

JULLIUS MARTINS DOS REIS

**A MASSIFICAÇÃO DOS CONTRATOS BANCÁRIOS:
PROBLEMA PARA CLIENTES E BANCOS?**

**Artigo Científico apresentado como
trabalho de conclusão do Curso de Pós-
Graduação Latu Sensu em Contratos e
Responsabilidade Civil do Instituto
Brasiliense de Direito Público - IDP**

**Professores: Paulo Roque Khouri, Otávio
Luiz Rodrigues e Marlon Tomazette.**

BRASÍLIA
2010

A MASSIFICAÇÃO DOS CONTRATOS BANCÁRIOS: PROBLEMA PARA CLIENTES E BANCOS?

*Jullius Martins dos Reis *¹*

RESUMO:

Este trabalho tem por objetivo o auxílio na discussão sobre o aumento das contratações de serviços bancários e de que forma este fenômeno está impactando nos direitos dos consumidores (clientes) bem como na economia brasileira. Por meio de exemplos do dia-a-dia de uma agência bancária pretende-se demonstrar o descumprimento da lei consumerista pelos bancos e apontar soluções para a melhoria do contrato bancário que tanto contribui para o crescimento econômico-social da população.

¹ Advogado e Bancário.

Introdução

O presente artigo visa dar uma visão geral de como os bancos estão lidando com o crescente número de clientes em consequência do aumento da renda média do brasileiro, bem como, de que maneira cumprem os preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

Este artigo é dividido em três partes: na primeira parte, visa dar ao leitor uma visão geral do que vem ocorrendo na relação entre bancos e consumidores em face do crescimento econômico constante do Brasil na última década. Na segunda parte, que é o desenvolvimento das idéias e do tema, por meio de exemplos vividos pelo autor no dia-a-dia de uma agência bancária, pretende-se confrontar as idéias dos doutrinadores do Direito e a legislação com a realidade vivida pelas partes: banco e cliente. Na terceira parte deste trabalho, pretende-se concluir de que forma os bancos podem melhorar o seu instrumento de relação com os consumidores, que é o contrato bancário, bem como cumprir uma importante função social: a de promover o bom uso do crédito contratado.

Busca-se aqui identificar erros nos contratos bancários, apontar soluções e contribuir para a melhoria desta espécie importante para as relações diárias de consumo das pessoas, especificamente por causa de sua celeridade de celebração: o Contrato de Adesão.

Parte 1: Um breve panorama da economia brasileira e a relação entre bancos e consumidores

A economia brasileira passou, na última década, por um momento especial de crescimento. E da mesma maneira a população das classes mais baixas ascendeu financeiramente na pirâmide social com o aumento de sua renda per capita, adquirido desta forma, mais bens e serviços que antes lhe era de difícil acesso vez que comprometeria parte significativa do orçamento doméstico. Parte considerável deste aumento da renda das pessoas é fruto do fomento ao crédito de fácil aquisição, que vem sendo uma política freqüente do Estado brasileiro para que as pessoas possam cada vez mais contrair crédito a juros mensais baixos e de longos prazos para pagamento.

Contudo este fenômeno gerou para os possuidores do crédito – instituições financeiras – uma demanda para a qual não estavam preparados. Uma parcela da sociedade passou a freqüentar mais as agências bancárias e, especificamente, os bancos previram este crescimento, mas não de uma forma tão rápida e nem se prepararam para ele. Em consequência deste fenômeno, o número de reclamações aumenta proporcionalmente ao aumento do volume de novos consumidores que nunca utilizaram uma conta bancária ou freqüentaram uma agência e que, ainda não cientes de como funciona a maioria dos serviços bancários, sofrem por não possuírem uma orientação básica por parte dos bancos de como utilizar estes serviços.

