

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA (FACER)

FERNANDA COSTA TEIXEIRA

**DA ILEGALIDADE DA RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA PARA
PESSOAS FÍSICAS**

RUBIATABA/GO

2016

FERNANDA COSTA TEIXEIRA

**DA ILEGALIDADE DA RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA PARA
PESSOAS FÍSICAS**

Monografia apresentada no Curso de Direito da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba sob a orientação da Professora Mestre Erival de Araújo Lisboa Cesarino como requisito parcial para aprovação no curso e integralização do currículo.

RUBIATABA/GO

2016

FERNANDA COSTA TEIXEIRA

**DA ILEGALIDADE DA RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA PARA
PESSOAS FÍSICAS**

COMISSÃO EXAMINADORA

Monografia Jurídica apresentada no Curso de Direito da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba sob a orientação da Professora Mestre Erival de Araújo Lisboa Cesarino como requisito parcial para aprovação no curso e integralização do currículo.

Data da aprovação:

Orientador (a): _____
Profa. Mestre Erival de Araújo Lisboa Cesarino
Professora da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba

1º Examinador (a): _____
Profa. Karolinne Pires Vital França
Professora da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba

2º Examinador (a): _____
Prof. Pedro Henrique Dutra
Professor da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba

**RUBIATABA/GO
2016**

Dedico este trabalho à Deus, porquê dEle procedem as fontes da vida e aos meus pais, por todo cuidado, apoio e amor que tiverem comigo durante minha caminhada até aqui.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu Deus, pois eu sei que o meu coração faz planos, mas a resposta sempre vem da boca dEle. Agradeço pelo dom da vida e pelo amor imerecido que me dedica.

Ao meu pai, que sempre foi meu exemplo e inspiração, que sempre me fez ver o lugar que eu gostaria de chegar, que foi meu professor particular e sempre me incentivou a ser o melhor que eu possa ser, e eu quero ser como o senhor.

A minha mãe, mulher sábia que viveu comigo todos os momentos, sofreu com minhas dificuldades, me instigou a superar os meus limites e sempre me mostrou o melhor caminho a seguir, com conselhos vindos direto do céu.

Aos meus amados irmãos Lucas e Pedro, que torceram e torcem para que eu alcance meus objetivos e sempre estão lá quando eu necessito.

A minha família que me apoiou e ansiou meu sucesso, em especial ao meu tio Levi que me ajudou quando eu precisei, me levando para minha primeira matrícula e sendo meu fiador para que eu pudesse financiar meu curso, muito obrigada, nunca me esquecerei disso.

Ao Phelipe, por dividir seus dias comigo e estar comigo em todo tempo, acreditando em mim e vislumbrando conquistas na minha vida, na nossa vida.

Ao meu patrão e amigo, Adão Samuel, que me empregou durante todo o curso, me ensinou inúmeras coisas, me permitiu estudar durante o trabalho, torceu por mim e ainda me ajudou com o tema desta pesquisa, meu muito obrigada.

A todos os meus amigos, que entenderam meu sumiço, que torceram por mim, mesmo quando parecia que eu não lembrava de mais ninguém, obrigada por fazerem parte deste momento.

A minha orientadora Erival de Araújo Lisboa Cesarino, por dividir comigo sua sabedoria, tanto como professora, quanto como pessoa, sem a senhora este trabalho não seria possível.

“Foi o tempo que dedicastes à tua rosa que fez tua rosa tão importante”. (**Antoine de Saint-Exupéry**)

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CC – Código Civil

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CPF – Cadastro de pessoas físicas

CRFB – Constituição da República Federativa do Brasil

RESUMO

Este trabalho monográfico tem como objetivo discorrer sobre a restrição cadastral interna, esta que é uma forma de análise de concessão de crédito utilizada constantemente pelas instituições financeiras. A problemática tem como foco demonstrar que tal prática fere o ordenamento jurídico brasileiro em seus princípios básicos como a boa-fé objetiva, a dignidade da pessoa humana, o contraditório e a ampla defesa, e também a proibição de penas perpetuas garantida pela Constituição Federal de 1988. Justifica-se a concretização deste trabalho por se tratar de uma conduta ilegal, o estudo busca demonstrar como o consumidor fica desprotegido e constrangido com essa espécie de penalidade imposta a ele. Como metodologia, adotou-se o método hipotético dedutivo, com citações doutrinárias embasadas na área de Direito Constitucional, Direito Empresarial e Direito do Consumidor, além da realização de uma pesquisa online e jurisprudencial.

Palavras chaves: Instituição financeira; contrato; restrição interna; ilegalidade.

ABSTRACT

This monograph aims to discuss about the internal registration restriction is a form of credit granting analysis used constantly by financial institutions. The issue focuses on discourse about this research seeks to demonstrate that this practice hurts the Brazilian legal system in its basic principles as the objective good faith, human dignity, the contradictory and full defense, and also the prohibition of perpetual penalties guaranteed by the Constitution of 1988 in Article 5, subsection XLVII. Justified the realization of this work because it is an illegal conduct, the study seeks to demonstrate how the consumer is unprotected and embarrassed by this penalty imposed on him after carrying out a renegotiation of debts with the bank or even have knowledge of his name in evil roster payers after the period of 05 years provided for by law. The methodology adopted the hypothetical deductive method, with doctrinal quotes based in the area of Constitutional Law, Business Law and Consumer Law, in addition to performing an online search and jurisprudential.

Key words: Financial Institution; contract agreement; internal constraint; illegality.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 DOS CONTRATOS BANCÁRIOS.....	11
2.1 NOÇÕES GERAIS.....	11
2.2 CARACTERISTAS DO CONTRATO BANCÁRIO.....	13
2.3 FORMAÇÃO DO CONTRATO BANCÁRIO.....	15
2.4 RESOLUÇÃO DO CONTRATO BANCÁRIO COM RENEGOCIAÇÃO.....	16
3 A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA.....	18
3.1 COMO SE DÁ A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA.....	18
3.2 CASOS CONCRETOS.....	19
4 A ILEGALIDADE DA RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA.....	23
4.1 A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA COM ÓBICE NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.....	23
4.2 A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA COM ÓBICE NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
REFERÊNCIAS	32

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo discorrer sobre como a resolução de um contrato bancário através de negociação e desconto ou a prescrição, acarreta a chamada restrição cadastral interna bancária.

A problemática centraliza-se na modalidade de restrição cadastral, a qual não deixa registrado o nome ou CPF (cadastro de pessoas físicas) em órgãos de proteção ao crédito, porém impede o proponente de realizar qualquer operação na instituição financeira do contrato anterior.

