

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
INSTITUTO DE ESTUDOS EM DIREITO E SOCIEDADE – IEDS
FACULDADE DE DIREITO - FADIR**

GRACE KELLY SANTOS LEMOS DA SILVA

**A FRAGILIDADE DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO CONTRATUAL COM AS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

**MARABÁ
2019**

GRACE KELLY SANTOS LEMOS DA SILVA

**A FRAGILIDADE DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO CONTRATUAL COM AS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Direito, da Universidade
Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA), como
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em
Direito.**

Orientador: Prof. Edieter Cecconello

**MARABÁ
2019**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
Biblioteca Setorial Josineide da Silva Tavares

Silva, Grace Kelly Santos Lemos da

A fragilidade do consumidor na relação contratual com as instituições financeiras / Grace Kelly Santos Lemos da Silva ; orientador, Edieter Ceconello. — Marabá : [s. n.] ; 2019.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, Instituto de Estudos em Direito e Sociedade, Faculdade de Direito, Curso de Bacharelado em Direito, Marabá, 2019.

1. Bancos. 2. Instituições financeiras. 3. Contratos. 4. Contratos de adesão. 5. Consumidores. 6. Educação financeira I. Ceconello, Edieter, orient. II. Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará. III. Título.

CDDir: 4. ed.: 342.2341

Elaborada por Miriam Alves de Oliveira – CRB-2/583

TERMO DE APROVAÇÃO

GRACE KELLY SANTOS LEMOS DA SILVA

A FRAGILIDADE DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO CONTRATUAL COM AS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Trabalho apresentado como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel no curso de
graduação em Direito, da Universidade Federal
do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA), pela
seguinte banca examinadora:

Prof. Edieter Cecconello
Orientador

Prof^a. Me. Olinda Magno Pinheiro
Primeiro membro

Prof. Me. Hirohito Diego Athayde Arakawa
Segundo membro

Marabá, ____ de _____ de 2019.

*Aos meus filhos, minha razão de existir,
ao meu marido e aos meus pais.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, dedico este trabalho a DEUS, que me deu o presente da vida e a quem sou grata pelo seu amor e pelo livre arbítrio, no qual eu escolho amá-lo e crer na sua inimaginável sabedoria. Nele deposito a minha fé e esperança. A Ele honra e glória para todo o sempre.

À minha família, ao meu esposo Valdir, ao meu filho Emanuel, à minha filha Júlia, receptores permanentes do meu amor, assim como aos meus amados pais que em todos os momentos da minha existência, sem sombra de dúvidas, torcem e vibram com o meu sucesso, e me ensinam com amor, simplicidade, honestidade e força a construir o meu caminho.

Agradeço ao meu orientador pelo acompanhamento tão precioso e essencial, sem o qual eu não teria mantido a motivação e o rumo. Seu trabalho de inestimável valor foi-me primordial na fase de conclusão deste curso. Sua compreensão foi o meu porto seguro em momentos difíceis.

*Somando todas as coisas, é claro,
Nossa pequena agonia é estúpida e fútil
Mas sinto que os nossos sonhos
Não são.*

Charles Bukowsk

RESUMO

O presente trabalho destina-se a discutir as relações contratuais que os consumidores estabelecem com os bancos. Realizando uma análise acerca da necessidade de firmar negócios por meio de contratos de adesão. Portanto, ao decorrer deste estudo, é possível visualizar que o problema não encontra-se na ausência das discussões das cláusulas, mas na inteligência financeira do consumidor. A partir de então, verifica-se que a vulnerabilidade consumerista pode ser relativizada através de ações de educação financeira, apontamentos legislativos e consciência social. Este último é capaz de induzir grupos de pessoas a reunirem-se por determinadas pautas, e pressionarem seus governantes para mudanças que beneficiem o interesse público da sociedade civil. Também acredita-se na força das instituições privadas, por meio da responsabilidade social. Desse modo, é possível construir uma sociedade mais justa e sustentável em consonância com um capitalismo mais ético, de forma a não produzir lucros por meio da desigualdade.

Palavras-chave: Consumidor. Adesão. Contratos. Bancos. Direito.

ABSTRACT

This paper aims to discuss the contractual relationships that consumers establish with banks. Carrying out an analysis about the need to enter into business through adhesion contracts, one perceives their need in the transactions. Therefore, in the course of this study, it is possible to visualize that the problem is not in the absence of the clauses discussions, but in the financial intelligence of the consumer. Since then, it is verified that the consumer vulnerability can be relativized through actions of financial education, legislative appointments and social conscience. The latter is able to induce groups of people to meet by certain standards, and to press their rulers for changes that benefit the public interest of civil society. It is also believed in the strength of private institutions, through social responsibility. In this way, it is possible to build a more just and sustainable society in line with a more ethical capitalism, so as not to produce profits through inequality.

Key-words: Consumer. Accession. Contracts. Banks. Right.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 O CONSUMIDOR VULNERÁVEL EM FACE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS	11
1.1 As relações consumeristas.....	11
1.2 A vulnerabilidade do consumidor	15
1.3 Os bancos e os consumidores	18
2 OS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO SOB A PERCEPÇÃO CONSUMERISTA	27
2.1 Uma breve noção sobre contratos bancários e financeiros	27
2.2 Ação revisional de contrato bancário	30
2.3 Taxas de juros: um tema recorrente nas revisões contratuais e suas implicações ..	32
3 ELEMENTOS NORTEADORES DA PROTEÇÃO PRÉ-CONTRATUAL	42
3.1 Responsabilidade social corporativa	42
3.2 Educação financeira	47
3.3 Modificações legislativas	52
CONCLUSÃO	55
REFERÊNCIAS	58
WEBSITES	62

INTRODUÇÃO

A atividade bancária no Brasil atinge lucros exorbitantes, enquanto a população encontra-se cada vez mais vinculada aos seus serviços por celebrarem contratos financeiros das mais diversas categorias. Por não possuírem recursos próprios de maneira suficiente, as pessoas recorrem às instituições para financiarem suas moradias, seus automóveis, realizam compras por meio de cartões de crédito e realizam empréstimos pessoais ou consignados, esculpindo um relacionamento de dependência a cada contrato de obtenção de crédito. Ao submeterem-se às altas taxas de juros e assumirem dívidas elevadas, arriscam-se em um contexto propício para o desastre.

Desse modo, questiona-se em quais condições as decisões consumeristas estão inseridas. De um lado, crises econômicas e desemprego geram ausências de recursos. De outro, existem pessoas com baixas habilidades em planejamento financeiro, assumindo bens acima das suas capacidades. A carência de inteligência financeira submete os consumidores às armadilhas contratuais. Conseqüentemente, não investem de maneira racional, não poupam e não conseguem pagar todas as suas contas com os rendimentos obtidos através do trabalho.

Com base nessa imperfeição social, o primeiro capítulo tratará a respeito dos elementos caracterizadores da relação de consumo. Nesse primeiro momento, é importante conhecer quem é o fornecedor e quem é o consumidor. Ao esmiuçar os elementos desse vínculo, faz-se primordial argumentar a respeito da vulnerabilidade como elemento de desequilíbrio do vínculo contratual. Isocronicamente, será realizada uma análise acerca da incidência legislativa que considera a necessidade de instaurar a justiça social e o equilíbrio entre as partes. Em seguida, analisará o papel essencial dos bancos para a economia.

O segundo capítulo abordará as características principais dos contratos, especialmente sobre as peculiaridades dos contratos de adesão. Este será revelado sob o viés da aniquilação do poder de escolha do contratante. Pelo alto número de transações diárias multiplicadas por todos os milhares de clientes existentes, torna-se impossível para as instituições bancárias dialogarem sobre todas as cláusulas contratuais. Por outro

lado, consumidores estão condenados ao condicionamento da aquisição de determinado produto à aceitação inquestionada de todas as disposições impostas em contrato.

Diante da impossibilidade de questionamento prévio, muitos clientes bancários buscam a solução judicial para as abusividades identificadas no ato da contratação. Como o número de pedidos levados ao judiciário é alto e corresponde a vários assuntos diferentes, para melhor ilustrar, a causa de pedir Revisão Contratual foi selecionada para desdobramento, já que corresponde a uma quantidade elevada dos litígios existentes no universo jurídico. A partir disso, devido ao seu caráter polêmico, as taxas de juros foram designadas para tornar compreensível os impactos que falhas contratuais podem acarretar nos âmbitos jurídico, econômico, pessoal e social. Os problemas avistados após ou durante as negociações consomem muito tempo útil dos consumidores, além de acarretar situações de falência pessoal, denominada como superendividamento.

Por fim, o terceiro e último capítulo versará a respeito dos eixos basilares para a prevenção de situações financeiras calamitosas. As consequências das contratações defeituosas são catastróficas, logo, exigem atenção. Torna-se necessária a efetivação da prevenção de infortúnios por meio da educação financeira, de forma a transformar a tradição de crédito que consiste em gastar ganhos pretéritos, presentes e futuros, sem armazenar dinheiro suficiente para situações emergenciais. Desse modo, uma população inteira deveria ter conhecimentos sólidos e suficientes para enfrentar os débitos sem elevá-los.

Outra solução defenderá a solidez na gerência de programas sociais, voltados à efetividade e criação de mecanismos que pressionem as autoridades emanadas dos poderes público e privado, incentivando e capacitando cidadãos na luta pela prestação adequada dos serviços. Estampará a indispensabilidade de leis que regulamentem a fase pré-contratual. Finalmente, reivindicará uma ação governamental que atue politicamente sobre o tema Direito do Consumidor, intervindo no modo como as informações chegam ao consumidor por meio da publicidade, na maneira como as palavras são transferidas para os textos contratuais, e na informação clara e objetiva a respeito dos riscos que o ato negocial pode acarretar para aquele cliente.

1 AS RELAÇÕES CONSUMERISTAS EM FACE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

1.1. As relações consumeristas

Durante o período clássico de produção, aquele anterior ao sistema fabril mecanizado, a sociedade negociava diretamente com o fornecedor, mesmo que verbalmente, todas as cláusulas contratuais. Desde a escolha do modelo da roupa, a medição personalizada das confecções, os tecidos, os prazos de entrega e as formas de pagamento.

Com a Revolução Industrial e o aumento populacional nos grandes centros urbanos, foi ampliada a busca por novos serviços e novos produtos. Obedecendo os conceitos de demanda e oferta, surgiu a necessidade da criação de um novo modelo de produção que culminou na fabricação em série. Assim, o fornecedor assumiu o monopólio produtivo e mudou as regras negociais, passando a determinar qual produto seria fabricado, como, quando e onde.

A Revolução Industrial caracterizou-se pelo esforço em busca do domínio econômico e conquista mercadológica, construindo uma nova forma de pensar baseada em “livre trânsito” de pessoas, serviços e bens. Objetivando a maior margem de lucro possível, privilegiou-se a quantidade em detrimento da qualidade, acarretando consequências negativas decorrentes de insatisfações geradas por defeitos de fabricação. A despessoalização do modo de produção demonstrou a necessidade de ajustes pacificadores nas relações entre contratantes e contratados.

Conjuntamente, surgiu a necessidade de uma justiça social que se unisse ao cenário de progresso do corpo social e às prosperidades regionais dos países. (FILOMENO, 2018, p.160). Dessa maneira, as legislações passaram por uma evolução de tal forma que a *pacta sunt servanda*, que obrigava o cumprimento das disposições compactuadas, tornou-se incompatível com o corpo social consumerista. (TARTUCE, 2017, p. 180).

Atualmente, na era da globalização, consolidou-se o advento da informatização. No período que sucedeu a Segunda Guerra Mundial, inseriu-se a revolução tecnológica que encaixou-se perfeitamente com as necessidades do mercado. Conseqüentemente, as leis mostraram-se insuficientes, e legislações voltadas especificamente à proteção dos consumidores surgiram para regulamentar esse novo cenário coletivo. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a população brasileira é formada por aproximadamente 210 milhões de habitantes. Todos eles, de alguma forma, são consumidores.

A atual legislação consumerista possui profunda e direta relação com a terceira geração de direitos fundamentais. As três gerações foram demonstradas em uma aula inaugural realizada no Instituto Internacional dos Direitos Humanos, em 1979, na França, pelo jurista Karel Vasak, e têm como fundamento a Revolução Francesa. A primeira geração abrange o princípio da liberdade. Esta criava um universo privado e livre das intervenções estatais, atribuindo ao Estado uma obrigação de não fazer diante dos direitos intocáveis dos indivíduos.

A segunda geração relaciona-se com o princípio da igualdade. Após demonstrado que as liberdades públicas eram insuficientes, vislumbrou-se a necessidade de igualar as pessoas e amparar os mais necessitados. Dessa forma, impôs-se ao Estado a realização de prestações sociais positivas como segurança e moradia. A terceira inter-relaciona-se com o princípio da fraternidade, reflexo da Segunda Guerra Mundial, resultante da insuficiência e necessidade de ampliação das gerações anteriores. Diante dos conflitos, tragédias e calamidades, percebeu-se a necessidade de cautelar a dignidade humana, cultivar a justiça social e harmonizar as relações sociais. (TARTUCE, 2017, p.22).

Sobre a terceira dimensão, ou geração de direitos, Walber de Moura Agra assevera:

Os direitos de terceira dimensão têm como principal vetor o direito à fraternidade, fraternidade de direitos do gênero humano. São exemplos típicos de prerrogativas de terceira dimensão: direito ao desenvolvimento, à paz, ao meio ambiente equilibrado, ao patrimônio histórico, artístico e cultural, à autodeterminação dos povos, à solidariedade, ao desenvolvimento, à proteção dos consumidores, direitos dos hipossuficientes, à preservação da intimidade etc. Também são denominados direitos pós-materiais. Na seara do direito

internacional, incidem nas relações entre os Estados, estimulando relações de coordenação, em que a ajuda e a cooperação dos países mais ricos aos países mais pobres sejam estimuladas. (AGRA, 2018, p. 188).

Nos dias que correm, alguns autores proferem a existência da quarta e da quinta gerações de direitos que dizem respeito, respectivamente, à proteção do patrimônio genético e à proteção de direitos oriundos das relações digitais. Sincronicamente, o termo dimensão pode ser visto substituindo a palavra geração, pois aquele transmite com maior fidelidade a ideia de ampliação dos direitos, seu caráter evolutivo e cumulativo, enquanto este transmite a falsa impressão de substituição e desuso dos mesmos, porém ambos estão corretos. (SARLET, 2007, p. 55).

Em concordância com a evolução dos direitos, o artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal vigente, declarou a imprescindibilidade de defender o consumidor. Na mesma lei, no art. 170, essa indispensabilidade foi elencada como um dos princípios da ordem econômica. A necessidade dessa tutela era de tal relevância, que o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias determinou um prazo para que o Congresso Nacional elaborasse o Código de Defesa do Consumidor – CDC.

