

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA-FACER  
CURSO DE DIREITO

**ADEMIR NUNES CAMBUIM**

**AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E O CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

**RUBIATABA-GO  
2008**

**FACER-FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
CURSO DE DIREITO**

**ADEMIR NUNES CAMBUIM**

**AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E O CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

Monografia apresentada a Facer-Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba para a obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob a orientação da professora Monalisa Salgado Bittar.

**Rubiataba – Goiás  
2008**

**ADEMIR NUNES CAMBUIM**

**AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E O CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

**COMISSÃO JULGADORA  
MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO  
FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA**

**RESULTADO** \_\_\_\_\_

**ORIENTADOR** \_\_\_\_\_

Monalisa Salgado Bittar  
Especialista em Direito Civil

**1º EXAMINADOR** \_\_\_\_\_

Gerusa Maria da Silva  
Mestre em Sociologia

**2º EXAMINADOR** \_\_\_\_\_

Fabiana Savini  
Especialista em Direito Civil

**Rubiataba, 2008**

**RESUMO:** O propósito deste trabalho é discutir o cenário atual de insatisfação dos clientes em relação às instituições bancárias, tendo em vista a defesa dos direitos do consumidor. Descrevendo também o papel do PROCON e suas responsabilidades neste mesmo contexto. Aborda-se ainda a relevância dos demais órgãos de defesa do consumidor, bem como, suas atribuições e o próprio direito tem destaque no conjunto do trabalho, resguardada sua importância no que tange a proteção do consumidor. Através dos métodos de pesquisa utilizados foi possível construir um panorama claro e objetivo da situação caótica que impera nas relações bancárias. O trabalho abordou, desde a evolução das instituições bancárias até a sua consolidação no meio social. Além das questões legais que regulam as atividades bancárias. Sendo que, não se poderiam deixar de lado as questões contratuais e os meios de defesa do consumidor como um todo, uma vez que as maiores reclamações incorrem em função dessas mesmas questões. Discutiu-se ainda a atuação do Estado no que diz respeito a presente situação e o descaso que este demonstra em face do consumidor, que por sua vez é o maior prejudicado e conseqüentemente o mais vulnerável, tendo em vista a atual situação que afeta as relações bancárias. Deste modo, através deste trabalho pode-se obter uma visão clara e realista da crise que envolve as relações bancárias e os seus desdobramentos em relação à sociedade civil. Finalmente o trabalho remete a questão ao fato de que é preciso implementar a aplicação das leis já existentes e aperfeiçoá-las a fim de garantir que os direitos do cliente ou consumidor deixem de ser violados e as instituições bancárias possam agir de acordo com as determinações legais.

**Palavras Chave:** instituição bancária – legislação – cliente – direitos – defesa do consumidor – economia.

**ABSTRACT:** This work seeks to show how the costumers are not satisfied with the way they have been treated by the banks; it also refers to the costumer's rights and its defense. Describes the roll of the Procon and its responsibilities in the context. Furthermore, the work refers to the importance of all the agencies involved in the defense of the costumer's rights, as well as, its attributions and the study of the law and its application in face of the situation. Through the methods implied was possible to construct a clear scenario of the chaotic situation in which the banking system is involved. The work also explored the evolution of the banking system up the modern state. Nevertheless, was necessary to discuss the contractual questions and its consequences to the relations between the banks and its clients. Therefore, the work has the responsibility to demonstrate the way in which the banks act in face of the common citizen, as well as, the state's roll in this difficult situation. In a sense the main objective is to make people think and know how things are happening and alert all society to the risks related to the way in which the banking system is conducting its business.

Key words: Banking institution – legislation – client – rights – consumer's defense – economy.

*Dedico a minha família, aos meus pais e irmãos e aos meus padrinhos que nunca me abandonaram e sempre me deram força nos momentos em que pensei em desistir. Gostaria também de aproveitar a oportunidade para lembrar dos meus amigos verdadeiros que nunca se negaram a me ajudar quando precisei.*

*A professora Roseane Cavalcante, Claudia Pimenta Leal e Monalisa Salgado Bittar que não mediram esforços para me ajudar ao longo desta jornada, estando sempre presente nos momentos em que precisei. Gostaria, ainda de lembrar meus colegas de sala e todos os envolvidos neste projeto.*

*E queria dizer que não estaria aqui sem você Minha Linda que além de ser minha eterna fonte de inspiração não permitiu que eu me perdesse ao longo do caminho.*

*Agradeço a Deus que jamais me abandonou e a todos aqueles que a despeito de tudo nunca deixaram de acreditar em mim. E novamente a minha família que traduz literalmente o significado da palavra.*

*“Sempre exige tudo de ti, nunca espere nada dos outros. Dessa forma evitarás muitas decepções”.*

Autor: Confúcio

# SUMÁRIO

## INTRODUÇÃO

1 HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS.....	12
1.1 Antiguidade.....	12
1.2 Idade Média.....	13
1.3 Idade Moderna.....	14
1.4 Os estabelecimentos bancários no Brasil.....	15
1.5 As instituições bancárias no século XXI.....	18
2 ORGANIZAÇÃO E LEGISLAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	20
2.1 Organização dos bancos.....	20
2.2 Os primeiros passos da regulamentação financeira nacional.....	22
2.3 As atribuições do Conselho Monetário Nacional.....	23
2.4 As atribuições do Banco Central do Brasil.....	24
2.5 As atribuições do Banco Brasil.....	26
2.6 O papel das instituições financeiras públicas.....	27
2.7 O papel das instituições financeiras privadas.....	28
3 AS RELAÇÕES ENTRE O CLIENTE E AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS.....	31
3.1 As relações bancárias.....	31
3.2 As maiores dificuldades de relacionamento.....	32
3.3 O que pensa a sociedade civil.....	35
3.4 A visão das instituições bancárias.....	36
3.5 A situação atual.....	38
4. A DEFESA DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO FINANCEIRO.....	41
4.1 De quem é a responsabilidade pela defesa dos direitos do cliente bancário?.....	41
4.2 Porque as instituições bancárias merecem tanta atenção?.....	43
4.3 A situação é mesmo tão grave?.....	44
4.4 É possível encontrar uma solução.....	45

## CONCLUSÃO

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## **LISTA DE ABREVIATURAS/SIGLAS**

BACEN – Banco Central

BB – Banco do Brasil

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CC – Código Civil

CDC – Constituição Federal

CMN – Conselho Monetário Nacional

FMI – Fundo Monetário Internacional

FINAME – Agência Especial de Financiamento Industrial

FUNDEPRO – Fundo de Desenvolvimento da Produção

FUNGIRO – Fundo Especial para o Capital de Giro

FIPEME – Programa de Financiamento da Pequena e Micro Empresa

PPA – Parcerias Público Privadas

## INTRODUÇÃO

O que buscamos é uma reflexão ampla e objetiva acerca do tema estudado, vez que com sua exploração torna-se possível abordar uma vasta gama de questionamentos e hipóteses plausíveis em detrimento do tema proposto. Isso implica diretamente na relação existente entre o cliente e a instituição bancária, visando identificar e solucionar os problemas que dificultam tal relação.

Deste modo sugere-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor de forma irrestrita com o intuito de promover uma sensível melhora no relacionamento das instituições financeiras com os seus clientes, bem como, reverter o número cada vez maior de reclamações feitas contra estas instituições.

Através da realização desta pesquisa será possível estabelecer um perfil claro e objetivo da real situação das relações entre os clientes e as instituições bancárias, o que possibilita demonstrar as deficiências e eventuais abusos que ocorrem nesta relação. Descobrir e expor as opiniões dos clientes e dos representantes das instituições financeiras em relação à aplicação do Código Consumerista.

A intenção é reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no que toca as relações com as instituições financeiras para discutir as vantagens da aplicação do Código de Defesa do Consumidor no contexto destas relações. Busca-se também, analisar a importância da que se aplica ao mercado financeiro, discutir as dificuldades de relacionamento entre os clientes e as instituições bancárias, bem como entender de quem é a competência no que se refere à defesa dos direitos do cliente bancário.

Para tanto, foram utilizados vários métodos de pesquisa que incluíram uma vasta pesquisa exploratória de compilação, bem como uma pesquisa bibliográfica. Além do que foi empregado o método dedutivo de pesquisa. Esta pesquisa foi fundamental para a realização do projeto porque possibilitou a coleta dos dados que tornaram possível apresentar as constatações apresentadas.

Não foram encontradas grandes dificuldades, no que diz respeito à confecção do trabalho. Deste modo transcorreu tudo na maior tranquilidade e todas as fontes de pesquisa foram acessadas de maneira satisfatória.

Outrossim, este projeto trata da evolução histórica das instituições bancárias até os dias atuais e o seu papel no meio social. Ademais aborda a consolidação destas mesmas instituições e a forma pela qual se tornaram tão necessárias.

Além, do mais o projeto também se propõe a tratar da legislação que regula o sistema financeiro nacional e seus desdobramentos em face da sociedade civil. Com ênfase especial para o papel do Estado no que se refere à atuação das instituições bancárias e a forma de fiscalização das mesmas.

No entanto, não se poderia deixar de mencionar o contexto em que se realizam as relações entre os clientes e as instituições bancárias. Sendo que para tanto se fez necessário discutir e apresentar as razões que tornam este relacionamento tão complicado. Assim, foram colocadas as várias situações a que o cliente está exposto e as justificativas apresentadas.

Por conseguinte o projeto ainda aborda as dificuldades enfrentadas pelos clientes quando precisam denunciar a violação de um direito. Nesse sentido se discutiu a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e a sua responsabilidade, bem como, o papel do Estado e a sua ausência em detrimento da situação observada. Desta maneira foi possível conhecer as causas dos problemas existentes e conseqüentemente entender o porquê desta situação chegar ao ponto que chegou.