A metodologia utilizada para desenvolvimento do trabalho foi o método dedutivo, este que é a modalidade de raciocínio lógico que faz uso da dedução para obter uma conclusão a respeito de determinada premissa. Foi vasculhado diversos referenciais teóricos em livros, artigos científicos e sítios eletrônicos.

O trabalho é dividido em três capítulos, sendo que o primeiro deles aborda as noções gerais sobre o contrato bancário, sua constituição e características, bem assim as consequências advindas do seu descumprimento.

O segundo capítulo se dedica à abordagem das espécies de restrições existentes e legais, busca demonstrar como a restrição cadastral interna bancária é constituída e finaliza apresentando uma pesquisa realizada em plataformas online, para demonstrar como essa prática de atuação dos bancos afeta diretamente na vida de muitas pessoas.

O terceiro e último capítulo busca demonstrar a ilegalidade da restrição cadastral interna bancária tendo em vista a legislação de proteção ao consumidor e os princípios constitucionais que são feridos com esse tipo de restrição. Em contrapartida, busca-se justificar a razão pela qual essa conduta ilegal e sistemática praticada pelos bancos deve ser combatida e sanada.

2 DOS CONTRATOS BANCÁRIOS

2.1 NOÇÕES GERAIS

Contratos bancários são aqueles celebrados com um banco, são contratos de intermediação de recursos financeiros. Dentro do ordenamento jurídico brasileiro, a parte que trabalha essa forma de contrato é a Lei n. 4.595 de 1964, norma responsável por determinar qual a atividade de intermediação de moeda, que é exclusiva de sociedades empresárias revestidas da forma de companhias e especificamente autorizadas a operar pelo Banco Central, se forem nacionais, ou no caso de estrangeiras, pelo Presidente da República.

As atividades bancárias conforme Teixeira (2014, p. 772) são uma série de operações complexas, denominadas operações bancárias. Entre as várias espécies estão elas: “os contratos de depósito (que podem envolver conta corrente, conta poupança, fundos de investimentos e aplicações financeiras), os contratos de financiamentos, aluguel de cofre, crédito documentário, operação de desconto, entre outros”.

A relação obrigacional se estabelece entre um sujeito ativo (credor) e um sujeito passivo (devedor) e tem por objeto imediato uma certa prestação, que é sempre uma conduta a ser cumprida pelo obrigado, o objeto mediato da relação obrigacional é a coisa ou o fato prestado. No caso dos bancos, são prestações pecuniárias. Aguiar Junior (2003, p. 8, apud Almeida Costa, p. 131).

O sujeito ativo pode ser classificado como a pessoa que tem o direito subjetivo, ou seja, aquele que pode exigir da outra pessoa o cumprimento de uma prestação. Já o sujeito passivo é aquele que deverá cumprir a obrigação acordada em favor do sujeito ativo.

As operações bancárias podem ser típicas, ou seja, atividades de intermediação de recursos financeiros exclusivas de banco, atípicas, sendo prestações de serviços ligados ao cumprimento de obrigações pecuniárias, ou mistas, aquelas que envolvem operações de créditos e serviços.

As operações típicas de acordo com Dallagnol (2015, p. 04) “são ativas ou passivas, conforme o banco assuma respectivamente a posição de credor ou devedor da obrigação principal” contratada com o cliente. As operações ativas são aquelas em

que a entidade oferece crédito e figura como credora, nessas operações o cliente da instituição financeira terá em regra a obrigação de dar, nesse sentido:

Nas operações ativas, a obrigação do banqueiro tem por objeto imediato da relação à intermediação do crédito (conduta), e o objeto mediato é o crédito em si, com a disponibilização de numerário (a simples disponibilidade é um bem econômico) ou a entrega da moeda. A prestação pode ter por objeto imediato um fato, isto é, a intermediação do crédito (nas obrigações de fazer, como acontece no contrato em que os banco se obriga a conceder um financiamento ou uma garantia, nos termos contratados) ou uma coisa, ou seja, o numerário transferido ao mutuário. Já o contrato bancário tem o seu objeto imediato na regulação da intermediação, e o mediato é o crédito, com a disponibilidade ou a entrega do numerário. Nas operações ativas, em que o banco é o credor, a obrigação do cliente do banco consiste na obrigação de dar (pagar os juros, tipo de prestação periódica ou de trato sucessivo, os acessórios e o principal) e, excepcionalmente, na obrigação de fazer (cumprir determinados programas nos financiamentos vinculados, como acontece nos concedidos pelos bancos de investimento). (AGUIAR JUNIOR, 2003, p. 12)

Já as operações passivas, como aplicação em títulos bancários ou contrato de depósito, existe a especificidade de ser do banqueiro a conduta esperada quanto ao pagamento de juros, acessórios e restituição do capital.

É possível observar que nas relações obrigacionais bancárias, o crédito não é o objeto imediato do contrato bancário, embora seja, no sentido econômico, o cerne das operações do banco e o fator determinante da realização dos contratos. Nesse contexto:

O contrato bancário, pelo qual o banco (empresa) exerce sua atividade fundamental na intermediação do crédito indireto, serve como esquema jurídico para a formalização desses negócios. A assunção das obrigações se dá com a elaboração do contrato e a emissão de documentos de crédito, que são os títulos cambiais da lei comum, ou os previstos na legislação específica, como os títulos de crédito rural, comercial ou industrial, os certificados de depósito bancário, etc. (AGUIAR JUNIOR, 2003, p. 13)

Como já dito, os contratos bancários são aqueles celebrados por um banco, e realizar operações bancárias sem autorização é crime, assim como dispõe o artigo 16 da Lei n. 7.492 de 1986 “Fazer operar, sem a devida autorização, ou com autorização obtida mediante declaração falsa, instituição financeira, inclusive de distribuição de valores mobiliários ou de câmbio: Pena – Reclusão[..]”.

Contratos bancários são os contratos que só podem ser celebrados com um banco. Qualquer pessoa, física ou jurídica, que, não estando autorizada a operar na atividade bancária, realiza contratos de intermediação de dinheiro incorre em conduta ilícita. A participação necessária de um banco em pelo

menos um dos polos da relação contratual é, assim, da essência do contrato bancário. (COELHO, 2012, p. 100)

É possível observar que os contratos bancários se distinguem dos demais tipos de contrato, por visar à intermediação de crédito e ser necessário a presença de um Banco, devidamente autorizado pelas regras do Banco Central do Brasil.

2.2 CARACTERÍSTICAS

As singularidades do contrato bancário, justificam sua disciplina diferenciada. Gomes (1999, p. 323) doutrina que “os esquemas contratuais comuns, quando inseridos na atividade própria dos bancos, sofrem modificações sob o aspecto técnico, que determinam alterações em sua disciplina. ”

As características dos contratos bancários são muito relacionadas umas com as outras, sendo elas: instrumento de crédito; rígida contabilidade; complexidade; profissionalidade e comercialidade; sigilo; contrato de massa; contrato de adesão e formulário; e interpretação específica. Dallagnol (2015).

