



RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO RELACIONAMENTO COM SEUS CLIENTES

Introdução

As Instituições Financeiras, no seu relacionamento com seus clientes, oferece uma série de serviços e produtos, que devem ser prestados de forma correta e adequada.

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, e com a definição de que tal regramento se aplica as relações entre os bancos e seus clientes, adotou-se interpretação de que a responsabilidade das instituições por vícios de produtos e serviços a seus clientes, é objetiva, e somente pode ser desconstituída, se comprovada a culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

Tal interpretação se deve ao fato de que as Instituições Financeiras, além de muito mais fortes no aspecto econômico, são também extremamente superiores no aspecto técnico do assunto, pois detém toda a tecnologia, informação e conhecimento sobre as operações e serviços que realizam, ao passo que o consumidor, muitas vezes, sequer sabe de determinados serviços e recursos a sua disposição.

Não podemos nos esquecer ainda, que os bancos, ao oferecerem tais serviços, o fazem com o grande objetivo de atrair o maior número possível de clientes, e conseqüentemente, obter lucro, pelo que, devem corresponder as expectativas dos mesmos.

O tema é bastante interessante e dinâmico, e devido aos diversos e inúmeros recursos oferecidos pelos bancos aos seus clientes, a todo momento surgem novas questões a serem analisadas por nossos Tribunais, no que diz respeito a responsabilidade civil do Banco em relação aos seus clientes.

Por isso, no presente trabalho, foram selecionados alguns temas específicos, que

analisam especificamente a responsabilidade dos bancos, por eventos que podem ocorrer em relação a alguns desses serviços.

Responsabilidade civil do banco pelo assalto cometido no caixa eletrônico

Como se sabe, um dos serviços mais utilizados pelos clientes dos bancos, é o de caixa eletrônico, pelo qual, mesmo fora do horário bancário, e na maioria das vezes, em período 24 horas, o cliente munido de seu cartão magnético, ou com chip, consegue realizar operações, pagamentos, transferências, e principalmente, fazer saques de valores.

Os caixas eletrônicos podem se localizar dentro da agência, e aí funcionam no mesmo horário dessa; em ambiente anexo ao da agência, com horário de funcionamento a ser determinado individualmente; e em locais diversos, como postos de gasolina, shopping centers, supermercados, e com horários de funcionamento vinculado aos de tais estabelecimentos.

Pois bem, por funcionar em horários de menos movimento, em locais com menos segurança, e com o atrativo de que os usuários de caixa eletrônico geralmente se utilizam do mesmo para saque de valores em espécie, é comum ouvirmos dizer que acontecem assaltos a pessoas em tais recintos, com roubo de cheques, de dinheiro, etc ...

Os bancos, evidentemente que devem prestar total segurança a seus clientes que fazem uso desse serviço, pois como já dito, trata-se de atrativo para angariar clientela, e obter lucro, tudo subsumido ao CDC.

Contudo, não é raro nos depararmos com situações em que diante dessas ocorrências, os bancos alegam não ter responsabilidade pelo ocorrido, suscitando culpa do cliente, pelo local em que se utilizou do caixa eletrônico, ou do horário avançado em que se utilizou do serviço, etc ...

Veza por outra, também tentam se isentar de responsabilidade, atribuindo ao estabelecimento em que se localizam os caixas, como por exemplo, supermercados e postos de gasolina.

Tais argumentos, contudo, são reiteradamente rejeitados por nossos julgadores, e com acerto.

Afinal de contas, se o serviço é disponibilizado para uso pelo banco, durante o período de 24 horas, então o banco deve fornecer segurança para realização de operações no equipamento, por 24 horas.

Da mesma forma, se o serviço é disponibilizado em determinado local, o cliente tem direito a segurança ininterrupta no referido local.

Aliás, até mesmo nas imediações dos locais em que se oferece o serviço de caixa eletrônico, entende-se que os bancos devem fornecer segurança aos seus clientes, pois é comum o procedimento de assaltantes que se atocaiam a espera de algum usuário de caixa eletrônico, para subtraí-lo após sua saída do equipamento, quando, no mais das vezes, já realizou o saque de valores.

