

**FACULDADES INTEGRADAS “ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”  
FACULDADE DE DIREITO DE PRESIDENTE PRUDENTE/SP**

**O DANO MORAL EM DECORRÊNCIA DA LONGA ESPERA  
EM FILAS NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Fernando César Lopes Cassionato

Presidente Prudente  
2004

**FACULDADES INTEGRADAS “ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”  
FACULDADE DE DIREITO DE PRESIDENTE PRUDENTE**

**O DANO MORAL EM DECORRÊNCIA DA LONGA ESPERA  
EM FILAS NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Fernando César Lopes Cassionato

Monografia apresentada como requisito parcial de Conclusão de Curso para obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Sérgio Augusto Frederico.

Presidente Prudente  
2004

# **O DANO MORAL EM DECORRÊNCIA DA LONGA ESPERA EM FILAS NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Conclusão de  
Curso aprovado como  
requisito parcial para obtenção  
do Grau de Bacharel em  
Direito.

**Sérgio Augusto Frederico**  
Orientador

**Higéia Cristina Sacoman**  
1º Examinador

**Cristiani Cosim de Oliveira**  
2º Examinador

Presidente Prudente, 24 de novembro de 2.004.

“Muitas pessoas devem a grandeza de suas vidas aos problemas que tiveram de vencer.”

Baden Powell

“A vitalidade é demonstrada não apenas pela persistência, mas pela capacidade de começar de novo”.

F. Scott Fitzgerald

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a DEUS por ter me contemplado com saúde, sabedoria, inteligência e muita paciência para chegar até aqui.

A todos os professores que ministraram aulas à minha turma, eis que sem eles nada seria de nós.

Aos companheiros acadêmicos, em especial Andréa, Ellen, Gislaine, Gisele, Noêmia, Rita, Sâmia, Simone, Sulamita, Carlão e Tatiana, pela luta; pelo suor derramado no decorrer de todos esses anos.

À minha tia, Rosa Lopes, pelo concreto apoio e sua indispensável presença nos momentos mais difíceis da vida acadêmica.

Aos meus amigos particulares, em especial José Geraldo Bomediano Júnior, que sempre entendeu o quão difícil é estudar e trabalhar, ajudando-me em todos os dias que precisei; realizando um sonho quase impossível.

Ao meu orientador, o Professor Sérgio Augusto Frederico pela grande colaboração à realização desta monografia.

A todos os meus parentes, cujo carinho e consideração estão estampados em seus corações.

Ao meu irmão Marcos Antonio Lopes Cassionato, que sempre foi um exemplo de dignidade, honestidade e perseverança.

Ao meu pai Antonio Cassionato, que hoje mora no céu e, lá de cima comemora minhas vitórias.

Ao meu tio Valdecir, que deixou muitas saudades e hoje, faz companhia ao meu papai, alegrando um pouco mais o céu com suas brincadeiras.

À minha vovó Teresa e ao meu avô João, pois sem eles minha família não passaria de um rascunho de Deus.

À minha mãe, alicerce da minha vida e companheira em todos os momentos, principalmente nos difíceis.

O Monografista

## RESUMO

A presente monografia visa trazer a tona, problemas que muitas pessoas nos dias atuais, sofrem caladas devido a falta de informação e principalmente devido a necessidade da utilização das instituições financeiras (bancos). Não é de hoje que essas instituições abusam da posição em que se encontram para vilipendiar direitos e princípios assegurados constitucionalmente aos cidadãos, como por exemplo o da dignidade da pessoa humana. É fato notório que tempo é dinheiro. Em decorrência disso, inadmissível se torna uma pessoa ficar esperando muito tempo numa fila, em pé, sem conforto algum, sofrendo tratamento desumano. Afetado está o respeito, a cortesia, a educação e ainda e principalmente a dignidade da pessoa humana, na medida em que é visível o tratamento diferenciado entre clientes com grande poderio econômico (que enfrentam fila somente se quiserem), e os clientes de pequeno poderio econômico (que enfrentam fila mesmo que não queiram). Essa pesquisa visa lançar um olhar crítico sobre a problemática da inexistência na maioria dos municípios de normas regulamentadoras do tempo máximo de espera nas filas das agências bancárias, eis que os mesmos têm competência para legislar. Entretanto, independentemente da existência de citada norma regulamentadora, o dano moral, em ocorrendo, é passível de indenização. Busca-se criticar com a finalidade única e primordial de apresentar soluções para retomar a dignidade da pessoa humana. Por fim, o presente trabalho visa demonstrar o dano moral evidente e incontestável com o tratamento dispensado aos clientes - que também são consumidores – nas longas filas das instituições bancárias.

**PALAVRAS-CHAVE:** Instituições; financeiras; bancos; princípio; dignidade; humana; tempo; fila; espera; municípios; competência; dano moral; clientes; consumidores; cidadãos.

## **ABSTRACT**

The present monograph seeks to bring many problems that a lot of people nowadays suffer silenced due to the lack of information and mainly due to the need of use of the financier institutions ( banks ). It is not today that those institutions abuse of the position in that meet to vilify rights and principles assured constitutionally to citizens, like for example: the human person' s dignity. It is notorious fact that time is money. Due to that, inadmissible becomes a person to be waiting a long time in a line, without any confort, suffering inhuman treatment. Affected is the respect, the courtesy, the education and still and mainly the dignity of the human person, in the measure in that is visible the treatment differentiate among customers with great economic might ( that only face line if they want ), and the customers of small economic might ( that face line even that don' t want ). That research seeks to throw a critical glance on the problems of the inexistence in most of municipal districts of regulated norms of the maximum time of the waiting in the lines of the bank agencies, that the sames one are able to legislate. However, independently of the existence of mentioned regulated norm the moral damage, in happening, it' s right of compensation. It looks for criticizing with the only and primordial purpose of presenting solutions to come back the human person' s dignity. Finally, tre present work seeks to demonstrate the evident and unanswerable moral damage with the treatment released to customers – who are also consumers – in the long lines of the institutions bank.

Key – Words: Institutions; financiers; banks; principle; dignity; human; time; line; waiting; municipality; competency; moral damage; customers; consumers; citizens.

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>1. O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.</b>	<b>10</b>
1.1. Primeiras observações.	10
1.2. Os princípios gerais do Direito.	10
1.2.1. Conceito de princípio.	11
1.3. O Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana.	11
1.3.1. Conceito de Constituição.	12
1.3.2. Conceito de dignidade.	13
1.3.3. Conceito de pessoa humana.	13
1.3.4. Outras considerações acerca do Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana.	14
1.4. A Declaração Universal dos Direitos do Homem.	15
<b>2. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI 8.078/90) NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS.</b>	<b>17</b>
2.1. As alegações das instituições financeiras contra a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias.	19
2.2. Tratamento diferenciado entre correntistas e demais clientes.	23
<b>3. RESPONSABILIDADE CIVIL.</b>	<b>23</b>
3.1. Elementos para configuração do dever de indenizar.	25
3.2. Classificação.	26
3.3. Excludentes da responsabilidade civil.	29
<b>4. O DANO MORAL.</b>	<b>30</b>
4.1. Conceito de dano moral e sua distinção do dano patrimonial.	30
4.2. A previsão no ordenamento.	31
4.3. Espécies de dano moral.	32
4.3.1. Dano moral objetivo.	32
4.3.2. Dano moral subjetivo.	33
4.3.3. Dano moral à imagem social.	33
4.3.4. Dano moral direto ou puro.	33
4.3.5. Dano moral indireto ou reflexo.	34
4.4. As correntes doutrinárias quanto a reparabilidade do dano moral.	34
4.5. O combate à indústria do dano moral.	36
<b>5. A LEGITIMIDADE DOS MUNICÍPIOS PARA LEGISLAR SOBRE O TEMPO DE ESPERA NAS FILAS.</b>	<b>36</b>
<b>6. A SOLUÇÃO.</b>	<b>42</b>
<b>7. COMO RECLAMAR.</b>	<b>43</b>
7.1. A excelente atuação do PROCON (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor).	43
7.2. A figura do Ministério Público na proteção da sociedade.	44
<b>8. CONCLUSÃO.</b>	<b>45</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO I - DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS.</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO II - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO - Resolução BACEN nº 2878, de 26 de julho de 2001, alterada pela RESOLUCAO 2.892/2001.</b>	<b>57</b>

<b>ANEXO III - LEI N 8.192/1998 - Obriga as agências bancárias, no âmbito do Município de Porto Alegre/RS, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO IV - Lei nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995 - Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO V - Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996 - Regulamenta a Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, e institui a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON e dá providências correlatas.</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO VI - AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE (Med. Liminar) 2591-1.</b>	<b>94</b>
<b>ANEXO VII - LEI Nº 4.083/2001- Obriga as agências bancárias, no âmbito do Município de Assis/SP, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.</b>	<b>97</b>

## INTRODUÇÃO

1- O problema das longas esperas nas filas de bancos afeta sem sombra de dúvidas o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. Assim, necessário se faz tecer considerações nesse trabalho sobre referido princípio (contido no artigo 1º da Constituição Federal), revelando o conteúdo material da dignidade da pessoa humana, falando-se da aplicação dos princípios gerais do direito, abordando-se ainda as correntes sobre a aplicação desses princípios e informando qual a corrente adotada para a defesa da presente monografia.

2- O reconhecimento da normatividade e positividade aos princípios gerais do direito, deverá ser abordado sob o fundamento de que a função dos princípios é a mesma das normas jurídicas positivadas.

3- A monografia analisa ainda os dispositivos da Declaração Universal dos Direitos do Homem; a aplicação do Código de Defesa do Consumidor as instituições bancárias e as alegações dessas instituições para se esquivarem de eventuais responsabilidades.

4- O trabalho enfrenta também a questão da legitimidade dos municípios para legislar sobre normas atinentes ao tempo de espera nas filas das instituições financeiras.

5- Abordar-se-á ainda, a existência clara do dano moral (modificações negativas a sua pessoa em seu estado de bem-estar, em seu íntimo), em relação àqueles que passam horas em filas nas instituições bancárias suplicando por atendimento; os vários tipos de danos existentes; as correntes doutrinárias quanto a reparabilidade do dano moral, demonstrando-se qual a corrente adotada no presente trabalho; os requisitos para que haja o dever de indenizar; as excludentes do dever de indenizar; a classificação da responsabilidade civil, informando-se ainda, qual o tipo de responsabilidade é adotada pelo Código de Defesa dos Consumidores.

6- Falar-se-á ainda, sobre a legitimidade dos municípios para legislar sobre o tempo de espera nas filas, apresentando soluções para recuperar a dignidade da pessoa humana e informando o leitor do presente trabalho como e onde reclamar.

## 1. O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.

### 1.1. Primeiras observações.

O problema das longas esperas nas filas de bancos afeta sem sombra de dúvidas a dignidade da pessoa humana, daí a importância da abordagem desse princípio.

### 1.2. Os princípios gerais do Direito.

A existência de uma norma para regular cada caso é própria da noção de direito como sistema de regras. Nada mais é, do que a idéia do positivismo jurídico.

Sobre a aplicação dos princípios gerais do direito existem basicamente quatro correntes:

“**a negativista**, que reconhece apenas a lei com regra jurídica; **a positivista**, que aceita a aplicação dos princípios gerais do direito, mas sempre vinculados ao ordenamento positivo; **a jurisprudencialista**, que reconhece aqueles princípios frutos da atividade dos Tribunais; **a escola de Direito Natural**, que amplia o âmbito dos princípios gerais do direito àqueles que existem na natureza das coisas, tenham sido, ou não consagrados pelo legislador” (FRANÇA, apud SANTOS, 1999, p. 112). (grifo meu).

A corrente majoritária é a positivista, onde os princípios são tidos como produtos da dogmática jurídica, extraídos por dedução a partir dos conceitos jurídicos. Tal corrente é embasadora do presente trabalho.

São caracterizados (os princípios), pelas construções jurídicas tanto da doutrina quanto da jurisprudência e não pela sua ausência no direito positivo (norma escrita).

Os princípios são regras que estão normatizadas ou não. E, por isso, há quem lhe negue o caráter normativo, dizendo que os princípios gerais do Direito,

nada obstante sua força vinculante, não são, contudo, normas jurídicas no sentido formal do termo.

Porém a maioria da doutrina reconhece normatividade e positividade aos princípios gerais do direito, sob o fundamento de que a função dos princípios é a mesma das normas jurídicas positivadas, qual seja, regular as situações litigiosas, não dando brechas para que ocorram conflitos em que não haja solução face à pretensão resistida de outrem.

### 1.2.1. Conceito de princípio.

A palavra princípio tem origem do latim, *principium*, que significa regra de conduta. É uma lei, um preceito, um ditame moral, ou seja, a sentença máxima. Os princípios são regras fundamentais admitidas como base de uma ciência. São as pilastras informadoras da ordem jurídica de qualquer país, independentemente de estarem positivados (escritos) ou não. (LAROUSSE CULTURAL, 1998, p. 4786, Vol. 19).

Cabe nesse ponto salientar que:

"o princípio – cuja função de diretriz hermenêutica lhe é irrecusável – traduz a repulsa constitucional às práticas, imputáveis aos poderes públicos ou aos particulares, que visem a expor o ser humano, enquanto tal, em posição de desigualdade perante os demais, a desconsiderá-lo como pessoa, reduzindo-o à condição de coisa, ou ainda a privá-lo dos meios necessários à sua manutenção." (DANTAS, 1995, p. 86-90)

### 1.3. O Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana.

O princípio da dignidade da pessoa humana vem disposto no artigo 1.º da Constituição Federal de 1.988, *in verbis*:

"Art. 1.º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: I- a soberania; II- a cidadania; **III- a dignidade da pessoa humana**". (grifo meu)

Apesar de existirem muitos princípios importantes em nosso ordenamento, entende-se ser o princípio em tela o principal direito fundamental assegurado constitucionalmente, tratado conforme transcrição textual acima como, “fundamento da República brasileira”.

Outrossim, o artigo 226, § 7.º da Constituição Federal também se refere expressamente à dignidade da pessoa humana, *in verbis*:

“Art. 226. A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado. - § 7.º Fundado nos princípios da **dignidade da pessoa humana** e da paternidade responsável, o planejamento familiar é livre decisão do casal, competindo ao Estado propiciar recursos educacionais e científicos para o exercício desse direito, vedada qualquer forma coercitiva por parte de instituições oficiais ou privadas”. (grifo meu).

Não é difícil perceber que o legislador (constituente), se preocupou muito com a dignidade da pessoa humana na essência, ou seja, pouco importa os outros princípios e direitos assegurados se a pessoa humana não puder viver com dignidade. Protegido o bem maior do ser humano, qual seja, a vida, deve-se posteriormente assegurar a dignidade, já que o segundo bem protegido não existiria sem o primeiro.

### 1.3.1. Conceito de Constituição.

Como ensina Canotilho, constituição no sentido histórico é:

“o conjunto de regras (escritas ou consuetudinárias) e de estruturas institucionais conformadoras de uma dada ordem jurídico-política num determinado sistema político-social” (CANOTILHO, 2002, p. 53)

A constituição não é uma norma qualquer. É norma jurídica superior (*lex superior*), estando subordinadas a ela todas as normas existentes ou que venham a existir em nosso ordenamento jurídico. Entende-se por ordenamento jurídico, o conjunto de regras e normas existentes em nosso país. Assim, qualquer norma existente ou que venha a existir contrariando a Constituição Federal será inconstitucional e, após sua declaração de inconstitucionalidade (por intermédio de uma ação específica denominada ADIn - Ação Direta de Inconstitucionalidade), não precisará mais ser respeitada, nem cumprida.

Dispõe a Constituição em seus duzentos e cinquenta artigos sobre a estruturação do Estado (União indissolúvel dos Estados, Municípios e Distrito Federal), à formação dos poderes públicos (Legislativo, Executivo e Judiciário), forma de governo e aquisição do poder de governar, distribuição de competências e, principalmente dispõe sobre direitos, *garantias (fundamentais - artigo 5.º)* e deveres dos cidadãos.

### **1.3.2. Conceito de dignidade.**

A expressão dignidade tem origem na palavra latina *dignitas, dignitatis*. Significa a qualidade de quem é digno; nobreza; respeitabilidade. É o respeito que merece alguém. Esse alguém é toda e qualquer pessoa viva, independentemente de sexo, raça, etnia. (LAROUSSE CULTURAL, 1998, p. 1907, Vol. 8).

Confira ainda a brilhante exposição de CANOTILHO sobre o tema:

“Perante as experiências históricas de aniquilação do ser humano (inquisição, escravatura, nazismo, stalinismo, polpotismo, genocídios étnicos) a dignidade da pessoa humana como base da República significa, sem transcendências ou metafísicas, o reconhecimento do *homo naumenon*, ou seja, do indivíduo como limite e fundamento do domínio político da República.” (CANOTILHO, 2002, p. 225)

“A pessoa ao serviço do qual está a República também pode cooperar na República, na medida em que a pessoa é alguém que pode assumir a condição de cidadão, ou seja, um membro normal e plenamente cooperante ao longo de sua vida” (CANOTILHO, 2002 *apud* J. RAWLS, *in Political Liberalism*, pp. 39 e ss.)