Uma das características do contrato bancário de acordo com Dallagnol (2015) é ser “instrumento de operação de crédito. O contrato bancário, em sua grande maioria, é de crédito, e daí assume várias outras características, decorrentes desta”.

1) envolve confiança, pois de um lado o banco averigua a vida do cliente, e de outro deve haver rígido controle do Poder Público sobre a instituição financeira, vindo esta a inspirar a confiança da coletividade; 2) envolve prazo, que é o tempo que medeia prestação e contraprestação (esta é diferida, e não imediata); 3) envolve juro ou interesse, que é o preço de cada unidade de tempo em que se dilata o pagamento de um crédito; 4) envolve risco, inseparável da operação de crédito, seja risco particular (relativo a uma pessoa ou operação), geral (relativo a acontecimentos gerais que envolvem toda a nação ou até várias nações) ou corporativo ou profissional (relativo a um setor, uma classe ou uma profissão qualquer). (DALLAGNOL, apud COVELLO, 1999, p 49 e 50)

A rígida contabilidade é uma característica muito importante dos contratos bancários, em função da sua maioria tratarem de créditos, para Rizzardo (1999, p. 16) a “[...] contabilização de todos os valores que ingressam e saem do banco, com a escrituração, de modo a não permitir margem de dúvidas quanto ao seu montante, ao vencimento, aos encargos inerentes e às amortizações”.

A profissionalidade e a comercialidade são outras características do contrato bancário, pois exerce o banco tais contratos como profissão, e é atividade comercial, sendo tais contratos atos de comércio, até por cominação legal. Dallagnol (2015)

A profissionalidade é outra das características observadas com relação às operações bancárias, sobressaindo-se a organização e a habitualidade como elementos fundamentais, no sentido da prática reiterada de atos e negócios. O banco atua na intermediação/mobilização do crédito como profissão. Por fim, importa mencionar a comercialidade como característica inerente às operações bancárias, uma vez que o banqueiro é considerado empresário do crédito, intermediando, com habitualidade e na persecução do lucro, caracteres típicos de empresa, qual seja, o crédito a quem dele necessita. (Köhler, 2012, p. 29)

O contrato bancário é um contrato produzido em massa. As instituições financeiras contratam com um grande número de consumidores indistintamente. Para Dallagnol (2015) “são milhares de contratos firmados diariamente, o que gera uma padronização do contrato, estes passam a ser ‘produzidos em série’, em massa, para uma sociedade de consumo que cada vez mais faz uso das operações creditícias”.

Nos contratos bancários a complexidade é característica, em razão do surgimento constante de novas relações econômicas entre o banco e os usuários, exigindo operações cada vez mais complexas, não apenas para atualizar a escrituração, mas de acompanhar as contínuas modificações que ocorrem no mundo dos negócios. (Rizzardo 1999, p. 17)

A maioria dos contratos bancários são de adesão, sendo esta considerada outra característica. Os contratos são chamados de adesão em referência a sua constituição, quando não são precedidos de amplas negociações, uma das partes limitam-se a aderir as cláusulas contratuais fixadas unilateralmente pela outra.

Outra característica importante dos contratos bancários é o sigilo, vez que o mesmo é indispensável pelo contrato estar fundado em uma operação de confiança entre o banco e o cliente. O artigo 38 da Lei 4595/64 revogado pela Lei Complementar nº 105, de 10.1.2001, em seu parágrafo 1º, assegura que “As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados”.

Os contratos bancários necessitam de interpretação específica, observando o princípio da isonomia. Em razão de o contrato bancário ter natureza de contrato de adesão, as regras gerais de interpretação dos contratos civis e comerciais se tornam insuficientes. Dallagnol (2015)

A singularidade de sua estruturação [dos contratos de adesão] não permite seja interpretado do mesmo modo que contratos comuns, porque é relação jurídica em que há predomínio categórico da vontade de uma das partes. É de se aceitar, como diretriz hermenêutica, a regra segundo a qual, em caso de dúvida, as cláusulas do contrato de adesão devem ser interpretadas contra a parte que as ditou. (GOMES, 1999, p. 138)

Como já dito anteriormente, pode-se analisar que as características dos contratos bancários estão associadas umas às outras, como a interpretação específica de o contrato ser necessária, visto que a maioria deles é de adesão.

2.3 FORMAÇÃO DO CONTRATO BANCÁRIO

A formação dos contratos ocorre em regra por etapas: negociações preliminares, proposta e aceitação. Porém como foi abordado no tópico anterior, a maioria dos contratos bancários são contratos de adesão, que não são precedidos de negociações, sendo as cláusulas fixadas unilateralmente por uma das partes.

A formação deste tipo de contrato se efetiva pela manifestação de vontade do cliente em aderir ao contrato e com sua adesão irá se concretizar a formação do vínculo contratual. Porém, reiteradamente o consumidor não lê totalmente o contrato, segundo Basso (2006) deve o fornecedor “agir de acordo com o princípio da transparência, informando todo o conteúdo do contrato ao consumidor [...] o contrato deve ser redigido de uma forma clara, na qual possibilite que qualquer pessoa entenda as condições impostas”.

Os contratos de adesão necessitam apenas da fase de *policitação*, vez que não se fala em negociações preliminares. A *policitação* que é a oferta ou promessa feita por uma das partes, mas ainda não aceita pela outra.

A fase de *policitação* já possui força vinculante, na qual uma das partes emite uma proposta pronta à outra, com prazo determinado ou não, a qual dela se espera um aceite ou o silêncio, desde que seja uma situação que indique o aceite. Verifica-se, no contrato de adesão, apenas a fase de *policitação*, ou seja, a fase proposta e a aceitação. Com efeito, recebida a proposta pelo oblato, cabe a este, aceita-la ou não integralmente. (GAGGIOLI, 2015)

A maioria dos contratos bancários são elaborados de forma escrita e se apresentam mediante formulários, para haver a formação destes contratos, é

necessário o consentimento do cliente que adere as condições impostas pelos bancos.

2.4 RESOLUÇÃO DO CONTRATO BANCÁRIO COM RENEGOCIAÇÃO

A resolução de um contrato se dá quando todas as obrigações são cumpridas, as partes recebem o que prometeram umas às outras e o contrato tem seu objetivo alcançado e seu conteúdo esgotado. Nos contratos bancários a resolução também ocorre desta maneira, porém em algumas situações por motivos alheios a sua vontade, o cliente não consegue cumprir com sua obrigação e renegocia com a instituição financeira a melhor forma para o pagamento da dívida.

