

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS**

Volnei Roque Zanchetta

**PRINCIPAIS CAUSAS GERADORAS DE AÇÕES INDENIZATÓRIAS
CONTRA OS BANCOS:
Algumas Recomendações Jurídico-Administrativas.**

**Porto Alegre
2007**

Volnei Roque Zanchetta

**PRINCIPAIS CAUSAS GERADORAS DE AÇÕES INDENIZATÓRIAS
CONTRA OS BANCOS:
Algumas Recomendações Jurídico-Administrativas.**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

**Orientador: Prof. Roberto Lamb
Tutora Orientadora: Prof^ª: Janine de Souza Gonçalves**

**Porto Alegre
2007**

Volnei Roque Zanchetta

**PRINCIPAIS CAUSAS GERADORAS DE AÇÕES INDENIZATÓRIAS
CONTRA OS BANCOS:
Algumas Recomendações Jurídico-Administrativas.**

Foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora e homologada como pré-requisito à obtenção de aprovação no curso de especialização em Gestão de Negócios Financeiros.

Data: ____/____/____.

Nota Final: _____

Banca Examinadora:

Prof.(a) – Nome: _____
Assinatura: _____

Prof.(a) – Nome: _____
Assinatura: _____

Prof.(a) – Nome: _____
Assinatura: _____

DEDICATÓRIA: À Grazielle, pelos bons momentos.

Ao Grande Arquiteto, pela vida.

AGRADECIMENTOS: A todos os Educadores e Colaboradores da UFRGS, pela inovação, dedicação e constante interesse no aprendizado de seus alunos.

Ao Banco do Brasil, pela incansável dedicação ao crescimento pessoal e intelectual de seus funcionários.

RESUMO

A grande quantidade e diversidade de ações judiciais indenizatórias ajuizadas em face dos bancos neste País decorrem de longo processo de evolução jurídica e de crescente exercício de cidadania, que tem feito com que clientes, mais cômnicos de seus direitos, não exitem em exercê-los. Para os bancos, vê-se necessária a investigação sobre quais são as principais causas geradoras das ações indenizatórias contra si ajuizadas, para que, a partir delas possam ser analisadas quais as melhores medidas corretivas a evitá-las. A partir da pesquisa efetuada junto ao Escritório da Assessoria Jurídica do Banco do Brasil no Estado de Santa Catarina – AJURE-SC obteve-se as ações judiciais mais repetidas em face deste banco e neste Estado, as quais, conseqüentemente, indicam as principais causas e objetos destas ações, bem como, servem de indicativo de que, em relação às demais instituições financeiras, podem os mesmos números se repetir. Cotejando-se, uma a uma, foi possível demonstrar-se os pedidos, as causas de pedir e as possíveis condenações aplicadas pelo judiciário em cada modalidade de ação judicial. Verificou-se que apenas três espécies de ações são responsáveis por 83,33% do total de ações ajuizadas, indicando que sobre as mesmas devem incidir as maiores atenções. Concluíram-se, assim, com a identificação das ações mais repetidas, pela mensuração financeira de quanto podem importar as condenações e pela apresentação de uma série de críticas e recomendações jurídico administrativas ao gestor bancário, para que, desejando, possa ter elementos na implementação de medidas capazes de reduzir o número de ações e fazer diminuir o desembolso de valores para o pagamento das condenações.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	11
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	12
1.2.1	Objetivo geral.....	12
1.2.2	Objetivos específicos.....	12
1.3	JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	12
2	REVISÃO DA LITERATURA.....	15
2.1	A ADMINISTRAÇÃO E O DIREITO.....	15
2.2	AMADURECIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA.....	17
2.3	A LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA.....	18
2.4	A DOUTRINA JURÍDICA DOMINANTE.....	22
2.5	A JURISPRUDÊNCIA.....	24
2.6	TEORIA DA CULPA OBJETIVA.....	26
3	METODOLOGIA.....	28
4	ANÁLISE DE RESULTADOS.....	30
4.1	AS ESPECIFICIDADES DE CADA AÇÃO – CAUSA DE PEDIR, OBJETO, CONDENAÇÃO.....	31
4.1.1	Ação de indenização por danos decorrentes de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito.....	33
4.1.2	Ação de indenização por danos decorrentes de devolução indevida de cheques.....	35
4.1.3	Ação de indenização por danos decorrentes de protesto indevido de títulos.....	36
4.1.4	Ação de indenização por danos decorrentes de cobrança vexatória de débito.....	37
4.1.5	Ação de indenização por danos decorrentes de saques ou débitos indevidos em conta corrente ou de poupança.....	38
4.1.6	Ação de indenização por danos decorrentes de encerramento indevido de conta corrente ou cancelamento de limite de crédito.....	38
4.1.7	Ação de indenização por danos decorrentes de constrangimento em porta detectora de metais de agência bancária.....	39

4.1.8	Ação de indenização por danos de remessa, acionamento, cancelamento indevido ou compra negada em cartão de crédito.....	40
4.1.9	Ação de indenização por danos decorrentes de não encerramento de conta corrente.....	41
4.2	CRÍTICAS COMENTÁRIOS E RECOMENDAÇÕES DE ORDEM JURÍDICA PARA DIMINUIÇÃO DE CAUSAS GERADORAS DE AÇÕES INDENIZATÓRIAS.....	41
4.2.1	Causas decorrentes de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito.....	43
4.2.2	Causas decorrentes de devolução indevida de cheques.....	46
4.2.3	Causas decorrentes de protesto indevido de títulos.....	47
4.2.4	Causas decorrentes de cobrança vexatória de débito.....	50
4.2.5	Causas decorrentes de saques ou débitos indevidos em conta corrente ou de poupança.....	51
4.2.6	Causas decorrentes de encerramento indevido de conta corrente ou cancelamento de limite de crédito.....	54
4.2.7	Causas decorrentes de constrangimento em porta detectora de metais.....	55
4.2.8	Causas decorrentes de remessa, acionamento, cancelamento indevido ou compra negada em cartão de crédito.....	57
4.2.9	Causas decorrentes de não encerramento de conta corrente.....	59
4.3	OUTRAS RECOMENDAÇÕES ADMINISTRATIVAS DECORRENTES DO RESULTADO DA PESQUISA.....	61
4.3.1	A alocação de funcionários.....	61
4.3.2	O treinamento.....	62
4.3.3	A ação imediata na identificação de causas.....	63
4.3.4	A ação mediata para os casos que se transformaram em ações judiciais.....	64
4.3.5	A preservação da imagem da empresa.....	65
4.3.6	Providências processuais no caso de citação em ação indenizatória.....	66
4.3.7	Providências processuais para o pagamento da condenação em sentença sob pena de multa de 10%.....	67

5	MANIFESTAÇÃO DO JURÍDICO DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOBRE A PESQUISA E AS RECOMENDAÇÕES.....	70
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
6.1	LIMITAÇÕES AO TRABALHO.....	74
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
	ANEXO A – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI Nº 8.078/1990.....	77
	ANEXO B – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO – RESOLUÇÃO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL DE Nº 2878/2001.....	93
	ANEXO C – RELATÓRIOS PAJM812G.....	97
	ANEXO D – MANIFESTAÇÃO DO JURÍDICO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOBRE A PESQUISA E AS RECOMENDAÇÕES.....	123

1 INTRODUÇÃO

A administração bancária pode ser considerada umas das mais complexas subdivisões da ciência da administração atual, envolvendo desde a captação e aplicação de recursos até a mais variada prestação de serviços, nos quais podem girar poucos ou até milhões de reais, um ou milhares de clientes, das mais variadas classes e com os mais variados interesses.

Sob o ponto de vista bancário, a par da complexidade dos negócios, milionários são os investimentos em produtos, serviços, informatização, treinamentos e marketing, tudo com objetivo de ganhar espaço no mercado e na preferência de milhões de brasileiros, que até por uma questão de necessidade, tornam-se correntistas bancários e usuários de tais serviços.

Sem dúvida, pode-se destacar que o objetivo final de tanto investimento é a fixação da marca no mercado, a preferência dos clientes e o lucro, para isto sendo importante a atuação direta de cada funcionário, mas, e em especial, dos administradores da agência bancária, aí incluídos o gerente, gerente de administração, de controle, de carteira, de conta, de suporte, etc.

Além de tratar das variadas formas de rentabilizar, devem os gestores das agências cuidar com zelo da atuação de seus funcionários no dia-a-dia, para que, além de prestarem atendimento com qualidade, que satisfaçam os anseios e desejos de seus clientes, atuem com precisão e segurança em seus serviços, de forma que os negócios sejam bons e seguros para o banco e para sua imagem e, também, não causem danos e prejuízos aos clientes, caso em que, além de ofuscar-lhe a qualidade dos serviços e dos negócios, podem prejudicar as estratégias e ações que visam ao fortalecimento da imagem da empresa, bem como, tornar-se objeto de ações judiciais, na busca da reparação de danos, que podem culminar em milionárias condenações aos bancos.

É a administração dita por Silva (2004, p. 6) como um “conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais”.

No Brasil, sabe-se que ocorre uma verdadeira "enxurrada" de ações indenizatórias em face dos bancos, sempre em busca de expressivas indenizações.

Referidas ações, naturalmente, não nascem do nada, mas sim de possibilidades legais e fatos que, ainda que postos de forma exagerada nos processos, os justificam.

Por isto, imprescindível também que os gestores bancários conheçam, além dos fundamentos de administração, a legislação vigente que envolve os bancos e protegem os direitos de seus clientes/consumidores, bem como, quais as causas (causa de pedir, objeto do pedido e da ação) mais constantemente usadas a fundamentar o ajuizamento de ações indenizatórias e as decisões que vem sendo proferidas em cada uma delas, como forma de mensurar o risco de cada atividade em particular e o custo que as mesmas podem impor aos cofres de cada agência bancária.

Para tanto optou-se por pesquisa das ações indenizatórias movidas contra o Banco do Brasil no Estado de Santa Catarina e cadastradas no sistema de informação denominado de Sistema de Informação do Banco do Brasil - SISBB, no programa denominado BBJUR, da Assessoria Jurídica do Estado de Santa Catarina – AJURE-SC, cadastradas por códigos de causa de pedir.

Para efeito de corte, foram consideradas apenas as espécies de ações/causa de pedir com números superiores a dez e em trâmite no momento da pesquisa, realizada no período de agosto de 2007.

Os valores médios de condenações aplicadas às ações judiciais foram obtidos através de pesquisas no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, nos processos julgados, numa média de cinco a dez por modalidade de ação.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Dentro deste cenário é que se instala o problema de pesquisa deste trabalho, no sentido de descobrir quais são as ações de indenização por danos morais e materiais mais repetidos em face dos bancos e, consecutivamente, quais são as causas geradoras destas ações. Ou seja: por que elas ocorrem? Por que os clientes ajuízam ações indenizatórias contra os bancos?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Podem-se delimitar os objetivos do presente trabalho em:

1.2.1 Objetivo geral

Apurar quais são as ações indenizatórias mais repetidamente ajuizadas em face dos bancos.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Demonstrar quais são as causas de pedir de tais ações, bem como, os pedidos feitos pelos autores e as condenações aplicadas pelo Judiciário;
- b) Mencionar a legislação e o entendimento de doutrinadores sobre a matéria;
- c) Demonstrar pela multiplicação da quantidade de ações pelo valor médio de condenação, a quanto pode chegar o total de desembolsos para pagamentos das condenações;
- d) Sensibilizar o bancário e o administrador de agência, através de recomendações de ordem jurídico-administrativas, preventivas e capazes de fazer diminuir a quantidade de ações e, respectivamente, de condenações e evasões de recursos para seu pagamento, o que propicia melhores índices de rentabilidade à agência.

1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

A justificativa, como se extrai, ante a verificação de que o ajuizamento de ações indenizatórias tem se mostrado em quantidades alarmantes, está na

necessidade de disponibilizar-se ao administrador bancário, e ao bancário propriamente dito, o conhecimento sobre quais, e quantas, são as principais causas geradoras de ações, para que possam, a partir delas, definir estratégias para combatê-las, de forma específica e objetiva.

Até porque não se encontrou na revisão de literatura nenhum trabalho que, de forma direta, mencionasse os números aqui perseguidos, quais sejam, de quais são as ações indenizatórias mais movidas em face dos bancos. Tão pouco, que fizesse sugestões específicas aos bancos, de como atuar para evitar as causas geradoras das ações indenizatórias.

Não obstante parecer que seja um estudo focado no Direito e não na Administração, tem-se que, em face da grande quantidade de ações diariamente ajuizadas contra os bancos, as quais na maioria culminam na condenação no pagamento de dezenas de indenizações, cuja soma chega fácil à cifra dos milhões, indispensável ser o bancário e o gestor bancário conhecedor do direito, das doutrinas jurídicas e jurisprudências aplicáveis às principais causas geradoras de tais ações, para que possa agir com mais cautela e prudência nos serviços foco das ações e traçar melhores diretrizes internas para minimizá-las, sob pena de ver comprometido grande fatia dos lucros da agência no pagamento de indenizações. Daí a utilidade do estudo para o administrador.

Tem-se, assim, o que Coelho (2002, p. 40) denominou de Direito-Custo, que é a obrigatória consideração, pela Administração, das normas jurídicas referentes à responsabilização civil pelos atos e fatos administrativo-jurídicos que interferem nas atividades empresariais e que, por isto, não podem ser desconhecidas do administrador bancário.

Ou seja, ou administrador conhece e administra os aspectos jurídicos de seu negócio ou se sujeita a sofrer as conseqüências da responsabilização civil pela sua inércia, que, nos casos de danos morais e materiais aos seus clientes, inevitavelmente se ultimam em ações e condenações judiciais, fixadas em espécie (dinheiro) a ser subtraído do caixa e receitas de sua agência, fazendo, por óbvio, diminuir seu lucro.

Esta pesquisa, por causa de pedir, portanto, antes de identificar as ações mais ajuizadas, identifica as causas e fatos geradores das mesmas.

A partir dela tornou-se possível desenvolver capítulo de análise de dados, o qual demonstra a quanto pode chegar o total das condenações para as agências do Estado pesquisado.

Naturalmente, e por final, deve-se ressaltar que o presente trabalho, em hipótese alguma, pretende afrontar qualquer entendimento ou orientação administrativa ou jurídica diversa e emanada dos manuais de cada instituição financeira, mas servir de suporte ao cumprimento e aplicação das normas definidas pelas empresas, que, por institucionais, deverão sempre prevalecer; ou, quiçá, servir este de fundamento para eventual contestação ou atualização de tais normas.

Pela inteiração jurídico-administrativo que envolve o trabalho, iniciar-se-á buscando demonstrar a necessidade das duas ciências andarem lado a lado, no que se refere, entre outros, aos interesses de minimização de riscos e elevação de rentabilidade.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Considerando que o gestor bancário, no seu dia-a-dia exerce atividades e negócios de cunho essencialmente jurídico, ou que geram repercussões jurídicas, por se tratarem de atos e fatos jurídicos em si, não lhe basta, então, ser conhecedor apenas da ciência da Administração, mas ter, também, conhecimento básico na área do Direito, que possa propiciar-lhe o aguçamento da sensibilidade para a identificação de pontos de risco jurídico, assim entendidos, aqueles que podem, de alguma forma, gerar direitos a terceiros, que não interessem à empresa que está a gerir, no caso, o banco.

2.1 A ADMINISTRAÇÃO E O DIREITO

Assim, não obstante o presente trabalho ser desenvolvido em estudos atinentes à área de Administração, com foco em Instituições Financeiras, por trazer sustentação jurídica fundamentada em leis, doutrinas e jurisprudências, tendo ainda a pesquisa como base as causas de pedir em ações judiciais indenizatórias, há de ressaltar-se ao administrador que ambas as ciências são estreitamente ligadas entre si, havendo diversas situações em que uma incursiona sobre, ou para dentro, da outra, sendo necessário o conhecimento de uma ou de outra pelo advogado, pelo bancário, pelo assessor ou pelo administrador bancário.

Isto porque administrar é planejar, organizar, liderar e controlar (Robbins, 2000, p. 33), para o resultado da empresa ou negócio, que é a rentabilidade.

Advogar é prestar orientações e informações jurídicas para o gestor, a fim de inibir riscos e auxiliar na melhor rentabilização dos negócios.

Na função do administrador praticam-se dezenas de atos e fatos administrativo - jurídicos, os quais possuem qualificação legal à partir do Direito.

Ou seja, a arte de gerir obriga na realização de atos e fatos cuja previsão jurídica será sempre definida pelo Direito. E, mais ainda, estes atos e fatos geram a criação ou modificação de direitos ou obrigações, (negócios jurídicos), os quais possuem vinculação ao Direito, propriamente dito.

E a vinculação de atos do Direito com atos da Administração fez nascer o chamado Direito-Custo, definido por Coelho (2002, p. 40) como “...as normas jurídicas cuja aplicação interfere com os custos da atividade empresarial, da produção e da circulação de bens ou serviços”.

Já Athayde (1983, pg. 22) também relacionou o Direito à Economia:

O Direito está, pois aos “serviços” da atividade econômica que “usa” as instituições jurídicas para funcionar. Mas neste aspecto não se esgota a análise das relações entre Economia e Lei. Na verdade, se continuarmos a examinar a matéria veremos que o Direito é, por outro lado, o veículo através do qual são impostos condicionamentos à Economia, ou seja, limitações ao mero jogo das forças econômicas à racionalidade econômica pura.

Assim, considerando que os atos e fatos bancários podem dar azo a demandas jurídicas das mais variadas ordens (ações trabalhistas, indenizatórias, fiscais, etc.) objetiva o presente trabalho, partindo do conhecimento sobre quais são as causas objetos das ações indenizatórias mais repetidas em face dos bancos, trazer à discussão as atitudes, comportamentos e procedimentos mantidos na relação do banco com seus clientes, de forma mais específica, naquilo que pode transformar-se em “causa de pedir”, definida no conceito jurídico processual como a causa embasadora da ação judicial.

Este esclarecimento e vinculação se fazem necessário para demonstrar o relacionamento do Direito com a ciência da Administração e, mais especificamente no presente trabalho, para demonstrar como a inobservância de normas civis e consumeristas podem ocasionar o ajuizamento de demandas judiciais que se ultimam em condenações, onde, inevitavelmente, consomem os rendimentos obtidos pela atividade empresarial, pelos atos do administrador.

Como menciona Robbins (2000), em sua obra, de que:

“todos os gerentes precisam ter habilidades técnicas para aplicar conhecimento especializado ou experiência. Para a alta administração, essas habilidades tendem a estar relacionadas ao conhecimento do setor e a um atendimento geral dos processos e produtos da organização”.

Pretende-se, então, que o administrador, ao invés de andar com seu advogado a tira-colo, para orientá-lo em cada ato que pratica, tome conhecimento das razões que envolvem sua agência nas diversas ações judiciais indenizatórias, para, à partir delas, adotar medidas corretivas de comportamento e atitudes, que possam fazer diminuir as causas, ações, condenações e o desembolso de valores para pagá-los.

