

A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

THE APPLICATION OF THE CONSUMER PROTECTION CODE TO FINANCIAL
INSTITUTIONS

Layane Ferreira dos Santos¹
Janay Garcia²

RESUMO: Este trabalho discute a aplicação do Código de Defesa do Consumidor junto às instituições financeiras, pois apesar dos avanços na proteção e defesa dos direitos adquiridos pelo consumidor final, tem-se muito a evoluir para que clientes e instituições possam ter relação de consumo amigável e de respeito mútuo. Muitos avanços foram alcançados em especial os advindos da intermediação das relações de consumo após a edição da súmula 297 do STJ, onde foi reconhecido a aplicação do CDC às instituições financeiras. Desde sua implantação, o CDC busca a proteção da parte mais vulnerável, sendo esta, o consumidor. Sempre amparado no princípio de que toda relação comercial deve ser baseada na boa fé entre as partes e visando a harmonia e o equilíbrio das relações, apresentamos este trabalho para maiores esclarecimentos e embasamento nas demandas jurídicas. Através deste estudo buscase uma conscientização com informações mais claras e acessíveis para que sejam diminuídos as demandas jurídicas e o sentimento de abuso e desrespeito nas negociações bancárias.

2575

Palavras-chave: Proteção. Relação de Consumo. Direito do Consumidor. Serviço e Produto.

ABSTRACT: This work discusses the application of the Consumer Protection Code with financial institutions, because despite advances in the protection and defense of the rights acquired by the end consumer, there is a lot to evolve so that customers and institutions can have a friendly consumer relationship and mutual respect. Many advances were achieved, especially those arising from the intermediation of consumer relations after the publication of summary 297 of the STJ, where the application of the CDC to financial institutions was recognized. Since its implementation, the CDC has sought to protect the most vulnerable party, this being the consumer. Always supported by the principle that every commercial relationship must be based on good faith between the parties and aiming for harmony and balance in relationships, we present this work for further clarification and support of legal demands. This study seeks to raise awareness with clearer and more accessible information so that legal demands and the feeling of abuse and disrespect in banking negotiations are reduced.

Keywords: Protection. Consumer Relationship. Consumer Law. Service and Product.

¹Estudante de Direito Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS.

²Pós-graduada. Professora na Universidade Estadual do Tocantins. UNITINS.

1. INTRODUÇÃO

Alguns dos principais temas mais discutidos no que tange ao Código de Defesa do Consumidor nas instituições financeiras estão relacionados aos contratos bancários, aos direitos e deveres do consumidor, a prestação dos serviços e às tarifas bancárias. Portanto, em qualquer ocasião, faz-se necessário o estudo destes assuntos para melhor entendimento e o conhecimento de suas implicações jurídicas.

Hoje, mais de 8 anos após a edição da súmula 297 do STJ que detalha “serviço como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”, onde reconhece a aplicação do CDC às instituições financeiras e, mais de 2 anos após o histórico julgamento em que o STF decidiu à favor dos consumidores, em que julgou improcedente a ADIN 2591, parece bastante cômodo afirmar que o CDC, incontestavelmente, é também o regulador entre as instituições financeiras e seus clientes.

O presente trabalho pretende proporcionar um melhor entendimento do tema, tanto para os operadores do direito bem como para pessoas leigas à ciência jurídica, ilustrando as causas principais das reclamações dos consumidores baseados no CDC, estando os fatos elucidados com uma linguagem clara e objetiva, como é a tendência dos atuais textos jurídicos.

1. CDC E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

2.1 O Código de Defesa do Consumidor e os Bancos

A Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), em vigor desde 11/03/1991, trouxe um norte de regulamentação nas relações de consumo, estabelecendo normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, permeados pelos valores e princípios éticos da transparência, publicidade e boa-fé, em observância à Constituição Federal do Brasil de 1988 (art.170, inc. V), a qual estabeleceu definitivamente a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão. Portanto, o CDC foi fruto da redemocratização do Brasil e da criação da Constituição Federal de 1988, que previa a criação de uma legislação específica para regular as relações de consumo.

