

A RELAÇÃO ENTRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC) E A ÉTICA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: O QUE É DE FATO PRATICADO

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE CONSUMER DEFENSE CODE (CDC) AND THE ETHICS IN THE FINANCIAL INSTITUTIONS: WHAT IS A PRACTICED FACT

Wania Lima FERNANDES ¹, Geraldo Alves LIMA ²

¹ Graduanda no Curso de Bacharel em Direito na Faculdade Católica Dom Orione – FACDO. E-mail: wanielira@hotmail.com.

² Graduado em Licenciatura Plena em filosofia pela Universidade Estadual do Ceará (1995) e mestrado em Educação, Administração e Comunicação pela Universidade São Marcos (2002). Professor dos cursos de Administração, Gestão financeira, Direito e Psicologia da Faculdade Católica Dom Orione. É professor pesquisador do NEIC -Núcleo de extensão e Iniciação científica da FACDO. E-mail: geraldoalveslima@oi.com.br.

Resumo

O presente artigo busca analisar a relação entre o Código de Defesa do Consumidor e a Ética nas Instituições Financeiras sob o ponto de vista jurídico. Diante da importância do tema e com base em minha experiência como colaboradora bancária, objetivou-se averiguar o que é de fato praticado no tocante à relação consumerista, sendo identificado os principais desvios de condutas existentes e possíveis formas de se efetivar o devido cumprimento do código em análise. Para tanto, fora utilizado da metodologia de estudo bibliográfico, documental e estudo de caso através do órgão de proteção e defesa do consumidor (PROCON) da cidade de Araguaína-To. Evidenciou-se que existem alguns instrumentos disciplinares e jurídicos tais como o *Compliance* e a Resolução 3.694/2009 do Conselho Monetário Nacional que atuam no sentido de sanar eventuais irregularidades, constatando-se, por fim, que se faz necessário relativizar a busca desenfreada por valores econômicos que acabam por subjugar valores humanos.

Palavras-chave: CDC. Código de Conduta. Ética. Relação consumerista.

Abstract

This article seeks to analyze the relationship between the Consumer Defense Code and the Ethics in Financial Institutions from the legal point of view. Given the importance of the topic and based on my experience as a banking collaborator, the objective was to investigate what is actually practiced in relation to the consumer relationship, identifying the main deviations of

existing conduits and possible ways to enforce compliance with the code under analysis. To do so, it was used the methodology of bibliographic study, documentary and case study through the organ of protection and consumer protection (PROCON) of the city of Araguaína-To. It was evidenced that there are some disciplinary and legal instruments such as the National Monetary Council's Compliance and Resolution 3.694/2009 that act to remedy eventual irregularities, and finally, it is necessary to relativize the unbridled search for values that subjugate human values.

Keywords: CDC. Code of conduct. Ethic. Consumer relation.

1. INTRODUÇÃO

Com o surgimento das instituições financeiras no meio social e as práticas comerciais que se tornaram possíveis através dos serviços bancários, o crescimento dos bancos tornou-se cada vez maior, levando diversos países a atingirem o ápice de seu desenvolvimento, entretanto, devido a esta busca exacerbada por lucros e vantagens cada vez maiores, algumas destas instituições acabam por agir de forma a negligenciar direitos de proteção aos consumidores, além de princípios e valores éticos previstos em códigos de condutas construídos por essas mesmas instituições.

Mesmo com o advento do Código de Defesa do Consumidor no ano de 1990 e com o auxílio dos órgãos de defesa consumidor, tais como o Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), ainda se verifica a existência de inúmeros casos de práticas comerciais abusivas frente aos clientes, que diante sua vulnerabilidade acabam por serem lesados em uma eventual relação consumerista,

o que evidencia um menosprezo acerca do comportamento ético que se exige nos códigos de conduta de instituições desta natureza.

