



Ombudsman bancário pode desafogar Judiciário, dizem ministros

Instituir um *ombudsman* para solucionar litígios bancários pode ajudar a desafogar o Judiciário, uma vez que as instituições financeiras só estão atrás da União no ranking dos maiores litigantes do país, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça. Essa é a opinião de ministros do Superior Tribunal de Justiça.

Atentos à necessidade de reduzir a chegada desses conflitos ao Judiciário, o STJ e a FGV Projetos, em parceria com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e o Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP), vão promover nos próximos dias 12 e 13 o *I Seminário Ombudsman como Forma de Desjudicialização dos Conflitos na Relação de Consumo*.

Método alternativo

A figura do *ombudsman* surge como alternativa à resolução judicial dessas demandas, e a Alemanha é uma experiência bem-sucedida nessa área. De acordo com o ministro Paulo de Tarso Sanseverino, integrante da 3ª Turma e da 2ª Seção, o cliente faz uma reclamação por escrito ao banco, que a encaminha para o *ombudsman*, pessoa não ligada à instituição que tem a responsabilidade de emitir parecer a respeito do caso.

“Essa pessoa, frequentemente, é um juiz aposentado, por exemplo. Se o parecer for favorável ao cliente, sua conclusão vincula o banco. Se, eventualmente, a conclusão é desfavorável ao cliente, ele pode demandar judicialmente”, explica o ministro.

Sanseverino destaca a preocupação atual do STJ e de todo o Poder Judiciário com o grande número de demandas. “Nós já passamos de cem milhões de processos, e o Judiciário não tem mais como expandir. E dentro desses cem milhões de processos, um número muito expressivo envolve exatamente as demandas com bancos. Uma ideia que surgiu, inspirada no direito da Alemanha, é a do *ombudsman* bancário. Não chega a ser exatamente uma arbitragem, mas é um método alternativo de solução desse tipo de conflito”, diz o ministro.

Simplicidade nas resoluções

O seminário visa a incentivar a discussão sobre a função do *ombudsman*, principalmente no que se refere às disputas bancárias, mas também em outros setores, e a debater a adoção no Brasil de modelos internacionais bem-sucedidos.

Para o ministro aposentado do STJ Sidnei Beneti, a figura do *ombudsman* tem “imensa importância” na resolução extrajudicial de conflitos e pode ser estendida a qualquer ramo de atividade. “Informa-se que, na Alemanha, além de questões bancárias e securitárias, foi criado *ombudsman* até para o setor de pequenos prestadores de serviços. Para que ajuizar ações e ficar litigando por longo tempo e atrapalhando a vida, se o que importa é resolver os problemas de forma pacífica?”, indaga Beneti.

Na opinião dele, o *ombudsman* tem um papel preventivo, que é “resolver os problemas de forma rápida e sem necessidade de execução judicial”, evitando atrasos na satisfação do consumidor. “Imprescindível instalar o *ombudsman*, nesse momento em que praticamente um em cada dois brasileiros estão às voltas



com intermináveis processos judiciais”, afirma.

Beneti destaca a simplicidade do modelo adotado para os bancos privados na Alemanha, que “não precisa de prédios nem de muito pessoal”. Segundo ele, os juristas que exercem a função de *ombudsman* trabalham em casa ou em seus escritórios, recebem as reclamações por correio ou e-mail e mandam sua decisão do mesmo modo. As causas são limitadas a dez mil euros. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

Date Created

10/09/2016