
DIREITOS DOS CONSUMIDORES FACE ÀS RELAÇÕES DE CONSUMO BANCÁRIAS

Humberto Pardini

Advogado - Mestre em Direito, Professor da Universidade Brasil – campi UniCapital.

“As relações de consumo de natureza bancária ou financeira devem ser protegidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)”. Esse foi o entendimento do Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) que, por maioria, (nove votos a dois) julgou improcedente o pedido formulado pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (Consif) na Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2591/2006 – (ADIn).

Noções Propedêuticas

A Constituição Federal de 1988 editou, com fundamento na dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III cc arts. 5º inciso XXXII e 170 caput, inciso V), delineando dentre os princípios gerais da atividade econômica a defesa do consumidor com a promulgação da Lei n. 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, instaurando-o como princípio de ordem pública e interesse social, ou seja, impondo suas normas contra a vontade dos partícipes da relação de consumo com incidência nas atividades bancárias, financeiras, de crédito e securitárias, disciplinadas no §2º, do artigo 3º do CDC, por meio de operações bancárias mediante contratos de adesão, modernamente também por meio de contrato eletrônico, disciplinado nos artigos 440 e 441 do Código de Processo Civil, de 2015 cc 434 do Código Civil, Ação de Inconstitucionalidade (ADIn) 2.591/2006 – STF, art. 49 do CDC, positivado

Editor Geral

Prof. Dr. Mário Pereira Roque Filho

Organização e Gestão

Prof. Ms. Clayton Pedro Capellari

Correspondência

Alameda Nothmann, nº 598 Campos Eliseos, CEP 01216-000 São Paulo – SP, Brasil.

+55 (11) 3224.0889 ramal: 218

E-mail: f272dir@cps.sp.gov.br

pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal na Apelação Cível APC 20140111450486, e Resoluções 2878 e 4.283/2013 do BANCO CENTRAL.

Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor

“Art.1º. O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. Nos termos dos artigos 5º, incisos XXXII,170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas Disposições Transitórias”.

Por se tratar o Código de Defesa do consumidor de Lei de Ordem Pública e Interesse Social, são normas se impõem contra a vontade dos partícipes das relações de consumo, inclusive bancárias, em razão de decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) acima referida, em obediência ao comando do parágrafo 2º do artigo 3º::

“Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitárias, salvo as decorrentes das relações trabalhista”.

O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, conceitua a pessoa do consumidor como: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinaria final”. Ou seja, aquele adquire concretamente um produto ou serviço, retirando-o do mercado de consumo, na condição de destinatário final.

Desta feita, o “banco” na condição de prestador de serviços, se submete as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive respondendo por reparação de dano material e moral, nos casos de negativação indevida do nome do consumidor bancário (correntista).

Do Dano Moral.

A Constituição Federal de 1988, no art. 5º,inc.X. torna “invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas”..A Constituição como sabe, no Estado Democrático de Direito é a lei máxima.

Rizzatto Nunes conceitua o dano moral: “Moral, pode-se dizer, é tudo aquilo que está fora da esfera material, patrimonial, do indivíduo. Diz respeito à alma, aquela parte única que compõe sua intimidade. É o patrimônio ideal da pessoa, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. Jamais afeta o patrimônio material. Assim, o dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge os sentimento da pessoa, o dever, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo”.

Aduz **Wilson Melo da Silva** a respeito do dano moral “Danos morais são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que seja suscetível de valor econômico. (...) Seu elemento característico é a dor, tomando o termo em seu sentido amplo, abrangendo tantos os sofrimentos meramente físicos, como morais propriamente ditos. Danos morais, pois, seriam, exemplificadamente, os decorrentes das ofensas à honra, ao decoro, à paz interior de cada qual, às crenças íntimas, aos sentimentos afetivos de qualquer espécie, à liberdade, à vida, à integridade corporal”.

Responsabilidade Objetiva nas Relações de Consumo Bancárias.

A reparação do dano moral, tem como fundamento a “dignidade da pessoa humana” . A dignidade é ínsita ao ser humano. Nasce e morre com ele. É ela, o último arcabouço da guarda dos direitos individuais e primeiro fundamento de todo o sistema constitucional. Trata-se, pois, de um direito fundamental tal qual insculpido no caput do artigo. 5º da Constituição Federal de 1988.

A responsabilidade civil objetiva é decorrente do risco da atividade, ou seja, o agente responde pelos danos causados ao consumidor independentemente de culpa ou dolo.. Desta feita, o estabelecimento de reparar nasce do nexó de causalidade existente entre o consumidor (lesado), o produto e/ou serviço e o dano efetivamente ocorrente (arts. 12/14, CDC)..

Responsabilidade Civil do Banco

“Quando a inclusão indevida é feita por consequência de um serviço deficiente prestado por uma instituição bancária, a responsabilidade pelos danos morais é do próprio banco, que causa desconforto e abalo psíquico ao cliente”

O entendimento foi da Terceira Turma do STJ, ao julgar um recurso especial envolvendo um correntista do Unibanco. Ele quitou todos os débitos pendentes antes de encerrar sua conta e, mesmo assim, teve seu nome incluído nos cadastros de proteção ao crédito, causando uma série de constrangimentos (REsp 786.239).

A responsabilidade também é atribuída ao banco quando talões de cheques são extraviados e, posteriormente, utilizados por terceiros e devolvidos, culminando na inclusão do nome do correntista cadastro de inadimplentes (Ag 1.295.732 e REsp 1.087.487). O fato também caracteriza defeito na prestação do serviço, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O dano, no entanto, não gera dever de indenizar quando a vítima do erro que já possui registros anteriores, e legítimos, em cadastro de inadimplentes. Neste caso, diz a Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) que a pessoa não pode se sentir ofendida pela nova inscrição, ainda que equivocada.

Jurisprudência.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO BANCÁRIO. SAQUES REALIZADOS COM CARTÃO CLONADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DE SERVIÇO. Saque indevido na conta corrente em razão de clonagem do cartão do autor. Falha de serviço caracterizada, por ausência de segurança que se espera dos serviços bancários, gerando dever de indenizar os danos suportados pelo correntista. Quantum reparatório adequado à espécie, arbitrado segundo os critérios da razoabilidade. APELAÇÃO IMPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70052178498, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Bayard Ney de Freitas Barcellos, Julgado em 27/11/2013).(TJ-RS – AC: 70052178498 RS , Relator: Bayard Ney de Freitas Barcellos, Data de Julgamento: 27/11/2013, Décima Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 29/11/2013)

Bibliografia

1. Sergio Cavalieri Filho, Programa de Direito do Consumidor, Atlas, São Paulo, 3ª ed. 2011, p.209
2. Celso Antonio Pacheco Fiorillo e Marcelo Abelha Rodrigues, Manual de Direito Ambiental e Legislação Aplicável, ed. Max Limonad, São Paulo, 1997, 1ª ed. di, p.487
3. Rizzato Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, São Paulo, 6ª ed. , 2011, p.78, 244270
4. Wilson Melo da Silva, O Dano Moral e sua Reparação, Revista Forense, Rio de Janeiro, 1955, p.1.2.
5. Constituição Federal – Saraiva.