É clara e evidente a idéia que se extrai dos pensamentos acima, onde um sujeito somente poderá contribuir para sua República quando for tratado por essa como um cidadão apto a colaborar enquanto puder ao longo de sua vida.

### **1.3.3. Conceito de pessoa humana.**

Entender-se por pessoa humana como sendo o ser humano sem qualquer distinção. Na verdade é o indivíduo considerado enquanto ser particular, físico e

moral. É o ser humano enquanto ser moral, capaz de gozar de direitos e de contrair obrigações, possuindo direitos subjetivos ou direitos fundamentais, conquanto possuidor também de dignidade. (LAROUSSE CULTURAL, 1998, p. 4577, Vol. 19)

#### **1.3.4. Outras considerações acerca do Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana.**

Nosso legislador constituinte achou por bem não colocar a dignidade da pessoa humana no rol dos direitos e garantias fundamentais (artigo 5.º CF), dando à dignidade o *status* de princípio fundamental (artigo 1.º, inciso III, CF).

A dignidade da pessoa humana é, nas palavras de Fernando Ferreira dos Santos, *“o valor básico fundamentador dos direitos fundamentais, edificados, assim, em alicerce da ordem política, pois possibilitam o desenvolvimento integral do ser humano exigido por sua dignidade”* (SANTOS, 1999, p. 112).

A dignidade humana, face a sua forte carga de abstração, não alcança unanimidade entre os autores estudiosos do tema, quanto ao campo de sua atuação objetiva.

Com efeito, revela-se agora o conteúdo material da dignidade da pessoa humana em nossa ordem jurídica, através dos seguintes pontos:

- I- igualdade entre os homens (art. 5º, I, CF);
- II- impedimento à consideração do ser humano como objeto (não degradar sua condição de pessoa), implicando dessa maneira na observância de prerrogativas de legais e no respeito aos direitos da personalidade;
- III- patamar existencial mínimo garantido.

Para que haja a consagração da dignidade da pessoa humana, devemos considerar o homem, com exclusão dos demais seres, ou seja, considerar o

homem como centro do universo jurídico. O reconhecimento em tela deverá se dirigir a todos os seres humanos e cada um destes individualmente considerados.

Assim, os efeitos da ordem jurídica não se manifestam, a princípio, de modo diverso ante a duas pessoas.

O tratamento diferenciado entre duas pessoas iguais do ponto de vista jurídico, implica, indubitavelmente em ofensa ao princípio da isonomia e também ofensa ao princípio da dignidade da pessoa humana.

Veja-se o conteúdo da decisão abaixo:

“CEF não consegue anular ato do Procon sobre lei da fila. O juiz federal da 2ª Vara de Cascavel (PR), Jorge Luiz Ledur Brito, negou pedido de liminar requerido pela Caixa Econômica Federal (CEF) contra ato de fiscalização do Procon. A entidade lavrou auto de constatação contra uma agência da CEF porque constatou que os clientes estavam demorando mais de 30 minutos para serem atendidos. De acordo com o Procon, a CEF estava contrariando a lei que estabelece tempo máximo de espera nas filas dos bancos (lei estadual nº 13.400, de 26 de dezembro de 2001). A Caixa impetrou Mandado de Segurança contra o Procon. Alegou que a lei estadual nº 13.400 é inconstitucional. Por isso, pediu a anulação do auto de constatação. Segundo o juiz, **são necessárias "regras que assegurem ao cidadão (cliente) o devido respeito e consideração humana**, especialmente em relação àqueles que têm menor capacidade econômica e que são obrigados a aguardar na 'fila', por longo tempo, para simplesmente pagar 'uma conta'". Brito considerou ainda que a lei supre lacuna legislativa "garantindo ao consumidor um tratamento mais digno nas agências bancárias". Mandado de Segurança 002.70.05.002371-7. Revista **Consultor Jurídico**, 22 de abril de 2002". Disponível em: <<http://conjur.uol.com.br/textos/10067/>>, acesso aos 09/03/2004. (grifo meu)

Conclui-se portanto que a dignidade da pessoa humana enquanto princípio é razão, fundamento para decisões judiciais, formando-se um juízo concreto de deve ser, eis que os princípios constitucionais inerentes as pessoas são aceitos quase por sua totalidade.

#### **1.4. A Declaração Universal dos Direitos do Homem.**

A Declaração Universal dos Direitos do Homem (anexo I) afirma os direitos humanos enquanto sistema de princípios que devem ser respeitados pelos Estados-Partes. Ela é sinônima de proteção aos direitos humanos.

Devido a declaração, os Estados-Partes incorporaram em seus ordenamentos jurídicos, os direitos de personalidade ali contidos, quais sejam, aqueles referentes à dimensão íntima do ser humano.

Com efeito passa-se agora ao pensamento de Norberto Bobbio:

"Com a Declaração de 1948, tem início segundo uma fase na qual a afirmação dos direitos é, ao mesmo tempo, universal e positiva: universal no sentido de que os destinatários dos princípios nela contidos não são mais apenas os cidadãos deste ou daquele Estado, mas todos os homens; positiva no sentido de que põe em movimento um processo em cujo final os direitos do homem deverão ser não mais apenas proclamados ou apenas idealmente reconhecidos, porém efetivamente protegidos até mesmo contra o próprio Estado que os tenha violado" (BOBBIO, p. 30).

Esses direitos podem ser classificados da seguinte maneira:

"a) direitos físicos – referentes propriamente à integridade do corpo humano: o corpo como um todo, os órgãos, os membros, a efígie; b) direitos psíquicos – relativos à integridade psíquica do ser humano, compreendendo a liberdade, a intimidade e o sigilo; c) **direitos morais** – aqueles que dizem respeito a atributos valorativos (ou virtudes) da pessoa na sociedade, compreendendo a identidade, a honra, as manifestações do intelecto". (BITTAR, 1.995, p. 17 *apud* BOLSON, 2002, p. 83). (grifo meu).

Porém, é importante ressaltar que esse respeito aos direitos de personalidade em alguns países não passou de mera formalidade. Para que fique clara a *formalidade* existente, basta lembrar-se que em meados dos anos 70 e 80, a tortura foi institucionalizada como instrumento de repressão dos Estados. Isso não raras vezes ocorreu em nosso país que é signatário da Declaração Universal supra referida.

Importante é destacar aqui o início do preâmbulo da citada Declaração, de 10 de dezembro de 1.948 para reflexão:

"Considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo. Considerando que o desprezo e o desrespeito pelos direitos humanos resultaram em atos bárbaros que ultrajaram a consciência da Humanidade e que o advento de um mundo em que os homens gozem de liberdade de palavra, de crença e da liberdade de viverem a salvo do temor e da necessidade...".

Seria poético se não fossem verdadeiras as palavras desse preâmbulo. O citado desprezo e o desrespeito pelos direitos do homem são vistos em nossa sociedade atual sem muito esforço. Com absoluta certeza ainda *resultam em atos bárbaros que ultrajam a consciência da Humanidade*.

Outrossim, a preocupação com os seres humanos não era apenas física mas também mental. Assim, por exemplo, aquele que é torturado não sofre apenas agressões físicas mas, também, agressões morais que às vezes machucam muito mais que aquelas. Inicia-se aqui a exposição da importância da aceitação do dano moral.

“Se, por um lado, os direitos da personalidade somente foram efetivamente reconhecidos e tutelados com a *Declaração*, por outro, eles também representam a instauração de um novo antropocentrismo, neste final de século, cuja maior preocupação é a *psiquê* do ser humano”.(BOLSON, 2002, p. 83).

Em tempo ainda cita-se o Artigo I da Declaração *in verbis*:

"Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas as outras com espírito de fraternidade".

Apesar do Brasil ser signatário da Declaração, a igualdade em relação à dignidade e aos direitos inexistem desde a concepção, ou seja, um nascituro apesar de ter seus direitos assegurados pelo ordenamento jurídico, dependendo do contexto social em que nascer não terá direitos e o que é pior, nascerá sem dignidade.

Não há como negar que o longo tempo de espera nas filas das instituições financeiras afeta a dignidade humana. Aquele que fica horas a fio numa fila suplicando por um mero atendimento sofre, sem sombra de dúvidas, tratamento desumano e tem sua dignidade vilipendiada.

## **2. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI 8.078/90) NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS.**

Após o advento da Constituição Federal, a defesa do consumidor assumiu um *status* de garantia fundamental, conforme artigo 5º, inciso XXXIII *in verbis*:

“Artigo 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:”

“Inciso XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, **a defesa do consumidor**” (grifo meu).

Isto posto, cumpre-se salientar o conceito de consumidor. O artigo 2º do CDC define consumidor como sendo: "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

Agora passa-se a expor a clara e evidente aplicação do Código de Defesa do Consumidor as instituições financeiras eis que existe expressa disposição legal, constante do artigo 3º e parágrafo 2º do diploma legal supra citado.

Dispõe o citado artigo:

"Artigo 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação e exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços; § 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, **inclusive as de natureza bancária**, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista" (grifo meu).

É fácil vislumbrar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor quando analisamos a realidade bancária em relação a seus "clientes". Os bancos são prestadores de serviços (fornecedores), enquanto que os clientes são os usuários desses serviços prestados, ou seja, são os consumidores que pagam por esta prestação de serviços oferecidos de modo amplo e geral, com habitualidade e profissionalismo, a fim de satisfazer suas necessidades privadas, perfazendo assim, uma relação de consumo, em seguida bem definida.

"Relação de consumo envolve basicamente duas partes bem definidas: de um lado o adquirente de um produto ou serviço (consumidor); de outro o fornecedor ou vendedor de um serviço ou produto (produtor/fornecedor), tal relação destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor. O consumidor, não dispendo, por si só, de controle sobre a produção de bens de consumo ou prestação de serviços que lhe são destinados, arrisca-se a submeter-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços" (FILOMENO, 1994, p. 27, *apud* BOLSON, 2002, pp. 50/51).

O cuidado com o consumidor é de suma importância para nossa sociedade capitalista. Ele não é auto suficiente e depende da disponibilização da prestação de determinados serviços, inclusive os bancários, para fomentar sua mercancia que por sua vez é necessária a sua subsistência, arriscando-se, a submeter-se ao poder e condições dos fornecedores daqueles serviços. Essa submissão merece atenção e proteção legal, eficiente e rápida, para que prestadores de serviço não se encorajem e comecem a "pisotear" os consumidores que na grande maioria das vezes são hipossuficientes na relação de consumo.

E não pára por aí. Além de consumidores não se pode esquecer que esses também são pessoas que não podem ter sua esfera física, psíquica e moral violadas. Aquele que espera por horas a fio numa fila, sofre sem sombra de dúvidas, tratamento desumano. A falta de atendimento rápido e eficiente ao consumidor provoca riscos à saúde contra os quais as instituições financeiras têm o dever de protegê-lo, conforme o contido no artigo 6º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

"Artigo 6º - São direitos básicos do consumidor: Inciso I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;"

Trata-se, portanto, de direito básico do consumidor a proteção da saúde contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços nocivos à moral, ao psíquico e ao físico de quem por muito tempo fica em pé, desconfortavelmente esperando por um mero atendimento.

## **2.1. As alegações das instituições financeiras contra a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias.**

Num primeiro momento as instituições alegaram que havia uma significativa diferença entre os consumidores (do CDC), e os clientes das instituições bancárias. Afirmavam que o "produto" fornecido pelas instituições era o dinheiro (instrumento de troca), e os clientes das instituições não eram destinatários finais desse "produto", eis que, utilizavam o mesmo para fazer suas

compras, pagar suas contas entre outras coisas. Assim sendo, os destinatários finais desse “produto” (que não é considerado bem ou serviço pelas instituições justamente por ser instrumento de troca), seriam aqueles que recebem esse dinheiro. Para as instituições os clientes eram apenas meros intermediários, ou seja, apenas pegavam o dinheiro nas instituições e o repassavam, motivo pelo qual não se aplicaria o Código de Defesa do Consumidor a esses clientes bancários, já que os mesmos, não eram intitulados como “consumidores”.

Num segundo momento, a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF), que é órgão de representação das instituições, ousou dizer que somente o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional eram competentes para regulamentar relações de consumo entre bancos e clientes, chegando a suscitar em Ação Direta de Inconstitucionalidade perante o Supremo Tribunal Federal, o artigo 192 “caput” da Constituição Federal, *in verbis*:

“Artigo 192 – O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, **será regulado em lei complementar**, que disporá, ...” (grifo meu).

Atualmente alegam as instituições financeiras que as relações de consumo (entre os bancos e seus clientes), devem ser reguladas por lei complementar por pertencer ao sistema financeiro nacional e não por lei ordinária como é o Código de Defesa do Consumidor. Haveria para o caso em tela, segundo as instituições, flagrante inconstitucionalidade do artigo 3º, § 2º do citado diploma legal. A tese de inconstitucionalidade é defendida na ADIN nº 2591 (ANEXO VI), impetrada perante o Supremo Tribunal Federal, cujo relator é o Ministro Carlos Velloso. Entretanto na referida ação houve pedido de liminar que foi indeferido. E, ainda, o resultado final aguarda julgamento, eis que referida ação, no dia 16/09/2004, foi enviada para o presidente do STF e no mesmo dia foi recebida por ele.

Existem diferenças entre lei ordinária e lei complementar que são significativas.

"A primeira é material, uma vez que somente poderá ser objeto de lei complementar a matéria taxativamente prevista na Constituição Federal, enquanto todas as demais matérias deverão ser objeto de lei ordinária. Assim, a Constituição Federal reserva determinadas matérias cuja regulamentação, obrigatoriamente, será realizada por meio de complementar. A segunda é formal e diz respeito ao processo legislativo, na fase de votação. Enquanto o *quorum* para aprovação da lei ordinária

é de maioria simples (artigo 47, CF), o *quorum* para aprovação da lei complementar é de maioria absoluta (artigo 69, CF), ou seja, o primeiro número inteiro subsequente à divisão dos membros da Casa Legislativa por dois. Note-se que, nas votações por maioria absoluta, não devemos nos fixar no número de presentes, mas sim no número total de integrantes da Casa Legislativa. Portanto, a maioria absoluta é sempre um número fixo, independentemente dos parlamentares presentes" (MORAES, 2001, p. 532 e 533)

Para melhor entendimento segue o exemplo: Na Câmara existem 513 deputados e no Senado existem 81 senadores. Assim a maioria absoluta dos deputados será sempre 257, ou seja, 513 divididos por dois. E, a maioria absoluta dos senadores será sempre 41, ou seja, 81 divididos por dois. Em ambos os casos, aplica-se o primeiro número inteiro para que haja a absoluta maioria.

No caso da maioria relativa, leva-se em consideração a quantidade de senadores ou deputados presentes. Assim, se estiverem presentes 300 deputados, a maioria relativa é de 151, ou seja, 300 divididos por dois, aplicando-se sempre o próximo número inteiro.

Com o devido respeito às posições adotadas pelas instituições financeiras, não se vê nas mesmas sustentabilidade para a não aplicação do Código de Defesa do Consumidor as instituições bancárias pelo que se passa a expor.

A idéia de ter o dinheiro como “produto” oferecido pelas instituições, bem como a idéia de ter os clientes das instituições como meros intermediários levaria a afirmação de que o “produto” (dinheiro), somente deveria ser considerado (pelo Código de Defesa do Consumidor) um bem quando alguém comprasse moedas para colecionar. Assim, seria o cliente destinatário final do produto e conseqüentemente consumidor nos termos do CDC. Na verdade um absurdo na medida em que o Código de Defesa do Consumidor é expresso em seus artigos 2º cominado com 3º e seu parágrafo 2º, quando se define *consumidor* como sendo: "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto **ou serviço** como destinatário final" (grifo meu) e *fornecedor* como sendo “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação e exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” e ainda *serviço* como sendo “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante

remuneração, **inclusive as de natureza bancária**, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista" (grifo meu).

Assim sendo, mesmo que não seja o cliente consumidor final do “produto” (dinheiro), há uma prestação de serviços na qual a instituição financeira é a fornecedora e o cliente é o consumidor final desses serviços prestados, aplicando-se portanto o CDC às instituições financeiras.

Com efeito, não se pode aceitar que as relações de consumo, nas quais as instituições financeiras são fornecedoras, possam regular-se apenas pelo Código de Usuários dos Serviços Bancários (anexo II), que é apresentado por resolução do Conselho Monetário Nacional, eis que resoluções não podem contrariar leis. Existe ainda um agravante quando se leva em consideração que o CDC é norma de interesse social (ordem pública), e não pode ser contrariado ou excluído pelo Código de Usuários de Serviços Bancários. O melhor entendimento é no sentido de aplicar ambos de forma que um complemente o outro, sempre observando-se o que é melhor para o consumidor (cidadão) e, a não aplicação do CDC às instituições é prejudicial aos cidadãos, fato que afasta a não aplicabilidade sustentada pelas instituições financeiras.

