



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE DIREITO**

**ARÃO TEODOMIRO DE SOUSA JUNIOR**

**CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS: O PAPEL  
FISCALIZADOR DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN) JUNTO AS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

**FORTALEZA  
2019**

**CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS: O PAPEL  
FISCALIZADOR DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN) JUNTO AS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

**FORTALEZA  
2019**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

S696c Sousa Junior, Arão Teodomiro de.

Cláusulas abusivas nos contratos bancários: o papel fiscalizador do Banco Central do Brasil (BACEN) junto as instituições financeiras. / Arão Teodomiro de Sousa Junior. – 2019.  
48 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, , Fortaleza, 2019.  
Orientação: Prof. Dr. Sidney Guerra Reginaldo.

1. Código de Defesa do Consumidor. 2. Instituições Bancárias. 3. Cláusulas Abusivas. 4. Banco Central do Brasil (BACEN). I. Título.

CDD

---

**ARÃO TEODOMIRO DE SOUSA JUNIOR**

**CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS: O PAPEL  
FISCALIZADOR DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN) JUNTO AS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Sidney Guerra Reginaldo

**FORTALEZA  
2019**

ARÃO TEODOMIRO DE SOUSA JUNIOR

**CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS BANCÁRIOS: O PAPEL  
FISCALIZADOR DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN) JUNTO AS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Esta monografia foi julgada e aprovada para a  
obtenção do grau de bacharel em Direito do  
Curso de Direito da Faculdade de direito da  
Universidade Federal do Ceará.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Professor Dr. Sidney Guerra Reginaldo (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Breno Silveira Moura Alfeu  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Vanessa de Lima Marques Santiago Sousa  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

A minha mãe, Aurila Capistrano.

A minha irmã, Vasti Capistrano.

A minha esposa, Nelitânia Batista.

E aos demais amigos, colegas e professores.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, em especial, o meu orientador: Prof. Sidney Guerra, mestre que tive a honra de ser assíduo aluno nas duas cadeiras de Direito Civil que ministrou. Ao notável professor, que prontamente aceitou auxiliar-me, com inesgotável dedicação, sabedoria e paciência, colaborando de maneira decisiva para a conclusão desta monografia, o meu mais sincero obrigado.

Agradeço também a Dra. Vanessa de Lima Marques Santiago Sousa e ao Dr. Breno Silveira Moura Alfeu, que mesmo atarefados nos seus estudos de pós-graduação em Direito Constitucional, prontamente aceitaram compor a banca examinadora.

Agradeço igualmente a todos os demais professores desta instituição e aos diletos colegas de turma que colaboram para a formação do meu conhecimento jurídico.

“Cultivo uma rosa branca,  
em julho como em janeiro,  
para o amigo verdadeiro  
que me dá sua mão franca.

E para o cruel que me arranca  
o coração com que vivo,  
nem cardo nem urtiga cultivo:  
cultivo uma rosa branca.”

(Jose Martí)

## RESUMO

O objetivo deste trabalho é demonstrar as cláusulas abusivas que permeiam os contratos bancários, abarcando a proteção oriunda do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil. Através do contorno da evolução da sociedade, a qual originou a necessidade da elaboração do referido código, da modalidade contratual que permeia sobremaneira as relações consumeristas e também, os princípios norteadores, aqueles que direcionam uma atuação equânime no momento da contratação a fim de se evitar uma onerosidade excessiva para o consumidor, considerado hipossuficiente nas questões de consumo. No plano geral, discutiremos a questão da fiscalização do Banco Central (BACEN) sobre os contratos bancários celebrados com os consumidores pelas instituições financeiras autorizadas a funcionar no Brasil. Analisaremos, especificamente, se o BACEN, já abarrotado por inúmeras atribuições, tem a capacidade de zelar efetivamente pelo consumidor bancário, protegendo-o dos abusos corriqueiramente presentes nos contratos bancários. Tentaremos ao longo do trabalho responder a alguns questionamentos, entre eles: Por lei, o BACEN pode fazer a fiscalização dos contratos juntos às instituições financeiras? Na situação atual, os contratos bancários deveriam passar por um controle estatal mais efetivo? Seria salutar para o consumidor bancário que os contratos bancários passassem por um controle prévio, antes mesmo da assinatura destes contratos? Valendo-nos dos ensinamentos doutrinários, bem como da jurisprudência pertinente às questões demonstradas, em suma, utilizando a pesquisa bibliográfica para tecer os contornos condizentes a atuação das instituições financeiras, em respeito ao seu cliente/consumidor, defenderemos que é exigível uma atuação mais incisiva do Estado para coibir as artimanhas das instituições financeiras tendentes a se locupletar de maneira contrária ao ordenamento legal. Utilizaremos no presente estudo uma abordagem qualitativa e o método hipotético-descritivo, mostrando a relevância do tema, a medida que se conceitua o contrato bancário como abarcado pelo Código de Defesa do Consumidor, e, portanto, devendo ser extirpado deste as condições abusivas que causam onerosidade excessiva para o consumidor

**Palavras-chave:** Código de Defesa do Consumidor. Instituições bancárias. Cláusulas Abusivas. Banco Central do Brasil (BACEN).

## ***ABSTRACT***

The purpose of this paper is to demonstrate the unfair terms that permeate bank contracts, encompassing the protection derived from the Consumer Protection Code and the Civil Code. Through the outline of the evolution of society, which originated the need for the elaboration of the referred code, the contractual modality that permeates the consumerist relations and also the guiding principles, those that direct an equitable act at the moment of hiring in order to avoid an excessive burden on the consumer, which is considered to be over-sufficient in consumer affairs. In the general plan, we will discuss the question of Central Bank (BACEN) supervision on bank contracts with consumers by financial institutions authorized to operate in Brazil. Specifically, we will analyze whether BACEN, already crowded by numerous attributions, has the ability to effectively watch over the bank consumer, protecting him from abuses commonly present in bank contracts. We will try to answer some questions throughout the work, among them: By law may BACEN supervise contracts with financial institutions? In the current situation, should bank contracts be subject to more effective state control? Would it be healthy for the banking consumer for bank contracts to be subject to prior control even before they were signed? Using the doctrinal teachings, as well as the relevant jurisprudence to the issues demonstrated, in short, using the bibliographic research to weave the contours appropriate to the performance of financial institutions, with respect to their client / consumer, we will argue that a more incisive action is required from the State to curb the cunning of financial institutions tending to indulge in a manner contrary to the legal system. We will use in this study a qualitative approach and the hypothetical-descriptive method, showing the relevance of the theme, as it conceptualizes the banking contract as encompassed by the Consumer Protection Code, and therefore the abusive conditions that cause onerousness should be removed from it, because it is excessive for the consumer.

**Keywords:** Consumer Protection Code. Banking institutions. Abusive clauses. Central Bank of Brazil (BACEN)

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO .....  | 10 |
| 2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS APLICÁVEIS AOS CONTRATOS .....                              | 13 |
| 2.1 Autonomia da vontade.....   | 14 |
| 2.2 Força obrigatória.....  | 15 |
| 2.3 Relatividade das convenções .....   | 16 |
| 2.4 Boa fé .....  | 17 |
| 2.5 Função social .....   | 18 |
| 3 CONTRATOS BANCÁRIOS E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....                        | 19 |
| 3.1 O código de defesa do consumidor e os elementos da relação de consumo .....       | 19 |
| 3.2 A incidência do código de defesa do consumidor nos contratos bancários .....      | 20 |
| 3.3 O espectro dos contratos bancários .....  | 22 |
| 3.4 A regra do contrato de adesão.....  | 23 |
| 4 CLÁUSULAS ABUSIVAS E A SANÇÃO DO DIREITO.....                                       | 25 |
| 4.1 As cláusulas abusivas .....   | 25 |
| 4.2 A nulidade das cláusulas abusivas .....   | 27 |
| 5 A CRIAÇÃO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL COMO ÓRGÃO REGULADOR DO SISTEMA BANCÁRIO ..... | 29 |
| 5.1 As funções do BACEN após a Constituição de 1998 .....                             | 30 |
| 5.2 A evolução da regulação bancária no Brasil e a atuação do BACEN.....              | 31 |
| 6 O CONSUMIDOR BANCÁRIO E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS .....                           | 35 |
| 6.1 A defesa do consumidor bancário .....   | 37 |
| 6.2 O direito do consumidor bancário brasileiro .....                                 | 40 |
| 6.3 A busca do direito do consumidor bancário .....                                   | 40 |
| 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....  | 42 |
| REFERÊNCIAS .....   | 47 |

## 1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento do mercado, influenciando sobremaneira as atividades sociais, econômicas e culturais, em razão da expansão industrial e da modernização do comércio, constatou-se uma modificação na forma dos contratos tradicionalmente conhecidos, e diante de tal, a necessidade dos negócios jurídicos alavancarem a economia, e para tanto, agilizando a prestação de serviços, e atendendo ao crescente consumismo.

O direito deve coabitar em todas as camadas da sociedade, deve atuar para a proteção de todos os cidadãos. Tem a obrigação de interagir com os demais sistemas, de forma ética, propiciando a segurança jurídica em qualquer parte.

O contrato equânime ruiu frente ao regime capitalista, imputando a economia uma nova realidade: a produção e o consumo massificado. Daí o surgimento da contratação em larga escala, ficando em segundo plano a contratação individual.

Desta forma, verifica-se a noção da proteção ao consumidor, em virtude da modernização, assim, tornou-se premente proteger o consumidor contra abusos e lesões decorrentes do poder cada vez maior das empresas e em consequência disso, surge a necessidade de responsabilizá-las devidamente, buscando assim um equilíbrio nas relações de consumo.

Com a evolução empresarial, evidenciou-se uma imprescindível necessidade de proteção ao consumidor, devido a lesões e abusos ao seu patrimônio, derivados do poder cada vez maior das instituições. O poder econômico compõe a regra e deve ser desempenhado de acordo com uma função social, de prestação de serviço à coletividade.

Devido à exigência de satisfazer um número crescente de sujeitos, iniciou-se a necessidade de uma maior celeridade e simplicidade nas contratações, No caso das instituições bancárias, as mesmas fazem uso de contratos que se consubstanciam em formulários impressos, contendo cláusulas homogêneas e uniformes, estipulando condições previamente estabelecidas pelos bancos, os chamados contratos por adesão. Nestes inexiste a negociação preliminar, o contrato está pronto antes mesmo de o cliente ter a intenção de contratar, e, quando do momento da proposição da relação contratual, tal deverá ser aceita conforme o esquema contratual apresentado, em suma: o contratante aderente não discute as cláusulas, limita-se a aderir ao que lhe é oferecido.

Não há dúvidas que os estabelecimentos bancários configurem na atualidade um dos grandes alicerces para a sociedade moderna. Proeminência que decorre da prerrogativa que

detêm de circulação, aumento, e fomento de riquezas, avalizando aplicações vantajosas ao capital, possibilidade de alcance de novos recursos e atualização dos recursos aplicados, imprescindíveis ao fomento e incremento das atividades empresariais da nação.

As atividades bancárias, direta ou indiretamente, envolvem o cotidiano, a vida normal do indivíduo, seja pelo recebimento de aposentadorias ou salários, seja pela concessão de empréstimos e financiamentos, pagamentos, cartões de crédito, titularidade de contas corrente/poupança e das mais diversas contas de consumo em geral.

Os bancos, em consonância com os demais estabelecimentos comerciais, almejam o lucro, resultante principalmente dos juros cobrados. Entretanto, inúmeras vezes a busca desse lucro não é concretizada de forma ética e aceitável.

As cláusulas abusivas começaram a ser enfrentadas de uma forma mais rígida, célere e eficaz, com o advento do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90). Houve a época em que a lei foi sancionada forte oposição dos grandes banqueiros, tentando-se de maneira árdua, diminuir a abrangência de aplicação do novo regramento às operações bancárias.