Portanto, o trabalho busca alertar a sociedade para um problema que está presente e não demonstra sinais de que vá ser resolvido em um futuro próprio. Sendo que através desta discussão se espera que aqueles que tomem conhecimentos das constatações aqui apresentadas possam refletir a cerca das colocações e agir para que se possam encontrar soluções.

# 1. HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Quando se fala em atividade financeira logo se pensa em uma instituição que torne possível a realização desta atividade. Assim, entender como estas instituições surgiram e evoluíram no meio sócio econômico é indispensável ao entendimento da atividade financeira e do papel que tais instituições exercem na realização destas mesmas atividades que de uma forma ou outro influem na vida de todos os cidadãos.

## 1.1 Antiguidade

Algumas práticas bancárias são conhecidas desde a antiguidade, o que não é surpresa, uma vez que, assim como o comércio a atividade bancária é de suma importância, no que diz respeito à questão financeira. Assim, pode-se entender que operações como o empréstimo em dinheiro já era realizado em larga escala na Babilônia, no Egito e no Império Fenício desde o século VI antes de Cristo.

Todavia, somente no Império Grego e posteriormente Romano é que as operações financeiras começaram a ter destaque. Sendo assim, tornaram-se comuns operações como a aceitação de depósitos, tanto em moeda, quanto em valores, à tomada de empréstimo mediante juros que poderiam ser garantidos ou em descoberto, a interposição nos pagamentos também sobre praças distantes, assumir obrigações por conta dos clientes e muitas outras que são utilizadas atualmente.

Contudo, estas operações financeiras não eram praticadas em série, isso em virtude das condições econômicas de um mundo no qual todo o montante que constituía a poupança decorria quase que exclusivamente dos investimentos feitos pelos proprietários de terras, sendo que o aporte industrial era quase que inexistente. No entanto, foram os templos religiosos que através das transações ali realizadas se converteram no berço das operações financeiras, como comprovaram os templos de Delos, Delfos e Ártemis.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 35.

As atividades financeiras floresceram e se expandiram na Grécia, por meio dos trapezistas e em Roma com os “argentarii”<sup>2</sup> que acumularam imensas fortunas, tornando-se árbitros na circulação do dinheiro, graças às funções que desempenhavam como trocadores depositários e emprestadores de moeda.

## 1.2 Idade Média

Devido à expansão comercial e ao surgimento das feiras nas cidades italianas apareceram os “campsos e cambiatores”<sup>3</sup> que se dedicavam a promover a troca manual de moedas. Mas com o aperfeiçoamento de suas atividades, que se expandiram e progrediram da simples troca de moeda para a atividade creditícia propriamente dita, estes indivíduos passaram a ser conhecidos como banqueiros, “nome este, que tem a sua origem no século XII, e que depois se confundiram com os grandes mercadores e cujos nomes permaneceram na história”.

Na Itália, também foi de grande relevância, o papel desempenhado pelos “monte” que eram os encarregados de coletar ou receber contribuições compulsórias em nome dos órgãos do poder público, estas contribuições eram na verdade empréstimos forçados, que por sua vez eram novamente aplicados com o intuito de gerar lucros e dividendos para o Estado. Dentre as instituições que adotam esta prática a mais antiga foi o Banco de Veneza que foi fundado em 1171 e funcionou até 1797.

Outra importante contribuição da Idade Média para o desenvolvimento das instituições bancárias, se deu através da atuação dos “Templários”<sup>4</sup> que eram os financiadores das cruzadas. Todavia, o que se destaca no que diz respeito à existência dos templários é o fato de que estes tiveram uma relação muito truculenta com o rei Felipe, *o belo* (regente da França), que ao suceder seu pai Felipe III, adotou o título de Felipe IV e entrou em conflito permanente com a Igreja e os templários em razão de questões financeiras.

---

<sup>2</sup> Argentarii – Realizavam operações financeiras na Roma antiga. Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 45.

<sup>3</sup> Campsos e Cambiatores – Promoviam a troca manual de moedas na Idade Média. Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 45.

<sup>4</sup> Templários – Ordem religiosa que financiava as cruzadas. Giacomo Molle. **I Contratti Bancari**, 1845 p. 6.

Vale também ressaltar a criação da “Casa de San Giorgio” que foi fundada em Gênova, no ano de 1408 e adquiriu enorme notoriedade, graças ao fato de ser considerada a primeira sociedade anônima de que se têm notícias.

Há que se notar também, a enorme contribuição que estas primeiras instituições tiveram no desenvolvimento do sistema financeiro. Sendo que, o conjunto destas experiências, aliado ao acúmulo e á formação de capitais, bem como, ás articulações no período medieval, constituíram um fator determinante para o desenvolvimento de grandes instituições bancárias que expandiram e floresceram, baseando-se nas técnicas de constituição de empresas. Em princípios estas instituições atuavam em nível local; entretanto, com o advento da Revolução Industrial começaram perceber que deviam atuar em larga escala e atender a territórios cada vez maiores e mais distantes.

Estas instituições financeiras exerceram um importante papel porque funcionaram como instrumento para aliar o crescimento ao desenvolvimento. De maneira que promoveram um estreitamento nas relações mercantilistas, o que deu solidez e sustentabilidade ao relacionamento entre todos aqueles que estavam envolvidos no sistema financeiro. Pode-se dizer, então, que as instituições bancárias trouxeram um pouco de luz á idade das trevas.

### **1.3 Idade Moderna**

Com o início das grandes expedições marítimas e a descoberta de novas terras, intensificaram-se as relações mercantis, o número de feiras aumentou rapidamente e uma quantidade cada vez maior de metais preciosos começou a chegar á Europa. Eis o que impulsionou a procura pelo crédito, contribuindo de forma decisiva para que as instituições bancárias modificassem de maneira contundente a sua forma de agir. Para tanto, as instituições que até então desenvolviam atividades simples como cobrança, pagamento e troca de moeda, passaram a exercer atividades bem mais complexas como a intermediação do crédito. O resultado foi à criação do banco moderno.

Atualmente, a função primordial de uma instituição bancária, consiste em “tomar a crédito dos depositantes, os fundos monetários por estes poupados com o fim de distribuí-los a crédito aos seus clientes”.<sup>5</sup> Isso fez com que o número de instituições bancárias aumentasse de maneira expressiva no continente europeu.

Foram dois os fatores que fizeram as instituições bancárias atingirem o ponto alto de seu desenvolvimento. O primeiro, foi a explosão da Revolução Industrial que trouxe a economia feudal para a era da industrialização. Isso, provocou um crescimento acentuado dos centros urbanos e um aumento significativo das relações mercantis, que proporcionou o cenário ideal para o estabelecimento das instituições bancárias.

O segundo fator foi a consolidação do capitalismo liberal. Este, por ser direcionado á obtenção de lucro e pregar a não intervenção do Estado na economia, forneceu aos estabelecimentos financeiros as condições perfeitas para que estas pudessem crescer em escala internacional. Assim, o século XIX será lembrado como a era dos grandes banqueiros e das instituições fortes.

No que diz respeito ao futuro das instituições bancárias, o que se vislumbra é um futuro inovador, no sentido de que estas instituições serão obrigadas á repensar a sua forma de atuação. Isso porque a constante evolução que recai sobre o mundo financeiro não dá margem ao erro e quem não estiver preparado será deixado para trás. Daí cabe aos bancos e demais instituições financeiras prepararem-se para atuar em um ambiente mais complexo e dinâmico, no qual a tecnologia ocupará um papel central e o público tende a ser cada vez mais exigente e bem informado.

## **1.4 Os estabelecimentos bancários no Brasil**

No Brasil a primeira instituição bancária surgiu ainda na época da colônia com a vinda da família Real portuguesa para o país. Sendo assim, Dom João VI, regente na época, entendeu a necessidade de se ter uma instituição bancária na Colônia. No dia 12 de outubro

---

<sup>5</sup> Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 56.

de 1808 fundou um banco, o qual recebeu o nome de Banco do Brasil. Deste modo surgiu a primeira instituição bancária brasileira cujas atividades eram: desconto de letras de câmbio, sacadas ou aceitas por negociantes de créditos, nacionais ou estrangeiros; depósito geral de prata, diamantes, ouro ou dinheiro; saques por conta de terceiros ou do Real Erário, cobranças e outros serviços.<sup>6</sup>

Não obstante, o art. 4º do estatuto que criou o Banco do Brasil estabelece que este, tenha como característica principal a função de emissão, nos seguintes termos: “Emissão de letras, ou bilhetes pagáveis ao portador á vista ou a certo prazo de tempo, com a necessária cautela para que jamais estas letras ou bilhetes deixem de ser pagos no ato da apresentação”.<sup>7</sup>

Porém, este primeiro Banco do Brasil chegou ao fim, mesmo tendo prestado serviços de notória importância para o Estado e ter gerado lucros bem significativos para os acionistas. Esta instituição teve a sua liquidação aprovada pela Assembléia Geral no dia 11 de abril de 1835. Contudo, uma lei de 1833, ou seja, anterior à extinção deste primeiro banco, estabelecia a criação de um banco de circulação e depósito no Rio de Janeiro, também denominado Banco do Brasil, mas esta lei nunca entrou em vigor e o banco jamais existiu.

