



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
UNIDADE ACADÊMICA DE DIREITO
CURSO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

VIVIANNE RIBEIRO DUARTE

APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

SOUSA - PB
2006

VIVIANNE RIBEIRO DUARTE

APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Jurídicas e Sociais do CCJS da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador: Professor Me. Jonábio Barbosa dos Santos.

SOUSA - PB
2006

VIVIANNE RIBEIRO DUARTE

APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado em, _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Jonábio Barbosa dos Santos.
Orientador(a)

Examinador (a)

Examinador (a)

Sousa - PB
Novembro-2006

Primeiramente a Deus e aos meus queridos pais, que sempre me incentivaram e colaboraram para a elaboração deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pelo sonho realizado.

A meus pais, José Getulio Duarte e Marta Maria Ribeiro Duarte, pela oportunidade proporcionada na conclusão do Curso de Direito, que fora garantido pelo esforço e dedicação que tiveram ao longo de toda a minha vida e também por ter acreditado que este sonho se concretizaria.

Aos meus irmãos, Kilvia e Marcelo, companheiros em todos os momentos e fortalecedores de toda esperança que me impulsionaram à vitória.

Aos meus avós maternos e aos avós paternos, pelo amor, força e dedicação que me ofereceram ao longo da caminhada.

Ao meu orientador, Ms. Jonábio, que contribuiu intensamente para a concretização deste trabalho, com muito profissionalismo, paciência e dedicação.

Aos meus tios e demais parentes, por acreditarem no meu potencial e aperfeiçoamento profissional.

Ao meu namorado Luiz Neto, que ao longo do curso me apoiou em todos os momentos.

Aos meus amigos de curso, pelas trocas de conhecimentos e momentos inesquecíveis compartilhados dia-a-dia.

Principais abreviaturas utilizadas

ADIN	Ação Direta de Inconstitucionalidade
AR	Aviso de Recebimento
ART	Artigo
BACEN	Banco Central
BC	Banco Central
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CCF	Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central
CDB	Certificados de depósito bancário
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CDC	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CMN	Conselho Monetário Nacional
CONSIF	Confederação Nacional das Instituições Financeiras
CPMF	Comissão Permanente sobre Movimentações Financeiras
IDEC	Instituto de Defesa do Consumidor
LRB	Lei da Reforma Bancária (Lei n. 4.595/64)
PROCON	Proteção do Consumidor
RDB	Recibos de depósito bancário
RES	Resolução
SUMOC	Superintendência da Moeda e do Crédito

RESUMO

O presente trabalho foi desenvolvido mediante a adoção dos métodos histórico-evolutivo e dedutivo, aliados à pesquisa bibliográfica. Objetiva-se, com o desenrolar do mesmo, esclarecer quais são os serviços bancários que se submetem ao Código de Defesa do Consumidor, bem como abordar os diversos posicionamentos dos doutrinadores e entendimentos jurisprudenciais. Será abordado também o surgimento dos bancos, a função dos bancos na sociedade, principais operações bancárias, a organização do Sistema Financeiro Nacional, o surgimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Resolução n. 2.878/2001, mais conhecida como Código de Defesa do Cliente Bancário (CDCB) e sua aplicabilidade. Pretende-se, ainda, elucidar a problemática envolvendo a aplicação da Lei Federal n. 8.078/90 que culminou na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN) n. 2591, de junho do ano em curso, que tinha por meta fundamental declarar a inconstitucionalidade do § 2º do art. 3º da referida lei, alegando que as instituições financeiras não deveriam ser regidas pelo CDC, tendo sido tal ADIN considerada improcedente.

Palavras chaves: Código de Defesa do Consumidor; Serviços Bancários; Ação Direta de Inconstitucionalidade.

ABSTRACT

The present work was developed by means of the adoption of the methods deductive gradual-description and, allies to the bibliographical research. Objective, with uncurling of the same, clarifying which they are the banking services that if they submit to the Code of Defense of the Consumer, as well as approaching the diverse positionings of the studious of law and applicators of law agreements. He will be boarded also the sprouting of the banks, the function of the banks in the society, main banking transactions, the organization of the National Financial System, the sprouting of the Code of Consumer's Defense and Resolution N. 2,878/2001, more known as Code of Defense of Client Banking and its applicability. One intends, still, to elucidate the problematic one involving the application of Federal Law N. 8,078/90 that it culminated in the Direct Action of Unconstitutionality N. 2591, of the year in course, in june, that had for basic goal to declare the unconstitutionality of § 2º of art. 3º of the related law, alleging that the financial institutions would not have to be conducted by the CDC, having been such considered unfounded.

Chaves de Palavras: Code of Consumer's Defense; Defense Banking services; Direct action of Unconstitutionality

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
CAPÍTULO 1 HISTÓRICO.....	11
1.1. Surgimento dos Bancos.....	11
1.2. Função dos Bancos na Sociedade.....	13
1.3. Principais operações bancárias.....	15
1.3.1 Operações passivas.....	16
1.3.1.1. Depósito bancário.....	16
1.3.1.2. Conta corrente.....	17
1.3.1.3. Aplicação financeira.....	17
1.3.2. Operações ativas.....	18
1.3.2.1. Mútuo bancário.....	18
1.3.2.2. Desconto bancário.....	18
1.3.2.3. Abertura de crédito.....	19
CAPÍTULO 2 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	21
2.1. Organização do Sistema Financeiro Nacional.....	21
2.2. Código de Defesa do Cliente Bancário (Resolução N.º 2.878, de 26 de julho de 2001).....	23
2.3. Aplicabilidade da Resolução aos Bancos.....	29
CAPÍTULO 3 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR APLICADO AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS.....	33
3.1. Surgimento do Código de Defesa do Consumidor.....	33
3.2. Serviços bancários.....	37
3.2.1. Principais Serviços Bancários.....	40
3.2.1.1. Utilização do Talonário.....	40
3.2.1.2. Sustação de Cheques.....	42
3.2.1.3. Abertura de Conta Corrente.....	43
3.2.1.4. Débito Automático.....	44
3.2.1.5. Pagamento de Conta em Banco.....	44
3.2.1.6. Encerramento de Conta Bancária.....	45
3.3. ADIN n.º 2591 de 07/06/2006.....	45
3.4. Serviços Bancários analisados sob a perspectiva do Código de Defesa do Consumidor.....	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	55
ANEXOS.....	57

INTRODUÇÃO

O presente estudo vem tratar sobre a Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) na prestação dos Serviços Bancários. Tem como objetivo identificar quais são os serviços bancários regidos pelo Código de Defesa do Consumidor e quais os posicionamentos dos doutrinadores e das jurisprudências a respeito desse assunto tão polêmico, frisando a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN) julgada em junho deste ano.

É sabido que a estrutura econômica do país tem por alicerce o Sistema Financeiro Nacional, que qualifica e define de forma permanente as funções do sistema bancário. Ao longo dos anos a instituição bancária tornou-se indispensável na vida de todos, como verdadeira operacionalizadora do mercado de capitais. Com o avanço dessas instituições passou-se a ter a necessidade de uma lei que regulamentasse e protegesse a intermediação desses serviços. Foi aí que, em meados da década de 90 surgiu o Código de Defesa do Consumidor, que inaugurou uma nova era no exercício da cidadania no País. Desde então, os brasileiros contam com um poderoso instrumento de proteção nas relações de consumo. Com o advento desta Lei Federal de n. 8.078/90, surgiram várias controvérsias quanto à aplicabilidade ou não aos serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, ao que reza o § 2º do art. 3º dessa lei.

Tal fato culminou numa Ação Direta de Inconstitucionalidade ante tal dispositivo. A ADIN proposta pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras foi julgada improcedente, permanecendo na Lei a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos serviços bancários em que o cliente configure na utilização dos produtos como destinatário final.

O trabalho foi dividido em três capítulos.

No primeiro capítulo abordar-se-á o surgimento dos Bancos; sua função dentro da sociedade é a de intermediar recursos entre aplicadores e tomadores, mediante uma remuneração. São realizadas por estas instituições uma série de operações, dentre elas as classificadas em ativas e passivas, comentadas e descritas em momento oportuno.

O segundo capítulo fará uma abordagem geral sobre a organização do Sistema Financeiro Nacional e o surgimento da Resolução n. 2.878/2001, que foi criada pelo Conselho Monetário Nacional com a finalidade de garantir o mais perfeito equilíbrio entre as partes de uma relação de produtos e serviços bancários e a sua aplicabilidade perante os bancos.

O terceiro e último capítulo exporá o surgimento de Código de Defesa do Consumidor, sua importância em disciplinar as relações de consumo, sendo um verdadeiro convite à sociedade civil para que se organize na proteção e defesa dos seus direitos. Descrever-se-á os serviços bancários, classificando os tarifados e os gratuitos sob a perspectiva do Banco Central do Brasil. Também será trabalhada a Ação Direta de Inconstitucionalidade e os serviços bancários de acordo com o dispositivo constitucional impetrado pela respectiva ADIN.

CAPITULO 1 HISTÓRICO

1.1 Surgimento dos Bancos

E difícil imaginar a vida cotidiana sem a presença dos bancos. É por meio deles que geralmente, recebem-se salários e quaisquer outros rendimentos, pagam-se contas, liquidam-se contratos, são contratados seguros, poupanças, consórcios, obtêm-se investimos e são realizadas incontáveis operações financeiras na vida civil e profissional. O sistema bancário está presente em todas as circunstâncias da vida econômica de uma sociedade.

Essa presença tem sido crescente desde o surgimento da instituição bancária, que se confunde com o próprio aparecimento do sistema capitalista de produção. De fato, a evolução da economia feudal para a mercantilista e, posteriormente, para a capitalista, tornou-se possível com a transformação dos antigos cambistas medievais em casas bancárias.

Até o final do século XVIII o mercantilismo ainda predominava. A revolução industrial estava em seus primórdios e circunscrita à Inglaterra. Naquele contexto, o sistema financeiro se dedicava primordialmente ao financiamento do comércio, sobretudo o comércio internacional com as letras de câmbio, à provisão de liquidez, à atividade produtiva e à banca governamental.

Mas já no início do século XIX, após o fim das guerras napoleônicas, o crescimento econômico ganha impulso na Europa continental. A demanda por fundos de longo prazo no financiamento dos investimentos apresentou novos desafios ao sistema bancário. Em resposta, surgiram novas modalidades de operações voltadas à intermediação de longo prazo e à assunção de riscos pelos bancos de investimento e posteriormente bancos de desenvolvimento, que passaram a executar operações de crédito típicas de fomento.

Data também de meados do século XIX o surgimento das caixas econômicas e dos bancos cooperativos, originalmente na Alemanha e na Suíça, marcando a presença das instituições financeiras na arregimentação de poupanças populares, no financiamento de pequenos negócios e de cooperativas de produtores e no crédito hipotecário.

Os bancos são hoje instituições de caráter universal, no que toca à diversidade de suas operações, e com presença marcante no mundo globalizado. São agentes financeiros de empresas, indivíduos e governos.