Deve, então, o administrador, ser conhecedor dos reflexos jurídicos e sociais de seus atos, pois são eles que irão definir, no longo prazo, a continuidade dos negócios, da empresa e dos resultados.

Não pode o administrador ignorar a legislação trabalhista, tributária, comercial e, muito menos, a civil. E, nesta, não se pode deixar de considerar a farta legislação consumerista, geradora de ampla gama de direitos e proteção a todos os consumidores.

Assim é que o administrador bancário deve estar atento às causas, conseqüências e quantidade de ações indenizatórias que sua agência está envolvida, para adotar as providências necessárias à inibição de novas ocorrências.

E, neste ponto é que se enquadra o presente trabalho, fazendo um *link* entre o Direito e a Administração bancária, não de forma teórica, ilimitada ou extensa, mas limitada, prática e focada nas causas geradoras de ações indenizatórias e sugestões administrativo-jurídicas para evitá-las, partindo-se, então, da exploração sobre a legislação vigente e aplicável ao caso em comento.

2.2 AMADURECIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA

Nesta linha de pensamento, faz necessário que o administrador conheça um pouco sobre a história que envolve a legislação consumerista, a qual fundamenta a grande maioria dos pedidos nas ações judiciais que sofre sua agência.

Este conhecimento permitirá entender como e porque fornecedores, como os bancos, são condenados ao pagamento de indenizações, muitas vezes de elevados valores.

Como bem mencionam Alvim e Alvim (1995, p.12), a partir da Constituição Federal de 1988, os direitos consumeristas afluíram de forma bastante contundente, podendo-se assegurar que a edição do artigo 170, da Constituição Federal de 1988, que definiu que o Estado promoveria "*a defesa do Consumidor*" foi o marco para a edição de leis posteriores, cujo foco seria a proteção daqueles que, até então, não possuíam uma legislação tão especial.

Foi assim que através da Lei Federal 8.078/90, em 11.09.1990, surgiu o Código de Defesa do Consumidor, o qual trouxe moderna legislação para assegurar

a posição dos consumidores, tanto através de nova capitulação legal, como pela concentração e entendimento de alguns artigos de lei já existentes na vasta legislação nacional.

Em razão da especificidade dos serviços, da grande demanda de consumo e das constantes controvérsias entre bancos e clientes, no ano de 2001, surgiu o Código de Defesa do Consumidor Bancário, através de Resolução nº. 2878/01, do Banco Central, para a categoria específica dos consumidores bancários, os quais ganharam importante aliado na resolução de seus problemas junto aos bancos.

Os bancos, por sua vez, na maioria dos casos, desprovidos de corpo funcional e de tecnologia suficiente para dar azo à desvairada corrida aos bancos, por pessoas e empresas, somadas a fatores culturais que lhes mantinham engessados e sem assumir a nova postura de maior atenção aos consumidores, acabaram por se tornar, dentre os prestadores de serviços, até pouco tempo, os que mais sofreram reclamações e ações judiciais, sempre decorrentes de falhas de serviço, mau atendimento, desrespeito às normas consumeristas, às normas civis, etc.

Disto tudo, vê-se que os bancos gastando anualmente milhões de reais no pagamento de indenizações concedidas pelo Poder Judiciário estão obrigados a, partindo da consideração da legislação vigente, da análise circunstancial dos fatos, reavaliarem sua postura de atuação, como forma de impedir seja a imagem denegrida e fazer diminuir o número de ocorrências geradoras de ações civis.

Mais especificamente, conhecendo as causas geradoras das ações, atuar de forma mais objetiva e incisiva nas condutas que as originam, sob pena de continuar a desembolsar milhares de reais no pagamento das inevitáveis condenações.

2.3 A LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA

Tudo ganha força e clareza com Constituição Federal de 1988, norma superior que delimita todas as demais legislações vigentes. Nenhuma outra norma pode contrariá-la, apenas complementá-la.

Referida Constituição, numa série de artigos, definiu de forma expressa a nova ordem protecionista dos direitos de consumidores, dentre os quais pode-se destacar os incisos V, X e XXXII do artigo 5º, que assim mencionam:

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:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

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;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Referido artigo veio corroborado pela redação do artigo 170, também da Constituição Federal:

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:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;

(...)

Dentre a legislação infraconstitucional, na mesma esteira, podemos citar o Código Civil Brasileiro, que em seus artigos 186 e 187 asseguram a todos a obtenção de devidas indenizações pelos danos sofridos:

Art. 186. Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

De forma mais específica, cumprindo o papel definido pela Constituição ao Estado, conforme visto no artigo 170 anteriormente citado, o Código de Defesa do Consumidor, Lei Ordinária de nº. 8.078, de 1990, que veio legislar sobre o assunto, entre os demais artigos, assegura aos consumidores diversos direitos, como os previstos a seguir:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Ainda, em complementação ao Código de Defesa do Consumidor, temos a Resolução do Banco Central do Brasil – BACEN, de número 2878/2001, complementada pela Resolução 2892/2001, que resultou no que ficou denominado de Código de Defesa do Consumidor Bancário, o qual define de forma mais detalhada e técnica a prestação de serviços bancários, assegurando aos clientes o respeito a seus direitos.

A ingerência do Banco Central do Brasil via resoluções, decorre de seu poder institucional definido, em especial, pela Lei 4.595/64, a qual é indispensável e saudável para o pleno e seguro funcionamento dos mercados e atividades bancárias de qualquer país, como bem menciona Lastra (2000, p.65) em obra que trata sobre o Banco Central e a Regulamentação Bancária.

São do texto da Resolução BACEN 2878, de 26.07.2001:

Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral,

sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

II - resposta tempestiva às consultas, às reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como às operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

- a) cláusulas e condições contratuais;
- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços;

III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

IV - fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, ou em meio eletrônico, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

Art. 2º (...)

Art. 3. As instituições referidas no art. 1º. devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;

II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF);

III - as penalidades a que o correntista está sujeito;

IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas à:

a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos;

b) manutenção de conta de depósitos;

V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis;

VI - providências quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção;

VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral.

Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e as obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.

Para não fugir do foco do trabalho, os demais artigos destas Resoluções, dos quais também se sugere a leitura, são transcritos nos Anexos A e B, ao final, e podem ser consultados a contento.

Deve, então, o administrador bancário saber e considerar que a legislação vigente trata sobre o assunto, qual seja, o direito dos consumidores bancários, de forma a assegurar-lhes o amplo acesso ao Judiciário, na busca da declaração de seus direitos e das cabíveis indenizações pelos eventuais danos materiais e morais sofridos, aí incluídas as pessoas jurídicas, as quais também possuem legitimidade para pleitear danos morais sofridos (Alves 1999, p. 142).

Ao administrador bancário cabe, primeiramente, ser conhecedor da legislação consumerista afeta às instituições financeiras e, a partir dela, conduzir de maneira segura e eficiente a gestão da agência, atuando de forma preventiva nas causas geradoras de ações, sob pena de ver sua rentabilidade ser reduzida, por força do pagamento de inevitáveis indenizações.

2.4 A DOUTRINA JURÍDICA DOMINANTE

Para que se convença o administrador de que a letra fria da lei está saindo dos códigos para as sentenças, basta que observe a posição dos doutrinadores sobre a aplicabilidade das mesmas.

Discorrendo sobre a filosofia da novel legislação consumerista, Grinover e Benjamin (1999, p.6), lecionam:

A sociedade de consumo, ao contrário do que se imagina, não trouxe apenas benefícios para os seus atores. Muito ao revés, em certos casos, a posição do consumidor, dentro desse modelo piorou ao invés de melhorar.

Se antes fornecedor e consumidor encontravam-se em relação de relativo equilíbrio de poder de barganha (até porque se conheciam), agora é o fornecedor (fabricante, produtor, construtor, importador ou comerciante) que, inegavelmente, assume a posição de força na relação de consumo e que, por isso mesmo, "dita as regras". E o direito não pode ficar alheio a tal fenômeno.

O mercado, por sua vez, não apresenta, em si mesmo, mecanismos eficientes para superar tal vulnerabilidade do consumidor, nem para mitigá-la. Logo, imprescindível a intervenção do Estado nas suas três esferas: o Legislativo, formulando as normas jurídicas de consumo; o Executivo, implementando-as; e o Judiciário, dirimindo os conflitos decorrentes dos esforços de formulação e de implementação.

Por sua vez Saad (1999, p. 27) discorre sobre a inovação processual do Código de Defesa do Consumidor:

O código aqui em estudo veio simplificar o processo de responsabilidade civil do vendedor ou do fabricante e ademais disso permite a reunião de dezenas ou centenas de consumidores em um único processo judicial. O poder público, doravante, está armado com os meios capazes de amparar o consumidor contra a posição privilegiada do fornecedor do produto.

Quase que de forma romântica, Alvim e Alvim (1995, p. 11) tecem sobre a "Revolução das Massas" e a defesa do consumidor numa era em que o consumo tem cedido às sofisticadas técnicas de marketing:

Fruto do irrefreável crescimento massificado da oferta e procura de bens de consumo, certamente com origem comum identificável no que Ortega Y Gasset denomina com precisão de "revolução das massas", o fenômeno de "consumerismo" é visível hodiernamente quer nas sociedades industrializadas como nas economias em desenvolvimento, aonde freqüentemente se persegue a satisfação das necessidades muitas vezes irrealis ou incorretamente hierarquizadas, em função de um condicionamento psicológico criado por uma estratégia de produção industrial extremamente dinâmica no oferecimento de novidades.

Ante as proporções deste fenômeno, a Constituição Federal de 1988 elevou a defesa do consumidor à esfera constitucional de nosso ordenamento jurídico. A opção pela inclusão desta matéria no plano da política constitucional se dá pela inegável necessidade de que certas situações de desequilíbrio social sofram incisiva ação terapêutica do Estado, seja esta ação de cunho econômico ou jurídico.

Na obra em que dissecou assuntos em torno dos contratos civis em geral Pereira (2004, p. 56), enaltece o favorecimento que cerca a análise dos contratos de consumo, aí incluídos os contratos bancários:

Os contratos que regulam as relações de consumo recebem interpretação de maneira mais favorável ao consumidor, conforme expressamente determina o art. 47 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90. Trata-se de regra de hermenêutica que tem em vista proteger a parte presumidamente mais fraca da relação jurídica.

O Código do Consumidor, no entanto, vai ainda mais longe, ao dispor no seu art. 46 que os contratos que regulam as relações de consumo deixam de ser obrigatórios se ao consumidor não for dada oportunidade de conhecer previamente o seu conteúdo, ou forem redigidos de forma a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. Esta norma visa a assegurar não só o efetivo prévio conhecimento do conteúdo do contrato por parte do consumidor, mas também que o contrato tenha sido entendido pelo consumidor, sob pena, em qualquer dos dois casos, de nulidade do próprio contrato. Não se trata, portanto, a rigor, de uma regra de interpretação, mas sim de uma regra de garantia do prévio conhecimento e do prévio entendimento do conteúdo do contrato por parte do consumidor.

Na mesma esteira, centenas de doutrinadores e juristas enaltecem o avanço e modernidade trazida pelas normas consumeristas, evidenciando que as mesmas se prezam a equipar direitos e deveres entre fornecedor e consumidor, sugerindo ao administrador que não desejar sofrer a chancela do Judiciário, através de condenação em expressivos valores, que se ajuste às mesmas, quer seja no que se refere aos contratos celebrados, quer em relação aos serviços e produtos disponibilizados.

Assim, partindo-se do entendimento que é incontroversa a posição doutrinária sobre a extensão da aplicabilidade das normas consumeristas, dispensa-se maiores aprofundamentos, sendo necessário, apenas, a verificação fáticas dos casos, para ver-se o que ofende, ou não, o direito vigente, como forma de afastar a possibilidade de condenações indesejadas.

2.5 A JURISPRUDÊNCIA

Para por uma pá de cal no assunto e demonstrar que a legislação é eficaz e tem sido aplicada pelos nossos tribunais, vejamos alguns de seus julgados, obtidos junto ao *site* do Tribunal de Justiça Catarinense:

Acórdão: Agravo de instrumento 2005.014107-1, do TJ/SC
Relator: Des. Luiz Carlos Freyesleben
Data da Decisão: 27/10/2005

Ementa: processual civil. Ação de indenização por danos morais. Deferimento de tutela antecipada para exclusão do nome do consumidor das listas dos órgãos protetores do crédito. Nulidade da decisão por julgamento *ultra petita*. Inocorrência. Dívida quitada. Presença dos requisitos legais para a antecipação da tutela. Inversão do ônus da prova. Relação entre banco e cliente. Exegese do art. 6º, VIII do CDC. Fixação de multa diária. Possibilidade. A decisão que determina a exclusão do nome do autor dos cadastros restritivos do crédito, de forma genérica, quando o pedido restringia-se ao SPC e à Serasa, não é nula por julgamento *ultra petita*, porque guarda estreita relação com o pedido e alcançará resultado prático idêntico, sem prejuízo para qualquer das partes. É vedada a inscrição do nome do consumidor nos bancos de dados dos órgãos controladores de crédito quando a dívida já tiver sido quitada. A antecipação dos efeitos da tutela está condicionada à demonstração dos seguintes requisitos (CPC, art. 273): a) prova inequívoca da verossimilhança da alegação; b) fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação, ou evidente abuso de direito de defesa ou manifesto propósito protelatório do réu; c) reversibilidade dos fatos ou dos efeitos decorrentes da execução da medida. Verificada a hipossuficiência do consumidor, sem acesso às informações necessárias à demonstração de suas alegações, cabível a inversão do ônus probatório pelo magistrado. A teor dos artigos 273, § 3º, e 461, § 4º, do Código de Processo Civil, o juiz pode impor multa diária ao réu para forçá-lo ao cumprimento de obrigação específica, garantindo a efetividade da decisão antecipatória da tutela.

Acórdão: Apelação cível 2003.030842-3

Relator: Des. Trindade dos Santos.

Data da Decisão: 31/03/2005

EMENTA: DUPLICATA MERCANTIL. Boletos bancários. Anulatória c/c indenização por danos morais. Protesto indevido reconhecido na sentença proferida. Danos morais dados, entretanto, como não caracterizados. Recurso de apelação. Provimento. Desconstituído pela sentença exarada o título alvo de anulação, registrado como indevido o seu protesto, integra-se o dano moral passível de ressarcimento. Nesse quadro, não afasta o direito à indenização o fato de, precedentemente à lavratura do protesto indevido, ter tido a lesada seu nome em cadastros de negativação ou de ter sofrido outros protestos. É que a indenização dos danos morais, a par de visar o ressarcimento do abalo moral em si, também tem o fito de reprimir as práticas ilícitas, objetivando desestimular a reiteração, pelos demandados, de práticas do mesmo jaez.

Acórdão: Apelação cível 2004.008496-0

Relator: Des. Trindade dos Santos.

Data da Decisão: 31/03/2005

EMENTA: DUPLICATAS MERCANTIS. Declaratória desconstitutiva de obrigação cambial. Cumulação com indenização por danos morais. Acolhimento parcial. Títulos desconstituídos. Indenização, entretanto, negada. 'Decisum', nesse aspecto, insubsistente. Apelo, para tanto, agasalhado. I. Reconhecida sentencialmente a inexistência de causa subjacente a motivar o saque de duplicatas mercantis, com os títulos sendo, em razão disso, desconstituídos, gera danos morais à autora, operacionalizando-se, em conseqüência, a plausibilidade da indenização pelos prejuízos que, em potencial, foram causados. II. O direito a essa indenização subsiste, ainda que não concretizado o ato notarial, quando essa não concretização foi travada, não por ato da emitente dos títulos sem causa, mas por força da tomada de providências judiciais pela própria lesada, via aforamento de ação cautelar sustativa. O simples apontamento, em tal caso, acarreta inegável constrangimento à lesada, repercutindo externamente e acarretando-lhe dissabores administrativos internos, esse que se expressam como abalo moral. III. A reparação por danos morais

não deve traduzir-se em fonte de enriquecimento sem causa em favor daquele que sofreu as repercussões do ilícito praticado, impondo-se, entretanto, arbitrada em patamares razoáveis, de forma a desestimular as lesantes a novas práticas do mesmo jaez. Considerando-se o expressivo importe dos documentos de crédito extraídos irregularmente e levados a protesto indevido, afigura-se razoável, no caso concreto, a fixação da indenização no equivalente a duas vezes o valor dos títulos.

Decisões como as acima citadas podem ser encontradas às milhares em qualquer *site* jurídico ou dos tribunais pátrios na *internet*, demonstrando a ocorrência prática dos fatos mencionados no presente trabalho.

Assim, tem-se que o administrador bancário pode adotar medidas preventivas capaz de fazer cessar ou diminuir as condenações decorrentes de ilícitos civis em sua agência, a fim de evitar a lide ou o desembolso, de sua contabilidade líquida, de expressivos valores para pagar as indenizações que sofrer.

2.6 TEORIA DA CULPA OBJETIVA

Antes do estudo caso a caso das principais ações, merece especial comentário a teoria da culpa objetiva, como forma de facilitar ao administrador o entendimento da fácil e simplista condenação dos bancos, como fornecedores de serviços, nas ações amparadas pelo direito consumerista.

Conforme a legislação vigente, encampada pelo Novo Código Civil e, em especial, pelo Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor, nos casos de danos, responde independentemente da existência de culpa (Direito, 2004, p. 21), ou seja, basta que o cliente/consumidor, em sua investida via ação judicial reparatória, alegue os fatos e comprove o defeito na prestação do serviço, os danos sofridos e o nexo causal entre eles (Alvim, 1995, p.94), que a condenação do fornecedor torna-se irreversível, ainda que não seja dele, diretamente, a culpa pelo evento danoso.

Assim, ainda que inexistente a culpa, mas comprovada a ocorrência de danos ao consumidor, será o fornecedor condenado ao pagamento, posto que, pela teoria objetiva, como dito, além da inversão do ônus da prova prevista no inciso VIII do artigo 6º do CDC, acima citado, aplica-se a desnecessidade da demonstração da culpa do fornecedor, bastando que o consumidor apenas prove o defeito no serviço e os danos dele decorrentes (Rocha, 2000, p. 92).

É isto que se extrai do artigo 14 do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Referida legislação, ainda que objeto de controvérsia no mundo jurídico, serve para demonstrar ao gestor bancário a fragilidade da situação do fornecedor em relação ao consumidor, obrigando-o a, além de prestar serviços de qualidade, preocupar-se com o bom uso e gozo dos serviços pelo seu consumidor, posto que eventuais danos ou prejuízos que o mesmo venha a suportar, em razão do serviço, podem lhe ser atribuídos.