A sua elaboração ultrapassou o prazo de 120 dias da promulgação da Constituição, conforme determinou o ADCT, porém a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, foi muito bem construída, assumindo-se como uma legislação moderna e tornando-se um exemplo para muitos países. Seu caráter principiológico, de interesse coletivo e de ordem pública, que significa que ela não pode ser derogada pela vontade das partes, faz com que ela predomine em caso de colisão sobre as normas especiais anteriores. (RIZZATTO NUNES, 2007, p.91). Outra característica importante do CDC é a sua multidisciplinaridade ao abranger vários ramos do direito, como o direito penal e o processo civil, objetivado a equiparação integral de uma relação jurídica considerada desigual. Dessa forma, para que uma pessoa o compreenda em sua plenitude, há a necessidade de conhecer as diversas áreas jurídicas.

Por esse motivo é construído por meio de um código, que não se limita a um único aspecto e visa efetivar uma proteção ampla e completa, e não por meio de uma lei específica que trata de um único assunto, como, por exemplo, a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, que versa a respeito dos seguros e planos privados de assistência à saúde. Não há como dominar o CDC, com a finalidade de aplicá-lo racionalmente,

baseando-se apenas em sua literalidade. É preciso orquestrar as demais disciplinas do direito. O CDC não faz, por exemplo, menção ao conceito de contrato de seguro, e, é importante que o profissional que o utiliza conheça as suas particularidades que encontram-se contidas no Código Civil.

Faz-se necessário, portanto, conhecer o momento em que a lei protetiva do consumidor recairá dando-lhe abrigo e apoio, além de reconhecendo-o como parte mais frágil dessa relação. O vínculo consumerista somente será considerado formado quando reunir todos os elementos subjetivos e objetivos necessários para a sua constituição. A dinâmica do relacionamento consumerista está disposta nos artigos 2º e 3º do CDC.

Com base nestes conceitos determinados legislativamente, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Em outras palavras, o consumidor encerra a cadeia de produção adquirindo uma mercadoria ou prestabilidade sem repassá-los, objetivando o uso próprio e pessoal, sem finalidade lucrativa. (GARCIA, 2017, p.27).

Conforme os valiosos ensinamentos de Cláudia Lima Marques:

O destinatário final é aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência, é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para o uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu. Neste caso não haveria a exigida destinação final do produto ou serviço. (MARQUES, 2002, p.53).

O legislador, da mesma forma, conferiu proteção a todas as vítimas do evento, conceituando-as como consumidores equiparados, conforme versa o art. 17 do CDC. Dessa forma, consumidor pode ser um adquirente direto ou uma pessoa que foi presenteada. (GARCIA, 2017, p.166).

O art. 3 da Lei 8.078/90 define o fornecedor como “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados” que fornecem o produto adquirido pelo consumidor. Ele é o agente que pratica certa atividade habitualmente e com finalidade lucrativa. O sujeito que vende esporadicamente, quando vende, por exemplo, o seu carro próprio por motivo de mudança ou para aquisição de outro, não é um fornecedor que atua habitualmente, portanto, não pode ser considerado

um fornecedor. (GARCIA, 2017, p. 37). O mesmo artigo ainda conceitua produto como qualquer coisa, material ou imaterial, suscetível à aquisição, e serviço como toda atividade disponível no mercado de consumo.

1.2 A vulnerabilidade do consumidor

O consumidor não possui meios plenos de autoproteção, por isso o Estado promoveu um grande avanço legislativo para a sua salvaguarda. Em outras palavras, por não possuir meios de defender-se, por demonstrar deficiências em sua autodefesa no caso específico, o usuário é vulnerável. Essa vulnerabilidade pode ser econômica, a qual refere-se ao imenso poder econômico do fornecedor, que faz com que o consumidor não consiga intervir ainda que minimamente na elaboração do contrato; pode ser técnica, considerando que os clientes não são profissionais e ocupam a condição de leigos, portando o desconhecimento a respeito de todo o processo de produção e a técnica que lhe possibilitariam uma contratação mais racionalizada. Tais vulnerabilidades, técnica e econômica, são indiscutíveis, absolutas e reconhecidas a todos os consumidores.

Sobre o assunto, Flávio Tartuce afirma que:

A título de exemplo, pode-se citar o caso de um empresário bem-sucedido. Caso esse empresário adquira um bem de produção para sua empresa, não poderá ser enquadrado com o destinatário final do produto, não sendo um consumidor vulnerável. Entretanto, adquirindo um bem para uso próprio e dele não retirando lucro, será consumidor, havendo a presunção absoluta de sua vulnerabilidade. (TARTUCE, 2018, p. 49).

Ao receber a regulamentação protetiva, a pessoa que consome não está recebendo privilégios, portanto, o Código de Defesa do Consumidor não fere o princípio constitucional da isonomia. A igualdade não existe na esfera dos fatos, portanto a legislação foi implementada justamente para efetivar o equilíbrio entre as partes, garantindo a igualdade e dirimindo desproporções. “A igualdade material não admite os privilégios e distinções que um regime simplesmente liberal consagra.” (AGRA, 2018, p. 210).

Antes do advento do CDC, concebia-se a ideia de que o consumidor não tinha a obrigação de contratar algo que iria contra os seus interesses. Havia uma falsa sensação de liberdade de escolha. Porém, mesmo utilizando-se do instituto da autonomia da vontade, as partes em situação de vantagem faziam abuso de suas posições privilegiadas de forma a aumentar os ônus da parte contratante mais fraca. (TARTUCE, 2017, p. 33). Diante dessa realidade, a partir do século XX, o Estado intervém nas relações sociais por meio de um instituto denominado dirigismo contratual. (TARTUCE, 2017, p. 180).

Sendo assim, a limitação da autonomia da vontade surgiu como solução para impedir que a parte com mais condições favoráveis ao seu exercício, o fizesse com abuso de poder. Dessa mesma maneira, o Estado protegeu paulatinamente determinadas classes que padeciam perante às regalias dos prevalecentes. Ações semelhantes foram realizadas em diversos setores, tornando-se o nascedouro de tutelas como a Consolidação das Leis do Trabalho, a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, que trata sobre as locações dos imóveis urbanos, e a Lei de Usura.

Destarte, o CDC não privilegia um contrato específico, já que protege a todos simultaneamente. Onde verifica-se todos os elementos da relação de consumo, um consumidor contratando com um fornecedor, a Lei 8.078/90 incide, até mesmo com a finalidade de prevenção, em contratações de personalidade abusiva e desequilibrada.

A modernidade e o dinamismo atuais contagiam, também, o universo das pessoas que compram mercadorias e serviços. O consumidor deposita sua confiança em quem lhe fornece enquanto maneja transações velozes, seja pessoalmente ou através de meios eletrônicos. Além das obrigações impostas aos fornecedores de uma contratação ética e transparente, cabe ao Estado o dever de supervisão e o auxílio no acréscimo de informes a serem concedidos. São muitas as escoltas instituídas pelo CDC, como, por exemplo, o direito à informação e a inversão do ônus da prova.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso III, traz, de modo expresso, o dever do fornecedor de disponibilizar, ao consumidor, todas as informações relevantes a respeito do produto ou serviço comercializado. Dados como quantidade, riscos, modo de utilização, valores, data de validade, condições de pagamento, preços, variedades, entre outros, são essenciais para que a tomada de decisão seja bem

empregada. As informações precisam ser prestadas de modo a dar certeza do que realmente é o objeto de contratação. (GARCIA, 2017, p. 85).

Quando o legislador, no artigo supracitado, menciona expressamente que aborda direitos básicos, é compreendido que estes serão norteadores das relações de consumo em favor da parte mais vulnerável, o consumidor. Este não pode ser induzido ao erro. (GARCIA, 2017, p.85). Dessa maneira, percebe-se uma busca pela prevenção de lesões causadas por equívocos, por inexperiência ou necessidade, e desproporções causadoras de desequilíbrios nas contraprestações e nas prestações. (GARCIA, 2017, p.86).

Quando não há dúvidas acerca do que é contratado, as chances de frustração e de apelo judicial são potencialmente minimizadas. Dessa forma, segundo o art. 31 da Lei nº 8.078, de 1990, as informações devem ser prestadas de maneira clara, objetiva, precisa, completa e em língua portuguesa falada no Brasil. A sua inobservância é um ato de enorme gravidade, tanto que, conforme o Título II da mesma lei, é considerada crime. Em conformidade com os princípios da informação, da boa-fé objetiva, da confiança e da transparência, o conhecimento sobre todas as características do produto ou serviço a serem obtidos são essenciais para que as relações consumeristas percorram em um ambiente harmônico e equilibrado. (GARCIA, 2017, p.290).

Outro instrumento criado pelo legislador para estabelecer a promoção da justiça social é a inversão do ônus da prova. Assim sendo, Flávio Tartuce justifica a sua criação:

Conforme outrora foi exposto, a inversão do ônus da prova constitui um plus, uma arma diferenciada a favor do consumidor nas demandas fundadas em produtos ou serviços. Diante dessa sua natureza, obviamente, é nula por abusividade a cláusula que estabeleça a citada arma em prejuízo ou contra o próprio consumidor. Ora, por razões óbvias de tutela dos vulneráveis, não se pode utilizar a arma legal criada em desfavor daquele que justificou a sua criação. (TARTUCE, 2018, p. 341).

Em geral, sempre que uma pessoa pleiteia um direito na esfera jurídica por meio de uma ação judicial, precisa provar o fato que alega, ou seja, o encargo da comprovação dos acontecimentos narrados através de uma petição inicial é do autor. Para incorporar o refinamento da proteção, o CDC, em seu art. 6º, inciso VIII, garante a inversão do ônus da prova para o consumidor: “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for

verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

A hipossuficiência do consumidor está intimamente ligada à vulnerabilidade do consumidor, além de estar diretamente relacionada à prática processual. Ela diz respeito à dificuldade enfrentada pelo consumidor na colheita das provas. Em muitas situações, o sujeito mais vulnerável da relação não recebeu ao menos uma cópia do contrato firmado. Desse modo, em face dos obstáculos probatórios, será consentido conferir uma presunção relativa de veracidade em suas alegações, enquanto ao fornecedor será atribuída a obrigação de produzir provas. É preciso enfatizar que a vulnerabilidade é um elemento substancial atribuído a todos aqueles que consomem, enquanto a hipossuficiência nem sempre está presente. (GARCIA, 2017, p. 98).

1.3 Os bancos e os consumidores

Os bancos são personagens altamente presentes nos cotidianos dos indivíduos. A crença de que são locais seguros e confiáveis é tamanha que neles são depositadas economias, a fim de que sejam resgatadas no futuro. Desse modo, todo o corpo social depende dessas pessoas jurídicas para a realização de compra e venda, investimentos e financiamentos, além da busca pela proteção financeira individual. A interdependência não compreende apenas instituições e pessoas, mas também entrelaça as instituições entre si, fazendo com que o sistema financeiro seja um agrupamento interligado.

Os bancos atuam como intermediários financeiros que realizam a captação do dinheiro daqueles que poupam. O poupador é o homem comum que armazena parte da sua renda na segurança ofertada por essas instituições. A partir do momento em que o dinheiro é acondicionado, o mesmo pode ser emprestado para investidores, por exemplo. Atesta-se, portanto, que notas e moedas são os produtos comercializados pelas corporações bancárias. O seu mau funcionamento poder levar a economia nacional a um colapso.

. Faz-se crucial a existência de um controle para que problemas não contaminem uma cadeia pátria de negociações. Por isso, o Sistema Financeiro Nacional - SFN representa uma articulação de entidades componentes devidamente organizadas entre si. Considerando o sistema capitalista, que circula ao redor de recursos monetários, no qual a sociedade brasileira está inserida atualmente, torna-se imprescindível a existência de bancos. Estes realizam um trabalho de intermediação financeira entre poupadores, que são os agentes superavitários que aplicam seus recursos, e aqueles que pretendem obtê-lo de alguma maneira sem fazer uso de suas economias, que são os agentes deficitários ou tomadores. (NEULANDS JUNIOR, 2014, p. 5).

Nesse contexto, o Banco Central do Brasil é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pela Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, para manter a solidez e a eficiência do sistema financeiro, além de preservar a continuidade do poder de compra da moeda, objetivando a proteção social contra a inflação, que reduz o valor do dinheiro, e manter a segurança das instituições financeiras. Além de deter o monopólio de emissão de moeda brasileira, o “banco dos bancos” regula, fiscaliza e legisla sobre o sistema financeiro. (NEULANDS JUNIOR, 2014, p. 19).

Observando todas as normas que regem as instituições bancárias, percebe-se que a regulamentação não se limita às operações financeiras, pois abrange, também, as relações de consumo. Porém, essa proteção especial voltada ao consumidor já foi motivo de insatisfação por parte dos bancos. Na existência desse asilo legal, o acesso do consumidor à resolução dos conflitos tornou-se mais descomplicado, além da sua defesa ter se tornado mais forte e eficiente.

O art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, sustenta expressamente que relações de “natureza bancária, financeira, de crédito e securitária” são consideradas relações de consumo e a ele são submissas. Com o advento do CDC, apesar de tamanha clareza e objetividade, surgiram divergências acerca da incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos contratos produzidos na seara das instituições financeiras. Alguns pediam pela não incidência, outros defendiam a sua aplicação parcial de modo a excepcionar algumas hipóteses. Tais dúvidas foram provocadas devido ao não exaurimento literal do dinheiro na posse do consumidor final, fazendo com que alguns

personagens do mundo jurídico questionassem a respeito da sua caracterização como produto.

Nesse movimento de hesitação, a Confederação Nacional das Instituições Financeiras – Consif moveu uma Ação Direta de Inconstitucionalidade com a finalidade de combater a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas operações bancárias, creditícias, securitárias e financeiras, sob o argumento de que o art. 192, da Constituição Federal, diz expressamente que “o sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares”. Melhor dizendo, a Consif entendia que o CDC não era o instrumento adequado à aplicação de regras ao sistema bancário, já que seria uma iniciativa própria do Sistema Financeiro.

Julgada em 2006, a ADIn 2.591/DF, apelada como ADIn dos Bancos, apresentava como inconstitucional uma fração do artigo 3º, do CDC, que declara que serviços de crédito, securitários, bancários e financeiros são objetos de incidência do direito consumerista. A ação enfrentou o julgamento que decidiu pela sua improcedência, por maioria, a qual defendeu a aplicação plena do CDC aos contratos bancários, incluindo os casos a abusividade das cláusulas. (MARQUES, 2016, p. 253). Em outras palavras, estabeleceu que o CDC deve proteger as relações de natureza financeira ou bancária.