Não o bastante, na maioria das vezes, as contratações bancárias padecem de vício de má-fé da parte dos bancos. Pois não é informado aos clientes bancários, a não ser quando mencionado de forma pouco acessível no contrato bancário, que tipo de obrigações eles devem adimplir, quais taxas e tarifas lhe serão cobradas e quando não são vítimas

da ilícita “venda casada”, prática esta das mais difundidas em todas as instituições bancárias.

Portanto, o desafio dos bancos em absorver essa nova leva de clientes está sendo lenta e onerosa, pois é notável que com os avanços da economia brasileira e a política de distribuição de renda fomentada pelo governo federal trouxe para as agências um público novo e muito superior ao esperado o qual os bancos devem acolher e ensiná-los de que maneira podem cuidar desse incremento da renda familiar.

1.1 A Boa-Fé nos Contratos Bancários

O princípio da boa-fé merece atenção especial nos contratos bancários vez que na maioria das contratações os consumidores não possuem conhecimento profundo do que estão contratando, sabem apenas que a operação bancária que estão realizando pode lhes trazer algum acréscimo de renda ou vantagens específicas. Portanto cabe, acima de tudo no ato da contratação, ao bancário explicar todos os riscos envolvidos na operação que está sendo contratada bem como dos ganhos e de que forma eles são creditados ao consumidor.

A linguagem utilizada nos contratos bancários ainda é de difícil entendimento para a maioria dos clientes. O contrato é extenso, possui centenas de cláusulas e para confirmar o princípio da boa-fé, bem como o direito à informação que possui o consumidor, o bancário deve explicar o que elas significam. Tal como determina, com a mesma clareza de palavras que se almeja nos contratos, o artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem

que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

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

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

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.”²

É de se esperar que cláusulas de um contrato de risco prevejam todas as possibilidades de ganho e de perda para os correntistas, especialmente nos contratos de investimento e nos contratos de mútuo bancário. Estas são modalidades de adesão as quais o cliente deve anuir ou não com as oscilações do mercado financeiro bem como com a cobrança de juros compostos, que ocorrem mediante imposição de taxas mensais ou anuais de juros. Ou seja, é desejável toda a orientação possível ao cliente bancário por meio de cálculos mostrados a ele no ato de contratação sobre os ganhos e possíveis decréscimos de renda que possa vir a ter e o quanto custa a operação total ao seu termino no prazo avençado no contrato.

Da mesma forma diz o preceito consumerista, no *caput*, que as cláusulas devem ser aprovadas antes por autoridade competente para que aí sejam postas para a anuência do consumidor. No caso específico dos bancos, de acordo com a Lei 4.595/64, esta autoridade competente é o Banco Central do Brasil que determina as normas de funcionamento do sistema bancário brasileiro bem como fiscaliza todas as instituições

² Código de Defesa do Consumidor, artigo 54.

financeiras nacionais. A autarquia federal também mantém um ranking de reclamações feitas pelos clientes contra os bancos pelo qual monitora o comportamento e forma de tratamento dispensada aos correntistas por meio da quantidade de reclamações recebidas de cada instituição financeira.

Nas palavras de Paulo Roberto Roque Khouri o dever da boa-fé tem destaque, e vejo que se aplica especialmente na relação bancária, vez que uma das partes (banco) possui todas as informações disponíveis sobre o objeto do contrato, “é um profissional”, e por força de lei, tem o dever de compartilhar essas informações com a outra parte (consumidor) que pouco ou nada sabe sobre o que está contratando, apenas sabe que pode e vai obter lucros com a operação. Até mesmo pela satisfação plena do cliente para que sempre possa manter uma relação contínua e saudável com a instituição financeira que escolheu, senão vejamos:

“O consumidor é um leigo, naturalmente vulnerável, ao passo que o fornecedor é um profissional, que deve conhecer os dados essenciais sobre os bens que comercializa, motivo pelo qual esse dever de informação compete a ele (o fornecedor).

(...)

