



**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR CESREI-LTDA
CESREI FACULDADE
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

GUILHERME ANTONIO QUEIROZ GONÇALVES

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO E IMPOSIÇÃO DE PRÁTICAS
ABUSIVAS NO MERCADO FINANCEIRO: UMA ANÁLISE CRÍTICA DA
LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA**

Campina Grande-PB
2023

GUILHERME ANTONIO QUERIOZ GONÇALVES

**APROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO E A IMPOSIÇÃO DE PRÁTICAS
ABUSIVAS NO MERCADO FINANCEIRO: UMA ANÁLISE CRÍTICA DA
LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito da Cesrei Faculdade, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Direito, pela referida instituição.

Orientador: Prof. Me. Diego Araújo Coutinho

CampinaGrande-PB

2023

G635p

Gonçalves, Guilherme Antonio Queiroz.

A proteção do consumidor bancário e a imposição de práticas abusivas no mercado financeiro: uma análise crítica da legislação e jurisprudência brasileira / Guilherme Antonio Queiroz Gonçalves. – Campina Grande, 2023.

35 f.

Artigo (Bacharelado em Direito) – Cesrei Faculdade – Centro de Educação Superior Cesrei Ltda., 2023.

"Orientação: Prof. Me. Diego Araújo Coutinho".

Referências.

1. Direitos do Consumidor. 2. Regulamentação Bancária. 3. Práticas Abusivas. I. Coutinho, Diego Araújo. II. Título.

CDU 346.548(043)

GUILHERME ANTONIO QUEIROZ GONÇALVES

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO E A IMPOSIÇÃO DE PRÁTICAS
ABUSIVAS NO MERCADO FINANCEIRO: UMA ANÁLISE CRÍTICA DA LEGISLAÇÃO
E JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA**

Aprovado em: __/____/____.

Banca Examinadora

Prof. Me. Diego Araújo Coutinho
Cesrei Faculdade
Orientador

Profa. Ma. Andréa Fernandes Silvana de Oliveira
Cesrei Faculdade
1º Examinador(a)

Profa. Ma. Nayara Maria Santos Souto Lira
Cesrei Faculdade
2º Examinador(a)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus e a Virgem Santíssima Maria, pois foi a fé e o discernimento que me fizeram chegar onde estou, meus agradecimentos também vai a minha diretora espiritual Laura Oliveira Leite juntamente com Dona Maria Padilha das Almas me ajudaram a nunca desistir sem lutar, pois, nada é impossível nessa vida.

A minha mãe Maria das Graças Queiroz Gonçalves e meu pai Evilázio Gonçalves da Silva que sempre fizeram o possível para me ver chegar a essa formação. Obrigado, sempre pelo apoio e o amor incondicional demonstrado desde quando eu era criança.

Agradeço também ao meu Prof. Orientador Diego Araújo Coutinho por sempre ter paciência de me ensinar e me guiar na área academia, onde por ele sempre terá minha eterna gratidão.

Minha eterna gratidão vai também para todos os funcionários da CESREI e amigos de outras salas da instituição que fizeram essa minha estadia de 5 anos fosse alegre e calma.

*"Se tens dificuldade em cumprir um intento, não
penses logo que seja impossível para o homem;
pensa quanto é possível e natural para ele, e que
também pode ser alcançado por ti."*

Marcus Aurelius Antoninus Augustus.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	7
2. HISTÓRIADO CÓDIGO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO	7
3. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO	12
4. PRÁTICAS ABUSIVAS NO MERCADO FINANCEIRO	16
5. ANÁLISE CRÍTICA DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA	22
6. ANÁLISE CRÍTICA DA JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA	27
7. CONCLUSÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO E A IMPOSIÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS NO MERCADO FINANCEIRO: UMA ANÁLISE CRÍTICA DA LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA

GONÇALVES, Guilherme Antonio Queiroz¹

COUTINHO, Diego Coutinho²

Resumo

Instigado pela evolução e criação do código do consumidor e a sua proteção aos consumidores bancários, o presente estudo teve por objetivo analisar criticamente a legislação de proteção do consumidor bancário. Para tanto, a pesquisa caminhou sobre o viés descritivo-exploratório, sob delineamento bibliográfico e abordagem qualitativa, onde que sua temática é atual e mostra cada vez mais pesquisadores falando sobre a importância de proteger os consumidores de cláusulas abusivas. Mostrando-se assim um tema de grande importância pois a cada dia que passa o setor bancário está evoluindo e mostra que o CDC precisa evoluir junto para proteger ainda mais o consumidor. Os resultados indicam que, embora existam leis para proteger os consumidores, a aplicação e a interpretação dessas leis podem variar, resultando em inconsistências na proteção do consumidor. Além disso, identificou-se que práticas abusivas ainda ocorrem no mercado financeiro, apesar das regulamentações existentes. As conclusões do estudo destacam a necessidade de uma revisão da legislação e da jurisprudência para garantir uma proteção mais eficaz dos clientes bancários brasileiros.

Palavras-chave: Direitos do Consumidor. Regulamentação Bancaria. Práticas Abusivas.

ABSTRACT

Instigated by the evolution and creation of the consumer code and its protection for banking consumers, the present study aimed to critically analyze banking consumer protection legislation. To this end, the research followed a descriptive-exploratory bias, under a bibliographical design and qualitative approach, where its theme is current and shows more and more researchers talking about the importance of protecting consumers from abusive clauses. This proves to be a topic of great importance because with each passing day the banking sector is evolving and shows that the CDC needs to evolve together to further protect the consumer. The results indicate that although laws exist to protect consumers, the application and interpretation of these laws can vary, resulting in inconsistencies in consumer protection. Furthermore, it was identified that abusive practices still occur in the financial market, despite existing regulations. The study's conclusions highlight the need for a review of legislation and jurisprudence to ensure more effective protection for Brazilian banking customers.

¹Graduando do 10º período do Curso Bacharelado em Direito do Centro de Educação Superior Cesrei.

²Professor orientador. Mestre em Direito. diegocoutinho@cesrei.edu.br

Keywords: Consumer rights. Banking Regulation. Abusive Practices.

1. INTRODUÇÃO

A proteção do consumidor bancário é um tema que precisa sempre ser pesquisado pois é uma atualização constante devido ao avanço da tecnologia, no Brasil a legislação e a jurisprudência tem desempenhado grande relevância na atualidade, no entanto uma análise mais detalhada vemos uma série de desafios e oportunidade para melhorias. Para entender o motivo de tanta proteção ao consumidor bancário é necessário voltar ao passado onde que suas primeiras leis diretas ao consumidor foram feitas, e logo em seguida precisa entender que o mercado financeiro é feito de complexidade e dinamismo, onde que pode levar a várias práticas abusivas e prejudiciais aos consumidores, tendo em vista disso essas práticas incluem taxas de juros excessivas, cobranças indevidas, fora a falta de transparência nas informações de contratos.

Muitos sites e pesquisadores, acabam dizendo que o Código de Defesa do Consumidor ele surgiu por conta da revolução industrial que o Brasil passava nas décadas de 60 e 70, a pesquisa tem o intuito de mostrar também que o Brasil ele já tinha um código do consumidor, logicamente menos elaborado do que temos hoje, mas ele conseguiu dar os primeiros direitos a população que não tinha uma defesa contra os juros e cláusulas abusivas das áreas de consumo.

O tema apresentado neste trabalho, que tem como propor uma reflexão maior em relação a proteção bancária, tendo em vista os vários casos que estão sendo por conta de contratos abusivos, que acaba levando muitas vezes o consumidor a entrar em um endividamento, por justamente não se atentar ao que está escrito nas cláusulas contratuais. Apesar dos avanços que temos no nosso ordenamento jurídico principalmente depois que foi criado o código do consumidor em 1990, acaba que muitas vezes a lei e a jurisprudência, ou seja, infelizmente ainda não seguindo o avanço da tecnologia que os bancos e mercados financeiros estão seguindo, isso também retrata que a efetividade das leis e da jurisprudência acaba dependendo também da capacidade do consumidor em buscar seus direitos, o que acaba sendo um obstáculo para muitos.

Esta pesquisa bibliográfica tem como objetivo analisar de forma criticamente a legislação e a jurisprudência das normas brasileiras, tendo visada a proteção do consumidor bancário e a sua prevenção contra as práticas abusivas dos bancos no mercado financeiro. Indo através desta análise, tendo como busca identificar as principais lacunas e oportunidades para melhorias das legislações de proteção ao consumidor bancário, contribuindo-se assim para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes e justas. Por fim, informando que esta pesquisa tem também uma abordagem qualitativa, uma vez que os objetivos postos nesta pesquisa, também possui o enfoque interpretativo, diretamente ao consumidor bancário.

