se o fio condutor das decisões do Tribunal de Justiça: quando há inscrição no Serasa, existe dano moral. Quando não há, qualquer outro abalo é apagado e interpretado como mero dissabor do cotidiano.

Ou seja, quando há alguma ameaça ao poder de crédito do sujeito, afetando o consumo, há dano moral reconhecido, já todas as outras questões, problemáticas e profundas, abrangentes de quaisquer outros abalos morais, não são dignas de dano moral.

E novamente, se chama atenção para o erro técnico do critério do dano moral (extrapatrimonial) ser um termômetro patrimonial, típico da formação do capital, inviabilizando empréstimos e compras parceladas, e assim, sendo vetado pelo campo jurídico.

Outro ponto nesse julgado menciona que

> a situação retratada na inicial, embora causas de desconforto e dissabor, não saiu da esfera particular das partes, não ocorrendo a negativação da autora em cadastro de inadimplente em relação ao débito controvertido ou qualquer outro procedimento que tornasse pública a cobrança, de forma a denegrir a sua honra ou imagem. Os fatos narrados não passaram de mero aborrecimento ou dissabor que não ingressaram na esfera do dano moral.

Aqui, se alega que a situação não saiu da esfera particular das partes (início até confuso). Lembre-se que, no processo, existe um sujeito comum de um lado, litigante eventual, e do outro lado, uma grande instituição bancária, litigante habitual. O Tribunal não verificou repercussão moral, mas mero desconforto.

Novamente, mobiliza-se que não houve negativação, e o ocorrido é nomeado como um mero aborrecimento ou dissabor. Como efeito de sentido, quando bancos e instituições financeiras realizam cobranças ilegais sem negativar o nome do consumidor lesado, trata-se de uma zona do tolerável moralmente, apesar de ilegal.

Zona e território de um mero dissabor. Ou seja, na prática, se uma instituição financeira fizer isso contra milhares de consumidores, mas por cautela não as inscrever no Serasa, não existirá abalo moral, mas mero dissabor. A empresa não enfrentará problemas em relação a danos morais decorrentes da reprovabilidade de suas condutas ilegais. No máximo, pode ser condenada a devolver valores obtidos ilegalmente (e com os quais já lucrou).

Esses valores, são valores que já eram do sujeito prejudicado (sendo que nem todos os consumidores lesados recobram os valores ingressando com uma ação, e sendo que os que ingressam podem até perder ou desistir diante das dificuldades). Então, o sujeito apenas recupera algo que já era dele. *Grosso modo*, seria como recuperar uma bicicleta que lhe foi furtada depois de alguns anos e um longo processo. Deveria o sujeito ficar satisfeito no exemplo da bicicleta? Se não deveria, por que motivos deveria ficar satisfeito no caso analisado?

Na verdade, o sujeito teve seus direitos e sua dignidade violados em todas as instâncias, pelos órgãos que em tese lhe protegem. Desde a Análise do Discurso, cabe destacar que a segurança jurídica protegida pelo Direito aplicado não é a segurança igualitária de todos, uma segurança dos direitos dos cidadãos, mas sim, uma segurança de uma ordem funcional a *alguns*, em detrimento de *muitos*. No caso, por alguns, apontam-se bancos e demais empresas do gênero, e por muitos, a massa de consumidores comprovadamente lesados.

Então, passa a ser um cenário mais do que favorável e interessante para a instituição bancária, bem como, um cenário altamente desfavorável para pessoa física lesada, obrigada a travar batalhas judiciais inglórias, nas quais, mesmo quando ganha, perde. E em que os bancos sempre vencem no final. E sendo essas disputas judiciais, repletas de violências simbólicas.

Exemplificativamente, na situação inversa em que uma pessoa física hipoteticamente confisca o dinheiro do banco ilegalmente, e depois disso (alguns anos após) devolve em decorrência de um processo em segundo grau, destaca-se que o exemplo versa sobre matéria de Direito Criminal.

Logo, o caso seria de um ilícito criminal, onde o dinheiro já era do banco e lhe pertencia. Supondo que no exemplo o banco exige na justiça o valor, mas apenas consegue a devolução alguns anos depois, dificilmente um representante do banco acharia isso interessante, tendo apenas obtido o que era seu, e arcando com gastos nesse percurso. Pois a situação é muito pior para o consumidor lesado, como já explicado, que não conta com a mesma estrutura do banco.

Ainda comparando com a repercussão do Direito Criminal, quando um sujeito recebe uma transferência do banco indevidamente, se ele não devolver a quantia para o banco, isso constitui um crime de apropriação indébita.

Dito de outro modo, as práticas que o Poder Judiciário tolera, se fossem realizadas pelos consumidores contra empresas, seriam crimes, e os consumidores potencialmente estariam presos, algo bem diferente do cenário vislumbrado pelas grandes empresas, onde mesmo a derrota é um ganho (e onde mesmo alguma derrota está prevista no cálculo de governança corporativa).

Quando a prejudicada é uma pessoa jurídica, especialmente um banco, existe o raciocínio do âmbito criminal. Mas, como a pesquisa versa sobre sujeitos comuns (consumidores lesados), os julgados não operam no âmbito criminal, mas conforme os preceitos do Direito Civil, onde em tese o dano moral existe para proteger os cidadãos, sendo afastado na prática.

Para justificar a não concessão do dano moral, é citado um entendimento de jurisprudência do STJ, cujo trecho diz “O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige”.

Por esse trecho, tem-se o efeito de sentido de que ficaria dentro da naturalidade dos fatos da vida, todo o teor de ilícitos comprovados.

O que abarca ter empréstimos falsos e produtos que nunca foram comprados ou assinados perante o banco e descontados indevidamente da conta bancária, mensalmente, por anos. Esse tipo de acontecimento é interpretado como algo do cotidiano, sendo mero dissabor da vida em sociedade. Algo normal.

Se um sujeito (pessoa física) faz algo até bem menor, crime. Se um banco faz, não há nada que transcenda a normalidade da vida, não cabendo reparação moral. Essa é a ordem do capital e a justiça jurídica manifestadas e reproduzidas pelos julgadores, porta-vozes da ideologia dominante (justamente a da classe dominante).

e) CASO 05

Trata-se de um recurso em que é recorrente o sujeito com as iniciais R.G.C., que interpôs um recurso contra o Banco Bradesco SA. Número do processo, 100014 48-49.2016.8.26.0642.

Trata-se também de uma cobrança indevida, que não teve a inscrição no Serasa. Assim, foi negado o dano moral, mesmo reconhecida a cobrança indevida.

> **EMENTA:** COBRANÇA INDEVIDA. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR. MERO DISSABOR. FATO INCAPAZ DE DAR ENSEJO À PRETENDIDA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJ-SP - RI: 10014484920168260642 SP 1001448-49.2016.8.26.0642, Relator: Fábio Bernardes de Oliveira Filho, Data de Julgamento: 13/04/2018, Turma Recursal Cível e Criminal, Data de Publicação: 17/04/2018)

Novamente negado o dano moral com base no mesmo fio condutor do discurso do Tribunal. E sendo o ocorrido classificado como mero dissabor do cotidiano, logo, não enseja a indenização moral requerida.

Após "Cobrança indevida", tem-se o apontamento da ausência de negativação, já antecipando a negativa do dano moral, antes mesmo da explicação da negativa do recurso (improvido).

O sujeito foi cobrado por um débito que já estava pago. E foi afirmado na sentença que

> o simples fato do recorrente receber uma cobrança de um débito indevido (houve comprovação de negativação de seu nome) constitui mero dissabor insuficiente para gerar o direito ao pretendido ressarcimento.

O que dá espaço para que os bancos possam cobrar dívidas que já foram pagas, repetidamente, e se alguém cair e for enganado, simplesmente caiu, sendo parte da naturalidade da vida. Mero dissabor.

Em suma, não se verifica nenhuma resposta à altura, por parte do judiciário, de modo a frear esse tipo de ilegalidade. Bem ao contrário, esses casos de negativas de dano moral, tornam-se jurisprudência a ser citada novamente em casos similares, gerando um efeito de repetição usado discursivamente para decidir contra os consumidores lesados.