O contrato será considerado objetivamente ofensivo à boa-fé quando se mostre flagrantemente desequilibrado, com concessão de vantagens econômicas exageradas para o fornecedor, bem como quando se mostre absolutamente desigual em um confronto entre os limitados direitos conferidos ao consumidor e as suas expectativas criadas nas relações de consumo. Ao passo que o fornecedor, por beneficiar-se do contrato de adesão, que é por ele pré-elaborado, praticamente se autoconcede direitos além dos razoáveis. Esta boa-fé objetiva deve estar presente não só na pactuação das cláusulas do contrato, mas também na fase que antecede à formação do contrato; da simples mensagem publicitária, que não pode ser enganosa, à proposta, conforme o art. 30 do CDC.

(...)

A proteção outorgada pelo CDC ao consumidor vai da fase pré-contratual à pós-contratual. Em qualquer dessas fases, o que se busca é o equilíbrio na relação fornecedor-consumidor. Evidente que esse equilíbrio depende substancialmente da maior disponibilidade de informações essenciais ao consumidor, por parte do fornecedor, dos produtos e serviços

oferecidos ao mercado. No art. 6º, III, o CDC vai eleger como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.”³

A relação entre consumidores e bancos acima de tudo deve ser franca e limpa, pois um depende do outro para realizar projetos, cumprir metas e lucrar com as decisões tomadas. O direito à informação garantida pelo Código de Defesa do Consumidor aliado ao princípio geral de boa-fé que rege todos os contratos é uma importante arma contra possíveis vantagens indevidas que os bancos possam ganhar. A fiscalização do órgão regulador do sistema bancário, Banco Central do Brasil, deve permanecer rigorosa, punindo e aplicando multas exemplares contra as instituições financeiras que teimam em praticar o lucro a qualquer custo.

Parte 2: A análise do contrato bancário e a realidade praticada nas agências

A relação entre bancos e consumidores começa, em regra, quando do comparecimento deste a uma agência bancária para abertura de conta corrente comum.

Esta abertura de conta bancária ocorre da seguinte maneira: A primeira parte do contrato trata-se de uma proposta para abertura de conta, a qual o consumidor manifesta ao banco via cláusulas previamente redigidas pela instituição financeira, e mediante prévia consulta aos órgãos de proteção ao crédito e cadastros de restrições financeiras, a intenção de manter conta bancária para realizar serviços bancários de toda a espécie (saque, depósito, transferência, emissão de talonário e cartões bancários e

³ KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio, Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo, 3ª Edição, São Paulo, Atlas, 2006. Pags 67, 72 e 73.

etc.). A segunda parte já se trata das cláusulas de obrigações mútuas para as partes, as quais a instituição financeira deve atender exatamente aos ditames dos parágrafos 3º e 4º, do artigo 54, do Código de Defesa do Consumidor.

Em alguns casos, há bancos que complementam o contrato de adesão já adiantando as cláusulas de uso de cartões de crédito e limites crédito em conta, o chamado “Cheque Especial”. O que força neste exato momento ao consumidor a aderir algo que nem era de sua principal necessidade, deixando-o sem saída, ou adere ou não abre a conta, caracterizando a chamada venda casada.

Não o bastante, o que se observa na realidade, é que a segunda parte dos contratos traz uma linguagem complexa para a maioria dos clientes bancários e ausência de oferta de canais de informação aos contratantes para reclamações, denúncias, dúvidas ou sugestões. Para complementar o ato de abertura de conta, o contratante deve apresentar os documentos pessoais originais com foto e comprovantes de residência fixa e de renda, sendo todos estes documentos passados a análise criteriosa de suspeita ou não de falsificação.

Após esta verdadeira inquisição para abertura de conta bancária o que basicamente o que os consumidores buscam do banco neste momento é uma instituição financeira segura a qual ele pode depositar seus recursos financeiros e, por ventura, tomar crédito e realizar investimentos sem qualquer espécie de preocupações. Entretanto o que recebem na maioria das agências é um tratamento de suspeito de prática de crime de lavagem de dinheiro, o que em nada contribui para a relação banco-cliente.