Foram nove votos contra dois, e entre os posicionamentos que se basearam na improcedência do pedido, apresenta-se o voto do ministro Marco Aurélio que defendeu que a aplicabilidade do Código não simboliza perigo ao Sistema Financeiro Nacional – SFN, já que os estabelecimentos bancários demonstravam uma lucratividade progressiva. Celso de Mello também se posicionou a favor dos consumidores por considerar a proteção ao consumidor como uma premissa constitucional, uma vez que a figura estatal atua como agente regulador da atividade comercial, carregando consigo a obrigação de prevenir práticas abusivas oriundas de instituições bancárias. (STJ, 2006).

Sobre o a aplicação do CDC, Cláudia Lima Marques ressalta que:

Parece-nos que, para harmonizar os interesses presentes no mercado de consumo, para reprimir eficazmente os abusos do poder econômico, para proteger os interesses econômicos dos consumidores finais, o legislador colocou um poderoso instrumento nas mãos daquelas pessoas (mesmo agentes

econômicos) expostas as práticas abusivas. Estas, mesmo não sendo "consumidores stricto sensu", poderão utilizar as normas especiais do CDC, seus princípios, sua ética de responsabilidade social no mercado, sua nova ordem pública, para combater as práticas comerciais abusivas! (MARQUES, 2016, p. 396).

Onze anos após o julgamento da ADIN 2591, o estudo "Os Maiores Litigantes da Justiça Consumerista: mapeamento e proposições", divulgado em 2017 pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, analisou as informações acerca do fluxo processual de sete Tribunais de Justiça – TJ: Mato Grosso (TJMT), Amazonas (TJAM), Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), Rio de Janeiro (TJRJ), Rio Grande do Sul (TJRS), São Paulo (TJSP) e Bahia (TJBA). Segundo os dados obtidos nesta pesquisa, as maiores causas de pedir contra instituições financeiras envolvem interpretação e revisão contratual, principalmente a respeito de contratos de prestação de serviços; produtos bancários como empréstimos consignados e tarifas; indenizações por danos morais; reparações de danos; e contratos de consumo que abarcam serviços como consórcios, cartões de crédito e financiamentos. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 57).

A partir destes dados, realizou-se *rankings* estaduais. A verificação dessa classificação ordenada concluiu que em todos os estados supramencionados, pelo menos uma instituição bancária destacou-se negativamente entre as cinco primeiras empresas mais acionadas na justiça envolvendo relações de consumo. Após a análise de 4.697.195 ações, percebeu-se, concomitantemente, que os resultados das pesquisas, realizadas anteriormente pelo próprio CNJ, repetiram-se. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2017).

As instituições bancárias que ocuparam lugares entre as cinco primeiras posições das listas que classificam os maiores litigantes de cada estado foram: Banco Itaú (RJ, RS, BA, AM e SP), Banco Bradesco (RJ, RS, MT, BA, AM e SP), Banco Votorantim (BA), Banco Pan (BA) e Santander (SP). É possível verificar que há maior frequência de determinados nomes, porém, isso não significa que outros bancos não figurem a listagem, apenas não se encontram ao topo da listagem.

Diante de tantos casos, na busca pela solução extrajudicial, o serviço público consumidor.gov.br foi criado, sob o monitoramento dos Procons, Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, Ministérios Públicos, Ministério da Justiça, Defensorias e por toda comunidade. Muitas reclamações são encaminhadas para a plataforma com a

finalidade de descarregar o judiciário e permitir maior rapidez em seu fluxo. Entretanto, mesmo apresentando bons níveis de agilidade e eficiência, apenas 50% das reclamações envolvendo bancos são solucionadas.

Conforme esclarece o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, o seu funcionamento pode ser resumido com as palavras a seguir:

Dado um conflito, o consumidor pode, entre outras alternativas, entrar com uma reclamação no consumidor.gov.br ou iniciar uma petição inicial eletrônica. No formulário de cadastro da petição inicial, será adicionado um campo para inserir o código identificador de reclamações prévias do mesmo tema no consumidor.gov.br. Se o autor da ação deixar esse campo em branco, uma reclamação é gerada paralelamente a fim de viabilizar uma tentativa de conciliação extrajudicial. Se o conflito for resolvido pelo consumidor.gov.br, o processo é encerrado. Em caso de o conflito não ser resolvido em um prazo fixo, o procedimento no consumidor.gov.br é encerrado e o processo judicial corre normalmente. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 125).

É evidente que a aplicação isolada do CDC, mesmo dotado de modernidade, é infrutífero. Faz-se necessária a discussão, acalorada, sobre o tema em sociedade para que o Estado seja pressionado a cumprir a sua obrigação de suprir a necessidade de manter uma fiscalização adequada e sem falhas. Caso o CDC não seja respeitado e perca a sua função preventiva, torna-se, nesse processo de desacatamento, indispensável a busca do consumidor pelos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor quando, sozinho, não consegue obter uma solução justa para a sua demanda. Caso os Procons não alcancem a solução da contenda, resta àquele que consome recorrer às esferas judiciais.

Os altos números de reclamações protocoladas nos Procons, além das muitas ações judiciais, provocam, por parte da sociedade, a ilusão de que as leis são ineficientes. Porém, esses números apavorantes só diminuirão quando a fiscalização for realizada de modo mais efetivo. O ato de vigiar energicamente o funcionamento dessas relações fará com que os direitos sejam plenamente assegurados, pois aquele que os descumprir, quando examinados com atenção, carregará a certeza da punição.

A ausência de resistência em cumprir a legislação consumerista pode, inclusive, tornar-se um atrativo comercial. Porém, por infelicidade, muitos fornecedores visualizam o consumidor como contatos danosos e criadores de riscos. Quando apenas uma parcela de clientes lesados por uma empresa recorre à justiça, remanesce uma coletividade de

clientes prejudicados e sem proteção. A lei não se basta, não é autossuficiente. A fiscalização previne a existência de infratores e garante a punição dos que infringem às leis.

Em 2017, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idec propagou o estudo intitulado como “As experiências dos consumidores em relação à renegociação de dívidas e a política dos bancos”. A pesquisa demonstrou que a cada dez clientes endividados, apenas quatro conseguem renegociação, ou seja, 60% dos consumidores permanecem devendo às instituições. Esse número alto demonstra que há uma falha na concretização das campanhas publicitárias, lançadas pelas instituições bancárias, que prometem a facilitação do processo. (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2017, p. 8).

Foram consultados os cinco bancos mais citados pelos endividados como os maiores credores: Itaú, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e Bradesco. Em seguida, observou-se que as dívidas são concentradas em sua maioria em cartões de créditos, cheque especial e empréstimos. Das 1800 pessoas entrevistadas, 53,6% buscaram renegociação, mas apenas 39,2% conseguiram. Os motivos apresentados como obstáculo para a resolução do débito não são muitos. Um deles é o fato de que as dívidas são encaminhadas para empresas de cobrança treinadas pelos próprios bancos. Outro, é a inflexibilidade no ato de não estabelecer um novo prazo. Por último, uma das razões é o fato de não ser possibilitada a renegociação de pagamentos que não se apresentam em atraso. (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2017).

Esses dados contam que, ao fornecer o crédito, as empresas são causadoras do endividamento gerado ao consumidor. Apesar disso, deve existir o cuidado, por parte do consumidor, para não entrar em um ciclo infinito de crédito, aumentando as suas chances futuras de inadimplência. Essa cautela só poderá ser implementada em sua plenitude caso ocorra uma análise pré-contratual criteriosa, por parte do contratante, antes de renegociar os débitos.

Com o intuito de empoderar os consumidores dando-lhes a maior quantidade de informações possíveis, o Idec realiza anualmente, desde 2011, o Guia dos Bancos Responsáveis – GBR. Em 2018, nove bancos foram avaliados: Votorantim, Banco do

Brasil, Santander, Bradesco, Safra, BNDES, Itaú, BTG Pactual e Caixa Econômica Federal. O estudo abrange 18 temáticas que são divididas em três grupos diferentes. Os temas transversais dizem respeito à análise acerca do meio ambiente, mudanças climáticas, corrupção, direitos humanos, igualdade de gênero, impostos e direitos trabalhistas. Os tópicos setoriais aplicam-se a assuntos como geração de energia, óleo e gás, armas, florestas, alimentos, habitação, setor imobiliário e mineração. Juntamente, outro eixo analisa 4 temas setoriais que são remuneração, inclusão financeira, transparência, prestação de contas e direitos do consumidor. (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2018).

Acerca da temática consumerista, o Banco Itaú recebeu a melhor nota de avaliação. Segundo o GBR, a instituição criou um aplicativo que propicia uma fácil utilização por parte do usuário menos experiente tecnologicamente. Outro diferencial é a clareza na disponibilização das informações a respeito de seus correspondentes bancários. Ademais, possui políticas que atuam no combate das práticas de vendas casadas, que visam a cibersegurança, que visam a informação pré-contratual, além de um programa voltado para pessoas endividadas.

Na mesma pesquisa, o BNDES ocupou a segunda posição entre as melhores pontuações em Direito do Consumidor. Isso deveu-se ao fato de que o mesmo reformulou seu website de acordo com as mais adequadas práticas de acessibilidade, além de capacitar seus correspondentes através do programa Trein@ BNDES, que é uma ferramenta que busca disseminar informação, comunicação e treinamentos on-line. Em terceiro, o Santander apresenta uma política preventiva ao superendividamento, além de demonstrar preocupação com o repasse de dados referentes ao crédito imobiliário, e disponibilizar com detalhes os resultados obtidos através do acompanhamento de reclamações. (GBR, 2018).

A questão tecnológica é verificada como uma constante no processo de avaliação das relações entre bancos e consumidores. Com a crescente modernização, o dinheiro físico está convertendo-se em um formato digital, assim como os consumidores. Quanto menor a idade da pessoa, mais cibernética ela tende a ser. Apesar das transações virtuais, as agências físicas apontam crescimento. Em busca de um atendimento que abarque todos os perfis de clientes, criam-se aplicativos com uma frequência cada vez

maior, já que o comportamento humano tende a sofrer modificações frente aos dispositivos.

As transformações no mundo mercantil acontecem a todo instante, enquanto o Estado não possui pleno domínio de todas as questões sociais, restando desigualdade e disparidade entre classes. Algumas lacunas que carecem de amparo são absorvidas, em uma parcela, pelas empresas. Iniciativas como o GBR, demonstram que a responsabilidade social pode ser motivo de destaque positivo, *marketing* e diferencial competitivo utilizado como estratégia mercadológica.

Os altos números de ações judiciais contra instituições financeiras e bancárias não são ocasionados apenas pela ausência de educação financeira por parte da população. Os bancos são formados por equipes compostas por profissionais altamente capacitados, além de deterem um poder econômico que vai muito além daquele que o cidadão comum possui. Os contratos e as demonstrações dos cálculos são realizados por especialistas.

Sendo assim, as pessoas aderem a um serviço que foi ofertado a elas. Esse ciclo faz parte de um sistema que busca lucratividade e novos instrumentos de especulação. A sociedade precisa estar consciente e compreender os detalhes que envolvem transações relativas às finanças, mas isso não isenta as instituições de serem responsáveis socialmente e voltarem-se protetivamente ao consumidor, desenvolvendo, também, a educação corporativa e uma mudança urgente de postura. (KUZMA, 2018, p. 51).

Sob a ótica do empreendedorismo social e da influência dos negócios bancários para a população, o economista Muhammad Yunus, Prêmio Nobel da paz de 2006, defende que os bancos deveriam ter caráter inclusivo ao abordar o ingresso de pessoas com baixos rendimentos financeiros no mercado de consumo e seu acesso ao crédito. O seu local de nascimento, Bangladesh, no centro sul da Ásia, um dos países mais pobres do mundo, sofre pelo destaque negativo devido ao alto índice de analfabetismo e a triste realidade que acomete mais da metade da população que vive com menos de um dólar por dia.

Marcada por uma economia agrícola, tem a sua população castigada por enchentes causadoras de estragos e mortes. Nessa conjuntura de raras oportunidades favoráveis, Yunus criou o Grameen Bank e o sistema de microcrédito que consiste em

empréstimos de poucas quantias a juros baixos, voltados aos pobres e, especialmente, às mulheres. A exigência para a sua liberação era o seu uso como investimento em um pequeno negócio. Tal iniciativa, ao longo de 25 anos, auxiliou 10% da população de Bangladesh a abandonar a linha da miséria.

Conforme enunciou o pai dos negócios sociais e do microcrédito:

O crédito por si só, não poderia acabar com a situação de pobreza. Outras saídas podem ser abertas para facilitar a mudança. Mas para isso é necessário ver as pessoas de modo diferente e conceber um novo quadro para essa sociedade, coerente com essa nova visão. O Grameen me ensinou duas coisas: em primeiro lugar, os conhecimentos que temos sobre os indivíduos e sobre as interações existente entre eles são ainda muito imperfeitos; por outro lado, cada indivíduo é importante. (YUNUS, 2008, p. 9).

Atualmente, o banco Grameen serve como exemplo para atitudes similares no mundo inteiro, além de financiar milhões de pessoas.

2 OS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO SOB A PERCEÇÃO CONSUMERISTA

2.1. Uma breve noção sobre contratos bancários e financeiros

Os contratos são caracterizados pelo acordo de vontades de natureza patrimonial. Conforme versa o art. 107 do Código Civil, “a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir”. Logo, nem sempre é materializado na forma de um documento impresso em papel. Em muitas situações, basta o pacto entre as intenções das partes para que ele se configure. (FERNANDES, 2011, p. 64).

Sendo assim:

O contrato deve ser analisado não só a partir do plano de interação entre as partes contratantes, bem como deve refletir as suas conexões externas (relação do contrato com o mercado – plano econômico) e a sua inserção no “mundo da vida” (mundo vivido, *Dasein*, ser-no-mundo), traduzindo, destarte, uma dinâmica socioeconômica a relação jurídica contratual. (MELLO, 2017, p. 28).

As convenções estão muito presentes em várias circunstâncias cotidianas. Um contrato de depósito pode ser celebrado ao estacionar o carro nas vagas destinadas aos clientes de um shopping. Ao comprar um café, celebra-se um contrato de compra e venda. Ao solicitar um serviço de táxi, efetua-se um contrato de transporte. Inúmeros contratos são compactuados corriqueiramente sem que o indivíduo perceba.

O ato de contratar é considerado um negócio jurídico, diferindo-se do ato jurídico em sentido estrito. A diferença encontra-se na possibilidade de seleção dos efeitos a serem suportados. Os atos jurídicos produzem efeitos previamente determinados em lei e inalteráveis mesmo diante do consentimento das partes. Quando um pai reconhece a sua paternidade, não é possível acordar as consequências, já que estas são preliminarmente definidas na legislação. (MELLO, 2017, p. 32).