2. HISTÓRIA DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

A primeira vez que foi tratado uma lei no Brasil em defesa do consumidor foi na época do Império do Brasil, e mesmo assim essa lei veio de Portugal, onde que

se encontra no Livro V das Ordenações Filipinas, é uma norma que protege o consumidor de produtos falsificados, onde que se um comerciante fosse pego fabricando um produto falsificado seria executado essa norma ficou vigente até 1830. O Brasil ficou muito tempo sem uma lei específica para o consumidor, porém o Brasil que utilizava o seu antigo nome que era Estados Unidos do Brasil passou por uma crise no setor alimentício gigante, foi aí que o então presidente daquela época Getúlio Vargas lançou o decreto 19.604/31, visando punir fraudadores de gêneros alimentícios.

O decreto 19.604/31 ele só trazia regras para questão dos fraudadores do gênero alimentício que segurou um pouco a crise, que inclusive é um marco para o direito do consumidor, porém a crise brasileira não era só alimentícia é também financeira, onde que os juros no Brasil devido à crise só aumentava ainda mais, quando a população não tem dinheiro suficiente para comprar uma coisa, ela vai no banco pedir empréstimo, só que os bancos eles não seguiam os juros do governo, foi aí que a população começou a ter desvantagem econômica. Vendo isso iniciou o debate na sociedade Brasileira que nós temos um decreto que nos protege dos fraudadores alimentícios, mas não temos proteção contra os juros dos bancos. Nesse período o setor bancário se aproveitou da crise que assolava a economia, colocando juros e até mesmos contratos abusivos que deixava a população extremamente endividada ao ponto em que a crise econômica e a inflação disparassem a níveis nunca vistos antes.

Getúlio Vargas vendo que o decreto 19.604/31 não seria suficiente, a crise econômica atingiu um patamar que faz com que os consumidores se tornem vulneráveis em todas as áreas, a crise econômica chegou no setor bancário fazendo que os bancos aumentassem os juros, visando os acontecimentos do presente e temendo o futuro Getúlio utiliza do artigo 180 da Constituição Federal de 1937 e cria o decreto-lei 869/38, que visava crimes contra a economia popular. Getúlio Vargas tinha a responsabilidade de salvar a população da crise que assolava o Brasil, segundo Roberto Lyra “os crimes contra a Economia Popular aos cometidos contra a Segurança do Estado – no que põe em pé de igualdade, irmandando-os e confundindo-os, o Estado e o povo – e prescreve para os mesmos fôro especial” (1940, p13). O decreto-lei 869/38 abrangia vários setores trazendo uma proteção para os outros setores do consumidor, onde que se chamou atenção foi para a proteção do consumidor no setor bancário.

O decreto-lei 869/38, trouxe alguns artigos e incisos que foram utilizados como forma de regulamentar os juros e os contratos abusivos dos bancos e ajudar que muitos consumidores não fossem explorados devido a crise financeira que o Brasil passava naquela época. No art. 2º, incisos IX e X do decreto-lei 869/38 já começa a dar uma luz na regulamentação bancária, o que vai chamar mais atenção no decreto-lei é o seu art. 4º onde diz que:

Art. 4º Constitui crime da mesma natureza a usura pecuniária ou real, assim se considerando:

- a) Cobrar juros superiores à taxa permitida por lei, ou comissão ou desconto, fixo ou percentual, sobre a quantia mutuada, além daquela taxa;
- b) Obter ou estipular, em qualquer contrato, abusando da premente necessidade, inexperiência ou leviandade da outra parte, lucro patrimonial que exceda o quinto do valor corrente ou justo da prestação feita ou prometida.

Pena: 6 meses a 2 anos de prisão celular e multa de 2:000\$000 a 10:000\$000.

§ 1º Nas mesmas penas incorrerão os procuradores, mandatários ou mediadores que intervierem na operação usurária, bem como oscessionários do crédito usurário que, cientes de sua natureza ilícita, o fizerem valer em sucessiva transmissão ou execução judicial.

§ 2º São circunstâncias agravantes do crime de usura:

I - Ser cometido em época de grave crise econômica;

II - Ocasionalmente grave dano individual;

III - Dissimular-se a natureza usurária do contrato;

IV - Ser praticado:

a) Por militar, funcionário público, ministro de culto religioso; por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) Em detrimento de operário ou de agricultor; de menor de 18 anos ou de deficiente mental, interdito ou não.

V - Reincidência.

§ 3º A estipulação de juros ou lucros usurários será nula, devendo o juiz ajustá-los à medida legal, ou, caso já tenha sido cumprida, ordenar a restituição da quantia paga em excesso, com os juros legais a contar da data do pagamento indevido. (Rio de Janeiro, 18 de novembro de 1938, 117º da Independência e 50º da República.)

Pela primeira vez vemos a regulamentação de juros em contratos abusivos feitos para os bancos, pode começar a dizer que foi uma jogada de mestre de Getúlio Vargas, a partir do momento que se tem uma regulamentação direta ao setor bancário visando a proteção do consumidor, podemos dizer de certa forma que o primeiro código de proteção ao consumidor foi feito por Getúlio Vargas, logicamente sabemos que ele ainda não defende completamente todos os setores, mas o setor que dá dor de cabeça sempre para o consumidor são os juros que se paga em um contrato bancário, com essa regulamentação de juros pode-se notar que Getúlio tenta nivelar a inflação ao modo que a população não sofra tanto na hora de fazer algum contrato bancário. Como Getúlio Vargas teve que criar e modificar muitas leis para tentar acabar com a crise financeira segundo Octavio Ianni explica que o motivo de tantas “medidas adotadas pelo governo alcançaram praticamente todas as esferas de sociedade nacional. Tratava-se de estudar, coordenar, proteger, disciplinar, reorientar e incentivar as atividades produtivas em geral” (1977:22).

Getúlio Vargas de volta ao poder mais uma vez, mas dessa vez estava em desvantagem, a economia do Brasil estava em crise, Vargas como uma velha raposa astuta, começa a preparar a sua reviravolta no congresso e para isso precisava de ajudar da população brasileira, vendo que as medidas precisam ser implementadas não apenas para frente fazer mais poder os discursos da história que um

político já fez na história do Brasil, no dia 1 de maio de 1951 no estádio lotado do Vasco da Gama, em seu discurso Vargas diz:

“Mas, com a lealdade que vos acostumastes a esperar de mim, venho dizer que, neste momento, o Governo ainda está desarmado de leis e de elementos concretos de ação imediata, para a defesa da economia do povo. É preciso, pois, que o povo se organize, não só para defender os seus próprios interesses, mas também para dar ao Governo o ponto de apoio indispensável a realização dos seus propósitos. Por isso, escolhi este dia a este momento do nosso primeiro encontro festivo para vos fazer um apelo. Preciso de vós, trabalhadores do Brasil, meus amigos, meus companheiros de um alonga jornada; preciso de vós, tanto quanto precisais de mim. Preciso da vossa união; preciso que vos organizeis solidamente em sindicatos; preciso que formeis um bloco forte e coeso ao lado do Governo, para que este possa dispor de toda a força de que necessita para resolver os vossos próprios problemas. Preciso da vossa união para lutar contra os sabotadores, para que eu não fique prisioneiro dos interesses dos especuladores e dos gananciosos, em prejuízo dos interesses do povo. Preciso do vosso apoio coletivo, estratificado e consolidado na organização dos sindicatos, para que os meus propósitos não se esterilizem e a sinceridade com que me empenho em resolver os vossos problemas não seja colhida de surpresa e desarmada pela onda reacionária dos interesses egoístas, que, de todos os lados, tentam impedir a livre ação do meu Governo.” (Biblioteca da Presidência da República, 1951.)

Depois do discurso muita coisa começou a mudar no Brasil, Getúlio Vargas conseguiu vencer o congresso nacional com ajuda do povo brasileiro e em 26 de dezembro 1951 conseguiu a sua primeira vitória, muitas leis que foram criadas no período do Estado Novo foram retiradas com a nova constituição de 1946, foi então que Getúlio Vargas dessa vez em uma nova constituição trouxe novamente a lei da economia popular, só que dessa vez com 34 artigos mais estruturados abrangendo mais áreas do consumidor, sendo mais atualizada e precisa em seus ordenamentos jurídicos a lei nº 1221/51 entra como uma lei mais justa e segura para os consumidores. Em 1961 o então presidente João Goulart vendo que a lei da economia popular estava ficando obsoleta e a crise econômica e social aumentando e afetando os consumidores em 1962, Goulart traz a Lei Delegada nº 4/62, para tentar frear a crise e dar um mínimo de respaldo ao consumidor. A crise econômica e social que o Brasil passava era tão grande que ficava escancarada na Lei Delegada nº 4/62 em alguns artigos ela dizia que:

Art. 1º A União, na forma do art. 146 da Constituição de 1946, fica autorizada, a intervir no domínio econômico para assegurar a livre distribuição de mercadorias e serviços essenciais ao consumo e uso do povo, nos limites fixados nesta lei.

Parágrafo único. A intervenção se processará, também, para assegurar o suprimento dos bens necessários às atividades agropecuárias, da pesca e indústrias do País.