Por isto, dos casos adiante citados, que representam as ações judiciais em andamento e mais repetidas em face do Banco do Brasil no Estado de Santa Catarina, em ordem decrescente de quantidade, e que servem de indicador de que podem ser as ações mais ajuizadas em face dos demais bancos, podem os administradores e bancários efetuar criteriosa análise comportamental, como forma de verificar se estão, como estão e o que podem fazer para agirem dentro da melhor perfeição jurídica possível, no sentido de evitar fatos e ocorrências embasadoras de ações judiciais indenizatórias, suas condenações e o conseqüente desembolso de milhares de reais, que inevitavelmente abalarão suas contabilidades e, mais grave, suas rentabilidades, sabidamente submetidas a metas e acompanhamentos superiores.

Devidamente comentada a submissão jurídica dos atos e fatos administrativo - bancários, mais especificamente no que se refere à aplicação das normas consumeristas e à tendência juridicamente correta de especial proteção da doutrina e judiciário aos caos de má prestação de serviços ou produtos, passa-se à parte metodológica, analítica e conclusiva do trabalho, que permitirá extrair-se um panorama sobre quais têm sido as causas mais geradoras de controvérsias entre clientes e bancos, que se convertem em ações judiciais.

3 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos deste trabalho, optou-se por uma pesquisa qualitativa, através de estudo de casos, tido como dados secundários, consubstanciados nas “nas causas de pedir” objeto das ações indenizatórias movidas contra o Banco do Brasil no Estado de Santa Catarina e cadastradas no sistema de informação desta Instituição Financeira, denominado de Sistema de Informação do Banco do Brasil, - SISBB, no programa denominado BBJUR, da Assessoria Jurídica do Estado de Santa Catarina – AJURE-SC, no qual se encontram cadastradas, por códigos de causa de pedir, todas as ações judiciais que este banco é parte.

Para efeito de corte, foram consideradas apenas as espécies de ações/causa de pedir com números superiores a dez e em trâmite no momento da pesquisa, realizada, definitivamente, na data de 09/08/2007.

Referida pesquisa, autorizada e acompanhada pelos Supervisores Jurídicos da área afim, impressos através dos relatórios PAJM812G (Anexos C) foi efetuada através dos seguintes parâmetros:

Unidade Jurídica Responsável: 8652 (AJURE Santa Catarina);

Tipo de Processo: 2 (Judicial);

Tipo de Natureza: 2 (Cível);

Tipos de Ação: 111 (Ordinária) e 161 (Indenização);

Tipos de Pedido: 129 (Indenização);

Causas de Pedir:

- 151 e 158 (Dano Material e Moral por Inclusão em Órgão de Proteção do Crédito)
- 149 e 156 (Dano material e Moral por Devolução Indevida de Cheques)
- 152 e 160 (Dano Material e Moral por Protesto Indevido)
- 148 e 155 (Dano Material e Moral por Cobrança Vexatória)
- 494 e 495 (Danos Morais e Materiais por Saques Indevidos Conta Corrente ou)
- 150 e 157 (Danos Materiais e Morais por Encerramento de Conta Corrente)
- 159 (Dano Moral – Porta Detectora de Metais)
- 64 e 153 (Cartão de Crédito – Compra Negada – Cancelamento de Cartão)
- 646 (Dano Moral – Não encerramento de Conta Corrente).

Situação: 02 (Ajuizados);

Processos: Principais;

Pessoa Conglomerado: Todas;

Envolvimento: R (Réu);

Tipo de Valor: 2 (Pretendido);
Valor atualizado superior a: R\$ 0,01,

Por identidades, alguns códigos foram juntados, eis que retratam a mesma causa de pedir, conforme pode se verificar acima, sendo que um deles refere a danos morais e outro a danos materiais, pelo que foram ajustados pela causa de pedir, como por exemplo, “protesto de títulos”.

A pesquisa efetuada, ainda antes de identificar as ações mais ajuizadas, demonstra “as causas e fatos geradores das ações”, permitindo críticas, comentários e sugestões de atuação de forma pró-ativa, a fim de evitar a instauração dos momentos de conflitos e, se ocorridos, a forma de minimizá-los e corrigi-los, com objetivo de evitar que se transformem em ações e condenações judiciais que consomem os lucros de cada agência.

Para identificação dos valores médios das condenações aplicadas às demandas pesquisadas, efetuou-se consulta no *site* do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, verificando-se as sentenças proferidas e as condenações, em espécie, aplicadas, as quais servirão de base para demonstrar a quanto podem chegar a totalidade das condenações sobre o banco pesquisado.

A pesquisa e os comentários e sugestões desenvolvidos no trabalho, estes decorrentes do entendimento do Autor, foram submetidos à apreciação da administração da Assessoria Jurídica do Banco do Brasil no Estado de Santa Catarina, onde efetuado o levantamento de ações, da qual receberam manifestação tanto em relação ao conhecimento trazido pelo trabalho, relativamente às ações mais ajuizadas em face daquele banco, como pelas sugestões e recomendações apontadas, como se demonstra no capítulo 5, adiante, e no Anexo D.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Efetuada a pesquisa, pode-se agora verificar se o problema investigado restou efetivamente identificado, qual seja, quais são as ações de indenização por danos morais e materiais mais repetidos em face dos bancos e quais as causas geradoras destas ações; porque elas ocorrem e porque os clientes as ajuízam.

Temos, então, que os dados da pesquisa nos forneceram os seguintes resultados, apresentados no Quadro 1, relativamente às **Causas de Pedir**, indicando a quantidade de ações e o percentual de cada uma dentro do todo:

Total das Ações Indenizatórias em Trâmite contra o Banco	1.207	100,00%
Danos por Inclusão Indevida em Órgão de Proteção do Crédito	633	52,44 %
Danos por Devolução Indevida de Cheques	300	24,85%
Danos por Protestos Indevidos	73	6,04%
Danos por Cobrança Indevida ou Vexatória	21	1,73%
Danos por Saques Indevidos Conta Corrente ou Poupança	20	1,65%
Danos por Encerramento de Conta Corrente	15	1,24%
Danos por Constrangimentos em Porta Detectora de Metais	14	1,15%
Danos por Compra Negada ou Cancelamento de Cartão	14	1,15%
Danos Morais por Não encerramento de Conta Corrente	9	0,74%
Outras	108	8,94%

Quadro 1. Causas de Pedir

Da pesquisa e compilação dos resultados estes são os números que decorrem, para análise e consideração, onde se vê que as ações com causa de pedir baseados em alegados danos por inclusão indevida em órgãos de proteção ao crédito somam 52,44% das ações, demandando, então, maior atenção por parte da administração da agência.

A expressão de tal número decorre do fato de que a maioria dos conflitos entre banco e cliente acaba por ser cadastrada no órgão de proteção ao crédito, como por exemplo: inadimplência, devolução de cheques, título protestado, descumprimento de cláusulas contratuais, etc.

Em seguida as ações com causa de pedir baseadas em danos por devolução indevida de cheques somam 24,85% das ações ajuizadas, também demonstrando

expressivo índice, merecedor de especial atenção nas normas e procedimentos da agência.

Também as ações judiciais com alegados danos por protesto indevido de título, que aparecem em terceiro lugar dentre as mais ajuizadas, somando 6,04% das ações merecem cuidados especiais, já que significativo o percentual.

As demais ações, com causas de pedir em menor percentual também devem ser objeto de medidas pró-ativas, pois que, na prática, podem ter até melhores resultados que em outras causas.

A soma do valor dos pedidos, também cadastrados no sistema de informação pesquisado, assim entendidos os valores pleiteados pelos autores, em suas ações, consideradas as 1.207 ações existentes, perfaz o valor de R\$ 70.740.900,25, o que serve para dar uma noção sobre o tamanho do pleito que se reveste a totalidade das ações.

Supondo-se que todas as ações ajuizadas fossem julgadas procedentes, pela totalidade dos pedidos, seria esta a condenação da empresa e no Estado pesquisado.

Referido valor, se desdobrado em valores referente ao custo de um funcionário início de carreira, que, pode custar o valor aproximado de R\$ 2.000,00 por mês, dá a dimensão de que, com o mesmo valor seria possível pagar-se 35.370 salários.

Naturalmente que tais números apenas servem para demonstrar o tamanho dos pleitos em juízo, que não se traduzem, ou traduzirão, em efetivas condenações, posto que muitas ações podem ser julgadas improcedentes, ou procedente em parte e ser natural que o pedido dos autores é normalmente bastante exagerado.

Mas, de qualquer forma, são úteis para chamar a atenção ao problema objeto do presente trabalho, quais sejam as causas geradoras de ações indenizatórias.

4.1 AS ESPECIFICIDADES DE CADA AÇÃO – CAUSA DE PEDIR, OBJETO, PEDIDO, CONDENAÇÃO

Verificada a ampla gama de leis, doutrinas e jurisprudências aplicáveis, partindo-se dos casos efetivamente existentes, pode-se melhor vislumbrar o que já ocorre e o que pode ser mudado pelo gestor da agência na condução dos serviços

bancários, aí incluída a venda de seus produtos, para diminuir o número de ações indenizatórias.

A pesquisa realizada demonstrou, em ordem decrescente de número de ações, que as principais demandas existentes naquele Estado referem-se a danos materiais ou morais decorrentes de: inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito; devolução indevida de cheques; protesto indevido de títulos; cobrança vexatória de débitos; saques ou débitos indevidos em conta corrente ou conta de poupança; encerramento de conta corrente; porta detectora de metais; remessa, acionamento indevido, cancelamento ou compra denegada em cartões de crédito; não encerramento de conta corrente.

Estas principais espécies de ações pode-se concluir, devem representar a maioria das ações sofridas também pelos demais bancos no Estado de Santa Catarina e no Brasil, permitindo dizer que o estudo e a atenção às causas geradoras das mesmas podem importar em significativa redução do número de novas demandas, também em face dos mesmos.

Para entender-se um pouco mais sobre cada ação, merecem elas, de forma individualizada, alguns comentários, através de tópicos definidos em objeto, pedido e provável condenação.

Estes dados são importantes para o administrador bancário melhor se familiarizar com a ação para, além da causa de pedir, ter noção sobre como a mesma é colocada num processo judicial e sobre as conseqüências disto, que, inevitavelmente, se traduz em uma sentença judicial que, se condenatória, exigirá pagamento em espécie, consumindo valores do lucro de sua agência.

As informações aqui delineadas decorrem de pesquisas efetuadas no *site* do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, por nome de ação, numa média de cinco a dez processos para cada modalidade de ação obtida na pesquisa supracitada e da observação do Autor, na prática, ao longo da carreira profissional, após ter ajuizado, contestado e instruído centenas de processos da espécie e do conhecimento das correntes jurisprudenciais dominantes.

Nesta esteira, no capítulo posterior, partindo-se do resultado da pesquisa efetuada, procurar-se-á tecer críticas, comentários e sugestões para cada uma das ações identificadas como mais ajuizadas em face do banco pesquisado, as quais, por evidente subjetividade, a critério do leitor, bancário ou administrador, podem ser consideradas em eventual decisão pela adoção de medidas capazes de fazer

diminuir as causas geradoras de ações civis contra o banco que trabalha ou administra.

4.1.1 Ação de indenização por danos decorrentes de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito

OBJETO: nesta modalidade de ação o bem jurídico que a fundamenta são os danos morais e materiais decorrentes da indevida inscrição em órgãos de proteção ao crédito, tais como Serasa e SPC.

Referidas ações, cuja causa de pedir é a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, soma o importe de 52,44% do total das ações sofridas pelo banco pesquisado, demonstrando que referida causa de pedir, e os procedimentos geradores do ilícito, merecem redobrada atenção do gestor bancário e de seus funcionários.

PEDIDO: nesta ação o pedido é a condenação do fornecedor que incluiu o cliente em tais órgãos no pagamento de indenização monetária, que vise a reparar e compensar os danos decorrentes da inscrição quer sejam de ordem moral ou material.

Segundo a legislação vigente e a jurisprudência dominante, para os pedidos de ordem moral a comprovação do dano independe da prova de publicação da inscrição, bastando, para tanto, a simples demonstração de que a mesma se deu de forma indevida. Ou seja, havendo a inscrição, entende-se por presente os danos morais, não importando se tal inscrição chegou a conhecimento público.

Já para os pedidos de condenação em danos materiais e lucros cessantes, deve a parte comprová-los, através de prova documental ou testemunhal.

Nesta seara se situam as perdas de valores em face da não realização de negócios, gastos decorrentes da indevida inscrição e para o necessário levantamento da mesma, gastos para a reabilitação do “nome” da pessoa ou empresa através de divulgação ou propaganda, lucros cessantes pela perda de negócio rentável, etc.

CONDENAÇÃO: Nesta modalidade de ação as condenações aplicadas pelo Poder Judiciário sofreram significativo ajuste nos tempos atuais, tendo se

concentrado efetivamente em torno das reais repercussões negativas das indevidas inclusões.

Destaca-se este ajuste porque, num primeiro momento, em razão da modernidade que se traduzem as indenizações por danos morais e a inexistência de legislação contendo os parâmetros a serem observados na fixação do *quantum* indenizatório, ou o valor da condenação (Cahali, 2000, p. 705), o Judiciário cometeu verdadeiras aberrações, proferindo sentenças totalmente fora da realidade, que não consideravam os danos efetivamente sofridos, mas sim, proporcionavam verdadeiro enriquecimento ilícito aos requerentes.

Cite-se, como exemplo, uma ação de danos morais de nº 039.01.006402-3, ajuizada na Comarca de Lages (SC), passível de ser vista no *site* do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, onde o Juiz da causa proferiu condenação ao banco réu no pagamento de indenização de R\$ 180.000,00.

Em recurso de apelação interposto pelo banco, a condenação foi reduzida para R\$ 4.000,00, que corrigida chegou a aproximados R\$ 10.000,00, demonstrando, à exaustão, a possibilidade de entendimentos diversos, variando de caso a caso e, principalmente, de juiz para juiz.

Atualmente as condenações têm se concentrado, conforme se pode ver das decisões judiciais disponíveis no *site* do tribunal de justiça catarinense, em média, ou na maioria das condenações, na faixa de dez a cinquenta mil reais, observadas as circunstâncias de cada caso.

Estes valores têm se mostrado razoável, em razão de que as inclusões, quando não corretas, normalmente são prontamente excluídas, proporcionando a normalização e a cessação dos danos então em andamento, de forma a permitir fácil delimitação da extensão dos mesmos e da devida indenização para repará-los.

Para o gestor bancário, considerando-se os números obtidos na pesquisa supracitada, a conta que interessa é que, considerando-se o total de ações ajuizadas e em trâmite, em número de 633 e multiplicando-se pelo valor médio de R\$ 30.000,00, tem-se um possível débito, no estado pesquisado, de R\$ 18.990.000,00, que acrescidos de honorários advocatícios médios de 10% e custas processuais de 2%, ultrapassam R\$ 21.000.000,00.

Se dividirmos tal valor pela quantidade aproximada de 200 agências no Estado pesquisado, veremos que a média de condenação por agência seria de R\$

105.000,00, valor mais que suficiente para pagar 50 salários de funcionário em início de carreira, por agência!

Pouco ou bastante, são valores que decorrem unicamente desta modalidade de causa de pedir, decorrente de um dos variados ilícitos civis pesquisados e cometidos nas agências, o qual é de competência do gestor bancário.

Não pairam dúvidas que deve o mesmo inteirar-se do que ocorre e adotar medidas pró-ativas e eficazes para a inibição ou diminuição das mesmas.

4.1.2 Ação de indenização por danos decorrentes de devolução indevida de cheques

OBJETO: devolução indevida de cheques com, ou sem, inclusão em órgãos de proteção ao crédito, como CCF e Serasa.

As devoluções indevidas de cheques podem se dar pela não verificação da existência de saldo em conta-corrente ou por erros de digitação dos dados do cheque ou da conta.

PEDIDO: condenação por danos decorrentes da indevida devolução, com ou sem inclusão no CCF/Serasa. Podem ser morais, os quais são indenizáveis ainda que não tenha ocorrido maior repercussão pela indevida devolução ou inclusão; ou materiais, desde que devidamente comprovados, como no caso de perda de negócios, despesas, custas, lucros cessantes, etc.

CONDENAÇÃO: a condenação visa reparar os danos sofridos, quer sejam de ordem moral ou material e o valor da indenização será fixado considerando-se a gravidade do dano causado, o grau e a participação culposa das partes, o tempo de perpetração do dano, a capacidade econômico-financeira das partes envolvidas, etc.

Atualmente as condenações têm variado, na sua maioria, entre cinco e cinqüenta mil reais, dependendo, dentre outras, das circunstâncias citadas no tópico acima.

Pela mesma conta antes efetuada, considerando-se que foram 300 as ações identificadas, considerando uma média de condenação de R\$ 27.500,00, chega-se fácil ao valor de R\$ 8.250.000,00, que acrescidos de honorários e custas de 12% atinge o valor de R\$ 9.240.000,00.

Estes são os números que podem decorrer das condenações nesta modalidade de ação.

4.1.3 Ação de indenização por danos decorrentes de protesto indevido de títulos

OBJETO: a ocorrência de indevido protesto de títulos, como nota promissória, cheque, contrato, duplicatas, etc.

Em muitos casos, além do protesto os danos são agravados pela inscrição e publicação do protesto em órgãos de proteção ao crédito, o que também acaba sendo objeto do pedido de indenização.

PEDIDO: condenação do fornecedor ao pagamento de indenização por danos decorrentes de protestos indevidos, sejam eles morais ou materiais.

Como já mencionado nos casos anteriormente citados, os danos morais se comprovam pela simples demonstração da ocorrência do protesto e os danos materiais dependem de comprovação para serem indenizáveis.

CONDENAÇÃO: os danos suportados pelo consumidor, em razão do protesto indevido de título, são indenizados através de condenações que consideram a extensão destes danos, verificáveis através de critérios subjetivos, de livre análise e consideração do juiz prolator da sentença.

Para a mensuração dos mesmos pode-se considerar: o valor do título protestado; o tempo que permaneceu o indevido protesto; a existência de notificação ou comunicado do consumidor ao fornecedor; o grau de participação culposa do fornecedor e do consumidor; a publicação do protesto em órgãos de proteção ao crédito; eventos externos, como por exemplo, a culpa do cartorário, etc.

Nesta modalidade de ação, por sempre haver a exteriorização da publicação do protesto, o qual se dá junto ao Cartório de Protestos, as condenações, em maior quantidade, têm se concentrado em valores de dez à cinquenta mil reais, com algumas de maior expressão podendo chegar aos cem mil reais.

Como o percentual de causas deste tipo de ação também é significativo, merece o mesmo a conta efetuada nos moldes acima, para demonstrar que as 73 ações identificadas no estado de Santa Catarina podem vir a custar ao banco

pesquisado o valor, já acrescidos honorários e custas, de quase 2,5 milhões de reais, caso fossem julgadas todas procedentes.