É predominante o entendimento, tanto na jurisprudência quanto na doutrina, de que são aplicáveis as regras do Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários. Há uma gama enorme de argumentos para embasar a aplicabilidade das normas de consumo nos citados contratos, pautando-se na maioria das vezes na hipossuficiência do consumidor.

Conotam matéria de exaustiva discussão o conceito e a natureza jurídica das cláusulas abusivas. A princípio pode-se intitulá-las como sendo aquelas desfavoráveis ao indivíduo mais fraco da relação contratual, o consumidor, consoante ao art. 4º, inciso I do CDC. As citadas cláusulas afrontam o postulado do equilíbrio contratual, bem como o princípio da boa-fé, prescritos nos artigos 4º, III, e art. 51, IV, do CDC. As regras que coíbem as cláusulas abusivas são inafastáveis pela vontade das partes, por consistirem em normas de ordem pública. Tais preceitos surgem como instrumentos do Direito para restaurar o equilíbrio entre as partes, contrapesando, de tal forma, a hipossuficiência do consumidor, contratante dos serviços bancários.

Frente à situação econômica atual, os contratos bancários deveriam passar por um maior controle estatal, pois os serviços bancários se tornarem extremamente necessários a toda coletividade e, portanto, o consumidor dos serviços bancários se encontra impelido a aderir a um contrato, o qual tem todos os seus termos definidos sem sua atuação prévia. No Brasil, o órgão autorizado pelo Decreto-Lei n.º 4.595 de 31 de dezembro de 1964 a fiscalizar os bancos e demais instituições financeiras é o Banco Central do Brasil (BACEN), autarquia

federal superlotada de atribuições, que desempenha de forma pouco satisfatória essa função, haja vista que o número de contratos bancários de adesão contendo cláusulas abusivas cresce a cada ano no país.

Assim, os contratos bancários de adesão, por um lado agilizam a prestação de serviços e facilitam a contratação, contudo, por outro lado, mostram-se como ensejadores de desequilíbrio contratual, motivo mais que suficiente para que todos os contratos bancários passassem por um filtro previamente a sua assinatura pelo cliente/consumidor. Cabe ressaltar que os bancos e demais instituições financeiras, utilizando-se de sua posição economicamente superior, fazendo com frequência incidir nos contratos cláusulas abusivas, caracterizando estas como verdadeiras afrontas ao princípio da boa-fé e lealdade contratual. O consumidor de serviços bancários, na dependência de informações e explicações técnicas que fogem à sua compreensão, adere a um contrato desconhecendo o inteiro teor de sua carga obrigacional, caracterizando sua vulnerabilidade fática, técnica e jurídica.

É difícil a tarefa de enunciar todas as cláusulas abusivas que aparecem nos contratos bancários, que seguem ocorrendo na atualidade. Devido à alta lucratividade que geram e um percentual mínimo de clientes lesados que procuram a garantia de seus direitos como consumidor, faz-se necessário uma atuação mais forte e efetiva do BACEN para proteger os direitos da coletividade frente ao poderio político e financeiro das instituições bancárias, fazendo valer efetivamente os princípios gerais de contratação, a doutrina, a jurisprudência pátria e as normas jurídicas emanadas do CDC/90 e do código civil, como forma de garantir que os milhões de clientes bancários presentes e futuros não tenham seus direitos molestados.

Destarte, a metodologia utilizada na pesquisa consiste em uma análise bibliográfica acerca das disposições legais, doutrinárias e jurisprudenciais sobre a matéria, destacando-se as principais correntes teóricas existentes atualmente no ordenamento jurídico brasileiro a respeito do papel fiscalizador do Banco central do Brasil junto as instituições financeiras.

## 2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS APLICÁVEIS AOS CONTRATOS

Os contratos, em concepção básica e singela, exprimem a vontade pactuada entre duas pessoas, condizente a produzir efeitos jurídicos. Para os romanos, a palavra “contractus” significava unir, contrair, desempenhando um caráter sacramental e rigoroso. Sua forma era imprescindível, devendo ser seguida criteriosamente. Contudo, o conceito de contrato vem sendo moldado ao longo dos séculos, evoluindo desde os romanos, pautado nas questões sociais, econômicas e morais, surgindo em função da realidade social.

Em 1789 já se observava prescrições acerca dos contratos no Código Francês, o qual em seu livro terceiro preconizava as inúmeras formas de aquisição da propriedade. Naquele período, no entendimento de Sílvio de Salvo Venosa (2007, p. 332), “O contrato é colocado como um meio de circulação de riquezas, antes à mão apenas de uma classe privilegiada”.

Para Claudia Lima Marques (2005, p. 57), verifica-se o ensinamento a seguir exposto:

Contrato como base da sociedade, sociedade politicamente organizada, isto é, o Estado. Aqui vamos reencontrar o dogma da vontade livre do homem, pois, segundo esta revolucionária teoria francesa, a autoridade estatal encontra seu fundamento no consentimento dos sujeitos de direito, isto é, os cidadãos. Suas vontades se unem (em contrato) para formar a sociedade, o Estado como conhecemos.

Quase um século depois é editado o Código Alemão, sendo que para este, intui-se uma categorização mais ampla, abarcando uma nova situação social, vindo a figurar como uma espécie do gênero negócio jurídico, conformando regras para os contratos de uma forma geral, bem como para contratos em espécie. Para tal sistema, vigorava a manifestação de vontade, a qual era observada a partir de um análise geral, vislumbrando-se antes os planos da existência, validade e eficácia do negócio jurídico.

Para Luiz Antonio Rizzatto Nunes (2012, p. 44) observa-se que:

Esse modelo de produção industrial, que é o da sociedade capitalista contemporânea, pressupõe planejamento estratégico unilateral do fornecedor, do fabricante, do produtor, do prestador de serviço etc. Ora esse planejamento unilateral tinha de vir acompanhado de um modelo contratual. E este acabou por ter as mesmas características da produção.

Os contratos são vitais para a sociedade atualmente constituída, pois possibilitam a sua interação e manejo das questões econômicas, dentre estas, principalmente as patrimoniais. Neste sentido verifica-se a lição de Claudia Lima Marques (2005, p. 50):

Efetivamente, sem os contratos de troca econômica, especialmente os contratos de compra e venda, de empréstimo e de permuta, a sociedade atual não existiria como a conhecemos. O valor decisivo do contrato está, portanto, em ser o instrumento jurídico que possibilita e regulamenta o movimento de riquezas dentro da sociedade.

No entendimento de Silvio de Salvo Venosa (2007, p. 337), “ao contrário do que inicialmente possa parecer, o contrato e não mais a propriedade, passa a ser o instrumento fundamental do mundo negocial, da geração de recursos e da propulsão da economia”.

Através dos contratos ocorre uma minoração das desconfianças, existentes entre os indivíduos contratantes, atuando como mecanismo social de diminuição dos riscos, conotando uma segurança, principalmente jurídica, e procurando garantir a concretização dos objetivos firmados entre as partes.

Os contratos têm suas condições de validade, mas não é necessário somente isso para subsistir, fundam-se também em outros princípios básicos, quais sejam: a vontade das partes em contratar deve ser livre; está limitado aos preceitos legais; deve pautar-se nos princípios morais; bem como o acordado entre as partes deve ser respeitado.

## **2.1 Autonomia da vontade**

Antigamente, tal quesito possuía um conceito diferenciado, qual seja: o contrato fazia lei entre as partes. As partes possuíam a plena supremacia de celebrar ou não contratos, não existindo nenhuma interferência estatal. Assim, configurava-se a soberania do indivíduo e a liberdade absoluta, até mesmo no âmbito contratual. O consenso estabelecido conduz ao entendimento de que a obrigação origina-se, de forma básica, por um ato de vontade das partes. O cumprimento da palavra estabelecida, bem como, a veracidade do fato, ambos, justificavam a necessidade de adimplemento da obrigação pactuada.

Dos ensinamentos de Claudia Lima Marques (2005, p. 61), extrai-se a seguinte passagem:

A liberdade contratual preencheu três importantes funções à época do liberalismo, momento de maturação da concepção tradicional de contrato. De um lado permitia que os indivíduos agissem de maneira autônoma e livre no mercado, utilizando, assim, de maneira optimal, as potencialidades da economia, [...] deveria ser assegurada a cada contraente a maior independência possível para se auto-obrigar

nos limites que desejasse, ficando apenas adstrito à observância do princípio máximo: *pacta sunt servanda*.

Destarte, a autonomia em contratar sofre algumas restrições, em conformidade com o artigo 421, do Código Civil, o qual preleciona: “A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”. De acordo com esta norma legal, existe a imposição de condutas restritivas a liberdade absoluta em contratar. Configurando-se como uma regra de índole restritiva a autonomia da vontade. A liberdade em contratar existe na forma da escolha do que contratar, bem como da decisão em se contratar ou não, porém limitado nos preceitos legais.

Em conformidade com o magistério de Claudia Lima Marques (2005), observa-se que existe uma renúncia em parte da liberdade individual. Entretanto, como tal, é necessária para a realização do contrato, e assim, a renúncia também conforma a expressão da vontade.

Deste modo, a liberdade em contratar frequentemente vem sendo limitada. Esta faculdade, atualmente esta sendo constantemente relativizada, pois, assim exigem as novas relações sociais.

## **2.2 Força obrigatória**

A força obrigatória dos contratos se traduz em uma imperatividade em seu cumprimento, assim, respeitando seu objetivo, a concretização. Destarte, um contrato seria inútil, caso, o que seja pactuada não tivesse obrigatoriedade. Consubstanciar-se em mero protocolo, destituído de qualquer validade jurídica.

De acordo com Silvio de Salvo Venosa (2007, p. 345):

O ordenamento deve conferir à parte instrumentos jurídicos para obrigar o contratante a cumprir o contrato ou indenizar pelas perdas e danos. Não tivesse o contrato força obrigatória estaria estabelecido o caos. Ainda que se busque o interesse social, tal não deve contrariar tanto quanto possível a vontade contratual, a intenção das partes.

Em conformidade com o princípio da autonomia da vontade, nenhum indivíduo está obrigado a contratar. É facultado a cada indivíduo a liberdade em contratar, bem como estipular o objeto do contrato e seus termos. Entretanto ao se contratar, e este sendo válido e eficaz, a escusa em não adimplir com a obrigação não é oponível, ou seja: as partes devem cumprir com o acordado.

O brocardo latino, “pacta sunt servanda” (os contratos devem ser cumpridos) é a intitulação basilar do princípio em tela, fornece a essência, pois reafirma que a vontade empenhada não poderá ser alterada, não sem o consentimento da outra parte.

Porém, cabe ressaltar, de acordo com as lições de João Batista de Almeida (2009, p. 142):

A intervenção estatal fez-se presente nessa área, procurando compensar o desequilíbrio existente entre as partes contratantes, é dizer, entre o fornecedor, economicamente mais bem aquinhado, e o consumidor, mais fraco economicamente e socialmente, no intuito de superar a inferioridade deste último com uma superioridade jurídica.

Entretanto, na concepção atual, ocorre uma mitigação. Não sendo cabível a obrigatoriedade, em momentos nos quais uma das partes se encontre em condições de grande inferioridade, situação esta em que se incorra em disparidade, caracterizando um injusto proveito para somente um dos lados.

### **2.3 Relatividade das convenções**

Como regra, a relatividade dos contratos esta fundada na ideia de que os efeitos oriundos dos contratos firmados, somente se aproveitam as partes aderentes. Somente os participantes da contratação é que podem se beneficiar ou serem prejudicadas pelos efeitos dos contratos. Portanto, as situações advindas dos contratos não são extensíveis a terceiros nem a seu patrimônio.

Para Sílvio de Salvo Venosa (2007, p. 345), “o contrato só ata aqueles que dele participaram. Seus efeitos não podem, em princípio, nem prejudicar nem aproveitar a terceiros. [...] o contrato é *res inter alios acta, aliis neque nocet neque potest*”.