Desse modo, justifica-se a realização da presente pesquisa com o intuito de se auferir quais as principais condutas antijurídicas e antiéticas por parte de algumas instituições financeiras, em especial na cidade de Araguaína-TO, município do Estado do Tocantins, tendo em vista que se trata de uma temática que atinge grande parte da população brasileira.

Para tanto, fora utilizado da metodologia de estudo bibliográfico, da pesquisa documental através de informativos, dados e tabelas estatísticas cujas informações disponibilizadas ao público encontram-se disponíveis de forma viável apenas por meio de sites eletrônicos de órgãos oficiais do governo brasileiro, além da realização de estudo de caso por meio da pesquisa *in loco* no órgão de proteção e defesa do consumidor (PROCON) da cidade de Araguaína-To, a fim de

que se pudesse comparar os dados envolvendo os bancos de natureza comercial e de varejo presentes nesta municipalidade, sendo que toda a pesquisa fora executada respaldando-se pelo caráter exploratório e descritivo, de natureza aplicada e pelo método dedutivo.

No âmbito acadêmico, o estudo voltado para esta temática agregará de forma significativa um conhecimento maior para todos aqueles que se interessem pela área do direito consumerista, além de promover uma nova visão para com a mesma ao relacioná-la com a disciplina de Ética, a qual trata-se de um ramo que vem sendo cada vez mais discutido na sociedade atual.

Diante disso, objetiva-se, em suma, por meio deste trabalho de conclusão de curso, identificar a relação existente entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código de Conduta das Instituições Financeiras e identificar o que é realmente praticado nos serviços de natureza bancária, de modo que seja possível identificar quais os problemas institucionais que levam estas transgressões e as possíveis medidas a serem aplicadas com o intuito de solucionar esta problemática.

Destarte, será apresentado um breve contexto histórico do código de defesa do consumidor brasileiro, de que modo se passou a aplicar o código de defesa do consumidor nas instituições financeiras, a ética como elemento de ligação entre o código de defesa do consumidor e o código de conduta das instituições financeiras e os principais instrumentos para o cumprimento efetivo das disposições do CDC pelas instituições financeiras.

2. BREVE CONTEXTO HISTÓRICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

Nem sempre existira na legislação brasileira normas que versassem sobre a proteção ao consumidor para com abusos ou injustiças praticadas pelo fornecedor, ou ainda, normas que regulassem de forma específica a relação consumerista de modo a tornar possível a sua identificação e diferenciá-la de outras relações jurídicas como a relação comercial ou civil, já que a relação inerente ao consumo requer regras e natureza jurídica próprias.

No Brasil, pode-se afirmar que os primeiros movimentos sociais de maior relevância voltados para o amparo do consumidor se deu em 1974 com o surgimento do Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON) na cidade do Rio de Janeiro e mais tarde no ano de 1976 com a criação da Associação de Defesa e Orientação do Cidadão (ADOC) em Curitiba, a Associação de Proteção do Consumidor em Porto Alegre e o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor em razão do Decreto 7.890/76 que deu início ao PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), sendo este atualmente um dos principais órgãos que visam dar assistência na solução de conflitos que possam advir diante de uma relação de consumo. (BEVILAQUA, 2008).

Tais movimentos sociais foram essenciais para que no ano de 1988, que teve como marco histórico para a cidadania a promulgação da Constituição Federal de 1988, o direito do consumidor fosse estabelecido como um direito fundamental e essencial a dignidade da pessoa humana, estando exposto inclusive no artigo 170 em seu inciso V,

da Carta Magna que o direito do consumidor é um princípio essencial para a ordem econômica e tendo em vista o artigo 48 da ADCT fora criado no dia 11 de setembro de 1990 o Código de Defesa do Consumidor.

3. A APLICAÇÃO DO DÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Durante muito tempo discutiu-se acerca da obrigatoriedade de observância ou não do Código de Defesa do Consumidor diante dos serviços prestados por instituições financeiras para com os seus clientes, havendo diversos posicionamentos entre aqueles que defendiam e os que repudiavam a sua aplicação, sendo um dos principais questionamentos a alegação de que as atividades bancárias não se enquadrariam em uma relação de consumo.