No entanto, voltou-se a criar uma nova instituição denominada Banco do Brasil. Isso se deu com a aprovação do Decreto nº. 801, em 02 de julho de 1851. Com isso, surgiu a segunda instituição com o mesmo nome, a operar de forma efetiva. Já em 1853 aprovou-se nova lei que fundia o Banco do Brasil com o Banco do Comércio. Criou-se então o terceiro banco a operar sob a denominação de Banco do Brasil. Igualmente, no dia 17 de novembro de 1892, ocorreu uma nova fusão. Desta vez, porém, o Banco do Brasil se uniu ao Banco da República dos Estados Unidos do Brasil, que deu nome a nova instituição. Dito isto, este novo banco não perdurou por muito tempo e aos 17 de setembro de 1900 foi obrigado á interromper os pagamentos, o que trouxe a ajuda do governo mediante á entrega imediata da administração.

Mas não se dando por vencidos, os acionistas reuniram-se em duas assembléias, sendo a primeira no dia 29 de julho e a segunda no dia 09 de agosto de 1905, onde decidiram por reorganizar a instituição e ali mesmo aprovaram os estatutos de um novo banco, na forma de

---

<sup>6</sup> J. X. Carvalho de Mendonça, **Tratado de Direito Comercial Brasileiro**. 1947. p. 156.

<sup>7</sup> J. X. Carvalho de Mendonça, **Tratado de Direito Comercial Brasileiro**. 1947. p. 119.

lei nº. 1.455 de 1905. Nasceu então, uma sociedade anônima, que recebeu o nome de Banco do Brasil, o quarto em menos de um século.

Neste sentido, a criação deste primeiro banco foi apenas um sinal do que viria, uma vez que, começaram a aparecer inúmeras instituições financeiras, tanto nacionais quanto estrangeiras. Tais instituições multiplicaram-se de forma surpreendente, principalmente a partir dos anos 50, gerando um incremento expressivo nas atividades financeiras em âmbito nacional. Por conseguinte, a aprovação em 31 de dezembro de 1964 da lei nº. 4.595, trouxe um pouco de organização, ao disciplinar o Sistema Financeiro Nacional, dando as garantias e mecanismos para que as instituições financeiras pudessem operar de forma tranqüila.

Observando-se de um ângulo puramente histórico, o Banco do Brasil nasceu com a finalidade de atender a carência habitacional que já se temia. Mas esta função foi delegada á Caixa Econômica. Assim, o Banco do Brasil foi direcionado á necessidade de se formular políticas públicas de cunho social. Com isso, entendeu-se que os bancos, em especial os públicos, devem ter uma preocupação em relação à questão social e não se voltarem exclusivamente para o lado econômico.

Subentende-se, portanto, que com a evolução das instituições financeiras cresceram a influência que estas exercem no meio social. Com isso, deve-se prestar atenção ao seu modo de agir em face da sociedade civil. Contudo, os bancos continuavam embasados nos mesmos princípios e crenças que os criaram e para entender o que realmente representam pode-se utilizar as palavras de;

Mendonça (1947, p. 113) define Banco como:

Empresa comercial, cujo objetivo principal consiste na intromissão entre os que dispõem de capital e os que precisam obtê-lo, isto é, em receber e concentrar capital para, sistematicamente, distribuí-lo por meio de operações de crédito.

Daí percebe-se que em essência o banco é uma instituição voltada para obtenção de lucro, o que justifica a forma pela qual desempenha suas atividades. Com base nesta constatação pode-se novamente recorrer á;

Mendonça (1947, p. 14) ainda acrescenta que acrescenta:

Criam assim (os bancos) um especial mercado, no qual servem de intermediários entre os capitais que desejam emprego e o trabalho que os procura, ou, conforme se diz, com maior elegância, servem de intermediários do crédito.

Portanto, os bancos são empresas e como empresas têm que gerar dividendos para os acionistas que os controlam. As implicações são muitas, por isso, é que a responsabilidade das instituições é fruto de tanta preocupação, quer seja para a sociedade civil, quer seja para o Estado. Sendo que, no que toca ao Estado, este foi além e criou um banco estatal específico para tratar, não só do sistema financeiro, como também, cuidar para que as instituições bancárias atuem de forma coerente com as normas legais, afim de não trazer prejuízo, nem para os acionistas, nem para os clientes que dependem destas mesmas instituições.

Por conseguinte, torna-se claro que mesmo reguladas pela livre concorrência as instituições financeiras, não só podem como devem ser submetidas aos mecanismos de fiscalização com o objetivo de tornar a sua atuação condizente com o papel que se presta a desempenhar, para que o interesse do cliente esteja sempre em primeiro lugar.

## **1.5 As instituições bancárias no século XXI**

É chegado um novo século e com isso surge uma nova série de desafios e obstáculos que precisam ser superados. Portanto, as instituições bancárias, encontram-se em meio á uma revolução silenciosa que tem na tecnologia sua maior bandeira. Por isso, é que estes estabelecimentos precisam entender que o futuro próximo exige um empenho cada vez maior em relação ao tratamento oferecido ao cliente.

Mas existem outros pontos que merecem atenção, como a questão da qualificação dos funcionários que tendem a ser mais e mais exigidos e conseqüentemente, precisarão ser mais bem preparados. Porém, a questão tecnológica talvez seja uma das que mereça maior atenção,

vez que, o mundo contemporâneo demonstra um estreitamento muito grande das relações comerciais e financeiras que ficou ainda mais visível com o advento da globalização.

Isto posto, foi no sistema financeiro que melhor se aplicou esta nova maneira de se fazer negócios. Por conseguinte, as instituições bancárias são mais interessadas em utilizar estas novas tecnologias a seu favor.<sup>8</sup>

O que se pode extrair diante do que foi dito é a certeza de que as instituições bancárias permanecem e devem permanecer fortes. Além do que se vislumbra, há um cenário, no qual a concentração destas instituições tende a aumentar. Como se pode perceber em alguns países europeus, por isso, há que se manter atento á esses fatores e cobrar das instituições uma posição responsável, bem como a preocupação social que devem ter.<sup>9</sup>

Conquanto, não é possível atingir qualquer destes objetivos sem que exista um empenho sério por parte do poder estatal, que até então não demonstra a menor preocupação em buscar uma solução para a situação que tomou conta do território nacional e não dá sinais de trégua.

Sendo que, para tanto, se faz necessário estabelecer uma legislação forte e adequada a tratar do comportamento destas instituições. Porém esta é uma discussão que merece um estudo mais profundo e detalhado, o que será feito no próximo capítulo.

---

<sup>8</sup> Ricardo Negrão. **Manual de Direito Comercial e de Empresa**. 2007. p. 38.

<sup>9</sup> Ricardo Negrão. **Manual de Direito Comercial e de Empresa**. 2007. p. 41.

## **2. ORGANIZAÇÃO E LEGISLAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL**

Como todo ramo ou seguimento de negócios, os bancos e demais instituições financeiras devem obedecer e enquadrar-se em um conjunto de normas e regulamentos, que têm por objetivo garantir o funcionamento deste setor. Neste sentido, é imprescindível abordar a maneira pela qual este sistema se desdobra, levando-se em conta a organização e a legislação vigente no que toca ao sistema financeiro nacional.

### **2.1 A organização dos bancos**

Para que se entenda como o sistema financeiro nacional está organizado, estruturado e regulamentado, faz-se necessário salientar que segundo a Lei nº. 4.595/64 a atividade bancária está restrita apenas às pessoas jurídicas públicas ou privadas.<sup>10</sup> Esta mesma lei em seu art. 18 estabelece que, para funcionar uma instituição financeira, precisa da aprovação do Banco Central do Brasil.

Entretanto, tem que se fazer a distinção entre as várias modalidades de instituições financeiras que operam no mercado e as suas respectivas finalidades. Assim, podem-se dividir os estabelecimentos financeiros em: Bancos de Emissão; Bancos Comerciais ou de Depósitos; Bancos de Investimentos; Bancos de Crédito Real; Bancos de Crédito Industrial e Bancos Agrícolas.

No que diz respeito aos bancos de emissão, estes realizam operações financeiras entre as instituições, ou seja, em geral não prestam atendimento ao público, além de emitir moeda (Banco Central).

Os bancos comerciais ou de depósitos têm como atribuição efetuar operações entre estes e os clientes comuns, sendo que estes são os bancos mais comuns.

---

<sup>10</sup> Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 44.

Em se tratando dos bancos de investimentos, como a própria denominação sugere, efetuam investimentos ou proporcionam financiamentos com recursos próprios ou de terceiros. Um bom exemplo de banco de investimento é o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social).

Os bancos de crédito real, também conhecidos como hipotecários, dedicam-se quase que exclusivamente à concessão de empréstimos de médio e longo prazo e podem ser instituições públicas ou privadas. Já os bancos de crédito industrial, que por força de lei destinam-se exclusivamente a auxiliar a atividade industrial nacional.

Neste sentido, os bancos agrícolas prestam o mesmo serviço que os de crédito industrial, porém suas atividades são voltadas a fomentar o setor agrícola. No entanto, existem outras modalidades de instituições financeiras que merecem destaque, são elas: as Casas Bancárias; as Caixas Econômicas e as Cooperativas de Crédito.

Assim sendo, pode-se tratar das casas bancárias que são distintas dos bancos, porque detêm um volume de capital menor, além de oferecerem uma gama de serviços bem mais reduzida. Conquanto, menciona-se sua existência por uma questão puramente histórica, uma vez que, no atual ordenamento financeiro, as mesmas não têm mais espaço, nem função prática. As caixas econômicas são instituições públicas que têm como finalidade primordial captar e movimentar os recursos da poupança popular. As caixas econômicas foram instituídas nos mesmos moldes dos bancos populares ingleses (*Saving Banks*).<sup>11</sup>

No Brasil, as caixas econômicas são instituições inteiramente públicas e têm na Caixa Econômica Federal seu maior expoente, ainda que algumas entidades federadas mantenham caixas econômicas estaduais. Cabe ainda dizer que as caixas econômicas são muito utilizadas para receber depósitos judiciais, além de servirem como ferramenta indispensável para o Estado promover e expandir uma série de políticas de inclusão social, como vem sendo feito há algum tempo.