Como agentes do desenvolvimento, além da intermediação de fundos de longo prazo, tornaram-se indispensáveis na operacionalização dos mercados de capitais. São por essas vias que as poupanças dos grandes investidores institucionais - fundos de investimentos, fundos de previdência, reservas técnicas de companhias de seguro e de empresas em geral - fluem de forma cada vez mais eficiente para as oportunidades de investimento na economia. E, na prestação de serviços, os bancos se transformaram em celeiros de expertise¹ na avaliação dos investimentos (avaliação de projetos, de empreendimentos e de empresas), dos riscos e na administração dos portfólios dos investidores.

No Brasil, a atividade bancária iniciou-se a partir da fundação do Banco do Brasil; os primeiros bilhetes de banco, precursores das cédulas atuais, foram lançados também pelo Banco do Brasil, em 1810. Os bilhetes tinham seu valor preenchido manualmente, tal como fazemos hoje com os cheques, na maioria dos casos – certas empresas já adotam o sistema mecânico de preenchimento do cheques. Com o tempo, da mesma forma ocorrida com as moedas, os governos passaram a conduzir a emissão de cédulas, controlando as falsificações e garantindo o poder de pagamento. Atualmente, a maior parte dos países

¹ Expertise: palavra que designa “perito”, “especialista”; está ligada à idéia de “qualidade de especialista”, de “comprovação realizada por um especialista em determinado assunto”.

possui seus Bancos Centrais², encarregados das emissões de cédulas e moedas. A moeda de papel evoluiu quanto à técnica utilizada na sua impressão. Hoje, a confecção de cédulas utiliza papel especialmente preparado, para evitar possíveis adulterações e fraudes, possuem diversos processos de impressão que se complementam, dando ao produto final grande margem de segurança e condições de durabilidade.

A Lei n. 4.595/64, que estruturou o sistema financeiro brasileiro, em dezembro de 1964, viria finalmente a qualificar e definir de forma permanente as funções do sistema bancário, especialmente a sua participação no desenvolvimento brasileiro.

O Brasil dispõe hoje, reconhecidamente, de um sistema financeiro eficiente e sólido, capaz de enfrentar os desafios do financiamento e do desenvolvimento.

1.2 Função dos bancos na sociedade

Os bancos têm como objetivo intermediar recursos entre aplicadores e tomadores, mediante uma remuneração, também prestam vários outros serviços à comunidade como será demonstrado no presente trabalho. O papel do banco é de tal importância para todos, que é preferível o banco dando muito lucro a dar prejuízo, o que afetaria a sua sobrevivência e colocaria em risco as aplicações, financiamentos, contas, investimentos, enfim toda a movimentação financeira do país.

As instituições financeiras, mais especificamente os bancos, são aquelas sociedades empresárias que têm por objetivo a prática de atividades de captação, gestão e empréstimo a juros de recursos financeiros a terceiros, atividades estas cuja prática lhe é privativa, conforme disposto na Lei do Sistema Bancário (Lei n. 4595, de 31.12.1964).

² É uma autarquia federal com competência de executar a política monetária, além de exercer a regulamentação e fiscalização de todas as atividades de intermediação financeira do país.

Assim, as instituições financeiras, em virtude do alto grau de especialização de sua atividade, estão sujeitas a um regramento específico representado, no âmbito infralegal, por circulares, resoluções e cartas-circulares editadas por um órgão federal denominado Banco Central do Brasil, ao qual compete o papel de autoridade monetária do país.

No Brasil, do ponto de vista legal, os bancos são considerados espécies de instituições financeiras públicas ou privadas, constituídas sob a forma de sociedades anônimas³, destinadas a operar em curto e médio prazo e só podem funcionar mediante prévia autorização do Banco Central do Brasil.

A Constituição Federal em seu artigo 192 trás que o papel do Sistema Financeiro Nacional é “Promover o desenvolvimento equilibrado do País e servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito [...]”, o sistema financeiro, especificamente os bancos, tem a obrigação constitucional de gerar um desenvolvimento⁴ equilibrado e servir com veemência os interesses da sociedade, abrangendo principalmente as operações de crédito e financiamento.

Verde Filho (2002, p.50) argumenta que:

A expressão “desenvolvimento equilibrado” também pode ser compreendida como “desenvolvimento sustentável”, onde “equilibrado” deve ser tomada também no seu sentido lato. Esse autor relacionou algumas acepções de “equilíbrio” implicitamente contidas no sentido teleológico e lógico-sistemático da Constituição: a) equilíbrio econômico - considerando o sentido amplo da expressão, não apenas o equilíbrio entre oferta e procura; b) equilíbrio monetário - coordenando o desenvolvimento com o combate à inflação; c) equilíbrio regional - tendo em vista as divergências entre as regiões geoeconômicas do País; d) equilíbrio setorial - considerando os diversos setores da economia, primário, secundário e terciário; e) equilíbrio social - visando à redução

³ A sociedade anônima, também referida pela expressão “companhia”, é a sociedade empresária com capital social dividido em ações, espécies de valor mobiliário, na qual os sócios, chamados acionistas, respondem pelas obrigações sociais até o limite do preço de emissão das ações que possuem.

⁴ Nota-se que a expressão “desenvolvimento” deve ser empregada no seu sentido mais amplo possível, não somente no aspecto quantitativo (o sentido econômico de crescimento), mas no aspecto qualitativo, incluindo os aspectos sociais, científicos, educacionais, etc.

das desigualdades sociais; f) equilíbrio ecológico - observando um dos princípios gerais da ordem econômica, a defesa do meio ambiente.

Em síntese, os bancos são instituições financeiras que operam no sentido de auferir lucros mediante atividades intermediadoras de crédito. São sociedades empresárias que, com fundos próprios ou captados de terceiros, desempenham atividades de intermediação no crédito. No entanto, sua função econômica extravasa os limites da mera intermediação,⁵ podendo caracterizar-se como implementadora da mobilização creditícia e suplementadora do mercado.

O mestre Fran Martins (*apud* Oliveira, 2006, p.14) tem o entendimento que:

Os bancos são mais do que meros intermediários. são mobilizadores comerciais do crédito, mediante recebimento de capital de terceiros e empréstimo deste capital, em seu próprio nome, aos que dele necessitarem. Em síntese, o banco é definido como uma empresa comercial que capta poupança e a distribui sistematicamente através de operações de crédito. Mais especificamente, o banco se utiliza de recursos de terceiros, ou próprios, na atividade creditícia de tomar e dar em empréstimo.

1.3 Principais operações bancárias

As operações bancárias são costumeiramente divididas pela doutrina em típicas e atípicas. São típicas as relacionadas com o crédito e atípicas as prestações de serviços acessórios aos clientes, como a locação de cofres ou a custódia de valores. As operações típicas, por sua vez, subdividem-se em passivas (em que o banco assume a posição de

⁵ Para CARVALHO DE MENDONÇA, J. X. (2003, p.30, v.7:13), repetindo Vivante, os bancos exercem uma função de intromissão entre os que dispõem de capital e os que dele necessitam: são intermediários do crédito.

devedor da obrigação principal) e ativas (em que o banco assume a posição de credor da obrigação principal).

As principais operações dos bancos comerciais são as operações passivas e operações ativas.

1.3.1 Operações passivas

As operações passivas são aquelas realizadas pelo banco para obtenção de recursos. Nestas operações, a instituição financeira se torna devedora, caracterizando-se por atividades de captação de recursos financeiros junto ao mercado e ao público em geral. As operações passivas são representadas pelos seguintes contratos bancários:

1.3.1.1 Depósito bancário

É a modalidade de contrato em que determinada pessoa (depositante) efetua depósito de certa quantia em dinheiro junto a uma determinada instituição financeira (depositária), que se obriga a restituí-la mediante solicitação do depositante, caracterizando-se como um contrato real, na medida em que está baseado numa *res*, que é a quantia em dinheiro depositada. Deve-se observar que, no contrato de depósito tradicional, o depositário se obriga a devolver ao depositante o próprio bem objeto do depósito, ao passo que, no depósito bancário, o depositário obriga-se a devolver ao depositante quantia igual àquela entregue em depósito pelo depositante no início do contrato, visto o bem em questão tratar-se de coisa fungível. É justamente esse caráter fungível do dinheiro objeto do depósito que possibilita à instituição financeira valer-se dessa operação para captação de recursos financeiros e alavancagem de sua atividade.

Para Gomes (2003, p. 103) o depósito bancário pode ser:

- a) A vista: nessa modalidade, sempre que o depositante solicitar a restituição da quantia depositada à instituição financeira depositária, esta terá de restituí-la, total ou parcialmente, conforme o desejo do depositante;
- b) A pré-aviso: nesse tipo de depósito, sempre que o depositante solicitar devolução da quantia depositada à instituição financeira depositária, esta será obrigada a restituí-la dentro de um prazo previamente definido pelas partes;
- c) A prazo fixo: nessa modalidade, o depositante somente poderá solicitar à instituição financeira depositária a restituição da quantia depositada, após uma determinada data, fixada como termo resolutivo para liberação da quantia depositada.

1.3.1.2 Conta corrente

É aquela espécie de contrato em que a instituição financeira compromete-se a receber determinadas quantias em dinheiro entregues pelo correntista ou por terceiro, obrigando-se referida instituição a proceder a pagamento mediante ordem do correntista, valendo-se, para tanto, das quantias em dinheiro existentes em conta em nome do correntista. O contrato de conta corrente cumpre uma clara função de agente pagador à instituição financeira, exercendo a administração dos recursos existente em conta corrente, por ordem do correntista.

1.3.1.3 Aplicação Financeira

É a modalidade em que o depositante autoriza a instituição financeira depositária a empregar, em determinados investimentos, as quantias em dinheiro existentes na conta de depositante de sua titularidade. O contrato de aplicação financeira consiste na autorização dada ao banco para que recursos nele depositados sejam aplicados no mercado de capitais; são contratos comuns de aplicação financeira os feitos para aquisição de CDB ou de RDB

(certificados ou recibos de depósito bancário), com o direito de o aplicador receber do banco certa remuneração, pré ou pós-fixada.

1.3.2 Operações ativas

São aquelas operações em que a instituição financeira torna-se credora, caracterizando-se por operações de:

1.3.2.1 Mútuo bancário⁶

É aquela modalidade de contrato em que a instituição financeira, denominada mutuante, empresta a determinada pessoa física ou jurídica, denominada mutuário, certa quantia em dinheiro, para o pagamento de forma parcelada em prazo predeterminado, e sobre a qual incidirá a taxa de juros (usualmente praticada pelo mercado financeiro), fixa ou variável, conforme contratado pelas partes. Em resumo, é um empréstimo de certa soma em dinheiro, para receber no vencimento o capital e o juro.