Também nesse aspecto, há um ganho para o banco. Uma nova decisão que chama de mero dissabor a situação que caracterizaria o dano moral, algo excelente para a bancada de advogados do banco, que pode colecionar uma infinidade de julgados em seu favor. Novamente, ganha-se mesmo quando se perde, mas só de um lado: o lado do banco.

Então, nesse caso, o banco saiu ileso e de certa forma ainda mais forte. E tudo é tratado também como normal: o simples fato de receber uma cobrança indevida. É como se o Tribunal dissesse para o consumidor (cujos direitos foram violados) que não pode fazer nada, pois certos dissabores fazem parte da vida e devem ser tolerados.

Novamente, o efeito de contenção da eficácia dos direitos dos consumidores é notado, junto com o efeito de barrar que outros consumidores lesados ingressem com processos, e tudo numa reprodução e repetição que aumentam a produtividade dos julgadores e dos Tribunais, para os quais, é como se um débito falso cobrado reiteradamente fizesse parte da naturalidade de expectativas da vida em sociedade.

Uma coisa das mais simples e elementares esperadas na vida coletiva. Sempre sem maiores consequências para o banco, afinal, trata-se de ilegalidade, mas ilegalidade comum, incapaz de ensejar ou configurar dano moral.

É conveniente para os bancos que os julgadores avaliem o caso concreto judicializado, apagando o quadro geral de violações do banco, e filiando-se aos entendimentos dominantes do Tribunal, que nega o dano moral conforme explicado.

f) CASO 06

Trata-se de apelação número 1045. 52608 2016 8 26. 0100. Neste caso, foi o Banco Bradesco Cartões SA. E a Tempo Serviços LTDA, que apelou contra as partes de iniciais A.V.O e F.M.C.L. Sendo o caso julgado pela 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo.

> **EMENTA:** CONTRATO – Cartão de crédito – Compras realizadas com cartão de crédito que não foi recebido e tampouco desbloqueado pelo autor – Cobrança indevida – Declaração de inexigibilidade de débito – Recurso nesta parte improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral - Ausência de negativação – Cobrança indevida de fatura de cartão de crédito - Transtornos ocasionados que constituem mero aborrecimento – Mero dissabor decorrente dos fatos narrados que não constitui dano moral a ser reparado – Indenização indevida – Recurso nesta parte provido. (TJ-SP 10455260820168260100 SP 1045526-08.2016.8.26.0100, Relator: J. B. Franco de Godoi, Data de Julgamento: 26/03/2018, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/03/2018)

Nesse caso, se tratou de compras que foram realizadas no cartão de crédito, mas em um cartão de crédito que o autor da ação nunca sequer recebeu ou desbloqueou.

Foi destacado, para não conceder o dano moral, novamente, a ausência de negativação do nome do autor, tendo sido afirmado que a cobrança indevida de fatura de cartão configura um mero transtorno normal, e que nessa esteira, constitui mero aborrecimento, mero dissabor.

Nada de significativo a ponto de ser indenizado, independente da história pessoal da parte (lembre-se: a métrica usada para afastar o dano moral é a não negativação, associada aos motivos já explicados, intrincados à ideologia dominante identificada no discurso dos Tribunais). Nesse caso em questão, foram realizadas compras no valor de R$ 18.327,03. Sendo que nunca, jamais o autor da ação sequer recebeu ou desbloqueou o cartão.

Neste caso, além de serem cancelados os débitos ilegais que o autor da ação jamais realizou (e nem conseguiria), o banco foi condenado a pagar uma indenização no valor de R$ 5.000. Entretanto, o banco recorreu da sentença e o Tribunal de Justiça retirou, removeu esse valor de reparação obtido, reformando a sentença, mas não de modo a consertar, e sim de forma a estragar o seu teor.

Por isso, conforme explicado antes, nem sempre a reforma da sentença (para corrigir erro), efetivamente corrige erro, podendo simplesmente criar um erro em nome de sua correção.

Prosseguindo, mesmo considerando que o banco errou ao lançar as cobranças, com falha de segurança que permitiu que outro sujeito o recebesse, e ainda fizesse compras, num cartão que sequer foi desbloqueado pelo autor da ação,

ainda assim foi afastado o dano moral, em caso no qual foi reconhecida a falha na prestação do serviço bancário, o que enseja dano moral, em tese.

Mesmo quando a sentença confere alguma esperança, o banco recorre perante o Tribunal e afasta a indenização, valendo-se do domínio técnico que possui como litigante habitual.

Dessa forma, não foi reconhecido o dano moral. Inclusive, foi dito que

> os transtornos narrados pelo autor da ação em razão da fraude, constituíram mero aborrecimento e dissabor, que não fugiram da normalidade, não havendo representado fato passível de repercussão em verbas de dano moral.

Fraude (crime) transformada em mero dissabor. Esse é o poder de um Tribunal, transformar o inaceitável em algo naturalizado e comum, e desnaturalizar o que nutre amparo legal (dano moral).

Enquanto em um outro julgado é afirmado que o valor era pequeno demais para causar algum tipo de dano, nesse caso, quando o valor é bem mais elevado, igualmente é considerado ao final como um evento que não fugiu da normalidade da sociedade, mero dissabor do cotidiano.

No dia a dia, portanto, é natural esperar que um banco falhe na segurança, permitindo fraudes e cobranças indevidas contra consumidores acima de R$ 18.000. Segundo a inteligência do entendimento, trata-se de um evento normal e comum do dia a dia de todos, um dissabor do cotidiano, que até pode ser um pouco chato, mas que é aceitável, comum, suportável, devendo ser tolerado e regularizado na vida em sociedade, tratando-se de simples fluir da vida social, sem grandes contratempos, sem reprovabilidade que mereça algum tipo de interferência judicial como reparação moral. *Grosso modo* segue o jogo.

g) CASO 07

Trata-se do processo número 1000787-86.2013.8.16.0606, autora C.L.B.A, contra a Casas Bahia e o Banco Bradesco. Foi julgado pela 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Trata-se de um caso em que houve cobrança indevida, mas foi entendido que não houve dano moral por ser mero dissabor, algo normal, ou que deve ser normalizado por todos.

O caso em questão trata de cobrança de anuidade de cartão que sequer foi desbloqueado. O valor da cobrança é de R$ 4,49, sendo destacado que a autora paga esse valor para não ter o seu nome negativado, e dessa forma, para não sofrer mais

constrangimentos (ou seja, o sujeito paga cobranças indevidas para evitar o risco de ser negativado, algo que foge à naturalidade).

> **EMENTA:** APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO DISSABOR. Do conjunto probatório desenvolvido no bojo dos presentes autos não se infere a ocorrência de danos de ordem moral. Cobrança indevida que, no caso, configurou tão-somente mero dissabor, situação esta que não é circunstância plausível para eventual condenação. R. sentença mantida. Recurso não provido. (TJ-SP - APL: 10007878620138260606 SP 1000787-86.2013.8.26.0606, Relator: Roberto Mac Cracken, Data de Julgamento: 28/05/2015, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/06/2015)

Analisando o caso concreto, existe essa especificidade, que pode ser comparada com os demais julgados, acerca de seus efeitos, e que é usada contra o sujeito.

Percebe-se que quando um sujeito recebe uma cobrança indevida, se ele faz o pagamento desse valor, mesmo sabendo ser indevido, almejando com isso não ser inscrito no Serasa (e assim não ter mais cobranças e todas as consequências da negativação), isso ainda assim é usado contra ele, como pode ser considerado no trecho: "Cobrança indevida que, no caso, configurou tão-somente mero dissabor, situação esta que não é circunstância plausível para eventual condenação".

O detalhe expresso no presente caso, sobre o sujeito pagar valor indevido visando evitar negativação, não é sequer considerada na ementa.

Verifica-se que, seja como for, o consumidor (vítima) sai perdendo, se é negativado, se paga para não ser atormentado, se entra com ação, em todos os casos analisados, o banco sempre vence no quadro geral, e o consumidor perde em diversos aspectos, de modo que não há como se falar em reparação real, quando o instituto do dano moral é afastado dessa forma, com um discurso que funciona evitando a efetivação de direitos.

Mesmo pagando um valor sabidamente indevido para cessar a perturbação e não enfrentar piores condições práticas acerca de empréstimos, financiamentos e outras coisas do tipo, o sujeito acaba sendo punido, afinal, é destacada apenas a não inscrição no Serasa, apagando-se o motivo (pagamento indevido para livrar-se das consequências negativas citadas, dentre outras).