As cooperativas de crédito, assim como as demais instituições financeiras são pessoas jurídicas, conquanto as cooperativas de crédito não podem utilizar a expressão banco em sua

---

<sup>11</sup> *Saving Banks* – Bancos populares. Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 44.

denominação. Estas cooperativas atuam quase que totalmente para promover a mutualidade entre os seus associados, além de estimularem o desenvolvimento econômico e social, preferencialmente instalando-se em localidades onde o poder público não tem presença forte.

## **2.2 Os primeiros passos da regulamentação financeira nacional**

A primeira tentativa de se organizar e regulamentar o sistema financeiro nacional foi feita no ano de 1917, com a publicação do Decreto nº. 12.709. Contudo, este decreto tinha como objetivo principal fiscalizar as filiais de bancos alemães instaladas no Brasil, isso porque os dois países se encontravam em estado declarado de guerra.

O primeiro dispositivo legal, a realmente abordar alguma forma de organização e regulação do sistema financeiro, também em forma de Decreto foi publicado no dia 19 de julho de 1918 e tinha o nº. 13.110, porém, não teve vida longa, vez que foi suplantado pelo Decreto nº. 14.728 em 1921. Outros decretos vieram para tentar trazer alguma luz a situação nos anos de 1945 e 1946. Mas somente no ano de 1964 foi publicada a lei que traria uma nova ordem para as atividades financeiras, pois pela primeira vez estabeleciam-se normas claras e abrangentes.

Assim, em 31 de dezembro de 1964 foi publicada a Lei nº. 4.595/64 que: “dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias; cria-se o Conselho Monetário Nacional”. Esta nova lei ainda transformou a antiga Superintendência da Moeda e do Crédito em uma autarquia federal, que posteriormente foi rebatizada com a denominação de Banco Central do Brasil.

Para organizar e regulamentar o sistema financeiro nacional a lei nº. 4.595/64 criou órgãos e a estes determinou uma série de atribuições. São eles: o Conselho Monetário Nacional (CMN); o Banco Central do Brasil (BACEN); o Banco do Brasil S/A (BB); e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e as demais instituições financeiras públicas e privadas que também possuem um papel de destaque na composição do sistema financeiro.

## 2.3 As atribuições do Conselho Monetário Nacional

O artigo 2º da Lei nº. 4.595/64 define o Conselho Monetário Nacional como: “o órgão responsável por formular a política da moeda e do crédito (...) objetivando o progresso econômico e social do país”. Este conselho tem a seguinte composição: Ministro de Estado da Fazenda (presidente); Ministro de Estado do Planejamento; e o Presidente do Banco Central.

Junto ao Conselho Monetário Nacional funciona a Comissão Técnica da Moeda e do Crédito, que é composta pelo Presidente e quatro diretores do Banco Central do Brasil; o Presidente da Comissão de Valores Mobiliários; o Secretário executivo do Ministério do Planejamento; o Secretário executivo e o Secretário do Tesouro Nacional e de política econômica do Ministério da Fazenda.

Deve-se mencionar que o Conselho Monetário Nacional é composto pelas seguintes comissões: a Comissão de Normas e Organização do Sistema Financeiro; a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários e de Futuros; a Comissão de Crédito Rural; a Comissão de Crédito Industrial; a Comissão de Crédito Habitacional, e para Saneamento e Infra-Estrutura Urbana; a Comissão de Endividamento Público e pela Comissão de Política Cambial.<sup>12</sup>

Desta forma, o Conselho Monetário Nacional tem como atribuição zelar pelo equilíbrio das contas nacionais, ao passo que supervisiona e orienta todas as políticas voltadas ao sistema financeiro nacional, tendo em vista a atuação das instituições financeiras frente ao mercado. Além disso, o conselho também trabalha para que as instituições possam aperfeiçoar as suas operações, sem que isso gere prejuízo para os clientes ou para as instituições governamentais e, por que não dizer, o país.

Portanto, o Conselho Monetário Nacional desempenha uma função de extrema importância e valia no que toca à regulamentação do sistema financeiro nacional. Daí a necessidade de que todas as atividades desenvolvidas pelo conselho sejam cercadas de transparência e objetividade.

---

<sup>12</sup> Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 47.

## 2.4 As atribuições do Banco Central do Brasil

O Banco Central do Brasil é uma autarquia federal, com personalidade jurídica e patrimônio próprio, administrado por uma diretoria de cinco membros, sendo um presidente, escolhido pelo conselho monetário nacional.

O Banco Central tem como atribuição primordial cumprir as prescrições legais e as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional, em se tratando de política financeira.

Dentre as inúmeras atribuições privativas do Banco Central do Brasil, pode-se destacar que a este, compete a emissão de papel-moeda e moeda metálica; o recolhimento de 100% dos depósitos à vista e de 60% dos demais títulos.

No que se refere especificamente à legislação e a regulamentação do sistema financeiro nacional, o Banco Central tem como função: realizar operações de redesconto e empréstimos às instituições bancárias; exercer o controle de crédito sob todas as suas formas; efetuar o controle dos capitais estrangeiros, na forma da lei; ser depositário das reservas oficiais de ouro, de moeda estrangeira e de direitos especiais de saque e fazer com estas, todas e quaisquer operações previstas no Convênio Constitutivo do Fundo Monetário Internacional (FMI);

Ao Banco Central também cabe: exercer a fiscalização do sistema financeiro e aplicar às instituições as penalidades previstas em lei; conceder autorização às instituições financeiras para que possam funcionar no país, instalar ou transferir suas sedes ou dependências, inclusive para o exterior, para serem transformadas, fundidas ou incorporadas; praticar operações de câmbio, crédito real e venda habitual de títulos da dívida pública, ações, *debêntures*,<sup>13</sup> letras hipotecárias e outros títulos de crédito, prorrogar os prazos de seu funcionamento, alterar seus estatutos e alienar ou, por qualquer outra forma, transferir o seu controle acionário; estabelecer condições para a posse e o exercício de qualquer cargo de administração de instituições financeiras privadas, assim como para o exercício de qualquer função em órgão consultivo, fiscal ou semelhantes, segundo normas que forem expedidas pelo

---

<sup>13</sup> Debênture – Título de dívida amortizável, do Estado ou de companhia mercantil. **Dicionário Brasileiro**. 1993. p. 34.

Conselho Monetário Nacional; efetuar operações e compra e venda de títulos federais; determinar que as matrizes das instituições financeiras registrem os cadastros das firmas que operem em suas agências a mais de um ano. Todas estas atribuições estão dispostas no art. 11 da lei nº. 4.595/64.

O Banco Central também representa o governo junto às instituições financeiras. Entretanto, o Banco Central não negocia diretamente com o público, mas com as instituições financeiras e com algumas pessoas jurídicas, previamente autorizadas por lei.

Pode-se notar que o Banco Central é responsável por todas as atividades financeiras que são realizadas no Brasil. Além de manter o equilíbrio da economia através da aplicação dos dispositivos que estão ao seu alcance. No entanto, já existem várias discussões acerca de se fazer do Banco Central um órgão autônomo como ocorre em países europeus e nos Estados Unidos.

Todavia, essa idéia enfrenta muita resistência, mesmo tendo em vista que a atual situação da economia global e nacional, uma vez que, demanda decisões de cunho técnico e não político, o que se torna difícil, já que o órgão em questão está diretamente subordinado ao governo federal. Por conseguinte, deve-se começar a pensar no futuro e se preparar para os desafios que estão por vir, definindo um caminho a ser seguido pelo Banco Central, que tem a difícil missão de manter o País nos trilhos, tarefa esta, que tem sido executada com maestria, graças a um rígido controle inflacionário e á uma política econômica austera e planejada.

Daí é fácil constatar a enorme relevância do Banco Central do Brasil para a organização do sistema financeiro nacional, que por sua vez carece de uma fiscalização constante e rigorosa.

Porém, tal fiscalização só vem sendo realizada em virtude da atuação transparente e correta do Banco Central, que graças a sua atuação no mercado financeiro, mantém-se em completa sintonia com a evolução tecnológica que se espalhou de forma tão avassaladora, bem como a capacidade desta instituição de adequar-se á uma economia que se apresenta cada vez mais dinâmica e imprevisível.

Por essas e outras razões é que o Banco Central do Brasil é um órgão fundamental e imprescindível, quando se trata da organização do sistema financeiro nacional.

## **2.5 As atribuições do Banco do Brasil**

O Banco do Brasil é uma sociedade de economia mista, bastante peculiar, porque tem o governo como principal acionista e está constituída como uma companhia. O banco teve as suas atribuições modificadas pela lei nº. 4.595/64, quando esta instituiu a organização do sistema financeiro nacional.

Neste sentido, o Banco do Brasil exerce a função primordial de agente financeiro do Tesouro Nacional. Tal incumbência habilita a instituição: a receber crédito do Tesouro Nacional as importâncias provenientes de arrecadação de tributos ou rendas federais e o produto das operações de crédito da União, por antecipação da receita orçamentária ou a qualquer outro título; realizar os pagamentos e suprimentos necessários a execução do orçamento geral da União e leis complementares que lhes forem transmitidas pelo ministério da fazenda; conceder aval, fiança e outras garantias, consoante expressa autorização legal; adquirir e financiar estoques de produção exportável; a ser agente pagador e recebedor fora do País e executar o serviço da dívida pública consolidada (art.19, I da Lei nº. 4.595/64).