1.3.2.2 Desconto bancário

Fábio Ulhoa Coelho (1994, p. 436 e segs.):

O contrato em que um estabelecimento bancário antecipa a alguém o valor de um crédito contra terceiro, deduzindo juros e despesas pertinentes ao período compreendido entre a antecipação do crédito e o vencimento do débito. Tal contrato tem natureza real, e se concretiza com a transferência do crédito ao banco, o qual, a partir daí, se obriga a

⁶ (art. 586 do Código Civil de 2002) dá a seguinte definição de mútuo: “O mútuo é o empréstimo de coisas fungíveis. O mutuário é obrigado a restituir ao mutuante o que dele recebeu em coisa do mesmo gênero, qualidade e quantidade”.

antecipar o valor avençado. Se o terceiro devedor quitar, no vencimento, a dívida transferida, fica resolvido o vínculo obrigacional entre o banco e o beneficiário do desconto. Todavia, não sendo pago o débito, pode o banco descontador optar pela cobrança judicial do devedor do título descontado, ou do próprio endossante.

Entende-se que desconto bancário é uma espécie de contrato em que uma das partes, denominada descontário, solicita a uma instituição financeira, denominada descontador, o adiantamento do valor de crédito, com o vencimento futuro ou não, de titularidade do descontário contra terceiro, tornando-se, em contra partida, beneficiário de referido crédito, a cessão de crédito (se crédito representado por contrato) ou mediante o endosso (se crédito representado por título de crédito). Neste contexto, a instituição financeira, quando do pagamento ao descontário do valor pactuado, subtrai deste, aqueles valores referentes às despesas e juros correspondentes ao período de tempo existente entre a data de contrato de desconto bancário e a data do efetivo vencimento do crédito em questão.

1.3.2.3 Abertura de crédito

É uma modalidade de contrato em que a instituição financeira disponibiliza a uma pessoa física ou jurídica, sua cliente, determinada quantia em dinheiro, podendo essa pessoa fazer o uso ou não de tal quantia. O contrato de abertura de crédito é freqüentemente conhecido por cheque especial, visto que o limite de crédito disponibilizado pela instituição financeira ao cliente encontra-se vinculado ao cheque utilizado por este para movimentação de valores de sua conta de depósito, sendo liberado mediante a simples emissão pelo cliente de cheque em valor superior ao numerário disponível depositado na conta, mas inferior ao limite de crédito a ele vinculado. Deve-se ainda observar que a utilização do crédito disponibilizado em favor do cliente enseja por

parte da instituição financeira o direito à cobrança de juros e de outros encargos financeiros relativos ao contrato em questão.

Para Celso Marcelo de Oliveira (2006, p.23):

O Cheque Especial tem duas funções. Uma das funções é a distinção do cliente que goza de crédito perante o estabelecimento bancário, impressa no seu próprio cheque, e que facilita as negociações do emitente. A outra função, ainda mais importante, é a disponibilização de crédito ao correntista, automaticamente, sempre que sua conta estiver sem fundos disponíveis, no limite e condições do contrato.

Os contratos de cheque especial geralmente estabelecem as condições e valor do crédito, o prazo de validade da disponibilização e os juros, estes, na maioria dos casos, não têm suas taxas previamente estipuladas, mas estabelecem a sua vinculação com os juros praticados no mercado de curtíssimo prazo.

Em muitos casos alguns bancos excedem na fixação dos juros e, quando instados pelos correntistas, renegociam as taxas e até o parcelamento do débito.

O correntista deve evitar manter-se com saldo devedor na conta corrente, pois as taxas de juros de cheques especiais são extraordinariamente superiores às taxas de empréstimos de prazo médio, e os bancos, quase todos, admitem transformar os saldos devedores de cheques especiais em empréstimo, com substancial redução das taxas de juros.

Entretanto, deve ser lembrado que a transformação de débitos de cheques especiais em empréstimos não é um direito do correntista e sim uma possibilidade de negociação.

CAPÍTULO 2 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

2.1 Organização do Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro pode ser conceituado como um conjunto de instituições (instituições financeiras) com o objetivo de propiciar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores.

A evolução do Sistema Financeiro Nacional, no entendimento de Sidnei Turczyn (*apud* Oliveira, 2006, p. 05), “É marcada pela edição de uma grande quantidade de leis cujos efeitos, por mais que se busque um critério de sistematização, se projetam no tempo e ultrapassam quaisquer períodos evolutivos que se possam delimitar”.

A estrutura e o funcionamento do atual sistema financeiro são regidos e originados de duas leis, que são: a) Lei n.4.595, de 31.12.1964, chamada Lei da Reforma Bancária e,; b) Lei n.4.728, de 14.07.1965, chamada Lei do Mercado de Capitais.

Não obstante os bancos, as bolsas de valores e outras instituições financeiras existam há mais de um século, somente em fevereiro de 1954 foi criada a SUMOC (Superintendência da Moeda e do Crédito), que fazia o papel, ao mesmo tempo, do atual Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil. Ou seja, além de formular a política da moeda e do crédito, a SUMOC cuidava também da coordenação e da fiscalização dos bancos.

Assim, a atividade financeira no Brasil ficou regida pela Lei da Reforma Bancária e normatizada pelas resoluções do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional.

De acordo com a Lei n. 4.595/64, em seu artigo 17, são consideradas instituições financeiras aquelas entidades públicas e privadas que têm primária ou secundariamente as atividades de captação, no ato de intermediação.

Atualmente, o Sistema Financeiro Nacional é composto dos seguintes órgãos: Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Banco do Brasil S/A, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e demais instituições financeiras públicas e privadas (Lei n.4595/64), os quais serão destacados a seguir:

O Conselho Monetário Nacional, órgão de cúpula, formula a política da moeda e do crédito, regulando e disciplinando toda a atividade financeira do País. É integrado pelo Ministro da Fazenda, o ministro do Planejamento e o presidente do Banco Central do Brasil. Seus principais objetivos são adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia nacional; regular o valor interno da moeda, corrigindo os surtos inflacionários e deflacionários; orientar a aplicação de recursos das instituições financeiras públicas e privadas; coordenar as políticas monetárias, creditícia, orçamentária, fiscal e a dívida pública, interna e externa. Em consonância com seus objetivos, compete ao Conselho Monetário Nacional regular a constituição¹, o funcionamento e a fiscalização das instituições, bem como a aplicação de penalidades, disciplinar o funcionamento das bolsas de valores e corretoras.

O Banco Central do Brasil é uma autarquia federal, com a função de cumprir e fazer cumprir a legislação financeira e as normas do Conselho Monetário Nacional. Entre suas inúmeras atribuições compete-lhe emitir moeda, controlar o crédito, fiscalizar as instituições financeiras, efetuar o controle do capital estrangeiro, compra e venda de títulos públicos federais, o presidente do Banco Central e os demais diretores são nomeados pelo presidente da república.

O Banco do Brasil S/A é uma sociedade de economia mista, que atua como agente financeiro do Tesouro Nacional. Entre as suas muitas atribuições, compete-lhe receber as

¹ Segundo a Lei n. 6.404/76, art. 7º, o capital social das Sociedades anônimas poderá ser formado com contribuições em dinheiro ou em qualquer espécie de bens suscetíveis de avaliação em dinheiro.

importâncias provenientes da arrecadação de tributos, difundir e orientar o crédito, suplementando a ação bancária etc.

O Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social é uma empresa pública, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, cujo objetivo é apoiar empreendimentos que contribuam para o desenvolvimento do país e ser o principal instrumento de investimentos do Governo Federal. Suas linhas de apoio contemplam financiamentos de longo prazo e custos competitivos, para o desenvolvimento de projetos de investimentos e para a comercialização de máquinas e equipamentos novos, fabricados no país, bem como para o incremento das exportações brasileiras. Contribui, também, para o fortalecimento da estrutura de capital das empresas privadas e desenvolvimento do mercado de capitais.

Os Bancos Comerciais são atualmente regulados pelo Conselho Monetário Nacional; podemos defini-los como instituições financeiras privadas ou públicas que têm como objetivo principal proporcionar suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e em médio prazo o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral. A captação de depósito à vista, livremente movimentáveis, é atividade típica do banco comercial, o qual pode também captar depósito a prazo. Deve ser constituído sob a forma de sociedade anônima e na sua denominação social deve constar à expressão “Banco”.

2.2 Código de Defesa do Cliente Bancário (Resolução nº. 2.878, de 26 de julho de 2001)

As relações de massa levaram o poder normativo (Conselho Monetário Nacional) a criar regras de proteção aos direitos do cliente bancário. Assim, regras especiais foram

elaboradas, com a finalidade de garantir o mais perfeito equilíbrio entre as partes de uma relação de produtos e serviços bancários.

No Brasil, foi editado o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), que definiu o consumidor como sendo toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Baseado no aspecto positivo de Código de Defesa do Consumidor, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução 2.878, de 26 de julho de 2001, com o objetivo de conferir uma proteção maior aos interesses dos usuários e clientes bancários, uma vez que as experiências daquele Código mostravam-se extremamente válidas sob muitos aspectos, uma vez que obrigou as partes a serem mais transparentes e a agirem com boa fé nas suas relações, entre outras práticas saudáveis de boa conduta.

Nada mais lógico, então, aproveitar-se de algumas dessas experiências para transportá-las para as relações bancárias, e foi exatamente isso o que fez o Conselho Monetário Nacional.

As práticas determinadas pela legislação de proteção aos direitos do consumidor destacam-se, em síntese, pela observância de tratamento diferenciado, assegurando-lhe respeito à sua dignidade e à boa fé, que são princípios fundamentais de direito reconhecidos pela própria Constituição Federal em seu artigo 1º, inciso III.⁴

Percebe-se que o conjunto de normas obrigatórias previstas na Resolução impôs aos Bancos a adoção de práticas salutares, pois têm como premissas básicas o respeito, a transparência e honestidade nas relações com os clientes e usuários que utilizam seus serviços.

⁴ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamento:
III- a dignidade da pessoa humana.

A Resolução n. 2878/2001, nos aspectos ligados aos serviços bancários, em grande parte consiste na aplicação das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor e que deveriam ser obedecidas pelas Instituições Financeiras e pelas demais Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil; contudo, na prática, a maioria destas normas não eram observadas.

O inciso I, do artigo 1º da Resolução n. 2.878/2001 do Banco Central do Brasil inspirou-se nos artigos 30, 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor³ que trata da publicidade dos contratos e dos serviços bancários.

Muito raramente, os contratos bancários são negociados. Na grande maioria das vezes, celebram-se mediante adesão do cliente às condições gerais do negócio, estipuladas pelo estabelecimento financeiro.

A massividade da atuação do banco, a obediência a instruções e regulamentos governamentais, as condições próprias do mercado financeiro, a exigir tratamento equivalente entre as operações ativas e passivas, tudo leva à adoção de contrato padrão para os diversos tipos de negócio, que não se distinguem muito de um para outro estabelecimento.

Esta norma trata da transparência nas relações entre cliente e banco, que deve consolidar-se com o integral conhecimento das cláusulas contratuais integrantes nos

³ O artigo 30 do CDC estabelece que: "Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contato que vier a ser celebrado". Trata-se do direito da informação ou de publicidade dos contratos e serviços bancários. No mesmo sentido retrata o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor onde "A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidades, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores." Outrossim, a matéria da ampla publicidade dos contratos bancários também é delimitada no artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor onde "Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance."

contratos bancários. Assim, sob a égide do item I da Resolução ora estudada, o contrato deverá ser elaborado e redigido de forma clara, é fundamental a apresentação de uma cópia ao cliente, tudo no sentido de proporcionar ao consumidor o amplo, pleno e prévio conhecimento de todas as condições reguladoras da vinculação e sob pena, conforme art. 46 do Código de Defesa do Consumidor. O banco deve apresentar de forma clara as tabelas de tarifas e serviços bancários, contratos e informativos e demonstrativos de movimentação de conta corrente.