Em suma e ao final, o consumidor perde, não encontra reparação e proteção judicial. Entretanto, em casos de pessoa física na comparação feita, a reprovabilidade

de condutas similares pode ser classificada criminalmente, desencadeando até prisões. Enquanto o banco, grande litigante, pode seguir com suas práticas, na tranquilidade de uma nova jurisprudência favorável, que repete a dominância da ideologia identificada, para o deleite e comemoração da grande empresa e da sua bancada de advogados preparados para esse tipo de caso.

Ademais, é destacado em acórdão que “Na verdade, infere-se a ocorrência apenas de mero dissabor”.

Foram citados na decisão diversos outros julgados de outros Tribunais: o próprio Tribunal de Justiça de São Paulo, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. E o STJ (Superior Tribunal de Justiça). Tudo para elencar a conceituação do dano moral e a seguir negar o direito pleiteado, repetindo a nomeação enquanto mero dissabor não indenizável. Perpetuação da dominância de uma classe sobre outra, com aval do Direito aplicado.

h) CASO 08

Trata-se do processo número 10225644220178260007, autora T.O.A contra o Banco Bradesco, que foi julgado pela 20º Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Foi destacado novamente que, como a autora não teve o nome negativado, as cobranças indevidas caracterizam mero aborrecimento e mero dissabor, transtornos comuns decorrentes da vida em sociedade.

> EMENTA: RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Autora que não teve seu nome negativado - Transtornos ocasionados com a cobrança indevida que constituem mero aborrecimento – Mero dissabor decorrente dos fatos narrados que não constitui dano moral a ser reparado – Indenização indevida – Recurso improvido." (TJ-SP - APL: 10225644220178260007 SP 1022564-42.2017.8.26.0007, Relator: J. B. Franco de Godoi, Data de Julgamento: 18/12/2018, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/12/2018)

Este também é um caso em que foi reconhecida a cobrança indevida, porém, igualmente aos demais casos, não foi reconhecido o dano moral. É ressaltado que o pedido não merece prosperar, mas por que, se comprovado no processo o transtorno decorrente de ilicitude? Justamente, porque o nome não foi negativado, métrica de sofrimento adotada institucionalmente pelos Tribunais (inclusive Tribunais Superiores, como o STJ).

Sem isso (negativação), nada parece ultrapassar e transcender o mero aborrecimento ou mero dissabor, que funcionam, em verdade, como barreiras para negar direitos, próprias da ideologia dominante.

Nesta tese, identifica-se um funcionamento discursivo desses artifícios como barreiras à efetivação dos direitos dos cidadãos lesados por grandes litigantes, silenciando e reproduzindo as violações abordadas.

Destaca-se um trecho relevante do discurso usado para negar a indenização moral

> O mero aborrecimento decorrente de cobrança abusiva não gera o dano moral passível de indenização. Pois não colocou autor em situação constrangedora e não foi suficiente para ofender sua honra. Dessarte não se vislumbra qualquer violação à dignidade da autora ou os seus direitos de personalidade, tendo sofrido mero aborrecimento.

Nesse trecho, em conjunto com a leitura integral, fica nítido como o constrangimento aceito, passível de indenizar, é reduzido à negativação, e mesmo cobranças abusivas com efeitos nefastos são relativizadas, interpretadas como coisas normais da vida, que não conferem qualquer direito a uma indenização moral.

O Tribunal exige situação constrangedora de negativação que não consta em nenhuma redação legal em discussão no caso, tratando-se de um critério criado em prejuízo dos cidadãos.

O banco é condenado simplesmente a cessar a cobrança indevida, isto é, parar de cometer ilegalidades, ou mesmo a devolver o valor que descontou indevidamente (e que o sujeito, portanto, perdeu injustamente).

Seria como se o Tribunal dissesse ao banco, nesse funcionamento discursivo, para cessar a aplicação de cobranças ilegais contra a outra parte, contudo, mantendo-se e perpetuando o *modus operandi* para lucrar em relação a todos os demais sujeitos prejudicados.

Como a ilegalidade contra a parte foi identificada e provada, é determinado que o banco cesse as cobranças, contudo, nada substancial é realizado de modo a desincentivar essas cobranças ilegais, para que sejam desinteressantes aos grandes litigantes.

Isso tudo é ignorado. E destaca-se que no âmbito criminal, por muito menos, com pessoas físicas, ilícitos geram aprisionamentos. E a julgar pela quantidade de

ilícitos contra milhares de cidadãos, se o banco fosse uma pessoa física, a pena de prisão pelos ilícitos seria alta.

Mas, como se trata de um banco, as práticas são reproduzidas com naturalidade que o discurso do Tribunal destaca. Mero dissabor, coisa pequena, entende o Tribunal. Amparado em jurisprudência de si próprio e dos demais Tribunais.

i) CASO 09

Trata-se de caso de cobrança indevida na fatura do cartão de crédito. Em que não houve inscrição nos cadastros de proteção ao crédito. Foi então considerado pelo Tribunal mero dissabor.

> **EMENTA:** RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos morais – Cobrança indevida na fatura de cartão de crédito – Ausência de inscrição nos cadastros de proteção ao crédito - Mero dissabor decorrente dos fatos narrados que não constitui dano moral a ser reparado – Indenização indevida - Recurso improvido. (TJ-SP - APL: 10021773620178260191 SP 1002177-36.2017.8.26.0191, Relator: J. B. Franco de Godoi, Data de Julgamento: 21/02/2019, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/02/2019).

É destacado que ficou reconhecido no processo que a cobrança realmente era indevida. Contudo, novamente foi negado o dano moral, sob o argumento de que que não há nenhuma prova de que os dissabores teriam ultrapassado o aborrecimento da vida cotidiana.

Assim, fortalecendo o entendimento, foram citados outros julgados nesse sentido, inclusive do próprio Tribunal, de modo a poder reafirmar seu entendimento (sob as vestes da técnica e da forma jurídica).

Dessa forma, o lançamento de uma cobrança indevida, dominantemente, não configura dano moral, salvo se a ocorrer inscrição, negativação, pelos motivos explicados, associados à manutenção da ordem capitalista, bem como, associados à reprodução da ideologia dominante, que é a da classe dominante, invariavelmente, caso dos bancos e grandes litigantes habituais abordados nesta tese.

A partir da reprodução e repetição de julgados, com trechos inclusive de outros Tribunais, se reforça a dominância do entendimento que nega o dano moral aos consumidores (litigantes eventuais).

A citação de jurisprudência mostra-se uma forma de perpetuar o quadro de violações de grandes litigantes contra consumidores lesados, sem que aumentem os processos, pois a negativa do dano moral explicita que é pouco interessante aos

consumidores buscar reparação jurídica (algo juridicamente equivocado, mas que o Direito aplicado concretiza e torna realidade).

j) CASO 10

O caso trata de uma cobrança indevida realizada por uma seguradora contra uma consumidora. Apesar de reconhecida a cobrança indevida, não foi reconhecido o dano moral, sendo apontado mero dissabor inerente à vida social cotidiana.

O banco foi condenado a simplesmente devolver o valor que tinha sido descontado indevidamente, débitos recorrentes no valor de R$ 27,55.

> **EMENTA:** APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DÉBITO EM CONTA BANCÁRIA INDEVIDO POR SEGURADORA. DANOS MORAIS. Inocorrência. Cobrança indevida que corresponde a mero dissabor inerente à vida social cotidiana que não caracteriza dano moral indenizável, mesmo porque ausente prova de qualquer repercussão social do fato. Decisão mantida. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10018744320198260129 SP 1001874-43.2019.8.26.0129, Relator: Berenice Marcondes Cesar, Data de Julgamento: 19/08/2020, 28ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/08/2020)

Foi ressaltado, inexistirem provas de repercussão que justifiquem indenização moral, novamente, em um apagamento do percurso dos sujeitos obrigados a ingressarem com uma ação judicial (sujeitos a seus trâmites legais e violências simbólicas).

Dessa forma, prevaleceu a regra de afastar a necessidade de reparação moral, sendo destacado que os elementos não são capazes de ensejar o dano moral.