E no caso de caixas eletrônicos em estabelecimentos de terceiros, a responsabilidade pode ser solidária, pois da mesma forma que o banco disponibiliza seu serviço neste estabelecimento para atrair clientes, também o estabelecimento aceita a disponibilização pelo banco, com o mesmo intuito.

Enfim, em relação a este assunto, deve o banco, sempre, em qualquer lugar e horário em que ofereça tal serviço, proporcionar segurança ao seu cliente, sob pena de ter que responder civilmente por prejuízos que este venha a sofrer.

Veja acórdão ¹ sobre o tema, que é verdadeira aula sobre o assunto:

“A responsabilidade civil e conseqüente indenização depende do preenchimento dos seguintes elementos: ação ou omissão ilícita, dano, nexó de causalidade e culpa.

A ilicitude por parte do banco requerido, na modalidade omissão, é patente.

Não se desincumbiu do ônus de providenciar segurança aos seus clientes, mesmo

¹ TJSP - APELAÇÃO 7215600400 - Relator(a): Rubens Cury – 18ª Câmara de Direito Privado – j. 29/09/08 - vu.

dentro de agência bancária.

Pela leitura da inicial e do Boletim de Ocorrência, não houve saque em caixas eletrônicos de rua, nem às altas horas da noite. Não contribuiu o autor com o perigo notório dos saques noturnos.

O autor, acompanhado de outros clientes, por volta das oito horas da noite, foi assaltado a mão armada enquanto pretendia sacar dinheiro do caixa eletrônico dentro de agência bancária. Um dos clientes já havia sido roubado e outros ainda aguardavam na fila.

Se a instituição financeira disponibiliza tal serviço, deve atentar para que seus clientes não sejam expostos a tamanho perigo.

É omissa ao negligenciar a segurança nessas hipóteses e, portanto, age ilicitamente.

Nesse diapasão, é a jurisprudência a que se filia este relator.

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Autora vítima de assalto nas dependências do banco, logo após sacar certa quantia em dinheiro - Obrigação de instituições financeiras manterem estrita vigilância de suas dependências, garantindo a incolumidade do patrimônio próprio e de seus clientes - Dever de assumir também a segurança nas dependências externas da agência - Roubo a clientes nas imediações de instituições financeiras que constituem fatos corriqueiros e não configuram fato de terceiro, imprevisível e inevitável - Danos materiais devidamente comprovados - Termo inicial da atualização dos danos materiais e a data do evento – Ação improcedente - Recurso provido"
(Apelação nº 5219424200 – relator Desembargador Francisco Loureiro)

Demais disso, os danos morais sofridos pelo autor são patentes.

São inequívocos os transtornos psicológicos - medo, ansiedade, angústia e raiva - pelas quais passam às vítimas de assalto, em especial quando os meliantes são jovens e estão armados, como é o caso dos autos.

Não é necessária dilação probatória para comprovar fato notório e incontroverso.

A indenização por danos morais deve servir a três propósitos: reparar a vítima, punir o ofensor e desestimular a continuidade do ato ilícito que provocou tais danos. E deve ser, consoante toda a jurisprudência, arbitrada com equilíbrio, para que não ocorra o enriquecimento sem causa de quem a recebe e, inversamente, o empobrecimento, também ilícito, de quem a paga.

Na espécie, o valor fixado em 20 (vinte) vezes o salário mínimo mostra-se suficiente e razoável.

Não é possível acolher a estimativa lançada pelo autor, sob pena de implicar indevido enriquecimento sem causa.

Diante da reforma integral do r. decisum, determina-se a inversão dos ônus da prova, fixados os honorários em 15% sobre o montante da indenização.

Ante o exposto, por este voto, dá-se provimento ao recurso, para afastar a carência da ação e condenar o banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais, na forma do voto.”