Atualmente, o Banco do Brasil é o maior executor de serviços bancários do governo. Também tem sido largamente utilizado como instrumento de fomento e desenvolvimento econômico e social, dada a sua área de abrangência. Sem dúvida, o Banco do Brasil é hoje o maior financiador da produção agrícola nacional, além disso, como ocorre com a Caixa Econômica Federal, o Banco do Brasil tem tido uma importância imensurável no que diz respeito às políticas sociais, através de parcerias e convênios firmados Brasil a fora e em todas as esferas governamentais.

Mesmo assim, existem vários economistas e analistas que defendem a privatização da instituição ou mesmo uma redução significativa da participação estatal no seu controle. Isso ocorre porque o banco não é capaz de alcançar a rentabilidade esperada, o que se deve em

grande parte ao acúmulo de dívidas, principalmente financiamentos agrícolas que não foram quitados pelos clientes da instituição.

Mas ainda existe esperança, visto que a instituição vem obtendo lucros cada vez mais significativos, aliados à regulamentação da lei que institui as PPA,<sup>14</sup> tornam possível vislumbrar o Banco do Brasil de volta ao posto de grande financiador de infra-estrutura. Além do mais a própria história e tradição que definem este banco como um ícone do mercado financeiro nacional, representar um peso enorme, mesmo no atual momento econômico.

## 2.6 O papel das instituições financeiras públicas

Segundo a lei nº. 4.595/64, que regulamenta o sistema financeiro, as instituições financeiras públicas são: “os bancos públicos, mantidos pelo governo Federal ou estadual, encarregados das políticas creditícias dos respectivos governos”. Todavia, deve-se informar que os bancos não federais estão sujeitos às disposições referentes às instituições financeiras privadas, bem como devem se dedicar às operações dos bancos comerciais comuns.

Deste modo, podem-se mencionar como exemplos, as Caixas Econômicas Estaduais que se equiparam na medida do possível à Caixa Econômica Federal, inclusive tendo direito às mesmas isenções legais.

Pode-se, portanto, afirmar que estas instituições públicas, ao exercerem atividades financeiras, demonstram de forma bem simplória que o Estado está bem presente no ambiente financeiro. A presença do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social como maior banco de investimento do país só vem para enfatizar esta constatação. Para promover esta política de investimentos públicos, o Estado utiliza os seguintes fundos: **fundepro**: Fundo de Desenvolvimento da Produção, criado pela Resolução nº. 284/67; **finame**: Agência Especial de Financiamento Industrial, instituído pelo Decreto nº. 59.170 de 02 de dezembro de 1966; **fungiro**: Fundo Especial para o Capital de Giro, implantado pela Resolução nº.

---

<sup>14</sup> PPA – Parcerias Público/Privadas. Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 47.

318/68 e o **fipeme**: Programa de Financiamento da Pequena e Micro Empresa, regulado pela Resolução nº. 166/65.

## **2.7 O papel das instituições financeiras privadas**

Também fazem parte do sistema financeiro nacional, as instituições financeiras privadas, que foram integradas pela própria lei que organizou o sistema financeiro. Dentre elas, as que mais merecem destaque são: os bancos comerciais em geral, que por sua vez são constituídos como sociedades anônimas. Pode-se também falar das cooperativas de crédito providas de uma forma jurídica própria que já foi discutida.

Estas instituições privadas estão bem mais preparadas para operar no atual contexto econômico. Isso não quer dizer que estejam protegidas ou menos vulneráveis às crises que, de tempos em tempos abalam o mundo financeiro.

Prova disso foram as turbulências enfrentadas nos anos 90, que levaram bancos até então considerados sólidos e confiáveis, como o Banco Nacional e o Econômico, a terem a sua liquidação decretada. Outros, como o Bamerindus, foram vendidos ou incorporados para não virem suas operações encerradas. Em face de um colapso total, o governo atuou de forma contundente e decisiva, instituindo um programa de fomento e ajuda às instituições financeiras.

Deve-se lembrar que as instituições financeiras estatais só não foram arrastadas pela crise, porque operavam em regime de insolvência. Além do mais, o governo não tinha a menor intenção de deixar transparecer a política de contenção inflacionária que não oferecia margem alguma de retorno.

Mas toda essa turbulência econômica serviu para alertar o governo acerca da fragilidade do sistema que permitia às instituições operar sob a antiga denominação de “carta-

patente”,<sup>15</sup> o que lhes permitia ingressar no mercado sem prover qualquer forma de lastro ou equilíbrio financeiro.

Tal situação criou um problema muito sério porque os recursos dos poupadores, tomadores e investidores poderiam desaparecer em questão de minutos, sem que se pudesse responsabilizar nenhuma destas instituições que operavam sem qualquer tipo de garantia ou cobertura.

Assim, teve início um longo processo de saneamento do sistema financeiro nacional, que culminou na instituição de uma série de medidas e mecanismos que tornaram possível limitar e restringir o número de instituições financeiras privadas que podem atuar no país. Ao mesmo tempo, foram aprovadas normas que possibilitam penalizar os administradores destas mesmas instituições. Não obstante, nota-se que este conjunto de normas veio acompanhado de interesses políticos, tendo em vista o momento em que foram implantadas.

Devido a este novo cenário que recaiu sobre o mercado financeiro, foi possível entender que o rigor adotado no processo de concessão de crédito reduziu, de forma acentuada, o número de instituições financeiras no ambiente financeiro. Isso, porém, não apaga os desmandos e as mazelas que levaram à crise financeira que abalou o mercado. Pois até onde se sabe, muitos dos culpados não foram punidos e ainda existem muitas questões sem resposta.

Apesar de todos os problemas, tanto as instituições estatais como as privadas, sobreviveram à turbulência e saíram fortalecidas. Até mesmo o governo conseguiu melhorar a sua imagem devido às medidas adotadas. O que se vê é um sentimento de que os problemas ajudaram a corrigir algumas falhas e a transparência aumentou.

Como se pode ver, a regulamentação do sistema financeiro nacional evoluiu bastante, mais isso não significa que os problemas foram resolvidos. Apesar de as pessoas estarem bem mais informadas e as autoridades atuarem de forma mais enérgica do que costumavam; as instituições financeiras, tanto públicas quanto privadas, por vezes tentam obter vantagens que implicam no desrespeito aos direitos do cliente.

---

<sup>15</sup> Carta-patente – Permitia as instituições bancárias ingressarem no mercado sem prover qualquer forma de lastro ou equilíbrio financeiro. Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 46.

Neste sentido, o Banco Central tentou aumentar a proteção aos direitos do cliente através da publicação da portaria nº. 3, no dia 19 de março de 2001. Com isto, o Banco Central quis incorporar ao art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, as transações financeiras, uma vez que, o referido artigo aborda as questões contratuais e as cláusulas abusivas, que são problemas constantes, no difícil relacionamento entre os consumidores e as instituições bancárias. Entretanto, existem controvérsias a respeito desta medida e muitas ações se arrastam pela justiça; e enquanto não se encontra uma solução, o cliente continua sendo o mais prejudicado.

Por isso é que existe uma necessidade eminente de que a legislação, já em vigor, seja aplicada de forma concreta.<sup>16</sup> Pois, da forma que as coisas caminham, a relação entre as instituições bancárias e os clientes, tende a se deteriorar ainda mais, como mostram as pesquisas acerca da qualidade do atendimento, prestado pelos bancos.

Conquanto, a legislação mesmo que imperfeita, existe e deve ser aplicada em sua plenitude. No entanto, é oportuno iniciar uma discussão acerca de mudanças no contexto atual que possam proporcionar benefícios para os clientes. Todavia, tal discussão será feita de forma mais consistente e esclarecedora no capítulo seguinte.

---

<sup>16</sup> Antonio Roberto Hildebrand. **Código de Defesa do Cliente Bancário**. 2001. p. 23.

### **3. AS RELAÇÕES BANCÁRIAS**

Tanto os clientes quanto as instituições bancárias procuram se relacionar, de modo que, ambos estejam satisfeitos. No entanto, o que ocorre na prática não se assemelha em nada a este pensamento. Assim, é imprescindível discutir as razões que geram as várias dificuldades, as quais só vêm atrapalhar as relações entre as instituições bancárias e seus clientes, com o intuito de apresentar um diagnóstico objetivo dos problemas mais comuns e suas possíveis causas.

#### **3.1 As relações bancárias**

Bem, assim como ocorre na vida social, as relações também estão presentes nas transações comerciais; e neste sentido, estas relações também enfrentam muitas dificuldades e complicações, que são comuns e presentes em todos os relacionamentos humanos.

Sendo assim, o que interessa aqui são justamente os motivos que causam estas dificuldades e por que esta situação não se resolve. Neste sentido, pode-se destacar uma série de possíveis fatores, aos quais se deve a situação que toma de assalto o cotidiano do cliente bancário.

Porém, as relações que englobam o sistema financeiro e os seus clientes têm um caráter contratual, ou seja, ao tornar-se cliente de uma destas instituições o indivíduo assume certos deveres e adquire direitos que devem ser cumpridos e respeitados, da mesma forma que a referida instituição assume também um compromisso. Então a questão que se apresenta é o fato de os bancos em sua maioria não estarem cumprindo as suas obrigações para com os clientes, o que se desdobra em conseqüente desrespeito e violação dos direitos deste cliente.

