

# **A SUSPENSÃO PROCESSUAL NO IRDR DAS TARIFAS BANCÁRIAS E OS LIMITES DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR**

**THE PROCEDURAL SUSPENSION IN THE IRDR REGARDING BANK FEES  
AND THE LIMITS OF CONSUMER PROTECTION**

Ciências Sociais Aplicadas • 20/09/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/789868570](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/789868570)

---

Alcemir Filomeno Pinto<sup>1</sup>

Blenda Libório Mendes<sup>2</sup>

Carlette Paz Bier<sup>3</sup>

Jenifer Cibely Maciel Gomes<sup>4</sup>

Luiz Felipe de Farias Leite Borges<sup>5</sup>

Patrícia Soares Delecrode<sup>6</sup>

Taís Viga de Albuquerque Oliva Souza<sup>7</sup>

William Santosda Costa<sup>8</sup>

---

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a efetividade do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) das tarifas bancárias no Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM), considerando sua função de uniformização jurisprudencial e os impactos da suspensão processual sobre a tutela dos consumidores vulneráveis. A metodologia utilizada foi dedutiva, com abordagem bibliográfica e documental, examinando legislação, doutrina e precedentes judiciais relacionados à matéria. Os resultados indicaram que o IRDR contribui para a coerência das decisões judiciais e segurança jurídica em demandas repetitivas, destacando-se, no âmbito do TJAM, o julgamento do IRDR n.º 0005053-71.2023.8.04.0000, que consolidou o entendimento de que o desconto indevido de valores referentes à “cesta básica de serviços” caracteriza dano moral presumido. Contudo, a tramitação prolongada do incidente e a suspensão processual geram tensões com a efetividade da tutela do consumidor, especialmente aposentados e beneficiários de programas previdenciários, cuja renda é diretamente afetada pelos descontos indevidos. A conclusão a que se chegou foi que a eficácia do IRDR depende da celeridade processual e da consideração da vulnerabilidade econômica e técnica do consumidor, sendo necessário equilibrar a uniformização jurisprudencial com a tutela rápida e eficaz dos direitos dos consumidores afetados.

**Palavras-chave:** IRDR; tarifas bancárias; proteção do consumidor; vulnerabilidade; Tribunal de Justiça do Amazonas.

## ABSTRACT

This research aimed to analyze the effectiveness of the Incident for the Resolution of Repetitive Demands (IRDR) concerning bank fees before the Court of Justice of Amazonas (TJAM), considering its role in ensuring jurisprudential uniformity and the impacts of procedural

suspension on the protection of vulnerable consumers. The methodology adopted a deductive approach, based on bibliographic and documentary research, examining legislation, legal scholarship, and judicial precedents related to the subject. The results indicated that the IRDR contributes to the coherence of judicial decisions and legal certainty in repetitive litigation, with particular emphasis on the judgment of IRDR No. 0005053-71.2023.8.04.0000 by the Court of Justice of Amazonas (TJAM), which consolidated the understanding that undue charges relating to a “basic package of banking services” constitute presumed non-pecuniary damage. However, the prolonged processing of the incident and the procedural suspension create tensions with the effectiveness of consumer protection, particularly for retirees and beneficiaries of social security programs, whose income is directly affected by undue deductions. The study concludes that the effectiveness of the IRDR depends on procedural speed and consideration of the consumer’s economic and technical vulnerability, making it necessary to balance jurisprudential uniformity with the prompt and effective protection of the rights of affected consumers.

**Keywords:** IRDR; bank fees; consumer protection; vulnerability; Court of Justice of Amazonas.

## 1. INTRODUÇÃO

A judicialização crescente das demandas relativas a descontos indevidos em contas bancárias evidencia a vulnerabilidade do consumidor, particularmente daqueles em situação de maior fragilidade econômica, como aposentados e beneficiários de programas previdenciários. Esse fenômeno ocorre em um contexto em que as instituições financeiras detêm superioridade técnica,

econômica e jurídica, acentuando o desequilíbrio existente nas relações de consumo e reforçando a necessidade de mecanismos jurídicos capazes de assegurar proteção adequada aos consumidores. No âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas, a instauração do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) das tarifas bancárias surge como mecanismo destinado à uniformização jurisprudencial, objetivando assegurar coerência nas decisões judiciais e segurança jurídica aos jurisdicionados diante da multiplicidade de processos envolvendo a mesma controvérsia. Embora o instituto contribua para a uniformização das decisões e para a previsibilidade jurídica, a duração de seu processamento e os efeitos da suspensão processual podem gerar tensões com a efetividade da tutela jurisdicional do consumidor vulnerável, especialmente diante da demora na apreciação das demandas envolvendo descontos indevidos.

O objetivo desta pesquisa é analisar a efetividade do IRDR relacionado aos descontos indevidos de tarifas bancárias no TJAM como instrumento de uniformização jurisprudencial e proteção do consumidor vulnerável. Busca-se compreender como a suspensão processual decorrente do incidente interage com a necessidade de tutela efetiva dos direitos do consumidor, avaliando os limites, tensões e impactos da tramitação prolongada sobre a reparação de danos decorrentes de descontos indevidos. Os objetivos específicos envolvem: verificar o marco normativo e institucional do IRDR; analisar criticamente os efeitos da suspensão processual sobre a tutela do consumidor; e examinar, a partir do caso concreto analisado, os limites e possibilidades de conciliação entre uniformização jurisprudencial e efetividade da tutela consumerista.