Primeiramente cumpre destacar o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) em seu artigo 3º, §2º, que reza: “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.” Desse modo, a lei afirma em seu bojo que a relação existente entre consumidor e instituições bancárias e as atividades bancárias podem ser classificadas como uma relação de consumo.

Diante disso, o Superior Tribunal de Justiça, a fim de não deixar dúvidas quanto a possibilidade de utilização do Código de Defesa do Consumidor

quanto a eventuais lides envolvendo os serviços prestados por instituições financeiras para com os particulares, acabou por editar a súmula de nº 297, a qual diz: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor é classificado pela maioria da doutrina brasileira como uma norma de ordem pública, o que significa que a sua observância é obrigatória, possuindo natureza imperativa, ou seja, as partes não podem dispensar direitos, tendo em vista que se trata de uma norma cogente³. Neste sentido, não poderiam as instituições financeiras, em especial os bancos, deixarem de aplicar em qualquer hipótese os institutos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Apesar da existência destas normas em favor da aplicação do CDC quando das relações de consumo envolvendo instituições financeiras, critica-se a existência súmula 381 do STJ, a qual traz em seu texto ser vedado ao julgador conhecer de ofício da abusividade prevista das cláusulas existentes de forma específica nos contratos bancários, sendo um reflexo de uma decisão política resultante de pressões provenientes de empresários e bancos em geral e a qual não teria base jurídica. Assim dia a Súmula 381 do STJ: “Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas.” Um claro retrocesso na relação jurídica tratada, visto ser o consumidor a parte mais vulnerável, carecendo este de amparo legal, afim de evitar abusos por parte dessas instituições.

³ Norma de aplicação obrigatória.

Por fim, em consonância ao exposto, Bolzan (2013) aponta que os principais motivos que demonstram ser o serviço bancário uma das atividades nas quais recaem as normas prevista na Lei 8.078/90, é o fato de que são serviços remunerados, oferecidos de modo amplo e geral aos seus tomadores de serviço os quais são vulneráveis se em comparação ao fornecedor e pela habitualidade e profissionalismo na sua prestação o que caracteriza a instituição financeira como um fornecedor.

4. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC) E A ÉTICA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Diante da atual situação do país, onde a cada dia vem sendo descobertos novos casos de condutas irregulares por parte de grandes autoridades públicas ou no segmento privado, o tema da ética vem sendo cada vez mais debatido e valorizado, devendo haver o seu estudo e aplicação por todos aqueles que atuam no mercado brasileiro, inclusive por parte das instituições bancárias.

O termo ética possui múltiplas definições, apesar disso, é possível definir a ética como o agrupamento de valores que um ser possui e que passam a orientá-lo diante das relações sociais as quais este irá vivenciar, visando sempre comportar-se de modo a resguardar o bem-estar social (MOTTA, 1984).

Kant (1788), iluminista coroadado, vem questionar os seguintes pontos cruciais: Que devo eu fazer? Como devo comportar-me como homem? Sendo exatamente neste ponto, ou seja, no questionamento acerca do valor da ação humana e o que deve ser praticado diante de todo o saber

adquirido pelo mesmo, é que repousa o real sentido da ética, palavra esta derivada do grego, a qual refere-se àquilo que é inerente ao caráter. De modo que quando investigamos o comportamento humano, traduzindo o caráter atuante do homem em seu meio, de forma racional, sistematizada e científica, é que identifica a ética.

