

I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

LITON LANES PILAU SOBRINHO

MARIANA RIBEIRO SANTIAGO

ROBERTO SENISE LISBOA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM – Santa Catarina

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM – Distrito Federal

Relações Internacionais para o Continente Americano

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFSM – Rio Grande do Sul)

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor – Ceará)

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec – Minas Gerais)

Comunicação:

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC – Santa Catarina)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali – Rio Grande do Sul)

Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC – Minas Gerais)

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Liton Lanes Pilau Sobrinho; Mariana Ribeiro Santiago ; Roberto Senise Lisboa – Florianópolis: CONPEDI, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-036-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, cidades e crise

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. I Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2020 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com grande satisfação que introduzimos o grande público na presente obra coletiva, composta por artigos criteriosamente selecionados, para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo”, durante o I Evento Virtual do CONPEDI, ocorrido entre 23 e 30 de junho de 2020, sobre o tema “Constituição, Cidades e Crise”.

Os aludidos trabalhos, de incontestável relevância para a pesquisa em direito no Brasil, demonstram notável rigor técnico, sensibilidade e originalidade, em reflexões sobre o tema das relações de consumo. De fato, não se pode olvidar que as questões da contemporaneidade implicam num olhar atento para a matéria, mas, ainda, extrapolam tal viés, com claro impacto nos segmentos ambiental, social e econômico, envolvendo as figuras do Estado, do consumidor e da empresa, demandando uma análise integrada e interdisciplinar.

Os temas tratados nesta obra mergulham na eficácia dos negócios jurídicos da internet, no consumidor no ambiente virtual, na problemática do superendividamento, nos contratos eletrônicos no mercado secundário, na relação entre consumo e imigração, na rotulagem frontal de alimentos, na responsabilidade civil, nos casos de hipervulnerabilidade do consumidor, nas especificidades do arrependimento na compra de passagem aérea, nas exigências sobre a performance do Poder Judiciário, na desconsideração da personalidade jurídica no âmbito das relações de consumo, na análise econômica do desvio produtivo, no consumo colaborativo, nos desafios impostos ao consumidor em tempos de pandemia etc.

Em sua abordagem, nota-se que os autores utilizaram referenciais teóricos refinados sobre a sociedade de consumo, sociedade de risco, sociedade da informação, sociedade do cansaço, globalização, dialogo das fontes etc., o que realça o aspecto acadêmico do evento.

Nesse prisma, a presente obra coletiva, de inegável valor científico, demonstra uma visão lúcida e avançada sobre questões do direito das relações de consumo, suas problemáticas e sutilezas, pelo que certamente logrará êxito junto à comunidade acadêmica. Boa leitura!

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (Universidade do Vale do Itajaí / Universidade de Passo Fundo)

Profa. Dra. Mariana Ribeiro Santiago (Universidade de Marília)

Prof. Dr. Roberto Senise Lisboa (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo)

Nota técnica: Os artigos do Grupo de Trabalho Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo apresentados no I Encontro Virtual do CONPEDI e que não constam nestes Anais, foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals (<https://www.indexlaw.org/>), conforme previsto no item 8.1 do edital do Evento, e podem ser encontrados na Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E DAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS: UMA DICOTOMIA SISTÊMICA

CONSUMER PROTECTION AND BANKING OPERATIONS: A SYSTEMIC DICHOTOMY

Daniel Marinho Corrêa ¹

Resumo

Partindo da premissa de que a política econômica é utilizada pelo Estado brasileiro para controlar a liquidez total do sistema econômico, analisa-se quais os mecanismos criados pelo diploma consumerista no alcance da igualdade real entre fornecedor e consumidor, diante de uma isonomia significativa de igualdades e desigualdades, de modo que não só os consumidores devem ser protegidos, mas também as operações bancárias. Analisa-se quais os limites dessa proteção, quando interfere na política monetária, bem como quais os instrumentos que o consumidor pode se valer para se preservar nesse cenário. O trabalho desenvolve-se por intermédio de pesquisa bibliográfica direta.

Palavras-chave: Direito bancário, Direito do consumidor, Operações bancárias, Proteção do consumidor, Relação jurídica contratual

Abstract/Resumen/Résumé

Assuming that economic policy is used by the Brazilian government to control the total liquidity of the economic system, analyzes the mechanisms created by the diploma consumerist in achieving real equality between supplier and consumer in the face of a significant equality of equalities and inequalities, so that not only consumers must be protected, but also banking operations. It analyzes the limits of this protection, when it interferes in the monetary policy, as well as which instruments the consumer can use to preserve himself in this scenario. The work is developed through direct bibliographic research.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Banking law, Consumer law, Banking operations, Consumer protection, Contractual legal relationship

¹ Professor, servidor do TJPR e mediador judicial. Mestrando em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina, extensão pela Harvard University e especialista em Direito Civil e Empresarial pela Faculdade Damásio

INTRODUÇÃO

O Brasil tem experimentado a progressiva consolidação de seu processo democrático e da ordem fundamental advinda da Constituição de 1988. Diante da importância assumida pela economia como fonte de critérios para a atuação do Estado, verifica-se que existem interesses públicos não só na proteção do consumidor, mas na proteção do próprio sistema bancário, por exemplo, estabilizar o poder de compra da moeda é visar o interesse da coletividade.

A política monetária é utilizada pelo Estado brasileiro para controlar a liquidez total do sistema econômico, restringindo ou expandido, de modo que a opção entre uma e outra é plenamente uma decisão governamental.

Serão analisadas as operações bancárias que devem ser protegidas em razão de sua especificidade, expondo que na atual legislação complementar não há normas que conflituam com o Código de Defesa do Consumidor, sendo razoável defender que a norma consumerista seja aplicada com as reservas que cada caso requer.