O problema de pesquisa consiste em indagar se a instauração do IRDR das tarifas bancárias contribui efetivamente para a uniformização jurisprudencial e segurança jurídica nas demandas repetitivas, considerando os efeitos da suspensão processual e o potencial prejuízo à efetividade da tutela do consumidor vulnerável. A relevância científica do estudo decorre da possibilidade de análise crítica da interação entre o sistema de precedentes do Código de Processo Civil e os mecanismos de proteção do consumidor, a partir da experiência concreta do Tribunal de Justiça do Amazonas na apreciação da controvérsia objeto do IRDR analisado. Sob a perspectiva social, o estudo permite avaliar os impactos da paralisação processual sobre grupos vulneráveis, oferecendo subsídios para políticas jurídicas e práticas judiciais que fortaleçam a proteção efetiva do consumidor.

A pesquisa adota método dedutivo, partindo de premissas gerais do sistema processual civil brasileiro, do Código de Defesa do Consumidor e da teoria dos precedentes judiciais para análise específica do IRDR objeto deste estudo no TJAM. Quanto aos meios, utiliza abordagem bibliográfica e documental, examinando doutrina especializada, legislação aplicável, atos do Tribunal de Justiça do Amazonas e precedentes do Superior Tribunal de Justiça. A análise qualitativa e interpretativa busca compreender os limites e a efetividade do IRDR enquanto instrumento de racionalização processual e uniformização jurisprudencial, considerando a proteção do consumidor vulnerável diante dos efeitos da suspensão processual e da duração do incidente.

A hipótese central sustenta que a instauração do IRDR das tarifas bancárias contribui para a uniformização jurisprudencial e a segurança jurídica nas demandas repetitivas, mas que a tramitação

prolongada e os efeitos da suspensão processual geram tensões com a efetividade da tutela jurisdicional do consumidor vulnerável, sobretudo diante da demora na apreciação das demandas envolvendo descontos indevidos. O instituto indica a possibilidade de harmonização das decisões judiciais, ao mesmo tempo em que evidencia limitações na proteção imediata dos consumidores afetados, sugerindo que a eficiência do mecanismo depende da celeridade processual e da adequada aplicação do princípio da vulnerabilidade do consumidor.

## **2. O IRDR COMO MECANISMO DE UNIFORMIZAÇÃO DAS DEMANDAS REPETITIVAS**

O IRDR - Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas foi concebido como mecanismo destinado a enfrentar a multiplicidade de processos que envolvem controvérsias sobre questões de direito no âmbito do Poder Judiciário. Sua estrutura busca ampliar a uniformização das decisões judiciais por meio da fixação de tese jurídica a ser aplicada aos processos que versem sobre a mesma questão, contribuindo para a estabilidade e coerência da jurisprudência.

A evolução desse modelo processual e sua finalidade de uniformização jurisprudencial são destacadas por Neder (2023, p. 61):

*O incidente de resolução de demandas repetitivas criado pelo CPC de 2015 (lei n.13.105/15) inovou na relação do sistema processual civil com as demandas repetitivas. Avançando na ampliação da eficácia das decisões em relação ao processo coletivo e aos julgamentos de recursos em regime de repetitividade e repercussão geral (estes já existentes desde a lei n. 11.418/06), previu-se o julgamento da tese jurídica repetida nos processos judiciais por um órgão específico, com efeito vinculante para processos atuais e futuros.*

Dessa forma, o IRDR foi instituído como instrumento destinado ao tratamento das demandas repetitivas, permitindo que a questão jurídica comum seja apreciada e definida pelo órgão competente do tribunal, com posterior aplicação da tese aos processos abrangidos pelo incidente. A atribuição de efeito vinculante às teses firmadas busca evitar soluções divergentes para casos semelhantes, promovendo maior uniformidade na atuação jurisdicional e contribuindo para a segurança jurídica dos litigantes.

Os requisitos de admissibilidade do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas constituem elementos essenciais para justificar a instauração do procedimento. A exigência de efetiva repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão de direito, associada ao risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, demonstra a preocupação do legislador com a preservação da segurança jurídica e da igualdade de tratamento entre os jurisdicionados (Neder, 2023).

A instauração do IRDR depende da demonstração concreta da existência de processos repetitivos que envolvam a mesma questão de direito. Além da repetição das demandas, exige-se a presença de risco à isonomia e à segurança jurídica, circunstâncias que justificam a atuação uniformizadora do tribunal. A admissibilidade do incidente, portanto, está diretamente relacionada à necessidade de evitar decisões divergentes sobre uma mesma questão de direito, assegurando tratamento jurisdicional uniforme aos litigantes submetidos à mesma controvérsia.

A suspensão processual constitui um dos efeitos mais relevantes do IRDR, pois tem a finalidade evitar a prolação de decisões conflitantes sobre a questão de direito submetida ao incidente enquanto a tese jurídica não é definida pelo tribunal competente. Esse mecanismo busca assegurar coerência na aplicação do direito e efetividade à tese jurídica que será posteriormente fixada.

