

Drible no Procon

Bancos entram com ação para escapar do Código de Defesa do Consumidor

Bancos e companhias telefônicas lidam diretamente com um número infinitamente maior de clientes que empresas de outros setores. Em parte por essa razão, os bancos estão na lista negra dos Procons desde a criação do Código de Defesa do Consumidor. Somente em São Paulo, são feitas por ano quase 10 000 consultas e 2 200 reclamações de correntistas que se sentiram lesados. Isso coloca o sistema financeiro no segundo posto no ranking de atendimentos dos Procons, atrás apenas das empresas de telefonia. Agora as instituições financeiras querem ter um tratamento especial desses órgãos. No fim do ano, a Confederação Nacional do Sistema Financeiro, que reúne os banqueiros e as administradoras de cartões de crédito, entrou com uma ação no Supremo Tribunal Federal. Ela quer impedir que o código seja usado na defesa dos correntistas. A base de argumentação é que o sistema financeiro só pode ser regulado por leis complementares. “O Código de Defesa do Consumidor é

uma lei ordinária, o que torna a situação irregular”, afirma o jurista Ives Gandra Martins, autor da ação. “As pendengas entre as instituições e os clientes devem ser resolvidas no Banco Central.”

Considerando-se a quantidade de clientes e o volume enorme de transações diárias, também desproporcionalmente maiores que os da média do mercado, é razoável imaginar que a relação entre os bancos e os correntistas seja sujeita a mais turbulências. As instituições financeiras nacionais cobram o dobro do que as estrangeiras por serviços como concessão de cheques e emissão de extratos — o que não ajuda a atrair simpatias. Muitos correntistas reclamam dessas tarifas também porque ainda não se habituaram aos tempos de estabilidade monetária. Alguns anos atrás, com a inflação a galope, nem se percebia esse custo, tamanha era a desvalorização da moeda. Hoje, no entanto, as taxas doem no bolso. A batalha jurídica para desqualificar o código como fórum para dirimir as pendengas promete ser renhida. “Na maioria dos países o sistema bancário está sujeito às normas de proteção ao consumidor”, afirma José Geraldo Brito Filomeno, procurador-geral do Estado de São Paulo. “Por que seria diferente no Brasil?” O Supremo deve pronunciar-se sobre a questão até o fim de fevereiro. ■

Fila de reclamações

Desde a criação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, os bancos estão entre as empresas com maior número de queixas registradas nos Procons. Confira quais são as reclamações mais frequentes

- 1ª Cobrança de taxas, consideradas indevidas ou exageradas
- 2ª Inclusão do nome do correntista no Serviço de Proteção ao Crédito em desacordo com as regras
- 3ª Falha na compensação de cheques e ordens de pagamento
- 4ª Erros em transações eletrônicas
- 5ª Contratos redigidos de forma imprecisa ou contendo cláusulas abusivas



DANIELA PICCOLI