Encontra-se a equidade como princípio contido no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, ao exigir equilíbrio nas relações entre o fornecedor e o consumidor.

A Resolução pretende estabelecer o equilíbrio contratual, invocando o princípio da boa-fé, da equidade, ou seja, da função social do contrato bancário.

Tanto a Resolução n. 2.878/2001 quanto o Código de Defesa do Consumidor preocupam-se com a publicidade divulgadora das cláusulas contratuais que se estendem as suas condições, características operacionais e as divergências na execução dos serviços bancários.

Os contratos bancários devem ser de fácil leitura e com ampla identificação dos seus termos, conforme consta no item III do art. 1º da Resolução n. 2878/2001, que regulamentou a Portaria 14, de 22/06/1998 do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

O contrato bancário deve apresentar, de forma clara, o percentual da taxa de juros remuneratórios, de forma que o consumidor possa fazer uma evolução financeira. Taxa clara e justa e dentro de um parâmetro econômico. O novo diploma permite a convenção de juros moratórios sem definir limites, e determina para os remuneratórios a aplicação da taxa para a mora dos impostos devidos à Fazenda Nacional.

Assim, os precedentes do Supremo Tribunal Federal sobre juros é diagnosticada na Súmula 596, que podem ser assim resumidos:

Os juros bancários ficam sempre subordinados ao determinado pelo Conselho Monetário Nacional, órgão competente para, nos termos da Lei n. 4595/64, limitar os juros cobrados pelas instituições financeiras (Súmula 596/STF).

A Constituição Federal de 1988 limitava os juros em 12% ao ano. Com o advento da Emenda Constitucional n. 40, foi retirado do texto constitucional a limitação da referida taxa de juros, passando a ter restrição apenas aos particulares; no que tange aos bancos e financeiras, estes são submetidos ao determinado pelo Conselho Monetário Nacional, tendo em vista os interesses do Estado brasileiro. O Decreto n. 22.626, de 1933, denominada “Lei da Usura”, não está revogado; todavia, suas disposições não alcançam os juros, comissões de permanência, correção monetária, e outros adinículos do sistema bancário. Dispõe a Súmula do Egrégio Supremo Tribunal Federal, no tópico n. 596:

As disposições do Decreto n. 22626/33 não se aplicam às taxas de juros e outros encargos cobrados nas operações realizadas por instituições publicas ou privadas, que integram o sistema financeiro nacional.

A Resolução n. 2.878/2001 traz que as Instituições Financeiras devem, obrigatoriamente, deixar evidente para seus clientes as condições contratuais e, primordialmente, a questão das responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos e o cadastro de emitentes de cheques sem fundos do Banco Central do Brasil.

De forma obrigatória, as agências bancárias devem afixar de forma visível o telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil para o atendimento de denúncias e reclamações.

O Banco Central do Brasil e o Conselho Monetário Nacional, em 27 de Setembro de 2001, efetuaram a primeira alteração no teor jurídico contido na Resolução n. 2878/2001.

A nova Resolução n. 2892/2001 altera o conteúdo da Resolução n. 2878/2001, no que tange à permissão ao Banco em adiar para o dia seguinte uma solicitação de saque em espécie acima de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Pelo texto da resolução n. 2878/2001, o banco era obrigado a fornecer o dinheiro em no máximo quatro horas após a solicitação.

Deve ser apreciada a justificativa do Diretor do Banco Central do Brasil que justificou a alteração argumentando que não é muito comum haver saques acima dessa quantia. Para ele “os clientes que precisarem dessa exceção podem se programar com antecedência”.

Trata-se de uma medida que poderá dificultar o saque no valor delimitado pela Resolução n. 2878/2001 no mesmo dia, por solicitação expressa do consumidor bancário.

Outra alteração envolve a questão da necessidade dos cartões magnéticos serem em alto relevo. Ficou restrita e exigência apenas para clientes portadores de deficiência visual.

Pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, devem receber atendimento prioritário e privilegiado.

Além de um caixa exclusivo e lugar privilegiado em filas, as instituições devem garantir aos clientes com necessidades especiais a mesma liberdade de acesso e circulação oferecida aos outros clientes e usuários nas áreas destinadas ao atendimento ao público,

caixas, e terminais de auto-atendimento. Respeitadas as condições previstas em lei, não deve ser exigido dos deficientes físicos ou sensoriais e idosos, nada além do estabelecido para outros clientes e usuários.

Aos clientes com deficiência auditiva deve-se pedir que leiam o contrato na íntegra e aos deficientes visuais oferecer a possibilidade de ler o conteúdo em voz alta de maneira reservada, certificada por duas testemunhas, afirmando que conhecem as disposições do contrato. Após a leitura e esclarecimento de todas as dúvidas, peça ao cliente que assine ao contrato, no qual, também, deve constar a assinatura de duas testemunhas. Os deficientes visuais, por opção própria, poderão dispensar a leitura do teor do contrato, porém deverão declarar que estão cientes dos direitos e deveres da partes envolvidas, certificada por duas testemunhas.

Em hipótese alguma deverá haver o condicionamento (venda casada) ⁴. A opção de compra é sempre do cliente. Quanto às dívidas dos clientes, essas devem ser cobradas de maneira discreta, reservada, com educação e sem constrangimento ou ameaça.

Nas operações de crédito Pessoal ou crédito Direto ao Consumidor, o cliente deve saber que tem o direito de antecipar a liquidação total ou parcial do débito, com redução proporcional de juros.

2.3 Aplicabilidade da Resolução nº. 2.878/2001 (Código de Defesa do Cliente Bancário) aos Bancos.

O Código de Defesa do Cliente Bancário (Resolução n.2.878, de 26 de julho de 2001), desde seu surgimento passou a reger as operações bancárias, sendo que a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CONFIS) impetrou uma Ação Direta

⁴ A “venda casada” consiste na prática de subordinar a venda de um bem ou serviço à aquisição de outro. O fornecedor obriga o consumidor, na compra de um produto, a levar outro que não queira para que tenha direito ao primeiro.

de Inconstitucionalidade n. 2591, no sentido de conferir interpretação conforme a norma constitucional ao artigo 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, a fim de excluir do seu alcance as principais operações bancárias. Depois de um pedido de vista de quase quatro anos de duração, o Ministro Nélson Jobim defendeu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor apenas aos "serviços bancários", como custódia de valores, fornecimento de informações a correntistas e atendimento ao público, operações estas em que o consumidor caracteriza-se como destinatário final do serviço; deixando de lado a incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre "operações bancárias típicas" como depósito, crédito, hipoteca, poupança e cheque especial, das quais o consumidor apresenta características intermediárias e não finalistas, sendo essas regidas pela resolução.

O Ministro Nélson Jobim discorreu sobre as diferenças entre o regime de proteção ao consumidor e o regime de proteção do poupador e do mutuário do sistema financeiro. Fez ainda uma distinção entre o usuário do sistema bancário e o cliente (correntista). Destacou que já existe resolução do Banco Central que protege a relação do usuário que busca atendimento bancário.

O presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, Roberto Pfeiffer, encaminhou uma correspondência ao Supremo Tribunal Federal, alertando do voto do Ministro supracitado, onde discorre:

Se isso ocorrer, os correntistas ficariam sem proteção nos casos de operações bancárias típicas. Lembra que o Código de Defesa do Consumidor é mais amplo do que a resolução do Banco Central. Por isso, garante mais proteção aos consumidores. Constam no Código de Defesa do Consumidor e não no Código de Defesa do Cliente Bancário, por exemplo, o direito de requerer inversão do ônus da prova e uma extensa relação de cláusulas consideradas abusivas. O Código de Defesa do Consumidor dá ao consumidor, entre outros, o poder de recorrer à Justiça a fim de rever contratos quando considerar que há "vantagem excessiva" por parte da empresa contratada.

Os Bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. A circunstância de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor final dos serviços prestados pelo banco.

O art. 3º caput, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Em seguida, no seu § 2º, define que:

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Com isso, fica esclarecido que as operações bancárias atípicas, como prestação de serviços acessórios aos clientes, atendimento ao público, serão regidas pelo Código de Defesa do Consumidor e as operações bancárias típicas, como por exemplo as relacionadas a crédito, essas sim serão regulamentadas pelo Código de Defesa do Cliente Bancário (Resolução n. 2878/2001).

As relações de consumo de natureza bancária ou financeira devem ser protegidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Esse foi o entendimento do Plenário do Supremo Tribunal Federal que, por maioria, (nove votos a dois) julgou improcedente o pedido formulado pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CONSIF) na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN 2591). A entidade pedia a inconstitucionalidade do

parágrafo 2º do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor na parte em que incluem, no conceito de serviço abrangido pelas relações de consumo, as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Ante o exposto, conclui-se que a Resolução n. 2.878/2001 disciplinará uma parte das operações bancárias, as típicas, sendo inaplicável aos serviços bancários em que o consumidor configure como destinatário final do produto ou serviço, que terão cobertura preceituada pelo Código de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO 3 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR APLICÁVEL AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

3.1 Surgimento do Código de Defesa do Consumidor

Antigamente, não existia uma Lei específica que protegesse as pessoas que comprassem um produto ou contratassem qualquer serviço. Caso alguém adquirisse um produto estragado, por exemplo, ficaria simplesmente no prejuízo. Caso o vendedor quisesse trocar, o faria por sua livre consciência, sem nenhuma obrigação determinada em lei; caso não quisesse efetuar a troca, teria o consumidor que arcar com o prejuízo, não tendo a quem recorrer, por falta de amparo legal.

No Brasil, em meados da década de 80, teve início o movimento pela elaboração de uma norma que disciplinasse as relações de consumo, principalmente, com a iminente abertura de mercado, ocasionando o ingresso de novos produtos no mercado brasileiro, principalmente, os importados.

Em março de 1991, entrou em vigor a Lei n. 8.078/90, que é mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esta veio com força total para proteger as pessoas que fazem compras ou contratam algum serviço.

Há quase uma década, o Código de Defesa do Consumidor inaugurou uma nova era no exercício da cidadania no País. Desde então, os cidadãos brasileiros contam com um poderoso instrumento de proteção nas relações de consumo.

Nos últimos anos, graças à atuação conjunta do Estado e da sociedade civil, este instrumento vem sendo difundido, ingressando o tecido social em todos os níveis. Cada vez mais, consumidores e fornecedores percebem as regras jurídicas que disciplinam as relações de consumo como uma realidade.

Entretanto, o Código de Defesa do Consumidor representa muito mais que um instrumento de proteção do cidadão, constituindo-se em verdadeiro convite à sociedade civil para que se organize na proteção e defesa dos seus direitos. Assim, gradativamente, assiste-se ao surgimento de novas entidades de proteção do consumidor no âmbito nacional, estadual e municipal.