Por outro lado, há que ressaltar, que o diploma consumerista visa compensar desigualdades materiais fáticas de maneira a equilibrar, social e economicamente, as partes envolvidas em uma relação de consumo, por vez, a aplicação universal do diploma consumerista poderia, ao contrário, construir desigualdades inaceitáveis ou estabelecer nichos de privilégios em determinados setores econômicos.

Diante dessa dicotomia, proteção do consumidor e resguardo do próprio sistema financeiro, necessários traçar limites em ambos sentidos, para que, ao fim e ao cabo, o ordenamento jurídico posto e o interesse público sejam os contemplados.

1 OPERAÇÕES BANCÁRIAS E A TUTELA DO CONSUMIDOR

O crédito bancário destaca-se no sistema econômico visto que sua função é atender as necessidades de consumo das pessoas, bem como dar segurança e fomentar o desenvolvimento nacional. As operações bancárias são pensadas em forma de contratos diante da conjuntura do ordenamento jurídico que estão inseridas, sendo que a Constituição Federal elevou a defesa do consumidor à categoria de princípio geral da atividade econômica, equiparando-a aos princípios estabelecidos dentro do modelo econômico e político brasileiro (CASADO, 2006, p. 50).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) criou vários mecanismos para alcançar a igualdade real entre fornecedor e consumidor, diante de uma isonomia significativa de igualdades e desigualdades. Restando inserida com a Emenda Constitucional nº 45/2004, a

garantia fundamental a todos no âmbito judicial e administrativo, a duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação em razoável tempo, observando o tratamento diferenciado ao consumidor e a cláusula que seja contrária aos seus preceitos, podendo ser modificada, revista ou anulada.

Desde o surgimento do sistema econômico moderno, o instrumento do crédito tem sido o grande responsável por impulsionar a geração de emprego e renda na sociedade. A demanda crescente dada sua atual indispensabilidade na sociedade de consumo, ampliou a circulação de bens e valores, aprimorando sua oferta através de empréstimos bancários, de cartões de crédito e débito, financiamentos e serviços variados de investimentos (CASADO, 2006, p. 52).

A construção e a transformação da sociedade contemporânea carecem de um sistema financeiro efetivamente ético e eficiente, sendo papel dos órgãos regulamentadores das atividades financeiras controlar e buscar um sistema saudável. Verificando que o crédito é uma das formas mais utilizadas para concretizar uma relação de consumo de bens ou serviços pagando-se de acordo com os compromissos assumidos (MIGUEL, 2006, p. 70).

Após a segunda guerra mundial aprofundaram-se as crises econômicas, fazendo com que os bancos articulassem maneiras de trazerem o crédito como necessidade elementar. Nesse raciocínio, surgiram as propagandas com dever de criar necessidades para seduzir o consumidor em tom de convencer que determinado produto ou serviço é indispensável à sobrevivência da sociedade (MIGUEL, 2006, p. 71).

O poder da propaganda criou diversas marcas, adjetivos e soluções para problemas e necessidades inerentes a vida cotidiana, não havendo mais diferenciação entre atividades supérfluas e vitais para sobrevivência. Sendo indispensável o controle dessas informações afim de evitar que mensagens publicitárias sejam instrumentos de distorções da escolha de consumidores.

O mercado de produção de bens de consumo tem como lema o lucro a qualquer custo, sendo a publicidade a arte de criar a necessidade inútil. Contudo é possível a convivência sem deixar-se influenciar pela sutil difusão das propagandas comerciais, em que é possível adquirir referida consciência conhecendo as estratégias do mercado e as necessidades do ser humano.

O cidadão bem informado sabe resguardar seus direitos frente ao poder persuasivo do mercado, reivindicando-os inclusive no âmbito do Poder Judiciário. Um exemplo disso foi o que fez o Banco de Portugal ao publicar no Diário da República, regras com validade a partir de 01 de janeiro de 2009, onde ficou englobado a dimensão dos caracteres e o tempo de veiculação mínimo da mensagem publicitária de Instituições de crédito, divulgando seus

produtos e serviços financeiros incorporando os princípios de transparência ao permitir a leitura e compreensão adequada dos consumidores (MARQUES *et al.*, 2006, p. 149).

As transações financeiras diante do crescimento populacional passaram a ser feitas entre a conjunção de cruzamento de dados, informações e garantias. Assim, diante dessa grande exploração econômica, surgiram setores de proteção ao crédito a corroborarem com a necessidade de estabelecer limites jurídicos a esses bancos de dados.

Expostos acima os princípios básicos do CDC, foi assegurado ao consumidor o acesso irrestrito às informações pessoais que se encontram armazenadas em bancos de dados e cadastros. A elaboração e manutenção desses dados não são proibidas pelo CDC, estando inclusive regulamentada por parâmetros de transparência para o fim de prevenir danos eventualmente causados por estes bancos, utilizados muitas vezes pelo mercado como fontes de registro e identificação dos consumidores (COVELLO, 1999, p. 22-24).

O banco de dados mais utilizado pelos bancos comerciais é nominado de SERASA, que revela tratar-se de uma empresa de propriedade das instituições financeiras e destinada a prestar serviços que integram aqueles normatizados dentro Sistema Financeiro Nacional. Na prática, este banco de dados coage muitas vezes os consumidores de crédito a inibi-los de instalar discussões judiciais de seus direitos em face de contratos realizados com instituições financeiras, pois a inadimplência de um contrato, visando a discussão judicial é suficiente para a inserção de informações restritivas (ABRÃO, 2007, p. 22).

Ademais, em contrapartida há que se alegar que os bancos de dados surgiram a partir da oferta indiscriminada de crédito que se tornaram um fator nocivo para a economia e para os consumidores, com isso aumentou a inadimplência, o risco da atividade de produção e consequentemente os juros cobrados pelas instituições financeiras.