Por fim, devemos admitir que as instituições financeiras são de suma importância para a ordem econômica e financeira do país. Isto posto, descreve-se o artigo 170, inciso V da Constituição Federal, *in verbis*:

“A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) Inciso V – **defesa do consumidor**” (grifo meu).

Entretanto, pela inteligência do artigo supra referido extrai-se a idéia de que o mesmo indica e permite a criação de lei ordinária (que é o Código de Defesa do Consumidor) dispondo sobre o princípio da defesa do consumidor.

Outrossim, quanto a inconstitucionalidade do artigo 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, a alegação das instituições financeiras de que as relações de consumo (entre os bancos e seus clientes), devem ser reguladas por lei complementar por pertencer ao sistema financeiro nacional e não por lei

ordinária (o CDC) não merece guarida eis o dispositivo supra referido regula apenas atividades de consumo e não atividades das instituições financeiras.

## **2.2. Tratamento diferenciado entre correntistas e demais clientes.**

A questão não é de difícil solução. Deve-se entender que os correntistas bem como os demais consumidores devem ter o mesmo tratamento. O fato de o cliente dar mais ou menos dinheiro para o banco não o desenquadra da condição de consumidor. Pelo exposto extrai-se a idéia de que qualquer que seja o tipo de utilização dos serviços prestados pelas instituições financeiras acarreta a situação de que do outro lado há um consumidor.

Assim, por exemplo, alguém que possui uma conta corrente em um banco e paga por ter esta prestação de serviço, bem como aquele que vai à agência bancária apenas para pagar sua conta de água, luz ou telefone, devem ser considerados como utilizadores um serviço prestado pelas instituições, eis que ambos estão pagando por esta utilização. Os primeiros de maneira direta (desconto em conta corrente) e os segundos de maneira indireta, ou seja, há um percentual que é repassado para as instituições financeiras para prestarem esse serviço de recebimento de contas.

## **3. RESPONSABILIDADE CIVIL.**

Ao ser afetado em sua esfera íntima (dano moral), todo ser humano tem o direito de ter reparada sua dignidade quando a mesma é atingida. Por isso, neste ponto, é importante tratarmos da responsabilidade civil.

A palavra responsabilidade no mundo jurídico pode ter vários significados. A idéia da responsabilidade civil é reparar o dano (moral ou material). A finalidade da responsabilidade civil é recompor a vítima ao "statu quo ante" (o estado em que se encontrava a vítima antes de ocorrer o fato) ou indenizando pelo equivalente a vítima.

Fala-se que a responsabilidade civil é ciência da reparação do dano porque o primeiro pressuposto é a existência de um dano. Assim, mesmo que o sujeito tenha praticado uma conduta ilícita e não tenha causado dano a ninguém, isso não vai interessar para a responsabilidade civil.

Por exemplo: Um cidadão está dirigindo seu veículo em excesso de velocidade, na contramão, cruzando o sinal vermelho e o mesmo não possui habilitação. Se esse cidadão não causar dano a ninguém, não há que se falar em responsabilidade civil.

Após a ocorrência de um dano, pode-se avaliar, sempre analisando o caso concreto, se há o dever de indenizar e a forma de recompor o dano provocado.

Veja a propósito a lição de Salvo Venosa:

"A responsabilidade, em sentido amplo, encerra a noção em virtude da qual se atribui a um sujeito o dever de assumir as conseqüências de um evento ou de uma ação. Assim, diz-se, por exemplo, que alguém é responsável por outrem, como o capitão do navio pela tripulação e pelo barco, o pai pelos filhos menores, etc. Também a responsabilidade reporta-se ao sentido de capacidade: o amental, por exemplo, não responde por seus atos, porque não possui capacidade. Em nosso estudo, interessa a responsabilidade de alguém como fato punível ou moralmente reprovável, o que acarreta reflexos jurídicos. Na responsabilidade civil, o que interessa saber é a responsabilidade que reflete na obrigação de indenizar. Nesse âmbito, uma pessoa é responsável quando suscetível de ser sancionada, independentemente de ter cometido pessoalmente um ato antijurídico. Nesse sentido, a responsabilidade pode ser direta, se atinge o causador do dano, ou indireta, quando atinge terceiro". (VENOSA, pp. 497/498)

A responsabilidade civil, numa primeira fase teve como marco histórico a Lei de Talião, da retribuição do mal pelo mal (olho por olho, dente por dente). Fomentava-se o "troco", a "vingança". Essa lei foi boa para o direito civil pois ela trouxe uma noção de proporcionalidade que vigora até hoje, eis que antes não havia moderação na vingança que às vezes era muito superior à ofensa. Numa segunda fase, houve a cisão do Direito Penal e do Direito Civil, ficando ao primeiro o aspecto punitivo e ao segundo a recomposição patrimonial do prejuízo sofrido, a restituição ao "statu quo ante" *in natural* ou pelo equivalente. Numa terceira fase, surge a *Lex Aquilia*, onde houve uma introdução da noção de injúria passando o agente a responder quando praticava o ato sem justo motivo. A *Lex Aquilia* introduziu a noção de culpa em nosso ordenamento jurídico.

### 3.1. Elementos para configuração do dever de indenizar.

Para que haja o dever de indenizar, são necessários os seguintes requisitos obrigatórios, sob pena de inexistir a responsabilidade civil:

- a) conduta - que é uma forma de proceder. Esse proceder pode ser comissivo ou omissivo (fazer ou não fazer). Porém deve-se observar que não é de todo não fazer (que decorre dano), que existirá a responsabilidade civil. O não fazer só leva o dever de indenizar somente quando há um dever (profissional, legal ou contratual) de assim o fazer. Existe nesse caso uma obrigação jurídica que impõe aquele dever e o agente não o faz;
- b) nexos causal - onde o dano tem que ser consequência direta e imediata da conduta da qual houve o procedimento. Deve-se unir a conduta ao dano. Em não havendo essa união, não haverá a responsabilidade civil. Assim, mesmo que o agente atue da forma mais ilícita possível e haja um dano, se esse dano não tiver um elo de ligação com a conduta não haverá responsabilidade civil por falta do nexos causal. Aqui deve-se analisar o contexto levando-se em consideração que o Direito Civil Brasileiro adota a teoria da condição direta, imediata e adequada, ou seja, o dano tem que ser consequência direta e imediata da conduta do agente. Assim, como essa causa tem que ser adequada ao resultado. A conduta deve efetivamente interferir ou conduzir ao dano. Busca-se a causa que deu origem ao resultado.

Esse nexos de causalidade vem explícito na vasta jurisprudência:

"Responsabilidade Civil - Dano reflexo - Nexos de causalidade - Certeza dos prejuízos. A reparação do dano reflexo ou por ricochete exige, tal como a dos prejuízos causados a própria vítima, a demonstração da relação de causalidade necessária entre o ato culposo do agente e os prejuízos sofridos pelo lesado mediato" (TAPR - Apelação Cível n.º 48372500 - Cascavel - Rel. Juiz Telmo Cherem - 3ª Câmara Cível - 21-9-93).

- c) dano - que é qualquer afetação da esfera de interesse de alguém. O Código Civil Brasileiro reconhece dois tipos de dano. Um é a diminuição patrimonial (material) que se divide em danos emergentes, ou seja, aquilo que o sujeito realmente perdeu e lucros cessantes que é o que o agente razoavelmente

deixou de ganhar. Outro está ligado a dor íntima que afeta ao sujeito, afetando o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima (moral). Esse último afeta por estar ligado aos direitos da personalidade (é subjetivo).

Estando preenchidos esses três requisitos obrigatórios, já pode-se falar em responsabilidade objetiva, porém, para configuração da responsabilidade subjetiva ainda é necessário mais um elemento, qual seja, a culpa.

A culpa é a conduta involuntária do indivíduo, que provoca um resultado danoso não intencional. Assim a conduta será tida como culposa quando o indivíduo praticar algo contrário a uma conduta normal, socialmente desejável, levando-se em consideração o discernimento de um "homem médio". Está ligada a culpa a uma idéia de inobservância de cuidado objetivo, ou seja, uma conduta contrária àquilo que se espera, contrária à uma conduta padrão.

### **3.2. Classificação.**

As classificações não são boas ou ruins. Elas são úteis ou inúteis. Assim, classifica-se aqui, a responsabilidade civil como subjetiva e objetiva.

"Na responsabilidade subjetiva o ilícito é o seu fato gerador, de modo que o imputado deverá ressarcir o prejuízo, se se provar que houve dolo ou culpa na ação. Sua responsabilidade será individual, podendo ser direta ou indireta. Será direta, quando o agente responder por ato próprio. Será indireta, apenas nas situações previstas em lei, nas quais se admite culpa presumida *juris et de jure*, operando-se, conseqüentemente, conforme o caso, a inversão do *onus probandi*, ou gerando responsabilidade civil objetiva (CC, art. 933). Logo, relativamente Pa responsabilidade indireta, o imputado responderá objetivamente, por força do art. 933 do Código Civil, por ato de terceira pessoa, com a qual tenha vínculo legal de responsabilidade (CC, art. 932, I a IV), e, subjetivamente, por fato de animal ou de coisas inanimadas sob sua guarda (como sucede com donos ou detentores de animais, donos de edifícios em ruínas). Será preciso provar a culpa do lesante na produção do dano (CC, 936 e 937). E os habitantes de casas, pelas coisas caídas ou lançadas, por colocarem em risco a segurança da coletividade, terão responsabilidade objetiva - CC, art. 938". (DINIZ, 2003, p. 52/53).

Na responsabilidade subjetiva a culpa é elemento de discussão. Para que seja devida a indenização, deverá estar comprovada a culpa na conduta do agente, ou seja, a culpa alegada deverá ser provada.

"Na responsabilidade objetiva, a atividade que gerou o dano é lícita, mas causou perigo a outrem, de modo que aquele que a exerce, por ter a obrigação de velar para que dela não resulte prejuízo, terá o dever ressarcitório, pelo simples implemento do nexu causal. A vítima deverá pura e simplesmente demonstrar o nexu de causalidade entre o dano e a ação que o produziu". (DINIZ, 2003, p. 53).

Na objetiva a responsabilidade civil independe de culpa, mas é causa de exceção. Conforme o artigo 927, § único do Código Civil Brasileiro, a responsabilidade objetiva decorre da natureza da atividade ou de lei expressa. Esse tipo de responsabilidade geralmente é identificado pela expressão "independentemente da existência de culpa".

Neste diapasão cumpre observar que a responsabilidade subjetiva existe como regra no Código Civil Brasileiro. A parte geral do *codex* traz em seu artigo 186 a previsão da responsabilização somente nos casos em que a culpa (em sentido amplo) estiver presente.

E, ainda o próprio artigo 927 "caput" traz como regra a responsabilidade subjetiva e excepciona essa regra com a responsabilidade objetiva em seu parágrafo único, *in verbis*:

"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. - Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, **independentemente de culpa**, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem". (grifo meu).

Isto posto, passa-se a classificar a responsabilidade civil no tocante ao Código de Defesa do Consumidor.

Como já foi dito anteriormente, após a promulgação da Constituição Federal em 1988, a defesa do consumidor passou à condição de garantia fundamental, conforme artigo 5º, inciso XXXII. Em 1990 com o advento do Código de Defesa do Consumidor, as normas de proteção a esses consumidores tornaram-se de ordem pública e de interesse social, conforme artigo 1º do citado diploma legal. Assim sendo, essas normas são cogentes, ou seja, não podem ser alteradas por vontade das partes, sendo de aplicação obrigatória.

O Código de Defesa do Consumidor prevê duas espécies de responsabilidade. A primeira é pelo fato do produto ou serviço (arts. 12 a 17) e a

segunda é pelo vício do produto ou serviço (arts. 18 a 25). Para melhor elucidação tece-se considerações sobre uma e outra.

A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço ocorre em situações em que a **saúde** ou a segurança do consumidor é posta em risco. De outra banda a responsabilidade por vício do produto ou serviço refere-se à adequação quantitativa e qualitativa, conforme as informações prestadas pelo fornecedor.

Nada obstante existam posições contrárias, entende-se que o fato de um ser humano ficar horas numa fila de determinada instituição bancária afeta com absoluta certeza sua saúde física ou mental. Assim aplica-se para o caso em tela a responsabilidade dos fornecedores (instituições bancárias) pelo fato do serviço, pondo em risco a saúde física e/ou mental daquele que é destratado numa fila (consumidores), recebendo tratamento desumano e degradante, devendo-se quando ocorrerem tais situações a reparação integral do dano causado, seja ele material ou moral.

Em tempo, cite-se o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

"o fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores **por defeitos relativos à prestação de serviços**, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (grifo meu).

Do contexto acima extrai-se a idéia de que a responsabilidade objetiva (independente de culpa) é aplicável como regra nas relações de consumo, eis que o artigo 927, § único do Código Civil Brasileiro dispõe que "a responsabilidade objetiva decorre da natureza da atividade ou de **lei expressa**" (grifo meu) e o Código de Defesa do Consumidor é a lei expressa que veio dispor sobre a responsabilidade objetiva, bastando apenas que haja ação ou omissão, o dano e o nexo causal entre os dois para que seja atribuída ao fornecedor a responsabilidade pelo dano causado na prestação de serviços.

A regra da responsabilidade adotada pelo Código de Defesa do Consumidor se justifica porque o consumidor é vulnerável face ao grande poderio dos fornecedores.

### 3.3. Excludentes da responsabilidade civil.

Apesar de na maioria dos casos existir o dever de indenizar os consumidores que esperam horas numa fila por sofrer tratamento desumano, existem algumas hipóteses em que se deve observar a existência das excludentes da responsabilidade civil, não se admitindo a existência do dever de indenizar por falta do nexo causal.

"São excludentes de responsabilidade, que impedem que se concretize o nexo causal, a culpa da vítima, o fato de terceiro, o caso fortuito e a força maior" (VENOSA, 2001, p. 518).

Explique-se a seguir uma a uma das excludentes.

a) culpa da vítima: em havendo culpa exclusiva da vítima não haverá o dever de indenizar por causa da quebra do nexo causal, ou seja, não haverá mais o liame que liga a conduta ao dano. Em havendo culpa concorrente da vítima e do agente causador, conforme os ensinamentos de Silvio de Salvo Venosa, a responsabilidade e, conseqüentemente, as indenizações serão repartidas. Assim se por exemplo um consumidor fica horas numa fila de banco porque quer e não porque ele não foi atendido, não haverá o dever de indenizar pois faltará a ligação entre o dano e a conduta.

b) o fato de terceiro: onde uma pessoa que não seja a vítima nem o agente causador do dano é responsável pela reparabilidade. Devemos observar, entretanto, que é rara a admissão do fato de terceiro como excludente da responsabilidade. Para melhor vislumbrar veja o exemplo: Se uma pessoa ficar horas na fila porque outrem desligou a energia por acidente ou intencionalmente da instituição bancária, haverá a quebra do nexo causal entre o dano moral derivado da espera e a conduta da instituição. Quando a culpa é exclusiva do terceiro em princípio não haverá nexo causal, descartando-se assim a responsabilidade. Entretanto com o fato não for exclusivo do terceiro, o agente causador do dano deverá se defender alegando que o fato era inevitável ou imprevisível para afastar a reparabilidade. Por fim deve-se observar que em não sendo possível identificar o terceiro ou em não sendo possível provar sua culpa, a ação de indenização deverá ser proposta contra o agente causador do dano que

por sua vez mediante ação regressiva tentará receber do real causador do dano, se houver.

c) caso fortuito e força maior: ambas servem para afastar o nexos causal. Existem alguns autores que dizem ser sinônimas tais expressões. Porém se fosse sinônimas não seriam duas expressões, mas apenas uma (ou caso fortuito ou força maior). Ficaremos com o conceito de Silvio de Salvo Venosa, onde "o caso fortuito decorre de forças da natureza, tais como o terremoto, a inundação, o incêndio não provocado" e a força maior "decorre de atos humanos, tais como guerras, revoluções e greves". Assim se por exemplo alguém ficar quatro horas numa fila de banco porque os funcionários resolveram fazer greve de quatro horas, não há que se falar em responsabilidade civil das instituições bancárias.

Assim sendo, havendo a quebra do nexos causal, do liame subjetivo entre a conduta da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, não haverá o dever de indenizar.

#### **4. O DANO MORAL.**

Esse capítulo é importante porque o dano moral é evidente e incontestável quando uma pessoa passa horas em instituições financeiras, em uma ou mais filas, suplicando por um atendimento digno de qualquer ser humano.

Sofre dano moral aquele que tem modificações negativas à sua pessoa em seu estado de bem-estar, em seu íntimo.