De outra parte, o Estado vem dedicando-se arduamente à tarefa de elaborar uma política de consumo capaz de atender aos anseios da sociedade. Nesse sentido, é importante ressaltar a proliferação e consolidação dos PROCON's estaduais e municipais, entidades que ocupam as primeiras trincheiras na luta pelo respeito aos direitos do consumidor, como também o IDEC (instituto de defesa do consumidor).

Como sucedâneo intermediador da relação de consumo bancária, temos o Código de Defesa do Consumidor, um dos maiores marcos jurídicos do século passado, que revolucionou a maneira de pensar com relação ao consumidor brasileiro, naturalmente hipossuficiente, considerando-se principalmente que o consumidor não possui conhecimentos sobre os meandros dos serviços bancários. Transmitir-lhe tais informações, com a intervenção do Poder Judiciário, é elemento que permite o cumprimento da finalidade primordial do Direito e da Justiça.

O Código de Defesa do Consumidor não é uma Lei excepcional, mas especial, compatibilizando-se com a nova noção jurídica e, por isso, passível de aplicação aos serviços bancários.

Sem dúvida, foi dado um grande passo em direção ao avanço dos direitos individuais e coletivos, redesenhando relações entre Estado e sociedade civil na busca incessante por maior justiça social. No entanto, ainda tem-se um longo caminho pela frente.

Vive-se em uma economia cada vez mais complexa, onde a informação e a consciência dos direitos são os melhores mecanismos para proteger os consumidores de atitudes abusivas e desleais por parte dos fornecedores. Dessa forma, Estado e sociedade civil devem canalizar esforços para permitir que cada consumidor tenha pleno conhecimento de seus direitos, sendo esta uma função do Estado de promover a política nacional de defesa do consumidor.

A Constituição Federal de 1988, incorporando uma tendência mundial de influência do direito público sobre o direito privado, chamado pela doutrina de constitucionalização do direito civil, em que as relações privadas deverão orientar-se primeiramente pelos princípios e valores positivados na Carta Magna, adotou como princípio fundamental¹, estampado no art. 5º, XXXII, a defesa do consumidor:

todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito a vida, à liberdade, à igualdade, a segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
XXXII - O Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor.

Também, de forma inovadora, introduziu a figura do consumidor como um agente econômico e social, estabelecendo de forma expressa como princípio da ordem econômica a defesa do consumidor (art. 170, V da CF), possibilitando a intervenção do Estado nas relações privadas, de modo a garantir os direitos fundamentais dos cidadãos. A intervenção do Estado na atividade econômica encontra autorização constitucional quando tem por finalidade proteger o consumidor.

¹(Kouri, Paulo R. 2005, p.33) "Esse direito é reconhecido no texto constitucional como fundamental porque o consumidor busca no mercado, na qualidade de não profissional, de destinatário de tudo o que o mercado produz, a satisfação de suas necessidades essenciais de alimentação, saúde, educação, segurança, lazer, etc."

Ao estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, a Lei n. 8.078/90 pretende intervir nas relações de consumo para a proteção de um sujeito especial, vulnerável, desigual, em sua relação com o fornecedor, de modo a manter o equilíbrio e a igualdade nas contratações.

Trata-se de um verdadeiro microsistema jurídico², em que o objetivo não é tutelar os iguais, cuja proteção já é encontrada no Direito Civil, mas justamente tutelar os desiguais, tratando-os de maneira desigual em relação aos fornecedores com o fito de alcançar a igualdade.

Como princípio fundamental que passou a ser, a garantia constitucional de proteção e defesa do consumidor é considerado cláusula pétrea, impossível de ser suprimida ou restringida pelo legislador. José Ernesto de Oliveira³ (apud, Revista dos Tribunais, vol.42, ano2003, p. 147) doutrina que:

O Código de Defesa do Consumidor, por ser legislação complementar à Constituição, criou direitos que já definitivamente pertencem ao patrimônio de todo consumidor. de modo que nenhuma lei que venha a alterar *in pejus* tal situação jurídica ou restringir esses direitos consagrados será recepcionado pelo ordenamento jurídico, e muito menos com ele viverá.

Com relação à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o Supremo Tribunal Federal e o Superior Tribunal de Justiça entendem que não incidem os seus dispositivos nos contratos celebrados antes de sua vigência.

²(Almeida, João Batista de. 2003.p.52) “O CDC constitui um microsistema jurídico multidisciplinar na medida em que possui normas que regiam todos os aspectos da proteção do consumidor, coordenadas entre si, permitindo uma visão de conjunto das relações de consumo. (...) O microsistema codificado, como se vê, por força de seu caráter interdisciplinar, outorgou tutelas específicas ao consumidor nos campos civil (art. 8º a 54), administrativo(arts. 55ª 60 e 105/106), penal (art. 61 a 80) e jurisdicional (art. 81 a 104).”

³ *Reformatio in pejus* do Código de Defesa do Consumidor: impossibilidade em face das garantias constitucionais de proteção. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais. Vol.42. Ano 2002,p.147.

jurídico perfeito, ele se aplica também às leis de ordem pública. De quantias já pagas constava do contrato celebrado anteriormente ao ocorrido após a entrada em vigor deste, a aplicação dele para se dúvida alguma, o ato jurídico perfeito, porquanto a modificação dos retroatividade mínima que também é alcançada pelo disposto no art. 16.11.1999, Rel. Min. Moreira Alves, DJU 03.03.2000.)
 Quando o Código de Defesa do Consumidor seja norma de ordem pública, não pode retroagir para alcançar o contrato que foi celebrado e produzir seus efeitos na vigência da lei anterior, sob pena de afronta ao ato jurídico perfeito. (STF, REsp. 248155/SP, j. 07/08/2000, p.14, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJU 23/05/2000, 4ª T.)

E de suma importância relembrar que as normas do Código de Defesa do Consumidor são de ordem pública e interesse social, prevalecendo sobre a vontade das partes, e que, em decorrência disso, ao juiz é dado reconhecer sua incidência de ofício.

3.2 Serviços bancários

Os serviços bancários e financeiros estão sujeitos às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme determina o art. 2º da Lei Federal 8.078/90. Apesar do caráter essencial dos serviços bancários para a população brasileira, ser cliente de um banco requer o cumprimento de algumas obrigações, pois existem uma série de tarifas, manutenções, juros e aditivos que o cliente deve ter ciência, pois assume todos os encargos decorrentes da conta. Desde agosto de 1996, os bancos estão autorizados pelo Banco Central a cobrar tarifas para prestação de diversos serviços, ficando a critério de cada banco fixar o valor dos serviços oferecidos. Por isso, é aconselhável verificar qual instituição vincular-se. Para abrir uma conta, por exemplo, os bancos exigem um depósito inicial, que varia de uma instituição para outra. Ao analisar uma ficha de

proposta é necessária uma leitura prévia, verificando principalmente em suas cláusulas; o valor do saldo médio exigido para manutenção de sua conta; as condições para fornecimento do talonário de cheques; e as disposições legais quanto à emissão de cheques sem fundos.

A maioria dos serviços bancários tem um custo autorizado pelo Banco Central, o que pode tornar a manutenção de uma conta um tanto quanto onerosa; portanto, antes de escolher um banco para abrir uma conta, é preciso pesquisar e comparar os serviços mais utilizados.

A relação jurídica do correntista com o Banco é preponderantemente contratual, mas a remuneração dos serviços obedece aos limites e condições estabelecidos pelo Banco Central. Assim, os consumidores, ainda que não mantenham contrato formal com o banco, estão obrigados ao pagamento dos serviços bancários; entretanto, também disponibilizam-se dos direitos estabelecidos pelo Banco Central e pelo Código de Defesa do Consumidor.

O Banco é obrigado a afixar quadro em suas dependências com a relação dos serviços tarifados e respectivos valores. Somente as tarifas que figurem nesse quadro poderão ser cobradas. A cobrança de nova tarifa e o aumento do valor de tarifa já existente deverão ser informados ao público com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.

Dentre os serviços mais utilizados e que estão sendo tarifados destacam-se: a) extrato para simples conferência; b) compensação de cheques; c) saques e depósitos; d) conta corrente; e) consulta eletrônica; f) transferência de recursos, inclusive em um mesmo banco; g) tarifas para receber contas, inclusive as públicas; h) cheque avulso; i) utilização de talonário; j) sustação de cheques; l) ordem de pagamento ou de crédito entre agências de um mesmo banco, dentre outros.

E proibida a cobrança de tarifas bancárias nas seguintes hipóteses: fornecimento de cartão magnético ou, alternativamente, a critério do cliente, de um talonário de cheques com, pelo menos 20 (vinte) folhas por mês, independentemente de saldo médio na conta corrente.

Também não será cobrada a substituição do cartão magnético referido no inciso anterior, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista, decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente. A validade do cartão é fixada pelo banco. Caso o cartão seja danificado ou extraviado dentro do período de validade, o substituto será cobrado, porém, no vencimento, o cartão deverá ser substituído sem ônus para o consumidor. Entrega de cheque liquidado ou cópia do mesmo ao respectivo emitente, desde que solicitada até 60 (sessenta) dias após sua liquidação, expedição de documentos destinados à liberação de garantias de qualquer natureza e devolução de cheques pelo Serviço de Compensação de Cheques e Outros Papéis, exceto por insuficiência de fundos, por sua vez, são operações pelas quais a instituição bancária não realiza qualquer cobrança.

Também são proibidas tarifas de manutenção nas contas poupança; à ordem do Poder Judiciário; de depósitos de ações de consignação em pagamento e de usucapião criadas pela Lei n. 8.951/94.

Além do cartão magnético ou um talão mensal de 20 folhas, o correntista receberá sem ônus os seguintes serviços: a) entrega de cheques ou cópias em até 60 dias após sua liquidação; b) extrato mensal com toda a movimentação do período; c) expedição de documentos para liberação de garantias; d) devolução de cheques, exceto por insuficiência de fundos; e) manutenção de cadernetas de poupança com saldo

superior a R\$20,00*; f) manutenção de contas à ordem do poder judiciário; g) débito automático; h) internet *banking*; i) manutenção de conta salário, de aposentado e pensionista (desde que usada apenas para receber e sacar o salário).

O cliente deve verificar junto ao banco como utilizar os serviços pela internet de forma segura e como proceder em caso de eventuais problemas. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade por irregularidades que comprometam a segurança do sistema é do banco.

No momento da escolha da senha, o consumidor deve evitar seqüências que possam ser identificadas facilmente por terceiros, como datas de aniversário, telefones, trocando-as freqüentemente.

Se o consumidor verificar que alguma quantia foi sacada ou transferida de sua conta sem seu consentimento poderá responsabilizar o banco. O fornecedor é responsável pelos danos causados ao consumidor seja na má prestação de serviço ou pela segurança no fornecimento de produtos e serviços.

3.2.1 Principais serviços bancários

3.2.1.1 Utilização do Talonário

Apesar de largamente utilizado, o cheque pós-datado não é reconhecido legalmente, ou seja, poderá ser descontado no dia da apresentação e será devolvido por insuficiência de fundos, com a exceção do Contrato de Custódia Bancária efetuado pelo banco que tem a obrigação de cumprir com a data que foi acordada no negócio jurídico.