Exercendo a sua função fiscalizadora dos tramites bancários, o Banco Central expediu a Resolução-BACEN nº 3.694/09, que regulamentou a lei 4.595/64, para observar requisitos obrigatórios para a

contratação, especificamente neste caso quantos aos riscos que ambas as partes estão sujeitos. Vejamos o que diz o artigo 1º da referida norma:

“Art.1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem contemplar, em seus sistemas de controles internos e de prevenção de riscos previstos na regulamentação vigente, a adoção e a verificação de procedimentos, na contratação de operações e na prestação de serviços, que assegurem:”⁴

Nesta norma já podemos perceber a adequação aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, vez que dá amplo respaldo ao direito à informação. Evolução esta já de acordo com o resultado do julgamento da ADI nº 2.591/01 pelo Supremo Tribunal Federal que encerrou a polêmica para determinar a aplicação do CDC aos bancos.

Todavia a informação deve ser complementada com o alerta de riscos envolvidos em certos tipos de operações bancárias. Não basta estar previsto em cláusulas contratuais, deve ser aprimorado com a paciente orientação fornecida pelo banco-contratado ao contratante-consumidor.

Por exemplo, contratos de aplicações financeiras em mercado de ações ou de renda variável. Estas operações estão sujeitas a todo tipo de variações econômicas que em determinado momento apontam para o lucro e rendimentos, mas há casos que em questão de horas possam render sérios prejuízos financeiros. É uma decisão muito importante para ser tomada com apenas um “sim” ao final do contrato.

Neste caso, para amenizar as preocupações do cliente bancário, é importante que ele seja questionado sobre qual é o seu perfil de investidor e se ele está preparado para assumir eventuais perdas, além da necessária demonstração do prospecto detalhado do investimento.

⁴ Disponível em:

<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=109023548&method=detalharNormativo>, acesso em 01/07/2010.

O que frequentemente ocorre nas agências bancárias, nestes casos de investimento, é que o cliente assina a adesão do serviço bancário e é orientado a interpretar por conta própria, por meio de um complexo material de prospecto disponível apenas em meios eletrônicos do banco, além de não contar com qualquer espécie de esclarecimento a respeito dos riscos.

Em outro exemplo temos os contratos de mútuo bancário. Nestes a armadilha esconde-se nos juros mensais. O correntista adere ao crédito seduzindo-se por baixos juros e prazo a perder de vista e não percebe a alta remuneração que o banco recebe pela operação. Esquece-se que o preço pago pelo crédito é quase o dobro ao final do longo prazo de pagamento.

Recentemente, os bancos vêm lucrando, com resultados acima do esperado, por meio do oferecimento do crédito na modalidade de desconto direto em folha de pagamento, o chamado crédito consignado. Esta forma de crédito se caracteriza pela existência de convênio entre empresa e o banco para que os seus funcionários possam contratar crédito com desconto direto no contracheque e não em conta bancária, respeitando um limite de margem consignável para o cálculo das parcelas. Esta modalidade é a que mais atrai os consumidores, pois apresentam taxa de juros mensais bem menores que as outras linhas de crédito, todavia ainda quando do cálculo final das parcelas o cliente pagará quase o dobro pelo crédito contratado, vez que tem prazo para pagamento maior entre todas as modalidades.

Esta informação é convenientemente suprimida do contrato, pois, na estratégia dos bancos, o consumidor deve se ativer apenas ao valor reduzido das parcelas e taxa de juros reduzidos. Não percebe a armadilha que se esconde no longo prazo de parcelamento e pagamento.

Portanto, após a análise destes contratos bancários mais comuns, percebem-se falhas propositais patrocinadas pelas instituições financeiras e outras pela simples inobservação da Resolução-BACEN de nº 3.694/09.