Art. 2º A intervenção consistirá:

I- Na compra, armazenamento, distribuição e venda de:

- a) Gêneros e produtos alimentícios;
- b) Gado vacum, suíno, ovino e caprino, destinado ao abate;
- c) Aves e peixe próprios para alimentação;

- d) Tecidos e calçados de uso popular;
- e) Medicamentos;
- f) Instrumentos e ferramentas de uso individual;
- g) Máquinas, inclusive caminhões, "jipes", tratores, conjuntos motomecanizados e peças sobressalentes, destinadas às atividades agropecuárias;
- h) Arames, farpados e lisas, quando destinados a emprêgo nas atividades rurais;
- i) Artigos sanitários e artefatos industrializados, de uso doméstico;
- j) Cimento e laminados de ferro, destinados à construção de casas próprias, de tipo popular, e as benfeitorias rurais;
- k) Produtos e materiais indispensáveis à produção de bens de consumo popular.

II - Na fixação de preços e no contrôle do abastecimento, neste compreendidos a produção, transporte, armazenamento e comercialização;

II - Na desapropriação de bens, por interêsse social; ou na requisição de serviços, necessários à realização dos objetivos previstos nesta lei;

IV - Na promoção de estímulos, à produção.

§ 1º A aquisição far-se-á no País ou no estrangeiro, quando insuficiente a produção nacional; a venda, onde verificar a escassez.

§ 2º Não podem ser objeto de desapropriação, com amparo nesta lei, animais de serviço ou destinados à reprodução.

Art. 3º Os produtos adquiridos por compra ou desapropriação serão entregues ao consumidor através de:

- a) Empresas estatais especializadas;
- b) Organismos federais, estaduais ou municipais, de administração direta ou indireta;
- c) Entidades privadas, de comprovada idoneidade. (Brasília, 26 de setembro de 1962; 141º da Independência e 74º da República.)

A Lei Delegada nº 4/62 não aguentou muito tempo, pois apresentava várias lacunas onde muitos comerciantes se aproveitavam disso, a Lei Delegada nº 4/62 era igual o decreto 19.604/31, visava somente a parte de consumo, diferença era que o decreto visava mais a parte dos fraudadores salientando já a lei delegada visa mais a fixação de preços, distribuição de consumo justo para população de produtos fundamentais, nesse mesmo erro que Getúlio cometeu em 1931 Goulart também cometeu em 1962, pois deixou o consumidor sem nenhuma proteção no setor bancário, fazendo-se assim aumentar ainda mais os juros na parte do setor bancário, onde resultou também no aumento da inflação no Brasil.

Tendo em vista de consertar essas lacunas e fazer com que o consumidor seja protegido de verdade foi em meio ao regime militar na Constituição de 1967 com a emenda n.º 1 de 1969, responsável por consagrar uma defesa ao consumidor mais forte, fazendo com que se reconheça a vulnerabilidade do consumidor. Devido as mudanças que trouxe a emenda n.º 1 de 1969, no ano de 1976 o direito ao

consumidor estava na crescente em alta, onde vários órgãos começaram a ser criados no intuito de desenvolver e melhorar o direito do consumidor, foi dessa crescente que vários órgãos foram criados como a ADOC (Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba), a APC (Associação de Proteção do Consumidor de Porto Alegre), o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (hoje é a Fundação Procon São Paulo). Em continuidade a alta crescente do direito do consumidor fez com que em 1985 fosse criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, que se destacou por suas elaborações e propostas para a Assembleia Constituinte, onde que em 1988 pela primeira na constituição federal foi colocado o direito do consumidor como direito fundamental, onde que logo em seguida sendo também criado de forma definitiva o CDC em 1990.

3. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO

A proteção ao consumidor bancário é um conjunto de normas e medidas do direito garantido aos consumidores de serviços bancários, assegurando que a relação entre consumidor e instituições financeiras sejam justas e transparente. Para que se tenha uma proteção mais adequada vem na mente o que é o consumidor? Segundo o CDC o consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Para complementar o que o CDC fala sobre o consumidor Thierry Bourgoignie ele traz uma fala voltada para o consumidor individual, Thierry fala que o "consumidor será toda pessoa individual que adquire ou utiliza, para fins privados, bens e serviços colocados no mercado econômico por alguém que atua em função de atividade comercial ou profissional" (in Journal...cit., 5.081/296 pp. 296 e 297).

Quando se trata de serviços bancários vale ressaltar que o consumidor individual é o alvo principal de consumo. Isso acarreta trazendo vulnerabilidades ao consumidor, devido a várias instabilidades econômicas que o povo brasileiro passou ao longo da história, percebeu-se que seria necessária uma proteção, foi assim que em 1988 foi adicionado na criação da Constituição Federal o art. 5º, XXXII, onde diz que o "Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor" (1988, p10). No mesmo sentido localizado nos princípios gerais da atividade econômica vem o art. 170, V da CF/88 que impõe:

A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existências dignas, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V- Defesa do consumidor; (1988, p55).

Como na constituição Federal de 1988 tem citado a importância da Defesa do consumidor e colocando como direito fundamental, onde que logo em seguida foi visto que merecia um aprofundamento na questão do consumidor em modo geral, em 11 de

setembro de 1990, teve a criação da lei nº 8.078/90 (CDC), que já entrou em vigor em 11 de março de 1991, que é tratado como um marco histórico na jurisdição brasileira, segundo Nunes:

O CDC, como toda lei infraconstitucional, foi embasado na Constituição Federal de 1988, que traz em seu bojo princípios de proteção ao consumidor, que são especificamente: soberania, dignidade da pessoa humana, liberdade, justiça, solidariedade, isonomia, direito à vida, à intimidade, à privada, à honra e à imagem. Tais princípios embasam e são essenciais ao entendimento dos seus ditames. Também embasa suas regras nos princípios gerais da atividade econômica: da eficiência e da publicidade. (2009, p96.)

Com essa adição na Constituição Federal de 1988 colocando o direito do consumidor como direito fundamental e o início de um estudo aprofundado, foi mostrado que pode ser retirado 6 princípios do código do consumidor, onde que o promotor Amauri Artimos da Matta juntamente com outros integrantes do Procon-MG explica cada um dos 6 princípios do consumidor relatando que:

1º) Princípio da vulnerabilidade: é a base de tudo, pois o objetivo do código é equilibrar as relações de consumo em função da desigualdade das partes contratantes (CDC, art. 4º, I).

2º) Princípio da indisponibilidade de direitos: prevê que as normas de proteção ao consumidor, por serem de ordem pública e de interesse social, não podem ser descumpridas pelo fornecedor (CDC, art. 1º). Só podem ser alteradas entre as partes quando a lei autorizar. É aplicável quando uma determinada prática comercial ou contratual subtrair direitos do consumidor. Nesse caso, será considerada nula de pleno direito, ou seja, sem qualquer efeito.

3º) Princípio da devida informação: exige a descrição adequada e clara dos produtos e serviços ofertados no mercado, bem como dos riscos que podem causar à saúde e à segurança dos consumidores (CDC, arts. 6º, III, e 31). Protege o consumidor, também, ao vincular o fornecedor às informações na oferta dos bens de consumo.

4º) Princípio da liberdade de escolha: prevê que o consumidor deve ter o direito básico de escolher o momento de contratar, o que contratar e com quem contratar (CDC, art. 6º, II). Em geral, protege o consumidor das vendas agressivas e das práticas comerciais ou contratuais que desrespeitam a sua manifestação de vontade.

5º) Princípio do equilíbrio: significa que a prática comercial ou cláusula do contrato deve respeitar os princípios de defesa do consumidor; respeitar a finalidade do contrato, sem restringir direitos ou obrigações inerentes à sua natureza, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; não ser excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a finalidade e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso (CDC, art. 51, § 1º).

6º) Princípio da boa-fé objetiva: mostra que o fornecedor deve ter conduta ética e respeito aos direitos do consumidor (CDC, arts, 4º, III e 51, IV). Em síntese, cumprir as boas práticas nas relações de consumo. (2018, pp 12 a22).