* As contas de poupança com saldo inferior a R\$20,00 e sem movimentação por prazo superior a seis meses poderão ser taxadas em 30% do saldo.

Porém, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o prazo para apresentação do cheque faz parte do contrato de compra e venda e deve ser respeitado. Caso seja apresentado fora da data acordada, o consumidor poderá argüir descumprimento contratual ficando o fornecedor responsável pelos danos decorrentes do fato. Para melhor se resguardar, o consumidor deverá tomar o cuidado de escrever logo abaixo da assinatura “bom para o dia...”, e no verso do cheque qual o motivo de sua emissão, anotando dados como: nº. da nota fiscal ou fatura, especificando a data do vencimento da conta, imposto, aluguel. Os cheques “a ordem”, mesmo nominais, podem ser transferidos a outras pessoas por endosso, ou seja, pela assinatura do favorecido no verso do cheque. Para que o cheque seja recebido apenas pelo favorecido, é necessário cruzá-lo e declarar no verso “somente para depósito na conta corrente do favorecido”. O cheque apresentado pela segunda vez sem fundos implica na inclusão do correntista no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central. No caso de conta conjunta, a penalidade é imposta ou titular. Cabe ao banco encerrar ou não a conta do emitente de cheque sem fundos. Qualquer banco poderá recusar a abertura de contas de pessoas que estejam incluídas no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos. Enquanto o correntista estiver figurando no Cadastro de Cheque sem Fundo ficará suspenso o fornecimento de talão de cheques, podendo o correntista utilizar cheques avulsos ou cartão magnético. O favorecido de um cheque sem fundos poderá cobrá-lo judicialmente, inclusive com os juros legais, despesas incorridas e correção monetária. Para pedir sua exclusão do Cadastro de Cheque sem Fundo, o correntista deverá apresentar no próprio banco o cheque que deu origem a inclusão, ou uma declaração do favorecido, além do pagamento das taxas estipuladas pela instituição.

O prazo para apresentação do cheque no banco é de 6 (seis) meses a contar da data de sua emissão, mais 30 (trinta) dias se o cheque for da mesma praça, ou 60

(sessenta) dias se for de praças diferentes. Após este prazo o cheque poderá ser cobrado em juízo, porém ficará isento dos acréscimos legais de multas e juros.

E imprescindível que o correntista esteja sempre atento a sua conta bancária e confira freqüentemente o movimento da mesma por meio de extratos. Se constatar que um cheque seu foi descontado com valor diferente do que foi emitido, o consumidor deve registrar um boletim de ocorrência em uma delegacia de polícia. A seguir, deve solicitar uma microfilmagem do cheque ao banco e abrir um processo administrativo.

Quando ocorrer da adulteração ter sido efetuada de maneira grosseira, ou seja, visível, o banco tem de ressarcir o consumidor. De outra forma, o cliente poderá entrar com uma ação judicial contra o banco.

Como as técnicas de falsificação estão sempre sendo aperfeiçoadas, é aconselhável evitar usar canetas oferecidas por terceiros e, ao preencher o cheque não deixar espaços em branco nem no começo nem no final do campo destinado aos números e tão pouco no destinado ao valor por extenso.

3.2.1.2 Sustação de Cheques

A sustação ou oposição ao pagamento é uma ordem imediata, por escrito, feita ao banco, onde constam dia e hora da comunicação. É necessário informar o motivo da sustação que pode ser: roubo ou extravio, acompanhada de ocorrência policial, desacordo comercial, cancelamento do cheque, perda entre outros. Este serviço será cobrado conforme tabela do banco. Cheque sustado não impede a cobrança judicial ou o protesto.

É importante destacar que o cliente só deve sustar um cheque se houver um motivo muito forte para isso, como perda ou roubo do cheque ou do talonário.

Emitido um cheque para pagar a compra de um produto ou contratar um serviço e o produto não for entregue ou nem o serviço prestado, recomenda-se que: envie uma reclamação por escrito, por meio de AR ou de um Cartório de Registro de Documentos, pedindo ao fornecedor para solucionar o problema; se o fornecedor não solucionar o problema, denuncie o fato a um órgão de defesa do consumidor.

3.2.1.3 Abertura de Conta Corrente

Na abertura de conta corrente, é permitido que o banco exija do cliente, como condição, uma renda determinada (desde que conste da ficha proposta ou do contrato). O banco não pode exigir que o consumidor adquira um outro produto para a abertura da conta pleiteada.

A porta de entrada para o mundo dos serviços financeiros é a conta corrente. É o mais básico dos serviços. Para abrir uma conta, o candidato à cliente deve preencher um cadastro com seus dados pessoais (identidade, CPF e endereço) e informar sua renda mensal. O banco dá então a ele uma conta para guardar e movimentar seu dinheiro. Uma conta corrente dá direito automaticamente a um cartão magnético. Com ele, o correntista movimenta seu dinheiro sozinho. Faz saques e depósitos, tira extratos, transfere dinheiro para outras contas e faz pagamentos.

O talão de cheque, sinônimo de conta corrente, é concedido a clientes que têm boa renda ou que o banco acredita que venha a movimentar com seriedade e responsabilidade a conta. O mínimo varia de instituição para instituição. Com um salário mínimo ou pouco mais costuma ser possível abrir contas e ter talões. Para universitários, é mais fácil, quase todos os bancos dão facilidades especiais a quem está

estudando, como tentativa de conquistar a fidelidade de clientes potencialmente rentáveis no futuro.

3.2.1.4 Débito Automático

Esta facilidade só é possível se houver um convênio entre a instituição financeira e a empresa em questão. Geralmente este serviço é gratuito.

Para ter acesso a este serviço o consumidor deve assinar junto ao banco em que é correntista uma autorização discriminando as partes envolvidas e o dia a ser debitado automaticamente o valor da fatura. O usuário continua recebendo as faturas em sua residência, porém, deve estar sempre atento ao efetivo desconto do pagamento em seu extrato bancário. Se o débito não for confirmado, deve-se procurar a instituição financeira e solicitar esclarecimento, de preferência por escrito. Nestes casos os juros e encargos decorrentes desta falha não são de responsabilidade do correntista.

Na eventualidade de receber a fatura vinculada ao débito automático com cobrança de serviços ou valores dos quais discorda, o consumidor deverá determinar ao banco que não realize o débito, ou seja, bloqueando-o temporariamente.

No caso de cancelamento deste serviço ou qualquer alteração nos termos da contratação inicial, é recomendável que o cliente se manifeste junto ao banco, por escrito com cópia protocolada.

3.2.1.5 Pagamento de Conta em Banco

Inicialmente é necessário observar as informações contidas no documento a ser pago como, por exemplo, data de vencimento e o banco que recebe o pagamento na data correta e após o vencimento.

O banco não é obrigado a aceitar pagamento por meio de cheques de não correntista. Já se a forma utilizada for dinheiro, a obrigatoriedade passa a existir.

A instituição financeira não pode forçar o cliente ou não cliente a efetuar pagamentos pelo sistema de auto-atendimento. Esta é uma prática abusiva, uma vez que o consumidor tem direito a usar o meio que melhor atenda a suas necessidades.

Quanto às contas de serviços públicos como: água, luz, gás e telefone, o banco só é obrigado a receber as provenientes das companhias conveniadas.

A cobrança de taxas, além das estipuladas em fatura, no pagamento de contas de empresas conveniadas, caracteriza um procedimento abusivo.

O banco não poder fazer distinção entre clientes e não clientes em termos de dia, horário e local de atendimento para recebimento de pagamentos.

3.2.1.6 Encerramento de Conta Bancária

O simples fato de não movimentar mais a conta ou deixá-la sem saldo positivo não significa que ela será cancelada automaticamente. Não havendo manifestação do consumidor o banco continuará a cobrar tarifas para manutenção da conta, gerando débito.

O encerramento deve ser efetuado por escrito e entregue pessoalmente na agência pertinente à conta em duas vias protocoladas, uma das quais ficando em poder do consumidor. Porém, antes deste procedimento é necessário retirar um extrato e conferir se todos os cheques já emitidos, assim como pagamentos com débitos automáticos, já foram debitados. Fique atento especialmente aos cheques pré-datados que ainda não foram compensados e ao cálculo do CPMF (comissão permanente sobre

movimentações financeiras) que é cobrado sobre cada movimentação. Os cheques não utilizados e o cartão magnético devem ser devolvidos.

As autorizações para débito automático também precisam ser canceladas, por escrito, junto ao banco e a empresa.

Após todos estes procedimentos deve-se verificar junto ao gerente da agência se ainda existem tarifas a serem pagas e, em caso positivo efetuar a quitação das mesmas mediante comprovante.

3.3 Ação Direta de Inconstitucionalidade Nº.2591, julgada em 07/06/2006

Desde 11 de setembro de 1990, quando surgiu a Lei nº. 8.078, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor, as relações de consumo passaram a serem regidas efetivamente por esse regulamento, que se dão com a eficaz transação entre o consumidor e o fornecedor, ou presumidamente, realizadas pela simples oferta ou pela publicidade inserida no mercado de consumo.

Ao surgir a Resolução 2.878, de 26 de julho de 2001, as operações bancárias que até então configuravam no rol de fornecedores estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor, passaram a serem regidas pela referida Resolução, com um objetivo de conferir uma maior proteção aos interesses dos usuários e clientes bancários.

Com o intuito de conferir inconstitucionalidade ao § 2º do art. 3º da Lei n. 8.078/90, a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONFIS) impetrou uma ADIN (Ação Direta de Inconstitucionalidade) que profere:

O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na

exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência.

A entidade pedia a inconstitucionalidade do art. 3º § 2º do Código de Defesa do Consumidor na parte em que incluem, no conceito de serviço abrangido pelas relações de consumo, as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, alegando afronta ao art. 192, caput, II e IV, da CF. Argumenta que dois setores de natureza e atividades tão diferentes não poderiam estar vinculados às mesmas regras de funcionamento e ao mesmo regime jurídico. Soma-se a isso o fato de existir uma estrutura normativa e financeira própria para o setor bancário dos quais são exemplos o Banco Central (BACEN), o Conselho Monetário Nacional (CMN) e a Lei 4.595/64.

A Ação Direta de Inconstitucionalidade foi julgada improcedente, afastando-se a pretensão de considerar o § 2º do art. 3º da Lei n. 8.078/90 como inconstitucional no que toca as instituições financeiras. A definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras como incoerente e dissociadas da referida lei, no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário foi totalmente ilógico e recusado plenamente pelo órgão julgador.

Ficando decidido da seguinte forma:

Prosseguindo no julgamento, o Tribunal, por maioria, julgou improcedente a ação direta, vencido parcialmente o Senhor Ministro Carlos Velloso (Relator), no que foi acompanhado pelo Senhor Ministro Nelson Jobim. Votou a Presidente, Ministra Ellen Gracie. Redigirá o acórdão o Senhor Ministro Eros Grau. Ausente, justificadamente, neste julgamento, o Senhor Ministro Gilmar Mendes. Não participou da votação o Senhor Ministro Ricardo Lewandowski por suceder ao Senhor Ministro Carlos Velloso, Relator do presente feito. Plenário, 07.06.2006”.