Tanto a doutrina quanto a jurisprudência de nosso país, mesmo antes da propositura da ADIN 2591, já descartavam a tese de que o CDC se aplicava unicamente ao denominado serviço de cunho bancário desconfigurando sua aplicação frente às operações bancárias, afirmando que a legislação se aplica a todas as atividades desenvolvidas pelas instituições financeiras, que atinjam de forma direta ou indireta os interesses materiais ou existenciais dos consumidores.

À medida que houve maior projeção da economia de mercado e diante das inúmeras e crescentes relações jurídicas, foi demandado ao direito público a finalidade de regulamentar as relações de consumo, uma vez que o direito privado não supria tal necessidade. Estando o consumidor, por se apresentar como a parte vulnerável e, por vezes, economicamente mais frágil, a merecer a tutela do poder público.

Desde março de 1991 o CDC observa a realidade nacional, adequando as particularidades às inovações e aos institutos ali trazidos, para com isso ofertar soluções viáveis ao público que a ele recorre, estabelecendo o CDC uma política nacional das relações de consumo, visando a harmonia e o equilíbrio das relações, a fim de conciliar a tutela e a proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico do país.

O CDC revela sua importância ao se mostrar como instrumento na concretização da cidadania e da justiça social, posto que, pretende realizar uma tutela efetiva e integral do consumidor. O art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988, dispõe que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Em complemento, o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT estabelece que o “Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o Código de Defesa do Consumidor”. Portanto, em atenção às referidas disposições constitucionais foi promulgada a Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

O art. 6º do CDC estabelece os direitos básicos do consumidor, destacando o dever do Estado na regulamentação das relações de consumo, estabelecendo limites de atuação das empresas públicas e privadas, com o objetivo de traçar uma política econômica em sintonia com as diretrizes constitucionais.

O CDC rege as operações bancárias, inclusive as de mútuo ou de abertura de crédito, pois se configuram relações de consumo. O produto das instituições bancárias

é o dinheiro ou o crédito, bem juridicamente consumível, sendo, portanto, fornecedora e o consumidor é o mutuário ou creditado.

Conforme súmulas 297 e 479 do STJ é sabido que, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.” e “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.” Respectivamente.

2.2 Contrato Bancário e Aplicação do CDC

Os acordos travados nas relações de consumo possuem previsão expressa no CDC em seus artigos 2º e 3º e em conformidade com a Súmula 297 do STJ. Partindo desse contexto, estes, submetem-se às cláusulas contratuais ao dever de transparência (art. 4º, caput, do CDC) e boa-fé objetiva (art. 4º, inc. III, do CDC).

Assim temos a visão da jurista Cláudia Lima Marques:

Os contratos bancários atuais são contratos cativos de longa duração. Observadas as especialidades dos contratos bancários em questão, sob o signo da continuidade dos serviços, massificação e catividade dos clientes, da prestabilidade por terceiros de serviços autorizados ou controlados pelo Estado, do macro-interesse do verdadeiro objeto contratual, da internacionalidade ou grande poder econômico dos fornecedores. E acima de tudo, continuidade das relações tendo em vista a essencialidade do crédito na sociedade de consumo atual, concluiu-se que os modelos tradicionais de contrato (contratos envolvendo obrigações de dar, imediatos e menos complexos) fornecem poucos instrumentos para regular estas longíssimas, reiteradas e complexas relações contratuais, necessitando, seja a intervenção regulamentadora do legislador através do CDC para a proteção dos mais vulneráveis, seja a intervenção reequilibradora e sábia do Judiciário nos casos concretos.

