

## PROPOSTAS PARA APRIMORAMENTO DA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idec, organização sem fins lucrativos e independente de empresas, governos e partidos políticos e membro da Consumers International – federação internacional de organizações de consumidores com mais de 220 organizações-membro em 115 países ao redor do mundo –, acompanha os assuntos relativos à proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros e realiza pesquisas e estudos periódicos para avaliar a oferta, a publicidade, o fornecimento, a contratação de produtos e serviços financeiros, avaliando práticas das instituições financeiras junto aos consumidores, assim como o cumprimento de sua responsabilidade socioambiental.

Tais pesquisas e estudos concluem que o acesso aos serviços financeiros ainda é ofertado de forma desigual, precária e desprovida da informação indispensável à mínima compreensão sobre a sua complexidade pelos consumidores. De acordo com o Banco Mundial, há contas correntes abertas na mesma quantidade de adultos do mundo<sup>1</sup>. Ainda assim, mais da metade dos adultos não tem conta aberta em bancos, o que denota a desigualdade na bancarização, fenômeno também vivenciado no Brasil. Sem dúvida, esse acesso precisa ser melhorado.

Por outro lado, a expansão do crédito com ênfase em modalidades cujas características essenciais são a complexidade, o alto risco e, não poucas vezes, a contratação de longo prazo mostram a necessidade de proteção com vistas a evitar a exposição dos consumidores aos riscos consideráveis decorrentes do crédito.

Na esteira das iniciativas da Consumers International (CI) junto ao G20 e como representante da referida federação no Brasil, o Idec apresenta propostas avaliadas como fundamentais ao aprimoramento da oferta e contratação de produtos e serviços financeiros, visando à proteção do consumidor, em consonância com as recomendações feitas pela CI ao G20, contando com o apoio do governo brasileiro não só para corroborar tais recomendações, mas para efetivá-las em território nacional.

### PROPOSTAS

#### 1. Informação clara e adequada.

Além do pedido de informação clara, suficiente, confiável, oportuna e

---

<sup>1</sup> CGAP *Financial access 2009, measuring access to financial services around the world*. CGAP/World Bank 2009. p.2



**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

que propicie a comparação dos serviços sob pena de anulação dos contratos, pontua-se que a qualidade e a compreensibilidade das informações ofertadas sofram fiscalização conduzida pelos entes reguladores nacionais.

Assim, é fundamental:

- i) que o Estado brasileiro exerça o seu papel regulatório e fiscalizatório das atividades bancárias voltadas à oferta e contratação de produtos e serviços aos consumidores por meio do ente regulador já existente, qual seja, o Banco Central do Brasil. É imprescindível ao equilíbrio das relações de consumo que o Banco Central do Brasil destine parte da sua estrutura para avaliação e regulamentação de políticas públicas que visem à proteção dos consumidores e reduzam as reclamações que os mesmos têm contra as instituições financeiras e que se concentram em cobranças indevidas, saques não autorizados, fornecimento de serviços não solicitados e falta de informação a respeito dos produtos e serviços ofertados; e,
- ii) que o Banco Central do Brasil introduza ferramenta de consulta e comparação da oferta e do valor cobrado de produtos e serviços financeiros pelos consumidores, de modo a garantir o adequado exercício do direito de escolha consciente do consumidor, assim como empreenda a iniciativa de divulgação detalhada das reclamações dos consumidores que chegam à instituição a fim de oferecer subsídios para a avaliação da qualidade dos produtos e serviços ofertados pelas instituições financeiras.

## **2. Contratos, cobranças e práticas**

Dada a complexidade de determinados produtos e serviços financeiros, destaca-se a necessidade dos entes reguladores introduzirem um requisito de compreensibilidade aos produtos, bem como determinar a disponibilidade de produtos financeiros básicos para propiciar padrões mínimos de proteção do consumidor.

O aconselhamento dos consumidores em serviços financeiros não pode estar atrelado ao incentivo a cumprimento de metas, assim como deve haver proteção contra métodos de marketing inapropriados.

Pesquisa do Idec demonstrou que de 10 bancos pesquisados (2008/2009) nenhum cumpria 100% da legislação consumerista e que, na concessão de crédito, nenhum dos bancos cumpriu, ao menos, metade da legislação. O melhor índice de cumprimento foi de 43%.

Além disso, como já destacado, uma das maiores reclamações contra o setor financeiro é a cobrança indevida e saques não autorizados.



**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Tais condutas denotam o descaso das instituições financeiras com os consumidores, valendo-se insistentemente de práticas violadoras dos seus direitos e colocando o consumidor em grau de extrema vulnerabilidade na contratação de produtos e serviços financeiros.

Assim, o Idec, como a CI, entendem que tais práticas deveriam ser penalizadas com a anulação dos contratos. Seriam práticas que deveriam levar à anulação de contratos:

- i) falha em obter o consentimento informado do consumidor;
- ii) taxas e custos injustos ou injustificados cobrados dos consumidores ou incluídos em contratos de produtos e serviços financeiros;
- iii) cláusulas em contratos que resultam na renúncia de direitos fundamentais dos consumidores; e,
- iv) a comercialização de serviços financeiros que sejam inadequados ao consumidor.