Em contrapartida, os negócios jurídicos possibilitam que os agentes envolvidos estabeleçam previamente os efeitos a serem produzidos. “Na contemporaneidade, a autonomia da vontade clássica é substituída pela autonomia privada, sob a égide de um interesse social. Nesse sentido o Código aponta para a liberdade de contratar sob o freio da função social.” (VENOSA, 2017, p. 31).

No plano da vontade, quando apenas uma das vontades estabelecem a produção dos efeitos jurídicos como no caso do testamento, classifica-se como contrato unilateral. Se porventura duas vontades pactuarem acerca dos efeitos a serem produzidos, como na ocorrência da compra e venda, trata-se de um contrato bilateral. (MELLO, 2017, p. 33). Há a existência dos contratos plurilaterais que são aqueles que contam com uma pluralidade de partes e vontades. Um exemplo dessa modalidade de pacto é a junção plural de consentimentos para a constituição de uma sociedade. (MELLO, 2017, p. 105).

Entre as diversas espécies de contratos, o contrato de adesão é válido e aceito. Conforme o Código de Defesa do Consumidor, em seu 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”. Isto é, a parte economicamente mais frágil fica submetida, sem possibilidade de debate, às cláusulas pré-fixadas pelo contratante financeiramente mais forte. Entre os mais frequentes contratos de consumo bancários estão o de mútuo bancário (empréstimo), financiamentos, conta corrente, de caderneta de poupança e de depósito. (MIRAGEM, 2016, p. 433).

Muitas vezes, pelo alto número de consumidores e pela impossibilidade de uma discussão personalizada, institui-se um contrato padrão para uma coletividade. Apesar de ser uma prática benéfica para as instituições, aos clientes resta apenas escolher entre o aceite e a não obtenção do bem de consumo. (MELLO 2017, p. 108). Dessa forma, a sua pré-elaboração é realizada unilateralmente. Como a sua oferta é realizada de maneira uniformizada, não é adaptado às necessidades de cada perfil. (MARQUES, 1999, p. 54).

Conforme o exposto, ao firmar um contrato com uma instituição bancária, este é de adesão. No momento em que o consumidor necessita de um determinado produto ou

serviço financeiro, depara-se com a impossibilidade de conversação sobre o conteúdo disposto em cada um. Caso ele não concorde e recuse-se a pactuar diante de determinadas condições, não haverá consonância e, simultaneamente, não haverá a prestação do serviço desejado ou a entrega do produto de sua precisão. Portanto, caso pactue e transacione, é amplamente permitido a realização de uma revisão futura para salvaguarda de seus direitos.

Na seara consumerista, não há dúvida de que os contratos e bancários estão entre os de maior impacto gerado na esfera privada dos consumidores. Esse resultado deve-se à grande necessidade apresentada pelo *homo economicus* de utilizar os bancos como intermediário de suas relações econômicas, efetivando, através deles, a sua inserção ao crédito e a outros serviços oferecidos pelas instituições. (MIRAGEM, 2016, p. 431).

As relações estabelecidas entre os consumidores e as instituições bancárias possuem um caráter permanente. Inicia-se com um contrato-base, geralmente a abertura de uma contracorrente, e, conforme a necessidade e o perfil do consumidor, novos contratos nascem com o passar do tempo, como a contratação de cartão de crédito, de abertura de crédito ou de mútuo. Uns extinguem-se enquanto outros nascem, perpetuando essa relação na vida cotidiana humana. (MIRAGEM, 2016, p. 432).

A confiança despertada no consumidor gera deveres pós-contratuais por parte deste fornecedor, “especialmente no que diz respeito à incidência da norma do CDC vedando a cobrança abusiva de dívidas (artigo 42) e o procedimento de inscrição dos consumidores inadimplentes nos cadastros de proteção ao crédito (e.g., SPC, SERASA), previsto no art. 43 do Código”. (MIRAGEM, 2016, p. 433). Os serviços bancários ressurgem cada vez mais complexos, tanto pela busca de novas fontes de lucros quanto nas mudanças frequentes dos perfis de seus clientes. Na mesma proporção crescem as falhas na prestação dos serviços, mostrando que o relacionamento consumerista deste cenário vai além do simples intermédio da circulação monetária. Faz-se necessária uma constante reforma nas estruturas do âmbito jurídico, principalmente no que tange à fase de formação e da etapa executiva contratual que alicerça os aspectos peculiares das atividades bancárias.

2.2 Ação revisional de contrato bancário

Quando um consumidor nota-se lesado, primeiramente, é preciso obter o acesso ao contrato na íntegra para a tomada de ciência sobre o que foi compactuado. Devido a sua vulnerabilidade técnica, é possível que não possua pleno domínio do conteúdo imposto. À vista disso, deve-se buscar amparo na esfera administrativa dos Procons. O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor primeiramente presta informações ao cidadão orientando-o. Abastecido de conhecimento, aconselha-se a busca pela solução diretamente junto ao fornecedor. (PROCON – PR, 2012). Caso o contratempo não seja solucionado, deve-se registrar uma reclamação junto ao órgão que buscará solução para a adversidade por meio da conciliação. Na hipótese de a reclamação nesta via demonstrar-se infrutífera, carece-se de apoio profissional de um advogado, a fim de colocar em prática uma reclamação formal solicitando uma revisão contratual na via judiciária. “A revisão contratual se demonstra como uma forma razoável de atingir um equilíbrio tolerável entre as partes, exatamente para salvaguardar a função social do contrato”. (FERNANDES, 2011, p. 149).

O número de súmulas do Superior Tribunal de Justiça que versam a respeito dos contratos bancários é grande, 33, e estas, em ordem crescente, são: 233, 247, 258, 259, 280, 281, 283, 284, 285, 286, 287, 289, 293, 294, 295, 296, 297, 300, 302, 208, 359, 370, 371, 379, 380, 381, 382, 388, 419, 422, 445, 450 e 453. (MARQUES, 2016, p. 576). No momento em que os pactos financeiros são revisados sob a perspectiva consumerista, é preciso recorrer, especialmente, a três súmulas já mencionadas anteriormente, 286, 297 e 380, além do emprego indispensável do CDC.

Assim sendo, a Súmula 286 do STJ dispõe que “a renegociação de contrato bancário ou a confissão da dívida não impede a possibilidade de discussão sobre eventuais ilegalidades dos contratos anteriores”. Em outros termos, todos os contratos podem ser objeto de revisão, desde a sua origem, quando a dívida foi constituída, até em situações em que tenha ocorrido uma novação ou uma confissão de débito. Em todos eles, busca-se a legitimidade do processo bancário durante o estabelecimento da dívida.

Após a vitória dos consumidores na ADIn 2.591, pacificou-se jurisprudencialmente o fato de que os bancos podem ser caracterizados como fornecedores. Ao passo que o tema foi, inclusive, sumulado, a Súmula 297 do STJ dispõe que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, assim como a redação do art. 3º, § 2º, do CDC, que não excepciona os serviços de natureza financeira, bancária e creditícios. Deste modo, é perfeitamente possível que realize-se uma revisão dos contratos celebrados entre os bancos e seus clientes. (MARQUES, 2016, p. 602).

Faz-se importante mencionar o teor da súmula 380 do STJ: “a simples propositura da ação de revisão de contrato não inibe a caracterização da mora do autor”. Em outras palavras, o ajuizamento da demanda revisional não interrompe o cumprimento do contrato, de forma a não elidir a mora. Portanto, caso o consumidor queira a supressão da mora em que se encontra, precisará fazer uso de uma ação cautelar, ou, porventura, a tutela antecipatória. “Qualquer espécie de providência cautelar é admitida para conservação do direito ameaçado de dano irreparável ou de difícil reparação. ” (MARINONI, 2017, p. 401).

Sobre a medida, é preciso compreender que:

Entendemos que o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, ao lado da possibilidade jurídica do pedido, do interesse processual e da legitimidade para a causa, compõem as chamadas condição da ação cautelar, cuja análise poderá ser feita a qualquer momento pelo magistrado, constituindo, pois, condições da admissibilidade da ação e, conseqüentemente, da verificação do mérito cautelar, cujo objetivo é determinar ou não a entrega do provimento jurisdicional acautelador, ou seja, o meio protetivo solicitado. (GAIO JUNIOR, 2008, p. 270).

Caso resulte improcedente a ação revisional oferecida pelo consumidor, a prestação original será preservada desde o instante de vencimento estipulado contratualmente. Será seu dever suportar os efeitos gerados pelo inadimplemento, além dos ônus de sucumbência resultantes do insucesso da ação. Não sofrerá prejuízo de seu direito à resolução, uma vez que este será pausado pela atividade de presunção revisional. (MIRAGEM, 2016, p. 424).

Mesmo com tantos aparatos legislativos, o número de ações envolvendo Direito Consumidor que possuem como causa de pedir a Interpretação e a Revisão de Contratos é muito alto. Em 2015, sete Tribunais de Justiça estaduais (TJMT, TJAM, TJDFT, TJRJ, TJRS, TJSP e TJBA) reuniram juntos 121.844 processos relativos ao tema. (Idec, 2018).

2.3 Taxas de juros: um tema recorrente nas revisões contratuais e suas implicações

Entre os temas mais recorrentes, destaca-se o questionamento sobre as taxas de juros que são aplicadas nas mais diversas modalidades: empréstimo consignado ou pessoal, financiamentos, compras realizadas através do cartão de crédito, utilização de limite de cheque especial, entre outras operações existentes. É perfeitamente aplicável o controle dos juros no que diz respeito às situações que expressem abusividade, quando ultrapassam a taxa de mercado, ou no caso de não terem sido levadas ao conhecimento do consumidor de maneira prévia. (MIRAGEM, 2016, p. 444).

Posto isso, também é importante conhecer o teor da Súmula 382 do STJ que diz que “a estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só, não indica abusividade”. Nessa etapa de verificação das taxas, faz-se importante realizar a busca pela taxa média de juros divulgada pelo Banco Central do Brasil. Não há uma limitação a respeito das taxas de juros a serem cobradas pelas instituições que fazem parte do Sistema Financeiro Nacional, ou seja, não possuem um número ou valor fixo máximo que as limite.

A moderação existente consiste na regulação por meio da taxa média cobrada pelos outros bancos. A finalidade desta medida é fazer com que o cliente não tenha o seu poder de escolha limitado em face da indiferença caracterizada pela ausência de opções no mercado, mantendo-se em uma única instituição. Entretanto, para evitar que ocorram abusividades, as taxas de juros praticadas pelos agentes financeiros precisam manterem próximas. O BACEN auxilia esse controle divulgando semanalmente, por meio do seu site oficial na internet, a taxa média aplicada naquele período de tempo.

Os dados fornecidos pelo BACEN são atuais e constantemente atualizados. Portanto, não servem como base de cálculo em contratos firmados no passado, em outras épocas. Ponderando esse fato, criou-se uma ferramenta chamada *Sistema Gerenciador de Séries Temporais* que fornece os dados necessários para apoiar a realização de perícias técnicas. Assim, é possível obter todas as séries temporais do Banco Central, pois estão disponibilizadas publicamente para análise. Ressalta-se que é preciso muita atenção para que seja localizada, por meio da tabela gerada, a taxa de

juros referente ao contrato analisado. No caso das taxas de juros, encontram-se dispostas em um campo denominado *Indicadores de Crédito*. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, on-line).

O consumidor apresenta necessidades econômicas diversas, como a compra de um imóvel ou de um carro. Quando ele não possui capital próprio para prover seus anseios, ele passa a ser estimulado a buscar apoio nas instituições financeiras e sujeita-se à análise de crédito. Caso corresponda ao perfil esperado e apresente condições de adimplir o contrato, aprova-se o crediário. Dessa forma, ele receberá uma determinada quantia monetária diante do compromisso de restituí-la. Essa concessão de crédito será remunerada por meio de juros remuneratórios, uma vez que o banco necessita lucrar para se manter e continuar desempenhando seu importante papel na sociedade. Portanto, o contrato bancário durante o período de normalidade, que é aquele em que as parcelas estão sendo cumpridas dentro do estabelecido pactualmente, incidirão juros remuneratórios

Caso o consumidor inadimplir o contrato deixando de pagar as parcelas pactuadas, resta-lhe, também, arcar com os encargos de mora que representam as incumbências destinadas àqueles que descumprem as determinações contratuais. Entre os ônus, o consumidor pode suportar correção monetária do saldo devedor, multa que não ultrapasse 2% do valor da parcela, além de responsabilizar-se pelo pagamento da cobrança de juros moratórios, que são aqueles que possuem finalidade de castigar o devedor pela demora. Este último não pode superar o limite de 1% ao mês conforme disposto na Súmula 379 do Superior Tribunal de Justiça. Igualmente, o consumidor pode ser onerado através do encargo de comissão de permanência.

Todo dinheiro no tempo possui uma grande tendência a ter o seu valor deteriorado. A inflação, que atinge economias não estabilizadas, empobrece o valor monetário. O poder de compra diminui com o passar do tempo, ou seja, com o mesmo valor não é possível adquirir os mesmos produtos em períodos de tempo diferentes, já que a moeda perde o seu valor econômico efetivo. Por conta desse fenômeno, os índices de correção monetária são utilizados para evitar a depreciação do dinheiro, não possuindo caráter lucrativo, evitando perdas e repondo o valor original da moeda. (SANTOS, 2011, p. 167).

A multa, por sua vez, nasceu no Código Civil e possui a função de desestimular o atraso das parcelas por meio da punição. A cláusula penal pode ter dupla finalidade: compensatória, criada para ressarcir prejuízos, e moratória, gerada para punir a demora do consumidor em pagar a prestação. No universo bancário, a cláusula penal inserida contratualmente é sempre moratória, devendo atentar-se ao disposto pelo CDC que proíbe a cobrança de percentuais que vão além de 2% ao mês. Conclui-se que, caso o consumidor visualize em seu contrato uma cláusula penal que cobre além do valor estipulado em lei, trata-se de uma ilegalidade passível de discussão e revisão. Como os juros moratórios possuem a finalidade de punição, é permitida a sua incidência mês a mês com a finalidade de desestimular a prática da inadimplência.

A comissão de permanência assemelha-se à correção monetária e aos demais encargos, quando estes atuam desmotivando a inadimplência. Quando uma pessoa obtém um empréstimo e compromete-se a ressarcir a instituição financeira devolvendo fracionadamente a quantia emprestada, porém não o faz, frustra a expectativa do fornecedor. Pelo período em que o consumidor permanece inadimplente utilizando indevidamente um dinheiro que não é seu, o banco reivindica o recebimento pela comissão de permanência. Esta não origina-se em lei, tendo seu berço em ato autorizativo do Banco Central, e é empregada com a finalidade de controle da chamada inflação galopante. Essa decisão visa evitar a decadência da solidez das instituições, estabelecendo um equilíbrio pelo tempo em que a pessoa permanecer com os valores a ela concedidos por empréstimo.