Ao tratar dos efeitos da suspensão decorrente do incidente, Neder (2023, p. 169) observa:

*Termo Final da Suspensão: Não há determinação de suspensão nacional de processos pendentes, individuais ou coletivos (acórdão do STJ publicado no DJe de 18/9/2018 no REsp 1729593).*

Ou seja, a suspensão processual não ocorre automaticamente em âmbito nacional em todos os casos submetidos ao IRDR. A definição da extensão da suspensão depende da deliberação dos órgãos jurisdicionais competentes e das circunstâncias específicas da controvérsia analisada. No caso mencionado, a inexistência de

determinação de suspensão nacional permitiu a continuidade da tramitação de processos individuais e coletivos relacionados ao tema, evidenciando que os efeitos do incidente podem apresentar diferentes alcances conforme a orientação adotada pelos tribunais superiores.

Concernente à segurança jurídica, esta constitui um dos pilares da boa-fé objetiva, especialmente nas relações contratuais de longa duração. A proteção das expectativas legitimamente formadas pelas partes impede que situações consolidadas sejam posteriormente desconstituídas por condutas contraditórias, assegurando previsibilidade e estabilidade às relações jurídicas.

Ao tratar da importância da estabilidade das expectativas no âmbito contratual, Encarnação (2025, p. 11) enfatiza:

*A solução contrária comprometeria a segurança das relações jurídicas, pois permitiria que contratos de longa duração permanecessem indefinidamente abertos à rediscussão de saldos, bastando ao credor alegar falhas em seus próprios controles internos para reativar obrigações que, do ponto de vista do consumidor, já se encontravam superadas. A previsibilidade, elemento essencial à estabilidade do tráfego jurídico e ao planejamento financeiro do consumidor, restaria esvaziada se a execução reiterada do contrato não produzisse efeitos estabilizadores mínimos.*

A segurança jurídica depende da preservação dos efeitos produzidos pela execução regular e continuada do contrato. A possibilidade de

reabertura de obrigações consideradas quitadas, fundada exclusivamente em falhas internas do credor, compromete a confiança depositada pelo consumidor na estabilidade da relação jurídica. Nessa perspectiva, a boa-fé objetiva atua como mecanismo de contenção de comportamentos contraditórios, impedindo que a parte responsável pelo controle técnico da operação transfira ao consumidor os riscos decorrentes de seus próprios erros. A previsibilidade mencionada pelo autor revela-se indispensável para o planejamento financeiro e para a estabilidade das relações contratuais, reforçando a necessidade de proteção das expectativas legitimamente construídas ao longo da execução do contrato.

O sistema de precedentes consolidado pelo Código de Processo Civil de 2015 busca promover uniformidade interpretativa, coerência decisória e estabilidade jurisprudencial. Nas relações de consumo bancárias, essa orientação manifesta-se na valorização dos entendimentos consolidados pelos tribunais superiores, especialmente na construção de critérios objetivos para solução de controvérsias repetitivas.

Ao analisar a atuação das instâncias superiores na revisão das decisões judiciais, Encarnação (2025, p. 17) ressalta:

*Nesse contexto, a atuação das instâncias superiores na revisão do valor fixado a título de dano moral é marcada por autocontenção. A intervenção revisora é admitida apenas em hipóteses excepcionais, quando o montante se revela manifestamente irrisório ou excessivo em relação aos parâmetros usualmente adotados em casos análogos. Essa limitação preserva o papel das instâncias ordinárias na valoração das circunstâncias fáticas e assegura maior previsibilidade e estabilidade às decisões, ao mesmo tempo em que mantém espaço mínimo de controle para correção de distorções evidentes.*

A preocupação do ordenamento processual com a preservação da uniformidade decisória e da estabilidade jurisprudencial. Ao restringir a intervenção das instâncias superiores às hipóteses excepcionais de manifesta desproporcionalidade do valor indenizatório, prestigia-se a atuação das instâncias ordinárias na apreciação das particularidades do caso concreto. Essa orientação favorece a formação de entendimentos consistentes e reduz a ocorrência de decisões divergentes em situações semelhantes. A previsibilidade e a estabilidade mencionadas pelo autor refletem valores centrais do sistema de precedentes, cuja finalidade é assegurar maior coerência na aplicação do direito e fortalecer a confiança dos jurisdicionados nas decisões judiciais.

### **3. DESCONTOS INDEVIDOS E VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS**

A Constituição da República Federativa do Brasil estabelece a defesa do consumidor como dever do Estado, reconhecendo a proteção

consumerista como instrumento de equilíbrio nas relações de consumo. Este preceito legitima a intervenção estatal em situações em que há desequilíbrio nas relações de consumo e fundamenta a implementação de políticas e instrumentos jurídicos de proteção, inclusive na esfera bancária, conforme dispõe a Constituição Federal (Brasil, 1988), no art. 5º, inciso XXXII): “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”

Nesse sentido, a defesa do consumidor ultrapassa a esfera das relações privadas e constitui dever estatal, legitimando a adoção de mecanismos legislativos, administrativos e judiciais destinados à prevenção e à repressão de práticas abusivas, inclusive no setor bancário. Tal previsão fundamenta a criação de legislações específicas, como o Código de Defesa do Consumidor, e legitima a atuação de órgãos reguladores e do Poder Judiciário em face de práticas abusivas, incluindo descontos indevidos e imposição de produtos ou serviços por instituições financeiras.

O artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor estabelece os princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo como um de seus fundamentos. Entre seus objetivos, ressalta-se a consideração da vulnerabilidade do consumidor como elemento central para a formulação de políticas e regulamentações, reconhecendo a desigualdade estrutural entre consumidor e fornecedor.

É o que dispõe o próprio Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990, art. 4º, I):

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;*

A norma evidencia que a vulnerabilidade do consumidor não é apenas conceitual, mas um princípio legal orientador das relações de consumo. Ao reconhecer essa fragilidade, o legislador busca garantir medidas que atendam às necessidades do consumidor, promovam sua dignidade e protejam seus interesses econômicos. Este dispositivo serve como fundamento legal para a proteção contra práticas abusivas, garantindo transparência, equilíbrio e harmonia na relação entre fornecedores e consumidores, especialmente em contratos bancários e operações financeiras complexas.

A jurisprudência consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça reforça a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Este entendimento é fundamental para legitimar a proteção legal dos consumidores em operações bancárias, assegurando que práticas abusivas, como descontos indevidos ou imposição de produtos financeiros, sejam coibidas. Assim estabelece a Súmula n. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A súmula reforça que as instituições financeiras não estão fora do alcance das normas consumeristas, submetendo seus serviços à legislação de proteção ao consumidor. Dessa forma, operações bancárias, incluindo empréstimos consignados, devem respeitar os princípios do CDC, como vulnerabilidade, boa-fé e transparência, garantindo ao consumidor meios para contestar práticas abusivas e descontos indevidos. Este precedente é crucial para fundamentar ações judiciais contra bancos que se aproveitam da fragilidade do consumidor, especialmente em contextos de maior vulnerabilidade.

Nesse interim, a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias também representa um marco relevante para a proteção dos consumidores diante da complexidade dos serviços financeiros. Ao enquadrar as atividades bancárias como relações de consumo, o ordenamento jurídico passou a assegurar mecanismos específicos de tutela contra práticas abusivas, fortalecendo a proteção dos consumidores frente ao poder econômico e técnico das instituições financeiras.

Faria (2022, p. 139), assim assevera:

*Nesse sentido, frente às relações bancárias, o CDC, através de seu artigo 2º, §2º, definiu como objeto de consumo, os serviços de natureza bancária, financeira e de crédito, consequentemente, gerando insatisfação nas instituições financeiras de todo o Brasil, as quais, através do ADI 2591, ajuizou conjuntamente com a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CONSIF), o pedido de reconhecimento de inconstitucionalidade do parágrafo mencionado acima, pedido este no qual a Suprema Corte reconheceu que as relações de consumo de natureza bancária e financeira devem de fato serem protegidas pelo Código de Defesa do Consumidor.*

O reconhecimento da incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre as atividades bancárias e financeiras reforça a submissão das instituições financeiras aos deveres de transparência, boa-fé e proteção contra práticas abusivas, especialmente diante de falhas na prestação dos serviços e cobranças indevidas.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras também representa um importante instrumento de proteção do consumidor nas relações bancárias. Esse regime jurídico decorre da responsabilização do fornecedor pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, observadas as hipóteses legais de exclusão da responsabilidade.

Nesse sentido, é o que destaca Ferreira (2025, p. 28):

*A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, pelos danos decorrentes do fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ, podendo ser afastada se comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC).*

A responsabilidade objetiva impõe às instituições financeiras o dever de reparar os danos causados aos consumidores quando estes decorrerem de falhas relacionadas à própria atividade bancária. O entendimento apresentado evidencia que eventos vinculados ao funcionamento interno dos serviços financeiros integram os riscos assumidos pelo fornecedor, não podendo ser atribuídos ao consumidor. Nesse contexto, a proteção prevista no Código de Defesa do Consumidor busca assegurar que prejuízos resultantes de defeitos na prestação do serviço sejam suportados pela instituição financeira. Contudo, a responsabilização não é absoluta, podendo ser afastada quando houver comprovação de que o dano decorreu exclusivamente da conduta do consumidor ou de terceiros, circunstâncias que rompem o vínculo entre a atividade desenvolvida pelo banco e o prejuízo experimentado pelo consumidor. Dessa forma, o regime de responsabilidade objetiva contribui para o fortalecimento da confiança nas relações bancárias e para a efetiva proteção dos direitos do consumidor.

Nessa seara, as fraudes relacionadas aos empréstimos consignados constituem relevante causa dos descontos indevidos incidentes sobre benefícios previdenciários. Essa prática afeta diretamente aposentados e pensionistas, que frequentemente se tornam alvos de ações ilícitas em razão da previsibilidade de sua renda e de sua condição de maior vulnerabilidade nas relações de consumo. Como

resultado, valores são descontados mensalmente de benefícios essenciais à manutenção da subsistência do idoso, sem que tenha havido contratação legítima da operação financeira.