##### **4.1. Conceito de dano moral e sua distinção do dano patrimonial.**

Nada obstante à grande existência de conceitos existentes sobre *dano*, selecionado fica o de Teresa Ancona Lopez:

"Etimologicamente, dano vem de *demere*, que significa tirar, apoucar, diminuir. Portanto, a idéia de dano surge das modificações do estado de bem-estar da pessoa, que vem em seguida à diminuição ou perda de qualquer dos seus bens originários ou derivados extrapatrimoniais ou patrimoniais". (LOPEZ, 1.999, p. 21-23 *apud* BOLSON, 2002, p. 95)

E ainda, o conceito de Maria Helena Diniz:

"O dano moral vem a ser a lesão a interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério da distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito extrapatrimonial, como por exemplo, direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com o tratamento, etc.". (DINIZ, 1996 apud BOLSON, 2002, *in Revista Literária de Direito*, n.º 9, p. 8)

O dano pode ser patrimonial quando advém de ato que lesiona o patrimônio material de uma pessoa ou pode ser moral quando o ato lesiona a personalidade do indivíduo, ou seja, seu nome, sua honra, sua moral, sua estima, sua dignidade, entre outros, com repercussão na sociedade em que vive ou no seio familiar.

#### 4.2. A previsão no ordenamento.

O dano moral está previsto em nosso ordenamento jurídico no artigo 5.º inciso X da Constituição Federal, *in verbis*:

"são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material **ou moral** decorrente de sua violação" (grifo meu).

Encontra previsão normativa constitucional ainda no artigo 5.º inciso V, *in verbis*:

"é assegurado o direito à resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, **moral** ou à imagem;" (grifo meu).

Também está previsto no artigo 186 do Código Civil Brasileiro, *in verbis*:

"Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, **ainda que exclusivamente moral**, comete ato ilícito" (grifo meu).

Além desses dispositivos ainda está previsto o dano moral em leis esparsas como por exemplo no artigo 6.º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

"Artigo 6.º - São direitos básicos do consumidor - Inciso VI: a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais **e morais**, individuais, coletivos e difusos" (grifo meu).

Não é difícil perceber que nosso ordenamento está repleto de normas que admitem a indenização do dano moral derivado da prática de ato ilícito. Esse dano é passível de indenização mesmo que seja puramente moral.

Com efeito, é mister citar aqui o artigo 927 do Código Civil Brasileiro, *in verbis*:

"Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".

### **4.3. Espécies de dano moral.**

Adota-se aqui a classificação de Maria Helena Diniz, Teresa Ancona Lopez e Carlos Alberto Bittar (apud BOLSON 2002), ou seja, classifica-se o dano moral como objetivo, subjetivo, à imagem social, direto ou puro e indireto ou reflexo.

#### **4.3.1. Dano moral objetivo.**

É aquele que ofende os direitos da pessoa tanto no seu aspecto privado, ou seja, em caráter íntimo e pessoal (direito ao nome, à honra), quanto no seu aspecto público (como direito à vida, à liberdade, ao trabalho). Esse tipo de dano se presume, não necessitando de prova. Não é preciso provar, por exemplo, que uma pessoa injustamente presa tenha tido sofrimentos e humilhação com a privação da liberdade.

#### **4.3.2. Dano moral subjetivo.**

É o dano em que a pessoa foi ofendida em seus valores íntimos, nas suas afeições. Este tipo de sofrimento integra e é absorvido pelo dano moral à pessoa, mas pode se constituir em dano autônomo, quando somente a dor está sendo objeto da reparação. Exemplo típico é o da perda de filho menor por acidente automobilístico causado por motorista embriagado.

Esse é o tipo de dano moral sofre uma pessoa que fica horas numa fila, sem conforto algum, dependendo da vontade dos outros para obter um atendimento digno.

#### **4.3.3. Dano moral à imagem social.**

A imagem social se diferencia do direito à própria imagem. Enquanto a primeira se refere a imagem do ser humano no meio social em que vive, onde tem determinada consideração pessoal e é aceito pelo seu grupo social, o segundo tem relação com o direito de não ver reproduzida (a não ser por tácita concordância), nem desrespeitada a sua imagem física; a imagem, aqui, seria a representação da pessoa, não autorizada pela própria.

O direito à própria imagem se diferencia do direito à imagem social, porém nada impede que num mesmo caso ocorra os dois tipos de dano moral, além do dano patrimonial, por exemplo, quando uma revista de alcance nacional publica foto não autorizada de personalidade pública com texto depreciativo a sua conduta pessoal e profissional. Haverá no exemplo acima violação do direito à própria imagem e o direito à imagem social.

#### **4.3.4. Dano moral direto ou puro.**

O dano moral direto ou puro, segundo Maria Helena Diniz, consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido

nos direito da personalidade (como a vida, a integridade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro) ou nos atributos da pessoa (como nome, a capacidade, o estado de família). (DINIZ, 2003, p. 86)

#### **4.3.5. Dano moral indireto ou reflexo.**

Dano moral indireto, consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação de bens jurídicos patrimoniais, que produz menoscabo a um bem extrapatrimonial. Exemplo é perda de coisa com valor afetivo. (DINIZ, 2003, p. 87)

A classificação do dano moral em espécies é importante eis que o operador jurídico necessita conhecê-la com o objetivo de utilizá-la como embasamento de teses defensivas ou ofensivas no âmbito judicial (BOLSON, 2002, p. 35).

#### **4.4. As correntes doutrinárias quanto a reparabilidade do dano moral.**

Basicamente existem três correntes quanto a reparabilidade do dano moral em nossa doutrina. São elas: a negativista, a positivista e a eclética.

A negativista encontra embasamento nas alegações de que a dor não pode ser ressarcida eis que a mesma não pode ser mensurada, ou seja, não tem preço.

São fundamentos dessa corrente:

"1- a falta de efeito penoso durável; 2- a incerteza, nesta espécie de dano, de um verdadeiro direito violado; 3- a dificuldade de descobrir a existência do dano; 4- a indeterminação do número de pessoas lesadas; 5- a impossibilidade de uma rigorosa avaliação em dinheiro; 6) a imoralidade de compensar uma dor com dinheiro; 7- o ilimitado poder que se é obrigado a conferir ao juiz". (LOPES, 1999 *apud* BOLSON, 2002).

A positivista fundamentalmente alega que o dano é único e corresponde a lesão a direito seja ele material ou moral, cujos fundamentos são:

1- O conceito de dano é único e corresponde a uma lesão de direito, não há de se distinguir entre injúria material ou moral porque a causa do dano é uma só; os efeitos é que podem ser de caráter patrimonial ou não-patrimonial, deitando por terra o argumento negativista da dificuldade de se descobrir o dano; 2- A equivalência entre o dano e o seu ressarcimento não significa uma perfeita igualdade entre

indenização e prejuízo, havendo, portanto, uma aproximação do estado ideal, o que se contrapõe à impossibilidade de uma rigorosa avaliação do dano em dinheiro; 3- Compensar a dor com dinheiro não é imoral, como afirmam os negativistas. A reparação ao dano extrapatrimonial é necessária, ao menos até que se estabeleça processo mais idôneo para reparar o dano moral, que lhe assegure equivalente adequado. Ademais, a reparação pecuniária nada mais é do que uma compensação; impondo ao ofensor a obrigação de pagamento de uma certa quantia em dinheiro em favor do ofendido, o que agrava o patrimônio daquele e proporciona uma reparação satisfativa. A importância não reside no dinheiro em si, mas nas vantagens que ele poderá proporcionar, compensando, até certo ponto, o dano causado; 4- Quanto ao alegado poder ilimitado conferido ao juiz na quantificação do dano, esta objeção também é descabida, porque o juiz, ao sentenciar, em qualquer tipo de ação tem o poder para tanto; ele não pode se eximir de julgar e quantificar o dano moral, isto ocorre também com os danos patrimoniais. Ademais, o princípio do duplo grau de jurisdição garante a correção de eventuais abusos. (LOPES, 1999 *apud* BOLSON, 2002).

A eclética afirma que o dano moral somente poderá ser ressarcido se houver reflexos no patrimônio do ofendido, ou seja, além do dano moral, a vítima ainda deve sofrer diminuição patrimonial para que haja responsabilidade civil do causador do dano.

Já existem em nosso país muitas decisões que admitem a imposição de multa para os casos em que os clientes das instituições financeiras ficam muito tempo esperando nas filas. Veja a seguir:

“Tempo na fila. CEF (Caixa Econômica Federal) não consegue barrar multa por demora em atendimento. A Caixa Econômica Federal não conseguiu suspender a multa de R\$ 1,2 mil, aplicada pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor em Concórdia, por excesso de tempo de espera na fila para atendimento em uma agência bancária. O juiz substituto da Vara Federal de Joaçaba (SC), Rafael Lago Salapata, negou na semana passada pedido de liminar feito pelo banco. Salapata não aceitou o argumento da CEF de que o município de Concórdia não teria competência para legislar sobre o funcionamento das instituições financeiras. A penalidade foi imposta com base em uma lei do município. Para o juiz, “o tempo máximo de espera de clientes em filas de estabelecimentos bancários pode ser perfeitamente disciplinado por legislação municipal, uma vez que não contraria qualquer disposição relacionada ao Sistema Financeiro Nacional”. A CEF argumentou, ainda, que a multa feriu os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, porque seria devida a um atraso de apenas cinco minutos em dia de pagamento. Para o juiz, entretanto, “a agência não foi multada apenas em razão de atraso de cinco minutos, como referido, mas por não ter atendido a seus clientes no prazo máximo legalmente (e razoavelmente) fixado de trinta minutos”. (JF-SC). Processo nº 2003.72.03.001287-5. Revista Consultor Jurídico, 29 de setembro de 2003”. Disponível em: <<http://conjur.uol.com.br/textos/21923/>>, acesso aos 09/03/2004. (grifo meu).

A tese defendida nessa monografia admite a imposição de multa por cada evento lesivo e mais, a existência do dano moral independentemente de existir

reflexo no patrimônio do ofendido. Adota-se aqui, portanto, a corrente positivista quanto à reparabilidade do dano moral.

Assim, se uma pessoa fica muito tempo esperando por um atendimento, ocorre sem sombra de dúvidas um dano na esfera íntima da pessoa, ou seja, um dano moral. As instituições financeiras, para reparar esse mal causado aos clientes, devem ser responsabilizadas por isso. A única forma de amenizar esse mal causado é com o pagamento em pecúnia (a título de indenização por danos morais).

O fato de um ser humano esperar por muito tempo por um atendimento digno afeta com absoluta certeza sua saúde física ou mental.

Aplicar-se-á, conforme o que já foi abordado acima, a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelo fato do serviço, pois põem-se em risco a saúde física e mental daquele que é destrutado numa fila demorada.

#### **4.5. O combate à indústria do dano moral.**

Apesar da esmagadora maioria da doutrina e da jurisprudência admitir a reparabilidade do dano moral, não pode-se esquecer que várias pessoas têm o intuito de se beneficiarem das brechas que a lei dá.

Assim sendo, sabemos que uma vida não tem preço, que o tratamento desumano dificilmente é reparado, porém não podemos indenizar ou reparar o dano que uma pessoa sofre com várias cifras, ou seja, não é porque houve um tratamento desumano que uma pessoa terá direito a receber milhões de reais, mesmo que ela diga que está "profundamente" abalada moralmente.

### **5. A LEGITIMIDADE DOS MUNICÍPIOS PARA LEGISLAR SOBRE O TEMPO DE ESPERA NAS FILAS.**

A matéria concernente a essa legitimidade é controvertida. Porém a resposta é encontrada na própria Constituição Federal e na Lei complementar nº

4.595/64 que dispôs sobre a política e as instituições monetárias bancárias e creditícias, criando o Conselho Monetário Nacional e dando outras providências.

Veja o que diz o artigo 30, incisos I e II da Constituição Federal, *in verbis*:

"Compete aos Municípios: I- legislar sobre assuntos de interesse local; II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;"

Outrossim a Lei complementar nº 4.595/64, em seu artigo 4.º, inciso VIII dispõe o seguinte:

"Compete ao Conselho Monetário Nacional, segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República: Inciso VIII - Regular a constituição, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a esta Lei (4.595/64), bem como a aplicação das penalidades previstas".

E, ainda cumpre observar o que diz o artigo 10, inciso IX, da Lei acima citada, *in verbis*:

"Compete privativamente ao Banco Central do Brasil: Inciso IX - exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas;"

Devemos observar sobre a matéria, mais o artigo 48 "caput", além de seu inciso XIII da Constituição Federal, *in verbis*:

"Cabe ao Congresso Nacional, com a sanção do Presidente da República, não exigida esta para o especificado nos artigos 49, 51 e 52, dispor sobre todas as matérias de competência da União, especialmente sobre: Inciso XIII - matéria financeira, cambial e monetária, instituições financeiras e suas operações"

Com efeito, ainda o artigo 22 dispõe que compete privativamente à União legislar sobre: "sistema monetário (inciso VI); política de crédito; câmbio; seguros e transferência de valores (inciso VII); sistema de poupança, captação e garantia da poupança popular (inciso XIX)".

Em suma, para que se possa entender, aqueles que não admitem a competência do município para legislar sobre o tempo de espera nas filas fundamentam seu entendimento em que a lei municipal não pode dispor sobre essa matéria eis que a mesma refoge à regulamentação municipal, sendo da

União a competência exclusiva para reger dita matéria. Alegam que somente a Lei Federal pode estabelecer regras de funcionamento dos bancos sob os mais diferentes aspectos, sustentando ainda a aplicabilidade do artigo 192, inciso IV da Constituição Federal, *in verbis*:

"O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, será regulado em lei complementar, que disporá, inclusive sobre: Inciso IV - a organização, o funcionamento e as atribuições do Banco Central e demais instituições financeiras públicas e privadas".

Os nobres doutrinadores que defendem essa tese, seguram-se em esparsas e antigas decisões, como por exemplo:

"ADMINISTRATIVO. HORÁRIO BANCÁRIO MODIFICADO POR LEI MUNICIPAL, COMPETÊNCIA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.

1. A Constituição Federal conferiu à União Federal competência privativa no que concerne aos assuntos relativos ao sistema financeiro nacional. Tal competência, referente ao horário de funcionamento dos estabelecimentos bancários, foi delegada pelo Conselho Monetário Nacional ao Banco Central do Brasil.
2. Não pode, assim, o município legislar sobre a matéria.
3. Remessa oficial improvida (MAS nº 90.03.008081/SP, TRG 3ª Região, 4ª Turma, Relator Juiz Grandino Rodas, v.u, DJU 03.06.91, pág. 00162)"

E ainda:

"CONSTITUCIONAL. FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. HORÁRIO.

1. A competência para legislar sobre o funcionamento dos estabelecimentos bancários é da União Federal (Constituição de 1988, art. 22, VI e VII - Lei nº 4.595/64).
2. O interesse nacional na fixação do horário bancário sobrepuja o interesse meramente local.
3. A Jurisprudência é pacífica sobre a matéria: *‘A fixação do horário bancário, para atendimento ao público, é da competência da União’* (Súmula 19, do Superior Tribunal de Justiça - Diário da Justiça, Seção I de 7/12/90, p. 14.682)"

De outra banda existem aqueles que admitem a competência do município para legislar sobre o tempo de espera na fila, tese defendida também por esta monografia, pelo que se passa a expor.

É evidente a inaplicabilidade do artigo 192 da Constituição Federal para fundamentar a inconstitucionalidade da lei municipal que serve apenas para

reprimir filas intermináveis. Assim sendo, como dispõe o artigo acima, o sistema financeiro nacional é estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e também para servir aos interesses da coletividade. A prestação de serviço de utilidade pública está inserida na esfera da atuação do município. As regras do sistema financeiro nacional apenas se referem a atuação no mercado financeiro, captação de poupança, etc. e não ao tempo de espera nas filas.

Com a edição de leis municipais nesse sentido, o único objetivo almejado é acabar com as filas intermináveis nas instituições financeiras impondo, por consequência a elas o ônus de oferecer um serviço público digno, ou seja, o legislador municipal apenas quer resguardar o tempo máximo de permanência dos consumidores (munícipes) nas instituições financeiras para que se diminua o desconforto e o constrangimento físico e emocional provocado pelas longas filas. Isso não quer dizer que o município vá interferir no sistema financeiro.

Ademais, a competência exclusiva da União para legislar sobre a fiscalização e funcionamento da rede bancária não faz com que as instituições financeiras se tornem imunes à ação de outras esferas de governo (estados federados e municípios), no tocante às suas competências asseguradas na Constituição Federal.