Para que o fenômeno da inflação galopante seja melhor compreendido, faz-se necessário citar que:

Uma inflação de dois ou três dígitos de 20, 100 ou 200% ao ano é chamada de inflação galopante, ou “inflação muito alta”. A inflação galopante é relativamente comum, em especial em países penalizados por governos fracos, guerra ou revolução. Muitos países latino-americanos, como a Argentina, o Chile e o Brasil, tiveram taxas de inflação de 50 até 700% ao ano nas décadas de 1970 e 1980. Uma vez instalada a inflação galopante, começam a surgir distorções econômicas graves. De forma geral, a maior parte dos contratos fica indexada a um índice de preços, ou a uma moeda estrangeira, como o dólar. Nessas condições, a moeda perde o valor muito rapidamente, portanto as pessoas detêm apenas o montante mínimo de moeda necessária para as transações diárias. Os mercados financeiros esvaziam-se com a fuga de capitais para o exterior. As pessoas armazenam bens, compram casas e nunca, mas nunca, emprestam dinheiro a taxas de juros nominais reduzidas. (SAMUELSON, 2012, p. 541).

A comissão de permanência perdeu a sua finalidade prática com o decorrer temporal, embora ainda exista. O Plano Real implementou uma estabilização econômica que controlou a inflação no Brasil. Arditosamente, alguns bancos utilizam-se da cobrança de comissão de permanência amontoada com outras ocorrências como a correção monetária, passando a ser aplicada como remuneração indireta. Desse modo, o STJ determinou que não existem motivos para manter a comissão de permanência em face da existência do instituto da correção monetária. Portanto, a Súmula n. 30 determinou que “a comissão de permanência e a correção monetária são inacumuláveis”. (FERNANDES, 2005, p. 146).

Jurisprudencialmente, o STJ vem considerando a viabilidade de capitalização mensal de juros com base nos fundamentos apresentados pela Medida Provisória 2.170-36/2001. Porém, essa admissão é questionável pelas razões fundamentadas a seguir:

a) não há se falar em norma especial admitindo em caráter genérico a capitalização de juros, quando o fundamento para sua cobrança é remuneração do empréstimo concedido ao consumidor, o que no caso é realizado em vista do valor efetivamente tomado disponível. Ademais, b) a regra do artigo 591 do Código Civil estabelece os fundamentos da disciplina sobre juros para todos os contratos no direito privado, inclusive para os contratos bancários. Assim, não cabe na interpretação de norma anterior ao Código Civil de 2002 (como é o caso da medida provisória invocada, reeditada por último em 2001), sob o argumento da sua especialidade, contrariar disposição que determina fundamentos da disciplina jurídica dos juros no direito brasileiro. (MIRAGEM, 2016, p. 447).

Ressalta-se, ainda, a proibição do sistema de juros compostos, conforme o enunciado da Súmula 121 do STF que estabelece que “é vedada a capitalização de juros, ainda que expressamente convencionada”. Essa modalidade de cálculo difere-se da desenvolvida na contabilidade dos juros simples, já que este é aplicado com base no valor do capital, ou seja, no valor inicial, desconsiderando os valores obtidos através das somas dos juros. No procedimento de juros compostos, o cálculo incide baseando-se nos juros resultantes do mês anterior, em outras palavras, juros sobre juros. As duas maneiras de contagem não obtêm os mesmos resultados, nem se aplicados sobre capital, tempo e taxas idênticas. A segunda apresenta valores muito aumentados em vista à primeira. (WAKAMATSU, 2012, p. 24).

Em outras palavras:

No regime de capitalização composta (juros compostos), os juros são incorporados ao capital após cada período de capitalização e também renderão juros nos períodos sucessivos. Por isso, popularmente, a capitalização composta costuma ser denominada juros sobre juros, ou juros dos juros. Alguns dos leitores já devem ter ouvido a expressão: o seu capital está rendendo juros dos juros”, que se refere ao regime de capitalização composta. (KERR, 2011, p. 34).

Muitas vezes, são pactuadas taxas de juros que, quando capitalizadas, superam o valor previsto no primórdio da contratação. Há uma incompatibilidade entre a taxa acordada e a aplicada de fato, gerando um valor maior do que o devido. O CDC busca garantir que o consumidor tenha uma ampla acessibilidade às informações relacionadas ao título que ele está firmando. As eventuais anomalias averiguadas na transmissão dos dados de interesse do consumidor configuram falhas na prestação do serviço.

O ato de consumir é demasiadamente positivo, porém carrega riscos. A incidência dos juros compostos pode culminar, inclusive, na insolvência econômica do consumidor, podendo acarretar um acúmulo de dívidas do próprio. O tratamento do fenômeno do superendividamento é de suma importância porque é significativo que o indivíduo retorne ao mercado. Quando um consumidor se encontra financeiramente arruinado, ele é excluído da sociedade. Não é um problema exclusivo do Brasil, mas os brasileiros ainda demonstram-se inexperientes e vulneráveis em relação aos perigos creditícios.

Em alguns casos, o consumidor encontra-se em uma situação de insolvência, sem possibilidade de dar continuidade aos pagamentos das parcelas. Nesta situação, ele deve procurar a assistência um profissional devidamente capacitado, pois pode estar inserido em um contexto em que ele já realizou a quitação contratual sem consciência plena disso. Isso é plenamente possível quando o cliente satisfaz várias cobranças referentes a juros, enquanto acredita que estas ainda referem-se ao capital. Também é possível que ocorra a hipótese de pagamento de parcelas com valores estabelecidos acima do pactuado. Em outras palavras, a taxa de juros nominal foi determinada, porém se o valor capitalizado for superior a essa taxa, o consumidor acha-se onerado, sendo este a motivação de muitos quadros de condições de insuficiência financeira para a sustentação do pagamento das parcelas.

O superendividamento possui uma relação intimamente ligada com a particularidade do indivíduo e não corresponde à nenhuma fórmula matemática. Intensificados pelo nível precário de educação financeira recebido pela população, acidentes da vida como doenças e desempregos podem vitimar o sujeito surpreendendo-o, fazendo com que pessoas busquem créditos para suprir suas necessidades e, na impossibilidade de pagamento destes, adquirem novos créditos para quitação dos anteriores. Esse ciclo de incapacidade que o devedor pessoa física, leigo, consumidor e de boa-fé, possui de liquidar todas as suas dívidas é, portanto, chamado de superendividamento. (MARQUES, 2006, p. 211).

É preciso diferenciá-lo entre superendividamento ativo e passivo. O primeiro, ocorre pela ocorrência da abusividade em relação ao crédito, caracterizada pela má-fé, ou pela má administração das finanças pessoais ou familiares. O segundo termo, passivo, caracteriza-se pelas situações imprevisíveis que podem surgir como um acidente de vida, como um nascimento de filho, por exemplo, e geram um descontrole financeiro e impossibilidade de arcar com dívidas futuras e atuais. (MARQUES, 2006, p. 258-259).

Em algumas situações, o crédito é oferecido de forma inconsequente, demonstrando a existência de um problema sistêmico. Mesmo concedido mediante uma análise prévia, há uma concessão irresponsável. A partir do instante em que as dívidas assumem o poder de comprometer o sustento de uma família inteira, compreende-se que não é um problema individualizado, mas um problema social. Desse modo, deve existir uma legislação que oriente à prevenção e investimentos em educação financeira. Os credores devem participar ativamente, de acordo com o princípio da boa-fé, de um justo programa de renegociação de dívidas.

Há uma previsão de atualização legislativa do CDC. Em 2011, um comitê de juristas convocados pelo Presidente do Senado Federal, apresentou um anteprojeto de lei pertinente à regulação de questões atreladas ao superendividamento, a PLS 283/2012. Ainda não é possível afirmar que as propostas de inovações legislativas se tornarão lei, mas seu conteúdo é de extrema importância ao passo que preocupa-se, principalmente, com dois aspectos: a prevenção de grandes dívidas e à expansão do dever de informar. Quanto à informação, expressões estimulantes e maliciosas como as que propagam a não realização de consulta aos serviços de proteção de crédito seriam

proibidas, já que esse contexto atrai consumidores que já tornaram-se inadimplentes. Outra precaução consiste na inclusão de normas de caráter pedagógico, enfatizando o dever de solidariedade oriundos do fornecedor, além de medidas específicas a respeito de como as informações devem ser repassadas, como, por exemplo, a soma total a pagar. (MIRAGEM, 2016, p. 125).

Enquanto as alterações legislativas que pretendem a proteção pré-contratual do consumidor não são efetivadas, resta-lhe, portanto, o questionamento do contrato firmado em juízo. Na prática jurisdicional, este consumidor deve dirigir-se ao judiciário para questionar a taxa de juros, a fim de quitar as suas dívidas de maneira justa e equilibrada. Caso não seja verificado o elemento complexidade da prova na causa, a produção probatória pericial não seja essencial e os cálculos a serem utilizados sejam aritméticos simples, não há que se alegar incompetência do Juizado Especial Cível - JEC, conforme pode ser observado na jurisprudência a seguir:

CIVIL E CÓDIGO DO CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL AFASTADA. FINANCIAMENTO BANCÁRIO. REVISÃO DE TAXA DE JUROS DE CONTRATO. TAXA SUPERIOR À MÉDIA DE MERCADO. ABUSIVIDADE VERIFICADA. INCIDÊNCIA DO CDC. CONTRATOS DE ADESÃO. MITIGAÇÃO DO PRINCÍPIO DA AUTONOMIA DA VONTADE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1) Não há que se falar em incompetência do Juizado Especial em razão da alegada complexidade da causa. É que o caso em análise dispensa a produção de prova pericial, eis que versa sobre abusividade da taxa de juros, pendente apenas de cálculos aritméticos. Preliminar afastada. 2) Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2.º do art. 3.º do referido diploma legal. 3) Nos contratos de adesão há uma mitigação do princípio da autonomia da vontade. Configurada a ilegalidade ou abusos, cabe ao Estado-Juiz restabelecer o equilíbrio da relação contratual. In casu, verificou-se a abusividade da taxa de juros remuneratórios, com percentual de 14,61% ao mês, devendo haver a adequação à taxa de mercado, cabendo à ré restituir os valores cobrados indevidamente, conforme estabelecido na sentença. 4) Recurso conhecido e não provido. 5) Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. (TJ-AP - RI: 00396045320138030001 AP, Relator: EDUARDO FREIRE CONTRERAS, Data de Julgamento: 12/06/2014, Turma recursal)

Caso contrário, ou seja, quando a complexibilidade da prova é tamanha que exista a necessidade de um perito que apresente os cálculos dos juros remuneratórios aplicados aos contratos, afasta-se a atuação dos JECs. (XAVIER, 2016, p. 10). Isso causa um prejuízo no acesso à justiça por parte de pessoas com menor poder aquisitivo,

já que o órgão do judiciário que trata dos casos de menor obscuridade democratiza esse acesso à todas as classes sociais.

Muito embora muitas pessoas que consomem tenham capacidade intelectual para a compreensão do que está contratando, pela conjuntura vulnerável, não estão livres de tornarem-se reféns das ofertas que aceitam. As falhas que decorrem da execução do contrato geram um impasse que, muitas vezes, por não obterem solução extrajudicial, desaguam no patamar judiciário. Com as demandas consumeristas, os órgãos judiciais tiveram a sua carga de trabalho ampliada. Diante dessa acumulação, as relações de consumo foram um dos motivos primordiais que impulsionaram a criação dos JECs. A evidência disso é a disposição do art. 5º, IV, do CDC, que determina a “criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo”.

Nos JECs é perceptível a efetivação da função social da esfera judicial no Brasil ao orientar-se “pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”, conforme disposto na Lei nº 9.099, de 26 de dezembro de 1995, a qual dispõe acerca dos Juizados Especiais Cíveis. Além de sentenças proferidas em um espaço temporal menor quando comparado ao consumido pela justiça comum, um dos instrumentos utilizados pelo JEC, para maior eficiência e produtividade, é a aplicação do princípio do *jus postulandi*, que é aquele que diz respeito à capacidade facultada ao indivíduo da sociedade de comparecer ao Juizado sem a necessidade de contratação de um advogado. Embora existam algumas regras que excepcionem essa premissa, como a obrigatoriedade de assistência profissional em causas de valores maiores do que vinte salários mínimos, conforme o art. 9º da Lei nº 9.099 de 1995, o art. 2º, da mesma lei, já citado, não revela nenhuma necessidade de capacidade técnica jurídica ao dispor os fundamentos norteadores do órgão em pauta.

A essência dos JECs visa a quebra de barreiras que obstruem o acesso da população ao sistema judiciário. Visto o teto exigido para o valor da causa, atualmente de 19.960, que permite que a parte possa pleitear sem ser assistida profissionalmente, é possível afirmar que uma grande parte dos consumidores podem ser respaldados pelos

mecanismos básicos da instituição que busca, primordialmente, a conciliação. (XAVIER, 2016, p. 10).

De modo infeliz, essa busca pela proteção pós-contratual torna-se um caminho longínquo e um fator estressor. As pessoas perdem um longo período de tempo na busca pela abstenção de prejuízos oriundos das relações de consumo. Elas passam por vários momentos de abstenção de atividades obrigatórias e essenciais como estudo, lazer e trabalho, para deslocar-se várias vezes até o estabelecimento comercial, para apresentar-se no judiciário, para telefonarem para uma ouvidoria, para comparecerem aos postos do Procon. As empresas para as quais os consumidores trabalham também sofrem prejuízos, quando o seu funcionário precisa ausentar-se do posto de trabalho para solucionar questões produzidas por outras empresas. Ademais, o tempo de vida como bem jurídico é irreversível, intangível, escasso e finito, portanto, quando desperdiçado, o prejuízo é evidente. (DESSAUNE, 2011, p.134).

Para o advogado Marcos Dessaune, o fato do consumidor dispor seu tempo para solucionar divergências consumeristas as quais não deu causa chama-se Teoria do Desvio Produtivo. O autor da tese ensina que os fornecedores carregam o dever, disposto em lei, de oferecer ao mercado consumerista serviços e produtos de boa qualidade, além de serem proibidos de expor pessoas às práticas abusivas. Infelizmente, quem fornece mal e o próprio poder público distanciam-se de seus deveres legais, acarretando na distribuição em massa de produtos defeituosos e serviços imperfeitos.

Reconhecida a sua aplicação pelo STJ em 2018, a teoria ressalta que tais adversidades consomem um tempo de vida humana irrecuperável, que jamais poderá ser repostado ou compensável. (CONSULTÓRIO JURÍDICO, 2018). Essa nova modalidade de dano extrapatrimonial caracteriza-se pelo desgaste temporal que pode gerar danos na esfera moral e patrimonial do consumidor, seja dano emergente ou lucro cessante, pois, diante de situações em que pessoas enfrentam um problema desde a sua constatação até a prolação da sentença, submetem-se e dedicam-se à essa situação durante um longo período de tempo. Na maioria das situações, o consumidor computa gastos com ligações, transporte e advogado. No período em que ausenta-se das suas atividades para comunicar-se com o fornecedor, ele pode perder, por exemplo, um contrato de trabalho.