Note-se que o acórdão inicial sua fundamentação, suscitando que o cliente, por não ter procedido a saques em altas horas, e em locais desertos, não contribuiu com o evento. Mas a ementa transcrita no corpo do julgado, deixa claro o entendimento de que a responsabilidade se verifica em qualquer caso.

Dessa forma, havendo assalto a cliente em caixa eletrônico, em qualquer lugar ou período em que tal serviço seja disponibilizado pelo banco, prevalece a responsabilidade do mesmo, a não ser que se comprove, de forma robusta e soberba, a culpa do cliente.

Responsabilidade civil do banco pelo não pagamento do convênio médico

Pois bem, verificada a responsabilidade do banco pelo assalto realizado em caixa eletrônico, coloca-se a seguinte questão: existe responsabilidade do banco pelo não pagamento de uma conta do cliente, se faltou saldo ao mesmo para pagá-la em decorrência de utilização por assaltantes, de talonários de cheques que foram subtraídos do mesmo em caixa eletrônico, e devidamente comunicado ao banco.

No caso, é evidente que sim. E aí, diversos são os pontos a serem considerados.

Primeiro, o assalto foi realizado quando o cliente se utilizava do serviço de caixa eletrônico, e desde então, por tal evento, consolida-se a responsabilidade do banco.

Segundo, tendo o cliente comunicado o assalto ao banco, e tomado providências no sentido de dar publicidade ao evento, certamente não poderia o banco ter processado os cheques.

Analisa-se ainda, se seria diferente caso o cliente nada tivesse comunicado, pois nesse caso, poderia o banco suscitar que sem ter conhecimento do assalto, não se isentaria do dever de reparar o roubo, mas não do de compensar o prejuízo pela compensação de cheques cujo roubo não foi devidamente comunicado a instituição.

Entendemos diferente, contudo, pois o banco deve ter mecanismos para proceder ao pagamento apenas de cheques que tenham sido efetivamente emitidos pelo cliente, conferindo acuradamente a sua assinatura.

É verdade que nesses casos, deve haver análise caso a caso, pois também não se deve prestigiar o comportamento de usuário de serviço bancário, que tem seus cheques extraviados e nada comunica ao banco, contribuindo assim para o pagamento dos títulos. Nesse caso, deve-se analisar o teor da falsificação, pois dependendo do grau de perfeição da mesma, não se poderá negar ter havido culpa concorrente ou até exclusiva do consumidor.

Mas no caso, estamos tratando de hipótese na qual a comunicação foi

devidamente realizada.

Terceiro, mesmo tendo ocorrido assalto no caixa eletrônico, comunicação da subtração dos cheques, e compensação indevida dos títulos, o banco se recusou a proceder ao pagamento do convênio médico do seu cliente, por ausência de provisão de fundos.

Assim, é inegável e indiscutível a responsabilidade do banco, que deve indenizar o cliente em sentido amplo e lato, pelo assalto ocorrido no caixa eletrônico, pela compensação dos cheques indevidamente, e ainda pelo não pagamento do convênio médico, nesse caso com todos os seus consectários, ou seja, verificando-se até as penalidades que o cliente sofrerá com o não pagamento da mensalidade.

Possibilidade de retirada da responsabilidade civil do banco caso o assalto ao motoqueiro seja considerado fato de terceiro

Outra questão que surge com certa freqüência nos Tribunais, é a decorrente de roubo de talões de cheques no transporte contratado pelo banco, para levar os mesmos aos seus clientes.

Nesses casos, os bancos usam tentar se eximir de sua responsabilidade, alegando fato de terceiro, fortuito e irresistível.

Contudo, o seu argumento não convence, pois novamente, trata-se de serviço pelo mesmo oferecido com o intuito de atrair clientes, e por isso, a ele compete proporcionar a maior segurança possível no transporte, pois esses roubos já se tornaram até comuns.