"Na verdade, o mais importante é deixar claro que não haverá mudança". afirmou a coordenadora institucional do IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), Marilena Lazzarini.

2.4 Serviços Bancários analisados sob a perspectiva do Código de Defesa do Consumidor

O Sistema Bancário Nacional está subordinado às normas expedidas pelo Banco Central do Brasil: nas relações dos Bancos com os consumidores, a subordinação também se estende aos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Profere o arts. 2º e 3º da referida Lei:

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único - Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

O consumidor poderá exigir seus direitos de consumidor nas relações diretas com os bancos e financeiras, lembrando que os serviços incluídos nesse rol são aqueles em que o consumidor configure como destinatário final a atividade bancária, financeira e de crédito. Ficando compreendido que, sob a perspectiva do Código de Defesa do Consumidor, estarão incluídos os seguintes serviços: atendimento ao cliente, relações de consumo, fornecimento de informações, custódia de valores.

Para Maria Antonieta Zanardo Donato (1994, p. 142) sustenta que:

Em se tratando de consumidor, pessoa física não haverá de surgir qualquer dúvida. Vale dizer, ocorrendo uma prestação de serviços bancários, onde figurem, de um lado, na qualidade de fornecedor um determinado banco comercial e, de outro, na qualidade de consumidor, uma pessoa física qualquer, que contrate objetivando uma destinação final parece-nos evidente que essa relação jurídica se caracterizará como uma relação de consumo.

De acordo com o disposto no art. 29 do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se a aplicação, sem restrição, às relações jurídicas profissionais (pessoas físicas e jurídicas) sempre que, em concreto, ficar evidenciada a situação de desequilíbrio entre os figurantes (vulnerabilidade em concreto). A relação de consumo requer a presença de um fornecedor ou de um prestador de serviços e de alguém que receba os produtos ou os serviços como destinatário final, não para recolocá-los no mercado. Ao lado do consumidor destinatário final, o referido artigo equipara ao consumidor a outras pessoas, físicas ou jurídicas, igualmente hipossuficientes, para o fim de protegê-las contra práticas comerciais previstas pelo mesmo estatuto, como, por exemplo, a atividade bancária. Ponderando esses dois critérios relevantes para o conceito de consumidor e a expressa referência à atividade bancária, a doutrina e alguns julgados, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, não vacilam em submeter os contratos bancários ao Código de Defesa do Consumidor, o que se dará mediante um minucioso estudo equiparado da lei ao caso concreto para se verificar a classificação do consumidor como destinatário final ou não da atividade bancária.

O problema da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao setor bancário permite abordagens sob diversas dimensões. É necessário que a questão seja tratada a partir do enfoque jurídico e do enfoque econômico.

De forma concorrente o Simpósio Internacional de Direito Bancário, organizado pelo Instituto Brasileiro de Política e Direito Bancário e Financeiro, onde o Professor de Direito Comercial e Juiz do Segundo Tribunal de Alçada Cível de São Paulo, Manoel de Queiroz Pereira Calças, na palestra sobre Princípios Fundamentais do Ordenamento Bancário Financeiro na União Européia e na América Latina demonstrou que:

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que adota um conceito legal de consumidor, os Juizes tem enfrentado relevante questão de aplicar ou não, os novos dispositivos legais aos contratos bancários, quando estes são celebrados com pessoas físicas ou jurídicas que não se encaixam no conceito legal de consumidor, já que exercem atividades produtivas, valendo-se dos serviços bancários, notadamente dos empréstimos e financiamentos para o desenvolvimento de atividades empresariais.

A oposição do setor bancário a esse dispositivo é manifesta, sob o argumento de que não há como se falar em relação de consumo nos contratos assinados entre o cliente (pessoa física ou jurídica) e o estabelecimento bancário. Defendendo essa posição encontramos, por exemplo, o ilustre Prof. Arnoldo Wald (apud Densa, 2005, p. 21), sob o argumento de que:

Não é possível que o crédito seja usado por um destinatário final, já que, por sua própria natureza, destina-se à circulação como meio de pagamento. Por outro lado, seria aplicável o Código de Defesa do Consumidor aos serviços bancários, como, por exemplo, guarda de documentos e locação de cofres, já que nesses serviços celebram-se um contrato com um destino final.

Há ainda aqueles que acreditam existir uma presunção *juris tantum* de que o crédito obtido será utilizado como fator de produção, não havendo consumo final por parte do cliente. E que, além disso, só poderia se falar em abrangência pelo CDC nos

serviços, operações passivas (poupança e conta corrente sem concessão de crédito, aplicações financeiras e contratos atípicos – custódia de valores, aluguel de cofres, etc.).

Primeiramente, deve-se indagar o porquê da existência de uma presunção que indique que o crédito será utilizado como meio de produção (não há qualquer resposta lógica neste sentido). Poderia inclusive se dizer da existência da presunção contrária, daí sim verdadeira, à presunção de fragilidade do consumidor. Em segundo lugar, não há porque se excluir as atividades bancárias ditas ativas, visto que além do oferecimento do produto "crédito" há a prestação de serviço por parte do Estabelecimento bancário nas operações bancárias ativas.

Este, aliás, é o ponto de maior controvérsia no que concerne à aplicação do CDC às atividades bancárias. Como se depreende da argumentação anteriormente exposta, o entendimento unânime é aquele que aceita a incidência do CDC, desde que o consumidor não utilize o crédito como insumo para atividade lucrativa outra (pois na verdade caracterizar-se-ia intermediação). Entretanto, se o consumidor é o destinatário final desse crédito, no sentido de que não o utilizará para criar ainda mais crédito, é pacífica e indubitável sua abrangência pelo CDC. Até porque, não há critério lógico ou legal para a discriminação entre as operações ativas e passivas, ambas merecedoras da proteção consumerista.

O produto da empresa banco é o dinheiro ou o crédito, bem juridicamente consumível, sendo, portanto, fornecedora; e o consumidor é o mutuário ou creditado.

Em suma, quanto a essa preliminar, entende-se que a ação deve prosseguir e ser conhecida porque a nova versão do artigo 192 ainda conservou a competência legislativa da lei complementar para tratar do Sistema Financeiro Nacional; a ação direta tem *causa petendi* aberta e, assim, a análise de constitucionalidade faz-se com base em todo o ordenamento constitucional.

Com isso, os consumidores podem continuar utilizando o Código de Defesa do Consumidor como base para se protegerem de arbitrariedades ou cobranças indevidas.

O consumidor continua tendo o direito de reclamar contra os serviços bancários no PROCON ou de entrar na Justiça quando se sentir "lesado" de alguma forma seja por informações incorretas passadas pela instituição financeira, propaganda enganosa, cobrança indevida de tarifas, entre outros.

Para a coordenadora do IDEC Marilena Lazzarini, "A decisão do Supremo Tribunal Federal irá fortalecer ainda mais o Código de Defesa do Consumidor, pois os serviços que o cliente configura como destinatário final continua sendo os mais importantes e a esses o Código de Defesa do Consumidor tem completa preceituação".

Diante dos argumentos trazidos, não há como se negar a aplicação das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor à atividade bancária e suas operações, quando o produto (crédito) for utilizado pelo destinatário final.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término deste estudo, verificou-se a importância do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é uma lei especial, a qual se compatibiliza com a nova noção jurídica que vem redesenhando as relações entre Estado e sociedade civil na busca incessante por maior justiça social.

A Carta Magna de 1988 incorporou uma tendência mundial de influência do direito público sobre o direito privado, chamado pela doutrina de constitucionalização do direito civil, em que as relações privadas deverão orientar-se primeiramente pelos princípios e valores positivados pela Constituição Federal, tendo sido adotado como um dos princípios fundamentais “a defesa do consumidor”; tal direito é reconhecido como fundamental porque o consumidor busca no mercado, na qualidade de não-profissional, de destinatário de tudo o que o mercado produz, a satisfação de suas necessidades essenciais de alimentação, saúde, educação, segurança e lazer.

Fora abordado os serviços bancários e a problemática de serem ou não regidos pelo CDC, o que originou a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN), que pedia a inconstitucionalidade do § 2º do art. 3º da Lei 8.078/90, requerida pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONFIS), tendo sido julgada improcedente, uma vez que tal órgão julgador não entendeu que o cliente bancário esteja dissociado da abrangência da referida lei.

O trabalho foi concluído com o posicionamento de alguns doutrinadores contrários e favoráveis à aplicação da lei em estudo frente aos serviços de natureza bancária. Frisou-se que são abarcados pelo CDC aqueles serviços em que o cliente constitui-se destinatário final da operação bancária; caso contrário, o serviço ou produto

terá preceituação baseada na Resolução do Conselho Monetário Nacional de n. 2878/2001, mais conhecida como código de Defesa do Cliente Bancário.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. *Manual de Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

ANGHER, Anne Joyce, coordenação. *Código comercial*. 9. ed. São Paulo: Rideel, 2004.

CALÇAS, Manoel de Queiroz Pereira. *Sociedade Limitada no novo Código Civil*. 1. Edição (2003) - 2ª Tiragem.

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR E LEGISLAÇÃO CORRELATA.- Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2005.

COELHO, Fabio Ulhoa. *Manual de direito comercial*. 14. ed. rev. e atual.- São Paulo: Saraiva, 2003.

BRASIL. [Treze em um; leis etc.]. Constituição Federal de 1988, Código Civil de (2002/1916), Código de Processo Civil, Código Penal, Código de Processo Penal, Código Tributário, Código Comercial, Código de Defesa do Consumidor, Código de Trânsito Brasileiro, Código Eleitoral, Código Florestal, Consolidação das Leis do Trabalho, Estatuto da Criança e do Adolescente. Legislação Complementar Fundamental. Organização, equipe América Jurídica. Rio de Janeiro: RJ. América Jurídica, 2005.

BRASIL. *Constituição do Brasil interpretada e legislação constitucional*. 1. ed. São Paulo: Atlas Jurídico, 2002.

DENSA, Roberta. *Direito do consumidor*. - São Paulo: Atlas, 2005.-(séries leituras jurídicas: provas e concursos; 21 v.).

DINIZ, Maria Helena. *Dicionário Jurídico*. Vol. 2. São Paulo: Saraiva 1998.

FAZZIO JÚNIOR, Waldo. *Manual de direito comercial*. 3 ed.-São Paulo: Atlas, 2003.

FUHRER, Maximilianus Cláudio Américo. *Resumo de Direito Comercial (empresarial)*, 30ª ed., Malheiros Editores, 2004.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do consumidor*. 2ª ed.- Niterói, RJ: Impeta: 2006.

GOMES, Fabio Bellote. *Manual de direito comercial* - Barueri, 1ª ed. SP:Manole, 2003.

KHOURI, Paulo Roberto Koque Antonio. *Direito ao consumiaor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LAZZARINI, Marilena. *Código de Defesa do Consumidor completa 13 anos amanhã*.

Disponível em: <http://www.idec.org.br/files/inf10092003.doc>. Acesso em: 10.10.2006

LEI n. 4.595, de 31.12.1964 (Lei da Reforma Bancária).