### 3.2 As maiores dificuldades de relacionamento

Existem inúmeras dificuldades no que tange ao relacionamento entre os bancos e seus clientes que serão abordadas passo a passo. Assim pode-se entender que a questão merece uma discussão ampla e objetiva que venha culminar em uma diminuição de tais empecilhos. Para tanto, faz-se necessário primeiro compreender a extensão destes problemas e subseqüentes causas dos mesmos.

Neste sentido, o primeiro passo é mencionar os maiores problemas que os clientes encontram diariamente quando se dispõem a adentrar uma agência bancária. Dentre eles, merecem destaque: o enorme tempo que o indivíduo perde em filas intermináveis; o despreparo de funcionários; a falta de acesso à informação; a complexidade dos documentos referentes às contas; e o constrangimento a que alguns clientes são submetidos quando passam pelos detectores de metais.<sup>17</sup>

Na questão das filas, há muito tempo se busca uma solução que possa, pelo menos, atenuar a situação atual. No entanto, até hoje não houve uma resolução que agradasse aos bancos e aos clientes. Outro aspecto que agrava este problema é a falta de atuação do Estado, que se faz presente por meio dos órgãos reguladores, que por sua vez, não desempenham o seu papel como deveriam.

Com isto, esta situação insólita, persiste e acaba por fazer dos clientes, vítimas do estabelecimento a que confiam a saúde de suas finanças. Daí torna-se possível perceber, de forma cristalina, como o cliente ou consumidor, tem seus direitos desrespeitados de forma clara e transparente.

Assim, surge a necessidade de encontrar uma solução rápida e duradoura para este problema que a tanto aflige os cidadãos brasileiros.

Diretamente relacionado ao problema das filas, está o despreparo e em muitas vezes o descaso com que os funcionários dos bancos agem em relação aos clientes. Neste caso, a

---

<sup>17</sup> Antonio Roberto Hildebrand. **Código de Defesa do Cliente Bancário**. 2001. p. 18.

responsabilidade acerca da questão, recai diretamente sob a responsabilidade dos bancos, porque estes são responsáveis pelo treinamento daqueles que vão atuar em suas instituições. Por isso é que os bancos devem ser cobrados pelo Estado, acerca da forma pela qual, estes funcionários estão sendo treinados e efetivados em seus postos de trabalho.

Cabe, portanto, discutir a metodologia utilizada pelas instituições bancárias e se estas estão aptas a suprir às necessidades dos clientes. O que deve englobar todo o trabalho de treinamento oferecido pelos bancos, desde a entrada do funcionário na instituição até a sua colocação no atendimento ao público.

Por conseguinte, os próprios funcionários devem ter voz ativa a respeito das reclamações que lhe são encaminhadas e ajudar a encontrar soluções para as mesmas.

Esta questão é importante, porque novamente vem violar, de forma direta, os direitos dos clientes, que devem ter um tratamento privilegiado, não só nas instituições bancárias como em qualquer outro estabelecimento que preste serviço ao consumidor.

Outra séria dificuldade encontrada pelos clientes para se relacionarem com os bancos reside na falta de informação ou mesmo nas informações desencontradas que os bancos concedem. Isto é um grave problema, porque pode gerar complicações tanto na área econômica como na vida privada do cliente.

Este desencontro de informações também está desrespeitando o direito à informação que o Código de Defesa do Consumidor concede a todo a qualquer cidadão que esteja envolvido em uma relação de consumo, já que o próprio Código Consumerista, que em seu art. 2º, parágrafo único define consumidor como: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utilize produto ou serviço como destinatário final”. O parágrafo único lembra que: “Enquadra-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis que hajam intervindo nas relações de consumo”.

Portanto, os direitos do consumidor que neste caso é cliente continuam a ser desrespeitados á luz do dia e mais grave ainda, sem que seja tomada qualquer atitude por parte das autoridades competentes.

Existe também uma dificuldade enorme encontrada pelos clientes dos bancos no que se refere à complexidade de entendimento dos documentos fornecidos pelas instituições bancárias, como por exemplo: na leitura dos extratos de conta corrente, nos contratos de empréstimos, de financiamentos e em muitos outros documentos inerentes ao controle e uso dos serviços prestados pelos bancos.

Esta dificuldade para entender os documentos pode gerar graves transtornos a clientes menos instruídos, mesmo porque, estes são os que estão mais vulneráveis às artimanhas que muitas vezes estão embutidas nestes contratos.

Não menos importantes, no que diz respeito à discussão em questão, estão as constantes reclamações feitas, em relação às situações extremamente constrangedoras, a que muitos clientes são submetidos quando buscam adentrar á uma agência bancária e têm que passar pelos detectores de metais, que atualmente estão presentes em toda a extensão do território nacional.

O grande problema é que essas situações estão se tornando cada vez mais corriqueiras e demonstram como já foi abordado o reflexo do despreparo dos funcionários que estão encarregados de permitir o acesso do cliente ao interior da agência. Tudo isso implica na exposição desnecessária do cliente, ao ridículo ou mesmo á geração de prejuízos financeiros, sem esquecer do constrangimento desnecessário que é passível de ação por danos morais e materiais.

Todas estas situações aqui relatadas demonstram de forma contundente e incontestável que as instituições bancárias vêm desrespeitando o cliente de forma sistemática sem se importar com as possíveis punições legais.

Isto é preocupante porque levanta o questionamento de que, se os bancos podem agir desta maneira sem serem perturbados, o que impede que outros estabelecimentos comecem a agir da mesma forma?

### 3.3 O que pensa a sociedade civil

Uma vez que, o tema em questão se refere especificamente às dificuldades existentes no relacionamento entre os clientes e as instituições bancárias, nada mais justo do que entender qual é o pensamento dos mais afetados por esta situação, que são os clientes.

Deste modo, pode-se remeter às estatísticas dos órgãos de defesa do consumidor que sucessivamente mostram um incremento nas reclamações, em razão da forma pela qual os bancos agem, em detrimento de seus clientes.

O que chama atenção a respeito deste quadro é o fato de que o cliente está cada vez mais abandonado e entregue ao descaso das autoridades estatais. Assim, é muito difícil para o cliente, fazer alguma coisa para assegurar a manutenção de seus direitos, pois não encontra nem o respaldo, nem o respeito merecido.

Através de uma série de entrevistas informais, realizadas em algumas agências bancárias da região, foi possível constatar que em sua grande maioria, os clientes bancários não estão nem um pouco satisfeitos com o tratamento que têm recebido por parte das instituições que lhes prestam serviços. Os clientes se queixam também da falta de estrutura no que toca ao encaminhamento das reclamações.<sup>18</sup>

Do ponto de vista dos clientes, maior que a falta de respeito com que os bancos os tratam é o descaso com que o Estado os recebe, quando precisam registrar uma reclamação. Isso porque os estabelecimentos bancários visam lucro e como se percebe enxergam o cliente como mero instrumento para a obtenção destes lucros. Por outro lado, o Estado é responsável por zelar e preservar os direitos da coletividade e do cidadão comum, que através do pagamento de tributos, dá ao Estado os meios para que o proteja.

Essa responsabilidade do Estado pode ser facilmente observada. Assim, é possível mencionar as palavras do então presidente dos Estados Unidos John Kennedy que em 1962 já compreendia a importância do Estado na defesa dos direitos do consumidor.

---

<sup>18</sup> Antonio Roberto Hildebrand. **Código de Defesa do Cliente Bancário**. 2001. p. 35.

Segundo, John Kennedy:

O Governo Federal – por natureza o mais elevado interlocutor para todo o povo – tem obrigação especial de estar alerta para todas as necessidades do consumidor e para implementar os interesses do consumidor. Desde que foi promulgada a lei no sentido de proteger o consumidor o Congresso e o Executivo tornam-se cada vez mais cômicos de sua responsabilidade de tornar garantido que a economia de nossa Nação serve honesta e adequadamente os interesses do consumidor. Para promover a mais plena realização destes direitos do consumidor, será necessário que os programas do Governo existentes sejam fortalecidos, que a organização do Governo seja implementada, e, em determinadas áreas, que sejam promulgadas novas leis.<sup>19</sup>

Dito isto, a idéia que se tem é que as dificuldades encontradas pelos clientes em manter um bom relacionamento com as instituições bancárias residem não só na maneira de atuação destas instituições, como também na ausência do Estado em fazer valer a sua autoridade.

Portanto, para o cliente, o Estado é tão ou mais culpado que os estabelecimentos bancários. Tal constatação é preocupante porque reflete a falta de competência das autoridades em fazer cumprir a lei e resguardar os direitos dos cidadãos. Com isso, a sociedade civil perde a confiança nos órgãos governamentais o que permite que estes e muitos outros abusos continuem a ser cometidos livremente.

### **3.4 A visão das instituições bancárias**

As instituições bancárias tendem a minimizar a quantidade de reclamações e atribuem parte da culpa ao Estado, que segundo as instituições, não faz o suficiente para lhes auxiliar na resolução dos problemas.

Segundo os bancos, o cliente também tem uma parcela de culpa no que diz respeito a estes problemas, porque por vezes, ainda não está a par dos avanços tecnológicos ou mesmo não tem confiança para utilizar este novo sistema. Neste sentido, os bancos alegam que a

---

<sup>19</sup> João Bosco Leopoldo da Fonseca. **Direito Econômico**. 1995. p. 91.

informatização do sistema foi feita para diminuir o tempo de atendimento e os possíveis transtornos enfrentados pelos clientes quando precisam se deslocar até uma agência bancária.

Também de acordo com os estabelecimentos bancários, os clientes poderiam evitar filas e maiores desconfortos, se utilizassem os instrumentos oferecidos pelos bancos, que tornam possível efetuar transações financeiras sem sair de casa como, por exemplo: a internet e o telefone.