Assim, o consumidor nas últimas décadas foi seduzido pela oferta de crédito, ficando muito vulnerável a cobranças de taxas de juros exorbitantes. Cenário que fez o Banco Central brasileiro editar o Código de Defesa do Cliente e do Usuário Bancário, o qual abrangeu as operações de crédito, incrementando os existentes direitos dos consumidores frente aos serviços bancários, tratando da publicidade dos contratos e tarifas bancárias.

Deste modo, a Seção de Direito Privado do Supremo Tribunal de Justiça, na área concernente ao crédito, pôs fim a inúmeros litígios pendentes de sua apreciação. Então, a fim de promover maior celeridade e economia ao trâmite processual, tem editado variadas súmulas em torno de discussões a respeito dos serviços bancários e concessão de crédito (ABRÃO, 2007, p. 24).

Ainda, mesmo diante das mais diversas crises econômicas, o setor bancário brasileiro parece incólume. Isto porque, não é somente em momento de crise que o lucro dos bancos embutido no spread, resultará em altas taxas de juros em direção contrária ao desenvolvimento econômico, sendo que essas altas taxas são justificadas em contrapartida a inadimplência do mercado, aos depósitos compulsórios e as despesas de funcionamento da instituição (ABRÃO, 2007, p. 38).

Verificam-se os fatores que influenciam a rentabilidade dos Bancos segundo Edward W. Reed e Edward K. Gill (1995, p. 241): “Administração. Condições Econômicas. Tamanho. Taxas de juros. Condições competitivas. Percentual de recursos utilizados. Ganhos e perdas com valores imobiliários. Perdas e recuperações com devedores duvidosos”.

Para melhor entendimento, necessário traçar a evolução histórica dos juros e lucros bancários no Brasil, discussão que inicia no Código Civil de 1916 nos artigos 1.062 e 1.064 que tratavam sobre os juros de forma geral, bem como dos juros da mora ou ainda dos juros remuneratórios quando as partes deixassem de pactuar o percentual. Referido ordenamento jurídico limitava os juros remuneratórios ao percentual de 6% (seis por cento) ao ano, possibilitando no contrato de empréstimo taxa superior a legal desde que houvesse previsão contratual (ABRÃO, 2007, p. 39).

Em 1933 com as mudanças que havia ocorrido no mercado financeiro, houve necessidade de uma melhor regulamentação, editando o Decreto nº 22.626/33, mais conhecido como “Lei da Usura”, estipulando punição aos que cobrassem juros acima do dobro previsto no Código Civil então vigente. Existiu ainda punição a prática da cobrança de juros sobre juros e elevou a mora pelos juros contratados ao índice de 1% (um por cento). Então surgiu a definição de Usura Real que trata da limitação do lucro bancário através do spread e a usura pecuniária que tratou da limitação de juros.

Em 1951 a edição da Lei n.º 1.521 tratou dos Crimes contra a economia popular, tipificando o crime de usura como o ato de cobrar juros superiores à taxa permitida em lei, insurgindo os juros extorsivos, restou a condenação de 6 meses a 2 anos, além de multa.

A maior mudança ocorreu em 1964 com a publicação da Lei n.º 4.595, nominada de Lei da Reforma Bancária, dando competência privativa ao Conselho Monetário Nacional para limitar as taxas de juros cobradas pelas Instituições financeiras seguindo o utilizado no mercado. O que acarretou tratamento diferenciado a cobrança de juros frente às limitações impostas pela Lei da Usura, respaldado nas decisões dos Tribunais de Justiça Estaduais.

A partir da citada lei, transformou-se a antiga Superintendência da Moeda e do Crédito em autarquia federal, sob a denominação de Banco Central do Brasil. Conquanto tenha

revitalizado o setor financeiro, o Código Civil de 1916 e a “Lei da Usura” impuseram limitações em parte ao Governo Federal, onde necessitaram editar uma legislação apropriada às instituições financeiras, criando o Sistema Financeiro Nacional (ABRÃO, 2007, p. 42)

Com isto, às instituições financeiras públicas e privadas passaram a ser regidas pelo Conselho Monetário Nacional, sob a tarefa de limitar a taxa de juros, descontos, comissões e qualquer outra forma de remuneração de operações, serviços bancários e financiamentos, existindo assim duas regulamentações distintas em relação às taxas de juros, àquelas destinadas as pessoas físicas e jurídicas em geral e as destinadas às instituições financeiras.

A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, em especial o seu artigo 192, muito se discutiu acerca da limitação dos juros e a sua aplicação, de maneira que os tribunais ficaram abarrotados com ações que exigiam que a cobrança de juros observasse o limite de 12% ao ano conforme previa o nominado artigo (NUNES, 2005, p. 86).

Indigita-se que a usura se vincula à taxa de juros incidente sobre o capital mutuado e a lesão está interligada ao lucro patrimonial envolvido no negócio jurídico estabelecido entre as partes. As taxas de juros podem ser superiores a 12%, conquanto o não exercício atribuído ao Conselho Monetário Nacional em proceder sua limitação, fragilizou a repressão à usura, atinando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao comprovar os abusos cometidos por qualquer das partes na formação e desenvolvimento da relação contratual.

O Supremo Tribunal Federal ao julgar a ADIn nº 4 e estabelecer que o limite de juros de 12% ao ano não seria autoaplicável, fez com que a Emenda Constitucional nº 40 publicada em 2003 revogasse o § 3º do artigo 192 da Constituição Federal de 1988, sepultando definitivamente o limite de 12% ao ano às instituições financeiras (NUNES, 2005, p. 88).