Desta feita, o cliente bancário ao procurar uma agência bancária deve saber acima de tudo exigir informações claras a respeito das operações bancárias e na recusa de fornecimento destas informações procurar a autoridade competente para aplicar sanções, em primeiro caso administrativas, qual seja o Banco Central do Brasil.

2.1 A multiplicidade de meios para a contratação

Em outra parte da relação entre consumidores e bancos estão as formas de contratar. Apesar de boa parcela dos clientes bancários ainda preferir os meios tradicionais de contratação de produtos e serviços via contratos redigidos em papel, o qual ocorre todas as solenidades de assinaturas e redação em várias folhas, os meios eletrônicos vêm dominando este segmento. Devemos admitir que para o mercado bancário brasileiro houve significativo avanço tecnológico, neste caso específico das contratações via meios eletrônicos (*internet banking*, centrais de atendimento telefônico e terminais de auto-atendimento – ATM).

Podemos afirmar que, dentre as formas de contratação e operacionalização, o sistema bancário brasileiro está entre os mais avançados do mundo. Pois por meio da celeridade e da forma desburocratizada de contratação, os meios eletrônicos prestam importante serviço aos bancos trazendo a necessária rapidez e eficiência que tanto contribui para as transações comerciais e reflete diretamente na economia do país.

São meios disponíveis em qualquer lugar e de fácil acesso que, ao cadastrar um código numérico de acesso (senha) para confirmação segura das operações, os consumidores podem realizar quase que a totalidade dos serviços bancários contratados sem a necessidade de comparecimento obrigatório em agência bancária.

Porém, como em qualquer sistema, os meios eletrônicos também padecem de algumas falhas. O constante ataque de *Hackers* (criminosos virtuais) confirma o risco operacional existente para os bancos e o risco a segurança das operações ao consumidor nos casos de atendimento via internet. Para tanto, a taxa de manutenção de conta exigida pelo banco é justo preço para oferecer segurança aos meios bancários bem como promover o estudo de tecnologias que evitem as fraudes no sistema. Gerando em contrapartida, o justo direito a indenização e/ou estorno de valores ao consumidor em caso de falhas do sistema bancário.

Outro problema, tal como nos meios físicos de contrato, é a recorrente ausência de informações sobre o produto ou serviço que se está adquirindo ou aderindo. No caso específico dos terminais de auto-atendimento as telas que se sucedem ao consumidor trazem o mínimo de informações possíveis e de maneira pouco acessível na linguagem. Nos casos de atendimento telefônico, em muitas vezes os funcionários não se identificam, nem promovem a necessária gravação do diálogo entre banco e cliente para transferir a sensação de segurança, pois afinal, trata-se de informações contempladas pela Lei Complementar nº 105/2001 – a Lei do Sigilo Bancário.

Enfim, a informatização e a informalização do contrato de adesão, promovida pelos bancos e que possui aval do Banco Central, tem vantagens e riscos para ambas as partes. Todavia não há como negar um necessário avanço nas formas de atendimento pelos bancos ao multiplicar

suas formas de contratação de produtos e serviços o que acelera as transações comerciais e bancárias e presta importante serviço ao Brasil.

2.2 A Teoria da Imprevisão nos contratos bancários

O cliente ao procurar uma instituição financeira para aderir aos seus produtos e serviços não procura apenas lucros e rentabilidade, espera também que a instituição ofereça a segurança das transações e controle de riscos.

Contudo a maioria dos consumidores esquece-se que o contrato bancário, mesmo que seja de apenas depósitos financeiros, é contrato de risco. E esse risco deve ser mencionado pelo banco em suas cláusulas contratuais e mensurado pelo consumidor quando da contratação.