Deste modo, os bancos se defendem e afirmam estar implantando novas formas de atendimento; mais ágeis e seguras. Outro ponto em que se cobram muito das instituições bancárias reside na questão do treinamento de seus funcionários. Neste caso, a posição das instituições é firme, ou seja, estas não reconhecem problemas no método de treinamento, e vai além, vez que garantem fazer bem mais do que o Estado exige. Alegam também que estão sempre trabalhando em prol da melhoria na qualificação do pessoal, a fim de proporcionar o melhor atendimento possível aos clientes.

Quanto às reclamações em face da complexidade de compreensão dos documentos emitidos pelos bancos, estes dizem estar trabalhando para simplificar os modelos atuais possibilitando assim, um melhor entendimento ao cliente. Entretanto, tais instituições desmentem veementemente, que utilizem estes documentos complexos para confundir ou mesmo tirar proveito dos clientes como alegam alguns autores de ações judiciais.

Aliada à questão da difícil compreensão dos documentos está a reclamação de que os bancos não prestam as informações pedidas de maneira adequada ou mesmo recusam-se a prestar informações.

Quanto a isso, os bancos afirmam que seguem todos os procedimentos previstos em lei e proporcionam todas as informações que o cliente necessita, além de utilizarem suas páginas de internet para melhorar ainda mais o fluxo de informações e atender a um número maior de consumidores.

Existe também muita insatisfação, em relação ao modo em que, os detectores de metais que foram instalados na grande maioria das agências bancárias são operados, uma vez que muitos clientes reclamam de abusos e constrangimentos desnecessários.

De acordo com os estabelecimentos bancários o que existe de concreto são apenas incidentes isolados, que só têm grande repercussão, porque a mídia se mostra preconceituosa em relação ao seguimento bancário no Brasil.

Para as instituições bancárias, as dificuldades de relacionamento existem, mas em um grau bem menor do que o apresentado e se dizem vítimas de perseguição por parte da mídia e de setores da sociedade que não aceitam o sucesso financeiro atingido pelos bancos nos últimos anos. “Afirmam ainda trabalhar de acordo com todas as determinações do Banco Central do Brasil e demais órgãos reguladores”.

Segundo as instituições bancárias, a situação vem apresentando sinais de melhora em contrário ao que mostram os dados dos órgãos de defesa do consumidor. Todavia, os bancos negam qualquer forma de desrespeito aos direitos dos clientes e garantem trabalhar sempre em prol do melhor interesse dos mesmos.

### **3.5 A situação atual**

Em face das alegações de ambas as partes envolvidas nas relações bancárias é fácil constatar que existem, sem sombra de dúvidas, problemas com relação à convivência entre as instituições bancárias e os seus clientes. Pode-se, porém vislumbrar que, em virtude do quadro que se desenha, o consumidor surge como a figura mais afetada por estes problemas.

No entanto, o ponto central da discussão encontra-se no fato de que direitos estão sendo desrespeitados e nada está sendo feito para que isso cesse. Daí a importância do direito do consumidor como instrumento de defesa e preservação dos direitos do cliente bancário, que em essência nada mais é que um consumidor.

Sendo assim, a evidente ausência do Estado em relação a tais absurdos deve ser discutida de forma aberta e abrangente, tendo em vista que o Código de Defesa do Consumidor foi concebido para impedir que estes desmandos tenham lugar. Contudo, este código só tem utilidade, caso seja cumprido e respeitado, o que não se nota no cenário atual.

O Código do Consumidor de 1990 estabelece em seu art. 4º que:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Está claro, então, que o Estado tem um peso enorme, quanto à proteção dos direitos dos cidadãos que estejam envolvidos nas relações de consumo, que por sua vez afetam toda a coletividade de maneira generalizada.<sup>20</sup>

No entanto, o consumidor convive com uma situação inusitada, uma vez que não pode deixar de utilizar os serviços fornecidos pelas instituições bancárias, pois o mercado lhe impõe esta condição, ao passo que não encontra um foro interessado em ouvir suas reclamações.

Portanto, o que se pode extrair de tudo o que está acontecendo no contexto atual é o fato de que os bancos vêm desrespeitando os direitos dos clientes, de forma contínua e acintosa, sem se preocupar com a Lei Consumerista ou com a fiscalização estatal. Enquanto, isso, o Estado não cumpre o seu papel, que implica em defender e fiscalizar os procedimentos dos bancos.

Diante desta grave situação, o cliente ou consumidor é o único que arca com os prejuízos, quer sejam morais ou materiais. Então, o que se deve buscar é uma maneira de garantir que o cliente possa remediar esta situação incômoda e finalmente faça valer os seus direitos, o que seguramente passa pela aplicação correta do direito do consumidor e uma atuação mais firme do Estado.

A atuação do Estado, no entanto deve ocorrer através dos órgãos de defesa do consumidor que foram criados especificamente para este propósito, mas até agora não mostraram serviço. Além disso, é indispensável à atuação do Conselho Monetário Nacional na fiscalização das instituições bancárias para que as mesmas não possam atuar da forma que

---

<sup>20</sup> Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 134.

bem entendem, prejudicando os clientes sem que sofram qualquer forma de censura ou repreensão por parte do Estado e dos órgãos fiscalizadores.<sup>21</sup>

Todavia, a questão da fiscalização e o papel dos órgãos de defesa do consumidor são por demais importantes e extensos e por isso, merecem ser discutidos de forma mais abrangente e detalhada, o que será feito no capítulo que se segue.

---

<sup>21</sup> Nelson Abrão. **Direito Bancário**. 2005. p. 357.

## **4. A DEFESA DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO FINANCEIRO**

Toda e qualquer área da atividade econômica envolve uma relação entre o consumidor e o fornecedor. Assim, é possível afirmar que neste relacionamento, está inserida uma série de direitos. Portanto, faz-se necessário, que existam órgãos que se dediquem à defesa desses direitos e façam com que a presença do Estado se imponha no mercado a fim de garantir que os cidadãos não venham a ser prejudicados.

### **4.1 De quem é a responsabilidade pela defesa dos direitos do cliente bancário?**

O cliente de um estabelecimento bancário é antes de tudo um consumidor e como tal a própria Lei Consumerista em seu art. 5º, I, diz que deve haver o: “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”, sendo que este tem a garantia legal de ter os seus direitos resguardados e respeitados.

Contudo, isso nem sempre acontece. Por este motivo é que o Estado entendeu como necessário, criar órgãos específicos para atender ao consumidor e assegurar que este, tenha um serviço de qualidade, pois os bancos são em essência, prestadores de serviços, que segundo o art. 3º, §2º da lei nº. 8.078/90 são toda e “qualquer atividade prestada no mercado de consumo”; então se a relação em questão envolve um serviço, um consumidor é um fornecedor. Assim sendo, é óbvio que devem existir normas e órgãos responsáveis pela preservação dos direitos do consumidor.

Assim foi criado o PROCON <sup>22</sup> que tem por objetivo proteger os direitos do consumidor e o mais importante: tomar as medidas cabíveis, uma vez que estes direitos são violados. Não obstante, o Procon vem falhando de forma deplorável no que diz respeito a sua função de origem. Tal situação favorece a atuação inescrupulosa de certas instituições

---

<sup>22</sup> Maílson da Nóbrega. **Os Rumos do Brasil**. Disponível em: <<http://www.procon-sp.gov.br>>. Acesso em: 29 de agosto de 2008.

bancárias que estão a par da desinformação do público em geral e aproveitam para ludibriar e muitas vezes tirar proveito da boa vontade de seus clientes.

Contudo, a culpa desta situação não pode ser atribuída totalmente ao PROCON porque na verdade, as instituições não respeitam as determinações do órgão, nem buscam solucionar os problemas de forma razoável.

Assim, pode-se perceber que o Estado deve atuar de forma decisiva, a fim de fazer com que as instituições bancárias possam enfim, entender e enquadrar-se ao que o cliente necessita. Isso porque um banco nada mais é, do que um prestador de serviços e como tal deve sofrer toda e qualquer penalidade prevista no Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, o que acontece não é isso, pois segundo informações do próprio PROCON as instituições bancárias, por vezes ignoram as determinações do órgão e se recusam inclusive, a tomar conhecimento do problema apresentado.

Conseqüentemente quem perde com esta situação incômoda e desagradável é o cliente que se encontra desamparado, quer seja pela falta de informações ou mesmo pela incapacidade dos órgãos como o PROCON, que deveriam atuar em função da defesa dos direitos do consumidor. Deste modo, pode-se entender porque é tão importante dar as condições necessárias para que os órgãos de defesa do consumidor possam realmente defendê-los e garantir a preservação de seus direitos ou a reparação destes, uma vez violados ou desrespeitados.

Por conseguinte o que é preciso é uma atuação mais contundente do Estado, com o intuito de tornar o PROCON mais forte e atuante, no que diz respeito ao cliente, que é antes de tudo um consumidor.

Para tanto, é indispensável que o governo forneça os meios para que, não só o PROCON, mas os demais órgãos imbuídos na defesa do consumidor estejam aptos e preparados para enfrentar os desafios que surgem a cada dia.

## 4.2 Porque as instituições bancárias merecem tanta atenção?

Bem, as instituições bancárias deveriam ser tratadas como qualquer ramo de negócios, no entanto, a forma com que estas se comportam e o elevado número de reclamações demonstra claramente que estas instituições se recusam a seguir as regras estabelecidas.

Isso é facilmente percebido em virtude das reclamações dos clientes, que se vêm perdidos em meio a um vendaval de problemas e desinformações, causadas pelas próprias instituições.<sup>23</sup> Outro fato de suma relevância é a constatação de que os bancos não respeitam sequer as determinações do Banco Central, que é a maior autoridade no que diz respeito à fiscalização das instituições.