A característica em comento tem por objetivo, unicamente, a concretização das aspirações das partes, e, assim, somente exercerá efeitos entre os aderentes do pacto celebrado, em conformidade com a vontade acordada. Portanto, não sendo aceitável que o contrato surtisse efeitos entre pessoas adversas à convenção. Entretanto, em conformidade com os ensinamentos de João Batista de Almeida (2009, p. 145) o “contrato passou a ter uma função social, pois não mais cuidava de preservar exclusivamente os interesses dos fornecedores”.

Contudo, modernamente, em decorrência das estipulações positivadas no Código Civil, o contrato não poderá, única e exclusivamente, atuar entre os aderentes. Deve sim respeitar uma função social, adequando-se ao disposto no artigo 421 do Código Civil, segundo o qual “a liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”. De acordo com tal decorrência, terceiros podem interferir na contratação avençada, devido serem direta ou indiretamente atingidos. Assim, ocorre um abrandamento do princípio da relatividade dos contratos.

#### **2.4 Boa-fé**

Em nosso ordenamento legal, verifica-se no artigo 422 do Código Civil que: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato como na sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”. Conota-se uma referência basilar ao princípio da boa-fé, consistindo em uma cláusula geral, que deve moldar-se ao caso concreto, considerando quesitos culturais e econômicos.

É possível observar, de acordo com Silvio de Salvo Venosa (2007, p. 347) a seguinte lição:

O intérprete parte de um padrão de conduta comum, do homem médio, naquele caso concreto, levando em consideração os aspectos sociais envolvidos. Desse modo, a boa-fé objetiva se traduz de forma mais perceptível como uma regra de conduta, um dever de agir de acordo com determinados padrões sociais estabelecidos e reconhecidos.

Para João Batista de Almeida (2009, p.146), “os agentes da relação de consumo, fornecedor e consumidor, devem estar predispostos a atuar com honestidade e firmeza de propósito, sem espertezas ou expedientes para impingir prejuízos ao outro”.

Luiz Antonio Rizzatto Nunes (2012, p. 181) ensina que a boa-fé-objetiva “pode ser definida como uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo”.

Tal princípio deve permear todos os momentos de um contrato. Devendo incidir já na fase preliminar do contrato, em concordância com a tutela da confiança, atuar no momento da celebração, e por fim subsistindo mesmo depois da obrigação ter sido concretizada, na fase pós-contratual.

## 2.5 Função social

A Função Social do Contrato é um princípio inovador constante da Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXIII, também expresso no Código Civil de 2002, o qual em seu artigo 421 preleciona: “A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”.

Trata-se de uma norma aberta, que deverá ser preenchida pelo julgador frente ao caso concreto. Em atenção aos ensinamentos de Flavio Tartuce (2018, p. 634) verifica-se que: “Não se deve mais interpretar os contratos somente de acordo com aquilo que foi assinado pelas partes, mas sim levando-se em conta a realidade social que os circunda.” Do magistério de João Batista de Almeida (2009, p. 147) é possível extrair que “deve haver um equilíbrio contratual entre os direitos e deveres dos contratantes, com o objetivo de alcançar a justiça contratual”.

A Função Social do Contrato conota uma integração harmoniosa entre os interesses individuais dos contratantes com os interesses da sociedade. Leva em conta um conjugamento do princípio da liberdade com o princípio da igualdade, sempre observando o princípio da dignidade humana.

Segundo Claudia Lima Marques (2005, p. 2013), verifica-se o seguinte ensinamento:

O direito desenvolve assim, uma teoria contratual “com função social”, [...] isto é, o direito deixa o ideal positivista (e dedutivo) da ciência, reconhece a influência do social (costume, moralidade, harmonia, tradição) e passa a assumir proposições ideológicas, ao concentrar seus esforços na solução dos problemas.

Tal princípio é um limite à liberdade plena em contratar. Tem a capacidade de prescrever condutas ou balizar a liberdade de escolha dos direitos e obrigações. Isto posto, percebe-se que não ocorre um impedimento na contratação, contudo, devem os contratantes estar adstritos não somente à vontade individual de cada um, mas também pautarem-se em um não detrimento da sociedade em geral, pois o que se busca é o desenvolvimento coletivo e a paz social.

### **3 CONTRATOS BANCÁRIOS E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Em virtude da disparidade, via de regra, permeada nos contratos bancários firmados, existe a necessidade preeminente de se proteger a relação jurídica, buscando aperfeiçoar os meios de contratação, embasados sempre nos princípios do ordenamento pátrio.

Em conformidade com os ensinamentos de Cláudia Lima Marques (2005, p. 210), é possível apreciar:

À procura de equilíbrio contratual, na sociedade de consumo moderna, o direito destacará o papel da lei como limitadora e como verdadeira legitimadora da autonomia da vontade. A lei passará a proteger determinados interesses sociais, valorizando a confiança depositada no vínculo, as expectativas e a boa-fé das partes contratantes.

Deste modo, cabe ressaltar as iniciativas neste sentido, com o surgimento de institutos legais especializados, condizentes as necessidades da parte em desvantagem.

#### **3.1 O código de defesa do consumidor e os elementos da relação de consumo**

A Constituição Federal consubstancia em seu art. 170, o amparo dos desfavorecidos nas avenças de cunho econômico, enaltecendo a existência digna dos cidadãos conforme os ditames da justiça social, com a valorização do trabalho humano, pautado em diversos princípios, entre os quais o do inciso V que garante a proteção ao consumidor.

Diante de tal afirmação, em 11 de setembro de 1990 ocorreu à promulgação da Lei Nº. 8.078, denominada de Código de Defesa do Consumidor (CDC). A citada lei foi criada para reforçar a proteção do consumidor, em conseqüência de fatores sociais, existentes a época, que imputavam a grande massa de consumidores uma imensa desvantagem, em corroboração a uma desigualdade fática, bem como a existência de um instrumento jurídico ineficiente, a época.

Assim, procurou-se uma inversão da situação, um rompimento com o tradicionalismo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor. Em consonância com a função social intenta promover a concretização da paz social, dotando o consumidor de ferramentas capazes de equilibrar as contratações, criando-se um sistema protetivo, intitulado práticas, tanto comerciais, quanto contratuais, abusivas.

Segundo leciona Claudia Lima Marques (2005, p. 263):

Trata-se, porém, de uma necessária concretização do princípio da igualdade, de tratamento desigual aos desiguais, da procura de uma igualdade material e momentânea para um sujeito com direitos diferentes, sujeito vulnerável, mais fraco. A lei especial e os direitos a ele assegurados são aqui instrumentos de igualdade.

O Código de defesa do consumidor se perfaz por um complexo de normas, caracterizado pelas relações de consumo, onde em um dos pólos se vislumbra o consumidor e no outro o fornecedor ou prestador de serviço. Assim, verifica-se, que tal normativo legal, destina-se a regular as relações de consumo entre fornecedores de bens e serviços frente ao consumidor.

No entendimento de Rodrigo Alves da Silva (2002, p. 101):

[...] considera consumidor qualquer pessoa exposta às práticas comerciais que dizem respeito à oferta, publicidade, práticas abusivas, cobrança de dívidas, banco de dados e cadastro de consumidores pelo CDC (art. 30 e 41), bem como a proteção contratual quanto às cláusulas abusivas e contratos de adesão (arts. 46 a 54).

Ademais, o sistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor, em imprescindível medida de política legislativa consciente do papel transformador e emancipatório do direito, especialmente sob os auspícios da nova ordem constitucional e da nova hermenêutica dela decorrente, determinou que são equiparados aos consumidores todas as pessoas, ainda que indetermináveis, expostas às práticas nele previstas, para os fins de proteção contra as práticas comerciais abusivas. Assim, a nova ética de mercado estabelecida pelo CDC, com seus princípios norteadores, passa a ser protetor também das comunidade de pessoas, determináveis ou não, que sejam de alguma maneira expostas às práticas comerciais abusivas.

### **3.2 A incidência do código de defesa do consumidor nos contratos bancários**

Mesmo existindo expressa previsão no Código de Defesa do Consumidor de submeter os bancos e instituições financeiras ao seu rigor, muita discussão ocorreu envolvendo esse tema.

Em 9 de setembro de 2004, ocorreu a edição da Súmula 297 do STJ, enaltecendo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor as instituições financeiras. Contudo esta sumula não foi suficiente para pacificar a discussão e diante de tal ocorreu a atuação do STF,

no julgamento da ADIn 2.591/DF, restando confirmado, conforme o resultado, a constitucionalidade da aplicação do CDC aos bancos e instituições financeiras.

Em decorrência do julgamento da ADIn 2.591/DF, Claudia Lima Marques (2005, p. 395), assim afirmou:

Em momento decisivo, soube o STF decidir não apenas com ciência, mas com sabedoria, arte prática e visão profética e determinou, assim, o que o direito privado brasileiro deve ser: considerou plenamente constitucional a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos bancos e demais fornecedores de crédito.

Porém, na prática os bancos seguem descumprindo as normas legais, motivo pelo qual são comuns ações na justiça, superlotando o poder judiciário. Nestes casos os magistrados decidem-se pela aplicação do arcabouço legal, conforme se aprecia no julgado abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. REVISIONAL DE CONTRATO. INEXISTÊNCIA DE INDICAÇÃO DOS JUROS REMUNERATÓRIOS NOS CONTRATOS JUNTADOS AOS AUTOS. PRESUNÇÃO EM FAVOR DO AUTOR. ENCARGOS PARA CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS ORIUNDOS DO CONTRATO, VERBA SUCUMBENCIAL. Juros remuneratórios: As instituições financeiras não se sujeitam à limitação dos juros remuneratórios estipulada na Lei de Usura (Decreto 22.626/33)- Súmula 596/STF. A jurisprudência tem adotado como critério de aferição dos juros remuneratórios, a comparação entre o valor contratado e o valor médio publicado pelo BACEN. Na hipótese dos autos, os juros remuneratórios devem ser limitados à taxa média praticada pelo mercado para o período, conforme consulta ao sítio do Banco Central do Brasil, salvo se o percentual incidente for menor, ou seja, mais benéfico ao consumidor. Encargos para concessão do financiamento: Conforme entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 1.251.331/RS), permanece válida a Tarifa de Cadastro expressamente tipificada em ato normativo padronizador da autoridade monetária, a qual somente pode ser cobrada no início do relacionamento entre o consumidor e a instituição financeira, ressalvada eventual abusividade no caso concreto, e não tem respaldo legal a contratação da Tarifa de Emissão de Carnê (TEC). Contrato de Conta Corrente Cheque Especial nº 0325-02412-39. Contrato de Cartão de Crédito. Contrato de Limite Rotativo de Desconto de Títulos de Crédito e Mútuo nº 03253059120. Tendo em vista que as contratações ocorreram no ano de 2014 (fls. 24 e 130-131), não há como admitir a cobrança da TAC e da TEC. Honorários advocatícios oriundos do contrato: A jurisprudência dessa Corte é pacífica ao reputar como abusiva a cláusula que estabelece a cobrança de honorários advocatícios extrajudiciais, a qual colide frontalmente com o disposto no artigo 51, inciso XII, do CDC. Verba sucumbencial mantida, ante a alteração mínima do julgado. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (Apelação Cível Nº 70076168897, Vigésima Quarta Câmara Cível - Regime de Exceção, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Alex Gonzalez Custodio, Julgado em 25/07/2018. Regime de Exceção, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 02/08/2018)

Portanto, na atualidade, mesmo em se querendo afirmar o contrário, segundo a doutrina majoritária e a jurisprudência pátria é plena a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários.