Por exemplo, um agricultor financia em uma determinada instituição financeira a safra de pimentas, porém durante o ano, não chove o suficiente para que a produção de pimentas desenvolva, e a plantação inteira é considerada perdida, deste modo o agricultor não terá como pagar o financiamento das pimentas e procura a instituição para que eles possam renegociar sua dívida, vislumbrando cumprir a obrigação.

Nesse intento de consolidar dívidas e renegociá-las, Penteado Junior defende que (2002) “usualmente se está diante de uma hipótese de novação, ainda que tácita, pois as obrigações anteriores se extinguem para dar ensejo ao surgimento de outra”. O Código Civil em seu artigo 360 institui que uma das hipóteses de novação é quando o devedor contrai com o credor nova dívida para extinguir e substituir a anterior.

A novação como uma das formas de extinção de obrigações, da qual resulta nova obrigação, em substituição à outra, que fica extinta. Menciona como uma de suas principais características, que a diferencia de outros institutos, a intenção de novar (*animus novandi*). (PENTEADO JR, 2002)

A renegociação de contratos bancários, está dentro de uma das modalidades de novação do CC/2002, visto que quando o cliente renegocia uma dívida, a obrigação da dívida anterior está resolvida e é criada uma nova para que o objetivo de cumprimento de obrigações seja alcançado. Porém, a renegociação da dívida gera uma modalidade nova de restrição, chamada restrição cadastral interna.

3 A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA

3.1 COMO SE DÁ A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA

Recorrentemente, clientes procuram uma instituição financeira em busca de linhas de crédito e surpreendem-se com a reprovação de seu cadastro. Quando questionados, os atendentes, seguindo o protocolo, informam a existência de prescrição referente a insolvência pretérita ou débitos quitados mediante renegociação de dívida.

A restrição cadastral interna é uma forma de análise de concessão de créditos muito utilizadas pelos bancos. Para melhor entender essa modalidade de restrição, Silva (2012) explica:

Um consumidor ultrapassa o limite de seu cheque especial, de R\$ 10.000,00, em R\$ 1.000,00 e não consegue saldar os R\$ 11.000,00 devidos. Seu nome é inscrito nos órgãos de proteção ao crédito e seu nome recebe restrições. Após inúmeras tentativas, ele percebe que sua dívida se tornou impagável, pois, dois anos depois, ela estava em R\$ 44.880,00, devido à incidência de juros e taxa de comissão de permanência. Com o intuito de usar-se da condição de restrição do cliente e sua vontade de “limpar seu nome”, o banco oferece ao consumidor inadimplente um desconto enorme sobre o montante devido com juros (absolutamente ilegais e abusivos), para que quite a dívida e saia do cadastro de devedores. Digamos que o banco lhe ofereça um desconto de 90%, cobrando apenas R\$ 4.488,00 pela dívida original de R\$ 11.000,00 (já paga pelos outros consumidores nas contratações de crédito posteriores). O consumidor então, depois de quitar essa dívida pelo valor oferecido pelo banco, percebe que seu nome sai dos serviços de proteção ao crédito e pensa que o banco vai novamente conceder-lhe a conta corrente e os produtos que tinha antes da dívida, mas percebe que nada disso lhe será concedido, pois seu nome ficou com uma “restrição cadastral interna”.

Esse tipo de restrição não deixa registrado o nome ou CPF (cadastro de pessoas físicas) em órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA), visto que a obrigação já foi extinta mediante acordo firmado entre as partes ou até mesmo a prescrição da dívida.

Em linguagem bancária, essa restrição acontece devido ao “*behaviour credits*”, ou comportamento de crédito ou histórico de crédito que o cliente mantém com a instituição. É, na verdade uma espécie de termômetro que mede o comportamento do cliente em relação a suas obrigações com o próprio banco. (CARDOSO, 2016)

O fato do banco querer saber a idoneidade de seus devedores não acarreta nenhum tipo de ilegalidade, vez que essa análise busca minimizar o risco de

inadimplemento. O problema se manifesta quando o banco justifica a reprovação de uma nova concessão de crédito, no caso da dívida não ter sido paga no valor inicial, sendo que a própria instituição financeira propôs a renegociação, ou quando o histórico negativo supera o prazo em que o banco poderia deixar o nome do devedor registrado nos órgãos de proteção ao crédito.

De fato, a "restrição cadastral interna", ao mesmo tempo que desobedece a legislação em vigor, implementa discriminação e restringe o acesso aos serviços bancários mesmo daqueles que "cumpriram o acordo firmado" e proposto pelo próprio agente financeiro, configurando "prática abusiva e desproporcional", como é condenado pelo CDC. (SILVA, 2012)

Dessa maneira esse tipo de restrição só será eliminada caso o devedor quite a dívida no valor inicial, acrescentados de multas, taxas e juros abusivos. Isso causa inúmeros constrangimentos na vida dos consumidores, visto que muitas vezes as pessoas têm necessidade de contratar com o banco, e são impedidas por essa modalidade de restrição sistematizada nas instituições financeiras.

3.2 CASOS CONCRETOS

Casos em que as pessoas se encontram impedidas de contratar com banco são comuns. Diante disso foi realizada uma pesquisa online para verificar experiências de pessoas que estão registradas nos cadastros internos das instituições financeiras.

Em 2010, o autor foi até a agência do Banco do Brasil onde tem conta corrente e solicitou empréstimo no valor aproximado de R\$ 1 mil. O banco recusou. Motivo: existência de uma pendência financeira com origem em contrato firmado em 30 de junho de 1999, no valor de R\$ 58,27, referente a uma conta corrente aberta em 1996. Como o banco não recuou de sua posição, o autor ingressou em juízo com Ação Declaratória de Inexistência de Débito, cumulada com pedido de indenização de 40 salários mínimos, a título de danos morais. Em síntese, sustentou que não tem responsabilidade pelo débito apontado. Requereu a antecipação de tutela, para impedir que o banco inscrevesse seu nome nos órgãos de consulta de crédito, como o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). Após a concessão da tutela, o Banco do Brasil foi citado e apresentou contestação. Disse que a dívida era R\$ 189,86 e que foi sendo amortizada pelo autor, mas não totalmente extinta. Sustentou que o débito remanescente não gerou repercussão externa ao autor, o que poderia ser utilizado como impeditivo a novas contratações de crédito. No entanto, alegou ser lícito manter as informações em nível interno. Afinal, agiu no exercício regular do seu direito, pois detém a liberdade de contratar com quem quiser. (MARTINS, 2012)

Tendo seu pedido de declaração de inexistência de débito negado em primeira instância, o autor da ação do caso acima citado, apelou para o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, processo nº 70046979076, Relator Des. Marcelo Cezar Muller, e o acórdão foi:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVA DE CONCESSÃO DE CRÉDITO. CADASTRO INTERNO. A presença de débito em anotações internas do banco, apesar de ter sido liquidada a operação, motiva o acolhimento do pedido de declaração de inexistência. A concessão de crédito deve respeitar os princípios do Código do Consumidor. Não há obrigação de o fornecedor conceder crédito de forma indiscriminada. Entretanto, a recusa de contratar por parte da instituição financeira deve estar justificada. O registro negativo constante de cadastro particular da empresa não pode permanecer por prazo indefinido, sob pena de violação do princípio da segurança jurídica e do art. 43, § 3º, do CDC. Na hipótese em exame, não está presente motivo justificado para a negativa ou recusa de contratar. A prática de ato ilícito e presente a discriminação com o consumidor, deve ser imposta a obrigação de indenizar o dano moral sofrido. Apelo provido.