Tal como afirma Vasco Rodrigues, em sua Análise Econômica do Direito, o contrato é excelente instrumento de gestão de riscos. Pois por meio dele pode-se prevenir, via menção em suas cláusulas, que atos de terceiros ou eventos inesperados ocorram e quais serão as conseqüências para cada parte, *verbis*:

A confiança que as partes depositam no cumprimento do contrato altera os riscos em que cada um incorre. De facto, num certo sentido, o contrato é essencialmente um instrumento para gerir o risco, para definir as responsabilidades que cada um assume perante determinadas eventualidades. Como os agentes econômicos não têm todas a mesma atitude em relação ao risco – isto é, como a utilidade de cada um não é afectada da mesma forma pelo risco – nem têm todos a mesma capacidade para prevenir e suportar as suas conseqüências, a possibilidade de transferir negocialmente essas responsabilidades, através do contrato, permite ganhos de eficiência: permite que o risco seja assumido por quem o pode suportar ao menor custo, em troca de uma compensação adequada. Em síntese, o argumento anterior mostra que, em geral, o Estado deve fazer valer os acordos que, no momento em que foram celebrados, as partes desejassem ver cumpridos; se as partes são racionais, como a Economia

assume que são, só assumirão compromissos que lhes proporcionem um acréscimo de utilidade.”⁵

Observamos a menção do autor ao conceito de eficiência nos contratos. O contrato só seria eficiente se fosse equitativo. E que os riscos só deveriam ser suportados por quem o pudesse fazer em caso de justa compensação. Caso se esta compensação não pudesse ocorrer, caberia ao Estado interferir na relação contratual para manter a igualdade.

Inferimos das idéias de Vasco Rodrigues que eventos danosos aos acordos podem acontecer em qualquer relação contratual e que, em contratos ineficientes, estes danos não estão previstos, causando grave prejuízo a uma das partes ou ambas.

Tal possibilidade é corriqueira nos contratos bancários, vez que oscilações da economia doméstica ou internacional, podem interferir diretamente no objetivo do contrato sem o desejo e previsão das partes. Ainda mais em se tratando da economia nacional que infelizmente possui histórico de fracassos econômicos e intervenções unilaterais do Estado na economia, causando séria insegurança jurídica aos contratos.

Apesar do sucesso econômico da última década, e que parece finalmente duradouro, a economia brasileira sofre nos tempos atuais com as pressões internacionais de uma economia globalizada, onde uma crise econômica de apenas um país pode ricochetear e vários.

Nos exemplo exponencial e recente que possuímos é dos contratos de arrendamento mercantil atrelados ao dólar americano no começo da década. Os contratos se tornaram extremamente onerosos para os consumidores face à forte desvalorização da moeda nacional frente ao

⁵ RODRIGUES, Vasco, *Análise Econômica do Direito: Uma Introdução* – Editora Almedina S.A, Maio, 2007. Página 129.

dólar. Neste caso deve-se aplicar a Teoria da Imprevisão para que seja restabelecido o *status quo ante* dos contratantes.

A respeito de contratos bancários e alguns exemplos de casos para qual a mencionada teoria deve ser aplicada, diz Nelson Abrão o seguinte:

“Embora a característica primacial do direito bancário se revista de contornos de direito público, a imprevisão recorrente não apresenta, ao que tudo indica, os mesmos detalhes daquela realidade, por esteriotipar um denominador entabulado entre particulares. Conseqüentemente, a imprevisão deve ser vista sob a ótica de um fato novo, absolutamente inesperado diante da conjuntura, e na esteira que se reporta à data da contratação. Efetivamente, a base essencial do negócio jurídico apresenta modificação em função de fato superveniente que dele retira diretamente sua força, daí porque fica relativizado o predicado do pacta sunt servanda. Na verdade, a instabilidade econômica e a adoção de planos econômicos colocam a estrutura dos negócios bancários em posição de risco, não apenas por causa das alterações processadas dinamicamente, mas fundamentalmente pela incapacidade de o aderente absorver os respectivos impactos. Bem se recorda da circunstância referente à elevação da moeda estrangeira (dólar norte-americano) no que concerne à sua aplicação aos contratos de arrendamento mercantil e a todos os demais que vinham expressos dessa forma, acontecendo um debate em torno do cenário, causando diretamente a impontualidade e indiretamente a insolvência de empresas que contraíram empréstimos. De forma semelhante a utilização do cartão de crédito com despesas no exterior e o recebimento da fatura no Brasil, ao cambio do dia, fazendo com que a oscilação da banda de um para três (real/dólar) levasse à reação do mercado, situação de inconformismo em sintonia com a resolução dos contratos.