### 3.3 O espectro dos contratos bancários

As instituições bancárias são atualmente um grande alicerce para a nossa sociedade. Estão envolvidas em vários momentos da vida moderna, seja no recebimento de salários, seja no pagamento de dívidas. Tais empresas apresentam relevância devido ao fato de deterem a condição de propiciarem a circulação de riquezas, garantindo a rentabilidade do capital aplicado, bem como possibilitar a obtenção de recursos novos. Os bancos tem a capacidade de recolher os valores aplicados, e distribuí-los em novas operações bancárias.

Em concordância com os ensinamentos de Nelson Abrão (2011, p. 23) verifica-se:

A mobilização dos recursos, as respectivas aplicações e o redirecionamento das importâncias para uma pulverização acentuada explicam em parte a relevância social que identifica as instituições financeiras, donde subministra a preponderância do público sobre o privado, nessa multissecular relação diagnosticada entre consumidor e a atividade desenvolvida pelo banqueiro.

No entendimento de Claudia Lima Marques (2005, p. 505), que também leciona nesse sentido, podemos observar:

Na sociedade atual os contratos bancários popularizam-se, não havendo classe social que não se dirija aos bancos para levantar capital, para recolher suas economias, para depositar seus valores ou simplesmente pagar suas contas. É o contrato de adesão por excelência, é uma das relações consumidor-fornecedor que mais se utiliza do método de contratação por adesão e “condições gerais” impostas e desconhecidas.

Contratos bancários consubstanciam-se, portando, naqueles em que somente são realizados, tendo em um dos pólos instituições financeiras ou bancos, considerando-se, também, a concessão de crédito. Entretanto nem todos os contratos realizados pelos bancos são efetivamente contratos bancários, pelo fato de que, tais instituições, também realizam contratos normais de serviço, como contratos de conservação e segurança.

Em concordância com os ensinamentos de Sergio Covelto (2001, p. 45-46), observa-se:

Na doutrina moderna, os contratos bancários soem ser concebidos sob dois critérios fundamentais: um, subjetivo e outro, objetivo.

De conformidade com o primeiro critério, entende-se por contrato bancário aquele praticado por um Banco, de sorte que não se pode falar em contrato dessa natureza se ao menos um dos contratantes não for Banco ou banqueiro. [...] Em contraposição ao critério subjetivo, o critério objetivo põe de lado o sujeito-Banco e encara o contrato bancário como aquele que tem por objetivo uma atividade creditícia, ou melhor, uma atividade de intermediação do crédito.

Em suma é possível entender que os contratos bancários pertencem a um gênero

dos negócios que envolvem crédito. Tendo como uma das partes o banco ou instituição financeira. Suas operações ensejam a movimentação de moeda, conotando a principal finalidade de um banco, qual seja: o lucro através da circulação do crédito.

### **3.4 A regra do contrato de adesão**

A definição de contrato de adesão funda-se como sendo o negócio jurídico, no qual, um dos integrantes da relação contratual, apenas aceita um conjunto de cláusulas, elaboradas previamente e apostas pela outra parte, consubstanciando assim, uma relação jurídica. Tais cláusulas se caracterizam pela uniformidade, generalidade e abstratividade com que se apresentam em todos os contratos.

Segundo João Batista de Almeida (2009, p. 138), os contratos de adesão surgem como uma “nova modalidade contratual, a hipertrofia da vontade do fornecedor, que estipulava previamente as cláusulas e condições e praticamente as impunha ao consumidor-aderente”.

Conforme o ensinamento de Silvio de Salvo Venosa (2007, p. 353) verifica-se:

É o típico contrato que se apresenta com todas as cláusulas predispostas por uma das partes. A outra parte, o aderente, somente tem a alternativa de aceitar ou repelir o contrato. [...] O consentimento manifesta-se, então, por simples adesão as cláusulas que foram apresentadas pelo outro contratante.

Nestes casos não existem discussões ou alterações acerca das cláusulas figurantes no contrato, somente é possível a plena aceitação. Segundo o entendimento de Orlando Gomes (2009, p 128): “No contrato de adesão uma das partes tem que aceitar em bloco as cláusulas estabelecidas pela outra, aderindo a uma situação contractual que encontra definida em todos os termos”.

Grande parte dos contratos de consumo realiza-se por adesão, acarretando uma minoração dos custos, bem como um tratamento igualitário e racional na forma de contratar. É consequência do capitalismo exacerbado, buscando sempre o máximo de lucros. A função de tais contratos é, portanto, facilitar os negócios jurídicos, possibilitando o acesso aos bens por um maior número de indivíduos. Porém, inúmeras vezes são utilizados como propagador de cláusulas abusivas, ou seja, imputam ao aderente uma desvantagem excessiva.

Claudia Lima Marques (2005, p 77), em sua obra *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, traz a seguinte passagem:

A contratação é mais rápida e facilitada, não se faz uma diferenciação entre os consumidores de uma ou de outra classe social, o método racionaliza a transferência de bens de consumo na sociedade, possibilitando também a previsão dos riscos por parte dos fornecedores. Entre as vantagens que apresenta está a rapidez de sua adaptação a novas situações, bastando elaborar um novo contrato-modelo e imprimi-lo em um novo formulário. De outro lado, a sua elaboração prévia e unilateral como que facilita a inclusão de cláusulas abusivas.

Na legislação, também, é de fácil verificação a definição do que sejam contratos de adesão, em conformidade com o artigo 54, do Código de Defesa do Consumidor: "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". Note-se que a conjunção alternativa ou, numa interpretação gramatical, está dando a idéia de escolha no caput deste artigo 54. Porém, até a presente data não há contrato bancário com todas as cláusulas previamente estabelecidas e aprovadas pela autoridade competente, o que no caso do Brasil atualmente seria feito tal controle prévio pelo BACEN, já sobrecarregado por tantas funções e atribuições. No entendimento do Professor Dr. Sidney Guerra, em suas aulas da disciplina de Contratos ministradas no curso de Direito da Universidade Federal do Ceará, caso houvesse nos contratos bancários esse controle estatal prévio, dezenas de milhares de ações revisionais não seriam propostas por ano no Brasil. Essa atuação Estatal, fazendo esse controle de forma mais incisiva, desafogaria sobremaneira os Decons, Procons e principalmente o já moroso e superlotado poder judiciário.

Em conformidade com o exposto, temos na prática apenas o que se segue após a conjunção ou do artigo 54 CDC/90. Neste diapasão, verifica-se nos ensinamentos de Claudia Lima Marques (2005, p 71), o seguinte:

Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas são preestabelecidas unilateralmente pelo parceiro contratual economicamente mais forte (fornecedor), *ne varietur*, isto é, sem que o outro parceiro (consumidor) possa discutir ou modificar substancialmente o conteúdo do contrato escrito.

Em decorrência destas características, limita-se o aderente a aceitar, sendo estas impostas pela outra parte. Portanto, temos como elemento principal de um contrato de adesão a falta da fase negocial, onde seriam acertados os detalhes e apostas a vontade inicial de ambos os lados.

## 4 CLÁUSULAS ABUSIVAS E A SANÇÃO DO DIREITO

Antônio Carlos Efig (2000, p 98) leciona neste sentido:

Portanto, as práticas abusivas, em certa medida, dão a tônica do CDC, e abrangem diversas circunstâncias, incluindo as cláusulas abusivas [...]. As hipóteses descritas no art. 39 do CDC dizem respeito às práticas abusivas do fornecedor na relação de consumo, independentemente da ocorrência de dano para o consumidor. Portanto, na verdade, o legislador quer alterar a conduta do fornecedor, atingindo objetiva e diretamente circunstâncias que poderiam resultar em danos ao consumidor.

Assim, conforme o autor supracitado, as práticas abusivas representam antes de tudo, a tentativa do fornecedor em forçar o desequilíbrio da relação jurídica com o consumidor, impondo sua superioridade e vontade, sendo que na maior parte das vezes isto se traduz na supressão do direito de livre escolha do consumidor.

### 4.1 As cláusulas abusivas

Com a utilização dos contratos de adesão, as grandes empresas, encontraram uma forma de submeter os consumidores aos seus interesses, pois nesta modalidade de contrato não se vislumbra a negociação, preliminar, das cláusulas contratuais. Em decorrência da necessidade, ou de desconhecimento as pessoas aceitam o que lhe é imposto, ou até mesmo por não terem acesso às informações de maneira completa e correta.

Com o advento da utilização dos referidos contratos, incidiram nas relações jurídicas, inúmeros problemas, como a imposição de prestações não equânimes para as partes. Claudia Lima Marques (2005, p. 159) ensina que, “a elaboração prévia e unilateral, pelos fornecedores, das cláusulas dos contratos, possibilita aos empresários direcionar o conteúdo de suas futuras relações contratuais com os consumidores como melhor lhes convém”.

Claudia Lima Marques (2005, p. 161) também conceitua o que vem a ser as cláusulas abusivas:

A abusividade de cláusula contratual é, portanto, o desequilíbrio ou descompasso de direitos e obrigações entre as partes, desequilíbrio de direitos e obrigações típicos àquele contrato específico; é a unilateralidade excessiva, é a previsão que impede a realização total do objetivo contratual, que frustra os interesses básicos das partes presentes naquele tipo de relação, é, igualmente, a autorização da atuação futura contrária a boa-fé, arbitrária ou lesionaria aos interesses do outro contratante, é a autorização de abusos no exercício da posição contratual preponderante.

Para Nelson Abrão (2011, p. 497) temos que:

[...] o manuseio de disposições desfavoráveis ao consumidor da prestação de serviço, objetivando a mais rápida e eficiente executoriedade do crédito inadimplido, pelo caminho nada natural do reconhecimento de documentos assinados em branco, garantias em excesso, eleição de foro, repactuação das dívidas e a progressão geométrica dos juros e consectários, numa espécie de bola-de-neve, suscitando perplexidade e a total impossibilidade do devedor responder à altura da importância exigida.

A sanha por lucro fácil pelos bancos chega a extremos, como podemos perceber pelo julgado abaixo:

Apelação. Contrato de empréstimo com desconto das parcelas no benefício previdenciário do autor. Autor analfabeto. Alegação de que não queria contratar e que tentou cancelá-lo. Assinatura a rogo por sua esposa, pessoa também vulnerável. Constataram como testemunhas instrumentárias prepostos da RV Soluções Financeiras, empresa representante do Banco Itaú Consignado. Testemunhas não isentas, pois vinculadas às empresas interessadas e beneficiadas pelo contrato firmado com o autor. Alegações de contrato assinado em branco e de sua posterior tentativa de cancelamento não impugnadas pela RV (revel) nem pelo Banco Itaú Consignado. Presunção de veracidade. Autor juntou contrato sem campos preenchidos. Banco Itaú Consignado, por sua vez, juntou contrato com dados fora de enquadramento. Índícios de preenchimento posterior à sua assinatura. Negócio declarado nulo com restabelecimento do *status quo ante*, por meio de restituição em dobro dos valores descontados, tendo em vista a má-fé decorrente de abuso de vulnerável, e indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP 10005787120178260673 SP 1000578-71.2017.8.26.0673, Relator Roberto Mac Cracken, Data de Julgamento: 13/07/2018, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação 13/07/2018)

O código de defesa do consumidor atua como balizador da liberdade das partes. Procura atuar equilibrando a relação contratual, e frente às cláusulas abusivas, promove a compensação entre a fragilidade do consumidor e a voracidade do fornecedor.

Rodrigo Alves da Silva (2002, p. 163) alude que “a desigualdade entre fornecedor e consumidor levou o legislador brasileiro, com vistas a manter o equilíbrio contratual, a editar algumas normas de forte teor social, expurgando o abuso de um contratante sobre o outro”.

Pautado nos ensinamentos de João Batista de Almeida (2009, p. 139), observa-se que:

O CDC surgiu exatamente para coibir os abusos e restabelecer o equilíbrio entre as partes contratantes. A inferioridade do consumidor foi compensada pela edição de norma protetivas, como são a enumeração dos direitos básicos, as tutelas específicas, a nulidade de pleno direito das cláusulas abusivas e a possibilidade jurídica da revisão do contrato em caso de onerosidade excessiva.