Essa transferência de tempo a ser sacrificado é realizada indevidamente pelas empresas, quando estas transportam as suas responsabilidades de resolução para um consumidor que não motivou o evento danoso e que não possui nenhuma forma de solucionar a divergência por meios próprios. Tais situações demonstram que o problema existente é de caráter estrutural. São violações às determinações legislativas que rompem com uma obrigação que é, erroneamente, transferida ao consumidor. A comprovação do tempo gasto pode ser algo complexo, portanto, pode-se utilizar o instituto da inversão do ônus da prova.

As situações de mau atendimento, em geral, são tratadas como circunstâncias acarretadoras de meros dissabores que fazem parte da vida em sociedade e não desaguam em dano moral. Embora não seja um bem jurídico expressamente tutelado constitucionalmente, o tempo tem um valor inestimável e não pode ser alvo de desprezo. Por uma questão de proporcionalidade, períodos curtos e sem continuidade, como o gasto total de um ciclo temporal incapaz de afetar negativamente a rotina, pode ser considerado um mero dissabor cotidiano. Enquanto isso, demoras de dias, meses, anos, podem configurar um dano que não é nem moral e nem material, mas sim temporal.

O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse seu tempo pessoal. (DESSAUNE, 2011, p. 136)

Essa teoria elogiável é um grande apoio no exercício de repressão dessas ocorrências que devem ser impedidas de se proliferar. O ideal seria que todas passassem a respeitar o consumidor e o seu tempo. Espera-se que a transformação do tempo desperdiçado em dano indenizável torne as relações consumeristas mais eficientes e urgentemente reparadas. Cada vez mais exigente, o consumidor não quer assegurar apenas bens básicos, quer garantir a sua dignidade, respeitabilidade e justiça social. Tais valores alicerçam a sociedade em seu desenvolvimento. É primordial que o Estado, o meio acadêmico e todos os fornecedores voltem-se para as necessidades dos consumidores rumo a um cenário que favoreça a implementação de um capitalismo mais ético e promova a cidadania.

3 ELEMENTOS NORTEADORES DA PROTEÇÃO PRÉ-CONTRATUAL

3.1 Responsabilidade social corporativa

Os paradigmas de gestão social resultaram das divergências históricas entre sociedade, mercado e Estado, motivados pela complexidade de suas relações. No Estado Absolutista, o arquétipo de gestão era o patrimonialismo, pois não existia a diferenciação entre setores público e privado. O domínio pertencia à figura do monarca, inclusive o comércio submetia-se ao poder absoluto, assim como a sociedade era subalterna ao poder estatal. O rei constituía títulos de nobreza como visconde, conde, duque, marquês e barão. Essas pessoas tornaram-se leais ao soberano, consumando o seu poder em prol do monarca. (FRIEDE, 2017, p. 21).

A concentração de poder e a acumulação de capital são fundamentais para que compreenda-se essa personalidade estatal e a sua administração. Quanto maior o patrimônio e a coerção, maior a força pública. Tal modelo de gestão propicia transações ilícitas de favorecimentos, personalismo e corrupção. O cenário absolutista traduz-se com perfeição na seguinte frase de Arthur Bernardes, ex-presidente no período da República Velha: “Aos amigos, tudo; aos inimigos, o rigor implacável da lei, se possível”. (REIS, 2012, 255). No Brasil, o patrimonialismo perdurou durante o colonialismo, suportou o período da primeira fase da República, chegando a Era Vargas sendo levemente descaracterizada. (TORRES, 2004, p. 144). Atualmente, existem vestígios desta ausência de linhas limítrofes entre o patrimônio público e o privado na administração pública, podendo ser verificados por meio da abrangente corrupção e do clientelismo.

Segundo Jürgen Habermas, em sua obra *Mudança estrutural da esfera pública*, mostra que o Estado Moderno nasce fundamentado no desenvolvimento dos interesses burgueses. O filósofo de origem alemã apresentou, nesse sentido, formulações a respeito do “ideal democrático dos cidadãos participarem do próprio governo por meio da discussão pública, revendo o diagnóstico de transformação da esfera pública”. (MARQUES et al., 2009, p.49). Neste contexto, observa-se uma ruptura na supremacia

no momento em que o rei dividiu o seu poder com o parlamento. O pensamento burguês visava especificamente a expansão dos benefícios privados, porém com um prolongamento para o interesse público. Ao passo em que os burgueses interessavam-se por espaços públicos como as ruas, ambicionavam o maior fluxo de pessoas visualizando suas vitrines e corporificando o aumento das suas vendas. Desse modo, nasceu o mercado fundido às afeições formuladas pela burguesia.

A partir disso, o Estado passou a praticar a administração burocrática. Essa forma de gerenciamento atuou como base estatal estabelecendo pilares como obediência, hierarquia, disciplina e regras procedimentais formais. Essa forma de condução instalou-se na organização do exército, das empresas burguesas e do Estado. Mesmo nos dias atuais, é possível verificar a forte existência de burocracia. Para o estudioso francês Michel Crozier, não é viável que exista um cotidiano totalmente desburocratizado, porém é plausível flexibilizá-la dando abertura para a introdução de uma face estatal democrática. (LIMA, 2005, p. 41).

Para o professor português Boaventura de Sousa Santos, é preciso democratizar o Estado e a sociedade simultaneamente:

Muito embora haja quem continue à espera que seja o Estado a resolver os problemas, através do incentivo à participação cidadã está se produzindo uma mudança de atitudes, de uma atitude passiva para outra ativa, participativa, que cobra não apenas direitos sociais (educação, saúde, vias de comunicação, créditos e projetos), mas também direitos políticos e cívicos. Este pedido de compromisso com o Estado está em concordância com o que Uprimny e Villegas (2001) referem sobre o modo como a Constituição de 1991 favorece a “intervenção ativa do Estado na procura de justiça social”, apesar de possibilitar também privatizações e políticas neoliberais. (SANTOS, 2002, p. 203).

A administração burocrática foi e permanece importante, porém, existiu a necessidade de implementar a sua despersonalização. Essa descaracterização teve início com a criação, em 1938, pelo governo de Getúlio Vargas, do Departamento Administrativo do Serviço Público – DASP que teve o intuito de profissionalizar a máquina pública, objetivando a redução do caráter infrutífero do funcionalismo público federal, além da sua reorganização. Outras iniciativas como o Ministério da Desburocratização surgiram para reduzir os impactos ocasionados pelo sistema burocrático na vida social e econômica brasileiras. (TORRES, 2004, p.161).

Em 1995, sob a influência do economista Luiz Carlos Bresser Pereira, com a Reforma da Gestão Pública, norteado pelo Plano Diretor da Reforma do Aparelhamento do Estado, o Brasil passou a empenhar-se em flexibilizar os trâmites administrativos. Nisso inclui-se o gerencialismo que baseia-se na desburocratização e na inserção de metas a serem atingidas rigorosamente controladas pelo poder estatal. (MATIAS, 2018, p.240). Desse modo, aproximou-se do modelo de gestão empregado nas empresas privadas, porém, manteve base o paradigma burocrático de gestão.

A emergência da sociedade civil ocasionou uma ruptura no poder, apresentando de forma nítida os três setores da coletividade: Estado, mercado e sociedade civil. O corpo social possui uma estruturação complexa e os modelos de gestão revelados ao longo da história permanecem. Dessa forma ergue-se a gestão social que traduz-se em uma ação gerencial, orientada pela utilidade pública não estatal com a finalidade de construção do bem comunitário. Em outras palavras, seu surgimento deve-se à suplica social que solicita uma chefia que atenda ao interesse público coletivo. É a consolidação da democracia dentro da organização coletiva, associando-se intimamente com os movimentos sociais, conselhos gestores de políticas públicas, organizações não governamentais, entre outros, formando uma opinião popular capaz de influenciar ações políticas e ações governamentais. (GOMES, 2017, p. 117).

Para que a gestão social seja implementada no seio da esfera pública não estatal, é necessário que exista espaço para a democracia. Não é uma organização tangível, mas consiste na capacidade de as pessoas formarem grupos organizados que debaterão sobre determinado problema na sociedade, a fim de influenciarem o poder legislativo e executivo a fazer valer a opinião popular no sistema governamental. É muito comum movimentos sociais protestarem contra Propostas de Emendas Constitucionais – PECs e obterem o seu arquivamento, como o ocorrido em 2013, em relação à PEC 37 conhecida como “PEC da impunidade” por instituir que a investigação criminal seria de competência das polícias federal e civil. (UOL, 2013).

Como o mercado está inserido na tríade da gestão social, as empresas foram pressionadas a preocuparem-se com assuntos que vão além da Gestão Empresarial tradicional, como a busca clássica pela maximização dos lucros. Dessa forma, passaram a inserir em suas condutas a responsabilidade social corporativa que agrega sensatez e

seriedade a sua relação com os *stakeholders*, que são todos os atores que contribuem para a consolidação da empresa no mercado, como fornecedores, autoridades públicas, concorrentes patrocinadores, trabalhadores, clientes, usuários e concorrentes. Essa nova forma de atuação gera benefícios ao ramo empresarial como a captação de novos consumidores, além de somar importância à imagem da marca valorizando-a. (STADLER, 2014, p. 115).

Através da responsabilidade social, empresas colaboram para a concretização voluntária de uma sociedade mais justa e a implantação de atitudes ambientalmente corretas. Esses comportamentos empresariais são estimulados por consumidores que estão cada vez mais exigentes. Estes passaram a adotar critérios sociais como uma de suas condições no ato da escolha da compra de serviços e produtos. Quanto maior o poder aquisitivo do consumidor, maior é o seu poder de decisão, já que quem detém poucos recursos, determina-os apenas conforme as suas necessidades básicas. A consciência de quem consome e a sua mobilização está cada vez mais influenciando no mercado. Enquanto de um lado é gerada um efeito de pressionamento sobre as empresas, fazendo com que elas cumpram as suas políticas estabelecidas e divulgadas, do outro é exigido um maior controle e fiscalização de entidades reguladoras.

O esforço da sociedade civil e das organizações não governamentais (ONGs) ganhou força nos anos 1980 e passou a focar três grandes fatores de responsabilidade social:

1. Vigiar a atuação das grandes empresas nos países mais pobres e a relação de equidade com a população local.
2. Denunciar os baixos salários e as condições precárias de trabalho nos países mais pobres.
3. Lutar contra o processo de exclusão instalado pela ação das grandes empresas: crescimento de riqueza acompanhado do aumento da pobreza (desigualdade social).

(...) Assim, as campanhas de denúncias de violação dos direitos humanos deixaram de se dirigir apenas aos governos e passaram a se concentrar também em grandes empresas e mercados. (PERSEGUINI, 2015, p. 6).

As empresas possuem grande influência em todo o ambiente em que atuam, enquanto as suas medidas atingem a sociedade como um todo, direta ou indiretamente. Nesse sentido, todos os endereços virtuais de instituições bancárias possuem informações relativas à responsabilidade social e a preocupação com o equilíbrio comunitário. Em vista disso, a Fundação Itaú Social atua, principalmente, no setor

educacional contribuindo para a oferta de educação integral de qualidade para adolescentes e crianças em condições de vulneráveis. No campo financeiro, também demonstra preocupação com a economia dos seus consumidores, com a orientação de seus colaboradores a respeito do uso consciente do dinheiro, além da distribuição de cartilhas nas agências para o público em geral. Ademais, realizam palestras direcionadas ao público empresarial e oficinas para jovens com idade entre 14 a 25 anos.

O Banco do Brasil também declara publicamente, através de suas redes sociais e a sua página na internet, o seu compromisso com o desenvolvimento social, principalmente no que tange à esfera ambiental, estabelecendo o limite de crédito das empresas conforme critérios socioambientais. Em 2016, conforme divulgado pela Revista EXAME, o banco HSBC foi listado entre as 20 empresas que atuaram exemplarmente no que tange à responsabilidade socioambiental. Destacou-se devido ao seu programa de treinamento de colaboradores, o “*Climate Partnership*”, destinado a incentivá-los a popularizar práticas sustentáveis. Além disso, evidenciou-se pelo seu investimento maciço de R\$ 15,8 milhões em projetos sociais. (EXAME, 2016).

Praticamente todas as instituições bancárias mostram em seus sites uma aparência de dedicação parcial às atividades de responsabilidade social, com enfoque na justiça social e na restauração do meio ambiente. Entre as preocupações apresentadas, percebeu-se que todas elas mencionaram o seu apreço a respeito de assuntos importantes como superendividamento e educação financeira. Por outro lado, de forma contraditória, divulgam a aquisição do crédito como uma maneira de realizar um grande sonho. As ofertas de crédito ocupam lugares de destaque e utilizam-se de frases impactantes como “O que a nossa chama pode fazer por você hoje? Abra já a sua conta”, utilizada na página inicial da residência virtual do Banco Santander.

As informações a respeito à inteligência financeira, em geral, localizam-se em locais discretos e sem destaque, além de conterem um conteúdo textual que não coaduna com dados obtidos em pesquisas oficiais expostos ao longo do presente estudo. Os dados apresentados ao decorrer do trabalho sugerem que a prática de responsabilidade social não condiz com o discurso a respeito de educação financeira disposto nos sites das instituições. Insinua-se que a preocupação expressada não reflete-se no dia-a-dia. As entidades financeiras preocupam-se em transmitir uma imagem responsável aos

stakeholders como resposta à pressão social. Os números emitidos por pesquisas lideradas por órgãos de renome refletem abusividades em relação aos seus consumidores. (ANDRADE, 2011, p. 11).

Mesmo diante de uma evolução democrática, percebe-se que os consumidores não fazem uso pleno da soberania popular no que refere-se aos seus direitos no mercado de consumo. A ignorância a respeito de educação financeira e uma tradição fraca sobre o mesmo tema, cultiva presas fáceis para emboscadas comerciais. Sem conhecimento e sem consciência, não há mobilização social. Sem pressão da sociedade, não são realizadas maiores mudanças. Dessa forma, perpetua-se um ciclo de decisões acríicas impulsionadas por necessidades e desejos gerados pelo sistema capitalista.

3.2 Educação financeira

O autor do livro *Pai Rico, Pai Pobre*, Robert Kiyosaki, ainda em sua infância, contou com o apoio de duas figuras paternas: a biológica, o pai pobre, e o outro que era, na verdade, genitor do seu amigo, o pai rico. O primeiro possuía curso superior, tornou-se funcionário público, porém enfrentou dificuldades em suas finanças após a aposentadoria. O segundo, sem ensino médio, destacava-se pelo perfil empreendedor e futuramente encontrar-se-ia entre os mais ricos do estado americano do Havaí.