O relator do recurso, Desembargador Muller (2012), ainda declarou no acórdão que o comportamento do banco que é contraditório, uma vez que liquida a dívida do cliente mantém a conta corrente do mesmo, e ainda lhe nega o pedido de novo empréstimo com base numa pendência que deveria estar sepultada.

Durante a realização da pesquisa online, foram constatadas inúmeras reclamações de pessoas que se depararam com seu nome no rol de pessoas com restrições cadastrais internas.

Em 2013 fiz uma renegociação de dívida de um empréstimo no BANCO DO BRASIL S/A e acabei sendo FIADOR do referido empréstimo na época do contrato devido a necessidade da assinatura do conjugue e posterior FIADOR. Devido ao atraso em algumas parcelas o Banco do Brasil, negativamente meu nome e da empresa durante algum período e no início do ano fizemos um acordo de quitação da dívida a qual foi liquidada por completa. Apesar da retirada do nome da empresa e, também meu nome, dos cadastros de proteção ao crédito (SERASA, SPC etc), meu nome foi INSERIDO na lista "INTERNA DE RESTRIÇÃO" da instituição mencionada sem meu conhecimento de tal existência. (RECLAME AQUI, 2013)

O site Reclame Aqui é uma plataforma online, a qual consumidores podem expor seus descontentamentos com as empresas que fornecem serviços, e reclamações sobre restrições internas nas instituições financeiras, são muito frequentes.

Em 2011 fiz uma renegociação com o banco Real (atual Santander), de tudo o que devia. Cartão e conta corrente. Pois bem que agora desejo fazer um financiamento e fui gentilmente constrangida na agência na frente de outras pessoas que não terei mais nenhum crédito com o Santander pois possuo uma restrição interna com o banco. Tudo isso vem me causando muitos constrangimento e sofrimento, já que estou impossibilitada de fazer qualquer transação de crédito e vendo meus direitos de consumidora sendo tomados por este Banco. Estou refém dessa situação!!! (RECLAME AQUI, 2014)

Quando o consumidor renegocia sua dívida, e a quita, o mesmo acredita não ter mais nenhuma obrigação com o banco, e o instituto da novação garante isso a ele, porém não é isso que acontece.

Fiz acordo para quitar minhas dívidas de contracorrente na agência do shopping recife. No momento da quitação questionei se não teria restrição interna. Fiz o acordo, quitei. E agora mais de 1 ano depois da quitação não consigo nenhum cartão de crédito que seja administrado pelo Bradesco ou Bradescard. Entrei em contato com uma pessoa do banco e ela foi muito atenciosa por e-mail. Confirmando que realmente há uma restrição que me impede de adquirir crédito. Porém, não deveria existir uma vez que o banco e o cliente entraram em acordo de quitação e o cliente quitou o débito. (RECLAME AQUI, 2016)

As reclamações feitas no site do Reclame aqui, são diversas e constantes, sendo possível perceber que a restrição interna é muito comum nas instituições financeiras.

Simplesmente atrasei uma fatura de cartão durante 3 meses, o Banco me ligou fazendo uma proposta de quitação de débito. Fiz o acordo e paguei em dias o débito, quando simplesmente fui fazer um financiamento automotivo, acabei passando um constrangimento, não foi aprovado devido uma restrição interna que ocorreu no mês em que o banco me negatvou. Achei um absurdo uma falta de respeito ao cliente, mesmo pagando meu débito me colocaram com restrição interna. (RECLAME AQUI, 2016)

Não resta dúvidas que a restrição interna gera inúmeros constrangimentos para o consumidor, tanto porque ele se vê impossibilitado de contratar com o banco, o que as vezes é indispensável, quanto porque saber que você possui uma restrição no banco, mesmo depois de ter renegociado sua dívida.

Me dirigi a uma agência para solicitar um simples cartão de crédito e fui informado que não poderia obter porque tenho uma restrição interna, só que nunca fiz nada com o banco, minha conta ainda é recente e meu nome é limpo, eu já tive negociações mais foi com outros bancos, mas está tudo quitado, não devo nada, fiquei muito constrangido. (RECLAME AQUI, 2016)

É possível observar que essa modalidade de restrição deixa o consumidor com sentimento de impotência, por se tratar de uma penalidade imposta a ele. E as pessoas que renegociam com o banco não esperam encontrar seu nome registrado no cadastro interno, e caso encontrem não há outra solução, se não acertar aquilo que a instituição considera ainda devido.

4 A ILEGALIDADE DA RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA

4.1 A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA COM ÓBICE NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Como se sabe a Constituição é um conjunto de leis que regem um país, um governo, um estado. É um conjunto de prescrições em que se discrimina os órgãos do poder, definindo a competência desses, estabelecendo a forma de governo, proclamando os direitos individuais e sociais, e assegurando esses direitos num sistema definido, determinado, com clareza e precisão. Pedroso (2013)

Os negócios jurídicos devem respeitar o conteúdo transcrito na Constituição Federal, inclusive os contratos bancários e até mesmo o próprio Código de Defesa do Consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor; (BRASIL. Constituição Federal, 05 de outubro de 1988)

Deste modo, se pode afirmar que quando se trata de restrição cadastral interna bancária, não fere apenas o Código de Defesa do Consumidor, mas diretamente a Lei Maior e seus princípios fundamentais, que são os pilares das relações jurídicas.

Art. 5º 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 à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (BRASIL. Constituição Federal, 05 de outubro de 1988)

O artigo 5º da Constituição Federal busca tutelar os direitos e garantias fundamentais que dispõe cada cidadão. Precisamente o inciso X, tem como objetivo proteger a honra e a imagem das pessoas, sendo passível de danos morais quando desrespeitadas.