Cabe ressaltar que nem todos os contratos possuem amparo no CDC. Conforme entendimento unânime da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao julgar o RECURSO ESPECIAL Nº 2.001.086 - MT (2022/0133048-0), decidiu-se que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não pode ser aplicado à relação jurídica oriunda da contratação de empréstimo para estímulo de atividade empresarial, não incorrendo, portanto, na relação jurídica de Consumo. Segundo Celso Marcelo de Oliveira, entende-se por Direito do Consumidor, o agrupamento de normas jurídicas que visam regular as relações estabelecidas entre a pessoa do consumidor e do fornecedor. Esta relação, denominada relação jurídica de consumo, é então no ensinamento de Cláudio Bonatto:

O vínculo que se estabelece entre um consumidor, destinatário final, e entes a ele equiparados, e um fornecedor profissional, decorrente de um ato de consumo ou como reflexo de um acidente de consumo, a qual sofre a incidência de norma jurídica específica, com o objetivo de harmonizar as interações naturalmente desiguais da sociedade moderna de massa.

A Pessoa Jurídica que realiza contrato de financiamento bancário com a finalidade de obtenção de capital de giro, para implementação de sua própria atividade comercial, não se enquadra no conceito de consumidor final, pois o contrato de capital de giro tem como finalidade exclusiva o estímulo para aquisição de insumos e pagamento de despesas empresariais. Deste modo, o CDC torna-se inaplicável na contratação de negócios jurídicos e empréstimos para fomento da atividade empresarial, uma vez que a contratante não é considerada destinatária final do serviço. Pois, não se pode admitir, portanto, a aplicação do CDC a contrato bancário celebrado por pessoa jurídica para obtenção de capital de giro.

Quando fazemos menção ao consumidor final, identificamos, conforme ranking BACEN que em especial no quarto trimestre de 2022, houve uma crescente na demanda de reclamações especialmente quanto à contratação de cartões de crédito e consignados, sendo cada vez mais necessária a adequação destes contratos, com mais clareza nas informações prestadas para que sejam sanadas ou diminuídas tais queixas. O CDC trouxe regras que estabelecem o controle de inclusão e do conteúdo das cláusulas do contrato de adesão e o próprio código classifica o que pode ser considerado como abusivo. Tendo como abusivas todas as cláusulas que são ou venham a se tornar excessivamente onerosas ao consumidor.

Não há como deixar de reconhecer que a relação contratual estabelecida entre o cliente, mutuário ou depositante, com a instituição de crédito é uma relação de consumo. Diz o art. 3º do CDC:

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.

§ 1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Nos termos dos artigos 2º e 29 do CDC, são consumidores:

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

2.2 Direitos e Deveres do Consumidor Bancário

Para assegurar os direitos do consumidor bancário, amparados ao CDC, a Resolução BACEN nº 3.694 dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras.

Assim, sob os ensinamentos do mestre Waldírio Bulgarelli, considera-se como consumidor:

Aquele que se encontra numa situação de usar ou consumir, estabelecendo-se, por isso, uma relação atual ou potencial, fática sem dúvida, porém a que se deve dar uma valoração jurídica, a fim de protegê-lo, quer evitando, quer reparando os danos sofridos.

Em seu art. 1º ressalta que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços denominados essenciais, devem assegurar:

I - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários;

II - a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

III - a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;

IV - o fornecimento tempestivo ao cliente ou usuário de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços;

V - a utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;

VI - a possibilidade de tempestivo cancelamento de contratos;

VII - a formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para abertura, utilização e manutenção de conta de pagamento pós-paga;

VIII - o encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização;

IX - a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e faturas do pagador, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento.

Parágrafo único. Para fins do cumprimento do disposto no inciso III, no caso de abertura de conta de depósitos ou de conta de pagamento, deve ser fornecido também prospecto de informações essenciais, explicitando, no mínimo, as regras básicas, os riscos existentes, os procedimentos para contratação e para rescisão, as medidas de segurança, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, e a periodicidade e forma de atualização pelo cliente de seus dados cadastrais.

