
Bancos serão obrigados a cumprir cartilha do consumidor

É oportuna e necessária a intervenção do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional na organização do Sistema Financeiro Nacional no sentido de limitar os poderes das Instituições Financeiras na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes consumidores e ao público em geral.

Diante disto foi outorgado a Resolução 2878 ou o Código de Defesa do Cliente Bancário onde os preceitos positivados pelo Código de Defesa do Consumidor. Na verdade a Resolução 2878 veio em consolidar muitas teses já sufragadas pela nossa doutrina e nossa jurisprudência e principalmente dentro dos dogmas já delimitados pelo Codex do Consumidor.

Portanto, a atividade bancária tout court é considerada como de comércio, por expressa disposição dos arts. 119 do Código Comercial, 2 da Lei de S. A., e 2 da Lei 4594/64, de como que os Bancos são considerados fornecedores porque exercem comércio, subsumindo-se na atividade designada no caput do Art. 3 do Codex do Consumidor.

Em sendo, portanto a atividade bancária sujeita a normatização do Código do Consumidor, a relação jurídica que o Banco celebra como o Consumidor-correntista é de consumo. Assim, para não apenas delimitar o que já está consagrado nas normas de defesa do consumidor ou em nossa legislação civil e comercial, vêm o Banco Central do Brasil através do Conselho Monetário Nacional em delimitar os poderes das Instituições Financeiras e Administradoras de Cartões de Crédito com a Resolução 2878.

Outrossim, é importante que o Consumidor-correntista venha em conhecer os seus direitos. Destacamos inicialmente algumas ponderações apresentadas em estudo da Fundação Procon de São Paulo sobre os 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 8078/90”.

É certo que, a Resolução 2878 nos aspectos ligados aos serviços bancários nada mais é que uma aplicação das normas contida no Código de Defesa do Consumidor e que já deveriam ser obedecidas pelas Instituições Financeiras e pelas demais Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Por conseguinte vamos fazer uma ampla análise nos tópicos de cunho jurídico contido na Resolução 2878 e propriamente a visão jurisprudencial a respeito do tema de amplo interesse nacional

Noções Gerais da Resolução nº 2878

Medidas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras e demais Instituições Autorizadas pelo Banco Central do Brasil na Contratação de Operações e na Prestação de Serviços Bancários: (Cláusula Primeira)

Trata-se efetivamente do dever de informação contido no Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 30,31 e 46. Não há, portanto nenhuma novidade do Banco Central do Brasil, pois o nosso Código

já garante o direito pleno do consumidor-correntista de Banco em ter plena a publicidade em seus contratos bancários.

Devemos expor que pelo dispositivo primeiro da resolução 2878 tem que não pode ocorrer a publicidade enganosa, bem como a transparência nas relações contratuais e a fixação das cláusulas contratuais bancárias de forma clara e de fácil compreensão por parte do cliente-consumidor. Forma objetiva, simples e clara, como determina a lei contratual e defesa do consumidor. O correntista não pode ficar a mercê da boa vontade do Banco, que deve formular e obedecer a contratos equilibrados.

Portanto, é necessária a transparência nas relações contratuais mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas dos contratos bancários, bem como o fácil entendimento, dispondo os valores a serem negociados, as taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios e multas por inadimplemento.

Medidas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil no sentido de informações que assegurem total conhecimento aos consumidores: (Cláusula Segunda)

Trata-se efetivamente de uma determinação administrativa do Banco Central do Brasil onde deve facilitar também o pleno conhecimento acerca de situações que possam implicar recusa de documentos por parte do Banco. Para manutenção do equilíbrio das relações exige lealdade de informação e publicidade dos serviços bancários. Neste sentido destacamos a informações apresentadas pela Federação dos Bancos a respeito da cobrança dos serviços bancários, os motivos de devolução de documentos no serviço de compensação de cheques e que as Instituições Financeiras devem informar com ampla publicidade para os seus clientes-consumidores.