Evidentemente, não desejando o gestor bancário que continue esta sanha em face do banco, ou de sua agência, deve ele agir, pois os dados demonstram o quão oneroso e comprometedor pode ser a inércia, neste sentido.

Para as ações abaixo elencadas, em razão da menor quantidade de ações identificadas, os comentários se darão de forma mais breve, posto que, havendo interesse, os números poderão ser facilmente obtidos por simples conta matemática.

4.1.4 Ação de indenização por danos decorrentes de cobrança vexatória de débito

OBJETO: a exposição do cliente devedor, fazendo-o passar por situação vexatória, quando da cobrança de débito.

PEDIDO: a condenação pelos danos morais sofridos em face do constrangimento a que fora submetido o cliente quando da cobrança dos débitos, quer sejam por ele devidos ou não.

O constrangimento pode ser decorrente de cobrança pessoal, por carta, notificação, telefonema ou outras formas.

Importa também ao caso, em especial para a mensuração do dano, se a cobrança efetuada gerou reflexos públicos, ou seja, se foi observada ou levada a conhecimento de mais pessoas.

CONDENAÇÃO: nesta modalidade de ação a condenação varia de acordo com a comprovada exposição do cliente devedor ao ridículo, conforme prevê o artigo 42 do CDC.

Pode o Juiz considerar, na fixação do *quantum* condenatório, detalhes como a popularidade da pessoa envolvida, a extensão da exposição vexatória, o grau de culpa de ambas as partes, etc.

Na prática, até porque normalmente os bancos são cuidadosos nos atos de cobrança, observa-se que o valor médio das condenações tem se situado na faixa de cinco a vinte mil reais, com poucos casos de maior valor.

4.1.5 Ação de indenização por danos decorrentes de saques ou débitos indevidos em conta corrente ou de poupança

OBJETO: danos materiais ou morais decorrentes de levantamentos de valores da conta corrente, ou de poupança, de clientes dos bancos, quer mediante saque, transferência de valores ou débitos indevidos de tarifas, taxas, juros, etc., em conta corrente.

PEDIDO: a indenização de pagamento do valor sacado e de demais danos materiais ou morais subseqüentes.

CONDENAÇÃO: na maioria dos casos a condenação centra-se no pagamento dos valores sacados, que podem ser classificados como prejuízos ou danos materiais, os quais ficam limitados aos valores comprovada e indevidamente retirados da conta do cliente.

Pode ocorrer, também, que em decorrência do saque do valor da conta do cliente, o mesmo venha a ter cheques devolvidos, ou pagamentos (via débito em conta) cancelados, que acabam por sofrer multas ou protestos, resultando, então, em demais danos de ordem moral ou material.

Nestes casos a condenação pode alcançar, além do valor do saque indevido, o pagamento de danos morais ou materiais decorrentes de tais atos, em cifras significativas, como demonstrado nos tópicos acima, de devolução indevida de cheques e de protesto indevido de títulos, onde se enquadram tais ocorrências, ainda que, relativamente ao banco, de forma indireta, mas sem afastar-se o dever de indenizar.

4.1.6 Ação de indenização por danos decorrentes de encerramento indevido de conta corrente ou cancelamento de limite de crédito

OBJETO: o indevido encerramento de conta corrente ou o cancelamento de limites de crédito e os danos morais e materiais decorrentes de tais atos.

PEDIDO: a condenação do banco nos danos materiais suportados, como a perda do limite de crédito, da conta corrente, dos negócios perdidos por tal ato, etc.;

além dos danos morais eventualmente sofridos, como a devolução de cheques ou pagamentos pela perda do limite ou encerramento da conta, perda de limite de cartão de crédito, etc.

CONDENAÇÃO: no caso de verificar-se ser injusto o cancelamento do limite de crédito ou o encerramento da conta, pode ocorrer significativa condenação do banco pelos danos materiais e morais suportados pelo cliente.

Entre eles pode-se citar o pagamento de custos e prejuízos materiais decorrentes da perda do limite e da conta; bem como de danos morais por cheques devolvidos, pagamentos cancelados, constrangimentos suportados pela exposição com a perda do limite ou da conta.

Pela variabilidade da extensão dos danos, difícil estipular-se uma quantia aproximada de condenação, mas, repita-se, se cumular danos de ordem moral e material, pode a mesma ser de valor significativo, pelo que impõe redobrada atenção aos casos antecipadamente detectados.

4.1.7 Ação de indenização por constrangimento em porta detectora de metais de agência bancária

OBJETO: danos suportados pelo cliente bancário em razão de constrangimentos suportados em portas giratórias de agência bancária.

PEDIDO: o pedido em tais ações centra-se nas indenizações por danos morais decorrentes de eventuais constrangimentos suportados quando da tentativa de ingresso na agência bancária, sob a alegação de que tal dispositivo de segurança não funciona, impedindo a pessoa de ingressar mesmo não sendo portadora de metais, causando embaraço, desconforto ou humilhação, na presença, ou não, de demais pessoas.

CONDENAÇÃO: nesta modalidade de ação as condenações, ainda que não em valores muito elevados, situando-se na faixa de cinco a vinte mil reais, têm sido as de maior desgaste para a imagem das instituições financeiras.

É que ações da espécie causam também sérios constrangimentos à instituição financeira, quando da ocorrência do evento, pois, na maioria das vezes o cliente não tem a compreensão suficiente para lidar com a ocorrência, achando-se, quase

sempre, no direito de contestar e resistir, antes mesmo de verificar se porta consigo algum metal, causando tumultos e transtornos indesejados.

4.1.8 Ação de indenização por danos de remessa, acionamento ou cancelamento indevido ou compra negada em cartão de crédito

OBJETO: os danos causados pela remessa, acionamento ou cancelamento não solicitado de cartão de crédito ou pelo indeferimento de solicitação de pagamento através de cartão de crédito.

PEDIDO: a condenação do banco, juntamente, ou não, com a empresa de cartão de crédito, no pagamento dos danos morais e materiais decorrentes de tais atos.

Os danos materiais podem consistir na devolução de tarifas cobradas quando da não solicitação do cartão ou de seu acionamento, custas e despesas decorrentes do cancelamento do cartão ou do indeferimento de pagamento de compras e demais prejuízos que possam resultar.

Já os danos morais podem incidir pelo constrangimento quando da não aceitação do cartão de crédito para pagamento de compras realizadas, quer pelo cancelamento ou indevida diminuição de limite de crédito ou pelos transtornos decorrentes da não solicitação ou acionamento não solicitado de cartão de crédito, o qual, sabidamente, gera custos de tarifas e anuidades a seu titular.

Podem-se mencionar, de forma indireta, os danos que possam resultar da devolução de cheques ou cancelamentos de pagamentos agendados, em razão da inexistência de saldos em decorrência de débitos em conta corrente das tarifas e anuidades do cartão indevidamente remetido ou liberado.

Neste caso, por não haver a autorização do cliente na emissão do cartão e débitos de tarifas ou anuidades, a utilização de seu saldo em conta é indevida, pelo que, se houver devolução de cheques, por exemplo, pela ausência de saldo utilizado para cobertura daquelas, será o banco condenado nos danos morais e materiais decorrentes desta devolução.

CONDENAÇÃO: a condenação em tais ações tem se limitado aos prejuízos materiais e morais devidamente comprovados, variando caso a caso, conforme sua extensão, em especial, dos danos morais.

Em média, por tratar-se de constrangimentos de menor potencial, pode-se estipular que as condenações podem variar de cinco a trinta mil reais, com pequenas exceções para mais ou para menos.

4.1.9 Ação de indenização por danos decorrentes de não encerramento de conta corrente

OBJETO: danos decorrentes de não atendimento a pedido de encerramento de conta corrente, o qual, na maioria dos casos, redundando na geração de saldos negativos em contas correntes e conseqüente inclusão nos órgãos de proteção ao crédito.

PEDIDO: a condenação do banco no pagamento de tais danos, que podem ser de ordem material e moral.

CONDENAÇÃO: a condenação irá variar de acordo com os fatos devidamente comprovados, considerando-se a situação de cada caso em concreto, o grau de culpa das partes e os danos efetivamente gerados.

4.2 CRÍTICAS, COMENTÁRIOS E RECOMENDAÇÕES DE ORDEM JURÍDICA PARA DIMINUIÇÃO DE CAUSAS GERADORAS DE AÇÕES INDENIZATÓRIAS

Neste tópico, visa-se sensibilizar o administrador e funcionário de banco para a detecção e condução dos casos ensejadores de ações judiciais, como forma de agir e, resolvendo o conflito instaurado, afastar a possibilidade de ajuizamento de nova demanda.

Por serem sugestões, as mesmas deverão ser interpretadas e sopesadas pelo administrador bancário de acordo com seu convencimento, realidade e circunstâncias

(tamanho da agência, número de funcionários, espécies de clientes, por exemplo), levando em consideração, também, o custo-benefício de cada medida, assim entendido o custo de implementação comparado ao de risco de sofrer a ação e a condenação.

Recomendações, neste sentido são possíveis, conforme se extrai do material de apoio à especialização, disponibilizado pela Universidade (UFRGS, 2006, bl. 1. p. 14):

“Após ter feito uma revisão na literatura sobre o tema, o pesquisador coleta, organiza e analisa os dados, relaciona os seus resultados com os aspectos vistos na revisão da literatura e **com os conhecimentos que previamente dispunha sobre o fenômeno estudado**. Procura identificar as relações entre as variáveis e, **após as suas conclusões, é possível até que venha a tecer recomendações de ordem prática – orientações para a gerência, afinal tudo começou com um problema de gestão!**” (negritou-se)

São colocadas a título de recomendações em razão da inexistência de bibliografia específica sobre o tema, no que se refere às sugestões específicas para combater as causas geradoras de ações em face dos bancos, e pelo propósito do Autor do presente trabalho, de prestar sua contribuição para o estudo e análise das melhores medidas pró-ativas que possam ser implementadas pelo gestor bancário, capazes de fazer diminuir as controvérsias com clientes, que lhes causam constrangimentos, humilhações e abalos de toda ordem; bem como, e pelo lado oposto, de fazer diminuir a quantidade de ações em que são os bancos colocados como réus, causando-lhes serviços, custos, prejuízos e desgastes à imagem e gastos de milhares de reais no pagamento de indenizações que lhes são aplicadas pelo Judiciário.

Referidas recomendações, se não passíveis de implementação, por certo servirão para aguçar a sensibilidade do bancário para a preventiva identificação das situações de risco civil e provocar o debate sobre as causas identificadas pela pesquisa, que por certo levará à conclusão do que pode e deve ser implementado para a resolução do problema proposto, sendo este também o objetivo do presente trabalho.

Para revestir-se em dado concreto, naturalmente, cada sugestão deverá ser implementada e, no decorrer do tempo, avaliada, a fim de identificar eventuais resultados.

Esta avaliação, por demandar longo tempo e necessitar de decisão e atuação da agência bancária para ser implementada, não pôde ser efetuada no curto espaço de tempo da elaboração deste estudo, ficando aqui como limitador do trabalho e, quiçá, como sugestão para novas investigações ou trabalhos futuros.

Assim, caso a caso, para auxiliar ao administrador na decisão de escolha das medidas pró-ativas que auxiliem na redução das causas geradoras de atos e fatos civis que se consubstanciam em ações indenizatórias em face do bancos, pode-se sugerir:

4.2.1 Causas decorrentes de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito

Como decifrado pela pesquisa, esta é a maior das causas objeto de ações indenizatórias em face do banco pesquisado, atingindo o percentual de 52,44% das ações indenizatórias que sofre e demonstrando, por analogia, ser a maior causa objeto de ações em face dos demais bancos.

Logo, a expressividade deste número por si só demonstra a especial atenção que deve o gestor bancário dispensar-lhe, sendo certo que as recomendações aqui narradas são a título sugestivo, orientando para que outras análises sejam efetuadas, no sentido de identificar as melhores medidas preventivas.

Primeiramente, bom ressaltar-se que tanto os cadastros de proteção ao crédito como a inclusão de clientes inadimplentes nos mesmos é totalmente legal.

É isto que preceitua o artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor e seus parágrafos:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no

prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

Logo, nenhum receio precisa ter o banco, ou qualquer empresa fornecedora, de efetuar a inscrição de seus clientes inadimplentes junto ao Serasa, CCF, SPC ou outro qualquer.

O ajuizamento de ação judicial questionando o débito inadimplido, por sua vez, também não impede ao fornecedor a inscrição, exceto, se houver ordem judicial determinando o levantamento da anotação.

Neste caso, inclusive sob pena de responder por crime de desobediência, danos morais e materiais, deve o banco, por seu gestor, de pronto, dar atendimento à decisão judicial, mantendo-a até que nova decisão autorize a inscrição.

Os questionamentos ocorrem pela anotação indevida de débitos nos cadastros de proteção ao crédito, sem que tenha efetivamente havido a inadimplência.

Muitas delas decorrem de anotação de vencimento de dívidas com datas erradas, o que acaba por ocasionar a inscrição antes do vencimento real do débito; pagamentos não considerados ou contabilizados de forma incorreta; vinculação de clientes com débitos que não são de sua responsabilidade, entre outros.

Como as anotações são efetuadas por programas informatizados, acaba por não ocorrer uma checagem individualizada sobre os dados considerados, permitindo o registro indevido.

Num passado recente, quando as anotações eram efetuadas de forma manual, poucos equívocos ocorriam e praticamente inexistiam ações judiciais indenizatórias sob este fundamento.

Neste caso então, para evitar ou diminuir a incidência de inclusões indevidas, poderia o gestor da agência determinar a adoção de processo de conferência manual e personalizado sobre os dados a serem remetidos para tais cadastros, de forma a obstar inclusões equivocadas.

Esta verificação, além de impedir a inclusão, fato gerador das ações indenizatórias, permitiria ao gerente de cada carteira a exata compreensão da situação de sua clientela, ao passo que o obriga a tomar conhecimento sobre eventuais anormalidades indicadas pelo sistema informatizado.

Referida análise torna-se simplória na medida em que o gerente da carteira efetivamente conhece seu cliente. Assim, apontando o sistema para a inclusão de cliente no órgão de proteção ao crédito e sendo o gerente conhecedor do histórico dos correntistas de sua carteira, resta bastante facilitada a pronta identificação de informações que podem estar incorretas. Como exemplo pode-se mencionar uma empresa sabidamente organizada e pontualmente pagadora de seus débitos. Se a mesma figurar entre os relacionados para inscrição, deve receber atenciosa análise, a fim de afastar eventual irregularidade.

Resumindo, a sugestão é de que a inclusão nos órgãos de proteção ao crédito não se dê única e exclusivamente pelos sistemas informatizados dos bancos, mas sim, e até pela significância ou gravidade de tal ato para o próprio cliente, que sofra individual e personalizada conferência do funcionário do banco, o qual, conhecedor de seus clientes pode afastar os apontamentos indevidos.

Outra sugestão para evitarem-se indevidas inclusões é que o bancário, gerente ou gestor, esteja atento às reclamações e manifestações realizadas pelos correntistas.

Isto porque, como as inscrições em órgãos de proteção ao crédito, por disposição do Código de Defesa do Consumidor, são precedidas de notificações por escrito, normalmente ocorre manifestação verbal ou escrita do cliente notificado, anunciando a eventual irregularidade do apontamento.

Assim, cabe ao bancário, neste momento, dispensar personalizado atendimento ao caso, fazendo profunda investigação sobre a veracidade das informações emitidas ao cadastro, como forma de identificar as incorreções ainda antes da inclusão do cliente no cadastro, para fazer cessar a inscrição em andamento ou, nos casos em que já efetuada, providenciar sua baixa.

Outra medida, nesta seara, que poderia ser muito útil, é a delimitação da inscrição por valor inadimplido, como para clientes tradicionais, ou seja, a inscrição de correntistas poderia ser limitada ao saldo devedor inadimplente, por exemplo, acima de R\$ 1.000,00, fazendo com que débitos de valores abaixo deste não gerassem a anotação nos órgãos de proteção ao crédito.

Naturalmente que medida como esta deve passar pela análise de custo-benefício, mas não pode ser de pronto ignorada, já que algumas inclusões indevidas por valores insignificantes podem acabar por custar mais caro do que o retorno financeiro de tal medida.

No mesmo sentido, clientes tradicionais poderiam ter acompanhamento manual, para evitar equívocos cometidos pelos sistemas de informação, que, ainda antes de gerarem possibilidade de ajuizamento de ação indenizatória, podem comprometer o regular relacionamento com tais clientes, pondo em risco a continuidade de negócios de interesse do banco, face os grandes valores e rentabilidades decorrentes das transações com clientes especiais.

Tais atitudes, por certo, evitariam muitas das indevidas inclusões, bem como, permitiriam a imediata baixa de inclusões equivocadas, de forma a fazer diminuir a quantidade significativa de ações indenizatórias propostas por tal razão e, por conseqüência, no que mais interessa ao gestor da agência e ao banqueiro em si, o pagamento de condenações, que lhe fazem diminuir os lucros.

4.2.2 Causas decorrentes de devolução indevida de cheques

Não diferente do caso acima, conforme demonstrou a pesquisa, esta se situa na segunda colocação entre as causas de pedir mais repetidas em ações contra bancos, sugerindo atenção especial do gestor da agência.

Também neste caso há de considerar-se que a grande parte das devoluções de cheques se dá pela identificação informatizada do comando de sistema de processamento de dados dos bancos. E, como é sabido, os sistemas de informações, por agirem somente dentro do que estão programados, podem falhar ou não identificar situações especiais.

Então, aqui também, a sugestão mais coerente é de que as devoluções de cheques, de qualquer valor, deveriam sofrer confirmação por meio manual, de forma a afastar eventual equívoco sobre a existência, ou não, de saldo em conta ou de erros de digitação e processamento de dados.

Ainda, sempre que houver qualquer contestação de cliente, deve o banco dispensar exclusiva e personalizada análise, como forma de inibir a inclusão, já que a mesma se dá após prévia notificação, ou de possibilitar a imediata reversão de indevidas inclusões.

Ressalte-se que, havendo indevida devolução de cheques pela primeira vez, pode a personalizada ação bancária adotar as providências corretivas a tempo,

evitando a segunda devolução, a qual, efetivamente, gera a inclusão nos órgãos de proteção ao crédito.

Além disto, no caso de já ter havido a indevida inclusão, dando-se imediato atendimento e resolução do problema acusado pelo cliente, com a pronta exclusão nos órgãos de crédito e resolução do problema referente à devolução (localização do portador e pagamento administrativo, a débito da conta do cliente, etc.), por certo, na maioria dos casos, referidos clientes não analisarão a possibilidade de busca de indenizações cíveis, já que, sabidamente, tais processos lhes causam transtornos.

Outra medida que pode ser implementada pelo administrador da agência junto a seus funcionários, em relação a todos os correntistas, é jamais efetuar saques, débitos (de dívidas, tarifas, produtos) na conta-corrente, sem a devida solicitação ou autorização do cliente, posto que os mesmos, em diminuindo o saldo da conta, podem culminar na devolução de cheques pela inexistência de saldos capazes de compensá-los.

