



Imposições em boletos bancários são prática abusivas

Já deve ter acontecido com você. Ao ingressar no banco para pagar um determinado boleto de cobrança bancário, você é surpreendido com diversas restrições, impossibilitando o pagamento do boleto. Isto geralmente acontece nos casos em que o consumidor vai pagar o boleto com cheque. Todavia, há bancos que só recebem o boleto de cobrança bancária, se o consumidor for cliente, impondo em certos casos o pagamento de uma tarifa, inclusive para o pagamento do boleto em dinheiro.

Verifica-se que no boleto de cobrança bancária não há nenhuma informação a respeito da prática usual bancária, limitando somente a informar: **“até o vencimento, pagável em qualquer agência bancária.”**

Fato comum de acontecer é a exigência para efetuar o pagamento do boleto, em se tratando de cheque, que o mesmo seja da mesma instituição bancária ou, em alguns casos, da mesma praça. A exigência bancária possui como justificativa que o boleto é apresentado “pró soluto” necessitando de providências para consolidar esta quitação.

Chegou ao absurdo dos bancos exigirem do consumidor o pagamento de uma tarifa bancária para o pagamento do boleto pelo fato do usuário não ser cliente do banco. Tal prática foi repelida pelo Banco Central que editou comunicado aos bancos, alertando à respeito da discriminação de clientes (comunicado nº 887.366, alertando aos Bancos sobre a resolução nº 1.764/90, que estabelece a proibição de oferecimento de tratamento diferenciado entre clientes e não clientes no recebimento de tributos, contas de serviços públicos e de faturas de cartão de crédito, e outros convênios de prestação de serviços).

Recentemente o Banco Central editou a Resolução nº 2878/2001 (1), denominado “Código de Defesa do Consumidor Bancário”, consignando direitos do consumidor já consagrados na lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Nesse sentido o art.13. da Resolução do Banco Central é categórico ao prescrever a proibição da discriminação entre clientes e não clientes. Estabelece o art. 13 da Res. do Bacen:

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.

Assim, não verificamos amparo legal para a cobrança de “taxas” ou “tarifas” de consumidores não clientes por parte de algumas instituições bancárias, inclusive justo motivo para não atender o consumidor de posse do boleto bancário, pelo simples fato de não ser cliente, excetuando as hipóteses elencadas no art 13, I e II da citada Resolução do Banco Central.

Tal fato configura o abuso das instituições bancárias, assegurando uma informação nos boletos, e na prática agindo de forma diversa da informação veiculada.



O curioso é que o boleto de cobrança bancária apresenta via de regra a mensagem: **“até o vencimento pagável em qualquer agência bancária”**.

Esta informação prestada pelo banco ou seus conveniados não traduz a realidade, causando transtornos ao consumidor, que é ridicularizado por ocasião do pagamento do boleto.

A doutrina denomina de vício de informação, o fato do fornecedor não assegurar informações corretas, claras e precisas sobre o serviço ofertado, podendo incidir em prática abusiva pela ausência de informação adequada e, o condicionamento do serviço bancário ao pagamento de “taxa” em razão de não ser cliente do banco.

A Resolução 2878/2001 do Banco Central estabelece sobre o dever jurídico de informação:

Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar a disposição dos clientes, em suas dependências, informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, boletos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor.

Os boletos de cobrança bancários possuem assim vícios de informação na medida em que não informam adequadamente o consumidor à respeito das formas de recebimento dos boletos, incidindo em prática abusiva, condicionando o serviço bancário de recebimento e quitação a vários fatores estranhos a informação contida no boleto, tais como: a exigência que os cheques sejam da mesma instituição, da mesma praça e até a cobrança de “tarifas

bancárias” ao usuário não cliente. Absurdo!!!

Se o boleto informa que **“até o vencimento é pagável em qualquer agência”** das duas uma: ou informa as condições para o pagamento e quitação do boleto (sujeito a determinadas exigências tais como: cheques da mesma praça, mesma instituição, etc...) ou deverá o banco receber o boleto e dar quitação reconhecendo assim a ausência de informação ao consumidor.

É cediço que na maioria das vezes a informação no boleto é de responsabilidade do conveniado que recebe o boleto e preenche as lacunas. Só que os bancos não podem eximir de sua responsabilidade permitindo a ausência de informação, pois quem fornece o serviço é o banco. Registre-se que o fato do conveniado preencher os boletos bancários com informações não precisas, não exime a responsabilidade da instituição bancária, considerando a solidariedade que o CDC imputou aos fornecedores no art. 7, parágrafo único que traduz:

Art.7 – omissis

Parágrafo único – Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.