Verifica-se em conformidade com Claudia Lima Marques (2006, p. 498), quando preleciona sobre os contratos bancários que:

Reputam-se abusivas ou onerosas as cláusulas que impedem uma discussão mais detalhada do seu conteúdo, reforçando seu caráter unilateral, apresentando desvantagem de uma parte, e total privilegiamento d'outra, sendo certo que a reanálise é imprescindível na revisão desta anormalidade, sedimentando uma operação bancária pautada pela justiça de sua função e o bem social que deve, ainda que de maneira indireta, trilhar o empresário do setor.

As cláusulas abusivas, em consonância com o exposto, conformam-se nas condições contratuais que tornam o contrato demasiadamente oneroso para apenas uma das partes, o aderente, acarretando, deste modo, um forte desequilíbrio entre as obrigações pactuadas pelas partes.

#### **4.2 A nulidade das cláusulas abusiva**

É vedada, pelo Código de Defesa do Consumidor, a incidência de cláusulas abusivas nos contratos. Assim, como defensor da ordem pública, constitui um dever do Poder Público intervir, com o fim de garantir o equilíbrio entre as partes contratantes, buscando a verdadeira justiça contratual.

A jurisprudência já enfrentou o tema em questões semelhantes, e por vezes se pronunciou conforme exemplificado no julgado colacionado abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO CÍVEL PÚBLICA. NULIDADE DA SENTENÇA. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CARACTERIZADO. INTERESSE PROCESSUAL VERIFICADO. LEGITIMIDADE ATIVA. POSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO QUANTO AOS CONTRATOS EXTINTOS E LIQUIDADOS. IMPOSSIBILIDADE DE CUMULAÇÃO DA COMISSÃO DE PERMANÊNCIA COM OUTROS ENCARGOS DE MORA. PUBLICIDADE DA SENTENÇA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. REDUÇÃO. 1. Não há falar em cerceamento de defesa, a ensejar a desconstituição da sentença, uma vez que compete ao julgador deliberar sobre a necessidade ou não da produção de determinada prova para formação de seu convencimento. Ademais, os documentos que pretendia a parte ré acostar aos autos, por não se tratar de documento novo, deveriam ter sido juntados concomitantemente à apresentação da contestação. 2. Há interesse de agir da autora para ver afastada a cobrança de encargos mora em cumulação com comissão de permanência, diante da já reconhecida abusividade de tal disposição pelo STJ em julgamento representativo da controvérsia. 3. Tratando-se de típica hipótese de direitos individuais homogêneos, que têm entre si uma relação de homogeneidade em consequência de sua origem comum, fica permitida a defesa coletiva desses direitos, porquanto o substituto processual defende não o indivíduo como tal, e sim a pessoa, enquanto integrante do grupo, razão pela qual presente está a legitimidade ativa. Inteligência do artigo 5º, inciso V, alíneas a e... b, da Lei da Ação Civil Pública, c/c o art. 82, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. 4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é assente quanto à possibilidade de revisão judicial dos contratos

bancários, a fim de se verificar eventual nulidade de cláusulas que estipulem encargos inexigíveis, não se admitindo mais o sentido absoluto do "pacta sunt servanda". 5. É possível a cobrança de comissão de permanência, desde que pactuada, apenas no período de inadimplência e não cumulada com os encargos da normalidade (juros remuneratórios e correção monetária) e/ou com os encargos moratórios (juros de mora e multa contratual), nos termos dos enunciados n.ºs 30, 294 e 296 da Súmula do STJ. 6. Evidente que se mostra necessária ampla divulgação da sentença para que os lesados/interessados sejam informados dos seus termos. Todavia, à luz do princípio da razoabilidade, comporta prover o recurso para reduzir a quantidade de publicações. 7. Ainda que inegável o interesse social da presente demanda, considerando o trabalho exigido, a ausência de instrução processual e o tempo de sua tramitação, merece ser reduzido o valor arbitrado a título de honorários advocatícios. RECURSO DE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível N.º 70070039854, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Adriana da Silva Ribeiro, Julgado em 28/09/2016, Décima Quinta Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 10/10/2016)

Para Antônio Carlos Efiging (2000, p. 91):

[...] o consumidor pode aceitar conscientemente a cláusula abusiva, mas, se representa vantagem excessiva para o fornecedor, é contrária a ordem pública, restando nula de pleno direito tal cláusula, visto que em conformidade com o sistema de proteção ao consumidor, referida cláusula ou condição contratual fora instituída contrariamente à lei.

Desta forma, todas as ações dos bancos em se fazerem prevalecer, na relação contratual, frente aos consumidores, são combatidas pelo ordenamento legal. O princípio da boa-fé deve permear todas as formas de contratação, e assim, os contratos devem ser estipulados de forma equilibrada, caso contrário dever-se-ão submeterem-se a força da lei.

Nos dizeres de Claudia Lima Marques (2005, p. 897):

A proteção do consumidor, o reequilíbrio contratual vem *a posteriori*, quando o contrato já está formalmente perfeito, quando o consumidor já manifestou a sua vontade, livre e refletida, mas o resultado contratual ainda está inequitativo. As normas proibitórias de cláusulas abusivas são normas de ordem pública, normas imperativas, inafastáveis pela vontade das partes. Estas normas do CDC aparecem como instrumento do direito para restabelecer o equilíbrio, para restabelecer a força da "vontade", das expectativas legítimas do consumidor, compensando, assim, sua vulnerabilidade fática.

Observa-se então, uma maneira de regradar, a qual, não consubstancia o cerceamento do contrato de adesão, ou seja, procura-se eliminar as cláusulas abusivas, sem, no entanto, extirpar o contrato de adesão, pois, quando permeado do princípio da boa-fé e obedecendo-se a função social, é válido. O que se busca evitar são as cláusulas abusivas, cominando estas de nulidade.

## **5 A CRIAÇÃO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL COMO ÓRGÃO REGULADOR DO SISTEMA BANCÁRIO.**

O Banco Central do Brasil (BACEN) é uma autarquia federal que integra o Sistema Financeiro Nacional. Ele está ligado ao Ministério da Economia (até janeiro de 2019 estava vinculada ao ministério da fazenda, que foi extinto), sendo a autoridade monetária principal do país, que auxilia a Administração Pública e se sujeita à fiscalização e à tutela do Estado.

Nas palavras de Antonio José Maristello Porto, Antonio Porto Gonçalves e Patricia Regina Pinheiro Sampaio (2012) temos que:

A criação do Banco Central do Brasil (BACEN) ocorreu em 31 de dezembro de 1964 com o Decreto-Lei n. 4.595. A iniciativa do Brasil na criação de seu Banco Central foi tardia, realizada há apenas 46 anos. O primeiro país a adotar a instituição foi a Inglaterra, em 1694. Os principais objetivos dessa criação foram os seguintes: 1) zelar pela adequada liquidez da economia; 2) manter as reservas internacionais do País, em nível adequado; 3) estimular a formação de poupança em níveis adequados às necessidades de investimento do país; e 4) zelar pela estabilidade e promover o permanente aperfeiçoamento do Sistema Financeiro Nacional.

Antes da criação do Banco Central, a Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC) exercia o controle monetário, o Banco do Brasil desempenhava as funções de banco do governo e o Tesouro Nacional emitia o papel-moeda. A SUMOC era responsável pelo controle monetário e por preparar a organização de um Banco Central, e, dessa maneira, deveria supervisionar a atuação dos bancos comerciais, orientar a política cambial entre outras coisas.

Em 31 de dezembro de 1964, foi promulgada a Lei nº 4.595, extinguindo a SUMOC, que desempenhava as funções de autoridade monetária, pois a SUMOC fora criada em 1945 para ser o embrião de um Banco Central no país. A lei também promulgou a criação do Conselho Monetário Nacional (CMN), como órgão formulador de políticas econômicas e do BACEN como o órgão executor e fiscalizador dessas políticas.

Portanto, com a Reforma Monetária de 1964 a configuração da estrutura das autoridades monetárias mudou significativamente. O Banco Central substituiu a SUMOC, com todas as suas atribuições e para substituir o Conselho da mesma, criou-se o CMN. A emissão de moeda ficou sob a inteira responsabilidade do Banco Central, assim como as operações de crédito ao Tesouro Nacional, que seriam feitas por meio da aquisição de títulos por ele emitidos.

Em 1985, iniciou-se um processo de reordenamento financeiro do setor público, com o objetivo de tornar as suas contas mais transparentes e controláveis. O reordenamento se deu com a separação das contas e das funções do Banco Central, do Banco do Brasil e do Tesouro Nacional. Em 1986, o fornecimento de recursos do Banco Central ao Banco do Brasil passou a ser claramente identificado nos orçamentos das duas instituições.

Vale ressaltar que a Constituição Federal de 1988 estabeleceu regras importantes para a atuação do Banco Central, já que foi criado o orçamento das operações de crédito, fazendo com que a referida instituição perdesse a sua função de fomento. Na sequência do trabalho faremos algumas considerações sobre o Banco Central após a promulgação da Constituição Federal de 1988.

### **5.1. As funções do BACEN após a Constituição de 1988**

Depois da promulgação da Constituição Federal de 1988, ficaram bem definidas as funções do Banco Central do Brasil. A função principal de um Banco Central é administrar a política econômica do país, assim como garantir a estabilidade e o poder de compra da moeda, definindo também as taxas de juros e câmbio e regulamentando o Sistema Financeiro.

Deste modo, podemos relacionar, segundo Antonio José Maristello Porto, Antonio Porto Gonçalves e Patrícia Regina Pinheiro Sampaio (2012 p. 72), suas competências como sendo as seguintes: 1) a emissão de dinheiro seja em papel ou em moeda metálica; 2) efetivação dos serviços de meio circulante; 3) recolhimentos compulsórios dos bancos comerciais; 4) cumprir operações de desconto e empréstimos de assistências à liquidez as instituições financeiras; 5) ajustar a execução dos serviços de compensação dos cheques e dos outros papéis; 6) executar operações de compra e venda de títulos públicos federais (política monetária); 7) autorizar, normatizar, fiscalizar e intervir nas instituições financeiras; e 8) controlar o fluxo de capitais estrangeiros, garantindo o correto funcionamento do mercado cambial. Cabe também ao Banco Central acompanhar as práticas adotadas pelos participantes do mercado, com estudos e análises sobre o comportamento e as tendências dos seguimentos livres e flutuantes, assim como monitorar as operações de câmbio do país, para medir acordos irregulares, orientando a atuação dos agentes de mercado.

Outras competências atribuídas ao BACEN são: conduzir os processos administrativos instaurados contra pessoas física e jurídica que praticam desvios com operações de câmbio, aprimorar as normas do mercado de câmbio e revisar constantemente as matérias já regulamentadas para assegurar a adequação e a modernidade das práticas adotadas

pelas instituições que operam no mercado.

Gustavo Franco (1993 p. 12) ressalta que existem dois tipos de funções que igualmente cabem ao Banco Central:

As autoridades monetárias devem cumprir duas funções: uma função macro, que é a de administrar a moeda, no sentido de controlar sua emissão e a taxa de juros; a segunda é uma função micro, qual seja, a de cuidar da saúde do sistema financeiro. Historicamente, a função micro tem prevalecido, sendo esta a que explica a própria criação de Bancos Centrais hoje com autonomia operacional, como o Federal Reserve dos Estados Unidos. A função de emprestador de última instância é uma das mais importantes do Banco Central.

Segundo Tatiane Antonoviz (2012, p. 36.), a Constituição Federal de 1988 estabeleceu dispositivos importantes para a atuação do Banco Central, dentre os quais se destacam o exercício exclusivo da competência da União para emitir moeda e a exigência de aprovação prévia pelo Senado Federal, em votação secreta, após arguição pública, dos nomes indicados pelo presidente da República para os cargos de presidente e de diretores da instituição. Além disso, a Constituição Federal vedou ao Banco Central a concessão direta ou indireta de empréstimos ao Tesouro Nacional.