Não resta dúvida que quando uma instituição financeira restringe o crédito ao cliente sob a alegação de que o comportamento de crédito do cliente não foi satisfatório (behaviour credits) está infringindo o artigo 5º de nossa Magna

Carta, e o consumidor deve procurar fazer valer as leis que regem o assunto, sobretudo a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, que procurou disciplinar a matéria referente ao tempo de permanência em que os dados do consumidor podem ficar inseridos nos chamados órgão de proteção ao crédito. (CARDOSO, 2016)

Quando se trata dos direitos fundamentais desrespeitados pela manutenção do nome do consumidor no cadastro de restrições internas, se pode falar em primeiro lugar da dignidade da pessoa humana, esta que está positivada no artigo 1º, inciso III da Constituição Federal, e é considerada o vetor que agrega em torno de si a unanimidade dos direitos e garantias fundamentais.

Quando o Texto Maior proclama a dignidade da pessoa humana, está consagrando um imperativo de justiça social, um valor constitucional supremo. [...] A dignidade humana reflete, um conjunto de valores civilizatórios incorporados ao patrimônio do homem. Seu conteúdo jurídico interliga-se às liberdades públicas, em sentido amplo, abarcando aspectos individuais, coletivos, políticos, e sociais do direito à vida, dos direitos pessoais tradicionais, dos direitos metaindividuais, dos direitos econômicos, etc. (BULOS, 2015, p. 284)

É amplo o conceito de dignidade humana, não havendo assim uma definição consensual. Para Cavalcante (2009) “a dignidade humana é uma qualidade intrínseca da pessoa humana, entretanto, seu reconhecimento e proteção dependerão de um complexo de posições jurídicas fundamentais”.

A injúria contida na "restrição cadastral interna", portanto, atinge a honra subjetiva da pessoa, sentimento que cada um tem a respeito de seu decoro ou dignidade, sendo presumido que tal fato causa mácula ao nome do cidadão e à sua honra, provocando dor íntima, sentimento depreciativo, sofrimento. (MAIA, 2010, p. 01)

O princípio da boa-fé objetiva, apesar de não estar positivado no texto constitucional, emana deste quando o legislador trata da dignidade da pessoa humana ou ainda quando determina que todos são iguais perante a Lei, sendo, função do Estado garantir a harmonia social. A boa-fé retrata os interesses sociais, acrescentando valores à efetivação da dignidade da pessoa humana.

A boa-fé objetiva decorre do fenômeno de constitucionalização e está expressamente consagrada no Código Civil de 2002. O artigo 113 estabelece que “os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração”. E o artigo 422, ainda dispõe que “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.

Modernamente, costuma-se analisar a boa-fé sob duas perspectivas diferentes: a do interesse social de segurança das relações jurídicas e da interpretação dos contratos. Em relação à primeira, se espera que as partes atuem com lealdade e confiança recíprocas; ou seja, que procedam de boa-fé. Em relação à segunda se afirma que o sentido literal da linguagem não deve prevalecer sobre a intenção inferida da declaração de vontade das partes. (VELASCO, 1992, p. 35)

A boa-fé objetiva propaga um padrão de honestidade que cada parte do negócio jurídico espera em sua realização. A boa-fé é uma regra de conduta que envolve todas as relações jurídicas, inclusive a dos contratos bancários.

A boa-fé objetiva apresenta-se como uma exigência de lealdade, modelo objetivo de conduta, arquétipo social pelo qual impõe o poder-dever que cada pessoa ajuste a própria conduta a esse arquétipo, obrando como obraria uma pessoa honesta, proba e leal. Tal conduta impõe diretrizes ao agir no tráfico negocial, devendo-se ter em conta, como lembra Judith Martins Costa, 'a consideração para com os interesses do alter, visto como membro do conjunto social que é juridicamente tutelado'. Desse ponto de vista, podemos afirmar que a boa-fé objetiva, é assim entendida como noção sinônima de 'honestidade pública. (REALE, 2003, p. 04)

A restrição cadastral interna bancária, fere o princípio da boa-fé objetiva, porquê, quando o cliente renegocia sua dívida com o banco, a instituição financeira não esclarece sobre as possíveis consequências. O cliente paga o valor que o banco oferecer, e imagina que a obrigação estará resolvida, porém quando solicita novo contrato é impedido.

Perceber que o banco pode restringir indefinidamente o crédito ao consumidor, desrespeita outro artigo da Constituição, este que vela pela proibição das penas de caráter perpétuo.

Art. 5º 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 à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XLVII - não haverá penas: [...] b) de caráter perpétuo; (BRASIL. Constituição Federal, 05 de outubro de 1988)

A restrição interna pune o consumidor sem tempo definido, e não apenas por 5 anos, como o Código de Defesa do Consumidor permite. E ferir a liberdade de contratar sem prazo determinado e apesar de já ter acordado a dívida, contraria o dispositivo constitucional.

Há doutrinadores que defendem que esse inciso aplica tão somente na seara criminal, não se aplicando, portanto às relações civis e administrativas. Discordamos nesse ponto por entendermos que essa não é a melhor interpretação que se possa dar a esse importante dispositivo constitucional. Vale lembrar que a hermenêutica constitucional vai muito além de uma

interpretação meramente gramatical, o trabalho do exegeta exige maiores conhecimentos hermenêuticos. Interpretar gramaticalmente é a maneira mais fácil e menos dispendiosa, por isso, não raras vezes a produzem decisões completamente injustas. (CARDOSO 2016, p. 10)

A Constituição Federal garante também o contraditório e a ampla defesa, princípios estes que visa assegurar o equilíbrio dos sujeitos no processo e garantir que o direito de defesa seja exercido.

Art. 5º 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 à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes; (BRASIL. Constituição Federal, 05 de outubro de 1988)

O princípio do contraditório de acordo com Didier Jr. (2016, p. 81) “é o reflexo do princípio democrático de estruturação do processo. Democracia é participação, e a participação no processo opera-se pela efetivação da garantia do contraditório”. E a ampla defesa qualifica o contraditório, segundo Mendonça Jr. (2001, p. 55) “não há contraditório sem defesa. Igualmente é lícito dizer que não há defesa sem o contraditório”.

Se tratando de restrição cadastral, observa-se que esta é uma penalidade ao consumidor, além de não lhe garantir o exercício de seu direito ao contraditório ou à ampla defesa. Costumeiramente o consumidor se quer sabe que renegociar a dívida não retira seu nome do cadastro interno de restrições e quando sabe, não tem outra opção se não pagar a integralidade do débito acrescido de juros altíssimos.

Deste modo percebe-se que a restrição cadastral interna é prática ilegal que fere diretamente o texto da Carta Magna, mais especificamente a honra, a dignidade e a boa-fé, que são preceitos fundamentais para todas as relações humanas, e devem ser respeitadas em todas as fases contratuais. Em relação ao processo de manutenção do nome no rol de mau pagadores do banco, a instituição deve garantir ao cliente o seu direito de defesa.