Foi destacado ainda que o valor era pequeno. De modo que não comprometeu, não ameaçou a subsistência da autora, entretanto, como já visto, em valores bem maiores o dano moral também foi negado (quando ausente a negativação).

Mesmo em caso de ausência de relação jurídica entre as partes, foram feitas cobranças indevidas, declaradas inexigíveis e por conseguinte ilegais, contudo, mais uma vez é repetido o artifício discursivo (necessariamente ideológico) do mero dissabor, uma espécie de arma e armadilha contra o consumidor, e que integra a mesma ideologia dominante que faz uso e lança mão de “indústria do dano moral” e “mero aborrecimento”, que funcionam, na prática analisada, para minar os direitos que

os consumidores lesados possuem (com ancoragem jurídica na lei, contudo, sem ancoragem de poder no Direito aplicado).

A tese demonstra ainda, de modo inescapável, como o campo jurídico, campo por excelência das relações de poder (e Excelências), torna-se facilmente o campo do absurdo, com a especificidade de, como intérprete do Direito, conseguir interpretar de modo contrário ao que as condições de produção autorizam, sem que isso cause grandes ruídos, afinal, trata-se da contenção e administração das massas de consumidores pela classe dominante, para que não atrapalhem o andamento e funcionamento da formação econômica e social, que carece de certa reprodução e repetição de práticas, que por sua vez, dão continuidade à manifestação da ideologia dominante.

Nesse sentido, a tese contribui indiretamente para uma melhor compreensão das dimensões de poder dentro do campo jurídico, e suas interconexões com a reprodução desse modelo de sociedade.

O Direito adquire um papel central, como cimento social, e isso foi constatado na presente tese acerca do tema e delimitação propostos, com a constatação prática da analista e pesquisadora, ainda orientada por analista de discurso conhecedor das contribuições de Michel Pêcheux (1993, 1995, 2014 e 2015) e Louis Althusser (2022 e 2023) acerca do Direito.

Convém complementar que o interesse desses autores (Michel Pêcheux e Louis Althusser) pelo Direito não é por acaso ou aleatório, dado que é a forma jurídica que amarra e distribui universalidades de modo específico, atravessando os sujeitos e sendo útil à formação econômica do capital, ainda que valendo-se do inconsciente dos atores jurídicos, afinal, a ideologia reproduzida pelos sujeitos que atuam como julgadores, de primeiro ou segundo grau, está materialmente ligada ao inconsciente (o que pode ser afirmado desde a Análise do Discurso mobilizada como base teórica).

Assim, pode-se dizer que, para além do velho discurso sobre a necessidade da consciência de classe, é preciso reconhecer ainda que muitas coisas passam pelo inconsciente, e nesse sentido, a classe de julgadores potencialmente conta com um inconsciente para o qual a ideologia dominante nutre efeitos de obviedade.

Existe, assim, não necessariamente uma consciência de classes, mas ainda uma inconsciência de classes, onde os julgadores defendem os seus pares ideologicamente, em detrimento da massa de consumidores lesados.

Essa constatação converge com as reflexões de Michel Pêcheux (2014) e Louis Althusser (2022) sobre a ligação material entre ideologia e inconsciente, sendo esse, exatamente, um encontro sobre o qual o Direito foge e evita abordar, se esquiva e busca se desvencilhar, até para manter a sua aura asséptica de neutralidade, sem ideologia, e principalmente, para manter sua autoafirmação enquanto ciência jurídica.

Trata-se, no entanto, de uma forma ideológica de controle e administração de massas, servindo, como mostrou Althusser (2022), de modo versátil para o controle social, com uma hierarquia obediente aos ditames da formação social e suas demandas por ordem. Necessariamente assimétricas, desiguais, seletivas e injustas, enquanto inexistir igualdade real, apenas formal.

CONCLUSÃO

A análise do *corpus* no decorrer desta tese indica que os julgados reconhecem que o consumidor foi lesado, ou seja, que ele teve o seu direito violado, inclusive com certo efeito de naturalidade e trivialidade.

Contudo, apesar do reconhecimento jurídico dos Tribunais no sentido de que os consumidores foram lesados, ainda assim, não é reconhecido o dano moral, em razão de uma espécie de análise de intensidades sobre o que deve ser tido como normal e comum na sociedade, e assim, os Tribunais negam o direito à indenização moral, destacando ser caso de *mero aborrecimento*, *mero dissabor*, instaurando-se um parâmetro antijurídico, na contramão da redação do dispositivo jurídico de dano moral, mobilizando-se um parâmetro fixado, repetido e reproduzido pelos Tribunais, mas que não é legal e nem está na lei (assim como o termo litigância predatória[23] inexiste em lei).

Os gestos de nomear não são neutros, especialmente no campo jurídico. As nomeações e classificações usadas produzem violências simbólicas analisadas por Bourdieu (2021), com efeitos práticos problemáticos verificados nesta tese.

Litigância predatória é outra dessas nomeações do discurso jurídico reproduzido pelos Tribunais na reprodução da ideologia dominante, com efeito de contenção do acesso à justiça, negando direitos aos sujeitos (consumidores lesados) e barrando ou dificultando a busca por soluções diante do Poder Judiciário. Com razão, Rancière observou que “Uma história é também, em segundo grau, o relato destas séries de acontecimentos atribuídos a nomes próprios." (Rancière, 1994, p. 9).

Os gestos de nomeações e classificações atribuídas no campo jurídico interferem e mesmo antecipam decisões, pois dizem sobre o funcionamento ideológico, inclusive no silêncio acerca das violações estruturais de direitos em massa, perpetradas pelas grandes litigantes. E produzem violências simbólicas conforme analisa Bourdieu (2021).

No funcionamento discursivo analisado, foi possível identificar uma regularidade, que é a da aferição do que seria um tipo de aborrecimento indenizável

[23] MOURÃO, Samuel Augusto de Freitas, FREITAS, Thiago Augusto de e GUGLINSKI, Vitor. **A falácia do termo 'litigância predatória'.** CONJUR. 22/11/2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-nov-22/a-falacia-do-termo-litigancia-predatoria/>. Acesso em 01/09/2024.

ou não pelo Poder Judiciário, apagando as situações e particularidades do caso concreto.

Verifica-se concretamente na pesquisa como o campo jurídico não escapa da luta de classes e das condições de produção dos juízes, que historicamente, filiam-se à classe dominante, à ideologia e a lugares dominantes, reivindicando uma memória que também é uma leitura desde essa posição hierárquica privilegiada e dominante na formação social, com elevado prestígio e, principalmente, elevado poder, inclusive de decidir contrariamente às redações dos textos legais, com base em entendimentos consolidados desde o lugar deles próprios, ainda que com menção ao Tribunal em questão (ou aos Tribunais), conferindo um efeito de apagamento do que está fora do Direito mas que lhe determina, bem como, articulando esse efeito quase mágico no ato de designar ou apontar algo juridicamente, desde o lugar dos juízes.

Note-se que mero aborrecimento sequer é uma união de palavras indicativa de termo técnico, contudo, existe um efeito de tecnicismo quando isso é repetido e reproduzido, a todo momento pelos juízes, manifestando a reprodução e repetição da ideologia dominante abordada por Pêcheux (1995) e Althusser (2022) de modo concreto no discurso dos juízes.

Nesse sentido, dentro da ideologia dominante identificada, manifestada e reproduzida no funcionamento discursivo por seus porta-vozes, os juízes, é reivindicada uma memória das partes em disputa, que não é neutra, mas profundamente alinhada com a história e os efeitos de sentido dominantes no discurso dos magistrados.

Nas disputas, dentro de um jogo simbólico invisível travado, é resgatada a imagem das grandes empresas como organizações respeitáveis dentro da formação econômica, afinal, tornaram-se grandes à luz da meritocracia.

Do outro lado do polo, prevalece a memória reivindicada e resgatada, de sujeitos que querem se aproveitar dessas organizações respeitáveis, e que querem enriquecer indevidamente, o chamado enriquecimento ilícito, que é vedado no Direito, inclusive sendo critério pautador das indenizações, na fixação dos montantes.

Contudo, a análise do *corpus* indica uma grave distorção e inversão, pois quem reconhecidamente comete práticas voltadas ao enriquecimento ilícito, são, de modo demonstrado, as empresas realizadoras de cobranças consideradas indevidas pelo Poder Judiciário.