Existem ainda decisões de juízes estaduais que contemplam a afirmação acima. Segue uma delas:

“O juiz Valdeci Mendes de Oliveira, da 4ª Vara Cível de Marília, julgou improcedente mandado judicial impetrado pela Federação Brasileira das Associações de Banco (Febraban) e manteve Lei Municipal que estabelece horários máximos de espera na fila das agências bancárias foi comemorada pela classe dos bancários e usuários dos serviços que já tiveram que enfrentar longas filas para ser atendidos. Assim como em Marília, também em Assis foi aprovada uma lei que estabelece normas sobre o tempo de espera em filas nos bancos. As leis nas duas cidades diferem-se apenas no tempo de espera na fila fixado para dias de expediente normal que é de 15 minutos em Assis e de 20 em Marília. Já em véspera de feriados e dias de pico o tempo é igualmente fixado em 30 minutos. O Sindicato dos Bancários de Assis não tem notícias de que a Febraban tenha entrado com um mandato semelhante contra o município como fez em Marília em 22 de agosto de 2001, **alegando que somente a União Federal poderia legislar sobre assuntos referentes ao atendimento bancário, e que a matéria não era de competência da prefeitura.** O juiz considerou a ação improcedente no dia 16 de dezembro passado, decisão fundamentada no fato de que a **Lei Municipal não afronta a Constituição Federal, pois não tratou de matéria financeira, cambial e monetária, e nem de operações**

**bancárias.”** disponível em: <<http://www.ajorb.com.br/vt-marilia.htm>>, acesso aos 09/03/2004. (grifo meu).

As leis municipais disciplinadoras do tempo máximo de espera não dizem respeito a questões creditais, financeiras e monetárias e sim a interesse eminentemente local, qual seja, o tempo máximo de espera do consumidor na fila das instituições bancárias.

Nesse sentido, já decidiu o TJ do Rio Grande do Sul:

"Mandado de Segurança. Lei 8192/86, do Município de Porto Alegre. 'Lei da Fila'. Constitucionalidade e legalidade. Inteligência dos arts. 30, II; 48 XIII; 163, IV e 192, IV da Constituição Federal; dos arts. 4, VIII e 10, IX da Lei 4595/64 e dos arts. 45, 56 e 57 da Lei Orgânica do Município de Porto Alegre. 'Lei Municipal que regulamenta o tempo para atendimento dos usuários das agências bancárias se insere dentro da esfera de competência legislativa do município, porquanto não visa a interferir no funcionamento e exercício das atividades subordinadas à lei 4595/64, antes, tem, por escopo disciplinar situação peculiar própria no que tange ao atendimento regular dos municípios em seu âmbito. Doutrina de Hely Lopes Meirelles acerca da política das atividades urbanas em geral. Ação improcedente, liminar cassada (MS 01198.624593, 05/02/99)".

E ainda, no mesmo sentido, segue a decisão do juiz de Goiânia, Estado de Goiás:

"O juiz Sebastião Luiz Fleury, da 3ª Vara da Fazenda Pública Municipal de Goiânia, indeferiu mandado de segurança impetrado pela Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban) e manteve a obrigatoriedade de os bancos prestarem atendimento aos clientes em, no máximo, 20 minutos. A Febraban alegou direito líquido e certo de não cumprir a Lei Municipal 7.867/99, que trata sobre tempo limite na fila de banco para atendimento ao cliente, **por entender que ao município falta legitimidade para legislar sobre serviços bancários, conforme estabelece a Constituição Federal.** O juiz, no entanto, **argumentou que a Constituição Federal prevê a possibilidade de o município legislar sobre assuntos de interesse local,** e sendo assim, `tratar o cidadão com mais dignidade e respeito, evitando que fique longo tempo em uma fila de banco`. Segundo Sebastião Fleury, basta que os bancos aumentem o número de funcionários em seus caixas, o que não seria nada complicado nem traria nenhum prejuízo financeiro, já que as instituições `auferem lucros fantásticos, ao contrário das demais categorias e estabelecimentos comerciais`. **Sebastião Fleury disse que o Município de Goiânia simplesmente atuou dentro dos seus limites constitucionais, não havendo nenhum direito líquido e certo da Febraban a ser protegido.** Segundo ele, o que se tem notado é um comportamento condenável dos bancos, que não têm a mínima preocupação em dar mais respeito e dignidade aos seus clientes, pois visam, tão somente, `auferir lucros e mais lucros`" (disponível em: <[http://www.felsberg.com.br/jurispru\\_conteudo.asp?i=25&desc=bl](http://www.felsberg.com.br/jurispru_conteudo.asp?i=25&desc=bl)>, acesso aos 09/03/2004). (grifo meu).

A matéria tratada em ditas leis é referente tão somente à adequação do sistema bancário ao melhor atendimento da coletividade, não invadindo assim a competência da União que disciplina o funcionamento das instituições financeiras.

O artigo 30, inciso I da CF diz que cabe aos municípios legislarem sobre assuntos de interesse local. Ao dispor sobre o tempo máximo de espera nas filas, o legislador municipal não invade a competência prevista com relação ao disciplinamento de matéria financeira, e do funcionamento das instituições financeiras. Não interfere também na estruturação do Sistema Financeiro Nacional que deve sim ser regulado em lei complementar nos termos do artigo 192, inciso IV da CF.

Diante do exposto, conclui-se que é de interesse local a disciplina do comércio, seja de que natureza for e da prestação de serviço. Portanto é competente o município para legislar sobre o tempo máximo de espera nas filas das instituições financeiras. Assim, não há pretensão de regular o sistema financeiro nacional e nem a atividade econômica do país, mas apenas adequar o sistema das instituições financeiras ao melhor atendimento da coletividade.

Por fim, os artigos 48, inciso XIII e 192, inciso VI, ambos da CF, não interferem em nada a competência municipal para dispor sobre assunto de interesse local eis que os mesmos apenas estabelecem competência para a estrutura do sistema financeiro destinado a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade.

Parece ser esse o melhor entendimento, qual seja, o de não haver inconstitucionalidade nas leis municipais no tocante à competência do legislador municipal eis que é matéria de interesse local.

Entretanto, pouco importa se o município é competente ou não para legislar sobre tal matéria. O fato é que em ocorrendo espera por tempo muito longo, o consumidor sofre danos físicos, psíquicos e morais com esse tratamento indigno. Assim sendo, o dano moral é devido mesmo não havendo qualquer lei municipal ou estadual que preveja tal situação, já que é constitucionalmente assegurado o direito à indenização por dano moral (artigo 5º, X) e também assegurado no Código Civil Brasileiro (artigo 186), ainda mais por violação a um dos

fundamentos da República Federativa do Brasil, qual seja, a dignidade da pessoa humana.

Apenas a título de informação já existem leis municipais no município de Porto Alegre/RS (8.192/1998 – Anexo III) e também no município de Assis/SP (4.083/2001 – Anexo VII) que obrigam as agências bancárias, no âmbito do Município, a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

## **6. A SOLUÇÃO.**

O objetivo deste trabalho não é apenas criticar a atuação das instituições bancárias, mas também apresentar soluções que os agentes competentes fingem não enxergar.

Apesar dos abusos apresentados com freqüência, as instituições financeiras são um "mal" necessário para uma sociedade capitalista como a nossa.

Assim, é necessário de imediato, que as instituições financeiras aumentem o quadro funcional e treinem todos os funcionários dando-lhes noções de sobre a dignidade da pessoa humana. Cumpre ainda, para coibir excessos, que as agências sejam obrigadas a disponibilizarem telefones ligados diretamente aos órgãos de fiscalização para facilitarem as denúncias desses eventuais abusos dos prestadores de serviço. E, mais, que haja controle de entrada e saída de consumidores (clientes), nas instituições, afim de, se assegurar que ninguém permaneça sem atendimento efetivo em uma instituição financeira por mais de 15 (quinze) minutos em dias considerados normais e 20 (vinte) minutos em vésperas ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais, aplicando-se multa as instituições por cada evento lesivo (espera superior ao tempo pré-fixado), fora as indenizações individuais de ordem patrimonial e moral para cada lesado.

## **7. COMO RECLAMAR.**

Existem várias opções para se reclamar de ações que prejudicam os consumidores. Entretanto, corriqueiramente vemos que a atuação do Procon e do Ministério Público, *data venia* a atuação de outros órgãos, é muito eficaz e rápida nas soluções dos litígios envolvendo consumidores.

### **7.1. A excelente atuação do PROCON (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor).**

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon teve sua instituição autorizada pelo Poder Executivo (Lei nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995 - Anexo IV) e teve sua regulamentação e concreta instituição com o Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996 (Anexo V).

Nos dias atuais essa Fundação é de suma importância para nossa sociedade. Trata-se de um órgão com vínculos à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo que tem como objetivos receber da população as reclamações (individuais ou coletivas), analisá-las e encaminhá-las para que se resolvam os conflitos que envolvam os consumidores.

O Procon tem personalidade jurídica de direito público e autonomia técnica, administrativa e financeira e, ainda conta com um grupo de apoio técnico em várias matérias para resolver os problemas dos consumidores além de orientá-los.

Em resumo, o Procon é um órgão totalmente confiável, à disposição dos consumidores para resolverem seus problemas. Esse órgão aceita as denúncias, as críticas e sugestões dos consumidores, realizando intercâmbio com entidades oficiais ou quaisquer outros órgãos ligados à defesa do consumidor, até mesmo internacionalmente. Basta procurar o serviço de Ouvidoria da Fundação para buscar a soluções de problemas relacionados aos consumidores.

## 7.2. A figura do Ministério Público na proteção da sociedade.

As atividades institucionais do Ministério Público estão previstas constitucionalmente no artigo 129 da nossa Carta Magna, *in verbis*:

“Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público: I - promover, privativamente, a ação penal pública, na forma da lei; II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública **aos direitos assegurados nesta Constituição**, promovendo as medidas necessárias a sua garantia; III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos; IV - promover a ação de inconstitucionalidade ou representação para fins de intervenção da União e dos Estados, nos casos previstos nesta Constituição; V - defender judicialmente os direitos e interesses das populações indígenas; VI - expedir notificações nos procedimentos administrativos de sua competência, requisitando informações e documentos para instruí-los, na forma da lei complementar respectiva; VII - exercer o controle externo da atividade policial, na forma da lei complementar”. (grifo meu).

Com efeito, o artigo 5º inciso XXXII da Constituição Federal, que está inserido dentro do Título II (Dos direitos e garantias fundamentais) e dentro do Capítulo I (Dos direitos e deveres individuais e coletivos), prevê que a defesa do consumidor deverá ser promovida pelo Estado.

Segue o artigo 5º *in verbis*:

“Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:”

E, seu inciso XXXII dispõe o seguinte:

“o Estado promoverá, na forma da lei, **a defesa do consumidor**” (grifo meu)

Assim sendo, basta procurar qualquer dos órgãos de administração ou de execução do Ministério Público e fazer as reclamações pertinentes para que sejam tomadas as devidas providências pelos membros, afim de ter assegurado o direito de defesa ao consumidor previsto constitucionalmente.

## 8. CONCLUSÃO.

Diante de todo o exposto neste trabalho, conclui-se que:

1- O problema das longas esperas nas filas de bancos afeta sem sombra de dúvidas a dignidade da pessoa humana, cujo conteúdo material em nossa ordem jurídica, se revela através dos seguintes pontos: I- igualdade entre os homens (art. 5º, I, CF); II- impedimento à consideração do ser humano como objeto (não degradar sua condição de pessoa), implicando dessa maneira na observância de prerrogativas legais e no respeito aos direitos da personalidade; III- patamar existencial mínimo garantido.

2- A dignidade da pessoa humana enquanto princípio é razão, fundamento para decisões judiciais, formando-se um juízo concreto de deve ser, eis que os princípios constitucionais inerentes as pessoas são aceitos quase por sua totalidade.

3- Apesar do Brasil ser signatário da Declaração Universal dos Direitos do Homem, a igualdade em relação à dignidade e aos direitos muitas vezes inexistem, eis que dependendo do contexto social em que nascer uma pessoa, essa não terá direitos e o que é pior, nascerá sem dignidade.

4- Ocorre, sem sombra de dúvidas a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) nas relações bancárias, apesar de existirem outras posições doutrinárias a respeito. O fato de um ser humano ficar horas numa fila de determinada instituição financeira afeta com absoluta certeza sua saúde física e mental. Assim aplica-se para o caso em tela a responsabilidade dos fornecedores (instituições bancárias), pelo fato do serviço, pondo em risco a saúde física e mental daquele que é destruído numa fila (consumidor), recebendo tratamento desumano e degradante, devendo-se quando ocorrerem tais situações a reparação integral do dano causado, seja ele material ou moral.

5- A responsabilidade objetiva (independente de culpa) é aplicável como regra nas relações de consumo, eis que o artigo 927, § único do Código Civil Brasileiro dispõe que "a responsabilidade objetiva decorre da natureza da atividade ou de lei expressa" e o Código de Defesa do Consumidor é a lei

expressa que veio dispor sobre a responsabilidade objetiva, bastando apenas que haja ação ou omissão, o dano e o nexo causal entre os dois para que seja atribuída ao fornecedor a responsabilidade pelo dano causado na prestação de serviços.

6- Ao ser afetado em sua esfera íntima, todo ser humano tem o direito de ser indenizado a título de danos morais quando sofrer ofensa a sua dignidade.

7- O dano moral subjetivo (modificação negativa à sua pessoa em seu estado de bem-estar, em seu íntimo) é evidente e incontestável quando uma pessoa passa horas em instituições financeiras, em uma ou mais filas, suplicando por um atendimento digno.

8- Admite-se a existência do dano moral independentemente de existir reflexo no patrimônio do ofendido, adotando-se, portanto, a corrente positivista quanto à reparabilidade do dano moral.

9- Os Municípios têm legitimidade para legislar sobre o tempo de espera nas filas das instituições financeiras, pois as regras do sistema financeiro nacional apenas se referem à atuação no mercado financeiro, captação de poupança, etc. e não ao tempo de espera nas filas. Ademais, as leis municipais disciplinadoras do tempo máximo de espera não dizem respeito a questões creditais, financeiras e monetárias e sim a interesse eminentemente local, qual seja, o tempo máximo de espera do consumidor na fila das instituições bancárias.

10- É necessário de imediato, que as instituições financeiras aumentem o quadro funcional e treinem todos os funcionários dando-lhes noções de sobre a dignidade da pessoa humana.

**BIBLIOGRAFIA**

BOBBIO, Norberto. *A Era dos Direitos*. 10ª edição. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1992.

BOLSON, Simone Hegele. *Direito do consumidor e dano moral*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. *Código Civil*. Organização dos textos, notas remissivas e índices por Editora Saraiva, 53ª ed.. São Paulo: 2002.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes, *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*. 6ª ed. Coimbra, Portugal: Editora Livraria Almeida, 2002.

DANTAS, IVO. *Princípios constitucionais e de interpretação constitucional*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1995. (disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=161>>, acesso aos 12/03/2004).

DEDA, Artur Oscar de Oliveira. *A reparação dos danos morais*. São Paulo: Editora Saraiva, 2000.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro*. 17ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

IHERING, Rudolf Von. *A luta pelo direito*. 18ª ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 1999.

JUNIOR, Nelson Nery; DE ANDRADE NERY, Rosa Maria. *Código de Processo Civil Comentado e legislação extravagante*. 7ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

LAROUSSE, *Grande Enciclopédia Larousse Cultural*. São Paulo: Nova Cultural Ltda., 1998, Vol. 1 a 24.

MORAES, Alexandre de. *Direito Constitucional*. 9ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2001.

NOGUEIRA, Nicanor José. *Bancos: obstáculos ao progresso: teoria / prática / jurisprudência / legislação*. 1ª ed. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2001.

RODRIGUES, Silvio. *Direito Civil*. 29ª ed. Vol. 1. São Paulo: Saraiva, 1999.

ROSA, Josimar Santos. *Contratos de Adesão*. São Paulo: Editora Atlas S.A, 1994.

SANTOS, Fernando Ferreira dos. *Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana*. Fortaleza: Celso Bastos Editor, 1999.

VENOSA, Silvio de Salvo. *Direito Civil. Contratos em espécie e Responsabilidade Civil*. Vol. 3. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2.001.

## **ANEXO I - DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS.**

Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948

### Preâmbulo

Considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo,

Considerando que o desprezo e o desrespeito pelos direitos humanos resultaram em atos bárbaros que ultrajaram a consciência da Humanidade e que o advento de um mundo em que os homens gozem de liberdade de palavra, de crença e da liberdade de viverem a salvo do temor e da necessidade foi proclamado como a mais alta aspiração do homem comum,

Considerando essencial que os direitos humanos sejam protegidos pelo Estado de Direito, para que o homem não seja compelido, como último recurso, à rebelião contra tirania e a opressão,

Considerando essencial promover o desenvolvimento de relações amistosas entre as nações,

Considerando que os povos das Nações Unidas reafirmaram, na Carta, sua fé nos direitos humanos fundamentais, na dignidade e no valor da pessoa humana e na igualdade de direitos dos homens e das mulheres, e que decidiram promover o progresso social e melhores condições de vida em uma liberdade mais ampla,

Considerando que os Estados-Membros se comprometeram a desenvolver, em cooperação com as Nações Unidas, o respeito universal aos direitos humanos e liberdades fundamentais e a observância desses direitos e liberdades,

Considerando que uma compreensão comum desses direitos e liberdades é da mais alta importância para o pleno cumprimento desse compromisso,

A Assembléia Geral proclama

A presente Declaração Universal dos Direitos Humanos como o ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações, com o objetivo de que cada indivíduo e cada órgão da sociedade, tendo sempre em mente esta Declaração, se esforce, através do ensino e da educação, por promover o respeito a esses direitos e liberdades, e, pela adoção de medidas progressivas de caráter nacional e internacional, por assegurar o seu reconhecimento e a sua observância universais e efetivos, tanto entre os povos dos próprios Estados-Membros, quanto entre os povos dos territórios sob sua jurisdição.