É sabido que o Brasil tem uma das mais avançadas legislações sobre o direito do consumidor no mundo. Diariamente ouvimos falar sobre os direitos, pouco se fala sobre os deveres. Não temos no nosso CDC capítulo específico intitulado “Deveres do Consumidor”, porém o Código de Defesa do Consumidor destaca que “toda relação comercial deve ser baseada na boa fé das partes”

Quando nos reportamos a deveres do consumidor bancário destacamos que o consumidor pode reclamar, mas não de forma abusiva. Em seu blogue, o jornalista Celso Russomano faz uma lista de deveres dos consumidores.

- Todo consumidor tem o dever de se informar sobre as condições de mercado e sobre a real adequação dos bens e serviços oferecidos;
- Tem dever de resistir às práticas comerciais agressivas ou fraudulentas;
- Tem dever de ficar atento aos termos dos contratos que assina;
- Tem dever de planejar seus recursos;
- Tem dever de usufruir, com responsabilidade, as facilidades de crédito;
- Tem dever de preservar e recuperar o meio ambiente;
- Tem dever de reclamar, quando assim se fizer necessário;
- E tem dever de ser solidário com os demais.

A essa lista podemos acrescentar outros deveres, tais como:

- Dever de cumprir o contrato assinado;
- Dever de se atentar aos prazos, sejam de validade ou de troca;
- E dever de conhecer o Código de Defesa do Consumidor.

2.2 A Prestação de Serviços

A prestação de serviços ao consumidor bancário pode ser representada por quatro tipos, além dos serviços essenciais, conforme destacado anteriormente, há também os prioritários, diferenciados e especiais.

Entre os prioritários estão àqueles relacionados à conta corrente, conta poupança, operações de crédito, transferências bancárias e anuidade do cartão de crédito.

Os serviços diferenciados são serviços peculiares, objeto de uma contratação ou solicitação específica tais como: mensagens recebidas no celular quando há movimentação na conta ou uso do cartão de crédito, são exemplos de serviços diferenciados, assim como o fornecimento de segunda via de documentos ou comprovantes.

Já os serviços especiais são aqueles referentes a serviços específicos vinculados a conta-salário, operações de microcrédito, crédito rural, Sistema Financeiro de Habitação (SFH), Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e ao PIS/Pasep. Serviços especiais têm norma própria e podem ser tarifados.

A Resolução BACEN nº 3.694 em seu art. 2º dispõe que as instituições referidas no art. 1º devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.

Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

§ 1º O disposto no caput não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento específicos.

§ 2º A opção pela prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é admitida desde que adotadas as medidas necessárias para preservar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo as instituições informá-los dos riscos existentes.

2.2 Tarifas Bancárias

Tarifas bancárias são valores que os bancos cobram dos clientes pelos serviços prestados. Elas podem ser cobradas se estiverem previstas no contrato ou se o cliente as autorizar ou solicitar previamente e, claro, somente se o serviço tiver sido efetivamente prestado. Para pessoas físicas, por exemplo, existem os chamados serviços essenciais, que são gratuitos até um número máximo de utilização. Isso significa que mesmo as pessoas que só usam os serviços essenciais podem ter de pagar tarifa. Existe uma quantidade fixa para o uso desses serviços, a utilização além da quantidade prevista implica em cobrança de tarifas.

O BACEN em sua Resolução 3.919, art. 2º, incisos I e II, determina que todos os bancos forneçam serviços essenciais sem a cobrança de tarifas, entre eles:

- Fornecimento de cartão de débito;
- Fornecimento de segunda via do cartão de débito, desde que não seja motivado pelo cliente (perda, furto, dano, etc.);
- 2 extratos dos últimos 30 dias por mês;
- 4 saques (se conta de depósito à vista) e 2 saques (se poupança) por mês, em guichê de caixa e terminais de autoatendimento;
- 2 transferências entre contas do mesmo banco por mês;
- 10 folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários à utilização dos cheques;
- Compensação de cheques;
- Consultas ilimitadas pela internet;
- Extrato anual de tarifas cobradas;

- Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

No caso do cliente pessoa jurídica não há padronização. Isso quer dizer que, em geral, com algumas exceções, o banco pode cobrar por qualquer serviço efetivamente prestado às empresas. Porém, para que as cobranças sejam válidas, elas devem seguir algumas regras:

- A tarifa deve estar prevista no contrato ou referir-se a um serviço autorizado ou solicitado previamente pelo cliente;
- O serviço deve ter sido efetivamente prestado pelo banco ou instituição;
- As tarifas devem ser divulgadas em formato e locais visíveis nas agências e postos de atendimento e também nos canais digitais, como aplicativos e sites.

Os serviços prioritários, diferenciados e especiais podem ser tarifados, desde que não haja tarifas abusivas ou indevidas e devem ser reguladas pelo Banco Central (BC) em consonância ao CDC.

Por conseguinte, na relação bancária e financeira, surge o consumidor como sendo o tomador do crédito para utilização própria ou o correntista da instituição financeira. Maria Antonieta Zanardo Donato, tratando da questão, sustenta que:

Em se tratando de consumidor - pessoa física - não haverá de surgir qualquer dúvida. Vale dizer, ocorrendo uma prestação de serviços bancários, onde figurem, de um lado, na qualidade de fornecedor um determinado banco comercial e, de outro, na qualidade de consumidor, uma pessoa física qualquer, que contrate objetivando uma destinação final, parece-nos evidente que essa relação jurídica se caracterizará como uma relação de consumo. A inclusão da pessoa física, enquanto consumidor, é clara, segundo o texto da lei.

É fato que as relações de consumo ficaram bem mais amparadas e trouxeram avanços na tutela do consumidor, porém não podemos descartar os abusos ainda existentes. Com o CDC, as instituições financeiras que estavam em ataques no polo ativo das ações de execução, de busca e apreensão de veículos, ações de cobrança e demais medidas jurídicas de coação, passaram a fazer parte do polo passivo, como réus em ações revisionais quanto aos mais variados aspectos que regulam os negócios bancários com os consumidores, em especial no que tange sobre a utilização de cláusulas contratuais abusivas e meios de cobrança indevidos.

3. CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi trazer aos operadores do direito bem como para pessoas leigas à ciência jurídica, as causas principais das reclamações dos consumidores, com destaque para uma linguagem clara e objetiva, possibilitando a todos identificar as principais dificuldades encontradas pelas Instituições Financeiras e pela sociedade em geral para o atendimento das normas preconizadas no CDC.

Pudemos evidenciar que Pessoa Jurídica que realiza contrato de financiamento bancário com a finalidade de obtenção de capital de giro, não se enquadra no conceito de consumidor final, pois a contratante não é considerada destinatária final do serviço, de tal forma, não estão contemplados no CDC.

Dentre os principais temas aqui abordados, atenção especial deverá ser dada aos direitos dos consumidores perante as instituições destacando-se a adequação dos produtos e serviços ofertados, integridade e confiabilidade nas transações, prestação das informações, fornecimento tempestivo de documentos relativos a operações e a serviços, utilização de informações claras e a possibilidade de cancelamento de contratos. Quanto aos deveres do consumidor, o código não traz definições taxativas, porém destaca-se a exigência da relação de boa-fé entre as partes.

Em pesquisas realizadas no site do BACEN identificamos que há uma determinação para que todos os bancos forneçam serviços essenciais sem a cobrança de tarifas. Existe uma quantidade fixa para o uso desses serviços e havendo utilização além da quantidade prevista há implicação em cobranças. A prestação de serviços ao consumidor bancário está dividida em quatro tipos, serviços essenciais, prioritários, diferenciados e especiais e todos podem sofrer tarifação.