Assim, qualquer débito de valor ou tarifa somente pode ser efetuado com autorização expressa – jamais verbal – do cliente, quer seja em documento a parte ou contrato, sob pena do banco responder pelos danos gerados por tal ato, como a devolução de cheque por exemplo.

Pode-se dizer, então, que a par das medidas indispensáveis a evitar-se as indevidas devoluções de cheques, como o acompanhamento e confirmação pessoal das devoluções, a não utilização de saldo sem a expressa autorização, o efetivo, imediato e personalizado atendimento às insurgências dos clientes pode ser a melhor forma de evitar-se o ajuizamento de ações indenizatórias, já que a maior parte dos correntistas prefere a manutenção do normal relacionamento com seu banco e abdicam, com naturalidade, de eventuais direitos decorrentes de tais eventos, o que, naturalmente, importaria na diminuição de ações e condenações em face do banco.

4.2.3 Causas decorrentes de protesto indevido de títulos

Dentre as diversas causas de ações indenizatórias em face de bancos, esta talvez seja a que mais permite um estreito acompanhamento das ocorrências, tanto antes quanto após o protesto, o que torna possível baixar o grande de número de

ações identificadas pela pesquisa, que coloca esta na terceira posição entre as causas de pedir embasadoras de ações contra o banco pesquisado.

Diz-se isto pelo fato de que, ao contrário de muitas atividades que são realizadas através de sistemas informatizados, a remessa de títulos a protesto depende de manuseio pessoal, tanto na seleção dos títulos quanto na remessa dos mesmos ao cartório, ainda que sabidamente, na maioria dos casos, quem relaciona os títulos vencidos é o próprio sistema de informação.

Mas, de qualquer forma, considerando que quem faz a seleção física final é um funcionário da agência bancária, o mesmo deve estar atento à relação de nomes e efetuar criteriosa investigação e conferência sobre cada um dos títulos a ser protestado, para tentar verificar se efetivamente não foi quitado, não é sem causa (falso), ou possa haver causa que justifique a não remessa ao protesto.

Em especial, o que pode ser verificado é se o título foi quitado e a baixa do mesmo da relação de títulos protestáveis não tenha sido efetuada, por erro ou atraso de processamento.

Da referida relação também se pode destacar especial atenção aos clientes que historicamente pagam seus títulos em dia, ou aos que não costumam ter títulos protestados, cuja existência de título para protesto pode sinalizar eventual equívoco.

Nestes casos, importante fazer-se pesquisa mais aprofundada, verificando, inclusive, com o próprio sacado e cedente, para ver se efetivamente não houve a quitação do título.

Outra medida que deve o gestor ajustar na sua agência bancária, na parte em que atua como cobradora e responsável pelos protestos dos títulos não pagos, por ser a praça do sacado, é a não aceitação de pagamento de títulos depois de expirado o prazo máximo de pagamento em agência, pois o pagamento em tal condição importa na quitação do mesmo e na desobrigação do sacado com qualquer ato subsequente.

Como referido título, recebido após a data máxima de pagamento em agência, já pode encontra-se em trânsito para cartório, ou já se encontra no cartório em processo de protesto, o mesmo ocorrendo, será sempre indevido e ocasionador de danos ao sacado. Logo, passíveis de indenização via ação judicial.

A verificação deste procedimento é de suma importância na agência bancária e seu descumprimento é o fato gerador de grande quantidade de ações com este pedido, em face dos bancos, já que frequentemente ocorre o recebimento em

agência de título já remetido a cartório, o qual, invariavelmente, acaba por ser protestado.

A par de tudo isto, além do cuidado na remessa, uma das formas mais eficazes de evitar o protesto indevido, sem dúvida, é a absoluta atenção a toda e qualquer reclamação por parte dos sacados, em relação ao título apontado para protesto.

Note-se que, para ocorrer o protesto, todo o sacado deve ser previamente notificado pelo cartório, para pagar o título no prazo de três dias, ou apontar os motivos pelo qual não o fará, conforme preceitua a Lei do Protesto

Neste momento é que muitos dos sacados insurgem-se, ainda que somente de forma verbal, à agência cobradora, apontando eventual irregularidade, como o pagamento do título, a duplicidade de emissão, a ausência de causa do título (duplicatas “frias”, por ex.), etc.

E, a partir desta reclamação é que deve o bancário dispensar atenção àquele caso, fazendo a devida investigação sobre a situação do título questionado.

Se verificada a irregularidade, de pronto providenciar o cancelamento do apontamento do título. Ou, se já protestado o título, promover o imediato cancelamento do protesto, para que não mais figure no cadastro do sacado junto aos órgãos de publicidade de tal ato.

No caso de não ser possível a plena verificação do que ocorre, deve a agência bancária cobradora promover a suspensão do procedimento de protesto, até que obtenha as informações necessárias.

Neste caso, se possível, obter do sacado declaração por escrito sobre as causas que alega como justificadoras da suspensão ou cancelamento do protesto, para que possa a mesma ser apresentada no caso de questionamento futuro, em especial do cedente do título, já que o banco atua como seu mandatário.

Estas providências, de menor complexidade, podem oportunizar ao gestor bancário a colheita de resultados satisfatórios, para a redução da geração de danos aos clientes, que se ultimam em ações e condenações indenizatórias.

4.2.4 Causas decorrentes de cobrança vexatória de débito

O conhecimento básico da legislação brasileira, resumida no artigo 42 do CDC, acrescentada à natural coerência e bom senso próprios do homem comum, é suficiente para indicar que, nem mesmo na cobrança de débitos, ainda que inadimplidos, pode uma pessoa ser exposta ao ridículo, constrangida, achocalhada.

Reitere-se a previsão do art. 42 do CDC:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Por isto deve o administrador bancário adotar procedimentos cuidadosos na cobrança de seus devedores, dispensando atenção especial ao treinamento de seus funcionários e na verificação dos procedimentos adotados para tal.

A prática mostra que algumas ações decorrem de situações realmente questionáveis, como: cobrança de débitos via programa de rádio; cobrança de débito em local público na percepção de terceiras pessoas; uso de termos ou expressões ofensivas, verbais ou por escrito; ameaças, etc...

Assim é que na cobrança de débitos, quer pessoal ou por escrito, deve-se respeitar a integridade física e moral do devedor, posto que, mesmo a situação de voluntária inadimplência não lhe diminui tais direitos.

Então, quando por escrito a cobrança, deve-se usar na notificação palavras e expressões não ofensivas, constrangedoras ou ameaçadoras.

E, quando pessoal, deve-se ater para que não seja o contato efetuado em local público ou na presença de pessoas que não possuam qualquer relação com o débito em cobrança, sugerindo-se que, em qualquer situação, solicite-se ao devedor que a conversa seja mantida em local apartado, e de preferência isolada, ou na presença, apenas, de funcionários do banco.

No caso de alteração de ânimos por parte do devedor, o que é comum ocorrer, jamais revidar, procurando, mediante palavras mansas e educadas, “esfriar” os termos da conversa e, não havendo sucesso, dar por encerrado o contato.

Ainda, por sugestão, resultando a conversa em animosidade excessiva, provocada pelo devedor, procurar anotar o nome de eventuais funcionários ou até de pessoas que tenham observado o desenrolar dos fatos e que possam, a qualquer momento, testemunhar sobre o ocorrido, já que, sendo este o objeto das ações, poderá ser útil o depoimento em eventual ação.

Sabendo-se do comportamento incoerente de cliente devedor, o contato via telefone ou a notificação via Cartório de Títulos e Documentos podem ser meios de evitar situações constrangedoras, tanto para o bancário como para o cliente.

Até porque, bom ressaltar, muitas das situações questionadas em ações judiciais, a bem da verdade, são geradas pelos próprios devedores, que na maioria das vezes entendem que o banco não possa exercer seu direito de credor, o que não encontra amparo na lei.

Por isto é que se sugere, nos casos de conflitos verbais ou físicos, imediatamente se anotem todas as circunstâncias que envolveram o incidente, para utilização como prova em eventual ação.

Também nestes casos não se deve afastar a possibilidade do exercício dos direitos previstos para o bancário envolvido e para o banco, como o registro de ocorrência policial nos casos de agressão, calúnia ou difamação, o que deve ser decidido em conjunto com a alta administração da empresa e com a assessoria jurídica competente.

Certo é, por final, que o direito do banco de cobrar seu débito, quer por escrito ou pessoalmente, jamais pode ser desconsiderado, posto que inerente ao negócio realizado e a previsão jurídica vigente no País, atentando-se, porém, aos cuidados e cautelas de praxe, sugeridos pela empresa e acima comentados, para não dar azo às ações da espécie.

4.2.5 Causas decorrentes de saques ou débitos indevidos em conta corrente ou de poupança

Nesta modalidade os valores levantados nas contas dos clientes decorrem, geralmente, de atos criminosos praticados por *hackers* ou por conhecidos dos

próprios clientes, que abusando da posse do cartão e conhecimento da senha, fazem mau uso e apropriam-se de valores depositados em nome dos clientes do banco. E, também, por saques ou débitos indevidos, efetuados pelo próprio banco na conta do cliente, sem sua autorização.

No primeiro caso, quando a conta é objeto de ação de marginais da tecnologia-*hackers*, o banco deve dispor de procedimento apropriado, que permita, de forma bastante abreviada, regularizar a conta do cliente, até finalização dos procedimentos de investigação, os quais são sabidamente complexos e morosos.

Este procedimento deve consistir no adiantamento do valor indevidamente sacado, de forma provisória, para permitir a investigação do caso, quando que, certificada a ação dos marginais, efetuar-se a contabilização definitiva do valor, encerrando-se o procedimento.

Este adiantamento deve ser efetuado mediante termo de acordo com o cliente, onde ficará ajustado tratar-se de adiantamento, o que possibilitará eventual estorno futuro. E não concordando o cliente em assinar o termo de acordo, fazer o procedimento mediante notificação pessoal, por carta com aviso de recebimento ou cartório, que fique incontroverso a possibilidade de reversão do adiantamento.

Verificando-se, tratar de ato isolado, de responsabilidade do cliente, proceder-se o estorno do valor adiantado, a débito da conta do cliente, para que o mesmo, pelo saldo de sua conta, suporte o pagamento dos valores então sacados, ou, alternativamente, proceder a cobrança do valor de forma apartada, ou via judicial.

Já, para os casos em que verificado, de pronto, tratar-se de valor sacado por pessoa estranha, mediante o uso de cartão e senha do próprio cliente, a conduta é não providenciar qualquer estorno ou acerto, deixando para que o cliente promova tal regularização junto a pessoa que movimentou sua conta.

Nestes casos, o Judiciário, em algumas ações, os bancos têm sido condenados ao pagamento de indenizações mesmo tendo demonstrado tratar-se de saques mediante o uso do cartão e senha do próprio cliente.

É que o Judiciário, no afã de proteger o consumidor, muitas vezes tem exagerado na interpretação da legislação consumerista, atribuindo ao banco à prova de que o saque tenha sido efetuado pelo cliente, sob pena de ser obrigado a ressarcir o valor questionado.

Como tal prova é normalmente difícil, até porque os questionamentos são muitas vezes extemporâneos, acaba o banco por sofrer a injusta condenação.

Nestes casos, a título de sugestão, deve o administrador bancário prestar tempestiva e exaustiva pesquisa nos casos levantados pelo cliente, a fim de identificar o que de fato ocorreu e auxiliá-lo a localizar o responsável pelos saques dos valores, fornecendo cópias de documentos referentes a sua conta e até de filmagens, se disponíveis, como forma de possibilitar que o mesmo ingresse com a ação contra quem possa ter lhe causado os danos, e não contra o banco.

Além destas, uma das causas geradoras de transtornos e danos aos clientes dos bancos são os débitos não solicitados ou autorizados pelo cliente, como tarifas, taxas, débitos decorrentes de produtos não solicitados.

Referidos débitos, por consumirem o saldo da conta, podem culminar, por exemplo, na devolução de cheques, dando azo à ação indenizatória, como mencionado no tópico anterior.

Assim, até por questão de ética, jamais deve o bancário efetuar débitos na conta do cliente sem sua solicitação ou autorização, sob pena de gerar danos ao cliente e em posterior ação indenizatória.

No mesmo modo, mas agora muito mais no sentido de proteger o banco e o próprio bancário, muito cuidado deve ser tomado em relação aos pedidos verbais, geralmente por telefone, para a transferência de valores da conta do cliente para outra qualquer.

Somente havendo solicitação por escrito, ainda que remetida via fax ou mensagem de *internet*, é que deve o bancário atender tal pedido, já que, havendo problemas com tal conta, pode o cliente, de má-fé, alegar a não autorização para tais transferências e pleitear a devolução dos valores.

Tal prática tem sido corriqueira em ações revisionais contra os bancos e, não havendo a prova da solicitação de eventuais transferências, pode o banco vir a ser condenado na devolução dos valores, o que sugere, repita-se, que somente mediante solicitação por escrito devem ser as mesmas acatadas e nos casos excepcionais em que o cliente não pode fazê-las.

No mais, a fim de evitar maiores conseqüências, deve o bancário atuar com presteza na busca de identificação de irregularidades apontadas.

A melhor ação preventiva, para estes casos, será sempre a atenção e a pesquisa do que ocorre.

Somente assim será possível identificar eventuais falhas que possam ser imputadas ao banco, as quais preventivamente corrigidas podem inibir a ocorrência de danos e conseqüentes ações indenizatórias.

4.2.6 Causas decorrentes de encerramento indevido de conta corrente ou cancelamento de limite de crédito

Mais uma vez a prevenção de danos e ações estará no estreito acompanhamento das contas do cliente e, em especial, de eventuais reclamações dos mesmos, o que deve ser instituído por orientação do administrador da agência.

Afinal, normalmente o que ocorre é a manifestação prévia do cliente, quando toma conhecimento de eventual irregularidade em sua conta, fato que deve ser sempre investigado, na busca de irregularidades no encerramento da conta ou cancelamento de limite de crédito concedido.

De ressaltar-se que, tanto a conta quanto o limite de crédito, uma vez obtidos por negociação e contrato com o banco, passam a integrar o patrimônio jurídico do cliente.

Logo, não podem ser tolhidos sem relevantes razões de direito, previstos no contrato ou na lei vigente.

Por tal razão é que o banco, nos contratos que celebra, deve pactuar as formas de rescisão dos contratos e cancelamentos dos limites, os quais, então, somente podem ocorrer na sua verificação.

Fator relevante é verificar se os motivos justificadores do encerramento da conta ou do limite realmente ocorreram, e dentro das previsões do contrato ou da lei, buscando, se for o caso, acompanhamento jurídico para análise de tal verificação.

Havendo irregularidades, procurar de pronta saná-las, de forma a evitar que o simples cancelamento da conta ou do limite culmine na possibilidade de condenação do banco em significativa condenação.

Ressalte-se, ainda, a necessidade de, para os casos em que o contrato não dispensar – dentro de suas estipulações – haver a prévia notificação do cliente para o cancelamento do limite ou encerramento de sua conta, sob pena de caracterizar-se a mesma por abusiva e impor ao banco o dever de indenizar.

Neste ponto deve-se considerar que o Judiciário não tem poupado condenações, nos casos de encerramento de conta ou limite sem prévio comunicado ou notificação do banco ao cliente, sob entendimento de que deve ser dado ao mesmo a oportunidade de defender-se do ato ou de preparar-se para suportar as conseqüências contábeis da perda da conta ou do limite.

Nota-se, então, que o encerramento de conta ou de limite de crédito também pode impor ao banco o dever de indenizar, exigindo do administrador bancário esmerado acompanhamento da vida negocial de seus clientes, de suas reclamações e dos motivos de eventuais práticas bancárias, como forma de prevenir ações e condenações.

4.2.7 Causas decorrentes de constrangimento em porta detectora de metais

Antes de adentrar-se ao mérito de eventuais sugestões, deve-se esclarecer sobre as obrigações legais que são impostas aos bancos nesta seara.

As portas giratórias, como passaram a denominar-se na linguagem popular, não são criação dos bancos. Muito pelo contrário, decorrem de imposição legal, de lei federal, cuja aplicação e fiscalização é de competência da Polícia Federal do Brasil.

Referida norma passou a obrigar os bancos a manterem dispositivos de segurança da espécie, como forma de inibir e afastar o risco de assaltos aos bancos, os quais sempre colocam também em risco a integridade física de clientes e funcionários.

Não se pode negar, também, o interesse na preservação do patrimônio destes mesmos bancos e a necessidade de inibir-se a atuação de quadrilhas criminosas, cujos recursos para financiamento das atividades criminosas e aquisição de amplo material bélico, normalmente, eram “financiadas” com fartos recursos obtidos mediante assaltos aos bancos.

A partir das modernas formas de construção de cofres bancários e do transporte de valores, que tornou quase que impossível o assalto aos mesmos, passaram os meliantes a utilizar-se de assaltos relâmpagos, efetuados à luz do dia, em horário de atendimento das agências bancárias, sempre fazendo uso de pesado armamento, que era transportado para dentro das agências com significativa facilidade.

Então, fazendo uso de tal decreto, a Polícia Federal do Brasil, incumbida da fiscalização sobre segurança bancária, passou a fiscalizar e autuar as agências bancárias que não possuíam tal dispositivo.

Após muita controvérsia sobre o caso é que os bancos, gradativamente, a partir dos anos noventa, passaram a implantar em suas agências as referidas portas.

Os clientes, por sua vez, desde então, têm se submetido à “verificação” de tal dispositivo para adentrar às agências bancárias, quando, por muitas vezes, acabam não tendo a compreensão e a paciência necessária para o pleno funcionamento do mesmo, cujo resultado é assegurar a funcionários, clientes e empresa a segurança necessária, posta em maior risco em razão da natureza da atividade bancária, que maneja valores em elevadas quantias.

Evidentemente, não se quer aqui defender a plenitude de funcionamento de tal dispositivo, mas sim, ressalta-se as atitudes dos clientes em relação à mesma, para chamar a atenção do gerente e funcionários da agência bancária, para que, fazendo uso de tal informação, possam aperfeiçoar o atendimento em tais casos, fazendo diminuir ou desaparecer a possibilidade de geração de conflitos que possam resultar em ação indenizatória.

Neste sentido é que deve o gestor bancário verificar para que funcionários com conhecimento e habilidade sejam postos no atendimento das ocorrências em que clientes não consigam transpor a porta giratória.

Este funcionário deve ser conhecedor de todo o acima alegado, possuir destacada capacidade de expressão, com simpatia, paciência e muita habilidade em convencimento, para poder esclarecer o cliente sobre a obrigatoriedade e funcionamento da porta, fornecendo-lhe opções e sugestões para poder buscar o atendimento bancário desejado.