Não obstante, é por isso que se faz mais do que necessário redobrar a atenção em relação aos bancos, que se acham superiores aos demais ramos de negócios. Neste sentido, talvez fosse interessante criar um órgão dentro do próprio PROCON que pudesse tratar exclusivamente das questões relacionadas às instituições bancárias.

Porém, corre-se o risco de que a burocracia e a morosidade acabem por não trazer benefícios para o cliente, que é quem mais precisa. Não obstante, é chegada a hora de fazer alguma coisa para atenuar a gama de problemas que se acumulam e deixam o cliente a mercê da própria sorte ou da justiça que, na maioria das vezes leva tanto tempo para ser feita, que a punição não serve de exemplo.

Então a forma pela qual, as instituições bancárias vêm atuando, demanda ações rígidas e rápidas que não estão sendo tomadas, nem pelo Estado, nem pelos órgãos que devem defender os direitos do cliente.

---

<sup>23</sup> Maílson da Nóbrega. **Os Rumos do Brasil**. Disponível em: <<http://www.procon-sp.gov.br>>. Acesso em: 03 de setembro e 2008.

### 4.3 A situação é mesmo tão grave?

Sim, porque existem relatos de clientes que tiveram cheques retornados, mesmo tendo fundos suficientes, bem como empréstimos que foram feitos de forma duvidosa, ou seja, a assinatura não confere ou o cliente jamais fez a solicitação. Existem também problemas graves em relação à atuação dos funcionários que cuidam das tão famigeradas portas giratórias que têm sim, uma função importante, mas vêm causando muito constrangimento aos clientes.<sup>24</sup>

Esses são apenas poucos exemplos da gama de problemas que um cliente enfrenta quando decide abrir uma conta em uma instituição bancária. Além do mais, o número de ações por danos morais e materiais não pára de crescer em todo o território nacional, o que comprova a gravidade da situação.

Os clientes por sua vez são o elo mais fraco da corrente e estão pedindo socorro, pois já não sabem mais o que fazer. Porém a situação não apresenta sinais de melhora e o pior é que agora com o fácil acesso à internet, uma nova modalidade de abusos teve início. Isso porque com as operações *on-line*, o cliente ficou ainda mais vulnerável à atuação indevida de algumas instituições. Neste sentido, podem-se mencionar fatos como transferências não autorizadas, contratação de serviços não requisitados e muitas outras práticas que vão de encontro ao bom relacionamento que deve existir entre consumidor e fornecedor.

Portanto, a situação é sim, muito grave e só se tem uma idéia disto porque os clientes não se dão por vencidos e buscam os órgãos competentes para reparar os seus direitos. Contudo, existem ainda muitos clientes que por desconhecimento ou medo, se recusam a procurar as soluções para seus problemas.

Este fato acaba por agravar mais um cenário já caótico e torna possível que as instituições bancárias continuem atuando de forma leviana em face de seus clientes. Porquanto, não há como continuar neste caminho, pois diante da inércia estatal e da falta de cooperação dos bancos a tendência é de que o número de problemas venha aumentar mais e mais até que

---

<sup>24</sup> Maílson da Nóbrega. **Os Rumos do Brasil**. Disponível em: <<http://www.procon-sp.gov.br>>. Acesso em: 26 de setembro de 2008.

ocorra um colapso generalizado, visto que, no contexto atual, as pessoas são quase que obrigadas a depender destas instituições.

Outrossim, o Banco Central procura maneiras para remediar a situação e fazer com que as instituições bancárias assumam a responsabilidade por seus desmandos e atendam o cliente com o devido respeito. Porém, essas tentativas do Banco Central não têm obtido o êxito esperado o que complica ainda mais a questão.

Outra prova contundente da irresponsabilidade das instituições bancárias são os relatos dos clientes que em sua maioria não estão satisfeitos com o serviço prestado e apontam graves falhas em relação à forma com que são atendidos.

O PROCON de São Paulo, que é o maior do país, registra cada vez mais reclamações em face dos bancos e o mais grave é que estas reclamações crescem ano após ano, sem que nada seja feito. A própria instituição de defesa do consumidor reconhece que não consegue atender a todas as reclamações. Então, a ausência do Estado está complicando ainda mais um quadro que já está, por demais, nebuloso.

#### **4.4 É possível encontrar uma solução?**

Sim, sempre é possível encontrar um caminho melhor. O que ocorre neste caso é que devido ao poder econômico que as instituições bancárias possuem fica muito difícil fazer com que estas se enquadrem no papel de prestador de serviço que é a verdadeira atividade por elas desempenhada.

Além da questão econômica, existe também a questão política, uma vez que o sistema financeiro é regulamentado pelo poder legislativo e fiscalizado pelo poder executivo, sem esquecer que o Banco Central, maior órgão fiscalizador, está diretamente subordinado à Presidência da República. Portanto, existem obstáculos enormes a serem vencidos, antes que se possa implementar uma solução viável para sanar os desmandos das instituições bancárias.

Conquanto, o cliente não pode se dar ao luxo de esperar indefinidamente por uma solução que parece nunca chegar. Daí a importância da manifestação do cliente, frente às autoridades, pois só assim é que as autoridades poderão entender que é chegada à hora de atuar e deixar de lado as diferenças e os interesses econômicos.

Sendo assim, é possível vislumbrar um cenário no qual se faça cumprir a lei e as instituições bancárias, possam enfim, funcionar em consonância com o que determina o Código de Defesa do Consumidor, que de nada vale se não for cumprido.

Isso porque no contexto atual os bancos passam por cima das determinações da lei consumerista sem que nada aconteça e por isso é que a situação chegou ao ponto extremo que se percebe. Neste sentido cabe também ressaltar que a justiça é o único caminho que o cliente tem para buscar a reparação dos direitos violados e por demasiada lenta, na maioria das vezes não apresenta uma solução satisfatória, especialmente quando os casos não se enquadram aos requisitos dos Juizados Especiais.

Por esses motivos é que as reclamações em face das instituições bancárias não param de crescer e os clientes estão cada vez mais insatisfeitos com os abusos que vêm sofrendo. Deste modo, este projeto procura demonstrar que é preciso que as autoridades tomem conhecimento do que está ocorrendo e possam atuar de forma eficiente, a fim de solucionar a gama de problemas que afetam o cliente. <sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> João Bosco Leopoldo da Fonseca. **Direito Econômico**. 1995. p. 245.

## CONCLUSÃO

A realização deste projeto foi muito importante, uma vez que o assunto discutido diz respeito ao Direito como instrumento de defesa do consumidor. Para tanto, pode-se atestar que o Direito é instrumento fundamental de defesa do cidadão.

Sendo assim, este trabalho veio, não só para informar, mas principalmente para alertar acerca da situação que permeia as instituições bancárias e suas relações com os clientes. Por isso, é mais do que justificado o propósito e a necessidade de realização deste projeto.

Ao longo desta extensa pesquisa foi possível apontar as razões pelas quais, as reclamações chegaram ao estágio atual. Pode-se perceber que o descaso e a desinformação têm lugar garantido no modo de agir das instituições bancárias. E o consumidor que, por sua vez, representa o lado mais fraco nesta complicada situação, acaba por responder sozinho pelos desmandos das instituições bancárias e dos órgãos governamentais.

Não obstante, desta realidade pode-se também constatar que os órgãos de defesa do consumidor não fazem frente a esta situação perversa. O que faz o consumidor refletir acerca do que se pode fazer em face de uma situação que parece não ter fim e só piora com o passar do tempo.

Deste modo, o que ficou mais evidente durante a realização desta pesquisa, foi a forma pela qual os direitos do consumidor são sistematicamente desrespeitados, sem que se tome nenhuma providência. Cabe, pois, afirmar que o Estado deu as costas para aqueles, que por direito, deveriam ter prioridade no que diz respeito à defesa de seus direitos.

Por conseguinte, o projeto mostrou-se determinante para tornar possível o entendimento do caos que tomou conta das relações entre os clientes e os bancos. Sem sombra de dúvida, ficou evidente que o consumidor está entregue a própria sorte e aqueles que deveriam zelar por ele, agem de forma omissa e ineficaz. Assim, a constatação mais próxima da realidade é de que o consumidor é desrespeitado, humilhado e encontra-se perdido em meio a uma situação que não parece ter fim.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Livros

ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. Saraiva. São Paulo. 2005.

FONSECA, João Bosco Leopoldo. **Direito Econômico**. 1995.

FERNANDES, Francisco. LUFT, Celso Pedro e GUIMARÃES, F Marques. **Dicionário Brasileiro Globo**. São Paulo. Globo. 1992.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1991.

HILDEBRAND, Antonio Roberto. **Código de Defesa do Cliente Bancário**. São Paulo. Mundo Jurídico. 2001.

LAKATUS, E. M; MARCONI, M.A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas. S.A. 2005.

MENDONÇA, J. X. Carvalho. **Tratado de Direito Comercial Brasileiro**, Rio de Janeiro. 1947.

MOLLE, Giacomo, **I Contratti Bancari**.

NEGRÃO, Ricardo. **Manual de Direito Comercial e de Empresa**. São Paulo. Saraiva. 2007.

SOUZA, Nali de Jesus. **Desenvolvimento Econômico**. São Paulo. Atlas. 2005.

**CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO**

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

# CONSTITUIÇÃO FEDERAL BRASILEIRA

## Endereços Eletrônicos

<http://www.basen.gov.br>.

<http://www.procon-sp.gov.br>.