Medidas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil no sentido de evidenciar aos clientes consumidores das condições contratuais: (Cláusula Terceira)

Trata-se de uma condicionante da Responsabilidade Civil e Criminal na emissão de cheques sem a provisão de fundos e das situações da inscrição do correntista no cadastro de emitentes de cheques sem fundos. E ainda uma obrigatoriedade de publicidade pelos Bancos das condições contratuais e as tarifas cobradas pela instituição. As regras devem ser bem claras para o correntista, em especial envolvendo os contratos de abertura de crédito em conta corrente ou cheque especial além dos dispositivos aos direitos e as obrigações entre as duas partes.

Medidas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil no sentido de evidenciar aos clientes consumidores uma ampla publicidade dos seus contratos e serviços bancários: (Cláusula Quarta, Quinta e Sexta)

No artigo 4 temos a obrigatoriedade do cumprimento das informações ou publicidade referente aos contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados pelos Bancos. E no supra parágrafo único temos

que a publicidade deve ser de forma clara, simples e imediata. No artigo 5 temos que é vedada a prática da publicidade enganosa ou abusiva No artigo seguinte temos que a Instituição Financeira quando solicitada pelo correntista, deve comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada.

Medidas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil no sentido de evidenciar aos clientes consumidores o direito de uma liquidação antecipada, da facilidade de compreensão de suas tabelas e de garantia de um pleno atendimento aos não clientes e portadores de deficiência física: (Cláusulas Sétima á Décima quarta)

Não se faz nenhuma novidade o contido no artigo sétimo da Resolução 2878 a respeito do direito á liquidação antecipada do débito, pois o próprio Código de Defesa do Consumidor já prevê em seu Artigo 52 inciso 2 o direito do Consumidor-correntista onde em caso de antecipação de pagamento de seus débitos, descontados proporcionalmente os juros (Resolução, art. 7º) e outros acréscimos antecipados pela Instituição Financeira.

O artigo oitavo trata de uma obrigatoriedade para as Instituições Financeiras em utilizar de forma clara e inequívoca de tabelas de tarifas de serviços, de informativos e demonstrativos de movimentação, para uma clara identificação e entendimento das operações realizadas.

Finalmente temos o artigo nono onde trata também de uma obrigatoriedade aos Bancos que venham em facilitar o acesso e 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. E concede um prazo de 720 dias para que venham em se adequar às normas contidas na Resolução 2878. As novas agências somente poderão funcionar caso atendam às disposições do art. 9º. Essa norma não é nada mais do que atendimento a princípio constitucional que já existia para edifícios de uso público (CF, art. 227, parágrafo 2º e 244), mas que tem cunho orientativo para o setor privado; todavia, tem grande valia na medida em que fixa prazo para seu atendimento, apesar de extremamente extenso.

Observa-se também uma preocupação com o fornecimento de informações sobre o conteúdo do contrato para os deficientes visuais e auditivos, obrigando-se a leitura do contrato aos deficientes visuais, na presença de duas testemunhas (art. 12, parágrafo único, I) e a leitura do contrato pelo deficiente auditivo, antes da sua assinatura (art. 12, parágrafo único, II). A norma, apesar de parecer ter um bom objetivo, pode ter o inconveniente de legitimar os abusos das instituições financeiras, posto que não há previsão de fiscalização do cumprimento da leitura do contrato pelo banco, ou mesmo punição para o caso de desrespeito; assim, ter-se-ia a presunção de que ao deficiente visual foi oportunizada a oitiva do contrato por um funcionário do banco, razão pela qual não poderia alegar que desconhecia os termos do instrumento.

Medidas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil no sentido de evidenciar aos clientes consumidores o direito de um pleno atendimento, sendo vedada operações casadas ou condicionadas: (Cláusulas Décima quinta e Sexta e Sétima)

Nos artigos acima descritos temos duas questões fundamentais. Os saques imediatos e a venda casada.

No que tange aos saques imediatos temos que termina também a recusa das Instituições Financeiras em pagar saques em espécie no ato da solicitação do Consumidor-correntista. A disposição limita-se, no entanto, para os casos em que os saques são realizados, em espécie, em conta corrente de depósitos à vista na agência em que o correntista mantenha conta. A regra agora é a de que saques inferiores a R\$ 5.000,00 devem ser pagos no ato pelo banco e os superiores devem ser pagos no mesmo dia, desde que o cliente venha em requerer com até 4 horas de antecedência do fechamento do expediente bancário (art. 16).