Kiyosaki recebeu orientações de ambos os pais, atribuindo a sua prosperidade aos ensinamentos recebidos, principalmente os oriundos de seu pai rico. Segundo a obra, existem duas formas de ganhar dinheiro e duas de perdê-lo. O dinheiro é distribuído individualmente, em forma de salário, em decorrência das atividades laborativas, assumindo o papel de primeira fonte de renda. Outra maneira de adquirir rendimentos é por meio do recebimento de aluguéis ou outros investimentos, chamados, pelo autor, de ativos. Esta faz com que a pessoa consiga receber um montante sem precisar locomover-se.

Em contrapartida, quando o sujeito atrai para si muitas despesas, sejam elas alimentação, lazer, educação ou saúde, encontra-se sem reservas monetárias. Em outro

momento, a pessoa possui algo que exige-lhe o desembolso de determinada quantia mensalmente, fato denominado pelo autor como passivo. Essa situação pode ser visualizada em um cenário em que alguém possui um veículo que gerará impostos, necessitará de combustível e manutenção.

Tais ciclos acima exemplificados podem parecer afirmações simplistas, porém, diferenciá-los é fundamental. O passivo e o ativo diferenciam-se porque um conduz o dinheiro favoravelmente aos cofres dos seres humanos, enquanto o outro retira-o. Os valores monetários somente evidenciam o padrão de fluxo de caixa inserido na intelectualidade de uma pessoa. Caso a pessoa carregue um espírito que a faça desembolsar tudo o que conquista, sendo esta uma tendência que acomete a maioria populacional, o crescimento de moeda disponível somente provocará o aumento das despesas. Quanto mais uma pessoa ganhar, mais gastará. (KIYOSAKI, 2011, p. 45).

O maior impasse educacional não está em como gerar dinheiro, mas como administrá-lo após obtê-lo. A classe baixa detém, em sua maioria, apenas despesas, enquanto os ricos aprimoram os ativos. A classe média realiza a compra de passivos como se ativos fossem. Muitas vezes, as pessoas não possuem conhecimento suficiente para ponderar sobre o que seria um bom investimento, assim como não conseguem distinguir um ativo de um passivo. Uma casa pode gerar uma boa renda por meio de um aluguel valorizado, assim como pode causar prejuízos gerando gastos com manutenção e impostos.

Segundo a composição *Pai Rico, Pai Pobre*, os pobres devem pensar como os ricos, que esforçam-se gradual e basicamente para elevar os ativos, realizando investimentos e, quando estes já produzem dinheiro sem a necessidade de uma sobrecarga de esforço extra, utilizam o montante para investir em luxos. Os outros percorrem a direção contrária daqueles que detém a fortuna, já que atuam despendendo riquezas fundamentalmente na compra de casas caras, celulares e automóveis, ignorando os ativos. Assim, tornam-se escravos econômicos.

Isso não significa que pobres se tornarão milionários por meio do esforço próprio, pois existem vários fatores determinantes que podem impedi-los de alcançar determinado patamar. Porém, expressa que é possível fazer com que a economia atue a favor do indivíduo, de sua dignidade, seu bem-estar e sua autonomia, de forma que ele não

trabalhe apenas para quitar compromissos como fazem os escravizados pelo consumismo. (KIYOSAKI, 2011, p. 21).

A inteligência financeira faz-se importante na determinação de um objetivo material, desde as suas definições até o fim da sua trajetória. Todas as dimensões da vida estão interligadas ao universo econômico, impactando o cotidiano global. Nessa sintonia, ações individualizadas, quando unidas, provocam uma mudança estrutural. A qualidade de muitas escolhas depende de fatores financeiros. É preciso que a comunidade, de modo geral, seja instruída a poupar e consumir de forma racional. Desse modo, é possível implementar mais paridade nas transações.

Ao consumir, as pessoas vivenciam uma falsa sensação de prosperidade. Dessa forma, o mapeamento do comportamento do consumidor deve ser transferido para o universo das políticas públicas que articulam dinâmicas que considerem a humanidade de seus sujeitos. Quando reconhece-se o homem como ser emocional, conclui-se que as práticas de educação financeira precisam ser mais atraentes. Daniel Kahneman, o Nobel de Economia de 2002, criou a teoria da economia comportamental que procura desmistificar as etapas de decisão de indivíduos emocionais quando expostos ao consumo. Associando economia a psicologia, o psicólogo israelense sugere que não há a necessidade de respostas complexas, pois as melhores soluções estão nos detalhes:

As pesquisas em economia comportamental têm mostrado o enorme impacto que podem gerar pequenas mudanças das mais diversas formas: no contexto em que a escolha está inserida, na forma como ela é apresentada, evidenciando como os outros agem naquele contexto, se é fácil ou não tomar aquela decisão, se naquela circunstância é mais confortável se manter na opção padrão ou no status quo, enfatizando o poder do ponto de referência, dado que nossas escolhas são sempre relativas, enquadrando a escolha como perda ou ganho, trazendo a decisão para um momento que tentação ainda não está na jogada, ou o contrário, entre outros. (ÁVILA, 2015, p. 34).

Em contrapartida, mesmo em meio de tamanha crise econômica brasileira, os bancos registram lucros altos. Segundo informação divulgada pela Federação dos Bancários no Estado do Paraná – FEEB, em 2018, o banco Itaú obteve um lucro de R\$ 25,700 bilhões, enquanto o Bradesco lucrou R\$ 19,085 bilhões, e o Santander, R\$ 12,166 bilhões. Quando pessoas sofrem dificuldades financeiras, eles oferecem empréstimos. Quando a população colhe rendimentos, o dinheiro poupado é utilizado no

mercado para desenvolver uma maior lucratividade.

Algumas pessoas adquirem produtos financeiros sem consciência plena de seus atos e das consequências destes. Nesse contexto, muitas vezes pessoas aflitas e deseducadas são alvos fáceis das armadilhas contratuais. Entre as motivações da vulnerabilidade econômica de cada indivíduo, destaca-se o fato das pessoas vivenciarem uma crise de insuficiência de recursos, além da evidente debilidade presente no acervo de conhecimentos a respeito de planejamento financeiro. Como consequência do despreparo relativo às finanças, pessoas compram bens supérfluos acima de suas rentabilidades. Pelo mesmo motivo, existem os que não possuem capacidade ativa de compra, nem para o abastecimento das próprias necessidades básicas. A carência de educação financeira também submete os sujeitos das relações consumeristas a juros altos de serviços como cartão de crédito ou cheque especial. (DODL, 2011, p. 176).

Dados estatísticos comprovam a falta de preparo do consumidor. Em janeiro de 2019, o Banco Central, em parceria com o SPC Brasil, divulgou os resultados de uma excelente pesquisa que comprova que grande parte dos brasileiros não cultiva o hábito do planejamento financeiro e não sustenta nenhuma poupança. Foram analisados 804 casos no período entre 12 a 27 de novembro de 2018. O público-alvo abrangeu os moradores das capitais brasileiras, de todas as classes sociais e ambos os sexos. (SPC BRASIL, 2019, p. 16).

De todas as respostas, 36% dos entrevistados assumiram não elaborar um sistema de controle de despesas mensais, seja por confiar demais na própria memória (22,6%), seja por indisciplina (18,1%), por não possuir tempo disponível para tal tarefa (11,3%) e por preguiça (12,4%). (SPC BRASIL 2019, p. 5). Quando questionados a respeito da inclusão em cadastros ativos em órgãos responsáveis pela proteção do crédito, 44% revelaram que tiveram seus nomes negativados no período dos últimos 12 meses. (SPC BRASIL, 2019, p. 2). Das informações registradas, 73,2% confessaram que em alguma situação a renda familiar foi insuficiente para o pagamento de todos os compromissos firmados.

Diante da realidade acima apresentada, a qual envolve pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, constata-se a importância da inteligência voltada às finanças para uma vida mais tranquila, equilibrada e previsível. Faz-se significativo que a educação

financeira seja inserida obrigatoriamente na grade curricular escolar do ensino fundamental e médio, ensinando a planejar e a lidar com situações contratuais cotidianas, além de orientar a respeito do enfrentamento de imprevistos e do consumismo. Considerando que a raça humana é a que mais demora a obter o alcance da sua independência, as crianças expostas a tais instruções interiorizam e exteriorizam esse aprendizado em projeções dos seus futuros. (BRASIL, 2017).

O país é vasto geograficamente, dotado de diversidade social, natural, cultural e estrutural. Por esse motivo, a promoção da cidadania financeira é uma iniciativa complexa que necessita, além do apoio do setor público, a atuação do setor privado. Por iniciativa do Comitê Nacional de Educação Financeira - CONEF criou-se, portanto, a Estratégia Nacional de Educação Financeira – ENEF com a finalidade de vincular intervenções integradas de educação financeira no Brasil. Tal mobilização multissetorial foi criada por meio do Decreto Federal 7.397/2010, implementada como política pública de caráter permanente, e as suas características principais consistem no asseguramento de ações gratuitas, a disseminação da informação, orientação e formação, busca pela solidez e eficiência do sistema financeiro nacional, além da garantia da sua imparcialidade diante de instituições comerciais.

Os seus objetivos visam a instituição de estratégias que possibilitem que cidadãos tomem decisões econômico-financeiras de maneira consciente e autônoma. Para que tais finalidades sejam alcançadas, as entidades que integram o CONEF são: Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários, Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, Ministério da Justiça, Ministério da Previdência Social, Ministério da Educação, Ministério da Fazenda, ANBIMA, BM&F BOVESPA, CNseg e Federação Brasileira dos Bancos – FEBRABAN. (VIDAEDINHEIRO, 2017).

Além de desafiador, é um assunto que custa muito caro à sociedade como um todo. Felizmente, o tema está sendo popularizado e disseminado nos locais mais buscados pela população: por meio das redes sociais. Nesse sentido, o YouTube tem atuado significativamente em favor da educação financeira voltada para os públicos adulto e adolescente. O canal *Me Poupe*, da Nathalia Acuri, e o canal *Primo Rico*, de Thiago Nigro, são grandes exemplos de iniciativas capazes de disciplinar coletivamente.

Ao atingir um enorme público, juntos somam 4.936.961 inscritos, ensinam pessoas a respeito de poupar independente de renda, como investir, quais as diferenças entre desejos e necessidades, e outros assuntos tão importantes e desconhecidos pelos indivíduos.

Da mesma forma, os bancos também realizam tentativas de “educar” a população. Além de disponibilizar cartilhas sobre o tema, o Banco do Brasil, em sua página virtual, fornece instruções acerca do uso responsável do dinheiro. Nesse canal de comunicação, são fornecidas dicas a respeito de investimentos, empréstimos e controle financeiro. O Santander também segue com bastante semelhança tal prática. Através da internet, realiza uma serie de considerações a respeito de negociações de dívidas bancárias e gestão de risco. O Itaú associa sustentabilidade com inteligência financeira, disponibilizando vários documentos que versam sobre educação financeira. Percebe-se que os citados e os não mencionados possuem grande preocupação com as boas recomendações direcionadas às finanças.

De modo geral, existe uma tradição de crédito no Brasil, enquanto o otimismo infundado não permite que o dinheiro seja armazenado durante um período de melhora econômica. Em muitos casos, a ausência de um planejamento e a inocência a respeito das suas escolhas relativas às finanças, leva o consumidor ao desespero e à adesão das ofertas do mercado sem uma reflexão aprofundada. A educação financeira, no cenário atual, é falha. Se não existissem os problemas basilares, tratar-se-ia de um mercado invejável, com utilizadores bem informados e menos vulneráveis.

3.3 Modificações legislativas

A mobilização social é de extrema importância e faz-se fundamental, porém não basta-se. Faz-se necessário a intervenção da força estatal regendo leis e gerindo um sistema intrincado de fiscalização. A facilitação do acesso ao crédito, voltada principalmente ao consumidor carente de educação financeira e à venda popularizada de serviços e produtos bancários, pode acarretar sérios problemas na trajetória pessoal e

social. Em contrapartida, o estímulo ao consumismo já foi objeto de defesa contra a crise econômica internacional. Porém, não existiu uma instrução maciça dessa população preparando-a para administrar as consequências do aquecimento econômico.

Dessa forma, para descomplexificar o alcance ao crediário, várias medidas foram estipuladas. Entre elas, por exemplo, inaugurou a possibilidade de um pagamento de valor mínimo para faturas de cartões de crédito. Tais ações voltadas à disseminação de facilidades para a classe popular não trabalham em favor do consumo consciente. Ao contrário, muitas famílias pobres ou de classe média baixa tornaram-se endividadas. Estes grupos de pessoas representam a fatia de população que mais carece de educação financeira. O consumidor é uma figura essencial para os bancos e este último possui uma parcela de culpabilidade nos índices de insucesso resultantes dessas transações.

Existem duas propostas de alterações no CDC em tramitação. O Projeto de Lei 3515 de 2015, que encontra-se aguardando Criação de Comissão Temporária pela MESA, pode ser uma alteração legislativa eficaz na implementação de uma cultura de contratação de crédito mais responsável. Por meio das alterações na forma como o crédito é concedido, espera-se coibir ações abusivas que atuam previamente às contratações, principalmente as que acarretam o superendividamento.

O texto do PL trata da proibição de publicidades de crédito que utilizem-se de termos maliciosos como “sem juros”, “com taxa zero” ou “gratuito”. Também preza pela repactuação de débitos de forma conciliatória. De maneira aplaudível, exige que os contratos contenham informações claras sobre o montante das prestações, o total dos encargos e a taxa efetiva. Outra medida formidável é a proposta de fortalecimento dos Procons. Estes órgãos de defesa do consumidor poderão notificar o fornecedor para emitirem as informações de interesse de seus clientes. Além do mais, a audiência conciliatória no Procon terá a mesma efetividade de uma conciliação realizada no âmbito do judiciário. Ao estabelecer regras preventivas e reforçar as já existentes, o Projeto de Lei 3515/15 visa garantir a dignidade humana e o mínimo existencial. (CÂMERA DOS DEPUTADOS, 2016).

Já o PL 3514 de 2015, de autoria do Senador José Sarney, assim como o projeto supracitado, atua diretamente na esfera contratual, propondo uma interpretação mais favorável a quem consome, dispendo acerca de normas regulamentadoras a respeito do

comércio eletrônico como a necessidade do aumento da proteção, da segurança e da privacidade. Concomitantemente, elenca os critérios e as regras para contratação à distância, além de realizar um aprofundamento acerca do direito de arrependimento e desistência. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2016).