Reale, em seu livro “Filosofia do Direito” (2002, p. 34) traça um questionamento intrigante, que dualiza o conhecimento adquirido pelo homem no decorrer dos séculos versus o caráter do homem fruto deste mesmo conhecimento. Tantas diretrizes, normas, políticas de conduta, conhecimentos sobre a realidade e o próprio homem, trouxeram consigo o *insight* para a mentalidade humana, para dizer o “sim” (eu agirei como devo agir) e o “não” (não farei o que agride a dignidade alheia?) Assim diz o autor: “O fato de sermos hoje mais ricos de conhecimentos do que o homem selvagem, terá porventura, influído na bondade do próprio homem? O fato de ser portador de maior soma de conhecimentos leva o homem a conhecer o caminho de seu dever?”

Neste sentido, é sempre importante indagar se o homem moderno se utiliza do vasto mundo de informações, normas e códigos de conduta que tem disponível, para andar em retidão. Acerca disto, Bauman (1997) aponta que a ética pós-moderna se encontra em decadência, já que atualmente prepondera uma maior preocupação com a estética do que com as responsabilidades morais ou cumprimento de normas éticas, além de um egocentrismo exacerbado em detrimento do desenvolvimento de valores ou ideais éticos.

Ainda segundo Reale (2002), ao indagar acerca

da metafísica dos costumes, o autor retrata que diante de situações onde o homem ao agir considerará os princípios éticos e morais aos quais tem para si e buscará realizar também uma compreensão universal da realidade a qual está inserido. Diante disso é que o mesmo irá agir, seja de forma lícita ou ilícita.

Nesta perspectiva, destaca-se ainda as considerações trazidas por Hooft (2013) acerca da ética do dever ser e a ética da virtude, de modo que a ética do dever se refere regras e obrigações impostas pela sociedade ao indivíduo, com o intuito de que haja a execução aquilo que se considera como certo, enquanto a ética da virtude está vinculada as motivações pessoais, as emoções e razões subjetivas.

Logo, se um colaborador bancário atua de modo a prejudicar um determinado consumidor, segundo a ética do dever, este profissional estará agindo contra as regras e obrigações morais que lhes são exigidas. Para a ética da virtude o que importa são os desígnios pessoais que levaram este indivíduo a agir de forma ilícita.

Compreende-se que a ética está diretamente vinculada aos atos previstos no Código de Conduta das Instituições Financeiras e de certa forma interliga este para com o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que quando do cometimento de atos contrários ao código de conduta previsto pela instituição, se estará na maioria das vezes violando não somente princípios éticos como também algumas das normas previstas pela Lei 8.078/90.

Pode-se ter como exemplo o Código de Conduta

Ética de um Banco comercial nacional privado (2015), presente na maioria dos municípios brasileiros, que realiza em especial atividades de varejo, devendo tal código ser utilizado por todos os administradores e funcionários desta instituição financeira em suas atuações diárias para com os clientes e demais funcionários, apresentando como alguns de seus valores e princípios éticos: O cliente como razão da existência da Organização; o compromisso com a melhoria contínua da qualidade do atendimento, de produtos e de serviços; transparência nas operações a serem realizadas; princípios da equidade e integridade e entre outros.

4.1. Das práticas comerciais abusivas

Assim, a violação de valores e princípios éticos exigidos no Código de Conduta das Instituições Financeiras, pode ser relacionada com as práticas abusivas previstas no CDC. Importante destacar que nas últimas décadas a oferta de crédito e demais serviços fornecidos pelas instituições financeiras aumentou de forma exorbitante e com facilidades cada vez maiores para a sua obtenção, o consumidor acaba por aderir a estes serviços de boa-fé ou por ignorância, sem averiguar detalhadamente as disposições contratuais com as quais acabou por pactuar.

Agnes Heller (2011, p. 20), em sua obra “O Cotidiano e a História”, ao dizer que: “A vida cotidiana não está “fora” da história, mas no “centro” do acontecer histórico, é a verdadeira “essência” da substância social.” Por conseguinte, estas situações de desvio de condutas por parte de colaboradores, as quais ocorrem no cotidiano, apesar de representarem um conhecimento

popular, em virtude de sua notoriedade também podem ser considerados como um conhecimento axiológico.