O promotor Amauri Artimos da Matta acaba trazendo esses 6 princípios constata a verdadeira e devida importância ao consumidor, tendo em vista trazendo um aprofundamento neste assunto, entretanto o aprofundamento do princípio da vulnerabilidade será feito somente no próximo capítulo, sendo assim dando sequência ao aprofundamento dos princípios, o princípio da indisponibilidade de direitos é extremamente importante pois se tratando de práticas comerciais e contratuais onde que acabam tirando os direitos do consumidor pois nesse caso essa prática será considerada como nulas em pleno ordenamento jurídico ou seja elas serão tratadas como se nunca tivesse existido. Para até melhor entender esse princípio que é muito ligado ao direito da personalidade do consumidor a uma citação que se encaixa bem nisso onde que Bruno Nubens Barbosa Miragem, ele diz que:

A proteção indicada ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor, neste sentido, abarca tanto a esfera de interesses patrimoniais, relativos ao objeto imediato do contrato de consumo (o produto ou serviço adquirido), ou mesmo danos apreciáveis economicamente, quanto interesses extrapatrimoniais, que não tendo relação necessária com a aquisição de produto ou serviço, poderão ser ofendidos pela conduta ilícita do fornecedor. O Código de Defesa do Consumidor reconhece através de uma série de dispositivos, estes interesses extrapatrimoniais. Trata-se de interesses cuja tutela em direito privado se consigna através dos direitos da personalidade, podendo mesmo se identificar os direitos violados segundo o mesmo critério do direito civil, qual seja: os direitos de integridade física e os direitos de integridade moral. (2004, P. 2004)

Partindo já para o próximo princípio que é o da devida informação está relacionado de o consumidor de vincular o fornecedor às informações na oferta de bens de consumo, ou seja, se um produto ou até mesmo um serviço que não corresponde às informações recebidas na hora da oferta, onde o consumidor tem o direito de exigir o produto que comprou ou seu dinheiro de volta esse princípio está ligado diretamente ao princípio da transparência, pegando os ensinamentos de Jorge Alberto Quadros de Carvalho Silva onde ele acrescenta que:

[...] o princípio da transparência, essencialmente democrático ao reconhecer que na sociedade o poder não é exercido só no plano da política, mas também no da economia, adquiriu importância especial no Código de Defesa do Consumidor, para controlar o abuso do poder econômico, de quem passou a exigir visibilidade e lisura nas relações

jurídicas de consumo[...]. Contudo, a transparência que se espera do fornecedor não deverá estar presente somente no momento da conclusão do negócio jurídico. Deverá existir durante a oferta e publicidade, ao longo da execução do contrato e até mesmo depois desta, como, por exemplo, no instante em que o consumidor, munido do termo de garantia, procura o reparo do produto junto a assistência técnica autorizada (2003, p. 68 e 69).

O princípio da liberdade de escolha ele acaba protegendo o consumidor contra práticas comerciais e contratuais que acabe desrespeitando a sua manifestação de vontade um exemplo disso são as vendas agressivas onde os vendedores acabam pressionando o consumidor a comprar. Já o princípio do equilíbrio ele estabelece que os contratos sejam justos e equilibrados para os dois lados, protegendo assim tanto o consumidor como o fornecedor para que o contrato de compra ou fornecimento de serviços seja igualitário, Claudia Lima Marque ainda complementa dizendo que “[...] institui o CDC normas imperativas, as quais proíbem a utilização de qualquer cláusula abusiva, definidas como as que assegurem vantagens unilaterais ou exageradas para o fornecedor de bens e serviços, ou que sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade [...]” (2002, p. 741). Por fim o princípio da boa-fé objetiva ele entra em uma série de exigências onde que o fornecedor cumpra boas praticas com o consumidor, ou seja que o fornecedor deve se portar de maneira justa e honesta, fazendo com que seja bloqueado as práticas injustas, Hélio Zaghetto Gama complementa trazendo os seus ensinamentos dizendo que:

O princípio da Boa-Fé Objetiva caracteriza-se pela exteriorização material, no contrato, das ausências das intenções de lesar pelas partes e estas desenvolverem esforços para os respeitos dos direitos de uns quanto aos direitos dos outros, nas buscas dos ganhos contratuais, pois é claro que um contrato só é bom quando permite vantagens ou utilidades para ambas as partes (a boa-fé, que é em si subjetiva, passa a ser objetiva ante o que é positivado, ou escrito no contrato). (2008, p. 129)

Com todos esses princípios mostra que o Código de Defesa do Consumidor acabou fazendo uma revolução jurídica aqui no Brasil, pois ele trouxe vários princípios novos que estão sendo utilizados no ordenamento jurídico, onde que depois da criação do CDC, fez com que o Banco Central (BACEN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) ficassem com mais poderes do que já tinham, a responsabilidade pela supervisão do setor bancário aumentou, o meio de fiscalização dos dois órgãos se dividiu da seguinte maneira, o BACEN ficou focado na estabilidade financeira e

inflacionária do país e na regulamentação das instituições financeiras já a CVM é voltada para a regulamentação e desenvolvimento do mercado imobiliário, protegendo os investidores e garantindo a transparência das informações.

Pegando o histórico de inflação brasileira, vemos que nossa economia sempre foi instável, onde que muitas vezes o setor bancário se aproveitou disso, tendo como principal arma as cláusulas contratuais abusivas e as propagandas desenfreadas, onde que o CDC colocou um freio nisso, pode se notar nos seguintes artigos: 6º inciso III, art. 39º inciso V, art. 49º, art. 51º incisos IV e VII, art. 52º inciso V do CDC, onde que esses artigos asseguram os direitos básicos do consumidor bancário, de modo geral eles garantem a transparência, proteção contra prática abusiva nas cláusulas contratuais, direito ao arrependimento e as informações claras e simples sobre os produtos fornecidos. Bruno Miragem explica que:

A ordem pública indicada ao Código, em primeiro determina o seu caráter de lei cogente, o que pode se observar claramente na hipótese da nulidade das cláusulas abusivas determinadas pelo artigo 51, ou ainda antes, quando refere às práticas comerciais abusivas (artigos 39 a 41), o que manifesta a limitação da autonomia das partes e de sua liberdade de contratar aos estritos limites determinados em lei. (2014, p. 61-62.)

Pegando pela explicação de Bruno Miragem, ver-se que as práticas abusivas eles merecem ser vistos com mais ênfase pois é nelas que o consumidor acaba que por muitas vezes perdendo o seu direito econômico.

4. PRÁTICAS ABUSIVAS NO MERCADO FINANCEIRO

Segundo o Código de Defesa do Consumidor define práticas abusivas como condutas que violam os direitos e interesses dos consumidores, colocando-os em uma situação de desvantagem, segundo o ex-ministro Antônio Herman de Vasconcellos Benjamin diz que:

Prática abusiva (latu sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São — no dizer irretocável de Gabriel A. Stiglitz — condições irregulares de negociação nas relações de consumo, condições estas que ferem os alicerces da ordem jurídica, seja pela atípica ordem pública e dos bons costumes. (...) As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente

contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesas, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-las. (2011, p.375)

Pegando a fala do ex-ministro Antonio Hermán de Vasconcelos Benjamin, pode-se afirmar que a prática abusiva, em seu amplo alcance, é a violação dos padrões mercadológicos de boa conduta para com os consumidores. Trata-se de um comportamento inadequado por parte de empresas que não respeitam as regras e princípios que regulam o relacionamento com os consumidores. Existem diversas formas de práticas abusivas, que vão desde a publicidade enganosa até a imposição de cláusulas contratuais abusivas. As práticas abusivas são várias, e elas são pontuadas no art. 39º do CPC, porém pegando as jurisprudências de julgamentos, os motivos de processos contra os bancos acabam que pontuamos alguns incisos de acordo com a doutrina de Rizatto Nunes apud Fabiano Valério de Sales:

a. Inciso I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos: aqui incorre na usual “venda casada”, onde incide em forçar o consumidor a adquirir determinado produto em conjunto com outro, bem como limitar quantidades. Um bom exemplo é o das instituições financeiras que ao oferecerem empréstimo a determinada taxa de juros, onde tal benefício fica condicionado à aquisição em conjunto de um plano de seguro, ou uma previdência privada.

c. Inciso III – enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou serviço, sem a solicitação prévia do mesmo. Neste artigo encontrei uma prática também muito comum principalmente entre os bancos e instituições financeiras, que é a implantação de seguros nas faturas de mensalidades, geralmente percebida pelo consumidor quando já ocorreram alguns descontos, pode-se citar também o recebimento de cartão de crédito na residência, sem a solicitação, aumento de limite de crédito, bem como do famoso “LIS” na conta corrente.

d. Inciso IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços. Geralmente os mais atingidos neste caso específico são as pessoas idosas e àqueles com pouco grau de instrução, no qual tornam-se alvos perfeitos para os atos de má-fé realizados pela parte economicamente mais favorável. Como exemplo tem-se um simples contrato de plano telefônico por um idoso, onde o vendedor faz de tudo para incrementar, neste plano, diversos serviços acoplados, ludibriando o mesmo na hora de sua aquisição, encarecendo o produto oferecido e aumentando seus lucros sobre ele, além do CDC, o idoso também está amparado pelo Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03). Cabe um adeno nas situações em que um

enfermo necessita de cuidados especiais e o responsável pela clínica ou hospital aproveita-se do estado de necessidade e cobra vantagens do hipossuficiente, seja para procedimento cirúrgico ou internação.

e. Inciso VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes. Muito comum esta prática nas negociações de rotina, onde o consumidor já é um antigo comprador e desta forma passa a adquirir produtos e serviços sem o prévio orçamento, problema decorrente principalmente em relação aos órgãos públicos, onde necessariamente depende-se de licitação para aquisição de quaisquer tipos de materiais e burla-se a operação comprando-se direto do fornecedor com quem se tem maior empatia ferindo o princípio da concorrência leal e transparente nos contratos públicos. (2017, p 35, 36 e 37).