De acordo com Leandro Amaral Matta (1999, p. 54.), o fim da hiperinflação, em 1994, impulsionou a adoção, por parte do BACEN, que ficou numa posição privilegiada, da implementação de pacotes de socorro às instituições privadas e estaduais, pacotes esses que, em troca de assistência financeira, exigiam reformas, visando adaptá-las a uma economia com baixos patamares inflacionários. O BACEN criou o Programa de Estímulo à Reestruturação (PROER), o Programa ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional e o Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária, buscando impedir que as instituições realizassem operações de alto risco, contando com um eventual socorro do governo federal.

## **5.2 A evolução da regulação bancária no Brasil e a atuação do BACEN**

Como executor da política monetária, o BACEN atua com instrumentos destinados a controlar a liquidez do sistema e a quantidade de moeda em circulação, de modo compatível com a estabilidade do nível geral de preços, a dinâmica do produto e a estabilidade cambial. Do site institucional do BACEN (BRASIL, 2019), podemos extrair que manter a inflação sob

controle, ao redor da meta, é objetivo fundamental do Banco Central (BACEN). A meta para a inflação é estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

A estabilidade dos preços preserva o valor do dinheiro, mantendo o poder de compra da moeda. Para alcançar esse objetivo, o BACEN utiliza a política monetária, que se refere às ações que visam afetar o custo do dinheiro (taxas de juros) e a quantidade de dinheiro (condições de liquidez) na economia. No caso do Banco Central, o principal instrumento de política monetária é a taxa Selic, decidida pelo COPOM. A taxa Selic afeta outras taxas de juros na economia e opera por vários canais que acabam por influenciar o comportamento da inflação.

Manter a taxa de inflação baixa, estável e previsível é a melhor contribuição que a política monetária do BACEN pode fazer para o crescimento econômico sustentável e a melhora nas condições de vida da população. O crescimento de uma economia depende de uma série de fatores sobre os quais os bancos centrais não têm controle, como aumento da produtividade. Entretanto, inflação alta, instável ou imprevisível prejudica o crescimento econômico. Com preços estáveis, todos podem se planejar melhor. Empresas têm melhores condições para realizar investimentos e as famílias para avaliar quanto vão gastar ao longo do mês. Nesse contexto, há condições mais propícias para que a economia cresça, favorecendo a criação de empregos e o aumento do bem-estar na sociedade. Cabe ressaltar que a inflação alta prejudica principalmente as famílias de baixa renda, uma vez que estas têm mais dificuldade de se proteger contra a perda do valor real da moeda.

Além disso, o site institucional do BACEN (BRASIL, 2019) apresenta o Banco Central como provedor de serviços de liquidação. Nesse papel, ele opera o Sistema de Transferência de Reservas (STR) e o Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), respectivamente um sistema de transferência de fundos e um sistema de liquidação de operações com títulos públicos.

Como operador do STR, sistema no qual há a liquidação final de todas as obrigações financeiras no Brasil, o BACEN deve executar as ordens de transferência de fundos; observar os requisitos, inclusive os de segurança, aplicáveis às situações de recebimento e de emissão de mensagens de transferência de fundos; assegurar o contínuo funcionamento do sistema, observando índice de disponibilidade mínimo de 99,8%; obedecer às disposições legais aplicáveis ao sigilo de dados; e prestar aos participantes, tempestivamente, informações sobre o funcionamento do sistema. O BACEN pode a seu critério suspender ou excluir participante que esteja colocando em risco o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional ou do STR, ou operando em desacordo com o disposto no

regulamento do STR ou nas demais normas que regulam o funcionamento do SFN.

Wagner Luiz Marques (2009, p. 126.) explica que o Banco Central também tem atuado de forma mais intensiva, no sentido de promover o desenvolvimento dos sistemas de pagamentos de varejo, sobretudo ganhos de eficiência relacionada, por exemplo, com maior uso de instrumentos eletrônicos de pagamento, com “a melhor utilização das redes de máquinas de atendimento automático (ATM) e de transferências de crédito a partir do ponto de venda (PDV), bem como com maior integração entre pertinentes sistemas de compensação e de liquidação”.

É relevante considerar que o BACEN atua como executor da política monetária do Brasil e também como prestamista de última instância. Porém, quando faz política monetária, o foco de sua atuação é o controle da liquidez do sistema bancário (agregados monetários), com o objetivo de atuar sobre a taxa de juros. Quando atua na função de prestamista de última instância, seu foco é resolver problemas de liquidez de instituições específicas.

Importa salientar ainda que o Banco Central atua na política cambial e nas relações financeiras no exterior, onde mantém ativos de ouro e de moedas estrangeiras para atuação nos mercados de câmbio, de forma a contribuir para manter a paridade da moeda e para induzir desempenhos das transações internacionais do país, de acordo com as diretrizes da política econômica.

Outra importante atuação do BACEN é a de regular o mercado de câmbio, buscando o equilíbrio de balanço de pagamentos, administrando as reservas cambiais do país, acompanhando e controlando os movimentos de capitais e negociando com as instituições financeiras e com os organismos financeiros estrangeiros e internacionais – Fundo Monetário Internacional (FMI), Banco de Compensações Internacionais (BIS) etc.

Também ainda em relação ao BACEN, vale a pena citar o papel da Casa da Moeda do Brasil (CMB) e do Comitê de Política Monetária (COPOM). A Casa da Moeda do Brasil é a empresa pública que produz com exclusividade o dinheiro brasileiro desde 1969, conforme definido em lei. O Banco Central relaciona-se com a CMB por meio de contrato de fornecimento de cédulas e moedas, sendo esse o seu papel direto no processo.

Quanto ao COPOM, segundo Luiz Guilherme Tinoco Aboim Costa, Aguinaldo Santos e Luiz Rodolfo Aboim Costa (2012, p. 23.), trata-se do órgão decisório da política monetária do BACEN, responsável por estabelecer a meta para a taxa Selic, cujo principal objetivo é o alcance das metas de inflação.

Portanto, fica claro que a principal missão do Banco Central do Brasil é assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e garantir um Sistema Financeiro sólido e

eficiente, sendo, portanto, uma instituição essencial à estabilidade econômica e financeira, indispensável ao desenvolvimento sustentável e à melhor distribuição de renda no Brasil.

## 6 O CONSUMIDOR BANCÁRIO E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A questão da busca incessante pela lucratividade dos bancos amplia os argumentos da necessária supervisão e do monitoramento da indústria bancária. No entendimento de Celso Noriyuki Koga (2013, p. 22). “as instituições financeiras e demais agentes econômicos têm o lucro como alvo e, para o alcance das metas, adotam uma política competitiva, mais arriscada e que procure escapar aos controles”. Daí a necessidade da intervenção de políticas de regulamentação bancária prudencial, de supervisão e de monitoramento que mitiguem os impactos resultantes da instabilidade financeira, os quais refletem negativamente no mercado financeiro e nos consumidores dos serviços bancários.

Diante do atual cenário de evolução do acesso da população brasileira aos serviços bancários, é necessário que se supervisione o cumprimento dos acordos de regulação bancária firmados entre os bancos, garantindo um diálogo saudável com seus clientes, respeitando seus direitos e promovendo negócios transparentes e sustentáveis na relação de consumo (consumidor – fornecedor – produto/serviço), em conformidade com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, descrito no caput do art. 4º do CDC.

José Geraldo Brito Filomeno (2018, p.58) afirma que o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor constitui-se numa verdadeira alma, no sentido de que se visa a atender não apenas às necessidades dos consumidores e respeito à sua dignidade – de sua saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria de sua qualidade de vida, como também à imprescindível harmonia das relações de consumo”.

Portanto, tutela-se, de acordo com o artigo supracitado: o atendimento às necessidades dos consumidores; o respeito à sua dignidade; saúde e segurança; proteção de seus interesses econômicos; a melhoria da sua qualidade de vida; a transparência e a harmonia das relações de consumo.

É indubitável a relevância jurídica do tema, por tratar-se dos direitos do cliente bancário frente ao enorme poderio econômico dos bancos. Se há normas para que essas tratativas sejam harmônicas, não se justificam contratos bancários com cláusulas leoninas, termos desconhecidos do cliente, extratos com siglas incompreensíveis, produtos que utilizam linguagem de difícil interpretação, canais ineficazes de atendimento ao consumidor, ouvidorias morosas e ineficientes, dentre outros muitos aspectos falhos que poderíamos citar.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) já se posicionou quanto à responsabilidade dos bancos com seus clientes, ao editar a súmula 297, afirmando que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. É indiscutível a importância desta súmula

emanada do STJ, aplicada no panorama da relação entre o consumidor bancário e as instituições financeiras. Nelson Abrão (2011. p. 404) reafirma “que tal dispositivo traz à luz a solução de dilemas antes conflituosos nessa relação”. A partir da aludida súmula, denota-se a imputação da relação de consumo em todas as transações bancárias, e surge de tal aplicabilidade a minimização de conflitos e tem-se uma renovação no espírito de redução dos atritos e adequação às cláusulas constantes do conjunto da função social do contrato, eliminando encargos excedentes, danos e lesividade e instabilidade permanente.

Ainda em relação a súmula 297 do STJ, Cláudia Lima Marques (2005, p. 511) assevera a positivação que caracteriza, de forma efetiva, os bancos como fornecedores, consubstanciada no art. 3º caput do CDC e especialmente no § 2º do mesmo artigo, o qual cita claramente como serviços as atividades de “natureza bancária, financeira, de crédito”.

Para Sidnei Turczyn (2005. p. 400), “está sedimentado que, nos casos em que há contratos de adesão celebrados entre cliente e instituição bancária, aplicam-se todas as regras do Código de Defesa do Consumidor”. Na interpretação de Nilton Nunes Pereira Júnior (2005. p. 44-45.), “não se pode esquecer que um volume considerável dos contratos de crédito ao consumo é firmado no formato de contratos de adesão e, obviamente, estão submissos à regulação do CDC”.

A ideia de banco como fornecedor e cliente como consumidor é reforçada por Celso Noriyuki Koga (2013. p. 20), diante da diversidade de produtos e serviços oferecidos pelos agentes financeiros, “os serviços oferecidos pelos bancos estão em constante estágio de mutação, pois atualmente não oferecem a seus consumidores os clássicos negócios de intermediação financeira, mas tornaram-se verdadeiros “supermercados financeiros” que oferecem, dentre outros, seguros, consórcios, títulos de capitalização, depósitos a prazo, câmbio, ações e uma variedade de derivativos”.