Assim, o limite das taxas de juros cobrados pelas instituições financeiras, devem atender apenas aos princípios da probidade e da boa-fé. As taxas de juros são cobradas de forma variável, seguindo a política adotada por cada instituição, ressaltando que a partir do momento em que determinada prática de juros ofenda os princípios fundamentais do sistema econômico em sua busca ao equilíbrio social, ficará configurada a vantagem excessiva.

Vale dizer que o princípio da boa-fé objetiva, introduzido pelo Código de Defesa do Consumidor, diante da fixação de cláusulas e juros excessivos, faz com que sejam anuladas as práticas abusivas, restabelecendo a ordem jurídica e equilibrando a relação jurídica estabelecida entre as partes.

2 MEDIDAS, REVISÕES JUDICIAIS E RESPONSABILIDADES

O Código de Defesa do Consumidor em seu capítulo relativo à Política Nacional das Relações de consumo prevê dois instrumentos que incidem diretamente no processo civil, ou seja, a instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, a criação de Juizados Especiais e Varas Especializadas em litígios provenientes do consumo, o que na prática ainda não aconteceu na jurisdição nacional. Para que a defesa e o contraditório sejam exercitados o consumidor poderá utilizar-se de qualquer forma do direito de ação, quais sejam: o processo de conhecimento, o cautelar e a execução (COSTA, 2008, p. 68-71).

As características de cunho imediato e particular vinculam-se a uma das partes no tocante ao pedido, adotando o processo como procedimento em contraditório podendo ainda ser reavaliadas em um processo coletivo de consumidores. Ademais, a disciplina legal e doutrinária presente no Código de Processo Civil se aplica aos processos envolvendo matéria de consumo, com as adaptações e a especificidade que a natureza da relação jurídica de consumo impõe.

O processo civil é proposto por iniciativa da parte autora, desenvolvendo por impulso oficial dado pelo juiz, classificando-se como processo dispositivo ele pode ainda segundo Mancuso ser desencadeado pelo “Ministério Público ou mesmo por uma pessoa jurídica de direito público e privado como entes políticos, entidades paraestatais e associações” (MANCUSO, 2002, p. 18). Dentro do Poder Judiciário brasileiro tem se tornado frequente as ações que pleiteiam indenizações por danos materiais e morais em decorrência das ações de consumo em especial as que envolvam os bancos comerciais.

As relações bancárias trazem diversas possibilidades de lesão ao consumidor, sendo pertinente descrever e demonstrar o dano que possam causar. Como primeiro exemplo, pode-se ter a devolução indevida de cheque por insuficiência de fundos, o qual pode acarretar o cancelamento da conta corrente, bem como a inscrição do nome do cliente bancário junto aos órgãos de Proteção ao crédito. Estes serviços de Proteção ao crédito surgiram como forma de proteção aos fornecedores de crédito aos consumidores, sendo o sistema utilizado e alimentado pelas instituições financeiras, cumprindo o dever de agir com prudência ao repassar informações em vista de que pode gerar grandes danos de ordem patrimoniais e morais ao consumidor (MANCUSO, 2002, p. 19).

Uma das formas mais comuns que os bancos provocam lesões aos consumidores, é a cobrança indevida, proibida expressamente no artigo 42 do CDC, essa prática garante o direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais. Ainda, segundo o disposto no artigo 42, a exposição do

consumidor inadimplente de forma indevida é passível de indenização civil, não podendo ser exposto ao ridículo, nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

O artigo 71 do CDC preceitua que o abuso de direito e o crime contra as relações de consumo atinge o credor que age de forma a constranger fisicamente ou moralmente o consumidor, essa conduta enseja a responsabilização civil das casas bancárias, segundo o previsto no artigo 34 do CDC, restando solidários os empregadores pelos atos de seus funcionários, resguardado o direito de regresso ao banco contra aquele que causou o dano ao consumidor.

O crédito é bem consumível, os bancos são fornecedores e os creditados são consumidores, logo o crédito deve ser apresentado de forma acessível em contratos transparentes e com advertência dos riscos financeiros. Ressalta-se que atual política dos bancos na concessão do crédito sem as devidas cautelas, demonstra que cometem um ilícito gerador de danos, os quais podem ser reparados através da provocação do ordenamento jurídico.

O crédito fornecido por meio de financiamento bancário, a uma empresa cuja situação esteja demasiadamente comprometida, onde o seu recebimento provocará a perda de maquinários essenciais a produção e até mesmo a falência da empresa, é tido como crédito imprudente e abusivo, o que enseja a responsabilidade bancária (MARQUES *et al.*, 2006, p. 160).

A concessão do crédito deve-se ater aos princípios de seletividade, garantia, liquidez e diversificação de riscos, o que em desrespeito as suas observâncias, configura-se a violação ao código civil e resoluções do Banco Central. Nesse contexto, o princípio da boa-fé deve reger as condutas, em que a responsabilidade civil é configurada através de elementos que integram a relação entre prejuízo e culpa.

Reconhecida como responsabilidade objetiva a do fornecedor de crédito, atentou-se aos efeitos nocivos que podem advir de seu produto e serviços, podendo inclusive afetar terceiros. É oportuno lembrar que, no caso dos depósitos bancários os bancos recebem depósitos pecuniários e assumem a propriedade dos depósitos empregando-os aos que necessitam de capital, não atuando apenas como meros intermediários (MANCUSO, 2002, p. 23).

Outras relações que também ensejam a responsabilidade dos bancos, é em relação ao cheque falsificado, onde a instituição ao não adotar procedimentos de conferência do título e procedendo com o pagamento, faz por risco totalmente exclusivo seu, claro não tendo nessa hipótese o correntista concorrido para o evento danoso, deixando de avisar ao banco do furto, perda ou extravio do talão. Em relação aos cartões de créditos, nos casos de compras fraudulentas e saques criminosos, os riscos do negócio inseguro correm por conta das

instituições controladoras dos cartões, tendo que exclusivamente suportar os prejuízos (MANCUSO, 2002, p. 26).