Quando se trata de dívidas que não foram renegociadas o prazo prescricional para existir restrição será de cinco anos, de acordo com o artigo 43, parágrafo 1º, do CDC, respeitando assim a proibição de penas perpétuas instituída no artigo 5º, inciso XLVII, da CRFB/88. Entretanto, quando se trata das dívidas já quitadas pela renegociação, a restrição não deve existir, haja vista que aquela tem

natureza de novação. Sendo assim, ao renegociar, cria-se nova obrigação, extinguindo a primeira.

4.2 A RESTRIÇÃO CADASTRAL INTERNA BANCÁRIA COM ÓBICE NO CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

As instituições financeiras, segundo Silva (2012) “funcionam sujeitas a normas governamentais, por serem concessionárias de serviço público e deveriam vender seus produtos financeiros (conta corrente, seguros, empréstimos), dentro de determinadas regras, previstas em Lei”.

Por sua vez o Superior Tribunal de Justiça – STJ, possui entendimento pacificado sobre o assunto, conforme se pode inferir do teor da Súmula 297/STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Isto posto, a Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), assegura expressamente em seu artigo 43, que “o consumidor, terá as informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes”. E o parágrafo 4º ainda versa que “Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público. ”

Com base no artigo supracitado, é possível analisar que o consumidor poderá obter todas as informações registradas sobre ele em cadastros, logo o banco deverá fornecer ao cliente toda e qualquer informação sobre ele.

O CDC no artigo 39 veda ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; [...]

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

Diante disso, a instituição financeira não poderá vedar qualquer tipo de contrato ao cliente que deseja compactuar com o banco, mediante o pronto pagamento. Ademais, o banco só poderá vedar o fornecimento de talonários de cheques aos correntistas, no caso de o consumidor figurar no cadastro de emitentes

de cheques sem fundo, como dispõe o artigo 2º, letra “a”, da Resolução BACEN nº 1.631/89, alterada pela Resolução BACEN nº 1.682/90.

Ainda no artigo 43, parágrafo 1º, o Código de Defesa do consumidor dispõe que “os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e com linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos”. E quando esse prazo é atingido o parágrafo 5º versa que “consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores”.

O fato de o banco ter que retirar o nome do cliente dos órgãos de restrição ao crédito não significa que a dívida está prescrita, como muitos pensam. A prescrição pode ocorrer até mesmo antes desse prazo, vai depender da natureza da obrigação, nesse caso deve consultar os prazos estabelecidos no Código Civil, em seus artigos 206 e 207. O tempo não quita dívida de ninguém. Nota-se, portanto, que o prazo que tem a instituição financeira para manter o nome dos clientes em bancos restritivos, até mesmos aqueles cadastros internos, é de cinco anos. Após esse período, qualquer negativa de acesso ao crédito sob esse fundamento, constitui ofensa aos princípios basilares da Constituição da República e ao Código de Defesa do Consumidor. (CARDOSO, 2016)

Nesse sentido o Tribunal Regional Federal da 5ª região, por meio da Apelação Cível nº 454553-CE desafiada pela Caixa Econômica Federal em face da sentença de fls. 181/188 que, em sede de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público Federal, com Relator Desembargador Federal Geraldo Apoliano, determinou no Acórdão:

A CEF deve se abster de utilizar, na avaliação da análise de risco de crédito, qualquer informação negativa inserida em cadastro ou banco de dados internos há mais de 05 (cinco) anos, bem como que disponibilize aos clientes os motivos que embasaram o resultado da avaliação empreendida

Anuir que as instituições financeiras verifiquem a capacidade financeira dos consumidores, com informações negativas, sem restringir a análise desses dados a qualquer marco atemporal, fere o princípio da razoabilidade, logo o limite de cinco anos adotado pelo CDC deve ser respeitado.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...] IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em

desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (BRASIL, Lei nº 8078 de 1990)

Na prestação de serviços bancários, quando a restrição cadastral interna está relacionada ao adimplemento, mesmo que renegociado pelo consumidor, é uma postura abusiva e desproporcional.

Eventual cláusula de previsão de “restrição cadastral interna” é totalmente abusiva e, por consequência, nula de pleno direito, bastando que o consumidor ingresse em juízo para que seja declarada nula. Portanto, a restrição cadastral interna deve ser repudiada pelo consumidor. E aquele que se sentir lesado por esta atitude reprovável dos bancos, deve entrar na Justiça para requerer a reparação de danos morais. (CARVALHO, 2014)

A restrição interna bancária afronta o dispositivo do Código de Defesa do Consumidor, e ainda ofende o consumidor, segundo Maia (2010, p. 02) “a empresa que nega crédito ou serviço, ao argumento de “restrição interna”, abala a moral do cliente/consumidor, age com discriminação e lhe atribui o perfil de mal pagador, de pessoa não confiável”.

Essa modalidade de restrição é contra o ordenamento jurídico brasileiro, não apenas por descumprir as normas do Código de Defesa do Consumidor, mas também a Constituição Federal e o Código Civil no que tange a reparação de danos.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O Código Civil, em seu artigo 927, consonantemente à Constituição Federal de 1988, dispõe que aquele que causa dano a outrem, em função de conduta ilícita, fica obrigado a repará-lo. No que concerne à restrição interna bancária, dúvidas não restam que tal reiterada conduta promovida pelas instituições financeiras, causam incomensurável dano moral a tantos brasileiros, como demonstrado no corpo deste trabalho monográfico. Portanto, é clara a possibilidade de reparação a tais consumidores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das pesquisas realizadas, conclui-se que em termos legislativos, o consumidor brasileiro tem à sua disposição instrumentos legais para fazer valer seus direitos, sendo estes direitos encontrados tutelados na Constituição Federal de 1988, na categoria de direitos fundamentais e circundados pela proteção conferida pela dignidade da pessoa humana quanto fundamento da República Federativa do Brasil sob o regime do Estado democrático de direito.

Essa proteção ao consumidor na perspectiva da restrição cadastral interna se dá, quando o Código de Defesa do Consumidor proíbe que o fornecedor de produtos e serviços coloque o consumidor em desvantagem exagerada, que são incompatíveis com a boa-fé. E também quando o tempo de registro do nome do consumidor no cadastro interno ultrapassa os 05 anos permitido pelo CDC e a proibição de penas perpetuas, garantida pela CRFB/88.

A restrição cadastral interna fere os princípios básicos do consumidor. E a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso V, garante o direito de resposta proporcional ao agravo, além de indenização pelo dano moral causado, e o artigo 927 do Código Civil, institui que aquele que por ato ilícito causar dano a outrem, tem a obrigação de repará-lo.