Sobre o assunto, assim já decidiu o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo²:

“DANO MORAL – ROUBO DE TALÕES DE CHEQUES - CHEQUES EMITIDOS POR TERCEIROS - CULPA IN ELIGENDO’ - ALÍNEA 25 - ATOS INEFICAZES POR PARTE DO BANCO À EVITAR DANOS AO

² TJSP - Apelação 7037216200 - Relator(a): Roberto Mac Cracken - Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado - J. 26/06/08 - m.v.

APELADO - DESNECESSIDADE DE PROVA DO DANO - DANO 'IN RE IPSA'. Banco que terceiriza o transporte de talões de cheques. Roubo dos talonários. Emissão por terceiros. Responsabilidade do Banco ante a falha na prestação dos serviços. Má prestação dos serviços e falta de segurança. Responsabilidade pelo fato do serviço. Art. 14 do CDC. O Banco ao terceirizar o transporte dos cheques não se exime de sua responsabilidade e dos riscos de sua atividade, quanto ao transporte dos mesmos, sendo este o motivo pelo qual, geralmente, deveria o banco tomar maior cautela neste procedimento, sendo o mais diligente e seguro possível. Assim, já que os talões de cheques foram roubados e emitidos por terceiros, o que, inegavelmente, gerou prejuízos ao autor apelado, o banco deve ser responsabilizado. Inexistência de caso' fortuito ou força maior. Dano moral existente. Aplicação do princípio da proporcionalidade e razoabilidade. Recurso do Banco apelante parcialmente provido.”

Assim, não se discute que o banco tem responsabilidade pelo extravio de cheques por ele transportados, antes da entrega dos mesmos ao destinatário.

Contudo, tem se discutido questão ainda controvertida, sobre ser devida indenização pela realização de protesto de título emitido por terceiro, nessas circunstâncias, quando o banco toma as cautelas possíveis para que isso não aconteça, como por exemplo, devolvendo o cheque depois de apresentado, com alínea que indique que o cheque não foi emitido pelo cliente, ou que se trata de título roubado.

Do acórdão que originou a ementa supra transcrito, se extrai o seguinte fundamento sobre o assunto:

“Registre-se que apesar do Banco apelante ter promovido a devolução da cártula de crédito pela alínea 25, a Instituição Financeira responde por deficiência na prestação dos serviços, pois, deve garantir que tais Talões cheguem ao seu destino. Não ocorrendo isso, peca a Instituição Financeira apelante na prestação de seu serviço por falta de segurança, ou seja, por falha na prestação de seus serviços.”

Assim, deve ser registrado que os fatos narrados nos presentes autos, denotam uma forma inadequada de prestação de serviços pelo Banco apelante, de modo que, ao caso, sem dúvidas, dever ser aplicado o instituto da responsabilidade pelo fato do serviço, prevista no artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança devida ao consumidor, permitindo a ocorrência de danos que, em razão das circunstâncias, deveria promover medidas a fim de evitar prejuízos aos seus correntistas.”

Mas houve voto divergente, que por sua fundamentação e técnica, embora tenha sido vencido, nos leva a pensar sobre o assunto:

“Respeitando o entendimento da r. sentença, e mesmo da douta maioria, pelo meu voto dava provimento ao recurso, porque não vislumbro possibilidade de responsabilizar o Banco neste caso em concreto.

Respeitando o entendimento do I. Relator, o Banco, na condição de sacado, tomou todas as providências necessárias diante da ocorrência do extravio do malote (em virtude de roubo), no qual estava um talão de cheques endereçado ao autor, procedendo à devida baixa em seu sistema, inclusive no que se refere à devolução da cártula, que se realizou pela alínea correta (25), ou seja, "cancelamento de talonário pelo banco sacado".

Outrossim, a falha ocorreu quando da apresentação de referida cártula a protesto, tanto por parte do apresentante, que de posse de título "cancelado" o levou a protesto, e mesmo do próprio cartório, que realizou o ato, procedendo a registro de protesto de título que não preenchia os requisitos essenciais, em afronta ao artigo 9º da Lei nº 9.492/97 que assim prescreve: Todos os títulos e documentos de dívida protocolizados serão examinados em seus caracteres formais e terão curso se não apresentarem vícios, não cabendo ao tabelião de protesto investigar a ocorrência de prescrição ou caducidade.