Ademais, o consumidor vítima dos abusos indevidos, sofre não somente danos materiais, mas também morais por estar exposto a situações vexatórias, conforme o artigo 5º, X, da Constituição Federal que dispõe ser invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

A legislação consumerista brasileira adotou o conceito de cláusula abusiva originado à partir da Lei francesa nº 78-23 de 1978 em seu artigo 35. Esse termo trouxe elementos essenciais para identificação do abuso, entre eles sobressai a elevada posição econômica, a vantagem excessiva e o tratamento diferenciado ao consumidor. Corroborando com o entendimento, estão os princípios do equilíbrio, da transparência e da conservação contratual e da tutela coletiva (RIZZARDO, 2007, p. 55).

Em 05 de abril de 1993 é apresentada a Diretiva da Comunidade Européia nº 93/13, que trata das cláusulas abusivas nos contratos firmados com consumidor, sendo as formas de equilíbrio judicial dos contratos adotadas do direito anglo-saxão, vetadas as incorporações e respeitando a interpretação. A Diretiva por sua vez, tem como objetivo a aproximação das legislações a cerca das cláusulas abusivas, o que fez com que os demais países assemelhassem seus dispositivos jurídicos nacionais para facilitar a circulação de mercadorias e riquezas.

A existência de cláusulas abusivas, estão estritamente ligadas ao contrato de adesão, ou seja, a parte contraente não tem qualquer poder em alterar o contrato antes de aderi-lo, assim a configuração da cláusula quanto a ser abusiva é determinada quando há quebra de equilíbrio contratual. Analisando o mercado de consumo, as operações bancárias são responsáveis pela maior diversidade de problemas com as práticas de rescisões e alterações unilaterais de contratos (RIZZARDO, 2007, p. 57).

Ao tratar de fornecimento de crédito, a prática usual do mercado é adotar antes de sua concessão a exposição oral de uma série de facilidades para o pagamento do empréstimo, sendo que essas obrigações ajustadas oralmente não serão cumpridas. Ressalta-se, o dever de informar previamente e adequadamente o consumidor acerca das condições contratuais pode encontrar resistência diante de instrumentos redigidos para dificultar a compreensão, bem como a utilização de linguagens específicas e letras pequenas para visualização.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 51, inciso IV, declara a nulidade de cláusulas que instituem obrigações que exponham o consumidor a desvantagens, essa nulidade pode ser reconhecida judicialmente, podendo sua argüição sujeitar-se a tratar de matéria de

ordem pública, neste sentido pronunciou o STJ “para corrigir o desequilíbrio contratual, o juiz deve observar a eventual onerosidade excessiva do contrato e não a hipossuficiência do contratante.”¹

O que resultou a teoria da imprevisão, que consiste em influir o justo, admitindo a revisão ou resolução dos contratos, em face de acontecimentos imprevisíveis por ocasião da instituição da relação contratual, restando modificado o estado de fato no qual ocorreu a convergência de vontades.

Diante das grandes interferências do poder judiciário, no que pertence aos contratos bancários, ao continuamente retirarem dos contratos cláusulas consideradas abusivas em substituição ao seu conteúdo originário, fizeram com que o Supremo Tribunal de Justiça editasse a Súmula nº 381, publicada em 05 de maio de 2009, cujo enunciado expressa: “Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.”

Para o tema em destaque, importante fazer análise dos julgados precedentes a edição da Súmula nº 381 quais são: REsp 1061530/RS, Ministra Nancy Andriighi, publicado em 10.03.2009 - Ag 1058276/MT, Ministro Massami Uyeda, publicado em 20.11.2008 - REsp 1004127/RS, Ministro João Otávio De Noronha, publicado em 13.10.2008 - REsp 1061819/SC, Ministro Sidnei Beneti, publicado em 23.09.2008 - REsp 805036/RS, Ministro Aldir Passarinho Junior, publicado em 22.05.2006 - Ag 678120/SP, Ministro Ari Pargendler, publicado em 01.02.2006 e REsp 527618/RS, Ministro Cesar Asfor Rocha, publicado em 24.11.2003. Nota-se que os julgados em suas particularidades, determinaram em um dos casos que a instância inferior teria feito um julgamento *extra petita*, visto que considerou de ofício, que algumas cláusulas do contrato contestado seriam abusivas, em outro julgado afirmou que os índices usados no contrato não contrariavam a legislação vigente e as determinações do Conselho Monetário Nacional e por fim, em outro julgado fora considerado que as cláusulas não poderiam ser declaradas abusivas de ofício, mas sim deveriam ser analisadas por um órgão julgador (RIZZARDO, 2007, p. 60-61).

Nesse sentido, o artigo 168, parágrafo único do Código Civil, prevê que o juiz pode pronunciar a nulidade dos negócios jurídicos, bem como de seus efeitos sem poder supri-los mesmo a requerimento das partes, tratando de se manifestar *ex officio*. Aplicado aos contratos bancários até a edição da Súmula nº 381, a justificativa para essa proteção *ex officio*, era o fim de garantir a proteção do consumidor, ora contratante, que localizava-se na outra faceta da relação, permeados por uma política que regem as relações de consumo conforme o artigo 4º,

¹ Superior Tribunal de Justiça. Min. Rel. Antônio de Pádua Ribeiro e Min. p/ac. Barros Monteiro, j. 27/10/2004. DJ: 06/04/2005, p. 201, voto do Min. Antônio de Pádua Ribeiro.

I, o artigo 6º, IV e o artigo 51 do CDC, suscitando proteção contra a prática e as cláusulas abusivas.