Objetivando responder o problema de pesquisa e os objetivos, geral e específicos, destacamos que, conforme evidenciado acima, os principais gargalos encontrados pelas Instituições Financeiras e pela sociedade para o atendimento das normas preconizadas no Código de Defesa do Consumidor é a não observação da legislação, a falta de informações quanto a quem e como recorrer em situações evidenciadas como abusivas e também a má fé, que por vezes é praticada antes, durante e/ou após as contratações.

O tema proposto baseou-se nos problemas mais recorrentes, no que tange a reclamações consumidor x instituição financeira e vice versa. Os resultados da

pesquisa mostraram que as contratações de cartões de crédito e consignados foram as que geraram maior número de reclamações, o que justifica, por parte do CDC, a inclusão de regras que estabelecem o controle de inclusão e do conteúdo nas cláusulas do contrato de adesão, sendo classificado pelo próprio código o que pode ser considerado como abusivo, o CDC ampara e dá subsídio às reclamações e resolução de conflitos.

Guiados pela evolução e facilidade no acesso à legislação do nosso país, consumidores e instituições possuem uma diretriz mais clara para a resolução das demandas. Com a identificação das principais queixas por parte dos consumidores e das instituições financeiras para o atendimento das normas e o reconhecimento dos avanços conquistados na aplicação do CDC, pudemos destacar alternativas para resolução dos principais conflitos apontados, quanto a desobediência ao Código, tais como: ampla divulgação do Código identificando pra que serve e a quem se destina, maior observância nas cláusulas contratuais em especial por parte do consumidor e boa-fé entre as partes.

REFERÊNCIAS

2586

BRASIL, Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor de dá outras providências. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em 13 nov. 2023.

BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2009/pdf/res_3694_v3_P.pdf>. Acesso em 02 de set. 2023.

BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Disponível em <<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>>. Acesso em 02 de set. 2023.

BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Disponível em <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impuestos-e-gestao-publica/2021/12/entenda-quais-tarifas-podem-ou-nao-ser-cobradas-dos-clientes>>. 17 de set. 2023.

BRASIL. **Banco Central do Brasil**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/direitosdeveres>>. Acesso em 02 de fev. 2024.

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

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça.** Disponível em <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/16022023-CDC-nao-se-aplica-a-contratos-de-emprestimo-para-capital-de-giro.aspx>> Acesso em 17 de set. 2023.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça.** Recurso Especial nº 2.001.086 - MT (2022/0133048-0), da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, Brasília, DF, 27 de setembro de 2022.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça.** RECURSO ESPECIAL Nº 2.001.086 - MT (2022/0133048-0). AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO. Relator: Min. Nancy Andrighi. 27 de setembro de 2022. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2219903&num_registro=202201330480&data=20220930&formato=PDF> Acesso em 07 nov. 2023.

BULGARELLI, Waldirio. *Sociedades Comerciais*. 6ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor: conceito e extensão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

DUARTE, Danny Moreira. Disponível em: <<https://drdanny.jusbrasil.com.br/artigos/584711001/a-aplicacao-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-as-instituicoes-financeiras>>. Acesso em 01 out. 2023.

2587

GALVÃO & SILVA ADVOCACIA. Disponível em <<https://www.galvaoesilva.com/o-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-os-bancos/>>. Acesso em 07 de out. 2023.

OLIVEIRA JUNIOR, Osny Claro de. *A ADIN dos bancos e o Código do Consumidor*. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 55, mar. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2751>>. Acesso em 27 nov. 2023.

OLIVEIRA, Celso Marcelo. ADIN 2591: o direito do consumidor e os bancos. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 7, n. 55, 1 mar. 2002. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/2741>>. Acesso em 27 nov. 2023.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. Ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

SICCOOB. **Oficina das Finanças.** Disponível em: <<https://www.siccoobexecutivo.com.br/ns/alem-de-direitos-o-consumidor-tem-deveres/>>. Acesso em 06 nov. 2023.