Nesse sentido, evidencia Maquine (2024, p. 137):

*A fraude ocorre quando o consumidor idoso não solicita o empréstimo, mas ainda assim tem o crédito acessado. Essa situação é resultado de uma ação criminosa, onde o golpista se faz passar pelo segurado e retira o crédito de sua conta bancária. Como consequência, o idoso é descontado pela parcela do empréstimo fraudulento em seu benefício previdenciário.*

Os descontos indevidos podem decorrer de operações realizadas sem qualquer manifestação de vontade do beneficiário, caracterizando verdadeira fraude na contratação do crédito consignado. Nessas situações, o aposentado passa a suportar encargos financeiros originados de uma relação contratual inexistente, sofrendo redução de sua renda previdenciária em razão de conduta criminosa praticada por terceiros. A gravidade dessa ocorrência é ampliada pelo fato de que os benefícios previdenciários possuem natureza alimentar e são destinados à cobertura das necessidades básicas do segurado. Assim, a incidência de descontos decorrentes de empréstimos fraudulentos compromete a segurança financeira do idoso e evidencia a necessidade de mecanismos eficazes de prevenção, fiscalização e responsabilização nas operações de crédito vinculadas aos benefícios previdenciários.

Essa proteção do consumidor contra cobranças indevidas constitui uma das garantias fundamentais previstas no Código de Defesa do Consumidor. Nas relações bancárias, especialmente quando envolvem aposentados e pensionistas, a realização de descontos sem respaldo contratual válido pode gerar não apenas prejuízos financeiros, mas também lesões a direitos de natureza extrapatrimonial. Nesse contexto, os institutos da repetição do indébito e da reparação por dano moral assumem relevante função na tutela dos consumidores lesados.

Maquiné também assevera (2024, p. 140):

*Além disso, a possibilidade de devolução em dobro dos valores descontados indevidamente, conforme o artigo 42 do CDC, fortalece os direitos do consumidor e reconhece a admissibilidade do dano moral em casos de falhas informativas.*

Ou seja, a proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor não se limita à interrupção da cobrança irregular, alcançando também a restituição dos valores descontados indevidamente. A possibilidade de repetição do indébito fortalece a efetividade dos direitos do consumidor ao impedir que o fornecedor obtenha vantagem decorrente de cobranças incompatíveis com a legislação consumerista. Paralelamente, o reconhecimento da admissibilidade do dano moral demonstra que as falhas informativas podem produzir consequências que ultrapassam o aspecto econômico da relação jurídica, atingindo a esfera da dignidade, da segurança e da tranquilidade do consumidor. Em situações envolvendo benefícios previdenciários, tais repercussões assumem especial relevância, uma

vez que os descontos incidem sobre verbas destinadas à manutenção das necessidades essenciais do aposentado, justificando a adoção de mecanismos reparatórios capazes de restabelecer o equilíbrio da relação de consumo.

Nesse contexto, o IRDR apresenta relevante função na promoção do tratamento isonômico dos jurisdicionados e da segurança jurídica, especialmente diante de controvérsias repetitivas que atingem um número expressivo de consumidores. Quanto às relações de consumo, o IRDR apresenta especial relevância quando trata de temas recorrentes que afetam grande número de consumidores, como a responsabilização por falhas na prestação de serviços bancários.

#### **4. O IRDR DAS TARIFAS BANCÁRIAS NO TJAM E A EFETIVIDADE DA TUTELA DO CONSUMIDOR**

A admissão do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas está condicionada ao preenchimento cumulativo de requisitos legais destinados a justificar a intervenção do tribunal na uniformização de controvérsias repetitivas.

Nesse sentido, Bonfim (2023, p.53) destaca:

*[...] previstos no art. 976 do Código de Processo Civil, que deverão ocorrer simultaneamente, sendo eles: a efetiva repetição de processos, a necessidade que contenham a mesma questão unicamente de direito e a existência de risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica.*

A admissibilidade do IRDR depende da presença simultânea de três pressupostos essenciais: a multiplicidade de demandas, a controvérsia sobre a mesma questão de direito e o risco de comprometimento da isonomia e da segurança jurídica. A exigência cumulativa desses requisitos demonstra que o incidente não se destina a qualquer controvérsia repetitiva, mas apenas àquelas situações em que a divergência potencial ou efetiva de entendimentos possa comprometer a uniformidade da prestação jurisdicional.

A suspensão dos processos constitui um dos principais efeitos decorrentes da admissão do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas, uma vez que busca impedir a prolação de decisões divergentes sobre a questão de direito submetida ao incidente. Esse mecanismo processual tem por finalidade assegurar a uniformização da interpretação do direito, preservando a coerência das decisões judiciais e promovendo maior segurança jurídica aos jurisdicionados.

Nesse contexto, Bonfim (2023, p. 67) destaca:

*Assim, a suspensão tem como objetivo evitar que as demais demandas sejam julgadas antes que a tese jurídica seja fixada no IRDR. Ressalte-se que a eficácia suspensiva da decisão de admissibilidade poderá ser expandida para todo território nacional a fim de preservar a segurança jurídica. Ocorre que após ser admitido o incidente, o efeito suspensivo se limitará aos processos que tramitam na região ou Estado do tribunal onde foi instaurado o IRDR. Mas, o art. 982, § 3º do Código de Processo Civil, autoriza que os legitimados, para o pedido de instauração do incidente, requeiram ao tribunal competente para conhecer do recurso extraordinário ou especial (STF e STJ), a suspensão de todos os processos individuais ou coletivos em curso no território nacional.*

A admissão do IRDR produz a suspensão dos processos abrangidos pela controvérsia, diretamente relacionada à necessidade de aguardar a definição da tese jurídica aplicável aos casos repetitivos. Esse efeito suspensivo possui alcance inicialmente restrito à competência do tribunal responsável pelo incidente, abrangendo os processos submetidos à sua jurisdição. A extensão da suspensão para todo o território nacional depende da observância das hipóteses previstas no Código de Processo Civil e de requerimento dirigido ao tribunal superior competente.