Nesse intento, o Poder Judiciário poderá ser provocado para que essa prática chamada restrição cadastral interna possa ser refutada, sua ilegalidade declarada, bem como seu cancelamento no caso concreto, e também a instituição financeira ser condenada a pagar indenização a título de danos morais.

A conclusão do trabalho, após inúmeras pesquisas, é que o consumidor está amparado em termos legislativos e com disponibilidade de instrumentos para fazer valer seus direitos no aspecto de reparação de danos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR JUNIOR, Ruy Rosado de. **Os contratos bancários e a jurisprudência**. Brasília, Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2003.

BASSO, Stefania. **Os contratos de adesão**. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/8928-8927-1-PB.pdf> Acesso dia: 22/04/2016

BRASIL. BACEN. **Resolução nº 1.631**, de 24 de agosto de 1989. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1989/pdf/res_1631_v1_o.pdf Acesso dia: 23/04/2016

BRASIL. **Código Civil**, de 10 de janeiro de 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm Acesso dia: 17/05/2016

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm Acesso dia: 15/04/2016

BRASIL. **Constituição Federal**, 05 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm Acesso dia: 01/04/2016

BRASIL. **Lei nº 4.595**, de 31 de dezembro de 1964. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm Acesso dia: 22/05/2016

BRASIL. **Lei nº 7.492**, de 16 de junho de 1986. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7492.htm Acesso dia: 22/05/2016

BRASIL. Segunda Câmara Especial Cível. **Acórdão na Apelação Cível/RS**. Relator: MULLER, Marcelo Cezar. Publicado no Diário da Justiça do dia 30/03/2012.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 297**. “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 5ª Região. **Acórdão na Apelação Cível**. Relator: APOLIANO, Geraldo. Publicado no Diário da Justiça do dia 22/03/2012.

BULOS, Uadi Lammêgo. Curso de Direito Constitucional, 1ª. ed., Edit. Saraiva, São Paulo, 2015.

CARDOSO, Sebastião Martins. **Restrição cadastral interna, uma conduta ilegal, mas sistemática dentro dos bancos**. 2016. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10669

CARVALHO, Denilson. **Restrição Cadastral interna**. 2014. Disponível em: <http://gcn.net.br/noticias/265993/opiniao/2014/10/restricao-cadastral-interna> Acesso dia: 21/05/2016

CAVALCANTE, Martha Lisiane Aguiar. **DIGNIDADE HUMANA E RESERVA DO POSSÍVEL: análise do controle de políticas públicas pelo Poder Judiciário**. 2009. Disponível em: <http://portais.tjce.jus.br/esmec/wp-content/uploads/2014/12/Martha-Lisiane-Aguiar-Cavalcante.pdf> Acesso dia: 20/05/2016

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial**, volume 2. 16^o edição. São Paulo. Saraiva, 2012.

DALLAGNOL, Deltan Martinazzo. **Contratos bancários: conceito, classificação e características**. 2015. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4608. Acesso dia: 30/04/2016

DIDIER JR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 18^a edição. Editora Juspodvm. Salvador, 2016.

GAGGIOLI, Sthefane Moraes. **Os contratos de adesão**. 2015. Disponível em: <http://sthegaggi.jusbrasil.com.br/artigos/147672070/o-contrato-de-adesao> Acesso dia: 25/04/2016

GOMES, Orlando. **Contratos**, 18 ed., Forense, Rio de Janeiro, 1999.

KOHLER, Etiane Barbi. **Direito bancário** / Etiane Barbi Köhler. – Ijuí : Ed. Unijuí, 2012.

MAIA, Roberto Serra da Silva. **Ilegalidade e dano moral na restrição cadastral interna** Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 15, n. 2695, 17 nov. 2010. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/17845>. Acesso dia: 05/05/2016

MARTINS, JOMAR. **BB deve indenizar por recusar crédito a ex-inadimplente**. 2012. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2012-mai-21/banco-nao-negar-credito-cliente-renegociou-divida> Acesso dia: 05/05/2016

MENDONÇA JR, Delosmar. **Princípios da ampla defesa e da efetividade do processo civil brasileiro**. Mlaheiros. São Paulo, 2001.

PEDROSO, Giuliano. **Constituição Federal completa 25 anos**. 2013. Disponível em: <http://www.diariodovalesc.com.br/noticias.php?id=48>

PENTEADO JR, Cassio M. C. **ASPECTOS TÓPICOS DA NOVAÇÃO: a renegociação de contratos e a revisão judicial de contratos renegociados**. Disponível em: <http://www.if.jus.br/ojs2/index.php/revcej/article/viewFile/614/794> Acesso dia: 15/05/2016

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. São Paulo: Saraiva, 2003.

RECLAME AQUI, 2016. Disponível em: http://www.reclameaqui.com.br/QHGen1_vyK-KUJj/bradescard/restricao-interna/. Acesso dia 01/06/2016

RECLAME AQUI, 2016. Disponível em:
<http://www.reclameaqui.com.br/NVPMPDpk9f5LA0OV/banco-bradesco/restricao-interna/>. Acesso dia 01/06/2016

RECLAME AQUI, 2016. Disponível em:
<http://www.reclameaqui.com.br/FEP9FpiQAJNNPvyJ/santander-cartoes/restricao-interna/>. Acesso dia 01/06/2016

RECLAME AQUI, 2013. Disponível em:
<http://www.reclameaqui.com.br/6887384/banco-do-brasil/restricao-interna-nos-bancos/>. Acesso dia 01/06/2016

RECLAME AQUI, 2014. Disponível em:
<http://www.reclameaqui.com.br/11009585/banco-santander/restricao-interna-inconstitucional/>. Acesso dia 01/06/2016

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos de crédito bancário**, 3 ed., Revista dos Tribunais, São Paulo, 1999.

SILVA, José Mário Araújo da. **Restrição Cadastral Interna: Ardil ilegal e passível de Ação por Danos Morais**. 2012. Disponível em:
<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/restri%C3%A7%C3%A3o-cadastral-interna-ardil-ilegal-e-pass%C3%ADvel-de-a%C3%A7%C3%A3o-por-danos-morais>. Acesso dia: 20/05/2016

TEIXEIRA, Tarcisio. **Direito empresarial sistematizado: doutrina, jurisprudência e prática** / Tarcisio Teixeira. 3 ed. São Paulo. Saraiva, 2014.

VELASCO, Ignácio M. Poveda. **A boa fé na formação dos contratos (direito romano)**. *Revista de direito civil, imobiliário, agrário e empresarial*. São Paulo, a. 16, n. 61, p.35- 42, jul. – set. 1992.