De qualquer modo, os contratos devem ser mais transparentes. O consumidor deve saber o que diz exatamente cada item contratual separadamente e inserido contextualmente. O Banco Central emitiu uma determinação que obriga a divulgação do Custo Efetivo Total – CET, que é um instrumento instituído na busca da divulgação de todos os custos do contrato. (BANCO POPULAR DO BRASIL, 2018). Só assim é possível comparar um contrato com o outro. Dessa forma, o consumidor pode saber se está adicionado maleficamente algum ganho financeiro. Onde o CET anual for menor, ele deve contratar o crédito. Ações desse tipo devem ser criadas e incentivadas, para que o poder de decisão do consumidor seja respeitado e fortalecido.

Os Projetos de Lei pretendem contribuir significativamente para a fase pré-contratual. Porém, é preciso ir além. O consumidor é informado porque a lei exige, mas não está habituado à linguagem bancária e as disposições contratuais não são dispostas de maneira clara a ele. Seria crucial que os contratos fossem, em sua totalidade, entregues fisicamente ou através de correio eletrônico, elaborados com letras diferentes e negritadas nos trechos de maior importância, e com a exposição dos riscos que o consumo de crédito acarreta, como acontece com as mensagens difundidas nas maços de cigarro.

CONCLUSÃO

O Direito do Consumidor nunca foi visto como um dos eixos principais de políticas públicas de nenhum governo. A população mantém-se contratando produtos e serviços financeiros sem nenhuma informação sólida. A atividade final do banco é de fornecer tais insumos, ao passo que a população necessita dos serviços bancários. Todavia, é necessário que exista uma intervenção legislativa associada às políticas públicas. As ações individuais fazem diferença, porém o poder político deve preocupar-se em auxiliar os consumidores a transfigurar a sua cultura atual de crédito por meio ações robustas e generalizadas.

Principalmente no que tange às renegociações, os juros são majorados e o consumidor necessita de um apoio profissional junto à análise de seus contratos, com a finalidade de desmistificá-los. Juntamente à inocência negocial, o desemprego alcança níveis altíssimos, e, aliado às dificuldades apresentadas nas renegociações, acarreta um quadro de ulceração da dignidade humana. É indiscutível a tamanha importância dos bancos nos cotidianos de toda a população. É completamente compreensível que as instituições financeiras e bancárias necessitem auferir lucros para darem continuidade às atividades comerciais e aos empregos que geram. Diante da limitação da autonomia da vontade do consumidor, diante dos contratos em massa e frente à impossibilidade de personalização das regras negociais, é preciso refletir a respeito das condições de justiça e equilíbrio social na esfera consumerista bancária.

Existem milhões de pessoas endividadas, tornando-se alvo de estudos aprofundados de profissionais das áreas do direito, da economia, da psicologia, da matemática e da educação. O superendividamento pode ser o tema mais recorrente, porém não é o único. A maioria dos conflitos na esfera extrajudicial e no âmbito do judiciário poderiam ser evitados caso houvesse uma legislação pontual, existissem políticas públicas potentes voltadas à proteção do consumidor, através de uma atuação mais sustentável das instituições e desde que a educação financeira fosse uma tradição forte no Brasil.

O antagonismo atribuído aos bancos também tem a sua responsabilidade parcialmente atribuída ao comportamento exteriorizado de seus clientes. Ao passo que não poupam, tornam o dinheiro um produto escasso que, quando emprestado, é intencionalmente disposto a juros altos. Os gastos altos e contínuos da classe média não permitem que os bancos demandem tanto dinheiro quanto o solicitado pelos seus clientes. Ao perderem o controle orçamentário, pessoas buscam solução em empréstimos, financiamentos, cheque especial e cartões de crédito.

Como resultado da contratação em massa, todas as negociações bancárias resultam em contratos de adesão. O consumidor desorientado entende naturalmente que a sua única solução é aceita-lo. Ele não vislumbra o planejamento e a reserva destinada para os gastos futuros. Ademais, não existe a percepção de que um maior volume monetário armazenado nos cofres das instituições bancárias possui o poder de diminuir os juros, tornando-as entidades aliadas e saudáveis no cotidiano das pessoas.

Em outras palavras, a modificação na cultura de crédito pode transformar o cenário de escravidão econômica em que a maioria populacional reside. Através da mobilização social e da intervenção estatal no Direito do Consumidor, é possível transformar consumidores reféns dos seus próprios atos voluntários em usuários conscientes. Desse modo, não lhes restará somente a opção de salvar-se das dívidas, após realizarem seus sonhos de alto valor material, ou depois de efetivarem o suprimento de necessidades básicas. Este consumidor se tornará mais exigente, mais criterioso, mais crítico e menos desvalido, o que o transformará em um agente menos vulnerável dando-lhe o poder de escolha. As pessoas precisam visualizar os seus problemas com muita clareza para que sintam-se parte do problema que acomete-as.

Não obstante, os comportamentos passam por processos educacionais. Os apelos publicitários estão em todos os locais, fazendo com que as pessoas queiram experimentar as vivências que o capitalismo oferta. Se não forem educados, não saberão distinguir desejos de necessidades, acreditarão que a aquisição de bens os elevará a outro patamar social e não terão como sustentar a realização de uma vida idealizada através das mídias. Nunca os consumidores tiveram tanto acesso à informação através dos meios de comunicação. Por um lado, isso é poder, e poder deve ser usado para a

efetivação das escolhas. Caso não seja possível realizar escolhas por conta do número escasso de possibilidades, que seja feito um uso racional e do modo correto.

A população precisa apoderar-se do poder de transformação, sem configurar um campo passivo de atuação. Porém, a responsabilidade é de todas as partes envolvidas. O Estado é um dos personagens mais importantes, mas não é o único. Dentro do contexto atual, a metamorfose promovida pelo poder estatal é muito lenta. A iniciativa privada pode ser mais veloz e eficiente na resolução dos males humanos. Sem transferir para si toda a responsabilidade do poder público, o capital também possui o compromisso social de fazer com que o dinheiro circule de forma responsável na sociedade e retorne para ele de maneira sustentável.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGRA, Walber de Moura. **Curso de Direito Constitucional**. 9. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

ANDRADE, Marcelo Aureliano Monteiro. **A "Responsabilidade Social" dos bancos no Brasil**. Revista de Gestão Social e Ambiental - RGSA, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 168-182, set./dez. 2011.

ÁVILA, Flávia. **A Economia Comportamental: um novo olhar para o ser humano – Revista da ESPM** • ano 21 • edição 98 • no3 • maio/junho 2015.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 23 de jan. de 2019.

CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Súmulas do STF e do STJ anotadas e organizadas por assunto**. 2. ed., rev., atual. e ampl.- Salvador: JusPodivm, 2017.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Ed. RT, 2011.

DODL, Alessandra. Barros, Jose Renato. **Desafios do sistema financeiro nacional: O que falta para colher os benefícios da estabilidade conquistada**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

FERNANDES, Alexandre Cortez. **Direito Civil: contratos**. Caxias do Sul, RS: Educus, 2011.

FERNANDES, Maria Giselda. **A outra face do Poder Judiciário: decisões inovadoras e mudanças de paradigmas**. Belo Horizonte: Del Rey. São Paulo: Escola Paulista de Direito – EPD, 2005.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. São Paulo: Atlas, 2018.

FRIEDE, Reis. **Lições esquematizadas de ciência política e teoria geral do Estado (evolução das instituições e do pensamento político)**. 4. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2017.

GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. **Direito Processual Civil, vol. 2: cumprimento da sentença, processo de execução, processo cautelar e procedimentos especiais**. Belo Horizonte: Del Rey, 2008.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor: artigo por artigo**. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODVIN, 2017.

GOMES, Kelinês. **Gestão no serviço social**. Curitiba: InterSaberes, 2017.

KERR, Roberto Borges. **Mercado financeiro e de capitais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

KIYOSAKI, Robert. **Pai rico, pai pobre**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

KUZMA, Edson Luiz. SILVA, Adriana Queiroz. Kuzma. **Responsabilidade social corporativa no setor bancário: um estudo comparativo**. *Sistemas & Gestão*, Vol. 13, No. 1, pp. 45-54. Disponível em: <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/1132>. Acesso em: 27 de jan. de 2011.

LIMA, Rogério Medeiros Garcia. **Direito Administrativo e o Poder Judiciário**. 2ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MARQUES, Ângela. COSTA, Caio Túlio. COSTA, Cláudio. et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 1999.

_____. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2002.

_____. **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.

_____. **Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul**. In: MARQUES, Claudia Uma; CAVALAZZI, Rosângela Lunardelli. *Direitos do consumidor endividado. Superendividamento e crédito*. São Paulo: RT, 2006.

_____. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2016.

MATIAS, João Luis Nogueira. **Relações privadas, mercado e desenvolvimento nos 30 anos da Constituição de 1988**. 1. ed. Fortaleza: Mucuripe, 2018.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Direito civil: contratos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos Editora, 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6ª ed. rev. atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

NEULANDS JUNIOR, Carlos Arthur. **Sistema Financeiro e bancário**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

PERSEGUINI, Alayde. **Responsabilidade social**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

REIS, Evandro Paes dos. ARMOND, Álvaro Cardoso. **Empreendedorismo**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.

RIZZATTO NUNES, Luiz Antônio. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

SAMUELSON, Paul A. **Economia**. 19ª ed. Rio de Janeiro: Mc Graw Hill - AMGH Editora Ltda, 2012.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SANTOS, José Aparecido dos. **Estrutura e Desenvolvimento dos Cálculos**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2011.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**. 8ª Edição, Porto Alegre: Livraria do Advogado Ed., 2007.

STADLER, Adriano. **Empreendedorismo e responsabilidade social**. 2ª ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

STF. ADI: 2591 DF, Relator: CARLOS VELLOSO, Data de Julgamento: 07/06/2006, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 29-09-2006. JusBrasil, 2006. Disponível em: <https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/760371/acao-direta-de-inconstitucionalidade-adi-2591-df>. Acesso em: 26 de jan. de 2019.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 6. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

_____. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

WAKAMATSU, André. **Matemática financeira**. São Paulo: Pearson, 2012.

XAVIER, Cláudio Antônio de Carvalho. **Juizados Especiais e o novo CPC**. Revista CEJ, Brasília, Ano XX, n. 70, p. 7-22, set./dez. 2016.

YUNUS, Muhammad, **O Banqueiro dos Pobres**. 1a Edição. São Paulo: Editora Ática. 2008.

WEBSITES

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE JURIMETRIA – ABJ. **Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/10/3dd1ecf89ce5d3d4cdd508462f9af1b6.pdf>. Acesso em: 24 de jan. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **SGS - Sistema Gerenciador de Séries Temporais.** Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTelaLocalizarSeries>. Acesso em: 02 de fev. de 2019.

BANCO DO BRASIL. **Uso responsável do dinheiro.** Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/voce/produtos-e-servicos/educacao-financeira#/>. Acesso em: 05 de fev. de 2019.

_____. **Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA.** Disponível em: <https://www.bb.com.br/portalbb/page3,8305,3924,0,0,1,6.bb>. Acesso em: 06 de fev. de 2019.

BANCO POPULAR DO BRASIL. **CET.** Disponível em: <https://www.bb.com.br/portalbb/page251,8900,8909,0,0,1,0.bb?codigoNoticia=8350>. Acesso em: 07 de fev. de 2019.

BRASIL. **Educação financeira para crianças.** Última modificação em 2017. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2011/09/educacao-financeira-para-criancas>. Acesso em: 05 de fev. de 2019.

BRASIL. IBGE. **Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação, 2019.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>. Acesso em: 23 jan. 2019.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Proposta altera regras para concessão de crédito ao consumidor.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/CONSUMIDOR/507624-PROPOSTA-ALTERA-REGRAS-PARA-CONCESSAO-DE-CREDITO-AO-CONSUMIDOR.html>. Acesso em: 08 de fev. de 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório Analítico Propositivo. Justiça Pesquisa. Políticas Públicas do Poder Judiciário. **Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições.** Conselho Nacional de Justiça, 2018.

Disponível em:

<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>. Acesso em: 25 de jan. de 2019.

CONSULTÓRIO JURÍDICO. **STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.** conjur.com.br Disponível em

<https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>. Acesso em: 01 de fev. de 2019.

EXAME. **20 empresas-modelo em responsabilidade socioambiental.** Disponível em:

<https://exame.abril.com.br/negocios/as-20-empresas-modelo-em-responsabilidade-socioambiental/>. Acesso em: 06 de fev. 2019.

FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS NO ESTADO DO PARANÁ – FEEB. **Lucro dos**

bancos. Disponível em: <http://www.feebpr.org.br/bancos/lucros>. Acesso em: 05 de fev. de 2019.

GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS. **Quão socialmente responsável é seu banco?** Idec, 2018. Disponível em

<https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/bancos/temas/direitos-do-consumidor/>. Acesso em: 27 de jan. de 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC. **As experiências dos consumidores em relação à renegociação de dívidas e a política dos bancos.**

Idec, 2017. Disponível em: <https://www.idec.org.br/pdf/compacto-pesquisa.pdf>. Acesso em: 26 de jan. de 2019.

_____. **Guia dos Bancos Responsáveis 2018: confira o lançamento do estudo.**

Idec, 2018. Disponível em: <https://idec.org.br/noticia/guia-dos-bancos-responsaveis-2018-confira-o-lancamento-do-estudo>. Acesso em: 27 de jan. de 2019.

ITAÚ. **Fundação Itaú Social** Disponível em:

https://ww2.itaú.com.br/hotsites/sustentabilidade/_/iniciativas/sociedade/fundacao-itaú-social.html. Acesso em: 06 de fev. 2019.

PROCON – PR. **O que é o PROCON?** Disponível em:
<http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder_Procon_revisado_site.pdf>. Acesso em: 30 de jan. de 2019.

SPC BRASIL. **Educação financeira: orçamento pessoal e endividamento.** Janeiro 2019. Disponível em:
https://www.spcbrasil.org.br/.../wp.../analise_pesquisa_educacao_financeira_2019.pdf. Acesso em: 05 de fev. de 2019.

SENADO FEDERAL. **Projeto de Lei do Senado nº 283, de 2012 - AGENDA BRASIL 2015.** Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>. Acesso em: 07 de fev. de 2019.

UOL. **Deputados arquivam PEC 37 e aprovam nova distribuição do FPE; royalties vão para o Senado.** Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2013/06/25/congresso-rejeita-pec-37-e-medida-que-limitaria-poder-dos-mps-e-arquivada.htm>. Acesso em: 07 de fev. de 2019.

VIDA E DINHEIRO. **Infográfico ENEF.** Disponível em:
<http://www.vidaedinheiro.gov.br/wp-content/uploads/2017/04/Infografico-ENEF-0508-1.pdf>. Acesso em: 06 de fev. de 2019.

YouTube. **O Primo Rico.** Disponível em:
https://www.youtube.com/results?search_query=primo+rico. Acesso em: 06 de fev. de 2019.

_____. **Me poupe!** Disponível em:
https://www.youtube.com/results?search_query=me+poupe. Acesso em 06 de fev. de 2019.