#### Artigo I

Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade.

#### Artigo II

Toda pessoa tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades estabelecidos nesta Declaração, sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição.

#### Artigo III

Toda pessoa tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

#### Artigo IV

Ninguém será mantido em escravidão ou servidão, a escravidão e o tráfico de escravos serão proibidos em todas as suas formas.

#### Artigo V

Ninguém será submetido à tortura, nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante.

#### Artigo VI

Toda pessoa tem o direito de ser, em todos os lugares, reconhecida como pessoa perante a lei.

## Artigo VII

Todos são iguais perante a lei e têm direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.

## Artigo VIII

Toda pessoa tem direito a receber dos tributos nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.

## Artigo IX

Ninguém será arbitrariamente preso, detido ou exilado.

## Artigo X

Toda pessoa tem direito, em plena igualdade, a uma audiência justa e pública por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir de seus direitos e deveres ou do fundamento de qualquer acusação criminal contra ele.

## Artigo XI

1. Toda pessoa acusada de um ato delituoso tem o direito de ser presumida inocente até que a sua culpabilidade tenha sido provada de acordo com a lei, em julgamento público no qual lhe tenham sido asseguradas todas as garantias necessárias à sua defesa.

2. Ninguém poderá ser culpado por qualquer ação ou omissão que, no momento, não constituíam delito perante o direito nacional ou internacional. Tampouco será imposta pena mais forte do que aquela que, no momento da prática, era aplicável ao ato delituoso.

## Artigo XII

Ninguém será sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem a ataques à sua honra e reputação. Toda pessoa tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques.

### Artigo XIII

1. Toda pessoa tem direito à liberdade de locomoção e residência dentro das fronteiras de cada Estado.

2. Toda pessoa tem o direito de deixar qualquer país, inclusive o próprio, e a este regressar.

### Artigo XIV

1. Toda pessoa, vítima de perseguição, tem o direito de procurar e de gozar asilo em outros países.

2. Este direito não pode ser invocado em caso de perseguição legitimamente motivada por crimes de direito comum ou por atos contrários aos propósitos e princípios das Nações Unidas.

### Artigo XV

1. Toda pessoa tem direito a uma nacionalidade.

2. Ninguém será arbitrariamente privado de sua nacionalidade, nem do direito de mudar de nacionalidade.

### Artigo XVI

1. Os homens e mulheres de maior idade, sem qualquer restrição de raça, nacionalidade ou religião, têm o direito de contrair matrimônio e fundar uma família. Gozam de iguais direitos em relação ao casamento, sua duração e sua dissolução.

2. O casamento não será válido senão com o livre e pleno consentimento dos nubentes.

### Artigo XVII

1. Toda pessoa tem direito à propriedade, só ou em sociedade com outros.

2. Ninguém será arbitrariamente privado de sua propriedade.

### Artigo XVIII

Toda pessoa tem direito à liberdade de pensamento, consciência e religião; este direito inclui a liberdade de mudar de religião ou crença e a liberdade de manifestar essa religião ou crença, pelo ensino, pela prática, pelo culto e pela observância, isolada ou coletivamente, em público ou em particular.

### Artigo XIX

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

### Artigo XX

1. Toda pessoa tem direito à liberdade de reunião e associação pacíficas.
2. Ninguém pode ser obrigado a fazer parte de uma associação.

### Artigo XXI

1. Toda pessoa tem o direito de tomar parte no governo de seu país, diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos.
2. Toda pessoa tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país.
3. A vontade do povo será a base da autoridade do governo; esta vontade será expressa em eleições periódicas e legítimas, por sufrágio universal, por voto secreto ou processo equivalente que assegure a liberdade de voto.

### Artigo XXII

Toda pessoa, como membro da sociedade, tem direito à segurança social e à realização, pelo esforço nacional, pela cooperação internacional e de acordo com a organização e recursos de cada Estado, dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade e ao livre desenvolvimento da sua personalidade.

### Artigo XXIII

1. Toda pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego.

2. Toda pessoa, sem qualquer distinção, tem direito a igual remuneração por igual trabalho.

3. Toda pessoa que trabalhe tem direito a uma remuneração justa e satisfatória, que lhe assegure, assim como à sua família, uma existência compatível com a dignidade humana, e a que se acrescentarão, se necessário, outros meios de proteção social.

4. Toda pessoa tem direito a organizar sindicatos e neles ingressar para proteção de seus interesses.

### Artigo XXIV

Toda pessoa tem direito a repouso e lazer, inclusive a limitação razoável das horas de trabalho e férias periódicas remuneradas.

### Artigo XXV

1. Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.

2. A maternidade e a infância têm direito a cuidados e assistência especiais. Todas as crianças nascidas dentro ou fora do matrimônio, gozarão da mesma proteção social.

### Artigo XXVI

1. Toda pessoa tem direito à instrução. A instrução será gratuita, pelo menos nos graus elementares e fundamentais. A instrução elementar será obrigatória. A instrução técnico-profissional será acessível a todos, bem como a instrução superior, esta baseada no mérito.

2. A instrução será orientada no sentido do pleno desenvolvimento da personalidade humana e do fortalecimento do respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais. A instrução promoverá a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e grupos raciais ou religiosos, e coadjuvará as atividades das Nações Unidas em prol da manutenção da paz.

3. Os pais têm prioridade de direito na escolha do gênero de instrução que será ministrada a seus filhos.

#### Artigo XXVII

1. Toda pessoa tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar do processo científico e de seus benefícios.

2. Toda pessoa tem direito à proteção dos interesses morais e materiais decorrentes de qualquer produção científica, literária ou artística da qual seja autor.

#### Artigo XVIII

Toda pessoa tem direito a uma ordem social e internacional em que os direitos e liberdades estabelecidos na presente Declaração possam ser plenamente realizados.

#### Artigo XXIX

1. Toda pessoa tem deveres para com a comunidade, em que o livre e pleno desenvolvimento de sua personalidade é possível.

2. No exercício de seus direitos e liberdades, toda pessoa estará sujeita apenas às limitações determinadas pela lei, exclusivamente com o fim de assegurar o devido reconhecimento e respeito dos direitos e liberdades de outrem e de satisfazer às justas exigências da moral, da ordem pública e do bem-estar de uma sociedade democrática.

3. Esses direitos e liberdades não podem, em hipótese alguma, ser exercidos contrariamente aos propósitos e princípios das Nações Unidas.

### Artigo XXX

Nenhuma disposição da presente Declaração pode ser interpretada como o reconhecimento a qualquer Estado, grupo ou pessoa, do direito de exercer qualquer atividade ou praticar qualquer ato destinado à destruição de quaisquer dos direitos e liberdades aqui estabelecidos.

Disponível

em:

<[http://www.mj.gov.br/sedh/dpdh/gpdh/ddh\\_bib\\_inter\\_universal.htm](http://www.mj.gov.br/sedh/dpdh/gpdh/ddh_bib_inter_universal.htm)>, acesso aos 05/05/2004.

**ANEXO II - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO - Resolução BACEN nº 2878, de 26 de julho de 2001, alterada pela RESOLUCAO 2.892/2001.**

**RESOLUÇÃO N. 002878**

Dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9. da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de julho de 2001, com base no art. 4., inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei n. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n. 6.099, de 12 de setembro de 1974,

**RESOLVEU:**

"Art. 1. Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar: (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

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

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

a) cláusulas e condições contratuais;

- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços;

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

IV - fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, ou em meio eletrônico, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas; (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

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

"Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis: (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquitos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor; (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

II - o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido; (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

III - as informações estabelecidas pelo art. 2. da Resolução 2.303, de 25 de julho de 1996." (NR); (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

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

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

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

III - as penalidades a que o correntista está sujeito;

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

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

b) manutenção de conta de depósitos;

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

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

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

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

Art. 4. Ficam as instituições referidas no art. 1. obrigadas a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma ou meio de comunicação, referente a contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados, que devem inclusive constar do contrato que vier a ser celebrado.

Parágrafo único. A publicidade de que trata o caput deve ser veiculada de tal forma que o público possa identificá-la de forma simples e imediata.

Art. 5. É vedada às instituições referidas no art. 1. a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput:

I - é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos,

tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - é abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6. As instituições referidas no art. 1., sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

"Art. 7. As instituições referidas no art. 1., nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros." (NR);

Art. 8. As instituições referidas no art. 1. devem utilizar terminologia que possibilite, de forma clara e inequívoca, a identificação e o entendimento das operações realizadas, evidenciando valor, data, local e natureza, especialmente nos seguintes casos:

I - tabelas de tarifas de serviços;

II - contratos referentes às suas operações com clientes;

III - informativos e demonstrativos de movimentação de conta de depósitos de qualquer natureza, inclusive aqueles fornecidos por meio de equipamentos eletrônicos.

Art. 9. As instituições referidas no art. 1. devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou

d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV -prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

Parágrafo 1. Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da datada entrada em vigor da regulamentação da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, as instituições referidas no art. 1., para adequação de suas instalações.

Parágrafo 2. O início de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei n.10.098, de 2000.

"Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1. devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual." (NR); (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

Art. 11.As instituições referidas no art. 1. não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

"Art. 12. As instituições referidas no art. 1. não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços. (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem: (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura,

declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, em prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade; (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

II - requerer, no caso dos deficientes auditivos, a leitura, pelos mesmos, do inteiro teor do contrato, antes de sua assinatura.

Art.13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento.

Parágrafo único. Excetuam-se da vedação de que trata o caput:

I -o atendimento prestado no interior de empresa ou outras entidades, mediante postos de atendimento, ou em instalações não visíveis ao público;

II- a fixação de horários específicos ou adicionais para determinados segmentos e de atendimento separado ou diferenciado, inclusive mediante terceirização de serviços ou sua prestação em parceria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes.

"Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1. que possam implicar restrições ao acesso às áreas destinadas ao atendimento ao público." (NR); (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

Art. 15. Às instituições referidas no art. 1. é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Parágrafo 1.O disposto no caput não se aplica as dependências exclusivamente eletrônicas.

Parágrafo 2. A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais e prerrogativa das instituições referidas no caput, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informa-los dos riscos existentes.

"Art. 16. Nos saques em espécie, de valores acima de R\$5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão

postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido." (NR);

Parágrafo único. Na hipótese de saques de valores superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação com antecedência de quatro horas do encerramento do expediente, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada.

"Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços. (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

Parágrafo 1. À vedação de que trata o caput aplica-se, adicionalmente, as promoções e ao oferecimento de produtos e serviços ou a quaisquer outras situações que impliquem elevação artificial do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a operação de interesse do cliente.

Parágrafo 2. Na hipótese de operação que implique, por força de contrato e da legislação em vigor, pacto adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser formalizado referido contrato adicional. (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

Parágrafo 3. O disposto no caput não impede a previsão contratual de débito em conta de depósitos como meio exclusivo de pagamento de obrigações.

Art. 18. Fica vedado as instituições referidas no art. 1.:

I - transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos a vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes;

II - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do cliente ou do usuário, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, operação ou prestação de serviço;

III - elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas, comissões ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços ou cobrá-las em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;

IV -aplicar formula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

V- deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou deixar a fixação do termo inicial a seu exclusivo critério;

VI -rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas;

VII - expor, na cobrança da dívida, o cliente ou o usuário a qualquer tipo de constrangimento ou de ameaça.

Parágrafo 1. A autorização referida no inciso I deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade, que poderá ser indeterminado, admitida a sua previsão no próprio instrumento contratual de abertura da conta de depósitos.

Parágrafo 2. O cancelamento da autorização referida no inciso I deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente, ou na sua falta, a partir da data do recebimento pela instituição financeira do pedido pertinente.

Parágrafo 3. No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controle ou de tabelamento de tarifas ou de taxas, as instituições referidas no art. 1. não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, atualizadas, de conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Parágrafo 4. Excetua-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correção." (NR). (REDAÇÃO ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 2.892/2001).

Parágrafo 4. Excetua-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários a correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados, de imediato, ao cliente.

Art. 19. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeita a instituição e os seus administradores às sanções previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Art. 20. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias a execução do disposto nesta Resolução, podendo inclusive regulamentar novas situações decorrentes do relacionamento entre as pessoas físicas e jurídicas especificadas nos artigos anteriores;

II -fixar, em razão de questões operacionais, prazos diferenciados para o atendimento do disposto nesta Resolução.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22.Ficam revogados o Parágrafo 2. do art. 1. da Resolução n. 1.764, de 31 de outubro de 1990, com redação dada pela Resolução n. 1.865, de 5 de setembro de 1991, a Resolução n. 2.411, de 31 de julho de 1997, e o Comunicado n. 7.270, de 9 de fevereiro de 2000.

Brasília, 26 de julho de 2001

Carlos Eduardo de Freitas

Presidente Interino

Disponível em: < <http://www.decon.ce.gov.br/resdecr/res2892.htm>>, acesso aos 05/05/2004

## **RESOLUCAO 2.892**

Altera a Resolução 2.878, de 2001, que dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9. da Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de setembro de 2001, com base no art. 4., inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei 6.099, de 12 de setembro de 1974,

**R E S O L V E U:**

Art. 1. Alterar os dispositivos abaixo especificados da Resolução 2.878, de 26 de julho de 2001, que passam a vigorar com a seguinte redação:

I - o art. 1., inciso IV:

"Art. 1. Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

.....

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

....." (NR);

II - o art. 2.:

"Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis:

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquitos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor;

II - o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido;

III - as informações estabelecidas pelo art. 2. da Resolução 2.303, de 25 de julho de 1996." (NR);

III - o art. 7.:

"Art. 7. As instituições referidas no art. 1., nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros." (NR);

IV - o art. 10:

"Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1. devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual." (NR);

V - o art. 12, parágrafo único, inciso I:

"Art. 12. As instituições referidas no art. 1. não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, em prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

....." (NR);

VI - o art. 14:

"Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1. que possam

implicar restrições ao acesso às áreas destinadas ao atendimento ao público." (NR);

VII - o art. 16:

"Art. 16. Nos saques em espécie, de valores acima de R\$5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido." (NR);

VIII - o art. 17, Parágrafo 2.:

"Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços.

.....

Parágrafo 2. Na hipótese de operação que implique, por força de contrato e da legislação em vigor, pacto adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser formalizado referido contrato adicional. ...." (NR);

IX - o art. 18, Parágrafo 4.:

"Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1.:

.....

Parágrafo 4. Excetuam-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correção." (NR).

Art. 2. Ficam as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil obrigadas a exigir de seus clientes e usuários confirmação clara e objetiva quanto a aceitação do produto ou serviço

oferecido ou colocado a sua disposição, não podendo considerar o silêncio dos mesmos como sinal de concordância.

Art. 3. Ficam as instituições referidas no artigo anterior obrigadas a garantir a seus clientes o cancelamento da autorização de débitos automáticos em conta efetuados por força de convênios celebrados com concessionária de serviço público ou empresa privada ou por iniciativa da própria instituição, desde que, nesta hipótese, não decorram de obrigações referentes a operações de crédito contratadas com a própria instituição financeira.

Parágrafo único. As instituições referidas no caput têm prazo de até sessenta dias para adoção das providências necessárias à adequação dos convênios celebrados, com vistas ao cumprimento do disposto neste artigo, mediante o estabelecimento de cláusula contratual específica.

Art. 4. Fica instituído o Manual do Cliente e Usuário de Serviços Financeiros e de Consórcio, que deverá consolidar as disposições constantes da Resolução 2.878, de 2001 e desta resolução, além de outras estabelecidas em normativos editados pelo Banco Central do Brasil, aplicáveis às instituições de que trata o art. 1., na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

Parágrafo único. O Banco Central do Brasil deve manter permanentemente atualizado o manual de que trata este artigo.

Art. 5. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 27 de setembro de 2001

Arminio Fraga Neto

Presidente

Disponível em: < <http://www.decon.ce.gov.br/resdecr/res2892.htm>>, acesso aos 05/05/2004

**ANEXO III - LEI N 8.192/1998 - Obriga as agências bancárias, no âmbito do Município de Porto Alegre/RS, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.**

Autoria: Vereador Juarez Pinheiro (PT)

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

Faça saber, no uso das atribuições que me obriga o parágrafo 3º, do art. 77 da Lei Orgânica do Município de Porto Alegre, que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:

I - até 30 (trinta) minutos em dias normais;

II - até 45 (quarenta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados;

III - até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 1º. Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º. O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I,II e III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3º. As agências bancárias têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 4º. O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I - advertência;

II - multa de 200 (duzentas) UFIRs (Unidades Fiscais de Referência);

III - multa de 400(quatrocentos) UFIRs (Unidades Fiscais de Referência), até a 5ª (quinta) reincidência;

IV - suspensão de Alvará de Funcionamento, após a 5ª (quinta) reincidência.