Ora, neste caso, não foram examinados os requisitos necessários, porque, cheque devolvido em razão de cancelamento de talão não é título válido,

portanto, torna incabível o protesto.

Não há dúvida que a origem do problema é o roubo e a forma adotada para remessa de talonários, mas não vejo como se poderia exigir do Banco outras providências ou cautelas, além daquelas adotadas. O que produziu dano moral ao apelado foi o protesto indevido, realizado em Porto Alegre. Já não é a primeira vez que examino casos como este, onde o título de São Paulo acaba protestado naquela cidade, porque em nosso Estado as normas da Corregedoria são claras e adequadamente seguidas pelas serventias extrajudiciais, impedem o registro de títulos como este tratado.”

No caso, parece que onde pôde, o banco cumpriu com seu dever, e de fato, o protesto de seu por insistência do pretense credor, e do Cartório de Protestos que não observou a alínea de devolução do cheque.

Assim, entendo que não haveria responsabilidade do banco, ressalte-se, pelo protesto, e porque ele tomou todas as providências para que isso não acontecesse.

Mas não devemos nos esquecer, que os votos vencedores entenderam de modo diferente.

Conseqüência para Batista caso fosse constatada a falta de fundos anterior ao assalto em sua conta

Outra questão interessante de ser tratada, diz respeito a falha na prestação de serviço, mas cuja conseqüência, ainda que não houvesse ocorrido a falha, não poderia ser evitada pelo consumidor.

Com efeito, imaginemos uma situação, como em caso tratado acima, de que após o extravio de cheques, e compensação dos mesmos indevidamente, o cliente teve conta de convênio médico que deixou de ser pago, por ausência de fundos. Mas analisando melhor o extrato do mesmo, se constatou que ainda que não houvesse a compensação dos ditos títulos, ainda assim não haveria saldo para pagamento de tal despesa.

Colocada a situação dessa forma, o que se evidencia é que não seria devida indenização ao consumidor, pelo não pagamento da conta, pois como a própria

questão enfatiza, ainda que não tivesse ocorrido a falha, a consequência, ou seja, o não pagamento da conta, não poderia ser evitada pelo consumidor.

Mas esse entendimento, não isenta o banco de indenizar pelos demais danos sofridos, como por exemplo, os relativos ao pagamento dos cheques indevidos. Ele somente não seria responsável por indenizar danos decorrentes do não pagamento específico do convênio médico.

Ou seja, trata-se de questão que tem que ser analisada caso a caso, observando-se qual foi o prejuízo que a conduta do fornecedor efetivamente causou, para este indenize.

Responsável pela baixa no banco de dados e no cartório de protesto

Outro tema que suscita discussões nessa matéria, diz respeito a responsabilidade pela baixa de indicação de dívidas em bancos de dados de inadimplentes e em cartórios de protesto.

No caso, se a dívida inscrita era indevida, evidente a responsabilidade daquele que procedeu a inscrição, em promover sua baixa, conforme julgado abaixo³:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Roubo de talonário de cheques antes da entrega ao correntista - Inexistência de julgamento extra petita - Mantida a condenação do apelante na obrigação de indenizar a autora por danos morais, bem como de adotar as medidas cabíveis e necessárias para a baixa das restrições lançadas no nome da autora no sistema de dados dos postos de combustíveis, em razão do extravio dos cheques constantes dos talonários roubados - Plenamente comprovada a conduta ilícita do banco, bem como do nexo de causalidade entre o ato ilícito e o resultado danoso consistente no uso indevido de cheques por terceiros e a indevida inscrição negativa da autora, fatos estes que, por si só, bastam para provar a existência de danos morais e ensejar a condenação do réu a indenizá- los - Valor da indenização reduzido de RS7.550,00, equivalente a 50 salários mínimos à data da prolação da r. sentença, para R\$3.020,00, correspondente a 20 salários