A validade do CDC nas atividades bancárias é refletida por Nelson Abrão (2011. p. 393), “por munir o consumidor diante do objetivo das instituições financeiras – o lucro. Por ser o lucro o objetivo basilar dos bancos, as regras são consignadas em contratos regidos por cláusulas econômicas nas quais são inseridas fórmulas matemáticas em que os resultados são danosos à parte mais frágil da relação, o consumidor” Deste modo, a ânsia por lucros dos bancos chega em alguns casos a extremos, a ponto de ferir de morte o princípio da dignidade humana, conforme se depreende do julgado colacionado:

INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. INSTITUIÇÃO APELANTE QUE SE VALE DA CONDIÇÃO DA APELADA PARA COBRAR

JUROS EXTREMAMENTE ABUSIVOS E PROMOVEDO DESCONTOS QUE A PRIVAM DE CONDIÇÕES MÍNIMAS DE SOBREVIVÊNCIA CHEGANDO AO INACEITÁVEL PERCENTUAL DE 61,42% DOS SEUS PROVENTOS. CARACTERIZADA VIOLAÇÃO DOS PRINCÍPIOS MAIS COMEZINHOS REFERENTES À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA. Apelante que se vale da condição de pessoa aposentada por invalidez e não alfabetizada da apelada para celebrar contrato em que lhe permite a cobrança de juros extremamente abusivos (22% ao mês e 987,22% ao ano). Prática abusiva (art. 39, IV e V, CDC). Contrato que deveria ter sido realizado por instrumento público para garantir que a apelada tivesse conhecimento do conteúdo e da extensão da obrigação assumida. Contrato declarado nulo de pleno direito, de ofício, com restituição ao "status quo ante". Cobrança de juros de 22% ao mês e 987,22% ao ano, que efetivamente atentam contra o princípio da função social do contrato. Comportamento da instituição financeira credora que viola o princípio da boa-fé objetiva com ofensa ao fundamento constitucional de proteção da dignidade da pessoa humana, tendo em vista que tal cobrança excessiva pode levar a pessoa natural, ainda mais, no caso concreto, à situação de penúria e miserabilidade. Descontos que chegaram a superar o percentual de 60% do benefício previdenciário da apelada, como já registrado, e que, com certeza, promoveram indevida repercussão nas suas condições mínimas de sobrevivência. Dano moral configurado. Quantificação razoável. No presente recurso, em vista dos precedentes trazidos à baila, devidamente enumerados, a turma julgadora reconhece indícios da existência do denominado dano social, que pode ter as repercussões próprias, caso as Nobres Instituições a quem peças integrais dos autos devem ser, de pronto, remetidas, tomem, respeitado o insuperável livre convencimento de tais Entidades, as providências próprias, inerentes e atinentes à espécie, de sua titularidade. Remessa de peças ao Nobre Ministério Público do Estado de São Paulo, à Nobre Fundação Procon/SP – Diretoria Executiva, e Banco Central do Brasil – BACEN. Recurso não provido, decretada a nulidade, de ofício, do contrato copiado a fls. 15/17, com determinação. (TJSP; Apelação 1001176-39.2016.8.26.0615; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tanabi – 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/09/2017; Data de Registro: 29/09/2017)

Mesmo com a publicação de dispositivos legais que amparam o consumidor bancário é conflituosa essa relação. A interpretação de tais dispositivos é divergente entre os órgãos de proteção do consumidor e as instituições financeiras, as quais se limitam a um entendimento de acordo com o seu cenário de interesse.

O equilíbrio entre as partes é imprescindível para que se evite um desdobramento desigual na condução da relação de consumo. Nelson Abrão (2011. p. 393.) destaca tal condição analisando-a em paralelo com o Código Civil, ao contemplar princípios similares ao regulamento da relação de consumo, amparando a parte mais vulnerável, a tessitura do ato jurídico e o necessário equilíbrio entre as partes.

## **6.1 A defesa do consumidor bancário**

Há dezessete anos, a resolução 2.878/2001, chamada "Código de Defesa do Consumidor Bancário" (CDC Bancário), foi editada pelo Conselho Monetário Nacional em conjunto com o BACEN. Ao mesmo tempo em que estabeleceu responsabilidades aos agentes

por serviços financeiros considerados defeituosos, trouxe diversos benefícios na medida em que os bancos se viram obrigados a utilizar mecanismos de transparência no relacionamento com clientes e usuários. Desde a publicação em 26/07/2001, a resolução foi alterada no mesmo ano pela resolução 2.892 de 27/09/2001, ditando regras sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral. Com textos extensos, as resoluções definiam como e em que prazo deveriam ser realizadas as operações bancárias. Em 2009 a resolução 3.694, de 26/03/2009 revogou as anteriores e o CDC bancário atual limitou-se a 5 artigos, deixando o dispositivo legal original profundamente esvaziado, contendo explicações genéricas e sucintas de tais operações.

A aludida resolução 3.694 sofreu inúmeras alterações por meio da resolução 4.283 de 4/11/2013, da resolução 4.479, de 25/4/2016 e por ultimo pela recente resolução 4.746 de 29/08/2019. No texto remanescente, de interesse do consumidor de serviços financeiros apenas restou que pelo art. 1º do CDC Bancário, as instituições financeiras devem assegurar, dentre outras obrigações, a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços. A redação dos documentos e contratos deve ser clara e objetiva, permitindo que o cliente entenda o conteúdo e identifique prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições. O artigo 2º foi totalmente revogado em 2016.

Já o artigo 3º do CDC Bancário, modificado recentemente em 29/08/2019, proíbe às instituições financeiras recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico. Entretanto, segundo o § 1º do referido artigo, o disposto no caput não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos. O CDC Bancário afirma ainda que as instituições financeiras devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, informações relativas às situações que impossibilitem a realização de pagamentos ou de recebimentos nos canais de atendimento existentes, a exemplo dos contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos, dos boletos de pagamento vencidos ou fora do padrão, bem como dos pagamentos com cheque. De acordo com o CDC Bancário, as instituições financeiras estão sujeitas à

regulação do Banco Central, que considera enganosa qualquer tipo de informação capaz de conduzir a erro o cliente.

A criação pelo Banco Central de um ranking das instituições financeiras mais reclamadas contribuiu também para que os bancos viessem a criar, por si mesmos instrumentos de proteção e informação ao cliente. A divulgação de uma lista com tal publicidade negativa traria graves consequências às casas contempladas. Mesmo assim o conhecimento, por clientes e usuários dos serviços bancários, de seus próprios direitos, é ainda muito inferior ao ideal preconizado pelo próprio CMN, órgão criador do Código.

Por fim, percebe-se que o CDC Bancário tornou-se uma colcha de retalhos, com inúmeras alterações, sendo uma norma administrativa obsoleta e pouco eficiente na prática, até por que é praticamente desconhecida da população em geral. Deste modo, no dia a dia, o consumidor de serviços bancários prefere valer-se do código de defesa do consumidor quando se sente lesado, normalmente procurando de imediato os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONS), até por que os canais de atendimento dos bancos são morosos e na maioria das vezes favorece as próprias instituições.

Caso o problema não seja resolvido nos órgãos de defesa do consumidor, não resta alternativa a não ser iniciar ação cabível em face da instituição financeira na esfera judicial, superlotando o poder judiciário, pois o BACEN (BRASIL, 2019) não resolve o problema do indivíduo como consumidor, conforme disponibiliza no próprio site oficial, apenas “aconselha” que em caso de conflito com uma instituição financeira, o consumidor lesado procure, nesta ordem: I- O local do atendimento ou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição; II- A ouvidoria da instituição; III- Os órgãos de defesa do consumidor (PROCON do seu estado); IV Por último, enviar reclamação, sempre que se verificarem indícios de descumprimento de dispositivos legais, seguindo as informações da página "Fale conosco" que orienta como proceder para registrar uma reclamação pelo site oficial do BACEN.

Deste modo, no entendimento de Sidnei Turczyn (2005. p. 150.): “apesar da clareza do texto legal e da relevância das funções fiscalizatórias do Banco Central, este não se desincumbiu a contento de sua obrigação, tendo por motivo questões eminentemente políticas”.

Ademais, o site do BACEN deixa bem claro que não faz nenhuma mediação de conflitos entre as instituições financeiras e seus clientes, devendo o usuário lesado buscar mediação nas ouvidorias das próprias instituições.

A visão de Nilton Nunes Pereira Júnior (2005. p. 10.) ultrapassa o simples conceito

de que a norma deve proteger o consumidor: "mais que isso, os dispositivos legais afetos ao consumo são integrantes da ordem econômica, garantindo que o mercado não seja predador da parte mais fraca, o consumidor" As normas consumeristas, além de atenuarem os danos causados ao consumidor, mantêm a ordem econômica.

Portanto, com o crescimento do mercado financeiro, e cada vez mais pessoas tendo acesso aos bancos e instituições financeiras diariamente, a necessidade de maior controle e fiscalização efetiva da atividade bancária do BACEN aumentou substancialmente.

## **6.2 O direito do consumidor bancário brasileiro.**

Para Carlos Roberto Gonçalves (1994. p. 240) "a proteção ao consumidor bancário no país está sendo construída através da doutrina e da jurisprudência, para suprir a ausência de legislação específica quanto à responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários". Tal aspecto é ratificado por Nilton Nunes Pereira Júnior (2005. p. 29) ao confirmar a existência de lacuna normativa, que remeta diretamente à relação de consumo entre clientes e instituições bancárias, sob a égide da Constituição de 1988 e a nova visão dos contratos. As aludidas assertivas são amenizadas com o advento da Lei 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), a qual significou um avanço na relação consumerista no país, trazendo à tona um amparo antes ausente ao consumidor.

## **6.3 A busca do direito do consumidor bancário**

O consumidor bancário não satisfeito com os contratos firmados, com o atendimento da agência ou serviços telefônicos ou tecnológicos oferecidos pelos bancos pode recorrer ao Serviço de Atendimento ao Consumidor da instituição bancária, por telefone ou internet. Caso a tentativa não resulte na solução esperada, o consumidor tem a opção de utilizar a ouvidoria do banco, conforme determina a Resolução do BCB nº 4.433 de 23/07/2015, alterada pela Resolução do BCB nº 4.629 de 25/01/2018. Caso o problema persista sem solução, o cliente prejudicado deve procurar o PROCON para fazer valer seu direito de consumidor. Por fim, o cliente pode registrar suas reclamações quanto aos produtos e serviços oferecidos pelas instituições financeiras pelo próprio sítio oficial do BACEN ou dirigindo-se pessoalmente à sede em Brasília ou ainda nas cidades onde mantém representação: Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Porto Alegre, Recife, Rio de

Janeiro, Salvador e São Paulo. Caso seja necessário entrar com ação na justiça, nas causas de menor complexidade, no valor de até 40 salários mínimos, o consumidor bancário pode valer-se dos Juizados Especiais Cíveis para garantir seu direito ou, naquelas que ultrapassarem essa monta, o trâmite efetua-se na Justiça Comum.

Audiências de conciliação também têm atuação no âmbito judicial e administrativo, através da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e dos órgãos de defesa do consumidor (PROCONS) estaduais e municipais, sendo resoluções alternativas. Quando surgem acordos, os mesmos são vantajosos para as instituições bancárias, pois evitam o desgaste de uma disputa judicial, preservando a imagem destas instituições financeiras.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o passar do tempo, houve uma necessidade de ampliação do dever de controle e fiscalização da atividade bancária, motivo que gerou a edição de várias resoluções do BACEN, como a resolução 2.878, de 12 de julho de 2001, depois revogada pela resolução 3.694 de março de 2009, esta inúmeras vezes alteradas por outras resoluções, como a 3.919 de 25 de novembro de 2010, 4.283 de 4 de novembro de 2013, 4.479 de 25 de abril de 2016 e pela mais recente resolução 4.746 de 29/08/2019. Foi uma maneira de tentar se adaptar ao crescente desenvolvimento bancário, sempre em contínuas mudanças.

A criação do Código de Defesa do Consumidor e de órgãos de proteção e defesa do consumidor auxilia a fiscalização dos descumprimentos das normas relacionadas ao sistema bancário. Porém, mesmo assim, com todo o desenvolvimento de controle e fiscalização do sistema bancário, ainda convivemos com bancos e instituições financeiras que continuam realizando ano a ano milhares de contratos bancários totalmente fraudulentos, repletos de cláusulas abusivas, sem atentar-se aos direitos dos consumidores, o que acaba por prejudicar milhares de clientes e não clientes todos os anos no Brasil.

Nesse diapasão, o Banco Central, através de seu dever de fiscalizar e controlar deveria sanar toda e qualquer deficiência que sejam apresentadas (principalmente as de formas mais corriqueiras) provenientes da atividade bancária e financeira no Brasil.