São casos recorrentes destas práticas abusivas as situações previstas no art. 39, II, CDC: “recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;” a qual se trata de uma situação na qual por vezes algumas instituições financeiras de forma leviana acabam por enviar cartões de créditos aos consumidores sem que os mesmos tenham solicitado tal benefício.

Outro caso pertinente é o previsto no inciso IV do mesmo artigo 39 do CDC, que reza: “prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;” que se refere principalmente aos casos de empréstimo bancário, onde por razões de interesses econômicos, profissionais acabam negligenciando quaisquer valores humanos e princípios éticos presentes no código de conduta da instituição a qual pertence e em razão de condições especiais e pessoais do consumidor acabam por assediá-lo com o objetivo de que o mesmo adquira serviços ou produtos que não lhe trarão vantagens.

Podemos citar também as “vendas casadas”. Prática vedada pelo CDC em seu art. 39, inciso I, e muito comum na venda de produtos que devido a sua natureza, admite outros secundários, facilitando a venda camuflada de produtos ou serviços que não foram solicitados originariamente. Seria a contratação de um produto condicionado a outro.

Por exemplo, um financiamento imobiliário, com seguro residencial e de vida embutidos. Embora discriminados no contrato, o consumidor geralmente não sabe ao certo se estes produtos podem ser desvinculados ou não do produto originário solicitado. Para esta mesma prática lesiva, temos outro exemplo: cartão de crédito ou débito, com seguro não solicitado, de proteção contra perda ou roubo.

5. O BOLETIM SINDEC COMO PROVA DA INOBERVÂNCIA DO CDC PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

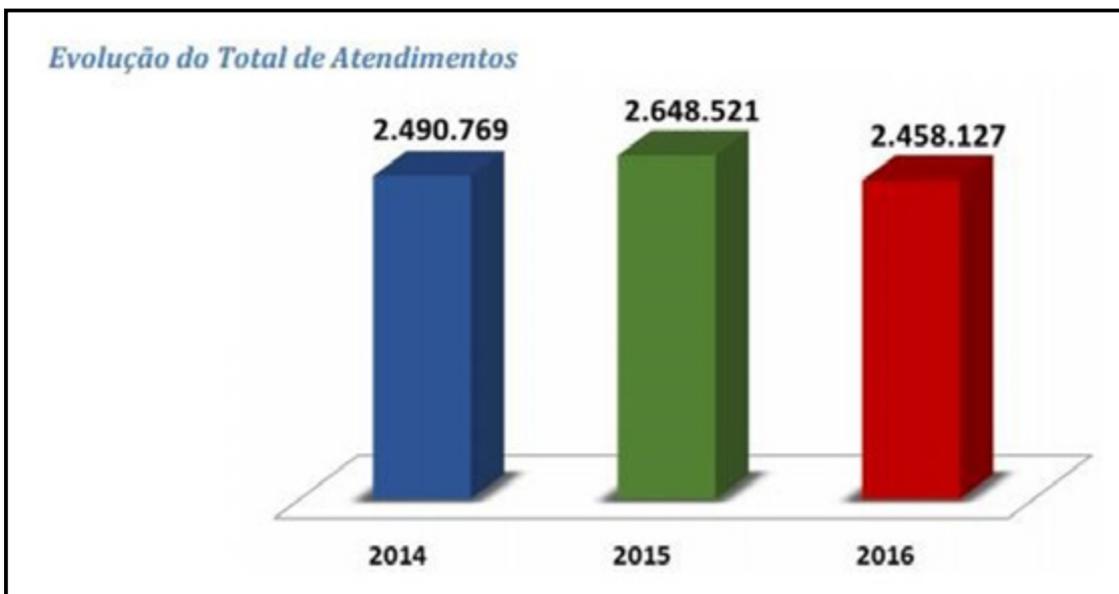
O boletim Sindec trata-se de uma importante publicação emitida anualmente pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), com informações acerca das principais reclamações que envolvem as relações de consumo e que são levadas aos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) que estejam integrados ao Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor).