³ TJSP - Apelação 1034563800 - Relator(a): Manoel Ricardo Rebello Pinho - 12ª Câmara de Direito Privado - J. 01.10.08 - mv

mínimos para a mesma data - Arbitramento da verba honorária em 20% do valor da condenação, que está em conformidade com o art. 20, § 3º do CPC, aplicável à espécie, considerando os parâmetros indicados nas alíneas "a", "b" e "c", referido do § 3o, do art. 20 - Determinação, para explicitar, uma vez que omissa a r. sentença, que os juros de mora incidem a partir de 15.07.1998, data do protesto indevido, na taxa de 6% ao ano (ou 0,5% ao mes) até 10.01.2003 (CC/1916, art. 1.062) e de 12% ao ano a partir de 11.01.2003 (CC/2002, art. 406, c.c. CTN, art. 161, § 1º) - Recurso provido, em parte, com determinação, por maioria.”

Por outro lado, se a dívida era de fato devida, uma vez paga, deve aquele que fez a indicação, proceder ao cancelamento da indicação em cadastros de inadimplentes. Já os cartórios de protestos, deverão ser diligenciados pelo próprio consumidor, que mediante apresentação do título quitado, e pagamento de emolumentos, deverá solicitar a baixa do protesto. Ao credor, nesse caso, compete fornecer a documentação necessária para que o devedor possa providenciar a baixa.

Disponibilização de cadastro e informações bancárias sem autorização de seu titular

Questão importante, e que diz respeito com uma das obrigações fundamentais do banco na sua relação com o cliente, é a do sigilo bancário.

A Lei complementar nr. 105, de 10 de janeiro de 2.001⁴, dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras, e em seu art. 1º, estabelece como regra geral que “As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados.”.

O § 3º do referido artigo, estabelece, contudo, que não constitui violação do dever de sigilo:

I – a troca de informações entre instituições financeiras, para fins cadastrais, inclusive por intermédio de centrais de risco, observadas as normas baixadas pelo

⁴BRASIL. Congresso Nacional. Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001. *Diário Oficial da União*, 11 jan. 2001. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 16 set. 2003.

Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil;

II - o fornecimento de informações constantes de cadastro de emitentes de cheques sem provisão de fundos e de devedores inadimplentes, a entidades de proteção ao crédito, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil;

III – o fornecimento das informações de que trata o § 2º do art. 11 da Lei no 9.311, de 24 de outubro de 1996;

IV – a comunicação, às autoridades competentes, da prática de ilícitos penais ou administrativos, abrangendo o fornecimento de informações sobre operações que envolvam recursos provenientes de qualquer prática criminosa;

V – a revelação de informações sigilosas com o consentimento expresso dos interessados;

VI – a prestação de informações nos termos e condições estabelecidos nos artigos 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º e 9 da referida Lei Complementar.

Estabelece ainda, o § 4º do artigo em comento, que a quebra de sigilo poderá ser decretada, quando necessária para apuração de ocorrência de qualquer ilícito, em qualquer fase do inquérito ou do processo judicial, e especialmente nos crimes que lá elenca,

O Art. 4º da Lei em comento, estabelece que o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários, nas áreas de suas atribuições, e as instituições financeiras fornecerão ao Poder Legislativo Federal as informações e os documentos sigilosos que, fundamentadamente, se fizerem necessários ao exercício de suas respectivas competências constitucionais e legais.

Conforme § 1º deste artigo, as comissões parlamentares de inquérito, no exercício de sua competência constitucional e legal de ampla investigação, obterão as informações e documentos sigilosos de que necessitarem, diretamente das instituições financeiras, ou por intermédio do Banco Central do Brasil ou da

Comissão de Valores Mobiliários.

O Decreto nº 3.724, de 10 de janeiro de 2001⁵, que regulamenta o art. 6º da Lei Complementar acima citada, disciplina a requisição, acesso e uso, pela Secretaria da Receita Federal, de informações referentes a operações e serviços das instituições financeiras e das entidades a elas equiparadas.