### **3. A estrutura e funções dos órgãos nacionais de proteção dos consumidores de serviços financeiros**

O Banco Central do Brasil deve ter a defesa dos consumidores como um objetivo explícito da regulação com total autoridade para investigar, impedir e tratar das violações às leis consumeristas, incluindo a possibilidade de julgar práticas e produtos como injustos, enganosos ou de outro modo ilegais.

É essencial, portanto, que o Banco Central do Brasil empreenda esforços no sentido de desenvolver fiscalização perene e efetiva das instituições financeiras sob o ponto de vista e de interesse dos consumidores, elaborando códigos de conduta respaldados na legislação nacional aplicável à proteção dos consumidores (essencialmente, o Código de Defesa do Consumidor) com a clara previsão de penalidades que desencorajem as instituições financeiras da reincidência no descumprimento da legislação consumerista.

Mostra-se, ainda, fundamental que o Banco Central do Brasil, como autarquia reguladora do sistema financeiro e como representante do Estado brasileiro, assuma a sua missão constitucional de defesa do consumidor (artigo 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988) e efetivamente regule mercados de significativa participação na economia nacional e que exercem atividades financeiras exclusivamente autorizadas pela referida autarquia, porém, mal ou timidamente são por ela regulados, tais como o setor de cartões de crédito, que conta com práticas excessivamente abusivas e enganosas contra os consumidores, merecendo especial atenção no desenvolvimento de ferramentas que identifiquem a qualidade dos serviços ofertados e permitam a



**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

comparação para o adequado exercício do direito de escolha do consumidor.

É importante que a sua atuação pautar-se na transparência e preze pela divulgação das ações contra práticas e ofertas enganosas, assim como é relevante manter firme ligação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para garantir o compartilhamento de dados, experiências e conhecimento na defesa do consumidor. Os representantes dos interesses dos consumidores devem ter garantida a sua representatividade, mediante participação ativa na regulação do setor financeiro em nível nacional. Audiências e consultas públicas devem ser melhor exploradas e multiplicadas para a obtenção de subsídios abalizados nos assuntos de interesse direto e indireto dos consumidores.

#### **4. Reparação e sistemas de solução de disputas**

O governo deve garantir aos consumidores o adequado acesso a mecanismos de reparação que devem ser rápidos, justos, de baixo custo e acessíveis. Também deve criar mecanismos de reparação coletivos, a fim de reduzir as demandas por procedimentos individuais. Os resultados obtidos na aplicação dos mecanismos de reparação devem ser compilados e relatados aos entes reguladores a fim de promover futuras regulações.

Nesse sentido, os números de reclamações que alcançam os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC e as Ouvidorias das instituições financeiras devem ser compilados, relatados e divulgados e, complementando as informações fornecidas pelo SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), devem servir de ferramenta para desenvolvimento de políticas específicas que visem à melhoria na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

#### **5. Promover a competitividade nos serviços financeiros**

A crise financeira levou a uma significativa redução da competitividade no setor de serviços financeiros que já sofria com a alta concentração do mercado. Adotar medidas para promover a competitividade é uma forte recomendação da CI ao G20 com o fim de aumentar a proteção dos consumidores de serviços financeiros.

Recomenda-se que o governo incentive controles de interesse público na alienação das participações no setor bancário, incluindo objetivos específicos para fortalecer a competitividade a fim de reverter o aumento da concentração do mercado. Por fim, no intuito de encorajar novos operadores, governo e entes reguladores devem adotar medidas que possibilitem o comparativo de produtos, portabilidade do número de contas e outras iniciativas que facilitem a mudança de contas pelos consumidores, assim como exerçam influência sobre as altas taxas de juros que assolam os empréstimos e financiamentos tomados pelos consumidores brasileiros.

## **6. Acesso a serviços financeiros básicos e o papel das novas formas de serviços**

O acesso universal a serviços financeiros básicos gratuitos ou mais baratos deve ser um objetivo específico da política governamental em serviços financeiros. Os governos devem procurar encorajar a inovação por métodos seguros, efetivos e de baixo custo a fim de permitir a inclusão bancária enquanto apoio ao desenvolvimento da proteção do consumidor, sem que estas iniciativas levem à precarização das relações com os consumidores e das relações de trabalho dos trabalhadores do ramo financeiro.

## **7. Conclusão: contínua cooperação internacional na proteção do consumidor de serviços financeiros incluindo revisões na implementação**

A dimensão global dos serviços financeiros significa que a conduta dos reguladores dos mercados financeiros ao redor do mundo encara questões e desafios semelhantes.

Recomenda o relatório da CI o apoio do G20 ao estabelecimento de uma organização internacional permanente para permitir que órgãos de proteção dos consumidores do sistema financeiro comparem notas, dividam boas práticas e desenvolvam padrões internacionais mínimos e orientações baseadas nas recomendações do relatório apresentado, e revejam sua implementação. A nova organização deve ter um *status* consultivo com a participação de outros órgãos reguladores internacionais do sistema financeiro e ativamente cooperar com essas organizações e com organizações de consumidores no desenvolvimento de pesquisas, orientações e acordos, monitoramento de fraudes e controle das práticas do mercado.

Espera-se que o governo brasileiro mostre apoio e disponibilidade para dar efetividade dessa medida no sentido de possibilitar revisões periódicas dos esforços empreendidos pelos Estados, discutindo experiências, realizando avaliações e análises, estabelecendo metas, com o fim de propiciar a proteção efetiva dos consumidores de serviços financeiros.