Utilizando-se da doutrina de Rizzato pode se notar que ele destaca a importância de proteger os direitos dos consumidores e garantir práticas comerciais mais justas, Rizzato ele se aprofunda cada ponto explicando de forma comentada cada inciso do art. 39º do CDC para que todos possam entender, pois é nessas práticas abusivas que o consumidor se torna cada vez mais vulnerável. Quando se trata de vulnerabilidade, acaba sempre aparecendo uma pergunta em mente... O que é um consumidor vulnerável? Segundo Marques, Miragem e Benjamin eles dizem que:

O princípio da vulnerabilidade é a compreensão de que a relação de consumo é uma relação desigual, na qual uma das partes se encontra em evidente desvantagem. A vulnerabilidade dos consumidores é uma situação coletiva que promove um estado inerente de risco ao grupo dos consumidores, e, como tal, a cada um dos sujeitos que integram esse grupo. Sendo assim, a vulnerabilidade é uma presunção absoluta, que incide sobre todo e qualquer indivíduo localizado no polo ativo da relação de consumo. (2013 p.228-229).

Nem todos os consumidores são vulneráveis e os que são eles podem ser diferenciados, segundo Teresa Negreiros ela diz que:

É certo que as desigualdades entre os contratantes tendem a assumir uma dimensão coletiva, traduzindo-se em desigualdades entre categorias econômicas. No caso do consumidor, porém, esta categoria é por demais ampla numa sociedade caracterizada, precisamente, pela onipresença do consumo. Por outras palavras, não parece constitucionalmente consistente tratar todos os consumidores de forma igual. Afinal, isto representaria, sob o pretexto de uma maior justiça, um verdadeiro retrocesso da teoria contratual,

um retorno à mística das categorias abstratas e redutoras. Hoje, ao contrário, avulta a importância da criação de padrões de diferenciação (2002, p. 199).

Pegando essa deixa de que nem todos os consumidores vulneráveis, não são iguais, tem um panorama onde que todas as vezes que teve a regulamentação bancária foi quando o Brasil estava passando por uma crise econômica faz que possamos cortar vários tipos de vulnerabilidades e se conectar nas quatro vulnerabilidades importantes, com isso segundo Brunno Pandori Giancoli e Marco Antonio Araújo Júnior trazem que vulnerabilidade do consumidor bancário ela pode ser dividida em 4 tipos que são:

° **Vulnerabilidade Fática (ou socioeconômica):** da corrente, e que o fornecedor se encontra em posição de supremacia, sendo o detentor do poder econômico. A ansia pela ascensão social traz consigo o desejo de consumo. O mercado de consumo vende ilusões, necessidades irreais, estilos de vida. Ao mesmo tempo, nos convence da nossa insignificância diante da impossibilidade de consumir. Obscurecido em seu poder crítico, quer por razões de ordem biológica, quer por razões de ordem psicológica, o "ambicioso" consumidor "dá um passo maior que a perna". Ciclo vicioso, aparentemente interminável, se não forem encontradas soluções em políticas de consumo.

° **Vulnerabilidade Técnica:** capacidade técnica é o conhecimento de uma parte material ou conjunto de processos de uma arte ou prática. A etimologia da palavra "técnica" é diretamente ligada ao vocábulo grego *téchne*, cujo significado é "saber fazer". Assim, técnico é o sujeito que possui conhecimentos aprofundados sobre um determinado assunto, objeto, relação etc. O consumidor não possui conhecimentos específicos sobre o produto ou o serviço que está adquirindo, tanto no que diz respeito às características quanto no que diz respeito à utilização. É o fornecedor que detém o monopólio do conhecimento e do controle sobre os mecanismos utilizados na cadeia produtiva.

° **Vulnerabilidade Jurídica:** resulta da falta de informação do consumidor a respeito de seus direitos, inclusive no que respeita a quem recorrer ou reclamar; a falta de assistência jurídica; a dificuldade de acesso à Justiça; a impossibilidade de aguardar a demorada e longa tramitação de um processo judicial que, por deturpação de princípios processuais legítimos, culmina por conferir "privilegiadas" situações aos réus. A vulnerabilidade jurídica, ao contrário do que se imagina, não surge apenas durante um processo judicial. Pode ocorrer, inclusive, numa fase extrajudicial, como também pré-processual e até pós-processual. Um dos aspectos mais importantes da vulnerabilidade jurídica é a garantia do consumidor de um processo célere, sem embaraços processuais.

° **Vulnerabilidade Política ou Legislativa:** resulta da fraqueza política do consumidor no cenário brasileiro, mesmo reconhecendo o papel fundamental das entidades de proteção aos consumidores. Essa espécie de vulnerabilidade é agravada principalmente por causa do conceito de sistema dominante, exercido pela chamada economia política. (2012 pp 49, 50, 51 e 52).

Trazendo esses quatro tipos de vulnerabilidade mostramos que a sociedade brasileira se define nelas, pois muitas vezes as pessoas não têm a paciência para os debates da política econômica, muitas vezes o brasileiro não conhece os seus direitos

ou até mesmo o produto que está adquirindo fazendo com que fiquem em um loop infinito de vulnerabilidade por não querer aprender. Mas a maior vulnerabilidade que podemos ver que o Brasileiro tem é a vulnerabilidade fática ou socioeconômica, nela a gente pode dividir em duas partes, a primeira parte é a crença do imediatismo, querer tudo na hora ou seja uma ascensão econômica imediatista sem ter uma base sólida para se estruturar, ou seja gasta o que não tem e o que não pode, apenas para querer adquirir um status social, a segunda parte é a mais dolorida de falar pois é a realidade de muitos brasileiros ao longo da história que é a complementação de renda com créditos bancários, onde que acabam se endividando com os bancos para ter um dinheiro a mais no final do mês. Fazendo com que tudo isso se transformando em práticas abusivas, onde elas trazem uma vulnerabilidade e ao mesmo tempo traz uma hipossuficiência do consumidor, mesmo com acesso a internet muitos consumidores acabam não se atentando nos contratos que estão assinando. Para entender melhor a diferença entre os consumidores vulneráveis com os de hipossuficiência Grinover e outros dizem que:

A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns – até mesmo a uma coletividade – mas nunca a todos os consumidores. A utilização, pelo fornecedor, de técnicas mercadológicas que se aproveitem da hipossuficiência do consumidor caracteriza a abusividade da prática. [...] entre todos os que são vulneráveis, há outros cuja vulnerabilidade é superior à média. São os consumidores ignorantes e de pouco conhecimento, de idade pequena ou avançada, de saúde frágil, bem como aqueles cuja posição social não lhes permite avaliar com adequação o produto ou serviço que estão adquirindo. Em resumo: são os consumidores hipossuficientes. (2000, p. 313 - 314).

Pegando a explicação de Grinover vemos pontos na sociedade brasileira de 2023 onde que devido a rotina, a falta de paciência para ler os contratos que estão sendo assinada via eletrônica ou no modo antigo que é assinando no papel, os achismos que muitas pessoas têm ao pensar que sabe do assunto e não se atentar nos detalhes, acaba que a gente sai de um consumidor vulnerável para um hipossuficiente mesmo tendo conhecimento. Pois estamos mais suscetíveis a cair nas práticas abusivas do mercado financeiro no século 21 do que nos séculos anteriores onde a proteção ao consumidor ainda engatinhava para ser visto que era necessário existir para defender o consumidor. A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor acabam trazendo um atraso na economia muito grande, pois muitos consumidores ficaram superendividados, uns pela falta de atenção, outros pela

impulsividade em comprar alguns pela falta de conhecimento. O superendividamento é uma situação que uma pessoa ou uma família está com dificuldades financeiras graves devido a um volume excessivo de dívidas, segundo Marques:

O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo, excluídas as dívidas com Fisco, oriundas de delitos e de alimentos. (2006, p. 256).

O superendividamento acaba resultando na inadimplência, pois com os gastos excessivos a pessoa ou família não consegue pagar mais as suas dívidas dentro do prazo enfrentando juros e ações judiciais, para entender melhor de como o superendividamento acontece Santos ele explica que:

Se o endividamento ocorrer em um contexto de crescimento econômico, de estabilidade do emprego e, sobretudo, se não atingir as camadas sociais com rendimentos próximos do limiar de pobreza, é apenas um processo de antecipação de rendimentos, contribuindo para o aumento do bem-estar das famílias. [...] Podia-se até pensar que estes consumidores hiper vulneráveis não teriam acesso ao crédito, mas sabe-se que isso não é verdade. Primeiro, porque o procuram (desejo normal das demais pessoas da sociedade de consumo), depois porque a concorrência entre as instituições de crédito as leva a aceitar clientes de maior risco. (2008, p.3 e p.8)

No Brasil para tentar controlar com o superendividamento das pessoas foi criada a Lei 14.181/2021, onde que instituiu um novo procedimento jurídico que está sendo chamado de meios adequados de prevenção e superação do superendividamento. A lei 14.181/2021, mais conhecida como a lei do superendividamento ele veio no momento de uma crise econômica em que o Brasil estava passando no momento, onde muitas pessoas estavam tendo super dívidas fazendo com que a economia parasse de andar onde que os juros aumentavam junto com a inflação.