Assim, importa saber que o art. 2º, Inciso IV, § 5º do referido Decreto, estabelece que a Secretaria da Receita Federal do Brasil, por intermédio de servidor ocupante do cargo de Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil, somente poderá examinar informações relativas a terceiros, constantes de documentos, livros e registros de instituições financeiras e de entidades a elas equiparadas, inclusive os referentes a contas de depósitos e de aplicações financeiras, quando houver procedimento de fiscalização em curso e tais exames forem considerados indispensáveis.

Dessa forma, observa-se que os bancos somente podem deixar de respeitar o absoluto sigilo dos seus clientes, em casos específicos, e legalmente previstos, sob pena de responderem por descumprimento de tal obrigação.

Possibilidade de o banco enviar informações para as empresas de proteção ao crédito

Também é importante, discutir a possibilidade de o banco enviar informações para as empresas de proteção ao crédito.

Sobre o assunto, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, já editou a seguinte súmula:

“90. A inscrição de consumidor inadimplente em cadastro restritivo de crédito, configura exercício regular de direito.”

De fato, estando o devedor inadimplente, nada impede que o se inclua o mesmo

⁵ BRASIL. Congresso Nacional. Decreto nº 3.724, de 10 de janeiro de 2001. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 11 jan. 2001. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 14 nov. 2008.

em cadastro de inadimplentes, afinal é necessário que haja um controle para que se evitem calotes.

Contudo, “Atento à verdadeira avalanche de abusos cometidos nessa área – que iam da utilização irregular de informações para forçar o pagamento de débito até a inabilitação creditícia do interessado na via extra-oficial, procurou inibir tais condutas abusivas”.⁶

O que se pretende discutir, mais especificamente, é o caso de devedores que procedem a distribuição de ação judicial envolvendo discussão do crédito apontado, e entendem que se o mesmo está sendo discutido, o apontamento não pode existir.

Tal situação, na verdade, deve ser considerada caso a caso. Ou seja, não pode haver uma regra proibindo a inscrição do devedor em cadastro de inadimplentes, pelo só simples fato de haver ação judicial em que se discute o débito, devendo o Juíz, caso a caso, e a luz do o art. 273 do CPC, decidir se existe consistência nos argumentos do devedor, para que se considere sustentável a sua tese de proibição de apontamento da dívida.

Afinal de contas, permitir que o cadastro de inadimplentes possa ser burlado, pela simples distribuição de ação judicial, significa risco para toda uma sociedade.

É que, “os chamados arquivos de consumo, gênero do qual são espécies os bancos de dados e cadastros de consumidores, conseguem superar o anonimato do consumidor, pois prestam informações sobre sua vida ao fornecedor; auxiliam na utilização do crédito e na velocidade das transações, possibilitando as realizações de outras relações de consumo, como as de bens, serviços, etc.”⁷

Analisando questão relacionada ao assunto, o Primeiro Tribunal de Alçada Civil

⁶ João Batista de Almeida, A proteção jurídica do consumidor, pág. 96.

⁷ Texto “*Os bancos de dados no Brasil e o CDC*”

do Estado de São Paulo, em ação civil pública, em voto proferido pelo Desembargador Morato de Andrade,⁸ colhe-se o seguinte fundamento, que se encaixa ao nosso estudo:

“Ora, a Serasa, assim como todos os demais bancos de dados relativos a consumidores, em função da relevância de suas funções, são considerados entidades de caráter público.

Nem é preciso realçar a importância, e mesmo a indispensabilidade, para os fornecedores de crédito (lojas e bancos), da obtenção de informações sobre a exata situação financeira e o grau de confiabilidade das pessoas interessadas em obter empréstimos ou comprar mercadorias a prazo.

Em particular a saúde das instituições financeiras, é questão de interesse nacional, porque trabalham com o dinheiro do povo e constituem fator fundamental para o desenvolvimento da economia do país. Mereceram disciplina a nível constitucional.