A discussão sobre o acesso à justiça ultrapassa a mera possibilidade formal de ingresso em juízo, envolvendo também a capacidade concreta dos indivíduos de superar obstáculos sociais, econômicos e informacionais para reivindicar seus direitos. Nesse contexto, a análise do IRDR revela preocupações relacionadas à distribuição dos

efeitos das decisões judiciais e à desigualdade no acesso à tutela jurisdicional.

Sob essa perspectiva, Neder (2023, p. 4) ressalta:

*somente obterão o provimento reconhecido jurisdicionalmente com efeito vinculante em face do litigante habitual aqueles que lograrem superar as barreiras sociais para se tornarem litigantes.*

Os benefícios decorrentes da atuação jurisdicional não alcançam necessariamente todos os indivíduos afetados pela controvérsia jurídica. O autor destaca que a efetividade do provimento judicial depende, em primeiro lugar, da capacidade do interessado de acessar o sistema de justiça e assumir a condição de litigante. Dessa forma, as barreiras existentes ao acesso à jurisdição podem produzir efeitos desiguais entre pessoas submetidas à mesma situação jurídica, fazendo com que apenas aqueles que conseguem ingressar no processo sejam diretamente alcançados pelos resultados favoráveis reconhecidos judicialmente.

A análise crítica da litigância repetitiva conduz à reflexão sobre a capacidade dos instrumentos processuais atualmente existentes de oferecer soluções abrangentes para conflitos que afetam muitas pessoas. Nesse cenário, o debate não se restringe à uniformização de entendimentos judiciais, mas alcança a efetiva resolução das disputas sociais que originam a multiplicação de demandas.

Nesse sentido, Neder (2023, p. 18) sustenta:

*o sistema processual carece de um instrumento capaz de decidir as disputas sociais que geram litigância repetitiva de forma definitiva para litigantes e não litigantes de forma ampla, geral e definitiva.*

Os mecanismos processuais atualmente disponíveis não conseguem solucionar integralmente os conflitos sociais que estão na origem da litigância repetitiva. A crítica apresentada concentra-se na limitação dos efeitos das decisões judiciais em relação aos indivíduos que não participam diretamente do processo, embora também sejam atingidos pela controvérsia jurídica discutida. O trecho evidencia a necessidade de instrumentos capazes de produzir respostas mais abrangentes, alcançando não apenas os litigantes que acessam o sistema de justiça, mas também os demais sujeitos inseridos na mesma realidade jurídica. Dessa forma, a preocupação do autor está associada à efetividade da tutela jurisdicional e à capacidade do processo de oferecer soluções uniformes para conflitos de caráter massificado.

Como exemplo da consolidação do entendimento jurisprudencial acerca do dano moral decorrente de descontos bancários indevidos, destaca-se o julgamento do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) n.º 0005053-71.2023.8.04.0000 pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM). O incidente foi admitido em 31 de outubro de 2023, diante da multiplicidade de processos envolvendo descontos não autorizados referentes à denominada “cesta de serviços” ou a denominações semelhantes utilizadas pelas instituições financeiras. O objeto do incidente foi posteriormente delimitado para definir se, reconhecida a ilegalidade do desconto, o

dano moral seria presumido (*in re ipsa*) ou dependeria da demonstração concreta da violação a direito da personalidade.

O julgamento do mérito do IRDR n.º 0005053-71.2023.8.04.0000 foi iniciado em 11 de junho de 2024, ocasião em que, após as sustentações orais e a manifestação dos votos, o julgamento foi suspenso em razão de pedido de vista. Posteriormente, o Tribunal Pleno do Tribunal de Justiça do Amazonas concluiu o julgamento em 29 de julho de 2024, julgando procedente o incidente e reconhecendo, na hipótese de desconto bancário indevido a título de “cesta básica de serviços” ou de outra denominação assemelhada referente ao mesmo conjunto de serviços, o caráter presumido do dano moral. A decisão seguiu o voto do Relator, Desembargador João de Jesus Abdala Simões, que fixou a tese de que o desconto não autorizado e, portanto, indevido, a título de “cestas de serviços” ou outras denominações semelhantes, caracteriza dano moral *in re ipsa*, por ofender a dignidade do consumidor e suas legítimas expectativas.

O objeto do incidente foi posteriormente esclarecido e delimitado em razão do julgamento dos Embargos de Declaração n.º 0010181-72.2023.8.04.0000, acolhidos pelo Tribunal Pleno em março de 2024. Na ocasião, foram esclarecidos aspectos relacionados à substituição do processo-piloto, ao delineamento do objeto do incidente e à possibilidade de celebração de acordos nos processos suspensos. A questão submetida a julgamento passou a consistir em definir se, reconhecida a ilegalidade dos descontos da tarifa denominada “cesta de serviço”, ou de nomenclatura semelhante referente ao mesmo conjunto de serviços ou produtos, o dano moral seria considerado *in re ipsa* ou dependeria da demonstração concreta da violação a direito da personalidade.