Tudo deve ser feito dentro da mais notável harmonia (ao menos por parte do bancário) e de forma mais discreta possível, acalmando o cliente e agindo para que o mesmo não radicalize a situação, elevando a voz, gritando, tirando roupas ou calçados e, se isto ocorrer, deixar claro ao cliente que é por liberalidade sua.

Outra condição a ser verificada é que o atendimento seja rápido, para não deixar que o cliente, normalmente com pressa, fique muito tempo aguardando a solução do impasse, fato que pode irritá-lo e gerar eventuais constrangimentos.

Uma forma de demonstrar a normalidade do funcionamento da porta é indicar que outros clientes estão conseguindo passar pela mesma e, na falta de clientes, este procedimento pode ser demonstrado pelo próprio funcionário.

Nos casos, porém, em que o cliente efetivamente teve dificuldade de adentrar à porta, demonstrou irritação e incompreensão excessiva, portando-se como quem efetivamente está com o propósito de gerar conflito e constrangimentos, deve-se ter o cuidado redobrado, pois pode ali estar havendo, de forma premeditada, a criação de fatos, para embasar futura ação indenizatória.

Esta possibilidade não pode ser afastada e já tem sido detectado em algumas agências, o que exige ainda maior habilidade dos funcionários envolvidos.

Sugestão para quando identificada esta situação é fazer-se relatório detalhado com os fatos e nomes de pessoas que os presenciaram, a ser arquivado em dossiê com o nome do cliente ou usuário.

Também, para corroborar futura prova, deve-se imediatamente providenciar cópia das filmagens efetuadas pelos sistemas de câmaras de segurança da agência, onde seja possível verificar o que de fato ocorreu, as pessoas que presenciaram o evento, o tempo que perdurou, enfim, a existência ou não de causa constrangedora, merecedora de indenização.

No caso de ajuizamento de ação pelo cliente ou usuário, referido material deve ser remetido para o advogado do banco, a fim de, utilizando-se dele, possa elaborar tempestiva defesa.

De tudo isto, por certo, se houver condenação, será ela proporcional aos fatos e não de forma extravagante, como normalmente são os pedidos em ações da espécie.

4.2.8 Causas decorrentes de remessa, acionamento ou cancelamento indevido ou compra negada em cartão de crédito

Na forma do inciso III do artigo 39 do *CDC* “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”.

Assim, a simples remessa de cartão ao usuário, sem sua autorização, além de ser prática vedada e punida pelo CDC, pode resultar em aplicação de sanções pelo BACEN, além de sugerir a condenação do banco quando em sentenças proferidas pelo Poder Judiciário.

Logo, nenhum cartão de crédito deve ser remetido ao consumidor sem sua prévia solicitação ou autorização.

A medida que melhor afasta qualquer alegação neste sentido é, já na abertura da conta corrente, obter autorização do cliente para remeter-lhe os cartões de crédito, deixando para sua decisão o momento oportuno de acioná-lo ou liberá-lo.

Entende-se que esta prática, ainda que vista com ressalvas por alguns magistrados e juristas, não ofende a lei vigente, pois decorre de ato negocial pactuado em contrato e que muito se afeiçoa com a modernidade e celeridade dos atos jurídico - bancários.

Além do mais, o fato de o cliente receber o cartão, nestes termos, não lhe gera qualquer dano ou custo; tendo, ao contrário, o conforto de, em precisando, poder liberá-lo e utilizá-lo.

Então, se deseja a empresa remeter cartões de crédito ao seu cliente, deve, primeiramente, obter sua autorização, a qual pode ser pactuada no contrato de abertura da conta.

Caso contrário, não havendo autorização ou acordo neste sentido, não pode o banco remeter-lhe cartão, ainda que sem custos e dependente de liberação pelo cliente.

Para os casos em que houve a remessa de cartão, por autorização do cliente, jamais poderá o banco operar a liberação deste cartão, para a modalidade de crédito, sem a prévia solicitação do mesmo.

Se assim ocorrer, poderá o banco vir a ser condenado no pagamento das custas e tarifas decorrentes, bem como nos demais danos gerados pelos débitos de tais valores na conta do cliente, como alhures esclarecido.

Logo, liberação do cartão para utilização na função crédito, somente por solicitação expressa do cliente, a qual pode ser dada nos termos usuais em terminais de auto-atendimento, internet, etc., mediante o uso de sua senha pessoal.

Outro caso bastante significativo, para evitar ações judiciais, é o cuidado no cancelamento de limites de crédito ou na não autorização de pagamento de compra efetuada pelo cliente.

Estas atitudes somente se justificam se houver clara afronta pelo consumidor aos termos do contrato, como nos casos de inadimplência (Abrão, 1999, p. 141), caso contrário, para o cancelamento de limite, somente mediante prévia notificação.

Então, sempre que houver qualquer manifestação do cliente, no sentido de discordar de eventual cancelamento de limite ou negativa de pagamento de compra, via cartão, deve o bancário redobrar atenção ao caso, procedendo as devidas verificações, a fim de identificar eventual irregularidade no serviço bancário e proceder a tempestiva regularização, como forma de satisfazer a necessidade do cliente e desincentivá-lo a ajuizar ação judicial, ainda que motivos para tanto possa haver.

Afinal, como dito nos tópicos acima, o erro do banco tempestivamente corrigido, propiciando ao cliente a regularização de suas atividades e serviços, sem custos, pode importar na relevação de simples desgostos ao invés de transformar-se em demanda judicial.

4.2.9 Causas decorrentes de não encerramento de conta corrente

A prática tem demonstrado que a maioria das ações da espécie traz pedido de condenação em danos materiais e morais decorrentes do não acatamento de pedidos de encerramento de conta.

Em alguns casos a conta não é encerrada por esquecimento ou erro do funcionário e, noutros, pela não aceitação pelos bancos em encerrar as contas na existência de negócios pendentes sobre a mesma.

Tal posição, normalmente vem fundamentada no contrato, que não admite o encerramento unilateral da conta sem ao menos quitar-se toda a relação negocial.

Ocorre, todavia, que esta previsão não tem encontrado guarida nos foros judiciais, importando, quando gerar danos, na condenação dos bancos pela manutenção ativa da conta.

Assim, neste tópico, é importante que o gestor bancário, observada as orientações traçadas pela empresa, gestione no sentido de, havendo solicitação de encerramento da conta corrente, que seja o mesmo atendido, ainda que pendente saldo devedor inadimplente.

É que tal pleito é de direito do correntista e lhe assegura, ao menos, que aquele saldo devedor então verificado no dia do pedido seja ali delimitado, sem mais sofrer o acréscimo de custas e novas tarifas bancárias que, sabidamente, vão elevando tal valor. Até porque, para o banco, o que deve importar é cobrar o saldo devedor já gerado, e não pensar em rentabilizar com débito de tarifas ou outros acessórios sobre uma conta corrente problemática.

Neste sentido, inclusive, é a orientação de Abrão (1999, PG. 152), ao anunciar as formas de extinção do contrato de conta corrente, elencando, entre elas, extinção *“por vontade de um dos correntistas, quando por prazo indeterminado”*.

Deve-se, todavia, diferenciar nestes casos a conta que o cliente simplesmente deixa de movimentar e jamais solicita seu encerramento, como muito ocorre nas contas-salário, onde desaparecendo o vínculo empregatício, não ocorre o pedido de encerramento da conta pelo empregado, permanecendo a mesma na geração de saldo devedor pelos pactuados débitos de custas e tarifas.

Para estes casos, em que não ocorre o pedido de encerramento da conta, deve-se dizer que o procedimento do banco de nada fazer é correto, pois não pode ele, de forma unilateral, determinar o encerramento da conta, sob pena de por isto responder junto ao próprio cliente.

Nestes casos, então, deve o bancário esclarecer ao seu cliente a impossibilidade de encerrar, de forma unilateral a conta corrente, e no caso de demanda judicial, exercer seu direito de defesa, demonstrando a ausência de pedido de encerramento e a impossibilidade legal de fazê-lo sem prévia solicitação.

Ressalte-se que o mais importante é estar atento a eventuais questionamentos de clientes, quando alegarem que já haviam solicitado o encerramento da conta e o mesmo não foi providenciado.

Em assim se verificando, deve o bancário providenciar o devido estorno dos valores debitados após a data de solicitação de encerramento, proceder ao cancelamento da conta e, se devido, o levantamento de anotações nos órgãos de proteção ao crédito, prestando as devidas explicações ao cliente.

Para finalizar, como o presente trabalho não pretende esgotar, e nem seria possível, todas as possíveis ações ajuizáveis em face de danos decorrentes de relacionamentos bancários, as acima citadas, por certo, permitirão uma significativa melhora nos índices negativos que mensuram a quantidade e gravidades das ações sofridas pelos bancos.

Vê-se, então, que a melhor e mais apropriada conduta, aplicável a todos os casos, é a atenção ao cliente e sua solicitação.

Atenção ao cliente, à reclamação, ao caso, ao serviço, ao problema verificado, para, a partir dele, tomarem-se prontas e efetivas medidas, no sentido de resolver a questão, para solucionar o problema do cliente e cessar os danos que o mesmo possa estar sofrendo.

A cortesia e presteza no atendimento e resolução do problema, são as melhores armas para fazer diminuir o número de ações em face dos bancos e, conseqüentemente, o número de condenações e pagamentos de indenizações, que consomem milhares de reais e diminuem os lucros esperados pelo banqueiro e pelo gestor da agência.

4.3 OUTRAS RECOMENDAÇÕES ADMINISTRATIVAS DECORRENTES DO RESULTADO DA PESQUISA

Tendo a pesquisa demonstrado quais são as principais causas geradoras de ações indenizatórias, pode agora o gestor bancário efetuar profunda análise do funcionamento geral de sua agência, verificando quais são e onde atuam seus funcionários, quais suas especialidades e se estão alocados em lugares afins, se possuem os treinamentos devidos, etc.

Neste sentido, podem-se fazer, ainda, as seguintes sugestões, a nível macro, para o melhor funcionamento da agência bancária como um todo:

4.3.1 A alocação de funcionários

Identificadas as falhas mais costumeiras na prestação de serviços no dia-a-dia da agência, as quais podem ainda ser confrontadas com a análise das reclamações de seus clientes, consubstanciadas no BACEN, Procon e Judiciário, pode-se identificar e sugerir qual o funcionário e com qual perfil deverá atuar nos setores mais problemáticos, a fim de colaborar na diminuição dos casos identificados.

É importante que o gerente da agência conheça seus funcionários, seus comportamentos e temperamentos, para poder melhor aproveitá-los dentro da agência.

Evidentemente, se o funcionário possuir temperamento alterado, de pouca coerência e equilíbrio, não deverá, por exemplo, ser utilizado para atendimento no setor de auto-atendimento ou na cobrança de débitos inadimplidos, por exemplo, onde, é sabido, ocorrem com mais freqüência situações de confronto.

Por isto é que se deve atentar para o perfil de cada funcionário designado para as diversas funções, de forma que os mais cautelosos e tolerantes atuem nas áreas de maior confronto.

4.3.2 O treinamento

Neste tópico não é o objetivo a defesa de teses sobre o treinamento e desenvolvimento, mas sim, apenas demonstrar que, à partir da pesquisa elaborada, passa o gestor a ter melhor visualização de sua agência, no que se refere à observância das normas jurídicas afins à prestação de serviço, em especial, da normas consumeristas.

Tendo o gerente conhecimento das espécies de ações sofridas por sua agência e, por conseqüência das causas e fatos geradores das mesmas, ainda que alocados os funcionários de acordo com suas habilidades, pode o gestor preocupar-se com a devida instrução de cada um deles, de acordo com a função que exerce, com as debilidades identificadas, com foco na quantidade de ações sofridas.

Esta dualidade “funcionário ideal no local certo” e “devidamente treinado” para a função, à partir dos dados de cada agência, referentes às ações sofridas, por certo importará em significativa redução das causas geradoras de ações judiciais, e por conseqüência, das ações judiciais e suas condenações, o que resultará, no final, em menos custos e mais lucros para a agência.

A demonstração das cifras que podem alcançar o pagamento das indenizações aplicadas pelo judiciário justifica o investimento no treinamento de pessoal, sendo certo que o retorno de tal investimento será multiplica por algumas vezes, conforme muito bem sugere Robbins em sua obra sobre Administração

(2.000, p. 241), onde tratam da avaliação sobre a necessidade de treinamento, os tipos e métodos de treinamento.

Nota-se que, se o funcionário, por ter o treinamento adequado for capaz de evitar penas uma ação, cuja condenação poderia chegar a cinqüenta mil reais, por exemplo, tal economia seria capaz de pagar o custo com o treinamento de todo um grupo de funcionários, por vários dias.

Logo, o investimento em treinamento é a melhor forma de economizar desembolsos em indenizações, bastando que sejam disponibilizados de forma adequada e para os funcionários certos, que possam aplicá-los na prática diária.

4.3.3 A ação imediata na identificação de causas

Considerando os dados da pesquisa, é possível, desde já definir estratégias amplas e gerais, em especial, para as causas que assinalam a ocorrência de danos por inclusão indevida em órgãos de proteção ao crédito, devolução indevida de cheques e protesto indevido de títulos, assinalados como os embaixadores das ações mais repetidamente ajuizadas em face do banco pesquisado.

Nos casos que verificar-se haver insatisfação ou dano ao cliente, se houver imediata percepção e sensibilidade por parte do administrador ou de seu funcionário em imediatamente contornar, resolver o problema para o cliente e, mais, levar a ele as sinceras escusas pelo ocorrido, pode-se sensibilizá-lo de tal forma que, mesmo tendo sofrido algum abalo ou constrangimento, não opte por buscar indenizações pecuniárias, dando-se por satisfeito com o atendimento, a resolução do problema e as escusas recebidas.

Neste sentido, o objetivo deste trabalho é provocar a atenção do gestor e dos bancários em geral para esta condição, de imediatamente resolver os embaraços criados ao cliente, de forma cortês e célere, pedindo-lhe as escusas cabíveis visando a preservação da imagem da empresa e no não ajuizamento de mais uma ação em face do banco.

Estas medidas, que não são pró-ativas em relação ao dano em si, mas em relação à ação propriamente dita, pois pode resolver o problema e reverter eventual interesse do cliente em buscar a indenização, podem traduzir-se em significativas

economias, colaborando para evitar o desembolso de valores no pagamento de indenizações.

4.3.4 A ação mediata para os casos que se transformaram em ações judiciais

Para os casos em que não se apurou o fato antes do ingresso da ação, pode-se, também, conhecendo-se as ações mais usualmente ajuizadas, decorrentes das causas de pedir identificadas pela pesquisa, atuar de forma bastante incisiva na condução de cada relação de litígio, traçando-se procedimentos a serem observados na ocorrência de tais casos.

Podem-se sugerir, para tal, pelo menos duas formas de abordagem, sendo: primeira, de não causar ao cliente/autor da ação qualquer tipo de repreensão, como por exemplo, o encerramento da conta, cancelamento de limites de crédito, atendimento indelicado, etc., posto que tais atos apenas agravem ainda mais a situação do banco, já que o exercício pelo cliente do direito de ação jamais pode ser tido por ilegal ou afrontoso, muito pelo contrário; segundo, ao par disto o ideal é que não se verificando atos de má-fé do cliente/autor, tratá-lo com atenção especial, no sentido de rebuscar a confiança abalada e até mesmo a relação negocial antes havida, o que permitirá, quiçá num futuro breve, negociar acordo de interesse das partes para a resolução da lide e restabelecimento dos negócios.

É que a maioria dos clientes, quando bem tratados, não se sentem confortados em ajuizar ação contra a empresa que lhe presta bons serviços.

Somado a isto, se continuar a receber bons tratos, poderá sensibilizar-se e, ao invés de constranger-se em morosa ação (na qual, normalmente, tem que prestar depoimento, levar testemunhas, etc.), celebrar acordo com o banco por valores bem inferiores aos eventualmente deferidos numa sentença judicial, caso em que se beneficia com duas vantagens: receber o valor imediatamente e de restabelecer sua relação com o banco.

Para o banco, naturalmente, o interesse é redobrado, pois pode vir a celebrar bom acordo com seu cliente, desembolsando valores mais razoáveis, bem como restabelecer a relação negocial que lhe interessa que lhe dá rendimentos.

Ou seja, ao invés de manter a relação litigiosa, melhor será negociar e restabelecer a relação negocial, pois ela poderá dar os rendimentos que compensarão o valor pago na indenização ao próprio cliente (como diz o jargão popular: ao invés de comer a vaca, é melhor dar-lhe pasto e tomar seu leite).

Neste sentido, importante que o gestor conheça a realidade da agência, no que se refere a condenações judiciais sofridas e valores pagos, os quais podem sugerir a melhor forma de conduzir os casos objeto de ações em andamento, em especial, no que se refere a um bom acordo e no resgate do cliente, que pode ser interessante ao banco, já que, se rentabilizar, esta renda servirá para amortizar o valor da indenização ou do acordo pago.

4.3.5 A preservação da imagem da empresa

Sopese-se, também, e não de menor significância, a importância da preservação da imagem e da marca da empresa, a qual, em cada ação que lhe é ajuizada em desfavor, quer junto ao cliente lesionado, seus familiares e amigos, membros do Judiciário - e até algumas vezes pela própria imprensa - acaba por sofrer significativas críticas e abalações.

Tem-se, então, que o conhecimento das principais causas ensejadoras de ações judiciais, na forma demonstrada pela pesquisa, ao mesmo tempo em que relatam o risco de condenações judiciais, identificam em quais pontos pode o gestor bancário aprimorar o atendimento de sua agência, como forma de melhorar a percepção de seus clientes no que se refere ao atendimento, importando em melhoria na imagem da empresa, de cada agência bancária e, por conseqüência, de seus funcionários.

Esta preocupação, para com a imagem de sua agência, há de ser do conhecimento e da preocupação de cada administrador e de seus funcionários, pois, junto com a empresa sofrem a antipatia e rejeição da clientela, se não estiverem respeitando os interesses e anseios de seus clientes.

Esta posição, por certo também impede a realização, desenvolvimento e melhora da quantidade e níveis dos negócios, impactando o crescimento da agência e sua rentabilização, culminando por interferir na avaliação interna do funcionalismo e

do gestor da agência, já que, como assevera Santos (2000, p. 124), “somente o que é considerado uma boa prática de *marketing* pelos estudiosos desse campo – e tal ocorre com a conjugação dos fatores lucro + satisfação do consumidor – é considerado legítimo pelo Direito”.

Assim, tendo o conhecimento do que ocorre, podem todos trabalhar no sentido de resgatar, preservar e melhorar a imagem da empresa na sociedade em que instalada, agindo de forma preventiva na satisfação do cliente e, por conseguinte, na melhoria dos resultados financeiros esperados.

4.3.6 Providências processuais no caso de citação em ação indenizatória

Este tópico não possui relação direta com a pesquisa mas, como o trabalho é direcionado ao gestor e, dentre os objetivos está o alerta para adoção de medidas que importem em diminuição de desembolsos de valores no pagamento de indenizações em face do banco, entendeu-se útil fazer algumas considerações sobre a condução da ação judicial instaurada, sob seu aspecto processual.