Art. 5º. As denúncias dos municípios, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas à Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio (SMIC), órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedendo-se direito de defesa ao Banco denunciado.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.7º. Revogam-se as disposições em contrário.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE,  
17 de julho de 1998.

LUIZ BRAZ,Presidente.

Registre-se e publique-se:

JUAREZ PINHEIRO, 1º Secretário.

### **DECRETO Nº 12.097**

Regulamenta a Lei nº 8192, de 17 de julho de 1998, que obriga as agências bancárias no âmbito do Município, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, no uso de suas atribuições que lhe confere o Inc. II do art. 94 da Lei Orgânica do Município.

**D E C R E T A:**

Art. 1º - Para fins de cumprimento da Lei nº 8192/98, adotar-se-á procedimento administrativo que observe os princípios constitucionais do contraditório e da defesa, aplicáveis ao processo administrativo, nos termos da art. 5º inc. LV, da Constituição Federal.

Art. 2º - A Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio (SMIC) notificará o Sindicato dos Bancos do Estado do Rio Grande do Sul, para que remetam ao Município o Calendário a que se refere o art. 2º, § 1º, da Lei nº 8192/98, no prazo de quinze dias a contar do recebimento da notificação.

Parágrafo único - Na hipótese do Sindicato dos Bancos não remeter os dados ao Município, adotar-se-á o Calendário aplicável ao Município de Porto Alegre, executando os pontos facultativos municipais.

Art. 4º - As denúncias devidamente comprovadas deverão ser encaminhadas ao Protocolo Central do Município, situado à Rua Siqueira Campos nº 1300.

Art. 5º - Admite-se como meio de prova a indicação de testemunhas, senhas entregues pela agência bancária, pelo Sindicato dos Bancários, ou pelos funcionários da Instituição, fotografias com os respectivos negativos e que contenham a data e o horário do registro fotográfico, bem como outras formas que possam comprovar o tempo de permanência dos clientes no respectivo estabelecimento.

Parágrafo único - Não serão admitidas denúncias anônimas, que não indiquem o meio de prova ou que deixem de apontar os dados básicos para identificação do estabelecimento bancário, do dia e horário do descumprimento da Lei.

Art. 6º - Recebida a denúncia acompanhada das provas da irregularidade, a SMIC dará ciência ao estabelecimento, remetendo cópias integrais, para que, querendo, apresente suas razões no prazo de quinze dias.

Art. 7º - Admitir-se-á a indicação de testemunha para comprovação dos fatos alegados, sendo facultada à apresentação de declarações escritas que deverão descrever o fato testemunhado, citando a hora, dia e local que ocorreram.

§ 1º - Na hipótese de fazer-se necessário a oitava de testemunhas, as partes deverão se informadas do dia e hora do depoimento das mesmas, sendo-lhes facultada a presença nos respectivos depoimentos.

§ 2º - É permitida a indicação de, no máximo, duas testemunhas para comprovar a alegação.

Art. 8 - Encerrada a instrução do processo compete ao Secretário da SMIC exarar a decisão administrativa devidamente motivada, no sentido da comprovação ou não do descumprimento da Lei.

Parágrafo único - Para avaliação da prova produzida, a autoridade administrativa utilizar-se-á dos princípios aplicáveis ao Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto a inversão do ônus da prova.

Art. 9º - Na hipótese de descumprimento da Lei compete ao Secretário aplicar a penalidade, na forma do art. 4º da Lei. nº 8192/98.

Art. 10º - Não se considera para efeito de reincidência, as denúncias apuradas e comprovadas após o regular processo administrativo, que tenham ocorrido no mesmo dia.

Art. 11º - A parte denunciante e o estabelecimento bancário deverão ser notificados da decisão administrativa.

Art. 12º - Da decisão do Secretário cabe recurso dirigido ao Prefeito Municipal, entregue no prazo de quinze dias, a contar do recebimento da notificação da decisão administrativa.

Art. 13º - Para fins de cumprimento do inc. IV do art. 4º da Lei nº 8192/98, a SMIC deverá manter cadastro dos processos referentes às denúncias formuladas pelo prazo de cinco dias.

Parágrafo único - Compete ao servidor que instruir o processo administrativo consultar o cadastro a que se refere o "caput", bem como certificar nos autos do processo administrativo a existência ou não de punição prévia do estabelecimento bancário.

Art. 14º - A SMIC organizará a rotina para a fiscalização do cumprimento desta Lei, sem prejuízo do permanente exercício da fiscalização do cumprimento das leis municipais.

Art. 15º - Serão remetidas cópias dos procedimentos instaurados ao órgão estadual de defesa do consumidor.

Art. 16º - O Sindicato dos Bancários poderá auxiliar no cumprimento da presente Lei, divulgando a forma de seu exercício, recebendo as denúncias e remetendo-se à SMIC.

Parágrafo único - As denúncias recebidas por intermédio do Sindicato submetem-se a todo o regramento das demais, inclusive quanto a necessidade de comprovação da denúncia.

Art. 17º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 18º - Revogam-se as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, 17 de setembro de 1998.

Raul Pont,

Prefeito.

José Luiz Vianna Moraes,

Secretário Municipal da Produção, Indústria e Comércio.

Registre-se e publique-se.

José Fortunati,

Secretário do Governo Municipal.

Disponível em: < fonte:  
<[http://www.bancariospoa.com.br/Institucional/L\\_Bancarias.asp#Lei\\_n\\_8192](http://www.bancariospoa.com.br/Institucional/L_Bancarias.asp#Lei_n_8192)>,  
acesso aos 09/03/2004.

**ANEXO IV - Lei nº 9.192, de 23 de Novembro de 1995 - Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.**

D.O.E.; volume 105, número 224, Poder Executivo, Seção I, São Paulo,

Sexta-Feira, 24 de novembro de 1995

*Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.*

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1º - Fica o Poder Executivo autorizado a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon, com personalidade jurídica de direito público, vinculada à Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania, a qual se regerá por esta lei e por estatutos aprovados por decreto.

Artigo 2º - A Fundação terá por objetivo elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor.

Artigo 3º - Para a consecução de seus objetivos, deverá a Fundação:

I - planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo;

II - receber, analisar, encaminhar e acompanhar o andamento das reclamações, consultas, denúncias e sugestões de consumidores ou de entidades que os representem;

III - prestar aos consumidores orientação sobre seus direitos;

IV - divulgar os direitos do consumidor pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias, e manter o cadastro de reclamações atualizado e aberto à consulta da população;

V - promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos consumidores;

VI - representar aos poderes competentes e, em especial, ao Ministério Público, sempre que as infrações a interesses individuais ou coletivos dos consumidores assim o justificarem;

VII - solicitar, quando necessário à proteção do consumidor, o concurso de órgãos ou entidades da Administração direta ou indireta;

VIII - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades civis de defesa do consumidor;

IX - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais de defesa do consumidor;

X - desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;

XI - fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções; e

XII - analisar produtos e inspecionar a execução de serviços, diretamente, ou por meio de terceiros contratados, divulgando os resultados.

Artigo 4º - A Fundação atuará diretamente ou por intermédio de instituições públicas ou privadas, mediante contratos, convênios ou concessão de auxílios.

Parágrafo Único - Será exigida das instituições privadas mencionadas no "caput" deste artigo, prévia declaração de utilidade pública estadual, nos termos da legislação pertinente.

Artigo 5º - A Fundação gozará de autonomia administrativa e financeira, terá sede e foro na Capital do Estado e prazo de duração indeterminado.

Artigo 6º - O patrimônio da Fundação será constituído por:

I - dotação inicial de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), provenientes do Tesouro do Estado;

II - doações que venha a receber de instituições públicas ou entidades privadas de utilidade pública estadual;

III - bens e direitos que vier a adquirir, a qualquer título;

IV - saldo de dotação da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania;

V - bens móveis sob a administração da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor e dos órgãos que a integram.

§ 1º - Os bens e direitos da Fundação serão utilizados exclusivamente na consecução de seus fins.

§ 2º - No caso de extinção da Fundação, seus bens passarão a integrar o patrimônio do Estado.

Artigo 7º - Constituição recursos da Fundação:

I - a dotação orçamentária que lhe seja consignada anualmente, no orçamento do Estado;

II - as subvenções que lhe venham a ser atribuídas pela União, por outros Estados e Municípios, ou por quaisquer instituições públicas ou entidades privadas de utilidade pública estadual;

III - as doações, auxílios, contribuições, patrocínios ou investimentos que venha a receber de instituições públicas ou entidades privadas de utilidade pública estadual;

VI - as receitas próprias decorrentes de serviços prestados;

V - a renda de seus bens patrimoniais;

VI - a renda proveniente da aplicação de penalidades por infrações às normas legais de proteção e defesa do consumidor; e

VII - o rendimento de aplicações financeiras sobre saldos disponíveis.

Artigo 8º - A Fundação ficará isenta e todos os tributos estaduais e de emolumentos cartorários.

Artigo 9º - São órgãos superiores da Fundação e Conselho Curador e a Diretoria.

Artigo 10 - O Conselho Curador, órgão deliberativo da Fundação, será composto por 11 (onze) membros, na forma abaixo descrita:

I - o Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, membro nato e Presidente do Conselho;

II - o Diretor Executivo da Fundação:

III - quatro representantes das Secretarias de Estado da Saúde, de Agricultura e Abastecimento, da Educação e da Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico;

IV - um representante da Procuradoria Geral do Estado;

V - um representante do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos - DIEESE, mediante convite;

VI - dois representantes de associações civis de defesa do consumidor, existentes há mais de um ano, mediante convite; e

VII - um representante dos servidores da Fundação, escolhido na forma da Lei Complementar nº 417, de 22 de outubro de 1985.

§ 1º - Os membros do Conselho referidos nos Incisos III e IV serão nomeados pelo Governador do Estado, mediante indicação do Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, entre pessoas de notório conhecimento na área de defesa do consumidor e de reputação ilibada.

§ 2º - Os membros do Conselho referidos nos Incisos V e VI serão nomeados pelo Governador do Estado, mediante indicação das entidades que representam, encaminhada ao Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania.

§ 3º - Cada membro do Conselho terá um suplente.

§ 4º - O mandato dos Conselheiros será de 2 (dois) anos, renovável uma única vez. Na hipótese de vacância, far-se-á nova designação pelo período restante.

§ 5º - É vedada a acumulação da função de membro ou suplente do Conselho com qualquer outra exercida na Fundação, salvo na hipótese do Inciso VII.

Artigo 11 - Compete ao Conselho Curador:

I - elaborar os estatutos da Fundação, submetendo-os ao Governador do Estado, bem como sugerir sua alteração, quando necessário;

II - fixar o programa de atividades da Fundação para cada exercício, orientando a gestão administrativa quanto ao plano de trabalho e utilização de recursos;

III - elaborar o programa plurianual de investimentos;

IV - aprovar o plano de classificação de funções e salários;

V - fixar critérios e padrões de seleção de pessoal;

VI - aprovar a celebração de convênios;

VII - aprovar a aceitação de legados e doações com encargos;

VIII - indicar auditoria para o exame das contas da Fundação;

IX - elaborar o seu regimento interno;

X - aprovar o Regulamento Geral da Fundação;

XI - aprovar tabelas de preços e serviços e a forma de seu reajuste;

XII - deliberar sobre as contas da Fundação; e

XIII - resolver os casos omissos e exercer outras atribuições deferidas pelo estatuto.

Artigo 12 - O Conselho Curador reunir-se-á ordinariamente a cada dois meses e, extraordinariamente, sempre que convocado por seu Presidente ou por 2/3 (dois terços) dos seus membros.

§ 1º - A falta não justificada a 2 (duas) reuniões consecutivas ou a 3 (três) alternadas, por ano, importará em perda do mandato.

§ 2º - O Conselho deliberará por maioria simples, presente a maioria absoluta dos seus membros, e, excepcionalmente, por maioria qualificada, conforme dispuserem os estatutos.

§ 3º - O exercício da função de membro do Conselho Curador não será remunerado.

§ 4º - O Presidente tem direito ao voto de desempate.

Artigo 13 - A Diretoria, órgão executivo da Fundação, será integrada pelo Diretor-Executivo e por 6 (seis) Diretorias Adjuntas, cujas atribuições serão fixadas nos estatutos da Fundação.

§ 1º - O Diretor-Executivo será escolhido pelo Governador do Estado por um mandato de 2 (dois) anos, entre os membros de uma lista tríplice que deverá ser encaminhada pelo Conselho Curador, composta por pessoas de notório conhecimento na área de defesa do consumidor e de reputação ilibada.

§ 2º - Os Diretores Adjuntos serão indicados pelo Diretor-Executivo, "ad referendum" do Conselho Curador e nomeados pelo Governador do Estado.

§ 3º - Os membros da Diretoria serão contratados pela Fundação, e remunerados segundo proposta do Conselho Curador, aprovada pelo Governador do Estado.

Artigo 14 - Compete ao Diretor-Executivo:

I - representar a Fundação em juízo e fora dele;

II - cumprir e fazer cumprir as deliberações do Conselho Curador;

III - supervisionar todas as atividades da Fundação;

IV - admitir pessoal para as funções técnicas e administrativas da Fundação, de acordo com o plano de cargos e salários aprovados pelo Conselho Curador, e demitir pessoal;

V - delegar atribuições aos demais Diretores;

VI - exercer todas as atribuições inerentes a função executiva, observadas as normas legais, estatutárias e regimentais:

VII - indicar os Diretores Adjuntos, conforme previsto no § 2º do artigo 13.

Artigo 15 - Os servidores da Fundação serão admitidos sob o regime da legislação trabalhista, enquanto não for instituído o regime único previsto no Artigo 124 da Constituição Estadual.

Parágrafo único - O pessoal da Fundação será admitido mediante concurso público, na forma da legislação em vigor, salvo quando se tratar de cargo ou função de provimento em comissão.

Artigo 16 - Poderão ser postos à disposição da Fundação funcionários e servidores da Administração direta e indireta do Estado, com ou sem prejuízo de vencimentos, e sem prejuízo das vantagens de seus cargos ou funções.

Artigo 17 - A Fundação ficará sub-rogada nos direitos e obrigações decorrentes de contratos, convênios e quaisquer outros compromissos assumidos pela Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.

Artigo 18 - A Fundação submeterá ao Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, para aprovação pelo Governador do Estado, os planos e programas de trabalho, bem como, os planos referentes à classificação de funções e salários, com os respectivos orçamentos, e a programação financeira anual relativa às despesas de investimentos, obedecidas as normas para desembolso de recursos fixadas pela Secretaria da Fazenda.

Artigo 19 - A Fundação fornecerá à Secretaria da Fazenda e à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, quando solicitados, os documentos necessários ao controle de resultados e de legitimidade.

Artigo 20 - As aquisições, os serviços e as obras da Fundação serão precedidas de procedimentos licitatórios.

Artigo 21 - Para atender ao disposto nesta lei, fica o Poder Executivo autorizado a promover a transferência ou o remanejamento para a Fundação dos

recursos orçamentários da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, consignados à Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON.

Artigo 22 - Para o atendimento do disposto no Inciso I do Artigo 6º desta Lei, fica o Poder Executivo autorizado a abrir à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania crédito adicional especial de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser coberto com recursos de que trata o artigo 43, § 1º da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964.

Artigo 23 - Dentro de 60 (sessenta) dias contados da publicação desta lei, o Poder Executivo adotará as providências necessárias à instituição da Fundação.

§ 1º - Instituída a Fundação, o Poder Executivo extinguirá a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 2º - Ficam transferidos para a Fundação os bens móveis da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor e dos órgãos que a integram.

Artigo 24 - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados de sua publicação.

Artigo 25 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

#### DISPOSIÇÃO TRANSITÓRIA

Artigo único - Enquanto não for criado o Quadro do pessoal da Fundação, os atuais ocupantes de cargos e funções-atividades e os que exerçam funções de serviço público retribuídas mediante "pro-labore", na Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, poderão optar por exercer suas atribuições na Fundação, mantido o regime jurídico em que se encontram.

§ 1º - A opção de que trata este artigo deverá ser dirigida ao Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da instituição da Fundação.

§ 2º - Os servidores integrantes do Quadro da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e classificados na Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, que não exercerem o direito de opção a que alude este artigo,

poderão ser realocados em outras Secretarias, por resolução do Secretário da Administração e Modernização do Serviço Público, ouvido o Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania.

§ 3º - Os servidores afastados junto à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, classificados na Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, que não exercerem o direito de opção de que trata este artigo retornarão à Secretaria de origem.