No entanto, o peso do funcionamento e da filiação ideológica impactam no discurso dos juízes, que operam a inversão abordada com ares e efeitos de naturalidade, sob a memória explicada acima, que podemos simplificar da seguinte forma: sujeitos querendo se aproveitar de empresas; memória essa que atravessa e se faz presente no discurso jurídico, e que influi na reprodução de julgados iguais sendo citados e repetidos, onde o teor e o principal efeito jurídico segue sendo basicamente o mesmo: negar o dano moral previsto em lei.

Assim, destaca-se que, apesar de evidentemente existir alguma variação nas ementas e no discurso dos julgadores, o principal efeito (negar o dano moral), bem como os principais termos para anular esse direito são os mesmos, inclusive com a repetição de menções a julgados em tese, iguais do Tribunal, ampliando o efeito de reprodução.

Eis um detalhe abrangente da conclusão: o efeito de reprodução dentro do campo jurídico possui um impacto significativo e substancial na repetição da ideologia dominante, e na manutenção da ordem vigente e *status quo*, apagando e consequentemente perpetuando as diferenças profundas entre as partes em disputa, dado que o Direito opera sob o mito da igualdade formal e da universalidade, também desveladas com Pêcheux (1995) e Bourdieu (2021).

Dessa forma, a pesquisa cumpre com seu objetivo geral de identificar quais são os efeitos de sentido no uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e outro que vem ligado a ele, *indústria do dano moral*, pertencentes à ideologia identificada e analisada no *corpus*.

É possível identificar como as decisões contrastam com a literalidade das redações legais e como não convergem com as minúcias analisadas e particularidades de cada caso, que são apagadas.

Verifica-se, com a pesquisa, uma terceira linha, uma outra regularidade com efeitos de sentido dominantes repetidos, a de decisões filiadas à ideologia dominante que se reproduzem ancoradas na própria menção jurisprudencial, bem como, fortemente ancoradas no efeito jurídico da nomeação, como se o indicativo jurídico de nomes, grupos e classificações, efetivamente fosse um reflexo exato do real, tratando-se de um poderoso efeito criador, que embora exista nos discursos em geral, tem especificidades no campo jurídico.

A ponto das decisões se sustentarem em linhas gerais, precisamente na repetição e na reprodução dos pré-construídos trabalhados, *mero aborrecimento*,

mero dissabor, *enriquecimento ilícito*, mero inconformismo, *indústria do dano moral*, entre outros explorados na análise dos julgados.

Basicamente, vale recobrar: foi afirmado, sistematicamente e com efeitos de repetição e naturalização, que a mera ou simples cobrança, termos usados no *corpus* analisado, não gera indenização por dano moral quando se trata de algo próprio da sociedade, que deve cada cidadão suportar.

Esse discurso indica que é comum e aceitável ter cobranças indevidas ativadas, com descontos ilegais sendo realizados por anos, o que é tratado (e mesmo confessado no funcionamento discursivo) como algo comum dentro da formação econômica capitalista e sua ordem. Muito embora, se a outra parte subtraísse esses valores indevidamente por qualquer método, o caso seria tratado na ótica do Direito Penal.

Ademais, o uso dos pré-construídos *enriquecimento ilícito* e *indústria do dano moral* em julgados faz parte de um funcionamento ideológico com efeito de inversão, pois apaga-se que quem está efetivamente enriquecendo dessa forma são as grandes empresas; e inverte-se: pois isso é mobilizado como argumento complementar à negativa do dano moral, que juridicamente não deve enriquecer a nenhuma parte.

Esse efeito de inversão no jogo simbólico, é outro indicativo da memória resgatada acerca do sucesso merecido das empresas (pela meritocracia e sem ilegalidades) e acerca da esperteza do cidadão comum de querer entrar com processos para obter ganhos indevidos (a análise demonstra o oposto), como se fosse muito simples ingressar com um processo e recorrer perante um Tribunal no caso desses consumidores sistematicamente lesados (na análise do *corpus*, foram explicados vários motivos que desmentem essa suposta facilidade, custos visíveis e invisíveis, econômicos, emocionais e de tempo).

Ainda, é possível concluir que a repetição e reprodução dos julgados é funcional em termos de produtividade dos julgadores e dos Tribunais, pois, assumindo que são casos iguais ou muito próximos, se repete boa parte da decisão, da ementa, da fundamentação, dos argumentos e discurso, basicamente mudando-se detalhes dos nomes das partes, no relatório do processo e outras coisas menores.

Mas o principal é repetido e reproduzido sem maiores constrangimentos, reforçando a produtividade, na esteira de uma ideologia do eficientismo jurídico que mascara como decisão jurídica não significa solução, muito menos resolução de

conflitos e reparação de danos. A pesquisa demonstra que a reparação moral dos consumidores lesados não está ocorrendo.

Em verdade, vê-se que o Poder Judiciário não está reparando quem deveria, e nesse sentido, também está anulando direitos e movendo-se como uma agência de paralisação da efetivação dos direitos.

Ou seja, o órgão que deveria assegurar a efetivação do Direito, é justamente o que intervém contendo a sua mobilização e eficácia real, de modo que esse poder repete não apenas a ideologia dominante no funcionamento discursivo, mas as violências simbólicas invisíveis direcionadas contra os que não pertencem à classe dominante, humilhados perante o Poder Judiciário, tratados como sujeitos que reclamam por pouco e de sensibilidade exacerbada, afinal, se o que experimentaram foi comum, pequeno e suportável, ao pleitearem dano moral, estão entre: a) chorarem sem razão por algo insignificante; e b) tentarem se enriquecer ilicitamente.

Sendo essas as memórias resgatadas do cidadão lesado por empresas, e que são mobilizadas na produção dos efeitos de sentido dos julgados e discursos analisados. Dessa forma, destaca-se que a análise do *corpus* indicou que as violências simbólicas praticadas contra os consumidores lesados são muito maiores do que se poderia imaginar, antes da presente pesquisa.

O grau de humilhação, bem como o especial poder de nomeação do campo jurídico, conforme Bourdieu (2021), como se produtor do real, com efeitos de apagamento, de silenciamento, de obviedade e de criação, foram surpreendentemente maiores, com a conclusão da pesquisa, se comparados quando da análise dos primeiros casos, pois a repetição e reprodução se manifesta nesse campo com extrema naturalização, e em alinhamento às metas de produtividade entre julgadores, que contam para promoções e mesmo para não receber cobranças do CNJ.

Além dessa repetição e reprodução, o efeito de sentido mais interessante está justamente na inversão que o discurso analisado faz, mobilizando os pré-construídos trabalhados até aqui no *corpus*, sendo o funcionamento ideológico capaz de inverter e descrever ao contrário o que de fato está ocorrendo.

Especialmente sobre a parte que efetivamente visa lucro indevido, e consequentemente, enriquecimento indevido, a observar pelo contexto sistemático de cobranças contra uma multiplicidade de cidadãos.

Por uma série de questões lógicas já explicadas, inclusive a da abrangência (milhares de vítimas por parte das empresas que fazem cobranças indevidas), tudo levaria a perceber que a parte que busca enriquecimento ilícito, sistematicamente e de modo estrutural, não é a do cidadão lesado, contudo, como também já abordado, o Direito não se resume à lógica, e a ideologia dominante repetida apaga os efeitos de sentido efetivamente condizentes com a preservação e a eficácia dos direitos dos cidadãos.

Retornando ao identificado na pesquisa, observou-se, agora outra situação, que caso o sujeito tivesse sido inscrito nos Órgãos de Proteção ao crédito, então seria juridicamente considerado como caso de dano moral, e isso mais uma vez comprova que, no fim, a métrica não parece ser o sofrimento do sujeito ali envolvido, mas sim, a ideologia subordinada aos critérios e exigências do capital: se a capacidade de crédito do sujeito foi afetada, pode-se então falar de dano moral (no fim, se o sistema e a formação econômica capitalista foram afetados).

O funcionamento discursivo analisado consequentemente opera numa dupla chave: uma mais positiva, com efeitos de criação e naturalização (fortalecidos e associados à repetição e reprodução); e numa linha negativa de ausências, tem-se os efeitos de apagamento desses outros sofrimentos abordados, apagando-se aquilo que está fora do Direito mas que lhe determina significativamente (embora não totalmente, como explicado).