Neste sentido, os funcionários e, mais especificamente, o administrador de agência bancária deve estar orientado a dar especial atenção às citações e intimações judiciais recebidas, bem como, a dar acompanhamento à ação em andamento, cobrando de seu advogado informações sobre o processo.

Deve o administrador e seus funcionários saber que, recebida a citação (ato inicial de uma ação, pelo qual a parte é chamada a integrar e responder o processo, sob pena de revelia e confissão) deve, imediatamente, tomar conhecimento sobre os fatos alegados pelo autor, os fundamentos da ação e os pedidos efetuados para, com base nisto, contratar o advogado com capacidade para conduzir tal ação, fornecendo-lhe todos os documentos e informações necessárias à contestação da ação.

Nos bancos que existe serviço jurídico encarregado da centralização do cadastro e condução ou terceirização das ações, deve a citação, acompanhada da petição inicial da ação ser imediatamente repassada ao serviço jurídico, que orientará a respeito e determinará o advogado que conduzirá a ação.

De qualquer forma, sendo a ação conduzida por advogado do quadro de funcionários ou por terceirizado, deve o gestor da agência dedicar especial atenção na localização de documentos necessários à contestação da ação e no agendamento de audiências.

A não observância de tais procedimentos e prazos poderá implicar na perda de prazo para contestar a ação, o que imporá ao réu a aplicação da pena de revelia e confissão quanto à matéria fática, ainda que, posteriormente, ingresse na ação e a acompanhe até seu final.

As conseqüências jurídicas disto é que tudo aquilo que o autor da ação alegou como “fatos” para seus pedidos, passa a ser tido por verdadeiro, não mais admitindo insurgência ou provas contrárias. Ou seja, por exemplo, se o autor diz que foi constrangido e humilhado por funcionário do banco quando do ingresso na agência em face da porta giratória, tal alegação, ainda que inverídica, não mais pode ser contestada, posto que, com a revelia, a mesma passou a ser incontroversa.

Neste caso, por certo a condenação do banco irá ocorrer, gerando responsabilidades administrativas que podem importar na abertura de processo disciplinar em face do funcionário envolvido, o qual pode culminar na sua responsabilização pecuniária, descomissionamento e até mesmo em demissão dos quadros da empresa.

Para a empresa, sem dúvidas, importará no pagamento de indenização que poderia não ser devida, comprometendo os resultados da agência.

Por tudo isto, o cuidado com as citações, intimações e condução de processos judiciais deve receber esmero e acompanhamento e, por sugestão, todos os atos internos realizados por escrito, com protocolo ou pedido de confirmação de recebimento.

4.3.7 Providências processuais para o pagamento da condenação em sentença sob pena de multa de 10%

No mesmo sentido do tópico acima, como o trabalho é direcionado ao gestor e, dentre os objetivos está o alerta para adoção de medidas que importem em diminuição de desembolsos de valores no pagamento de indenizações em face do

banco, necessário alertá-lo para que tome conhecimento sobre a forma de condução final do processo que sua agência responde.

É que na recente dicção do processo civil brasileiro, mais precisamente em seu artigo 475 e seguintes, atualizados pela Lei nº 11.232/05 (Negrão, 2007, p. 580), tem-se que a sentença prolatada em processo de conhecimento, como são as ações indenizatórias, uma vez transitadas em julgado, não mais precisam ser executadas.

Agora, o novo procedimento autoriza, sem necessidade de execução, que a parte vencedora apresente os cálculos atualizados decorrentes da sentença condenatória e requeira que a parte vencida seja intimada a cumprir a sentença de forma voluntária no prazo de 15 dias, sob pena de aplicação de multa no importe de 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Ou seja, a parte vencida, uma vez intimada pelo Juízo e estando os cálculos corretos, tem a oportunidade de pagar o valor da condenação, no prazo de até quinze dias, sob pena de ser-lhe aplicada a multa de 10%.

Se não concordar com os cálculos apresentados, então pode a parte, depositando o valor que entende devido, impugnar os cálculos apresentados pelo vencedor, sobre o que prosseguirá o processo até decisão final.

Tem-se, assim, que os bancos, por seus gerentes, nas ações em que foram condenados serão intimados, pessoalmente ou por seus advogados, a pagar o valor da condenação, sob pena da multa de 10%, o que obriga a adotar as medidas administrativas necessárias para a verificação dos procedimentos que melhor se ajustam aos interesses da empresa.

Sendo pessoal a intimação deverá ser imediatamente submetida ao advogado da causa, ou ao setor jurídico jurisdicionante, para que os mesmos se manifestem sobre a regularidade da intimação e necessidade de pagamento do valor, bem como, dos procedimentos para tal.

Certo é, também, que com base nas informações a serem repassadas pelo advogado do banco, se faça a verificação da exatidão da conta, providência que deverá ficar ao encargo da agência bancária, já que na maioria das vezes o advogado não possui estrutura para fazê-lo.

De qualquer forma, deverá o gerente da agência, além de repassar a intimação ao advogado e solicitar-lhe as manifestações de estilo, inteirar-se sobre os termos da condenação e efetuar a verificação da conta apresentada pelo autor da ação, como forma de evitar que se pague valor a maior, ou que, por inércia, se

permita a aplicação da multa de 10%, caso não se pague ou se impugne o valor controverso no prazo legal.

Veja-se que o valor de 10% sobre o total das possíveis condenações identificadas pela pesquisa no banco pesquisado, importa em milhões de reais, pelo que não podem, de forma geral, ser desconsiderados.

Estas providências também ajudarão a minimizar o desembolso de valores pela agência, auxiliando a não impactar os resultados esperados pelo gestor e pelo banqueiro.

5 MANIFESTAÇÃO DO JURÍDICO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOBRE A PESQUISA E AS RECOMENDAÇÕES

Para testar a utilidade dos dados apurados pela pesquisa e das recomendações tecidas, em razão da impossibilidade temporal de se ver, na prática, no curto espaço de tempo de elaboração deste trabalho, eventuais resultados que as mesmas poderiam apresentar se implementadas, no dia-a-dia de uma agência bancária, a pesquisa e os comentários e sugestões desenvolvidos foram submetidos à apreciação da administração da Assessoria Jurídica Estadual do Banco do Brasil no Estado de Santa Catarina – AJURE/SC, para que se manifestasse sobre os resultados apurados e sobre as recomendações proferidas.

Tanto o gestor principal daquele Órgão, como o supervisor da área afirmaram considerar de valia o trabalho para as instituições financeiras, já que os resultados obtidos, de forma computada em números definitivos, não eram de conhecimento daquela administração.

Assim manifestou-se Pimenta, Chefe da Assessoria Jurídica para o Estado de Santa Catarina:

“... o trabalho encontra-se embasado em sólida pesquisa desenvolvida por V.Sa., em especial no Sistema de Acompanhamento de Processos do Banco do Brasil - BBJUR, refletindo de forma precisa a realidade vivenciada por esta Instituição Financeira e, com certeza, pelas Instituições congêneres no mercado, no que concerne ao significativo número de ações indenizatórias ajuizadas por clientes.

Tais ações têm origem em causas variadas, mas que podem ser condensadas em grandes grupos relacionados ao fato gerador da insurgência dos clientes, como feito por V.Sa. com grande propriedade.

Nesse sentido, a pesquisa elaborada primou por diagnosticar as principais causas geradoras de demandas indenizatórias, das quais podemos citar a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, os protestos indevidos, a devolução indevida de cheques, dentre outros, para, a partir daí, traçar sugestões de procedimentos e rotinas que visem minorar o nível de exposição das Instituições Financeiras a demandas da espécie.

Neste contexto, a partir da pesquisa levada a efeito e da abordagem jurídica da questão, confrontando o fato com o entendimento doutrinário e jurisprudencial prevalecente no Direito pátrio, o trabalho será de grande valia para as Instituições Financeiras no trato diário com seus clientes, servindo de orientação para gerentes e funcionários de agências, que terão como aperfeiçoar suas rotinas, de modo a evitar lesões a clientes, passíveis de indenização.

No mesmo sentido, o Supervisor do mesmo Órgão, Dr. Ribas, assim manifestou-se:

“...o sistema BBJUR (Sistema de Gerenciamento de Processos Jurídicos), foi criado pelo Banco do Brasil S/A para acompanhar e gerenciar os processos judiciais de seu interesse e bem como para atender as determinações do Banco Central do Brasil – BACEN, quanto às necessidades de provisionamento de valores para pagamento de eventuais condenações, tudo em conformidade com o Acordo de Basiléia, e por tais razões as informações registradas no BBJUR são fidedignas, criteriosas, e espelham os dados e informações constantes nos processos judiciais, tais como tipo de ação, natureza da ação, pedidos, causas de pedir, andamentos e incidentes processuais, decisões, sentenças, acórdãos, etc, pois está constantemente sob a fiscalização e acompanhamento da Diretoria Jurídica do Banco do Brasil e do BACEN.

Desta forma, cumprimento - o pelo excelente trabalho e ratifico os dados apresentados, visto que pautado em dados concretos e fidedignos, apresentando pesquisas apropriadas ao tema do trabalho, o que o legitima a surtir os efeitos a que se propôs, pois as recomendações sugeridas possuem juridicidade e serão muito úteis – não só para o Banco do Brasil, mas também para as demais instituições financeiras – para diminuir ou inibir as causas geradoras de ações judiciais, visando diminuir a quantidade de ações indenizatórias em face dos Bancos e desembolso de valores para o pagamento das condenações”.

Estas manifestações, por si só, demonstram a utilidade da pesquisa e consideração das recomendações efetuadas, as quais, como já posto, para serem aplicadas, dependem de verificação ao caso concreto, assim tida a condição de cada agência bancária, seus problemas, seu quadro de pessoal, de treinamentos, de rentabilidade, etc.

Para o trabalho, as manifestações são deveras importantes, pois ratificam os dados da pesquisa elaborada e a juridicidade das recomendações, indicando, se houver interesse, que podem ser postas em prática.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De todo o acima exposto fica evidente que o consumidor encontra-se amparado por ampla legislação que protege seus direitos de consumidor.

Direitos estes não só em relação aos produtos e à qualidade dos serviços que contrata, mas, em especial, que lhe assegura tratamento adequado, respeitoso, de qualidade, com presteza e efetividade, assegurando, de outra ponta, as devidas indenizações e reparações por danos que venha a sofrer, tanto materiais como de ordem moral, como angústias, constrangimentos e sofrimentos, demonstrando que devem o bancário e o gestor conhecer toda esta legislação e adotá-la em seus procedimentos.

A pesquisa, por sua vez, identificou quais as causas de pedir que mais embasam ações judiciais em face dos bancos, surpreendendo em demonstrar, por exemplo, que as ações indenizatórias por danos decorrentes de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito atingem a cifra percentual de 52,44% da totalidade das ações ajuizadas; que as ações por danos decorrentes de devolução indevida de cheques somam 24,85% e que as ações por protesto indevido de títulos somam 6,04% das ações ajuizadas, ou seja, somente estas três espécies de ações somam 83,33% do total das ações, sugerindo especial atenção e revisão de condutas e procedimentos em relação aos serviços em que vinculados tais atos.

Os valores que podem ser gastos em tais ações também ficaram evidenciados, chamando a atenção para o comprometimento da rentabilidade financeira da agência e do banco, se não revertidas tais possibilidades de condenações judiciais.

Ao par disto, da análise das principais ações ajuizadas em face do banco pesquisado, que espelha o que ocorre também em relação aos demais bancos, pode-se concluir que não é difícil ou impossível a percepção das principais causas geradoras de tais ações e as providências que podem ser adotadas para, no dia-a-dia da vida bancária, evitá-las.

Verifica-se que as causas geradoras dos danos são, na maioria dos casos, decorrentes de atos involuntários do bancário ou banco, mas que, nem por isto, deixam de receber a tutela judicial a garantir-lhe a punição, indicando ao gestor bancário a necessidade de cuidados redobrados.

Concluiu-se, também, que na maioria dos casos apontados, se houver atenção e adoção de alguns procedimentos haverá a oportunidade de detectar-se a ação geradora do dano antes mesmo dela atingir o capital humano e material do cliente, permitindo sua correção.

Para tanto, foram tecidas diversas recomendações caso a caso, que, ainda que de cunho jurídico, podem ser consideradas quando da adoção de medidas administrativas capazes de minimizar as causas geradoras de controvérsias, levadas a juízo.

Verificou-se, através da descoberta das causas mais repetidas em ações, que mesmo após a ocorrência do fato gerador do dano e mesmo que o cliente já o esteja suportando, haverá a oportunidade da ação imediata do bancário, no sentido de reverter a situação causadora do dano, cessar o dano já sofrido e escusar-se pelo mesmo, fazendo com que o cliente entenda a involuntariedade do erro, desestimulando-o a não ajuizar ação indenizatória e a manter a relação negocial, que muito interessa ao banco.

Mais importante ainda, viu-se que a ação imediata do bancário, sempre que acusada qualquer irregularidade, é capaz de ajudar a reduzir a quantidade de ações em face do banco, já que o cliente bancário, antes de adotar medidas mais drásticas, como denúncias ou ações, pode questionar ou acusar os eventuais erros praticados pelo banco e os danos que vem suportando.

A pesquisa efetuada, também permite concluir sobre a qualidade do atendimento prestado pela agência e o grau de instrução e treinamento de seus funcionários, indicando ao gestor as medidas urgentes e corretivas cabíveis, desde a alocação ou realocação de funcionários, como a designação de treinamentos específicos, capaz de aperfeiçoar seus conhecimentos, nos pontos geradores de tais situações.

Além disto, para os casos que inevitavelmente se ultimam em ações judiciais, o trabalho recomenda a adoção de medidas e atuações específicas, tanto na condução da ação judicial como no relacionamento com o cliente recorrente, de forma a minimizar a possibilidade de que os conflitos já instaurados acabem por agravar os danos ou a possível condenação do banco, sugerindo, ainda, algumas condutas no sentido de resolução da lide e da ação, quer mediante acordo judicial ou extrajudicial, da forma menos gravosa possível e, se desejado, para restabelecer a

relação negocial com o cliente, que ainda pode propiciar ao banco envolvido bons negócios, capazes de fazer gerar a rentabilidade buscada por toda agência bancária.

6.1 LIMITAÇÕES AO TRABALHO

De limitações ao presente estudo pode-se anotar a necessidade de verificação prática das recomendações efetuadas, as quais, por depender de implementação através dos próprios bancos, e por demandarem longo tempo, não ficaram ao alcance do Autor.

A verificação das mesmas junto ao público beneficiado, qual seja, o consumidor, também, poderia ser testada, quiçá, através de futura pesquisa, em novo ou contínuo trabalho.

Ressalte-se, também, a carência absoluta de bibliografia sobre o tema, qual sejam as causas geradoras das ações indenizatórias e sugestões específicas para combatê-las, o que não permitiu uma ideal e útil confrontação de informações e sugestões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRÃO, Nelson. Direito Bancário. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 1999.
- ALVES, Vilson Rodrigues. Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Bancários. 2ª ed. Campinas, SP: Boobseller, 1999.
- ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza. Código de Defesa do Consumidor Comentado, 2ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995.
- ATHAYDE, Augusto. Estudos de Direito Econômico e de Direito bancário. Rio de Janeiro: Ed. Libert Júris Ltda., 1983.
- CAHALI, Yussef Said. Dano Moral, 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.
- COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. 2ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 1999.
- DIREITO, Carlos Alberto Menezes. FILHO, Sérgio Cavalieri. Comentários ao Novo Código Civil. Vol. XIII, 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2004.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.
- LASTRA, Rosa Maria. Tradução e Comentários Dan M. Kraft. Banco Central e Regulamentação Bancária. Belo Horizonte: Ed. Del Rey, 2000.
- MATTOS, Ana Maria; SOARES, Mônica Fonseca; FRAGA, Tânia Marisa de Abreu. Normas para apresentação de trabalhos acadêmicos da Escola de Administração. Porto Alegre, 2007.
- MORAES, Alexandre. Constituição da República Federativa do Brasil. 28ª ed. São Paulo: Atlas S.A..2007.
- NEGRÃO, Theotônio. Código Civil e legislação civil em vigor. 24ª ed. São Paulo: Ed. Saraiva. 2005.
- NEGRÃO, Theotônio. Código de Processo Civil e legislação civil em vigor. 39ª ed. São Paulo: Ed. Saraiva. 2007.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. Instituições de Direito Civil, Vol. III – Contratos. 11ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.
- PIMENTA, Marcelo Vicente de Alkmin (e-mail), Manifestação sobre Monografia. 14 nov. 2007. Florianópolis, disponível em <https://correio.bb.com.br/Correio.nsf>.
- RIBAS, Marcus Antonio Cordeiro (e-mail), Manifestação sobre Monografia. 20 nov. 2007. Florianópolis, disponível em <https://correio.bb.com.br/Correio.nsf>.

ROBBINS, Stephen P. Administração Mudanças e Perspectivas. Tradução: Cid Knipel Moreira. São Paulo: ed. Saraiva, 2.000.

ROCHA, Silvio Luis Ferreira da. Responsabilidade Civil do Fornecedor pelo Fato do Produto no Direito Brasileiro, 2ª ed, São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2000.

ROBBINS, Stephen P. Administração Mudanças e Perspectivas. São Paulo: ed. Saraiva, 2.000.

SAAD, Eduardo Gabriel. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: LTr, 1999.

SANTOS, Fernando Gherardini. Direito do Marketing. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2000.

SILVA, Reinaldo O. Da, Teorias da Administração. São Paulo: Ed. Pioneira. Thomson Learning. 2004.

UFRGS. ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO. TRABALHO DE CONCLUSÃO, MONOGRAFIA, 2006. www.ea.ufrgs.br.

BANCO DO BRASIL S/A - <http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/trb/index.jsp> - SISBB - BBJUR.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. www.bcb.gov.br.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN. www.febraban.org.br.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. www.stj.gov.br.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA. www.tj.sc.gov.br.

ANEXO A – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI Nº 8.078/1990

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II

Da Política Nacional de Relações de Consumo

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das 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, atendidos os seguintes princípios: ([Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995](#))

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO III

Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

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

CAPÍTULO IV

Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I

Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

- I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - o abatimento proporcional do preço;
- II - complementação do peso ou medida;
- III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;
- IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV

Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

SEÇÃO V

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V

Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I

Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II

Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia,

prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III

Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV

Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

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

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

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; ([Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994](#))

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. ([Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994](#))

XI - Dispositivo incluído pela [MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999](#), transformado em inciso XIII, quando da converção na [Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#)

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. ([Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995](#))

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. ([Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#))

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO V

Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

SEÇÃO VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º 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.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI

Da Proteção Contratual

SEÇÃO I

Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II

Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. [\(Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996\)](#)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

SEÇÃO III

Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado).