Isso faz lembrar no passado, onde que Vargas com a sua lei de economia popular onde tem a regulamentação dos juros dos contratos bancários que parava de aumentar junto com a inflação, a diferença é que a lei 14.181/2021, ela ajuda o consumidor a se livrar da sua dívida, para que ela possa ter dinheiro novamente para gastar e movimentar a máquina pública para que a inflação não cresça, mais essa é a grande diferença entre as duas leis, porém o único ponto que podemos dizer que são iguais é que foram criadas para tentar parar o crescimento da inflação e fazer com que o consumidor possa gastar novamente.

5. ANÁLISE CRÍTICA DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

Os bancos brasileiros são fornecedores de serviço que acaba sendo sujeitos as normas do CDC. Pegando nessa deixa vemos que o nosso CDC ele reúne várias formas de consumidor em um só lugar, isso mostra que a economia do Brasil está sempre em ligação com várias outras áreas e isso é muito bom para a economia e simplificação da legislação. O CDC tem vários pontos fortes que chama atenção, dentre eles está a transparência pois o CDC promove transparência nas relações bancárias exigindo que os bancos forneçam todas as informações claras e precisas sobre os produtos e serviços que estão oferecido, isso inclui as taxas de juros, encargos, e termos e condições do contrato, segundo Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery eles falam que:

“todas as operações e contratos bancários se encontram sob o regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor. Não só os serviços bancários, expressamente previstos no Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, § 2º, mas qualquer outra atividade, dado que o banco é sociedade anônima, reconhecida a sua atividade como sendo de comércio, por expressa determinação do Código Comercial em seu artigo 119. Assim, as atividades bancárias são de comércio, e o comerciante é fornecedor conforme prevê o caput do Código de Defesa do Consumidor no art. 3º. Por ser comerciante, o banqueiro é, sempre fornecedor de produtos e serviços.” (1997, p. 1372)

Outro ponto forte que chama atenção no CDC é a proteção contra cláusulas abusivas nos contratos bancários que estão localizados nos artigos 6º inciso III, art. 39º inciso V, art. 49º, art. 51º incisos IV e VII, art. 52º inciso V do CDC.

Mas nem tudo no CDC é ponto forte, o CDC tem seus pontos fracos como qualquer outra legislação, em meados de 2015 com a evolução da tecnologia abriu um leque para a questão da proteção dos dados bancários das pessoas o CDC não tinha nenhum artigo que se pode proteger os dados pessoais dos consumidores. Tendo em vista disso em 14 de outubro de 2018 é criada e validada a lei 13.706, mais conhecida como Lei Geral de Proteção a dados (LGPD), segundo Cinthia Obladen de Almendra Freitas e Maylin Maffini:

A LGPD aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio (digital ou não), do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que a operação seja realizada no território nacional; a atividade tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de

bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional e os dados pessoais objeto da divulgação tenham sido coletados no território nacional (art. 3º). Assim, delimita-se a abrangência do tratamento de dados no que concerne à territorialidade. Porém, a aplicabilidade da lei é válida para dados coletados dentro do território nacional ou cujo objeto de transação, a exemplo da oferta de bens e serviços, tenha ocorrido em território nacional. Deve-se ter em mente que a mesma analogia é válida para os titulares que têm seus dados coletados, tal qual previsto no Marco Civil da Internet⁹ (art. 11, § 1º e § 2º). (p 34)

A LGPD ela é uma outra área de atuação que acaba ajudando a complementar o CDC, isso acaba mostrando outro ponto fraco do CDC é a falta de atualização, a última atualização que o CDC teve foi da Lei 14.181/2021 que é a lei do superendividamento que inclusive só existe pelo mesmo motivo mencionado anteriormente nos capítulos anteriores, que foi motivado pelo aumento da crise financeira do Brasil. Só que a tecnologia acaba crescendo rapidamente mostrando novas áreas do direito do consumidor que acaba precisando de leis urgentemente, mas o ordenamento jurídico acaba ficando para trás devido a não acompanhada a evolução.

Mesmo com essa deficiência de atualização, o CDC ainda continua na frente de vários países que tem uma lei para o consumidor, para servir de comparação com o CDC a outros países da América Latina que tem leis de defesa do consumidor encontramos o Panamá com a Ley 45 de 2007, a Ley 45 não tem um artigo específico para o consumidor bancário, mas tem alguns artigos que podem ser utilizados e pegando eles dão para fazer uma comparação com o CDC brasileiro. Os artigos da Ley 45 de 2007 do Panamá para comparar com o CDC são os Artículos 74 e 75 que dizem:

Artículo 74. Nulidad absoluta de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión que:

1. Restrinjan los derechos del adherente o consumidor, aunque tal circunstancia no se desprenda claramente del texto.
2. Limiten o extingan la obligación a cargo del otorgante o proveedor.
3. Favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual de la parte otorgante o proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor.
4. Exoneren o limiten la responsabilidad del otorgante o proveedor por daños corporales, incumplimiento o mora.

5. Faculten al otorgante o proveedor para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente o consumidor, nacido del contrato, excepto cuando la rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada a incumplimiento imputable al consumidor.
6. Obliguen al adherente o consumidor a la renuncia anticipada de cualquier derecho fundado en el contrato.
7. Impliquen renuncia del adherente o consumidor de las acciones procesales, los términos y las notificaciones personales, establecidos en el Código Judicial o en leyes especiales.
8. Sean ilegibles.
9. Estén redactadas en idioma distinto de español.

Artículo 75. Nulidad relativa de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Son abusivas y relativamente nulas las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:

1. Confieran al otorgante o proveedor, para la aceptación o el rechazo de una propuesta o la ejecución de una prestación, plazos desproporcionados o poco precisos.
2. Confieran al otorgante o proveedor un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para la ejecución de la prestación a su cargo.
3. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cargo del adherente o consumidor. (TEXTO ÚNICO DE LA LEY N.º 45 DE 2007).

Em comparação dos artigos com o CDC brasileiro, nessas questões de cláusulas abusivas está no nosso ordenamento jurídico nós temos do art. 51 do CDC, em comparação nota-se que os artículos 74 e 75 da ley 45 de 2007 do Panamá eles foca que os contratos sejam justos e equilibrados que todas as partes possam entender, e uma das coisas que pedem é que seja elegível no idioma que respeite os direitos do consumidor datado nos artigos anterior, de prazos desproporcionais ou imprecisos, porém isso é feito de dois gumes pois ele ao invés de dizer detalhadamente todas as formas que possa dizer o que é uma cláusula abusiva ele joga ao judiciário interpretar, isso faz que aconteça várias falhas para os dois lados por conta da interpretação, fazendo isso um artigo extremamente perigoso para o consumidor. Pegando o art. 51 do CDC brasileiro ele é mais completo do que o do Panamá, pois o do brasileiro ele vai dizer detalhadamente o que é de fato proibido nas cláusulas contratuais, ele diz o seguinte:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

- I - Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou

disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - Subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - Estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - Estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - Deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - Permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação de preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem violação de normas ambientais;

XV - Estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - Ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - Restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes. (Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.)

Adiferença é pouca,mas o art. 51 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), acaba proporcionando uma enumeração meramente exemplificativa, não exaustiva de cláusulas consideradas abusivas que podem ser prejudiciais ao consumidor em relações contratuais. É de suma importância que o contrato seja submetido a um escrutínio metuculoso para averiguar se alguma cláusula nele presente está contemplada no Art. 51 do CDC, isso vai permitir se a constatação de se trata-se ou não de uma cláusula abusiva e logicamente acabará sendo nula.

6. ANÁLISE CRÍTICA DA JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA

As leis nos dão sempre os caminhos para defender o consumidor bancário,mas os caminhos só ficam completos com a jurisprudência dada pelo STJ ou STF. Com base nisso é sempre bom verificar as jurisprudências para que possamos ver a evolução ou retrocesso que o CDC acaba passando no capítulo anterior, foi dito que a base de tudo será sempre a interpretação do magistrado sobre a lei, com isso se verifica que com ajuda da LGPD o consumidor bancário tem mais um reforço para garantir os seus direitos, a terceira turma do STJ acaba confirmando isso no julgamento do REsp 2077278 / SP, na sistemática do recurso especial:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

a) Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

b) O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

c) Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

d) Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

e) Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

f) No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

g) O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

h) Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

i) Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. (REsp 2077278 / SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, T3 - terceira turma, julgado em 03/10/2023, DJe 09/10/2023)

A leitura do julgamento do recurso especial que acatado pelo STJ, mostra ser um marco de grande importância na defesa do consumidor bancário, pois ele acaba reconhecendo a responsabilidade das instituições financeiras no vazamento de dados que facilita a aplicação de golpe contra o consumidor. A decisão acaba reforçando o princípio da responsabilidade objetiva, que está estabelecido no art. 14 do CDC, acrescentando o art. 44 da LGPD, que acaba impondo às instituições financeiras o dever de proteger todos os dados pessoais do consumidor. Isso acabou que caso o tenha um vazamento de dados e o consumidor saia no prejuízo a instituição financeira pode ser responsabilizada mesmo que ela não tenha agido com culpa.