Dito de outro modo, seria como se uma mão marcasse a terra, e a outra apagasse os rastros, contudo, pelas ausências podem ser detectadas presenças, e como analistas do discurso preocupados com a identificação (descrição) e a transformação, cabe analisar a relevância dos efeitos identificados, bem como, das ausências apagadas, o que merece especial atenção desde o materialismo histórico, dado que não se apaga totalmente as marcas da história (o que repercute na memória e no discurso).

Essas marcas e vestígios da história são considerados por Assumpção e Pires (2023) ao abordarem o papel do analista desde o materialismo histórico, exigindo a consideração de uma *descrição* sensível à historicidade como requisito de uma análise discursiva materialista (com *transformação*).

Dessa forma, outro ponto observado na tese (acerca da historicidade) foi que existe um já-lá, apontando, resumidamente, que os sujeitos entram na justiça para se aventurarem e para obterem vantagem em cima das grandes empresas. E que assim,

estariam eles, diante do Poder Judiciário, buscando o enriquecimento ilícito e fomentando a designada indústria do dano moral (que também não existe ou comporta correspondente em nenhuma lei).

O que evoca uma memória discursiva de que o rico não age ilicitamente, e ainda por cima mobilizando contra os sujeitos, isto é, resgatando acerca dos consumidores litigantes eventuais, a imagem de que estariam tentando obter vantagem de alguma forma, quando a pesquisa indica o oposto.

Não se pode esquecer jamais que os juízes, conforme lembra Bourdieu (2021), fazem parte e são representantes da classe dominante, e com Pêcheux (1995), pela via do assujeitamento (incompleto), é possível entender como os juízes consequentemente se filiam prevalentemente ao entendimento dominante também.

Essa prevalência nos julgados analisados, adquiriu contornos próximos de totalidade, indicando que os Tribunais estão unidos entre si como agentes de repetição e reprodução dessa ideologia dominante, alavancando as metas de produtividades de todos os julgadores, como uma espécie de monopólio próprio dos jogos simbólicos explorados por Bourdieu (2021). A forma dos julgadores se manterem produtivos analisada na pesquisa, é se repetindo, unidos e desincentivando novos processos.

Um Tribunal não precisa “combinar” com outro, bastando que um utilize julgados do outro e vice-versa, ou mesmo que eles se mantenham firmes na repetição e reprodução dos seus julgados, assegurando a dominância da não efetivação do dano moral para consumidores lesados (e eis aqui o efeito jurídico mais objetivo identificado na tese).

No caso dos materiais analisados, os implícitos trabalham sempre ao contrário do consumidor, associados ao efeito de inversão explicado. Por exemplo, existe em alguns casos do c*orpus* analisados a menção à “sentença de improcedência” e “mera cobrança indevida”.

Então, embora seja reconhecida a cobrança, há sempre um mascaramento daquele dano em sua intensidade, um apagamento gerado de modo a indicar que o sujeito foi lesado, mas não tinha razão no pedido de dano moral, tratando-se de um mero inconformismo, sensibilidade exacerbada, e assim, encerrando-se a questão jurídica, com mais um processo “resolvido” pelo Tribunal.

O campo jurídico abordado por Bourdieu (2021) é um exemplo de campo onde os efeitos de criação e naturalização, com repetição e reprodução, considerados por

Althusser (2022), são reiteradamente manifestados com substancial impacto na perpetuação da ordem assimétrica defendida pelo Direito (aplicado conforme a ideologia dominante).

E entende-se que isso faz parte da explicação, de porque os autores utilizados (em geral filósofos, sociólogos, analistas do discurso) notaram tanto o papel do Direito e do campo jurídico em suas postulações, sendo um fato inescapável que o funcionamento jurídico chamou a atenção de Michel Pêcheux e Louis Althusser (e Pierre Bourdieu, entre outros) de modo profundo (abarcando o chamado sujeito de direito, que no final, é o sujeito no interior da formação econômica capitalista).

Além disso, retornando ao efeito de inversão operado no funcionamento discursivo analisado, destaca-se que, mesmo existindo diversos estudos demonstrando que algumas poucas empresas são as que mais movimentam os processos no país (conforme explicado na tese), ou seja, movimentando milhões de processos, e mesmo existindo vários materiais nesse sentido, ainda assim, os juízes chegam à conclusão de que isso é produto de litigância exacerbada por parte dos consumidores contra as empresas bem sucedidas.

Esse efeito de inversão é explicável pela filiação à ideologia dominante (desafia a lógica, contudo, a reprodução do discurso não se resume ao filtro da lógica, existindo uma razão assimétrica própria na reprodução das desigualdades sociais sedimentadas).

Ao contrário de uma litigância predatória por parte dos consumidores, verificou-se na tese: a reprodução e a naturalização de ilegalidades das grandes empresas (que possivelmente assim tornaram-se grandes, em um caminho trilhado em cima de ilegalidades e desigualdades), contra os consumidores lesados, e sendo que apenas alguns acabam ingressando com processos perante o Poder Judiciário.

Frisa-se, o Direito e o discurso jurídico (como o próprio objeto discurso) não se resumem a uma questão de lógica, sendo o funcionamento ideológico relevante para analisar o funcionamento desse campo.

E no caso analisado, da dominação constituída e reproduzida desde esse campo, com violências simbólicas praticadas contra os consumidores lesados, de modo até atentatório à dignidade dos que esperam a devida reparação judicial (negada), bem como, atentatório à dignidade dos que cedem à pressão e não entram com processos, inclusive por avaliarem que a resposta não será efetiva na defesa dos seus direitos.

No Direito, segurança é algo repetido nas demandas por ordem, mas o Poder Judiciário não trata com seriedade o tema da segurança dos direitos nos casos analisados (apenas o direito à segurança, em abstrato). Lembre-se, conforme explorado com Warat (2000), que um dos efeitos do discurso jurídico é "proclamar a defesa abstrata de certos valores, para logo violá-los ou empregá-los na consolidação de outros valores" (Warat, 2000, p. 68).

A presente pesquisa verifica (na análise dos julgados) que o posicionamento do referido autor faz sentido, de modo que os próprios institutos legais (sobretudo o do dano moral) são conceituados e explicados pelos julgadores, para serem em seguida violados e negados, tratando-se de um funcionamento que apaga o aspecto maior de consumidores lesados (além dos casos analisados), e que assim cristaliza as violações praticadas contra eles, na reprodução da ideologia dominante explicada por Althusser (2022), dentro das especificidades do discurso jurídico e seu poder de criação, repetição e cristalização de determinada ordem.

Destaca-se que Althusser (2022), Warat (2000), Pêcheux (1995) e Bourdieu (2021) refletem sobre as especificidades do campo jurídico acerca da reprodução e repetição dos efeitos de sentido dominantes na formação social, abrangentes de violências simbólicas e estruturais.

No raciocínio desenvolvido ao longo da tese, de que apenas uma parte dos consumidores lesados efetivamente ingressam com ações (existe uma “cifra oculta” de consumidores lesados muito maior), pelos mais variados motivos, alguns deles abordados. Então, eis outro poderoso efeito de sentido apagado no funcionamento discursivo, e um efeito de sentido que transcende a relação entre aquelas partes em disputa.

Trata-se de um efeito de sentido mais amplo e abrangente, que como um enunciado geral, indica para os demais cidadãos da sociedade, dizendo aos consumidores lesados, que não encontrarão respaldo e entendimento jurídico compatível com seus pedidos de indenização moral por parte do Poder Judiciário, de modo que existe então, um efeito de segurar e conter a efetivação de direitos, e nesse sentido, um efeito de contenção da transformação social pelo Direito.

Quando o campo jurídico nega os direitos de consumidores, isso aponta para um funcionamento, onde prevalentemente se resguarda a segurança de alguns poucos (em detrimento de muitos), reproduzindo injustiças sociais, de modo que a

imunidade dos grandes litigantes repercute na repetição das violências contra os consumidores.

O próprio Direito garante (em conjunto com outros campos, autoridades e poderes) que o discurso jurídico não seja transformador, mesmo porque, a forma jurídica sobrevive no interior da formação econômica que dela depende, enquanto for um validador de sua ordem, como cimento social.

