



‘Cartilha bancária não inovou em nada juridicamente’.

Baixada pelo BACEN no último dia 26/07/01, a Resolução nº 2878, noticiada na imprensa como sendo o *Código de Defesa do Consumidor Bancário*, trouxe certa expectativa às instituições financeiras e, por óbvio, às entidades de defesa dos consumidores.

Criada com o intuito de traçar normas procedimentais a serem observadas pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, dita Resolução, sob o aspecto jurídico, nada inovou.

Uma singela leitura de seus 22 (vinte e dois) artigos é suficiente para detectar que a Resolução nº 2.878/01 apenas conferiu nova leitura a certos artigos da Lei nº 8.078/90 – *Código de Defesa do Consumidor*, notadamente, aos alinhavados no **Cap. III** – Dos Direitos Básicos do Consumidor, no **Cap. V** – Das Práticas Comerciais, capítulo este que, subdividido em 05 (cinco) seções, trata da *oferta, da publicidade, das práticas abusivas*, (como no caso da “venda casada”, disposta no CODECON no art. 39, I, e, na Resolução 2.878, no art. 17), da *cobrança de dívidas e dos bancos de dados e cadastros de consumidores*, e aos artigos, também, elencados no **Cap. VI**. – Da Proteção Contratual.

Fora isso, a Resolução 2.878 carrega em si questões meramente operacionais e outras que visam, p.ex, (a) ao atendimento aos clientes portadores de deficiências físicas, (b) a distribuição de senhas, (c) a obrigatoriedade de atendimento convencional quando a agência bancária dispõe, além do atendimento no caixa, de atendimento alternativo ou eletrônico, bem como (d) a permissão de acesso de não-clientes à agência bancária.

Isto quer dizer que não clientes têm acesso a agências bancárias, não sendo possível o acesso apenas através de cartão magnético que serve como passaporte para a abertura de porta eletrônica; o cliente pode optar pelo caixa eletrônico ou atendimento em caixa convencional; define-se que portadores de deficiência terão lugar privilegiado em caso de filas, mas, na verdade, nada inova, uma vez que toda esta sistemática já era definida, sofrendo resistência das instituições financeiras.

A bem da verdade, depois de reiteradas reclamações dos usuários dos serviços bancários, fruto da inobservância por parte das instituições financeiras da legislação vigente, o Conselho Monetário Nacional considerou suficiente dar nova roupagem ao que já se encontrava tratado na Lei nº 8.078/90. Tal medida, tratada por alguns especialistas como “periférica”, revela a incapacidade do BACEN em combater a questão de forma enérgica e segura.

Ainda que o BACEN fique autorizado a baixar normas e adotar as medidas julgadas necessárias para a execução da resolução em análise (v. art. 20), cremos que o consumidor lesado continuará a ter que buscar a tutela estatal para equacionar solução do problema por ele experimentado, principalmente, se este decorrer das polêmicas cláusulas contratuais, não poucas vezes, consideradas abusivas. Fato é que o mal maior não foi tratado como necessitava.



Sabemos que, na prática, mesmo sob a fiscalização do BACEN, algumas instituições financeiras e de crédito continuam prestando os seus serviços e fornecendo os seus produtos na contramão do *Código de Defesa do Consumidor*.

Diante disto, não é demais lançarmos a seguinte indagação: em sendo aquele codex hierarquicamente superior à presente Resolução, será esta reverenciada por seus destinatários? Esta resolverá o problema? O cotidiano nos leva a concluir que não, mas uma coisa é certa, os Bancos terão que redobrar seus cuidados, terão que agir preventivamente, eis que, repetida ou não, temos em vigor mais uma normatização a favor dos consumidores de serviços bancários, ainda que mais para **cartilha do que para um código bancário**.

Mesmo assim, entidades de defesa do consumidor acreditam que a Resolução em tela reforçou a idéia de que o setor financeiro está sujeito ao CODECON. Temos que tal assertiva é de toda desnecessária, haja vista que o próprio *Código de Defesa do Consumidor*, em seu art. 2º, parágrafo 2º, informa que “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, (...), inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito, (...)” estão sob a égide da Lei nº 8.078/90.

Cognominar a Resolução 2.878/01 de *Código de Defesa do Consumidor Bancário* é, sem sombra de dúvidas, desmerecer o trabalho dos renomados juristas que, num esforço sobre-humano, talharam o festejado *Código de Defesa do Consumidor*, inovando, assim, no cenário jurídico brasileiro. Não se nega a intenção contida na Resolução 2.878, entretanto, face ao seu conteúdo, melhor seria batiza-la de *Cartilha do Consumidor Bancário*.

Se há alguma intenção do BACEN em proteger o consumidor, seria melhor o mesmo levar a cabo as medidas já contidas no Capítulo VII da Lei nº 8.078/90, principalmente, as de cunho penal, antes que a Resolução 2.878 caia no rol das leis popularmente intituladas de “leis que não pegam”.

Date Created

06/08/2001