Após o julgamento do mérito, foram opostos novos Embargos de Declaração pela instituição financeira, autuados sob o n.º 0010298-29.2024.8.04.0000. O Tribunal Pleno rejeitou os embargos em sessão realizada em 2 de setembro de 2025, mantendo o entendimento firmado no julgamento do IRDR quanto ao caráter presumido do dano moral decorrente dos descontos indevidos de “cestas de serviços” ou de denominações semelhantes. A decisão foi tomada por maioria de votos, sob relatoria do Desembargador João Simões.

A tramitação do incidente permite observar, portanto, que a definição da controvérsia ocorreu em etapas sucessivas, desde a admissão do IRDR, em 31 de outubro de 2023, passando pelo julgamento de mérito, concluído em 29 de julho de 2024, até a apreciação dos Embargos de Declaração em 2 de setembro de 2025. O intervalo temporal evidencia que a formação e o aperfeiçoamento do precedente demandaram período significativo, circunstância que deve ser considerada na análise da efetividade da tutela jurisdicional dos consumidores submetidos à controvérsia.

Nesse contexto, a duração do processamento do incidente revela uma tensão entre, de um lado, a necessidade de uniformização da jurisprudência e, de outro, a necessidade de prestação jurisdicional em tempo adequado. A suspensão dos processos relacionados à controvérsia desempenha função relevante para impedir decisões conflitantes durante a formação da tese, mas pode também retardar a apreciação de demandas individuais enquanto se aguarda a definição do precedente. No caso analisado, o próprio TJAM registra a existência de suspensão dos processos abrangidos pela controvérsia no âmbito estadual, o que evidencia a relevância prática da discussão sobre os efeitos temporais do IRDR.

Desse modo, o precedente firmado pelo TJAM representa importante mecanismo de uniformização da jurisprudência e de fortalecimento da proteção do consumidor nas relações bancárias, ao estabelecer parâmetro objetivo para a apreciação do dano moral decorrente de descontos indevidos. Ao mesmo tempo, sua tramitação evidencia que a efetividade do sistema de precedentes não deve ser analisada exclusivamente sob a perspectiva da uniformidade decisória, mas também à luz da razoável duração do processo e da necessidade de assegurar tutela jurisdicional adequada aos consumidores afetados. A experiência do IRDR n.º 0005053-71.2023.8.04.0000 demonstra, assim, a necessidade de conciliar a racionalização da litigiosidade repetitiva com a prestação jurisdicional efetiva e tempestiva.

## **5. CONCLUSÃO**

A análise do IRDR das tarifas bancárias no Tribunal de Justiça do Amazonas evidencia que o instituto cumpre papel relevante como mecanismo de uniformização jurisprudencial, promovendo maior coerência nas decisões judiciais e segurança jurídica em demandas repetitivas. Ao consolidar entendimentos sobre descontos indevidos, o IRDR fortalece a previsibilidade das decisões, evitando soluções divergentes em casos semelhantes e garantindo aos consumidores uma referência objetiva para a proteção de seus direitos. No entanto, a tramitação prolongada do incidente e a suspensão processual geram tensões importantes com a efetividade da tutela jurisdicional do consumidor vulnerável, especialmente quando se trata de aposentados e beneficiários de programas previdenciários, cuja renda é diretamente afetada pelos descontos indevidos.

A pesquisa confirma que, embora o IRDR permita harmonização de decisões e consolidação de teses jurídicas vinculantes, sua eficácia depende de celeridade processual e da adequada consideração da vulnerabilidade econômica e técnica do consumidor. O estudo demonstra que a suspensão dos processos abrangidos pela controvérsia, embora destinada a evitar decisões conflitantes e assegurar a uniformização do entendimento jurídico, pode tensionar a efetividade da tutela jurisdicional quando prolongada, especialmente em demandas que envolvem consumidores em situação de vulnerabilidade. Dessa forma, a análise evidencia que a eficiência do instituto não se restringe à aplicação formal de suas regras, mas exige integração com princípios fundamentais, como a vulnerabilidade do consumidor, a boa-fé objetiva e a razoável duração do processo.

No caso concreto analisado, o IRDR n.º 0005053-71.2023.8.04.0000 foi admitido em 31 de outubro de 2023, teve o julgamento de mérito concluído em 29 de julho de 2024 e posteriormente foi objeto de Embargos de Declaração julgados em 2 de setembro de 2025. Essa tramitação evidencia que a formação e o aperfeiçoamento do precedente ocorreram em etapas sucessivas, circunstância que deve ser considerada na avaliação da efetividade da tutela jurisdicional dos consumidores envolvidos na controvérsia.

No contexto do Tribunal de Justiça do Amazonas, o IRDR representa um avanço na racionalização das decisões judiciais, ao mesmo tempo em que evidencia desafios práticos relacionados à proteção imediata dos consumidores. O estudo mostra que o instrumento jurídico contribui para a segurança jurídica e para a uniformidade decisória, mas sua plena efetividade depende da capacidade do tribunal de equilibrar a consolidação de teses jurídicas com a

necessidade de tutela rápida e eficaz dos direitos dos consumidores afetados. Conclui-se, portanto, que o IRDR constitui ferramenta valiosa para a sistematização das decisões judiciais, mas que sua aplicação deve ser acompanhada de mecanismos que minimizem os efeitos adversos da suspensão processual, assegurando que a busca por coerência jurisprudencial não se sobreponha à proteção efetiva de consumidores vulneráveis, promovendo equilíbrio entre racionalização processual e tutela jurisdicional concreta.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONFIM, Isabella. **A busca pela tutela do tempo do consumidor por meio do incidente de resolução de demandas repetitivas.** 2023. 120 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito, Centro Universitário Internacional UNINTER, Curitiba, 2023. Disponível em: <https://repositorio.uninter.com/handle/1/1644>. Acesso em: 2 mai. 2026.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 02 mai. 2026.