No momento que a autonomia relativa do campo jurídico transcendesse sua subordinação ao capital, ele não mais seria útil à reprodução e perpetuação de sua ordem, sendo possivelmente obliterado (discutível se de fora para dentro, ou de dentro para fora, ou ambos simultaneamente).

Mas o ponto é que: o Direito possui essa subordinação à ordem estabelecida, suas hierarquias e autoridades. Prevalentemente, os julgados tendem a reproduzir a ideologia dominante, ainda que com alguma margem para diferenças.

Nesta tese, não foram confirmadas rupturas com a ideologia dominante, o que até seria possível em aspectos dos julgados, recobrando que o assujeitamento pecheuxtiano não é pleno e infalível, e conforme Bourdieu (2021), existe uma autonomia relativa dos campos, com algum espaço para o diferente, apesar das subordinações existentes.

Contudo, frisa-se: além de não se identificar algo próximo de uma ruptura com a ideologia dominante (especialmente nos efeitos jurídicos últimos de negativa do dano moral, salvo condições bem específicas e inexistentes na lei), ainda por cima, verificou-se um efeito de contenção da transformação, paralisação e negação da efetivação de direitos.

E um efeito simbolicamente também violento, de inverter a situação, como se os sujeitos do povo se reunissem judicialmente para o enriquecimento ilícito, processando grandes empresas, quando a presente pesquisa indica exatamente o oposto nos quadros gerais: grandes litigantes que se enriquecem com práticas indevidas, sem qualquer resposta suficiente do Poder Judiciário capaz de minar essa continuidade.

Identifica-se ainda um efeito de perpetuação do *modus operandi* fora do Direito por parte das empresas que foram demonstradas e explicitadas como grandes litigantes. Assim como existe uma repetição da ideologia dominante com a reprodução das violências, desigualdades e injustiças da formação social, e com a reprodução ainda de suas condições de produção conforme destaca Althusser (2022), existe a

perpetuação desses acontecimentos analisados dentro do Direito, nos processos e no discurso jurídico.

E existe ainda o aval para a perpetuação das práticas empresariais ilegais, de cobrar indevidamente consumidores de modo indevido e antijurídico, fora do Direito, mas ao mesmo tempo, com o aval do Direito, um aval que não advém da letra da lei, mas da aplicação e interpretação dela pelos juízes, agentes defensores e perpetuadores desse modelo de ordem, onde a violência contra os menos poderosos é naturalizada e reproduzida (desde que não comprometa demais a lógica do capital e sua necessidade de consumidores que possam inclusive se endividar, com o cuidado de não comprometer a produtividade e o consumo).

Desde as bases teóricas mobilizadas, destaca-se que o funcionamento identificado não consegue perdurar por muito tempo em um mundo de recursos finitos, sendo um funcionamento violento, que tende a um dia se destruir, mesmo com as cautelas de conter danos maiores à formação econômica.

GLOSSÁRIO

Este trabalho utiliza termos jurídicos técnicos e, para melhor compreensão por parte do leitor, estão listados adiante os principais:

Litigantes Habituais: empresas que frequentemente fazem parte de ações judiciais. No caso da tese, refere-se a empresas que frequentemente compõem o polo passivo da ação, ou seja, são processadas.

Litigantes eventuais: aqueles que raramente fazem parte de uma ação judicial, como, por exemplo, pessoas físicas que ao longo da vida participam de um ou dois processos.

Enriquecimento Ilícito: no campo jurídico, refere-se a quem busca, de forma injusta, obter um ganho financeiro às custas de outros.

Indústria do Dano Moral: utilizado para se referir a um suposto movimento em que os sujeitos usam frequentemente a justiça (por meio de ações judiciais) de modo abusivo para obter dinheiro por meio de indenizações, de forma injusta.

Tribunal de Justiça: refere-se aos Tribunais de Justiça Estaduais. Cada estado possui um Tribunal de Justiça e, quando o sujeito recorre de uma sentença, o julgamento vai para o Tribunal de Justiça para ser julgado pelos desembargadores.

Desembargadores: são os juízes que atuam no Tribunal de Justiça, ou seja, em segunda instância, em grau de recurso.

Ação Judicial: ato formal em que uma parte inicia um processo contra a outra na justiça para que o judiciário resolva um problema que ela teve e que considera injusto.

Danos Morais: compensação financeira que alguém recebe por causa e angústia emocional, sofrimento psicológico etc., sofrido em razão de ato ilícito da outra parte.

Precedente Jurídico: decisões anteriores sobre casos semelhantes que funcionam como diretrizes para a análise de casos futuros.

Jurisprudência: conjunto de decisões judiciais reiteradas sobre a interpretação de um assunto, que pode influenciar os demais casos.

Sentença: conclusão do caso sob o ponto de vista do juiz.

Acórdão: quando o sujeito não concorda com a sentença, ele pode recorrer ao Tribunal de Justiça, ou seja, pedir uma nova análise do caso sob o ponto de vista do Tribunal. A decisão produzida pelo Tribunal chama-se acórdão.

Julgados: decisões judiciais, que podem ser sentenças ou acórdãos.

Ato ilícito: violação do disposto em lei.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ): entre suas funções está a de fiscalizar o trabalho dos juízes.

Polo ativo: quem inicia o processo, alegando a violação de direito.

Polo passivo: quem é processado, o réu na ação.

Mero aborrecimento cotidiano: pequena frustração que não é capaz de gerar danos morais e que faz parte do cotidiano de qualquer sujeito.

REFERÊNCIAS

ACHARD, Pierre; DAVALLON, Jean; PÊCHEUX, Michel; ORLANDI, Eni Puccinelli. **Papel da memória.** 4. ed. Campinas: Pontes, 2015.

ALTHUSSER, Louis. **Aparelho Ideológicos de Estado**. 15 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2023.

ALTHUSSER, Louis. **Sobre a reprodução**. 2 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2022.

ASSUMPÇÃO, Garcia Dantielli; PIRES, Guilherme Moreira. O juiz criminal na (defesa da) formação econômica capitalista. **Leitura**, [S. l.], v. 1, n. 76, p. 235–249, 2023. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/revistaleitura/article/view/14236?fbclid=IwAR0VzaxzxxaWw37xLkWckv30IqJEdxQhtxYUSMgk6B2bOYNLamvBb34hT2w>. Acesso em: 21/08/2023.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Lisboa. Edições 70, 2021.

BRASILEIROS, Associação dos Magistrados. **O uso da justiça e o litígio no Brasil**. Brasil, 2018. Disponível em: <https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2022/05/Pesquisa-AMB-10.pdf.>. Acesso em: 10/08/2023.

BRASIL. **CÓDIGO CIVIL**. 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em: 10/10/2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília, DF, 12 set. 1990. **Disponível em**: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em 10/10/2023.

FIUZA, César. **Direito civil: curso completo**. 11ª edição. Belo Horizonte: Del Rey, 2008, p. 720.

FONSECA, Fernando Mamouros. **A teoria do dano eficiente como instrumento de violação do direito do consumidor**. Artigo. Rio de Janeiro: Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, 2021. Consultado em: 12/10/2023, disponível em: <https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/1semestre2021/pdf/FERNANDO-MAMOUROS-FONSECA.pdf>

GALANTER, Marc. Why the "Haves" Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. **Law & Society Review**, vol. 9, n. 1, pág. 95-160. 1974. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/3053023?seq=1>. Acesso em: 06/08/2022.
GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GALANTER, Marc. **Por que "quem tem" sai na frente**: especulações sobre os limites da transformação no direito. Organizadora e tradutora, Ana Carolina Chasin.

São Paulo: FGV Direito SP, 2018. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/25816/Por%20que%20%27quem%20tem%27%20sai%20na%20frente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 02/10/2022.

GRIGOLETTO, Evandra; NARDI, Fabiele Stockmans de (org). **A Análise do Discurso e sua história: avanços e retrocessos.** Campinas: Pontes, 2016.

HANSEN, Fábio. A noção de pré-construído e seus desdobramentos no processo criativo do discurso publicitário. **Revista Organon** - Revista do Instituto de Letras da UFRGS v. 24, n. 48, 2010.

HERBERT, Thomas. **Observações para uma Teoria Geral das Ideologias**. Campinas: Nudecri/Unicamp, 1994.