Ademais, seria desarrazoado, e contrário às finalidades da lei n° 8078/90, defender os consumidores inadimplentes às custas dos adimplentes. Ninguém ignora que, nos empréstimos bancários, um componente importante na formação da taxa de juros é o índice compensatório da inadimplência. Assim, qualquer medida que, mesmo sem essa intenção, viesse a favorecer o aumento da inadimplência, como a que inviabilizasse o funcionamento do banco de dados da ré, subtraindo das instituições financeiras informes essenciais à regularidade das operações creditícias, implicaria necessariamente em penalização dos consumidores adimplentes, que só obteriam financiamentos a juros mais altos.”

Assim, em caso de inadimplemento do devedor, entendo não só ser direito do banco comunicar os cadastros de inadimplentes, mas até importante que faça isso, para que o restante da sociedade, e especialmente os consumidores adimplentes, não tenham que pagar pelos maus pagadores.

Deve contudo, e sempre, ser observada a necessidade de cientificação ao devedor, para que se houver irregularidade, ele possa exercer o seu direito de

⁸ *Acórdão*. Primeiro Tribunal de Alçada Civil do Estado de São Paulo, apelação 818.522-2

retificação.

E para o caso, vale ressaltar a súmula 93 do TJRJ:

“93. A comunicação a que se refere o artigo 43, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, independe de maior formalidade e prescinde de comprovação por aviso de recebimento, bastando prova da postagem ao consumidor no endereço constante do contrato.”

Conclusão

Concluindo, no que diz respeito a responsabilidade dos estabelecimentos bancários em relação aos serviços que oferece aos seus clientes, essa tem recebido interpretação de forma bastante ampla de nossos Tribunais, no sentido de se tratar de responsabilidade objetiva, e da qual somente se desincumbe a instituição financeira, se comprovar culpa do cliente, concorrente ou exclusiva.

Mais, conforme acima demonstrado, os Tribunais tem adotado entendimentos no sentido de estabelecer obrigações severas e incondicionais aos bancos, principalmente nos aspectos de segurança e inviolabilidade, em proteção do consumidor, neste caso específico, parte mais fraca na relação, e que tem o direito ao uso de toda a gama de serviços colocados a disposição pelo banco, e que os deve prestar de forma perfeita.

Quanto a quebra de sigilo bancário, por sua vez, as instituições financeiras somente estarão autorizadas a fornecer informações nos casos legalmente previstos, sob pena de responderem pelo descumprimento.

Já a comunicação de devedor inadimplente a bancos de dados, consiste a meu ver, direito evidente do estabelecimento, que com essa atitude, ajuda a preservar o controle dos calotes, e conseqüentemente, a manutenção de taxas de juros mais amenas, o que, aí sim, efetivamente protege o consumidor, não o inadimplente, mas o adimplente.

Marcos Roberto Bussab
OAB/SP 152.068

Referências bibliográficas

¹ TJSP - APELAÇÃO 7215600400 - Relator(a): Rubens Cury - 18ª Câmara de Direito Privado - j. 29/09/08 - vu.

² TJSP - Apelação 7037216200 - Relator(a): Roberto Mac Cracken - Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado - J. 26/06/08 - m.v.

³ TJSP - Apelação 1034563800 - Relator(a): Manoel Ricardo Rebello Pinho - 12ª Câmara de Direito Privado - J. 01.10.08 - mv

4- BRASIL. Congresso Nacional. Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001. *Diário Oficial da União*, 11 jan. 2001. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 16 set. 2003.

5- BRASIL. Congresso Nacional. Decreto nº 3.724, de 10 de janeiro de 2001. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 11 jan. 2001. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 14 nov. 2008.

6- João Batista de Almeida, A proteção jurídica do consumidor, pág. 96.

7 - Texto “*Os bancos de dados no Brasil e o CDC*”

8 - *Acórdão*. Primeiro Tribunal de Alçada Civil do Estado de São Paulo, *apelação 818.522-2*

*Esta matriz serve para a apresentação de trabalhos a serem desenvolvidos segundo ambas as linhas de raciocínio: lógico-argumentativa ou lógico-matemática.