Disponível em: <http://www.direito.adv.br/legisla.htm>. Acesso em: 10.10.2006.

MARIA Antonieta Zanardo Donato (Proteção ao Consumidor - Conceito e Extensão. São Paulo: Ed. RT, 1994).

MOREIRA, Cláudo Filgueiras Pacheco. *Manual de contabilidade bancária*. 2. ed- Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. *Código do cliente bancário: manual de defesa dos direitos dos consumidores dos serviços e contratos bancários, consórcios e SFH/ Celso Marcelo de Oliveira*. -2ed.-Campinas, SP: LZN Ed., 2006.

VILLA, Verde Filho. Erasto Carvalho. *Ordem Econômica na Constituição brasileira de 1988*. São Paulo: Renovar, 2000..

AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE 2591. Disponível em: <http://www.abmh.org.br/diversos/acoes2.asp>. Acesso em: 08.10.2006.

ANEXOS

ANEXO - I

ADI 2591 / DF - DISTRITO FEDERAL
AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE
Relator(a): Min. CARLOS VELLOSO
Relator(a) p/ Acórdão: Min. EROS GRAU
Julgamento: 07/06/2006 Órgão Julgador: Tribunal Pleno

Publicação
DJ 29-09-2006 PP-00031
EMENT VOL-02249-02 PP-00142
Parte(s)

REQTE.	:	CONFEDERAÇÃO	NACIONAL	DO	SISTEMA	FINANCEIRO	-
CONSIF							
ADVDOS.	:	IVES	GANDRA	S.	MARTINS	E	OUTROS
REQDO.	:		PRESIDENTE		DA		REPÚBLICA
REQDO.	:	CONGRESSO NACIONAL					

Ementa

EMENTA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência. 4. Ao Conselho Monetário Nacional incumbe a fixação, desde a perspectiva macroeconômica, da taxa base de juros praticável no mercado financeiro. 5. O Banco Central do Brasil está vinculado pelo dever-poder de fiscalizar as instituições financeiras, em especial na estipulação contratual das taxas de juros por elas praticadas no desempenho da intermediação de dinheiro na economia. 6. Ação direta julgada improcedente, afastando-se a exegese que submete às normas do Código de Defesa do Consumidor [Lei n. 8.078/90] a definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, nos termos do disposto no Código Civil, em cada caso, de eventual abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição contratual da taxa de juros. ART. 192, DA CB/88. NORMA-OBJETIVO. EXIGÊNCIA DE LEI COMPLEMENTAR EXCLUSIVAMENTE PARA A REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO. 7. O preceito veiculado pelo art. 192 da Constituição do Brasil consubstancia norma objetiva que estabelece os fins a serem perseguidos pelo sistema financeiro nacional, a promoção do desenvolvimento equilibrado do País e a realização dos interesses da coletividade. 8. A exigência de lei complementar veiculada pelo art. 192 da Constituição abrange exclusivamente a regulamentação da estrutura do sistema financeiro. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL ART. 9º, VIII, DA LEI N. 4.595/64. CAPACIDADE NORMATIVA ATINENTE À CONSTITUIÇÃO, FUNCIONAMENTO E FISCALIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEGALIDADE DE RESOLUÇÕES QUE EXCEDEM ESSA MATÉRIA. 9. O Conselho Monetário Nacional é titular de capacidade normativa --- a chamada capacidade normativa de conjuntura --- no exercício da qual lhe incumbe regular, além da constituição e fiscalização, o funcionamento das instituições financeiras, isto é, o desempenho de suas atividades no plano do sistema financeiro. 10. Tudo o quanto exceda esse desempenho não pode ser objeto de regulação por ato normativo produzido pelo Conselho Monetário Nacional. 11. A produção de atos normativos pelo Conselho Monetário Nacional, quando não respeitarem ao funcionamento das instituições financeiras, é abusiva,

consubstanciando afronta à legalidade.

Decisão

Prosseguindo no julgamento, o Tribunal, por maioria, julgou improcedente a ação direta, vencido parcialmente o Senhor Ministro Carlos Velloso (Relator), no que foi acompanhado pelo Senhor Ministro Nelson Jobim. Votou a Presidente, Ministra Ellen Gracie. Redigirá o acórdão o Senhor Ministro Eros Grau. Ausente, justificadamente, neste julgamento, o Senhor Ministro Gilmar Mendes. Não participou da votação o Senhor Ministro Ricardo Lewandowski por suceder ao Senhor Ministro Carlos Velloso, Relator do presente feito. Plenário, 07.06.2006.

ANEXO - II

RESOLUÇÃO CMN 2.878/012878

Resolução Atualizada com redação dada pela
Dispõe sobre procedimentos a serem
observados pelas instituições fi-
nanceiras e demais instituições
autorizadas a funcionar pelo Banco
Central do Brasil na contratação
de operações e na prestação de ser-
viços aos clientes e ao público em
geral.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9.
da Lei n.
4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o
CONSELHO
MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de julho de
2001, com
base no art. 4., inciso VIII, da referida lei, considerando
o dispos-
to na Lei n. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n.
6.099, de 12
de setembro de 1974,

R E S O L V E U:

Art. 1. Estabelecer que as instituições
financeiras e demais
instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central
do Brasil,
na contratação de operações e na prestação de serviços aos
clientes e
ao público em geral, sem prejuízo da observância das
demais disposi-
ções legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao
Sistema Finan-
ceiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem
assegurar:

I - transparência nas relações contratuais,
preservando os

clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

II - resposta tempestiva às consultas, às reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como às operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

- a) cláusulas e condições contratuais;
- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços;

III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

IV - fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, ou em meio eletrônico, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis:

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquitos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor;

II - o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido;

III - as informações estabelecidas pelo art. 2. da Resolução 2.303, de 25 de julho de 1996." (NR);

Parágrafo único. As instituições referidas no caput devem afixar, em suas dependências, em local e formato visíveis, o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por elas oferecido.

Art. 3. As instituições referidas no art. 1. devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;

II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF);

III - as penalidades a que o correntista está sujeito;

IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas à:

a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos;

b) manutenção de conta de depósitos;

V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis;

VI - providências quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção;

VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral.

Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e as obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.

Art. 4. Ficam as instituições referidas no art. 1. obrigadas a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma ou meio de comunicação, referente a contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados, que devem inclusive

constar do contrato que vier a ser celebrado.

Parágrafo único. A publicidade de que trata o caput deve ser veiculada de tal forma que o público possa identificá-la de forma simples e imediata.

Art. 5. E vedada às instituições referidas no art. 1. a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput:

I - é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - é abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6. As instituições referidas no art. 1., sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

Art. 7. *As instituições referidas no art. 1., nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.*

Art. 8. As instituições referidas no art. 1. devem utilizar terminologia que possibilite, de forma clara e inequívoca, a identificação e o entendimento das operações realizadas, evidenciando valor, data, local e natureza, especialmente nos seguintes casos:

I - tabelas de tarifas de serviços;

II - contratos referentes a suas operações com clientes;

III - informativos e demonstrativos de movimentação de conta de depósitos de qualquer natureza, inclusive aqueles fornecidos por meio de equipamentos eletrônicos.

Art. 9. As instituições referidas no art. 1. devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou

d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva,

observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamen-
tação em vigor;

III - acessibilidade aos quichês de caixa e aos terminais de auto atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

Parágrafo 1. Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, as instituições referidas no art. 1., para adequação de suas instalações.

Parágrafo 2. O início de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei n. 10.098, de 2000.

Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1. devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual.

Art. 11. As instituições referidas no art. 1. não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

Art. 12. As instituições referidas no art. 1. não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diver-

sas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

II - requerer, no caso dos deficientes auditivos, a leitura, pelos mesmos, do inteiro teor do contrato, antes de sua assinatura.

Art. 13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento.

Parágrafo único. Excetua-se da vedação de que trata o caput:

I - o atendimento prestado no interior de empresa ou outras entidades, mediante postos de atendimento, ou em instalações não visíveis ao público;

II - a fixação de horários específicos ou adicionais para determinados segmentos e de atendimento separado ou diferenciado, inclusive mediante terceirização de serviços ou sua prestação em parce-

ria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes.

Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1. que possam implicar restrições ao acesso às áreas daquelas destinadas ao atendimento ao público.

Art. 15. As instituições referidas no art. 1. é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Parágrafo 1. O disposto no caput não se aplica as dependências exclusivamente eletrônicas.

Parágrafo 2. A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é prerrogativa das instituições referidas no caput, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informá-los dos riscos existentes.

Art. 16. *Nos saques em espécie, de valores acima de R\$5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido.*

Parágrafo único. Na hipótese de saques de valores superi-

ores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação com antecedência de quatro horas do encerramento do expediente, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada.

Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas a realização de outras operações ou a aquisição de outros bens e serviços.

Parágrafo 1. A vedação de que trata o caput aplica-se, adicionalmente, as promoções e ao oferecimento de produtos e serviços ou a quaisquer outras situações que impliquem elevação artificial do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a operação de interesse do cliente.

Parágrafo 2. Na hipótese de operação que implique, por força de contrato e da legislação em vigor, pacto adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser formalizado referido contrato adicional.

Parágrafo 3. O disposto no caput não impede a previsão contratual de débito em conta de depósitos como meio exclusivo de pagamento de obrigações.

Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1.:

I - transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes;

II - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do cliente ou do usuário, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, operação ou prestação de serviço;

III - elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas, comissões ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços ou cobrá-las em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;

IV - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

V - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou deixar a fixação do termo inicial a seu exclusivo critério;

VI - rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas;

VII - expor, na cobrança da dívida, o cliente ou o usuário a qualquer tipo de constrangimento ou de ameaça.

Parágrafo 1. A autorização referida no inciso I deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade, que poderá ser indeterminado, admitida a sua previsão no próprio instrumento contratual de abertura da conta de depósitos.

Parágrafo 2. O cancelamento da autorização referida no inciso I deve surtir efeito à partir da data definida pelo cliente, ou na sua falta, a partir da data do recebimento pela instituição financeira do pedido pertinente.

Parágrafo 3. No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controle ou de tabelamento de tarifas ou de taxas, as instituições referidas no art. 1. não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, atualizadas, de conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Parágrafo 4. Excetua-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correção.

Art. 19. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeita a instituição e os seus administradores às sanções previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Art. 20. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias a execução do disposto nesta Resolução, podendo inclusive regulamentar novas situações decorrentes do relacionamento entre as pessoas físicas e jurídicas especificadas nos artigos anteriores;

II - fixar, em razão de questões operacionais, prazos diferenciados para o atendimento do disposto nesta Resolução.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Ficam revogados o Parágrafo 2. do art. 1. da Reso-

lução n. 1.764, de 31 de outubro de 1990, com redação dada pela Reso-
lução n. 1.865, de 5 de setembro de 1991, a Resolução n. 2.411. de 31
de julho de 1997, e o Comunicado n. 7.270, de 9 de fevereiro de 2000

Brasília, 26 de julho de 2001

Carlos Eduardo de Freitas
Presidente Interino