CAPÍTULO

[\(Vide Lei nº 8.656, de 1993\)](#)

VII

Das Sanções Administrativas

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ([Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993](#))

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993](#))

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

TÍTULO II

Das Infrações Penais

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incurrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incurrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incurrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

- I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;
- II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;
- III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;
- IV - quando cometidos:
 - a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;
 - b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interdadas ou não;
- V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

- I - a interdição temporária de direitos;
- II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;
- III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

- a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;
- b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III

Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

- I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
- II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;
- III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

- I - o Ministério Público,
- II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;
- III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.

Art. 89. (Vetado).

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II

Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. ([Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995](#))

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº 7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO III

Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO IV

Da Coisa Julgada

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na

forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

TÍTULO IV

Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

- I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;
- V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;
- VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;
- VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;
- VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;
- IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;
- X - (Vetado).
- XI - (Vetado).
- XII - (Vetado).
- XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

TÍTULO V

Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI

Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa".

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei. [\(Vide Mensagem de veto\)](#) [\(Vide REsp 222582 /MG - STJ\)](#)

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial". [\(Vide Mensagem de veto\)](#) [\(Vide REsp 222582 /MG - STJ\)](#)

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados".

Art. 115. Suprima-se o [caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#), passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

"Art. 17. "Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos".

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais".

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

"Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor".

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

ANEXO B – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO - RESOLUÇÃO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL DE Nº 2.878/01

Atualizada com redação dada pela Resolução 2.892, de 27/09/2001.

Dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9. da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de julho de 2001, com base no art. 4., inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei n. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n. 6.099, de 12 de setembro de 1974,

R E S O L V E U:

Art. 1. Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

II - resposta tempestiva às consultas, às reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como às operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

- a) cláusulas e condições contratuais;
- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços;

III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

IV - fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, ou em meio eletrônico, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis:

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquetes de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor;

II - o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido;

III - as informações estabelecidas pelo art. 2. da Resolução 2.303, de 25 de julho de 1996." (NR);

Parágrafo único. As instituições referidas no caput devem afixar, em suas dependências, em local e formato visíveis, o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por elas oferecido.

Art. 3. As instituições referidas no art. 1. devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

- I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;
- II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF);
- III - as penalidades a que o correntista está sujeito;
- IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas à:
 - a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos;
 - b) manutenção de conta de depósitos;

V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis;

VI - providências quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção;

VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral.

Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e as obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.

Art. 4. Ficam as instituições referidas no art. 1. obrigadas a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma ou meio de comunicação, referente a contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados, que devem inclusive constar do contrato que vier a ser celebrado.

Parágrafo único. A publicidade de que trata o caput deve ser veiculada de tal forma que o público possa identificá-la de forma simples e imediata.

Art. 5. É vedada às instituições referidas no art. 1. a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput:

I - é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - é abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6. As instituições referidas no art. 1., sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

Art. 7. As instituições referidas no art. 1., nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.

Art. 8. As instituições referidas no art. 1. devem utilizar terminologia que possibilite, de forma clara e inequívoca, a identificação e o entendimento das operações realizadas, evidenciando valor, data, local e natureza, especialmente nos seguintes casos:

I - tabelas de tarifas de serviços;

II - contratos referentes a suas operações com clientes;

III - informativos e demonstrativos de movimentação de conta de depósitos de qualquer natureza, inclusive aqueles fornecidos por meio de equipamentos eletrônicos.

Art. 9. As instituições referidas no art. 1. devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou

d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

Parágrafo 1. Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, as instituições referidas no art. 1., para adequação de suas instalações.

Parágrafo 2. O início de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei n. 10.098, de 2000.

Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1. devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual.

Art. 11. As instituições referidas no art. 1. não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

Art. 12. As instituições referidas no art. 1. não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

II - requerer, no caso dos deficientes auditivos, a leitura, pelos mesmos, do inteiro teor do contrato, antes de sua assinatura.

Art. 13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento.

Parágrafo único. Excetuam-se da vedação de que trata o caput:

I - o atendimento prestado no interior de empresa ou outras entidades, mediante postos de atendimento, ou em instalações não visíveis ao público;

II - a fixação de horários específicos ou adicionais para determinados segmentos e de atendimento separado ou diferenciado, inclusive mediante terceirização de serviços ou sua prestação em parceria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes.

Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1. que possam implicar restrições ao acesso às áreas daquelas destinadas ao atendimento ao público.

Art. 15. As instituições referidas no art. 1. é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Parágrafo 1. O disposto no caput não se aplica as dependências exclusivamente eletrônicas.

Parágrafo 2. A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é prerrogativa das instituições referidas no caput, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informá-los dos riscos existentes.

Art. 16. Nos saques em espécie, de valores acima de R\$5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido.

Parágrafo único. Na hipótese de saques de valores superiores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação com antecedência de quatro horas do encerramento do expediente, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada.

Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas a realização de outras operações ou a aquisição de outros bens e serviços.

Parágrafo 1. A vedação de que trata o caput aplica-se, adicionalmente, as promoções e ao oferecimento de produtos e serviços ou a quaisquer outras situações que impliquem elevação artificial do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a operação de interesse do cliente.

Parágrafo 2. Na hipótese de operação que implique, por força de contrato e da legislação em vigor, pacto adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser formalizado referido contrato adicional.

Parágrafo 3. O disposto no caput não impede a previsão contratual de débito em conta de depósitos como meio exclusivo de pagamento de obrigações.

Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1.:

I - transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes;

II - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do cliente ou do usuário, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, operação ou prestação de serviço;

III - elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas, comissões ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços ou cobrá-las em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;

IV - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

V - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou deixar a fixação do termo inicial a seu exclusivo critério;

VI - rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas;

VII - expor, na cobrança da dívida, o cliente ou o usuário a qualquer tipo de constrangimento ou de ameaça.

Parágrafo 1. A autorização referida no inciso I deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade, que poderá ser indeterminado, admitida a sua previsão no próprio instrumento contratual de abertura da conta de depósitos.

Parágrafo 2. O cancelamento da autorização referida no inciso I deve surtir efeito à partir da data definida pelo cliente, ou na sua falta, a partir da data do recebimento pela instituição financeira do pedido pertinente.

Parágrafo 3. No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controle ou de tabelamento de tarifas ou de taxas, as instituições referidas no art. 1. não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, atualizadas, de conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Parágrafo 4. Excetua-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correção.

Art. 19. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeita a instituição e os seus administradores às sanções previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Art. 20. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias a execução do disposto nesta Resolução, podendo inclusive regulamentar novas situações decorrentes do relacionamento entre as pessoas físicas e jurídicas especificadas nos artigos anteriores;

II - fixar, em razão de questões operacionais, prazos diferenciados para o atendimento do disposto nesta Resolução.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Ficam revogados o Parágrafo 2. do art. 1. da Resolução n. 1.764, de 31 de outubro de 1990, com redação dada pela Resolução n. 1.865, de 5 de setembro de 1991, a Resolução n. 2.411, de 31 de julho de 1997, e o Comunicado n. 7.270, de 9 de fevereiro de 2000.

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 17:46:09
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0158 - DANO MORAL - INCLUSAO/MANUTENCAO EM ORGAO DE PROTE
 Situacao : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 80 Valor Total: 2.485.541,91

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:43:59
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0151 - DANO MATERIAL - INCLUSAO/MANUTENCAO EM ORGAO DE PR
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 48 Valor Total: 3.277.182,25

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 17:40:16
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

2

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0151 - DANO MATERIAL - INCLUSAO/MANUTENCAO EM ORGAO DE PR
 Situacao : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 6 Valor Total: 116.911,51

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

h.

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:54:11
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

3

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . . : 0156 - DANO MORAL - DEVOLUCAO INDEVIDA DE CHEQUE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 220 Valor Total: 14.626.175,68

 F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

~~F3~~
 278
 76
 5

 299
 77

 300

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:41:44
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA 3
 Tipo de Processo . . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . . : 0149 - DANO MATERIAL - DEVOLUCAO INDEVIDA DE CHEQUE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 58 Valor Total: 8.070.899,57

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 17:43:27
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0156 - DANO MORAL - DEVOLUCAO INDEVIDA DE CHEQUE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

3

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 16 Valor Total: 227.303,73

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 17:39:54
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa 3
 Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0149 - DANO MATERIAL - DEVOLUCAO INDEVIDA DE CHEQUE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor. . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa
 Total de Processos : 5 Valor Total: **18.119,12**

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
F9565509 Sistema de Controle de Processo 17:27:55
----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
Tipo de Pedido . . : 0060 - COBRANCA
Causa de Pedir . . : 0149 - DANO MATERIAL - DEVOLUCAO INDEVIDA DE CHEQUE
Situação : 02 - AJUIZADO
Processos : PRINCIPAIS
Pessoa Conglomerado: TODAS
Envolvimento . . . : R - REU
Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
Valor Atualizado Superior a 0,01

3

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 1 Valor Total: 28.540,66

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

Unico

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 17:57:57
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

4

Argumentos de Pesquisa
 Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . . : 0160 - DANO MORAL - PROTESTO INDEVIDO
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa
 Total de Processos : 47 Valor Total: 3.890.138,72

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

20
 6
 [73]

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:45:55
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos da Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0152 - DANO MATERIAL - PROTESTO INDEVIDO
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 20 Valor Total: 875.126,76

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 17:41:02

----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0152 - DANO MATERIAL - PROTESTO INDEVIDO
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

4

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 6 Valor Total: 827.136,20

 F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 16:52:24
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0155 - DANO MORAL - COBRANCA VEXATORIA
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

5

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 19 Valor Total: 845.792,57

F3 Sai F5 Encerra F7 Lista Processos

77
 20

 21

PAJMS12G
F9565509

SISBB - SISTEMA DE INGRESSOS
Sistema de Controle de Processo
Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir

16:52:24

Argumentos da Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0155 - DANO MORAL - COBRANCA VEXATORIA
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 19

Valor Total:

845.792,57

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

Handwritten marks:
 20
 21

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
F9565509 Sistema de Controle de Processo 17:42:50

----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa
Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
Tipo de Processo . . : 2 - JUDICIAL
Tipo de Natureza . . : 0002 - CIVEL
Tipo de Ação : 0111 - ORDINARIA
Tipo de Pedido . . . : 0129 - INDENIZACAO
Causa de Pedir . . . : 0155 - DANO MORAL - COBRANCA VEXATORIA
Situação : 02 - AJUIZADO
Processos : PRINCIPAIS
Pessoa Conglomerado: TODAS
Envolvimento . . . : R - REU
Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa
Total de Processos : 1 Valor Total: 24.964,88

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:40:48
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

5

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0148 - DANO MATERIAL - COBRANCA VEXATORIA
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado : TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa
 Total de Processos : 1 Valor Total: 10.538,09

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 17:59:42
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0494 - DANO MORAL-SAQUES INDEVIDOS-CONTA CORRENTE/POUPANC
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

6

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 10 Valor Total: 295.465,87

F3 Sai F5 Encerra F9 ⁷¹⁰Lista Processos

20

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 17:41:43
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

6

Argumentos de Pesquisa
 Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0111 - ORDINARIA
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0495 - DANO MATERIAL-SAQUES INDEVIDOS-CONTA CORRENTE/POUP
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor. . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa
 Total de Processos : 10 Valor Total: 302.778,54

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 16:54:52
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0157 - DANO MORAL - ENCERRAMENTO DE CONTA-CORRENTE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01



Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 12 Valor Total: 739.237,65

F3 Sai F5 Encerra F9 ~~Lista~~ Processos

13
15

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:43:08
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0150 - DANO MATERIAL - ENCERRAMENTO DE CONTA-CORRENTE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 3 Valor Total: 453.804,56

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
F9565509 Sistema de Controle de Processo 16:55:57
----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
Causa de Pedir . . : 0159 - DANO MORAL - PORTA DETECTORA DE METAIS
Situação : 02 - AJUIZADO
Processos : PRINCIPAIS
Pessoa Conglomerado: TODAS
Envolvimento . . . : R - REU
Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 14 Valor Total: 975.855,64

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

PAJM212G
F9565509

SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil
Sistema de Controle de Processo

09/08/2007
16:56:34

----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp	: 8652	- AJURE SANTA CATARINA
Tipo de Processo	: 2	- JUDICIAL
Tipo de Natureza	: 0002	- CIVEL
Tipo de Ação	: 0161	- INDENIZACAO
Tipo de Pedido	: 0129	- INDENIZACAO
Causa de Pedir	: 0064	- CARTAO DE CREDITO - AUTORIZACAO DE COMPRA NEGADA
Situacao	: 02	- AJUIZADO
Processos	:	PRINCIPAIS
Pessoa Conglomerado:		TODAS
Envolvimento	: R	- REU
Tipo de Valor	: 2	- PRETENDIDO
Valor Atualizado Superior a		0,01

9

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 10

Valor Total:

148.663,34

F3 Sai F5 Encerra F9 ~~Lista~~ Processos

[Handwritten signature]
174

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 16:49:59
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

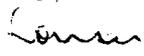
Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0153 - DANO MORAL - CANCELAMENTO CARTAO
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a ' 0,01

9

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 9 Valor Total: 346.574,32

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos



PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9569509 Sistema de Controle de Processo 16:55:38
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0646 - DANO MORAL - NAO ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE
 Situação : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 8 Valor Total: 207.563,41

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

11
 9

PAJM812G SISBB - Sistema de Informacoes Banco do Brasil 09/08/2007
 F9565509 **Sistema de Controle de Processo** 16:44:45
 ----- Consulta - Processo - Por Tipo/Causa de Pedir -----

Argumentos de Pesquisa

Und. Juridica Resp : 8652 - AJURE SANTA CATARINA
 Tipo de Processo . : 2 - JUDICIAL
 Tipo de Natureza . : 0002 - CIVEL
 Tipo de Ação . . . : 0161 - INDENIZACAO
 Tipo de Pedido . . : 0129 - INDENIZACAO
 Causa de Pedir . . : 0648 - DANO MATERIAL - NAO ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE
 Situacao : 02 - AJUIZADO
 Processos : PRINCIPAIS
 Pessoa Conglomerado: TODAS
 Envolvimento . . . : R - REU
 Tipo de Valor . . . : 2 - PRETENDIDO
 Valor Atualizado Superior a 0,01

Resultado da Pesquisa

Total de Processos : 1 Valor Total: 57.703,83

F3 Sai F5 Encerra F9 Lista Processos

ANEXO D – MANIFESTAÇÃO DO JURÍDICO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOBRE A PESQUISA E AS RECOMENDAÇÕES

F6818025 Para:F9565509 Volnei Roque Zanchetta/BANCO DO
Marcus BRASIL@bancobrasil.com.br
Antonio
Cordeiro
Ribas cco:
20/11/2007 Assunto:MANIFESTAÇÃO SOBRE MONOGRAFIA
19:16

Caro Dr. Volnei Zanchetta,

Após a leitura detida e atenta do seu Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação, com o tema “PRINCIPAIS CAUSAS GERADORAS DE AÇÕES INDENIZATÓRIAS CONTRA OS BANCOS: Algumas Recomendações Jurídicas”, tive a grata satisfação de lembrar os debates que tivemos sobre o tema durante este ano, e pude concluir que o Doutor conseguiu demonstrá-los com muita propriedade e clareza, embasando o trabalho em sólida pesquisa em casos práticos, estudos diversos e especialmente no sistema criado e disponibilizado pelo Banco do Brasil para gerenciar e acompanhar os processos judiciais que faz parte - BBJUR.

Salienta-se, por oportuno, que o sistema BBJUR (Sistema de Gerenciamento de Processos Jurídicos), foi criado pelo Banco do Brasil S/A para acompanhar e gerenciar os processos judiciais de seu interesse e bem como para atender as determinações do Banco Central do Brasil – BACEN, quanto às necessidades de provisionamento de valores para pagamento de eventuais condenações, tudo em conformidade com o Acordo de Basiléia, e por tais razões as informações registradas no BBJUR são fidedignas, criteriosas, e espelham os dados e informações constantes nos processos judiciais, tais como tipo de ação, natureza da ação, pedidos, causas de pedir, andamentos e incidentes processuais, decisões, sentenças, acórdãos, etc, pois está constantemente sob a fiscalização e acompanhamento da Diretoria Jurídica do Banco do Brasil e do BACEN.

Desta forma, comprimento-o pelo excelente trabalho e ratifico os dados apresentados, visto que pautado em dados concretos e fidedignos, apresentando pesquisas apropriadas ao tema do trabalho, o que o legitima a surtir os efeitos a que se propôs, pois as recomendações sugeridas possuem juridicidade e serão muito úteis – não só para o Banco do Brasil, mas também para as demais instituições financeiras – para diminuir ou inibir as causas geradoras de ações judiciais, visando diminuir a quantidade de ações indenizatórias em face dos Bancos e desembolso de valores para o pagamento das condenações.

Marcus Antonio Cordeiro Ribas
Supervisor Jurídico

F6771687 Para: F9565509 Volnei Roque Zanchetta/BANCO DO
Marcelo V BRASIL@bancobrasil.com.br
Alkmim
Pimenta cc:
14/11/2007 16:57 cco:
Assunto: Re: MANIFESTAÇÃO SOBRE MONOGRAFIA

Prezado Dr. Volnei Zanchetta,

Analisando a sua monografia de conclusão do curso de pós-graduação, com o tema "Sugestões ao Cotidiano dos Bancos para Amenizar o Problema de Ações Indenizatórias", pude observar, com grande satisfação, que o trabalho encontra-se embasado em sólida pesquisa desenvolvida por V.Sa., em especial no Sistema de Acompanhamento de Processos do Banco do Brasil - BBJUR, refletindo de forma precisa a realidade vivenciada por esta Instituição Financeira e, com certeza, pelas Instituições congêneres no mercado, no que concerne ao significativo número de ações indenizatórias ajuizadas por clientes. Tais ações têm origem em causas variadas, mas que podem ser condensadas em grandes grupos relacionados ao fato gerador da insurgência dos clientes, como feito por V.Sa. com grande propriedade.

Nesse sentido, a pesquisa elaborada primou por diagnosticar as principais causas geradoras de demandas indenizatórias, das quais podemos citar a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, os protestos indevidos, a devolução indevida de cheques, dentre outros, para, a partir daí, traçar sugestões de procedimentos e rotinas que visem minorar o nível de exposição das Instituições Financeiras a demandas da espécie.

Neste contexto, a partir da pesquisa levada a efeito e da abordagem jurídica da questão, confrontando o fato com o entendimento doutrinário e jurisprudencial prevalecente no Direito pátrio, o trabalho será de grande valia para as Instituições Financeiras no trato diário com seus clientes, servindo de orientação para gerentes e funcionários de agências, que terão como aperfeiçoar suas rotinas, de modo a evitar lesões a clientes, passíveis de indenização.

Atenciosamente,

Marcelo Vicente de Alkmim Pimenta
Gerente Geral da AJURE/SC