No que tange a venda casada fica terminantemente proibida em função do Artigo 17 da Resolução 2878 do BCB e do dispositivo consagrado no Artigo 39 I do Código Civil Brasileiro. Todavia, não se retira do Banco o poder de impor o débito em conta corrente como única forma de pagamento de obrigações, o que é uma das maiores formas de pressão de uma instituição financeira para fazer com que os clientes que, mesmo não concordando com alguma prática realizada pelo banco, se submetam a ela de qualquer forma.

Medidas vedadas pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil: (Cláusulas Décima oitava e seguintes)

No artigo 18 temos as vedações para as Instituições Financeiras onde destacamos:

- 1) Inicialmente temos a vedação à transferência automática de recursos de conta de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como a realização de qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes. A autorização do cliente deve ser passada por escrito (arts. 18 e parágrafo 1º). Essa previsão reprime nada mais do que uma prática abusiva comum (CDC, art. 39, V e 51, IV) e até mesmo inconstitucional, na medida em que fere o direito de propriedade (CF, art. XXII).
- 2) Posteriormente temos a vedação sobre o elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração das operações e serviços contratados, ou cobrá-las em valor superior ao legalmente admissível (art. 18, III). Trata-se efetivamente de uma condição preponderante para a manutenção do equilíbrio econômico, contratual e financeiro.
- 3) No mesmo sentido temos a vedação à aplicação de fórmula ou índice de reajuste diverso (IV), pois pelo Código de Defesa do Consumidor é uma condição potestativa, como por exemplo, o uso de cláusula de flutuação no uso de indexadores monetários.
- 4) Não podemos deixar de expor que o conteúdo o item VII a respeito de cobrança de dívida, o Consumidor-correntista já tem apoio das normas regidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Destarte finalmente que os Bancos devem obedecer aos termos da Resolução do Banco Central do Brasil, como bem delimita o Artigo 19, sob pena das sanções previstas na legislação.

Conclusões

Devemos concluir o nosso trabalho com a certeza que em função da Resolução 2878 tivemos um avanço nos procedimentos que as instituições financeiras serão obrigadas a cumprir na prestação de serviços bancários no sentido de uma manutenção do equilíbrio econômico, contratual, jurídico e financeiro.

Importante ainda que a comunidade venha em solicitar o cumprimento integral do Código de Defesa do Cliente Bancário pelas Instituições Financeiras, pois o seu direito também se encontra expresso nas normas de Defesa dos Direitos dos Consumidores.

Trata-se, portanto a presente Resolução de um reforço dos direitos dos consumidores e com certas inovações administrativas. Entre suas principais inovações cabe ressaltar novamente a questão da formulação do consumidor dos serviços bancários e ao fornecedor como a própria Instituição Financeira, que atua no mercado de consumo, abrangendo essencialmente as operações de crédito; um elenco de direitos básicos dos consumidores dos serviços bancários e instrumento de implementação; regramento de publicidade dos contratos e das tarifas bancárias; controle das práticas e cláusulas abusivas, bancos de dados e cobrança de dívidas de consumo e ao incentivo à composição entre os Consumidores-correntistas dos serviços bancários e as Instituições Financeiras.

Essas são regras absolutamente razoáveis e com elas o Banco Central do Brasil e o Conselho Monetário Nacional pretendem tornar mais clara e estável a relação das Instituições Financeiras com os seus clientes e com a população em geral, de maneira a evitar que as autoridades monetárias tenham que punir Bancos e Instituições como as Administradoras de Cartões de Crédito ou que os Consumidores tenham que recorrer á justiça para fazer valer seus direitos já consolidados nas normas de defesa do consumo.

Finalmente devemos expor que a condensação de normas de prestação do serviço bancário sejam elas novas ou não, em uma resolução do Banco Central do Brasil ou do Conselho Monetário Nacional tende a dar mais visibilidade a essas regras, o que contribui para torná-las efetivas. E sempre devemos lembrar que temos uma experiência bastante positiva que o País tem há mais de uma década com o Código de Defesa do Consumidor

Date Created

07/08/2001