Tais considerações demonstram que, tratando-se de relação de consumo dentro dos contratos bancários, as cláusulas deverão ser analisadas sob novo contexto, sendo assim os abusos nos contratos bancários deveram ser demonstrados cabalmente, não sendo possível mais que o julgador reconheça uma irregularidade por iniciativa própria. Desse modo, nos casos em que as cláusulas forem desproporcionais, no sentido de causarem desequilíbrio de direitos e obrigações entre os contratantes, haverá a prevalência da intervenção estatal no espaço antes reservado à autonomia da vontade do consumidor, não mais cumprindo ao dever do magistrado de sobrepor-se à vontade das partes, para modificar uma relação de consumo em vista de restabelecer o equilíbrio contratual (RIZZARDO, 2007, p. 62-63).

Portanto, no cenário nacional as revisões das cláusulas abusivas e onerosas, tomando o texto escrito de um contrato, não será confrontado simplesmente com os termos do artigo 51 do CDC, para que desse cotejo, haja a conclusão de abusividade. Com a nova Súmula nº 381, a aplicação da legislação de proteção ao consumidor restou prejudicada, devendo ser adotada uma análise substancial da realidade e a sua inserção no mercado financeiro, o que exigirá dos julgadores uma perfeita visualização e um entendimento da realidade econômica e social.

3 A TUTELA JURÍDICA DOS CONSUMIDORES

Inserido na categoria dos interesses metaindividuais, assim definidos por Mancuso (2001, p. 4), resguardado de aspecto coletivo, o direito do consumidor caracteriza-se pela regulamentação de interesses pertinentes a um conjunto indeterminável de pessoas, tutela tanto o interesse difuso quanto o individual. A comunidade englobada faz das exigências individuais a reconstrução do sentimento comunitário a partir da compreensão de interesses comuns a todos os membros de uma sociedade, consagrando o acesso a justiça como direito básico do consumidor.

Ao consumidor se apresenta a possibilidade de utilizar-se das atuações jurisdicionais, como o processo de conhecimento, cautelar e de execução para que o fator tempo em um processo fique relacionado à efetividade da tutela jurisdicional na busca do acesso à justiça, resguardando a concretização da justiça através do processo individual ordinário e do processo relativo às dimensões coletivas diante dos efeitos da produção econômica.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público (MP) foi institucionalizado como órgão para defesa dos direitos e interesse da sociedade, especialmente

como sujeito de direito ou ainda na condição de fiscal da lei. Os artigos 127 e 129 da Constituição estabelecem a competência do MP para promover ações em defesa dos interesses sociais e individuais, abrangendo assim os direitos difusos e coletivos.

A dimensão coletiva do indivíduo é fundamental para entender a dimensão da abrangência das ações coletivas, nesse sentido é a obra de Mancuso (2007, p. 221):

Nas ações coletivas também se esgarça o vínculo com o direito material, porque os interesses transindividuais que lhes constitui o objeto estão por assim dizer dessubstantivados, o que projeta importantes reflexos no campo da legitimação para agir, dado ser esta última a pertinência subjetiva do interesse.

A ação civil pública disciplina a responsabilidade por danos causados ao consumidor na Lei nº 7.347/85 em seu artigo 1º, inciso II, englobando pelas disposições da citada lei, sem prejuízo da ação popular, as ações que envolvam consumidores no âmbito da responsabilidade por danos morais e patrimoniais, assim a respeito defini Rodolfo de Camargo Mancuso sobre a ação civil pública “o direito de agir, na ação civil pública deve ser aferido mediante a conjugação do trinômio necessidade-utilidade-conjugação da ação eleita, frente aos conceitos específicos de cada tipo de interesse metaindividual que nela pode ser perseguido” (MANCUSO, 2007, p. 58).

Nesse sentido, há que ressaltar que o Ministério Público desempenha função semelhante à de um advogado a serviço da sociedade, tanto é que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 5º, inciso II, estabelece que para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.

A atuação do Ministério Público na defesa dos consumidores, ainda está resguardada pela Lei Complementar nº 40/81 que estabelece normas gerais a serem adotadas na organização do Ministério Público estadual e pela Lei nº 8.625/93 que institui a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, dispondo sobre normas gerais para sua organização. Contudo, a participação ativa do MP nas ações judiciais envolvendo matéria de consumo no processo civil, seja na condição de fiscal de lei ou de parte requerente, é justificada visto que muitas circunstâncias que envolvem o debate podem acarretar em reflexos ao processo penal.

No que corresponde aos serviços bancários, é exigido e fiscalizado que os serviços sejam prestados de forma adequada e eficaz, podendo o MP atuar como legitimado para ações coletivas de consumo na condição de substituto processual, promovendo ações coletivas ou ainda atuando na condição de litisconsórcio entre os representantes estaduais e federais desse

órgão, restando atento à necessidade da tutela dos interesses coletivos (MANCUSO, 2001, p. 19).

Assim, é o que cabe quanto à relevância do atendimento ao usuário das agências bancárias, que por competência do Município atribuída pela Constituição Federal no artigo 30, fica a cargo do cuidado com a adequação das agências bancárias para melhor atendimento à coletividade, cobrando por meio do PROCON a instalação de cadeiras de espera, a fim de evitar os prejuízos gerados pela prolongada e constrangedora permanência dos cidadãos nas filas dos bancos que ocasionam reflexos de indignações sociais (RIZZARDO, 2007, p. 63).