Vale reforçar que a decisão destaca a grande importância do tratamento adequado dos dados pessoais dos consumidores bancários, ou seja, se esses dados estão sendo armazenados de forma inadequada, permitindo que os dados do consumidor sejam vazados permitindo que terceiros tenham acesso a todas as informações sigilosas e acabe carregando prejuízos ao consumidor pode estar configurando em um defeito na prestação do serviço que o consumidor bancário contratou. A decisão ainda confirma a aplicação da Súmula 479 do STJ onde que acaba estabelecendo que as instituições, respondam objetivamente pelos danos causados por terceiros na questão de fraudes e delitos no âmbito das operações bancárias do consumidor.

Uma das coisas que mais acontece com o consumidor bancário são as cláusulas abusivas nos contratos bancários onde que pode muitas vezes limitar de forma errada o consumo do consumidor bancário assim o prejudicando, o STJ acabou julgando um caso que envolve cláusulas abusivas, neste julgamento do REsp 1497574 /SC nas sistemáticas do recurso especial diz que:

DIREITO CIVIL PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATOS BANCÁRIOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INCIDÊNCIA DO CDC. LIMITAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CAPITALIZAÇÃO MENSAL DE JUROS. PACTUAÇÃO EXPRESSA. REDUÇÃO DA MULTA MORATÓRIA. CONTRATOS CELEBRADOS A PARTIR DA LEI 9.298/96. TAXA SELIC. CUMULAÇÃO COM CORREÇÃO MONETÁRIA. IMPOSSIBILIDADE. MULTA DIÁRIA. INTIMAÇÃO PESSOAL. IMPRESCINDIBILIDADE. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência do STJ, em regra, com base na Teoria Finalista, não se aplica o CDC aos contratos de empréstimo tomados por sociedade empresária para implementar ou incrementar suas atividades negociais, uma vez que a contratante não é considerada destinatária final do serviço e não pode ser considerada consumidora, limitando-se a revisão automática das cláusulas contratuais aos casos em que constatada a

existência de relação de consumo, afastada a revisão em contratos relativos a relações de insumo.

2. "É permitida a capitalização de juros com periodicidade inferior à anual em contratos celebrados com instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional a partir de 31/3/2000 (MP 1.963-17/00, reeditada como MP 2.170-36/01), desde que expressamente pactuada".

3. Nos termos da Súmula 285/STJ, "A redução da multa para 2%, tal como definida na Lei nº 9.298, de 01.08.1996, somente é possível nos contratos celebrados após sua vigência".

4. Conforme entendimento pacificado no STJ, é vedada a incidência cumulativa da taxa SELIC com outro índice de atualização monetária, devendo ser afastada a correção monetária pelo índice do INPC no que tange aos valores a serem devolvidos pela instituição bancária.

5. "É necessária a prévia intimação pessoal do devedor para a cobrança de multa pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer antes e após a edição das Leis n. 11.232/2005 e 11.382/2006, nos termos da Súmula 410 do STJ, cujo teor permanece hígido também após a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil" (REsp 1.360.577/MG, Relator para o acórdão Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/12/2018, DJe de 07/03/2019).

6. Recurso especial a que se dá parcial provimento. (REsp 1497574 / SC, Rel. Ministro Raul Araújo, T4 - quarta turma, julgado em 24/10/2023, DJe 03/11/2023)

Aleitura do julgamento dá parcial provimento pelo STJ, mostra que a sentença reconhece que o CDC que é aplicável em contratos bancários, conforme a Súmula 297 do STJ, desde que caracterizada a relação de consumo, ou seja, que o contratante seja o próprio consumidor e não um intermediário. Essa posição é baseada na teoria finalista, que considera consumidor apenas aquele que adquire o produto ou serviço como destinatário final, inclusive em termo de aprofundamento Claudia Lima Marque e Antônio Herman Benjamin eles explicam que:

Destinatário final seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário final econômico do bem, não o adquirir para revenda, não o adquirir para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu. Neste caso, não haveria a exigida 'destinação final' do produto ou do serviço, ou, como afirma o STJ, haveria consumo intermediário, ainda dentro das cadeias de produção e de distribuição. (2009, p 71)

Portanto, nos contratos de empréstimo tomados por sociedade empresária para implementar ou incrementar suas atividades negociais, não se aplica o CDC, pois a contratante não é considerada destinatária final do serviço e não pode ser considerada consumidora. Nesse caso, a revisão automática das cláusulas contratuais é limitada aos casos em que constatada a existência de relação de consumo, afastada a revisão em contratos relativos a relações de insumo. Sobre a capitalização mensal de juros, a sentença admite a capitalização de juros com periodicidade inferior à anual em contratos celebrados com instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional a partir de 31/3/2000, desde que expressamente pactuada, conforme a MP 2.170-36/01, que alterou o artigo 5º do Decreto-Lei 2.284/86.

Essa posição é baseada na jurisprudência do STJ, que entende que a referida medida provisória autorizou a capitalização mensal de juros nas operações realizadas pelas instituições financeiras, desde que pactuada. Com a redução da multa moratória, a sentença determina a redução da multa para 2%, conforme definida na Lei 9.298/96, que alterou o artigo 52 do CDC, somente nos contratos celebrados após sua vigência. Essa posição é baseada na Súmula 285 do STJ, que estabelece que a redução da multa moratória prevista no CDC não se aplica aos contratos anteriores à sua edição, inclusive veda a incidência cumulativa da taxa selic com outro índice de atualização monetária, devendo ser afastada a correção monetária pelo índice do INPC no que tange aos valores a serem devolvidos pela instituição bancária.

Essa posição é baseada no entendimento pacificado no STJ, que considera que a taxa selic já engloba a correção monetária e os juros moratórios, sendo vedada a sua cumulação com outros índices de atualização monetária. Por fim exige a prévia de intimação pessoal do devedor para a cobrança de multa pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer antes e após a edição das Leis 11.232/2005 e 11.382/2006, nos termos da Súmula 410 do STJ, cujo teor permanece hígido também após a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil. Essa posição é baseada na jurisprudência do STJ, que entende que a intimação pessoal do devedor é imprescindível para a exigibilidade da multa diária, pois se trata de uma sanção de natureza pessoal, que visa compelir o devedor a cumprir a obrigação específica.

7. Conclusões finais

O CDC precisa urgente de atualizações principalmente no que tange a defesa do consumidor bancário, o debate para a atualização do código do consumidor está apenas nos artigos científicos e livros, é necessário trazer de uma vez esse debate

para o Congresso Nacional antes que o Brasil passe por outra crise na área financeira. Mas, vale ressaltar e bater na tecla que o CDC precisa uma atualização urgente para os consumidores bancários, tendo em vista disso, que a gama de variedade de produtos e serviços bancários hoje são gigantes, onde se necessita urgentemente uma criação de lei para a proteção ao empreendedor pegando como base o julgamento do STJ de REsp 1497574 / SC na sistemática do recurso especial que foi explicado no capítulo anterior, onde que a criação dessa lei se aplique a empresas societárias e empreendedores individuais, fazendo que uma criação de uma lei como essa pode ajudar a incluir a revisão de cláusulas contratuais abusivas, tendo uma exigência de maior nas transparências das taxas de juros e encargos quando se solicita um empréstimo ou até mesmo à utilização do cartão de crédito.

Outra criação de lei que ajudaria os consumidores bancários, seria uma lei que garantisse práticas justas de crédito, onde que se proibiria a práticas de empréstimo predatórias, tendo a garantiria que os consumidores tenham um acesso a produtos de crédito justos e acessíveis, onde que isso poderia incluir limites nas taxas de juros e encargos que os bancos podem cobrar, tendo em vista isso, acaba que essa lei irar fazer com que o consumidor, acabe não caindo no superendividamento que inclusive ajudaria a complementar também a lei 14.181/2021.

Ao longo da história do Brasil, vemos que as leis para proteção do consumidor em suma maioria foi feita para tentar acabar com a crise econômica. A partir do Regime Militar onde que com a emenda n.º 1 de 1969, passou a perceber que o consumidor é essencial e que necessitava um estudo mais aprofundado, foi então que na Constituição de 1988, o direito do consumidor passou a ser um direito fundamental e logo em seguida em 1990 foi criado o CDC. Apesar dos avanços que o CDC traz para o consumidor bancário, acaba que ainda existe desafios a serem enfrentados. O CDC ela precisa de uma constante atualização para acompanhar as mudanças que a tecnologia acaba trazendo, além disso acaba que a jurisdição ela precisa ser sempre constante em suas decisões para que o direito do consumidor sempre seja respeitado. Este estudo acaba trazendo uma série de informações onde mostra que sempre demoramos a criar leis que possa proteger o consumidor bancário e o consumidor de modo geral. Isso acaba trazendo uma preocupação enorme pois é em apenas em tempos de crise que se é feito uma lei ou atualização, como foi no caso da lei do superendividamento.