(...)

Descortinada a matéria, para que se possa cogitar da teoria da imprevisão nos contratos bancários, é imprescindível a alteração drástica das condições econômicas objetivas, causando onerosidade excessiva para um dos contratantes, circunstância esta não presente ao tempo da celebração de sinalagma. Dicotomicamente, na sua função dialética contratual existiria um empobrecimento acentuado em enriquecimento excessivo das partes contratantes, de molde a subsistir a real

*necessidade de revisão do ato jurídico, para não frustrar a sua eficácia.*⁶

Portanto, a eventualidade de prejuízos nos contratos bancários é real e deve ser prevista em cláusulas e alertada pelo funcionário do banco quando do ato da contratação. Vez que obrigações podem se tornar extremamente onerosas e impossíveis de adimplir.

Nestes casos temos especificamente os contratos de investimento bancário, especificamente as aplicações em mercado de renda variável (ações). Estes tipos contratuais sofrem diretamente com ataques especulativos ao mercado de ações, aonde somente vale as leis da oferta e da procura e a regulação do setor é mínima exatamente para promover a existência das ações mais fortes de cada setor da economia.

O Estado deve intervir somente em casos de extrema onerosidade a uma das partes e deve, constantemente, trabalhar pela prevenção e redução de riscos que tanto contribui para um sistema financeiro mais forte e seguro.

Parte 3: As conclusões e melhorias para o contrato bancário

Após todas essas considerações a respeito do contrato bancário, que se instrumentaliza por meio do contrato de adesão, e de como ele vem sendo celebrado na realidade pelas agências bancárias conclui-se que o direito dos consumidores vem sendo desrespeitados em várias situações quando do ato da contratação, porém os procedimentos das operações bancárias evoluíram muitos nos últimos anos e

⁶ ABRÃO, Nelson, Direito Bancário – 11ª Ed. rev. ampl. e atual de acordo com o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, por Carlos Henrique Abrão – São Paulo: Saraiva, 2008. Páginas 469-471.

desburocratizaram os serviços bancários e promoveram a redução das filas intermináveis nas agências.

Todavia, a má-fé dos bancos materializada na omissão de informações ao consumidor é patente, grave e deve ser combatida por todos: bancos, consumidores e órgãos de fiscalização. Bem como a disponibilização em locais mais visíveis dentro das agências e, especialmente, nos contratos com letras de corpo grande, dos canais de contato com o Banco Central do Brasil e a Ouvidoria interna do banco. Para que em caso de descumprimento da lei consumerista o consumidor, eterno hipossuficiente nesta relação, possa se defender dos abusos praticados pelas instituições financeiras.

Outra urgente medida que deve ser levada a cabo é a reformulação da linguagem dos contratos. Pois a tendência de crescimento dos consumidores das instituições financeiras é de alta com a melhoria de renda e de condições de vida da população. Portanto um nicho que nunca contratou produtos e serviços bancários, a partir de agora, serão freqüentadores assíduos das agências bancárias. Esta população se caracteriza ainda pelo baixo grau de instrução e requerem um atendimento mais detalhado às suas necessidades.

No mais os bancos devem trabalhar sempre para seguir regularmente os ditames do Código de Defesa do Consumidor, principalmente no que toca o direito à informação. Pois, por levar em conta apenas a política de cumprimento de metas de vendas e lucro sucessivos anuais, a necessária humanização do atendimento ao consumidor é deixada de lado. Conhecer as reais necessidades do consumidor deveria ser os objetivos bancários, aproximar-se de seus sonhos e metas de vida, e não tratá-lo como um número de conta corrente apenas.