O PROCON pode por via administrativa imputar condenações às instituições bancárias a fim de ressarcirem os danos provocados aos usuários de seus serviços, ou seja, a indenização será feita em observância aos danos morais difusos suportados por um número indeterminado de pessoas. Nesse caso, será instaurada ação coletiva para a tutela de direitos difusos e coletivos, ainda preve o artigo 83 do CDC que serão admissíveis várias ações capazes de propiciar a efetiva tutela, não havendo que falar em uma única ação coletiva, mas sim em ações que podem vincular pretensões ao dever de reparação daquele que causa danos a terceiro, buscando recompor o patrimônio do lesado, em observância ao status anterior ao ato lesivo por ocasião de sua prática (RIZZARDO, 2007, p. 64).

Ademais, de acordo com o artigo 81, parágrafo único, inciso I, do CDC, a defesa coletiva é prevista quando se tratar de interesses ou direitos difusos assim definidos como transindividuais de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato. Diante do exposto, resta caracterizado o aspecto subjetivo em determinação de seus titulares, não obstante o dano moral difuso apresenta-se com natureza não patrimonial decorrente da violação de direitos e de interesses de toda coletividade.

Assim, esse é o raciocínio quando o consumidor fica diante de uma publicidade enganosa de oferecimento de crédito a juros baixos, repercutindo como consequência uma lesão aos interesses difusos. Neste caso, o artigo 94 do CDC estabelece que à partir da propositura da ação em defesa da coletividade, será publicado edital no órgão oficial continuamente por ampla divulgação pelos meios de comunicação, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes não restando o consumidor de forma individual ao contratar o serviço em razão da publicidade ter que suportar prejuízos individualizados e diferenciados, configurando-se como uma lesão aos interesses individuais homogêneos.

Portanto, em sendo os direitos transcendentais ao indivíduo, ou seja, os que correspondem a uma coletividade observada a conotação e repercussão social que são objetos da ação civil pública, deve a tutela de prevista nas disciplinas normativas citadas, esforçar-se

pela obtenção da tutela específica, visto que em se tratando de lesões de amplitudes é praticamente impossível a reparação de toda massa, assim o ideal é que a atuação jurisdicional inicie antes da ocorrência do fato danoso.

Importante reproduzir, Mancuso (2007, p. 436) ao descrever o processo civil:

Processo civil repousa sobre três pilares – a jurisdição, o processo e a ação: a primeira é o Poder, a função e a atividade do Estado, que monopoliza a distribuição da justiça, subtraindo-a das mãos dos direitos interessados; o segundo é a relação jurídica que se reporta, mas não se confunde, com a pretensão material e a esta serve de instrumento; enfim, a ação é o direito subjetivo público, abstrato e autônomo de pleitear um dado provimento jurisdicional num caso concreto.

Diante da temática abordada, ressalta-se no processo civil que a sentença na expressão de Marinoni e Arenhar (2008, p. 63) “é apenas uma técnica processual destinada a prestação da tutela jurisdicional do direito”, inferindo-se que a tutela específica pode ser concedida na sentença, estendendo a todo processo civil a potencialidade e efetividade de sua aplicação, nesse sentido Marinoni e Arenhart (2008, p. 192):

Reafirme-se a distinção entre sentença e tutela. A sentença de procedência não se confunde com a tutela específica da obrigação de prestar declaração de vontade. As sentenças e os meios de execução, como visto, constituem técnicas processuais destinadas a viabilizar a prestação da tutela jurisdicional do direito. [...]. Deixa-se claro que a tutela da obrigação de prestar declaração de vontade é, antes de mais nada, uma tutela de uma obrigação inadimplida, e, assim, a ação que a vincula almeja o cumprimento de uma prestação.

Ressalvando, que a causa de pedir não é o processo, mas sim as questões que serão ali levantadas e debatidas, por sua vez Adriano Perácio de Paula (2002, p. 270) salienta que a função do processo “é levar a espécie até a transformação que se opera através da sentença”, ou seja, reunirá os acontecimentos para a resolução da causa por meio de uma sentença que segundo o referido autor “no caso dos consumidores envolvem questões de ordem pública, de interesses coletivos e individuais”.

Importante salientar que o juiz ao decidir matérias que abordem relações de consumo, deve adotar uma postura para abranger a coletividade, implicando na compreensão da organização e do funcionamento das estruturas sociais. Assim, em uma ação coletiva de indenização por danos morais ao ser reconhecido o dever de indenizar, o procedimento adotado obedecerá o previsto no artigo 97 do CDC, que trata da liquidação e da execução de sentença,

as quais poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores assim como pelos legitimados de que trata o artigo 82 do citado *códex* (PAULA, 2002, p. 271).

No caso ao que se refere à execução do julgado pode ser promovida de forma individual ou coletiva, sendo processada obedecendo o procedimento previsto no Código de Processo Civil para a execução por quantia certa contra devedor solvente. Nesta liquidação, o autor prova o dano e a relação de causalidade, podendo a qualquer momento estabelecer novo direito de indenização àquele que se apresenta como vítima do fato, conforme previsto no artigo 98 do CDC a execução poderá ser coletiva, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções (PAULA, 2002, p. 272).

A execução coletiva fica submetida ao interesse de um número considerável de indivíduos que postulem o valor do prejuízo sofrido, caso não haja essa habilitação, o artigo 100 do CDC prevê que no fim do prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida. Nesta hipótese cabendo aos legitimados propor a execução coletiva do julgado, o produto reverterá não mais em benefício das vítimas do fato, mas sim em favor do fundo criado pela Lei nº 7.347/85.

No procedimento de execução, o juízo competente nos termos do artigo 98, § 2º do CDC é o da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual e o da ação condenatória, quando coletiva a execução. Ressalva-se que diante de uma ação coletiva, existem execuções individuais, as quais terão preferência sobre essas coletivas, devendo as vítimas receberem as indenizações antes da destinação da importância recolhida ao fundo, segundo expresso no artigo 99 do CDC.