HERBERT, Thomas. Reflexões sobre a situação teórica das ciências sociais e, especialmente, da psicologia social. *In:* ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise de Discurso**: Michel Pêcheux. 2.ed. Campinas: Editora da Unicamp, 2011. p. 21-54.

HENRY, Paul. **O discurso não funciona de modo isolado**. [Entrevista concedida ao Jornal da Unicamp]. Entrevistador: José Horta Nunes. Campinas, 16 de dezembro de 2013 a 31 de dezembro de 2013 - ANO 2013 - Nº 587 Disponível em: <https://www.unicamp.br/unicamp/ju/587/o-discurso-nao-funciona-de-modo-isolado>. Acesso em: 07/09/2022.

INDURSKY, Freda; MITTMANN, Solange; FERREIRA, Maria Cristina Leandro Ferreira (org). **Memória e história na/da Análise do Discurso.** Campinas: Mercado Letras, 2011.

JOTA. **Bancos e empresas de telecomunições são maiores litigantes.** [S. l.: s. n.], 25/10/2017. Disponível em: <https://www.jota.info/justica/bancos-e-empresas-de-telecomunicao-sao-maiores-litigantes-25102017>. Acesso em: 06/08/2022.

JURISPRUDÊNCIA. In: **Dicionário Online Michaelis**. 2022. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=jurisprud%C3%AAncia>. Acesso em 23/10/2022.

JUSBRASIL. **Pesquisa**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 10/10/2023.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **100 maiores litigantes**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100_maiores_litigantes.pdf>. Acesso em: Acesso em 20/09/2022.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **100 maiores litigantes**. Brasília: CNJ, 2012. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100_maiores_litigantes.pdf>. Acesso em 20/09/2022.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **Metas Nacionais:** Aprovadas no 15° Encontro Nacional do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2022a. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/01/metas-nacionais-aprovadas-no-15o-enpj.pdf>. Acesso em: Acesso em 06/08/2022.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **Metas Nacionais**. Brasília: CNJ, 2022b. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/gestao-estrategica-e-planejamento/metas/>. Acesso em: Acesso em 04/08/2022.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **Magistrado do TRT9 recebe pena de censura por baixa produtividade.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/magistrado-do-trt9-recebe-pena-de-censura-por-baixa-produtividade/>. Acesso em: 11/09/2022.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **Políticas públicas do Poder Judiciário**: os maiores litigantes em questões consumeristas: mapeamento e proposições. Associação Brasileira de Jurimetria; Coordenação Marcelo Guedes. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/just-pesquisa-maiores-litigantes2018.pdf>. Acesso em 20/09/2022.

JUSTIÇA, Conselho Nacional. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. Disponível em: <https://abj.org.br/wp-content/uploads/2018/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>. Acesso em: 08/08/2022.

MIGALHAS. **STJ**: Sem gravata, advogado é gentilmente convidado a se recompor. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/355610/stj-sem-gravata-advogado-e-gentilmente-convidado-a-se-recompor>. Acesso em: 10/10/2023.

MORI, Nerli Nonato Ribeiro. **Metodologia da pesquisa**. Maringá: UEM, 2011. Nunes e Fábio Ulhoa Coelho.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **As Formas do Silêncio:** no movimento dos sentidos. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 1997.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise de Discurso:** princípios e procedimentos. 3. ed. Campinas: Pontes, 2004.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Discurso em análise:** sujeito, sentido, ideologia. Campinas: Pontes, 2014.

PÊCHEUX, Michel e FUCHS, Catherine. A propósito da análise automática do discurso: atualização e perspectivas (1975). *In*: GADET, Françoise; HAK, Tony. **Por uma análise automática do discurso**: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. 2.ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1993. p. 163-179.

PÊCHEUX, Michel. A forma-sujeito do discurso. *In:* PÊCHEUX, Michel. **Semântica e discurso**: uma crítica à afirmação do óbvio. 2.ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1995. p. 159-185.

PÊCHEUX, Michel. Análise automática do discurso (AAD-69). *In:* GADET, Françoise; HAK, Tony. **Por uma análise automática do discurso**: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. 2.ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1993. p. 69-96.

PÊCHEUX, Michel. **O discurso**: estrutura ou acontecimento. 7. ed. Campinas: Pontes: 2015.

PÊCHEUX, Michel. **Semântica e discurso:** uma crítica a afirmação do óbvio. Campinas: Editora Unicamp, 2014.

PIRES, Guilherme Moreira. Os amigos do poder: ensaio contra a filosofia da verticalidade e da repressão. In: SILVEIRA, Felipe Lazzari da; RIGON, Bruno Silveira (Orgs.). **Neoliberalismo e sistema de justiça penal.** DOI: https://doi.org/10.36592/9786554600484. Porto Alegre: Editora Fundação Fênix, 2023.

PIRES, Guilherme Moreira. **Materialização da formação ideológica contratualista no funcionamento discursivo jurídico-penal acusatório.** 2021. Dissertação (Mestrado em Letras) - Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Cascavel - Paraná, 2021.

PODER 360. **Ministério da Justiça suspende 180 empresas de telemarketing**. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/governo/ministerio-da-justica-suspende-180-empresas-de-telemarketing/>. Acesso em: 10/10/2023.

POSSENTI, Sírio. Teoria do Discurso: um caso de múltiplas rupturas, volume 3. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (Org.). **Introdução à linguística:** fundamentos epistemológicos. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005. p. 352-392.

RANCIÈRE, Jacques. **Os nomes da História:** ensaio de poética do saber. Trad. Eduardo Guimarães, Eni Puccinelli Orlandi. São Paulo: EDUC/Pontes, 1994.

REGIÃO (SC), Justiça do Trabalho TRT da 12ª Região. **Grandes litigantes lucram mesmo quando são condenados pela Justiça, afirma desembargador do TJ-SC.** Santa Catarina, 2020. Disponível em: <https://portal.trt12.jus.br/noticias/grandes-litigantes-lucram-mesmo-quando-sao-condenados-pela-justica-afirma-desembargador-do>. Acesso em: 01/10/2022.

STRECK, Lenio. **Em 30 anos, CDC trouxe avanços, mas não coibiu abusos de empresas.** Conjur, 19 de dezembro de 2020. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2020-dez-19/30-anos-cdc-trouxe-avancos-nao-coibiu-abusos-empresas/. Acesso em: 29 de agosto de 2024.

STJ. **Dano moral: o esforço diário da Justiça para evitar a indústria das indenizações.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-02-08_08-00_Dano-moral-o-esforco-diario-da-Justica-para-evitar-a-industria-das-indenizacoes.aspx>. Acesso em 10/10/2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 0029137-67.2014.8.19.0087**. 21/06/2022. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1777592537/inteiro-teor-1777592540>. Acesso em: 13/10/2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1006045-93.2021.8.26.0510**. 10/06/2022. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1538358667>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1002569-66.2021.8.26.0439**. 31/05/2023. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1853576007>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1000545-56.2020.8.26.0615**. 10/01/2020. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1123983867>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1015179-19.2021.8.26.0196**. 23/03/2022. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1432546852>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1001448-49.2016.8.26.0642**. 13/04/2018. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/936642770>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1045526-08.2016.8.26.0100**. 26/03/2018. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/560864835>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1000787-86.2013.8.26.0606**. 28/05/2015. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/194979256>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1022564-42.2017.8.26.0007**. 18/12/2018. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/660622942>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1001874-43.2019.8.26.0129**. 21/02/2019. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/678481894>. Acesso em: 20/05/2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Processo: 1002177-36.2017.8.26.0191**. 19/08/2020. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/927916903>. Acesso em: 20/05/2024.

WARAT, Luís Alberto. **A Ciência Jurídica e seus dois maridos**. 2ª ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2000.

WARAT, Luís Alberto. **O direito e sua linguagem**. 2ª versão / Luís Alberto Warat. Imprenta: Porto Alegre, S. A. Fabris, 1995.

WARAT, Luís Alberto. **Introdução geral ao direito**. O direito não estudado pela teoria jurídica moderna. Porto Alegre: Safe, 1997.

WARAT, Luís Alberto. **Territórios desconhecidos:** a procura surrealista pelos lugares do abandono do sentido e da reconstrução da subjetividade. Florianópolis: Fundação Boietux, 2004.