Consigna-se ainda, que não é causa de exclusão da responsabilidade o fato do fornecedor alegar que não agiu com *animus*, intenção proposital de enganar o consumidor. A doutrina consumerista manifesta em relação a enganabilidade prevista no CDC.: “Em linhas gerais, o novo sistema pode assim ser resumido: não se exige prova da enganabilidade real, bastando a mera enganabilidade potencial (“capacidade de indução ao erro); é irrelevante a boa-fé do anunciante, não tendo importância o seu estado mental, uma vez que a enganabilidade, para fins preventivos e reparatórios, é apreciada objetivamente; alegações ambíguas, parcialmente verdadeiras ou até literalmente verdadeiras podem ser enganosas; o silêncio – como ausência de informação positiva – pode ser enganoso; uma prática pode ser considerada normal e corriqueira para um determinado grupo de fornecedores, e, nem por isso, deixar de ser enganosa; o standard de enganabilidade não é fixo, variando de categoria a categoria de consumidores (por exemplo, crianças, idosos, doentes, rurícolas e indígenas são particularmente protegidos)” (CÓDIGO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, Comentado pelos Autores do Anteprojeto, Editora Forense Universitária : Rio de Janeiro. 6ª edição. 1999, p. 284).

Ofertar é assumir compromissos que devem ser cumpridos, porque qualquer informação ou publicidade, suficiente precisa obriga o fornecedor, por isto que as ofertas passaram a ser irrevogáveis, conforme leciona o Prof. Hélio Gama, mencionando o texto do art. 35 do CDC.

Partindo desse conceito, há vício de qualidade do produto/serviço, quando não corresponde à legítima expectativa do consumidor a respeito de sua utilização ou fruição, vale dizer, quando a desconformidade do produto ou serviço compromete a sua prestabilidade ou servibilidade. Nesta hipótese, podemos aludir a um vício de adequação do produto ou serviço.

Com o advento da lei 8.078/90, foi assegurado ao consumidor o direito de informação como direito básico do consumidor significando que o consumidor possui o direito de ser informado adequadamente sobre os serviços e produtos ofertados pelo fornecedor consolidado no art. 6, III do CDC. (2)

No mesmo sentido ressaltamos o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor que estabelece:

“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

O art. 13, I do Decreto 2.181/97 estabelece:

“art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da lei 8.078/90, de 1990:

I. ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, **entre outros dados relevantes** ;”(grifo nosso).



No caso de ausência de informações claras, precisas ou mesmo relevante sobre determinado produto ou serviço, é possível buscar em juízo, no sentido de condenar o fornecedor na obrigação de fazer, qual seja a de especificar, claramente, se aceita cheques de outras Instituições ou de outras praças, e ainda, se aceita, que seja efetuado o pagamento de Boletos de outras Instituições.

Ainda sobre o dever jurídico de informação, estabelece a Resolução do Bacen:

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.

O descumprimento à oferta, apresentação ou publicidade possui conseqüências jurídicas, sendo facultado ao consumidor a execução específica nos termos da apresentação. Dispõe o art. 35, I do CDC.:

Art. 35 – Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

Verifica-se que se o consumidor possui o direito de informação, vale dizer, de ser informado adequadamente a respeito do serviço prestado pelo fornecedor, surge para o fornecedor o dever de informação adequada sobre os serviços prestados, sob pena de configurar vício de informação por omissão e conseqüentemente acarreta ao consumidor uma lesão.

O art.31 do CDC. prescreve que a oferta de serviços devem assegurar informações corretas, claras e precisas, sob pena de incidir em conduta típica penal prevista no art.66 do **codex** citado.<acronym title="3 O art. 7, I da Lei 8.137/90 dispõe que constitui crime contra as relações de consumo: "favorecer ou preferir, sem justa causa, comprador ou freguês, ressalvados os sistemas de entrega ao consumo por intermédio de distribuidores ou revendedores".

No mesmo sentido o art. 2, § 1º da lei 1.521/51, estabelece como crime recusar individualmente em estabelecimento comercial a prestação de serviços essenciais a subsistência. O 39, IX do CDC. estabelece como prática abusiva recusar venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento. O art. 20 da lei 8.884/94 prescreve no inciso XIII que constitui infração a ordem econômica recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, dentro das condições de pagamento normais aos usos e costumes comerciais.”> (3)

O problema envolve o vício de informação quando o boleto estabelece: **“até o vencimento pagável em qualquer agência bancária”**. Se pode ser pago em qualquer agência bancária e não restringe, das duas



uma: ou aceita-se o pagamento dos boletos em cheques de outras agências e instituições bancárias, ou informa-se adequadamente que não aceita os cheques ou mesmo de consumidores não correntistas. O que não pode é constranger um consumidor pela falta de informação do fornecedor.

A bem da verdade isto configura uma prática abusiva que expõe o consumidor a um constrangimento sem necessidade. Porque os bancos não informam que só aceitam os cheques de sua instituição? Porque informam que até o vencimento é possível pagar em qualquer agência e na realidade omitem que somente aceitam cheques da mesma instituição e em certos casos, mesmo em dinheiro só do cliente correntista?

Destarte, percebe-se a necessidade de as Instituições Bancárias discriminarem no Boleto, a forma de aceitação dos cheques, evitando equívocos que venham prejudicar os consumidores, sob pena de o consumidor exigir a execução específica nos termos da apresentação no boleto que assegura que “até o vencimento, pagável em qualquer agência bancária”.

Date Created

08/12/2001