ENCARNAÇÃO, Paulo Vitor Faria da. **Boa-fé objetiva e cobrança bancária indevida.** 2025. Artigo acadêmico. Documento em PDF. Disponível em: [Boa\\_fe\\_objetiva\\_e\\_cobranca\\_bancaria\\_indevida-libre.pdf](#). Acesso em: 3 fev. 2026.

FARIA, Pedro Henrique. Da abusividade bancária na formalização de empréstimos consignados não solicitados. **Jornal Eletrônico**

**Faculdades Integradas Vianna Júnior**, Juiz de Fora, v. 14, n. 2, p. 132-152, ago./dez. 2022. Disponível em: <https://jefvj.emnuvens.com.br/jefvj/article/view/894>. Acesso em: 12 fev. 2026.

FERREIRA, Ryan Krisnamurt. **Proteção e garantia ao consumidor nos contratos bancários**. 2025. Monografia (Graduação em Direito) – Escola de Direito, Negócios e Comunicação, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2025. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/9546>. Acesso em: 12 fev. 2026.

MAQUINE, Ulisses Cordeiro. Proteção jurídica do consumidor idoso na região Norte do Brasil: desafios e repercussões dos empréstimos consignados sobre os benefícios previdenciários. In: **Pluralismo Jurídico: diálogos e controvérsias contemporâneas**. v. 3. Ponta Grossa: Aya Editora, 2024. cap. 10, p. 129-145. DOI: <https://doi.org/10.47573/aya.5379.3.34.10>. Acesso em: 30 mai. 2026.

NEDER, Paulo Braga. **IRDR, litigância repetitiva e desigualdade: uma análise empírica**. 2023. Tese (Doutorado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-30082023-155434/publico/7941524DIO.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS. **TJAM firma tese de que desconto indevido de cesta bancária gera dano moral presumido**. Manaus: TJAM, 29 jul. 2024. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/menu/sala-de-imprensa/12021-tjam-firma-tese-de-que-desconto-indevido-de-cesta-bancaria-gera-dano-moral-presumido>. Acesso em: 12 fev. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS. **TJAM rejeita recursos e mantém decisão que considera passíveis de dano moral os descontos indevidos a título de cesta básica de serviços bancários.** Manaus: TJAM, 26 fev. 2025. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/juizados/noticias/15182-tjam-rejeita-recursos-e-mantem-decisao-que-considera-passiveis-de-dano-moral-os-descontos-indevidos-a-titulo-de-cesta-basica-de-servicos-bancarios>. Acesso em: 12 fev. 2026.

---

<sup>1</sup> Mestrando no PPGDA – Programa de Pós-Graduação em Direito Ambiental da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Pós-graduado em Direito: Gestão e Business Law pela Fundação Getúlio Vargas (MBA – FGV/SP), e em Advocacia Trabalhista e Previdenciária pela Fundação Escola Superior do Ministério Público do Rio Grande do Sul (FMP/RS). Advogado. Professor do curso de Direito do Centro Universitário do Norte (Uninorte/AM). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7417243712907907>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6421-2656>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>2</sup> Discente do Curso Superior de Direito do Centro Universitário ESBAM. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6228831542192092>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>3</sup> Discente do Curso Superior de Direito do Centro Universitário do Norte (Uninorte/AM). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8217481751311104>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>4</sup> Mestranda no PPGDA – Programa de Pós-Graduação em Direito Ambiental da Universidade do Estado do Amazonas (UEA).

Especialista em Direito do Trabalho pelo Centro Universitário UNIBF/PR e Docência do Ensino Superior pela Universidade Cândido Mendes/RJ. Graduada em Direito pelo Centro Universitário do Norte – UNINORTE/AM. Advogada. Assessora Jurídica da Secretaria de Saúde do Amazonas - SES. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8276332697636710>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1284-6369>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>5</sup> Mestrando no PPGDA – Programa de Pós-Graduação em Direito Ambiental da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Pós-graduado em Direito 4.0 e Inteligência Artificial e em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) pela Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7417243712907907>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2313-0590>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>6</sup> Discente do Curso Superior de Direito do Centro Universitário do Norte (Uninorte/AM). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5962301536464677>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>7</sup> Mestranda no PPGDA – Programa de Pós-Graduação em Direito Ambiental da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Especialista em Marketing Empresarial – Universidade Federal do Amazonas. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0489140053208770>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

<sup>8</sup> Mestrando no PPGEEC – Programa de Pós-Graduação em Educação em Ciências na Amazônia da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Analista Procuratorial da Procuradoria do Estado do Amazonas (PGE/AM). Lattes:

<http://lattes.cnpq.br/5179132485569247>. ORCID:  
<https://orcid.org/0009-0006-6170-4281>. E-mail: [acesse o artigo](#)  
[original para visualizar o e-mail](#).