O instrumento jurídico nas ações de consumo para que uma decisão seja revista, bem como sua admissibilidade dependem das espécies e regras recursais, além das previsões sobre preparo e efeitos permeados no Código de Processo Civil, restando o direito outorgado para os consumidores não limitado apenas aos recursos contra decisões de primeira instância. No caso coletivo, a Lei nº 7.347/85, conhecida como lei da Ação Civil Pública, prevê dois dispositivos sobre tutela cautelar, referindo-se ao ajuizamento da ação cautelar propriamente dita e sobre a concessão de mandado liminar, que é uma providência de cunho emergencial expedida com o propósito de salvaguardar a eficácia da decisão definitiva.

É por meio de decisão interlocutória que se concede liminar prevendo o próprio dispositivo do artigo 12 da lei da Ação Civil Pública, que estabelece que a requerimento de pessoa jurídica de direito público, visando evitar grave lesão à ordem, à saúde, à segurança e à

economia pública, o Presidente do Tribunal poderá competir para o conhecimento do respectivo recurso suspendendo a execução da liminar, em decisão fundamentada, da qual caberá agravo para uma das turmas julgadoras, assim está previsto que o agravo é o único instrumento apto a ensejar a recorribilidade dessas decisões.

Neste contexto, a tutela jurisdicional visa os interesses coletivos prevenindo ofensas o mais depressa a fim de evitar suas repercussões, devendo os julgadores deferirem a liminar nos casos em que se demonstre a possibilidade de gerar grave lesão, sendo a extensão do dano objeto da ação que irá regular o alcance dos efeitos das decisões tomadas nas sentenças ou nas medidas liminares.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estado Liberal possibilita a explicação das transformações ocorridas no Estado Social que se revela diante dos direitos sociais, econômicos e individuais. Essa dicotomia e mutualidade são propínquas, de modo que uma infere-se na outra.

Se de um lado, a atividade econômica passou a ser restringida pelas normas legais diante de um Estado com postura intervencionista, prevalecendo o interesse coletivo sobre a vontade individual, caracterizando o surgimento da categoria dos interesses coletivos que marcam o texto Constitucional de 1988. De outro, o sistema bancário, suas operações, e o poderio econômico não ficaram aquém.

Analisando o modelo econômico posto a partir do século XX, verifica-se que este engloba um mercado competitivo que exige políticas para atender o crescente consumo, no paradigma de aumento da circulação de capitais e títulos onde os bancos são intermediários das operações e contratos que realizam para atenderem às ideias da autonomia privada, atualmente temperadas pelos valores sociais inseridos no Estado Social de Direito.

No Brasil a atividade bancária é interligada ao Sistema Financeiro Nacional que trata de regular as autoridades monetárias de acordo com a atividade desempenhada. Nesse cenário verificamos a possibilidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e seus preceitos protecionistas nos custos das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas pelos bancos comerciais no desempenho da intermediação do dinheiro na economia.

Nesse contexto, ressalta-se que o Conselho Monetário Nacional desempenha funções normativas, restando vinculado à moeda e ao crédito, o qual no sistema financeiro o Banco Central do Brasil é o responsável pela emissão da moeda, podendo de forma autônoma intervir na economia em observância aos interesses do Estado.

Avençados no Sistema Financeiro Nacional, os contratos devem ser interpretados considerando a garantia constitucional da valorização do trabalho humano, da existência digna, da justiça social, concomitantemente com o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana, que impede que as contratações sejam desiguais, abusivas, ilícitas e que os contratos não cumpram a sua função social, não sejam transparentes, não tenham equilíbrio nas prestações e não sejam firmados com boa fé.

Assim, é indiscutível que as atividades estatais interferem direta ou indiretamente nos custos e na própria organização das instituições componentes do sistema econômico, no que diz respeito aos clientes, usuários, fornecedores e cidadãos. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor, preceitua critérios específicos para os contratos e serviços bancários, pois estes devem estar sujeitos às normas de ordem pública e de interesse social previstas no diploma legal.

As cláusulas ou condições contratuais gerais constituem parte essencial do direito bancário. Permitem a racionalização da contratação em massa com milhares de pessoas, ganhando tempo e poupando incômodos aos clientes que desejam serem atendidos pelas instituições financeiras. O ponto crucial é que essas cláusulas pré-elaboradas ou utilizadas pelos bancos em contratos singulares, sem influência do cliente no respectivo conteúdo, sejam justas, equitativas e razoáveis.

Por fim, conclui-se que a população destinatária dos serviços bancários pode usufruir da ação coletiva, bem como do princípio ao acesso à justiça, para uma eficácia e permanência da participação política e o alcance dos resultados com a utilização da ação civil pública na construção da sociedade, a qual dependerá dentre outras coisas de um efetivo e atuante Ministério Público na solução de conflitos individuais e sociais, e de um Judiciário composto por magistrados inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo de realização da justiça numa consagração de Estado de Direito moderno e de bem estar social.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. 10. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007.

CASADO, Márcio Mello. **Proteção do consumidor de crédito bancário e financeiro**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

COSTA, Nelson Nery. **Direito bancário e consumidor**. Pirassununga: Lawbook, 2008.

COVELLO, Sérgio Carlos. **Contratos bancários**. 3. ed. São Paulo: Ed. Universitária de Direito, 1999.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Ação civil pública em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

_____. **Jurisdição coletiva e coisa julgada**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

_____. **Manual do consumidor em juízo**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. **Curso de processo civil**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 2. ed. rev. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MIGUEL, Paula Castello. **Contratos entre empresas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

PAULA, Adriano Perácio de. **Direito processual do consumo: do processo civil nas relações de consumo**. Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

REED, Edward W.; GILL, Edward K. **Bancos comerciais e múltiplos**. São Paulo: Makron, 1995.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos de crédito bancário**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.