§ 4º - Os servidores que exercerem o direito de opção previsto no "caput", não aprovados em concurso público para provimento dos cargos da Fundação, poderão ser realocados em outras Secretarias, por resolução do Secretário da Administração e Modernização do Serviço Público, ouvido o Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, se integrantes do Quadro da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e classificados na Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 5º - Os servidores que exercerem o direito de opção previsto no "caput", não aprovados em concurso público para provimento dos cargos da Fundação, retornarão à Secretaria de origem, se afastados junto à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e classificados na Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor.

§ 6º - O disposto no "caput" deste artigo não se aplica a servidores regidos pela legislação trabalhista.

Palácio dos Bandeirantes, aos 23 de novembro de 1995.

MÁRIO COVAS

*Belisário dos Santos Junior*

Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

*Yoshiaki Nakano*

Secretário da Fazenda

*Robson Marinho*

Secretário - Chefe da Casa Civil

*Antonio Angarita*

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, aos 23 de novembro de 1995.

Disponível em: < <http://www.procon.sp.gov.br/>>, acesso em 21/05/2004

**ANEXO V - Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996 - Regulamenta a Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, e institui a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON e dá providências correlatas.**

D.O.E.; volume 106, número184, Poder Executivo, Seção I, São Paulo,

Terça-Feira, 24 de setembro de 1996

MÁRIO COVAS, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

**D e c r e t a :**

Artigo 1º - Fica instituída a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, com personalidade jurídica de direito público, vinculada à Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania, que se regerá pela Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, por este Decreto e pelos seus Estatutos, a serem aprovados por decreto.

Artigo 2º - A Fundação instituída pelo artigo anterior é dotada de autonomia administrativa e financeira, terá sede e foro na Capital do Estado e prazo de duração indeterminado.

Artigo 3º - A Fundação de que trata este Decreto tem por objetivos a elaboração e a execução da política estadual de proteção e de defesa do consumidor.

Artigo 4º - Para a consecução de seus objetivos, deverá a Fundação:

I - planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo;

II - receber, analisar, encaminhar e acompanhar o andamento das reclamações, consultas, denúncias e sugestões de consumidores ou de entidades que os representem;

III - prestar aos consumidores orientação sobre seus direitos;

IV - divulgar os direitos do consumidor pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias e manter cadastro de reclamações atualizado e aberto à consulta da população;

V - promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos consumidores;

VI - representar aos poderes competentes e, em especial, ao Ministério Público, sempre que as infrações a interesses individuais ou coletivos dos consumidores assim o justificarem;

VII - solicitar, quando necessário à proteção do consumidor, o concurso de órgãos e entidades da administração direta ou indireta;

VIII - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades civis de defesa do consumidor, comprovadamente sem fins lucrativos;

IX - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais públicas de defesa do consumidor;

X - desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;

XI - fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções;

XII - analisar produtos e inspecionar a execução dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros contratados, divulgando os resultados; e

XIII - prestar serviços de orientação aos fornecedores de produtos e aos prestadores de serviços, quanto ao cumprimento das normas de proteção e defesa do consumidor.

Artigo 5º - A Fundação atuará diretamente ou por intermédio de instituições públicas ou privadas, mediante contratos, convênios ou concessão de auxílios.

Parágrafo único. Será exigida das instituições privadas mencionadas no "caput" do presente artigo, prévia declaração de utilidade pública estadual, nos termos da legislação pertinente.

Artigo 6º - O patrimônio da Fundação é constituído:

I - pela dotação orçamentária inicial, conferida pela Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), provenientes do Tesouro do Estado;

II - por doações que venha a receber de instituições públicas ou de entidades privadas de utilidade pública estadual;

III - por outros bens e direitos que vier a adquirir a qualquer título;

IV - pelo saldo de dotação da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania;

V - pelos bens móveis sob a administração da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor e dos órgãos que a integram;

§ 1º - Os bens e direitos da Fundação serão utilizados exclusivamente na consecução de seus fins.

§ 2º - No caso de extinção da Fundação, os seus bens passarão a integrar o patrimônio do Estado.

Artigo 7º - Constituirão recursos da Fundação:

I - a dotação orçamentária que lhe seja consignada anualmente no orçamento do Estado;

II - as subvenções que lhe venham a ser atribuídas pela União, por outros Estados e Municípios, ou por quaisquer entidades públicas ou privadas de utilidade pública estadual;

III - as doações, auxílios, contribuições, patrocínios ou investimentos que venha a receber de instituições públicas ou entidades privadas de utilidade pública estadual;

IV - as receitas próprias, decorrentes de serviços prestados;

V - a renda de seus bens patrimoniais;

VI - a renda proveniente da aplicação de penalidades por infrações às normas legais de proteção e defesa do consumidor;

VII - o rendimento de aplicações financeiras sobre saldos disponíveis;

VIII - (revogado) o produto da arrecadação do imposto da União sobre renda e outros proventos de qualquer natureza, incidente na fonte, sobre os rendimentos pagos, a qualquer título, pela Fundação, nos termos do artigo 157, I, da Constituição Federal. (\* artigo 3º do Decreto Nº 41.727, de 22 de abril de 1997).

Artigo 8º - A Fundação ficará isenta de todos os tributos estaduais e de emolumentos cartorários.

Artigo 9º - São órgãos superiores da Fundação, disciplinados pelos artigos 10 a 14 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, o Conselho Curador e a Diretoria.

Parágrafo único - Ao Diretor Executivo, além das competências que lhe são conferidas pelo artigo 14 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, compete, ainda, a aplicação de penalidades administrativas, cabendo, de suas decisões, recurso ao Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania.

Artigo 10 - Os servidores da Fundação serão admitidos sob o regime da legislação trabalhista, enquanto não for instituído o regime único previsto no art. 124 da Constituição Estadual.

Parágrafo único - O pessoal da Fundação será admitido mediante concurso público, na forma da legislação em vigor, salvo quando se tratar de cargo ou função de provimento em comissão.

Artigo 11 - Poderão ser postos à disposição da Fundação, funcionários e servidores da administração direta e indireta do Estado, com ou sem prejuízo de seus vencimentos, e sem prejuízo das vantagens de seus cargos ou funções.

§ 1º - Considerar-se-ão colocados à disposição da Fundação os servidores que já estiverem à disposição da Coordenadoria de Proteção e de Defesa do Consumidor, bem como aqueles tratados no artigo único da Disposição

Transitória da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, salvo disposição em contrário.

§ 2º - O Procurador Geral do Estado adotará as providências necessárias para que a Fundação tenha sempre à sua disposição 5 (cinco) Procuradores do Estado.

Artigo 12 - A Fundação ficará sub-rogada nos direitos e obrigações decorrentes de contratos, convênios e quaisquer outros compromissos assumidos pela Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.

§ 1º - A Fundação também ficará sub-rogada dos créditos decorrentes da aplicação de penalidades por parte da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor em relação aos processos em andamento bem como aqueles cujos valores ainda não tenham sido recolhidos ao Tesouro do Estado.

§ 2º - Os executivos fiscais em andamento para a cobrança das multas continuarão sob o patrocínio da Procuradoria Geral do Estado.

Artigo 13 - A Fundação submeterá ao Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, para aprovação do Governador do Estado, os planos e programas de trabalho, bem como os planos referentes à classificação de funções e salários, com os respectivos orçamentos, e a programação financeira anual relativa às despesas de investimento, obedecidas as normas para desembolso de recursos fixados pela Secretaria da Fazenda.

Artigo 14 - A Fundação fornecerá à Secretaria da Fazenda e à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, quando solicitados, os documentos necessários ao controle de resultados e legitimidade.

Artigo 15 - As aquisições, os serviços e as obras da Fundação serão precedidas de procedimento licitatório nos termos da lei.

Artigo 16 - As Secretarias de Economia e Planejamento e da Fazenda adotarão as providências necessárias à transferência ou remanejamento para a Fundação dos recursos orçamentários da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, consignados à Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor -

Procon, conforme autorização prevista no artigo 21 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995.

Artigo 17 - Para o atendimento do disposto no inciso I do art. 6º da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, fica aberto um crédito adicional especial de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser coberto com os recursos de que trata o art. 43, § 1º, da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964.

Artigo 18 - Fica extinta a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, organizada pelo Decreto nº 33.321, de 3 de junho de 1991.

§1º - Ficam transferidos para a Fundação os bens móveis da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor e órgãos que a integram.

§2º - Os bens móveis de outras unidades em uso pela Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor ficarão à disposição da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON.

Artigo 19 - Os cargos e as funções-atividades do Quadro da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, destinados à Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON passarão a fazer parte do acervo do Banco de Cargos e Funções-Atividades Disponíveis da Administração direta e Autárquica do Estado, criado pelo Decreto nº 40.039, de 6 de abril de 1995;

I - na data de vigência deste decreto, os cargos vagos e as funções-atividades não preenchidas;

II - após a fixação do quadro de pessoal da Fundação, mediante decreto, na medida de seu preenchimento, os cargos e as funções-atividades que, na data da vigência deste decreto, estiverem providos ou preenchidas.

Artigo 20 - A Fundação entrará em atividade na data de vigência deste decreto.

Artigo 21 - O Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, dentro do prazo de 10 (dez) dias contados a partir da data de publicação deste decreto, encaminhará ao Governador do Estado os nomes das pessoas indicadas para

compor, como membros titulares e suplentes, o Conselho Curador da Fundação, nos termos do artigo 10 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995.

Artigo 22 - O Conselho Curador da Fundação deverá, nos prazos a seguir indicados, contados a partir da data da publicação da nomeação de seus membros:

I - de 10 (dez) dias, elaborar seu regimento interno, com fundamento no inciso X do artigo 11 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995.

II - de 20 (vinte) dias, elaborar os estatutos da Fundação, submetendo-os ao Governador do Estado, com fundamento no inciso I do artigo 11 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995.

III - de 10 (dez) dias, encaminhar ao Governador do Estado uma lista tríplice de nomes para escolha do Diretor-Executivo da Fundação, com fundamento no § 1º do artigo 13 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995.

Artigo 23 - Para não ocorrer solução de continuidade do serviço público, enquanto não for escolhido o Diretor Executivo da Fundação na forma prevista no § 1º, do artigo 13 da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, fica designado para o exercício das funções o atual Coordenador de Proteção e Defesa do Consumidor.

Artigo 24 - Este decreto entrará em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial o Decreto nº 33.321, de 3 de junho de 1991.

Parágrafo único - O disposto neste artigo não se aplica aos artigos 21 e 22, que entrarão em vigor na data da publicação deste decreto.

Palácio dos Bandeirantes , 23 de setembro de 1996.

MÁRIO COVAS

Belisário dos Santos Júnior

Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Robson Marinho

Secretário-Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicado na Secretaria de Estado do Governo e Gestão Estratégica, aos 23 de setembro de 1996.

Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/>>, acesso aos 21/05/2004

**ANEXO VI - AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE (Med. Liminar) 2591-1.**

Origem

DISTRITO FEDERAL

Relator

MINISTRO CARLOS VELLOSO

Partes

Requerente: CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA FINANCEIRO - CONSIF ( CF 103 , 0IX )

Requerido :PRESIDENTE DA REPÚBLICA CONGRESSO NACIONAL

Dispositivo Legal Questionado

Art. 003 ° , § 002 ° , da Lei nº 8078 , de 11 de setembro de 1990 , na expressão " inclusive as de natureza bancária financeira de crédito e securitária ". /# Lei nº 8078 , de 11 de setembro de 1990 . /# Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras Providências . /# Art. 003 ° - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços . ( . . . ) § 002 ° - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista . /#

Fundamentação Constitucional

- Art. 005 ° , LIV - Art. 192 , 0II e 0IV , § 003 ° /#

Resultado da Liminar

Aguardando Julgamento

Decisão Plenária da Liminar

Após o voto do Senhor Ministro Carlos Velloso, Relator , emprestando ao § 002 ° do artigo 003 ° da Lei 8078 , de 11 de setembro de 1990, interpretação conforme a Carta da República , para excluir da incidência a taxa dos juros reais nas operações bancárias , ou a sua fixação em 012 % ( doze por cento ) ao ano, e do voto do Senhor Ministro Néri da Silveira, julgando improcedente o pedido formulado na inicial, solicitou vista o Senhor Ministro Nelson Jobim. Falaram, pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF, o Professor Ives Gandra da Silva Martins, e, pela Advocacia-Geral da União, o Dr. Walter do Carmo Barletta. Presidência do Senhor Ministro Marco Aurélio . - Plenário , 17.04.2002 . /#

Data de Julgamento Plenário da Liminar

Plenário

Data de Publicação da Liminar

Pendente

Resultado Final

Aguardando Julgamento

Decisão Final

Indexação

LEI FEDERAL - CDC /#

**AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE Nr.2591-1**  
**PROTOCOLO**

**Número do protocolo : 155583    Data de Entrada no STF :26/12/2001**

**PROCEDÊNCIA**

**Classe : ADI**

**Número : 155583**

**Orgão de Origem : SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL**

**Origem : DISTRITO FEDERAL**

**Número do Registro :    Volumes : 6    Apensos : 17    Qtd.juntada linha : 0**

**SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL**

**Folhas : 714    Data de Autuação : 26/12/2001**

**Ramo do Direito : CONSTITUCIONAL**

**Assunto : INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS; SERVIÇOS BANCÁRIOS OU FINANCEIROS; RELAÇÃO DE CONSUMO - LEI 8078/90 , ART. 3º § 2º**

**Partes : CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA FINANCEIRO – COSINF; PRESIDENTE DA REPÚBLICA; CONGRESSO NACIONAL.**

fonte: <<http://gemini.stf.gov.br/cgi-bin/nph-brs?d=ADIN&s1=2591&u=http://www.stf.gov.br/Processos/adi.asp&Sect1=IMAGE&Sect2=THESOFF&Sect3=PLURON&Sect6=ADINN&p=1&r=1&f=G&n=&l=20>>, acesso aos 26/08/2004.

**ANEXO VII - LEI Nº 4.083/2001- Obriga as agências bancárias, no âmbito do Município de Assis/SP, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ASSIS**  
 PAÇO MUNICIPAL "PROFª JUDITH DE OLIVEIRA GARCEZ"  
 SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E NEGÓCIOS JURÍDICOS

Câmara Municipal de Assis		LEI Nº 4.083 DE 08 DE OUTUBRO DE 2001
PROTOCOLO DE RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS		
Número	0088	Data 09/10/2001
Horário	15:35hs	
Responsável		

**Obriga as Agências Bancárias, no âmbito do Município a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ASSIS:**

Faz saber que a Câmara Municipal de Assis aprova, e ele sanciona a seguinte Lei:

- Art 1º.** Ficam as agências bancárias, no âmbito do município, obrigadas a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente, no setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.
- Art 2º.** Para efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento, no máximo 15 (quinze) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.
- Art 3º.** As agências bancárias tem o prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação da presente Lei, para adaptarem-se às suas disposições.
- Art 4º.** O não cumprimento das disposições da presente Lei, sujeitará o infrator às seguintes punições:
- I. advertência;
  - II. multa de R\$ 20.000,00 (Vinte mil reais), atualizada anualmente pelo IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Ampliado da FIPE – Fundação e Instituto de Pesquisas Econômicas;
  - III. multa de R\$ 40.000,00 (Quarenta mil reais), até a 3ª (terceira) reincidência, atualizada anualmente pelo IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Ampliado da FIPE – Fundação e Instituto de Pesquisas Econômicas;
  - IV. suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 3ª (terceira) reincidência.
- Art 5º.** As denúncias dos usuários deverão ser encaminhadas à Procuradoria de Defesa do Consumidor - PROCON que deverá apurar o fato e encaminhar à Assessoria Jurídica do Município para a aplicação das sanções.
- Art 6º.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.
- Art 7º.** Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Lei nº 3.750, de 09 de novembro de 1.998.

Prefeitura Municipal de Assis, 08 de outubro de 2.001.

**CARLOS ÂNGELO NÓBILE**  
 Prefeito Municipal

**ÂNGELO CARMO BELUCI**  
 Secretário Municipal de Governo e Negócios Jurídicos

Publicado na Secretaria Municipal de Governo e Negócios Jurídicos, em 08 de outubro de 2001.

**ÂNGELO CARMO BELUCI**  
 Secretário Municipal de Governo e Negócios Jurídicos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ASSIS**  
PAÇO MUNICIPAL "PROFª JUDITH DE OLIVEIRA GARCEZ"  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E NEGÓCIOS JURÍDICOS

**ERRATA**

**Lei nº 4.083 DE 08 DE OUTUBRO DE 2001**

**Onde se lê:**

**"Art. 6º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua **aplicação.**"

**Leia-se:**

**"Art. 6º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua **publicação.**"

**CARLOS ÂNGELO NÓBILE**  
**Prefeito Municipal**

**ÂNGELO CARMO BELUCI**  
**Secretário Municipal de Governo e Negócios Jurídicos**

Disponível em: <[http://www.camaraassis.sp.gov.br/\\_private/leis.html](http://www.camaraassis.sp.gov.br/_private/leis.html)>, acesso aos 07/10/2004