Quanto aos consumidores, estes também têm os seus deveres na relação contratual e que muitos se esquecem por desconhecimento mesmo ou por simples conveniência e arrogância.

Os consumidores devem antes de procurar uma instituição financeira bancária, pesquisar sobre a sua idoneidade, a forma de tratamento dispensada em seus estabelecimentos bancários, informar-se ao máximo sobre os produtos e serviços oferecidos, os meios de acesso ao banco e principalmente sobre os canais de comunicação com o banco e com os órgãos fiscalizadores. Para que a qualquer tempo possam contratar produtos e serviços sem sofrerem surpresas desagradáveis que na maioria das vezes está prevista em contrato de adesão assinado.

O fenômeno da massificação das contratações bancárias não é absolutamente prejudicial ao país, à economia ou às partes da relação contratual bancária. É acima de tudo o resultado e a constatação de que a economia e a sociedade brasileiras estão amadurecendo por meio de suas instituições públicas e privadas. A política de fomento ao crédito deve continuar para que a base da pirâmide sócio-econômica brasileira também faça parte das engrenagens do consumo e do crescimento econômico.

Apenas se faz a sugestão às autoridades e instituições financeiras que recebam este público de braços abertos e forneçam programas de ensino e manutenção do crédito, bem como cuidar e investir a renda familiar, para que possamos obter sempre um crescimento contínuo, sustentável e com responsabilidade sócio-ambiental para todo o país.

4. Referências Bibliográficas

RIZZARDO, Arnaldo, Contratos – Rio de Janeiro: Forense, 2009

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio, Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo, 3ª Edição, São Paulo, Atlas, 2006.

ABRÃO, Nelson, Direito Bancário – 11ª Ed. rev. ampl. e atual de acordo com o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, por Carlos Henrique Abrão – São Paulo: Saraiva, 2008.

ALMEIDA, João Batista de, A Proteção Jurídica do Consumidor – 7 ed. rev. e atual – São Paulo: Saraiva, 2009.

BOTREL, Sérgio, Insolvência Bancária: Responsabilidade do Banco Central do Brasil; Liquidação Extrajudicial, Intervenção Extrajudicial, Regime de Administração Especial Temporário (RAET) – Belo Horizonte: Del Rey, FCH – FUMEC, 2005.

RODRIGUES, Vasco, Análise Econômica do Direito: Uma Introdução – Editora Almedina S.A, Maio, 2007.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado. Extinção dos Contratos por incumprimento do Devedor. 2ªed. Rio de Janeiro: Aide, 2003

COSTA, Judith Martins. A Boa-Fé no Direito Privado. São Paulo: RT, 1999.

KHOURI, Paulo R. Roque A. A Revisão Judicial dos Contratos. Atlas, 2006. São Paulo.

MACHADO, Miguel Nuno Pedrosa. Sobre Cláusulas Contratuais Gerais e Conceito de Risco. Separata da Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 1988.

REALE, Miguel. Compra e Venda: Equilíbrio Econômico do Contrato. RF, Rio de Janeiro, jul/set. 1970.

MANCEBO, Rafael Chagas. A função Social do Contrato. São Paulo: Quatier Latin, 2005.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. O Contrato e seus Princípios. Rio de Janeiro: Aide, 1993.

COVELLO, Sérgio Carlos. Contratos Bancários, 3ª Ed. rev. e atual. Livraria e Editora Universitária de Direito – LEUD.

RIZZARDO, Arnaldo, Contratos de Crédito Bancário. 7º Edição, rev. atual. e ampliada. Editora Revista dos Tribunais.

CORDEIRO, Antonio Manuel da Rocha e Menezes. Da Boa-Fé no Direito Civil. Lisboa: Almedina, 2001.

RESOLUÇÃO – BACEN nº 3.694/09 Disponível em:
<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=109023548&method=detalharNormativo>, acesso em 01/07/2010.