Com este dever legal de sanar qualquer irregularidade, fica a cargo do Banco Central a criação de normas e sanções administrativas com o objetivo de evitar que os bancos e instituições financeiras sejam favorecidas excessivamente no momento que contratam com o consumidor que necessitassita destes serviços, evitando assim, o maior número possível de contratos fraudulentos, sob pena de sanções administrativas e multas.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe em seu artigo 55, parágrafo 3º o seguinte: “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.” Sabemos, porém, que, diferentemente das Agências Reguladoras em atuação no país, no BACEN não há a participação direta dos órgãos de defesa do consumidor. Muito pelo contrário, na estrutura do BACEN temos o Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) que é um órgão colegiado, de segundo grau, que tem por finalidade julgar, em última instância administrativa, os recursos contra

as sanções aplicadas pelo BACEN. No CRFSN, dos oitos integrantes, temos 2 que representam os interesses dos bancos, no caso a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN). Por esse motivo é comum que decisões de multas e demais infrações sejam atenuadas ou simplesmente arquivadas no “conselhinho” do BACEN. Deste modo, seria interessante que se discuta a criação de uma Agência Reguladora de Contratos Bancários, devido a relevância do tema. Esta mesma agência poderia fazer a fiscalização prévia dos contratos bancários, antes da assinatura dos clientes/consumidores, garantindo a aplicação dos direitos dispostos no CC/02, CDC/90, jurisprudência dos tribunais superiores e também da doutrina majoritária acerca dos direitos do consumidor bancário.

Ademais, fica claro que cabe ao Estado exercer o controle da atividade bancária e financeira, apurando reclamações e aplicando as sanções administrativas, buscando a proteção integral do consumidor bancário e o aperfeiçoamento do sistema bancário nacional.

É necessária também uma legislação específica que descreva e defenda os direitos dos clientes bancários, evitando prejuízos a esses consumidores e esclarecendo a responsabilidade civil das instituições financeiras.

Há diversas formas de defesa do consumidor bancário, amparado desde a Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor, resoluções emanadas pelo Banco Central do Brasil, PROCONS, Jurisprudências dos tribunais superiores, dentre outros. Temos algumas situações que podem e devem ser resolvidas no âmbito da própria instituição financeira. Entretanto, na prática o que se apresenta é um cenário que não facilita o acesso do cliente à sua defesa, muito pelo contrário, os bancos não se intimidam em criar percalços. Paralelamente, as instituições bancárias não divulgam completamente as informações necessárias a seus consumidores que visem à solução do problema quanto ao produto ou serviço adquirido. Não é interesse dos bancos conscientizar sua carteira de clientes sobre seus meios de defesa, visto que tais procedimentos podem acarretar em prejuízos às instituições que têm o lucro como objetivo primordial.

Constatamos que os consumidores bancários estão posicionados em situação de vulnerabilidade frente aos riscos dos produtos e serviços oferecidos pelas instituições financeiras. Não há uma sincronia efetiva entre a regulação bancária e a defesa do consumidor enquanto perdurar no arcabouço jurídico essa lacuna de legislação própria sobre o tema.

As transformações sofridas no mundo moderno, globalizado, acarretaram inúmeras modificações na forma de contratar. O fator tempo influenciou profundamente nos contratos atualmente firmados, os quais deixaram de ser discutidos previamente. Com estas observações percebe-se que a economia e a realidade social influenciam sobremaneira no direito.

Destarte, em decorrência destas alterações sociais, observam-se os contratos de adesão, sendo que estes são acordados sem a prévia discussão de suas cláusulas. Assim, um contratante adere prontamente à vontade do outro. Contudo, não raramente, propiciam o surgimento das cláusulas abusivas, ou seja, aquelas que se afiguram contrárias à boa-fé, relegando ao consumidor uma posição desfavorável.

De tal forma ensejou-se a proteção do consumidor, normalmente subjugado, ficando a mercê da própria sorte, desta feita procura-se reafirmar a cidadania, tornando a equilibrar a relação contratual. Subordinando a autonomia da vontade, a liberdade em contratar, conforme os ditames legais de tratamento equânime entre os partícipes.

Deste modo, observa-se que o Direito do Consumidor alberga uma boa proteção ao contratante inferiorizado, procurando conduzir, de forma legal, as cláusulas contratuais.

Portanto, em virtude desta regulamentação normativa, a disciplina contratual, necessariamente deverá estar conforme o regramento legal, contemplando os princípios fundamentais, principalmente a dignidade da pessoa humana. Derrogando a força obrigatória dos contratos, a qual sofre uma mitigação, pois o contrato não consubstancia uma obrigatoriedade absoluta, haja vista se dever respeitar a função social.

Desta forma, na elaboração das cláusulas contratuais em contratos bancários, deverá sempre prevalecer à boa-fé. E, as condições contrárias a tal princípio, serão taxadas de abusivas, impregnando de nulidade tais cláusulas, contudo, procurando manter o contrato.

Pautadas na necessidade de desenvolverem suas atividades, as empresas e os cidadãos comuns, obrigatoriamente, utilizam-se dos serviços bancários, tendo em vista as necessidades do mundo globalizado. Assim, entende-se que na sociedade massificada a relação entre a sociedade e o sistema bancário é imprescindível. De tal feita, esta relação deverá fundar-se nos princípios e ditames legais.

Ainda, entende-se que a atividade bancária envolve valores monetários, portanto, deve oferecer segurança, não sendo admissível qualquer hipótese de rompimento dessa confiança. A confiança deve balizar as relações jurídicas entre os bancos, instituições financeiras, e seus clientes, pois, somente assim, verificar-se-á uma segurança necessária para a efetivação isonômica dos contratos.

Assim, tanto o cliente bancário quanto o Estado não podem ficar inertes diante da verificação de cláusulas abusivas. Não podem se aquietar, por exemplo, diante das condições contratuais que estabeleçam o perdimento dos valores já pagos, em caso de uma rescisão do contrato. Não é possível, também, estabelecer condições que transfiram a responsabilidade contratual para terceiros, ou mesmo isentem a instituição bancária de todos os ônus referentes

a tal responsabilidade. Bem como, não é permissível que o ônus da prova seja imputado ao consumidor, pois, conforme disposição legal cabe ao fornecedor, ou seja, ao banco, a incumbência da produção da prova, pois a comprovação da veracidade das informações cabe aquele que as patrocina. Ademais, cabe salientar, que a cláusula de eleição de foro, é mais uma condição abusiva, mesmo não estando contemplada no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor. É como tal considerada, pois, reduz, ou até mesmo inviabiliza a defesa por parte do consumidor, e assim, deve ser sempre deste último, o foro para as discussões judiciais.

Observa-se que o Código de Defesa do Consumidor, proíbe a imposição de condições que viabilizem o arrependimento unilateral, ficando a cargo do fornecedor, exclusivamente, a prerrogativa de optar pela conclusão ou não do contrato. Não sendo permitido, também, a modificação unilateral do contrato, conforme a vontade da instituição financeira.

Assim, devem ser consideradas nulas as cláusulas que estabeleçam condições contrárias ao regramento legal ou ao princípio da boa-fé. Fica evidente que as condições abusivas elencadas pelo CDC/90, não são taxativas, servem como norteadoras da postura a ser seguida no momento da elaboração do contrato.

As patologias que fustigam a sociedade de consumo, em virtude das aberrações utilizadas para a efetivação do contrato, com vistas a se auferir o maior lucro possível, utilizando-se de condições abusivas, em prejuízo dos aderentes, vêm sendo coibida pelo regramento legal. O Código de Defesa do Consumidor impõe uma efetivação do equilíbrio contratual, controlando a abusividade e protegendo o consumidor.

Revela-se que a proteção, oriunda do Código de Defesa do Consumidor, altera sensivelmente as relações contratuais. A proibição das cláusulas abusivas, através da culminação de nulidade, vem estabelecer uma maior segurança para o cliente bancário, que, assim, tem sua contratação balizada em condições isonômicas.

Como os contratos bancários não passam por um controle Estatal mais incisivo, cabe como “ultima ratio” ingressar com ação revisional. O magistrado detém o poder revisional, assim, possui a “ferramenta” pertinente para corrigir as distorções oriundas de um contrato, imputadas pelas instituições bancárias, no afã de almejar o maior lucro possível, colocando o consumidor bancário em visível desvantagem. A tutela jurisdicional tem o condão de reparar e até mesmo prevenir os direitos consumeristas ameaçados.

Por fim, compreendemos que os bancos, mesmo buscando o lucro, devem atuar com respeito aos seus clientes. A utilização do contrato de adesão para a obtenção de agilidade deve seguir sendo permitido, balizando-se conforme os ditames de proteção ao

consumidor. O que deve ser erradicado de uma vez por todas é a utilização das cláusulas abusivas pelas instituições financeiras em detrimento dos consumidores.

## REFERÊNCIAS

- ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor** . 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- ANTONOVIZ, Tatiane. **Contabilidade das instituições financeiras**. Curitiba: Iesde, 2012.
- BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Resolução nº 2.878, de 26 de julho de 2001. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=2878>. Acesso em: 01 out. 2019.
- BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2001. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=3694>. Acesso em: 03 out. 2019.
- BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Papel do Banco Central- Estabilidade Financeira. Brasília, 2019 Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/spb>>. Acesso em: 31 out. 2019.
- BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Papel do Banco Central Controle da Inflação. Brasília, 2019 Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/controleinflacao>. Acesso em: 28 out. 2019.
- BRASIL. Banco Central do Brasil. Papel do Banco Central- reclamação Brasília, 2019 Disponível em [https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder\\_serie\\_Ireclamacoes\\_e\\_denuncias](https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_Ireclamacoes_e_denuncias) Acesso em: 15 out. 2019.
- BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Retificado em 10.01.2007. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-normaatuizada-pl.pdf>. . Acesso em: 05 set. 2019.
- BRASIL, **Ministério da Economia**, Estrutura e Composição do CRSFN. Disponível em: <http://fazenda.gov.br/orgaos/coligiados/crsfn/institucional/estrutura-e-composicao>. Acesso em: 06 out. 2019.
- COVELLO, Sergio Carlos. **Contratos Bancários**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Livraria e Editora Universitária de Direito, 2001.
- COSTA, Luiz Guilherme Tinoco Aboim; SANTOS, Aguinaldo; COSTA, Luiz Rodolfo Tinoco Aboim. **Análise de investimentos**. Curitiba: IESDE BRASIL, 2012, p. 23.
- EFING, Antonio Carlos. **Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: RT, 2000.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor** – 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas, 2018.

FRANCO, Gustavo. **Gradualismo e Dolarização**. São Paulo, Revista de Economia Política, v.13, n.2, abr/jun/1993.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 26. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

KOGA, Celso Noriyuki. Acordo de Basileia: uma análise sobre a atuação do Banco Central do Brasil com vistas à adequação do Sistema Financeiro Nacional. 2013. Monografia (Bacharel em Ciências Econômicas) – Departamento de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

MARQUES, WAGNER LUIZ, **Diário de um empreendedor**. Curitiba: Cianorte-Bacon , 2009

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais** . 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MARQUES, Cláudia Lima; ALMEIDA, João Batista de; PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos Bancos: ADIn 2.591** . São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MATTA, Leandro Amaral ; **Saneamento do Sistema Financeiro**. Rio de Janeiro: BACEN, 1999

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do Consumidor** . 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

PEREIRA JÚNIOR, Nilton Nunes. **O código de defesa do consumidor e as operações financeiras**. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

PORTO, Antonio José Maristello; GONÇALVES, Antonio Porto; SAMPAIO, Patricia Regina Pinheiro. **Regulação financeira para advogados**. Rio de Janeiro: Elsevier; Ed. da FGV, 2012.

SILVA, Rodrigo Alves da. **Cláusulas Abusivas nos Contratos Bancários de Adesão**. Campinas: Minelli, 2002.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil: volume único**. 7. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

TURCZYN, Sidnei. **O sistema financeiro nacional e a regulação bancária**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: teoria das obrigações e teoria geral contratos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.