Mesmo comparando com as leis de outros países, percebe-se que o CDC ainda está frente no requisito de proteção, mas precisa sempre continuar afrente de outros países, pois é essencial para que nossa economia se desenvolva ainda mais. A

proteção do consumidor bancário e a sua prevenção contra as práticas abusivas nota-se que são questões ainda complexas que exigem uma análise ainda mais crítica e contínua da legislação e das jurisprudências do Brasil. Este trabalho contribuiu para essa análise, e espero que possa servir como um ponto de ajuda, para futuras pesquisas, sobre esse tema que é de extrema importância e validade para ornamento jurídico. A luta por um mercado financeiro justo e transparente continua, para todos os pesquisadores desse tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado. A boa-fé na relação de consumo. *Revista Direito do Consumidor*, n. 6, abr. 1995. Acesso em: 22 out. 2023.

ALBERTIN, Alberto Luiz. *Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação*. São Paulo: Atlas, 2000. Acesso em: 25 out. 2023.

ALMEIDA, João Batista de; ALVARENGA, Aristides Junqueira; COELHO, Inocêncio Mártires; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos. *Proteção jurídica do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000. Acesso em: 20 out. 2023.

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. Direito eletrônico ou direito da informática? Disponível em: <<http://www.softplan.com.br/saj/artigos.do?id=12>>. Acesso em: 22 out. 2023.

ALMEIDA, Maria da Glória Villaça Borin Gavião de; WADA, Ricardo Morishita. Os sistemas de responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor: aspectos gerais. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 41, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Acesso em: 03 out. 2023.

AMARAL JUNIOR, Alberto do. A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas. *Revista Direito do Consumidor*, n. 6, abr. 1995. Acesso em: 03 out. 2023.

ALMEIDA, João Batista de. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003. Acesso em: 12 set. 2023.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos. et al. Das práticas comerciais. In: *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. 13 set. 2023

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima e BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, 2008. 14 set. 2023

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 out. 2023.

DEPANAMÁ, G.-L.E. Los derechos del consumidor en Panamá. Disponível em: <<https://www.laestrella.com.pa/economia/180806/panama-derechos-consumidor>>. Acesso em: 09 nov. 2023.

De19.604.Disponívelem:<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D19604.htm>. Acesso em: 22 out. 2023.

Del0869.Disponívelem:<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/del0869.htm>. Acesso em: 22 out. 2023.

DiscursodeGetúlio Vargas no Diado Trabalhadore m 1ºdeMaio de 1951. Disponível em: <<https://csb.org.br/noticias/discurso-de-getulio-vargas-no-dia-do-trabalhador-em-1o-de-maio-de-1951>>. Acesso em: 03 nov. 2023.

DiscursodeGetúlio Vargas no Diado Trabalhadore m 1ºdeMaio de 1951. Disponível em: <<https://www.biblioteca.presidencia.gov.br/presidencia/ex-presidentes/getulio-vargas/discursos/1951/07.pdf/view>>. Acesso em: 03 nov. 2023.

FREITAS, C. O. DE A.; MAFFINI, M. A PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS NO CRÉDITO BANCÁRIO E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS FRENTE AO CADASTRO POSITIVO. *Revista jurídica CESUMAR - Mestrado*, v.20, n.1, p.29–42, 2020c. Acesso em: 10 nov. 2023

GAMA, Hélio Zagheto. *Cursos de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2000. Acesso em: 10 set. 2023

GAMA, Hélio Zagheto. *Cursos de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. Acesso em: 15 set. 2023

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antonio Hermade Vasconcellos; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; NERY JUNIOR, Nelson; DENARI, Zelmo. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 7. ed. rev. e ampl., atual. com a Lei n. 10.167 de 7/12/2000 (Lei Serra) da publicidade do tabaco. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001. Acesso em: 11 set. 2023

GONÇALVES, Sérgio Ricardo Marques. *A criação dos contratos eletrônicos*. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2634>>. Acesso em: 22 dez. 2006.

IANNI, Octavio. *Estado e planejamento no Brasil*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1977. Acesso em: 11 set. 2023

JÚNIOR, Humberto Theodoro. *O Contrato e Seus Princípios*. 2ª. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Editora Aide, 1999. JUNIOR, Nelson Nery. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. [etal.]. 8ª ed. rev. ampl. atual., Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2004. Acesso em: 05 nov. 2023.

LIMA, J. 2014. *A Economia Popular e Solidária como estratégia para o desenvolvimento local solidário no município de Feira de Santana – Bahia*. Salvador, BA. Tese de Doutorado. Universidade Estadual da Bahia. Acesso em: 05 nov. 2023.

LYRA, Roberto. *Crimes contra a economia popular; doutrina, legislação e jurisprudência*. Rio de Janeiro: Jacinto, 1940. Acesso em: 06 nov. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002. Acesso em: 02 nov.

2023.

MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 2ª ed. rev. atual. e ampl., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006. Acesso em: 02 nov. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima, BENJAMIM, Antônio Hermane MIRAGEM, Bruno. Comentários ao código de defesa do consumidor, 3 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. Acesso em: 17 nov. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Cláudia Lima (coord.). Diálogo das Fontes – Do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: RT, 2012. Acesso em: 17 nov. 2023.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do consumidor. 6ª ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2016. NASCIMENTO, Miguel Castro do. Comentários ao Código do Consumidor. Rio de Janeiro: Editora Aide, 1991. Acesso em: 17 nov. 2023.

Miragem, Bruno. Direito do consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor, direito penal do consumidor. São Paulo: Ed. RT, 2008. Acesso em: 11 nov. 2023.

MONOPOLIO CAPÍTULO, T.I.; GENERALES, D. ASAMBLEA NACIONAL Ley No 45 (De miércoles 31 de octubre de 2007) “QUEDICTA NORMAS SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y OTRA DISPOSICION.” LA ASAMBLEA NACIONAL DECRETA. Disponível em: <<https://acodeco.gob.pa/inicio/wp-content/uploads/2021/08/Ley-45-de-31-de-October-de-2007.pdf>>. Acesso em: 08 nov. 2023.

NUNES, Pedro. Dicionário de tecnologia jurídica. 13. ed. rev., ampl. e atual. por Artur Rocha. Rio de Janeiro: Renovar, 1999. Acesso em: 11 nov. 2023.

NUNES JUNIOR, Vidal Serrano; SERRANO, Yolanda Alves Pinto. Código de defesa do consumidor interpretado. São Paulo: Saraiva, 2003. Acesso em: 15 nov. 2023.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 2. ed. rev., modif. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005. Acesso em: 15 nov. 2023.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009. Acesso em: 15 nov. 2023.

NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 14ª edição. Editora Saraiva, 2021.

SANTOS, Gustavo Firmin dos. Lesões constantes aos direitos do consumidor e o consequente desrespeito à lei 8.078/90 por parte dos fornecedores de produtos e serviços. Qual medida a ser tomada a fim de que seja respeitada a lei? Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/60101/lesoes-constantes-aos-direitos-do-consumidor-e-o-consequente-desrespeito-a-lei-8-078-90-por-parte-dos-fornecedores-de-produtos-e-servicos-qual-medida-a-ser-tomada-a-fim-de-que-seja-respeitada-a-lei>> Acesso em 18 de set. 2023.

SOARES, Patrícia. Sociedade de consumo: abusos pela felicidade. Disponível em <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/4284/Patr%C3%ADcia%20Soares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. Código de Defesa do Consumidor Anotado e

legislaçãocomplementar. 3ªed.SãoPaulo:Saraiva,2003.Acessoem:12nov.2023.

SILVA, Cândido Francisco Duarte dos Santos e; FRANCO, Renata Guimarães. Sociedade de Consumo: A vulnerabilidade potencializada pela sensação de felicidade efêmera. Disponível em:<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=f84d465177e84bb4>>.Acessoem:10out.2023.

SILVA,N.G.O“mínimo”emdisputa:Saláriomínimo,política,alimentaçãoegêneronacidade de Porto Alegre (c. 1940 – c. 1968). Tese de Doutorado. PPG em História, UFRGS. Porto Alegre, 2014 Acesso em: 15 nov. 2023.

SOARES,Patrícia.Sociedadede consumo:abuscapelafelicidade.Disponívelem <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/4284/Patr%C3%ADcia%20Soares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.Acessoem:15nov.2023.

STJ,julgamento REsp1497574 /SC. Disponívelem: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%27201403064002%27.REG.>>. Acesso em: 09 nov. 2023.

STJ,julgamento REsp 2077278/ SP. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202301909798&dt_publicacao=09/10/2023>. Acesso em: 09 nov. 2023.

TEXTOÚNICODELALAYN.º45 DE2007. Disponível em: <<https://www.organojudicial.gob.pa/cendoj/documentacion-cendoj/ordenamiento-juridico/area-jurisdiccional/libre-competencia-y-asuntos-del-consumidor/texto-unico-de-la-ley-n0-45-de-2007>>. Acesso em: 08 nov. 2023.

ThierryBourgoignie,inJournal...cit., 5.081/296.Acessoem: 11set. 2023