A partir da análise destes dados trazidos pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor pode-se identificar quais setores estão ou não conseguindo cumprir com as disposições trazidas pelo CDC, o que também significa averiguar que determinadas instituições ou empresas, inclusive as de natureza financeira, não estão agindo em harmonia para com seus códigos de conduta ética já que a observância ao disposto no Código de Defesa do Consumidor também implica necessariamente em agir de forma ética.

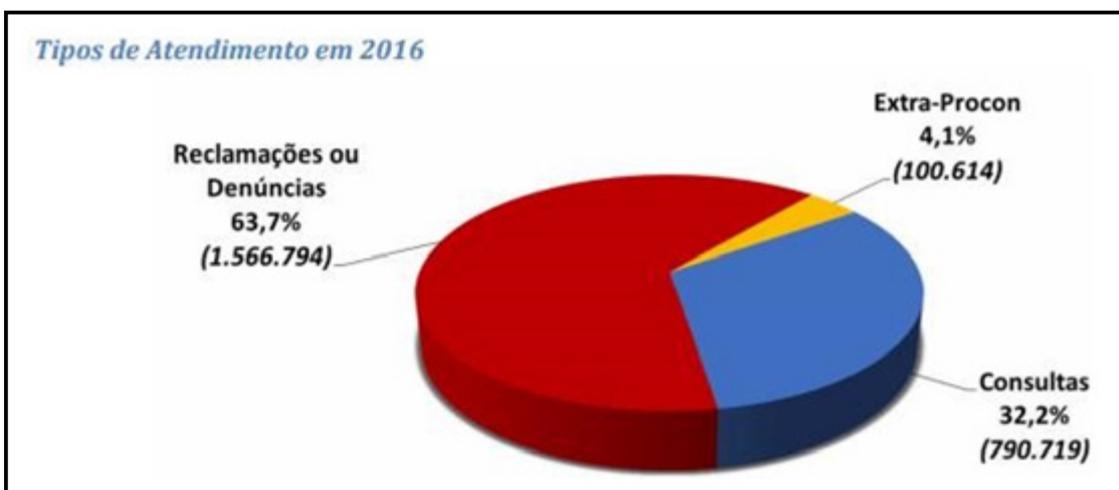
O relatório mais recente fora o realizado no ano de 2016 o qual verificou-se que cerca de

2.458.127 (dois milhões quatrocentos e cinquenta e oito mil e cento e vinte e sete) atendimentos foram realizados pelos Procons de todo o Brasil

integrados ao Sindec, havendo um aumento constante se comparado aos anos anteriores, conforme demonstram os gráficos abaixo:



Fonte: Sindec (2016).



Fonte: Sindec (2016).

Logo, verifica-se que ao longo dos últimos anos, apesar dos avanços normativos em todo o Brasil no que diz respeito a defesa do consumidor, houve um aumento progressivo do número de casos relacionados a situações que por algum motivo violaram direitos pertencentes ao consumidor e no

qual fora necessário a intervenção dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, demonstrando que ainda persiste a necessidade de se encontrar instrumentos que visem reverter este número exorbitante de litígios na esfera consumerista.

Ainda segundo este informativo trazido pelo boletim Sindec, dentre os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores aos Procons aqueles que envolviam o Banco comercial acabou em 4º lugar no ranking de reclamações consumeristas, com um total de 145.188 (cento e quarenta e quatro mil e cento e trinta e oito) casos no ano de 2016, sendo que tais demandas envolviam principalmente problemas de cobranças indevidas, problemas contratuais, vícios envolvendo produtos ou serviços e entre outros.

6. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS PARA O CUMPRIMENTO EFETIVO DAS DISPOSIÇÕES DO CDC E O COMPORTAMENTO ÉTICO PADRÃO PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O sistema financeiro, assim como qualquer sistema, é dependente da harmonia que deve haver na relação entre as instituições e os seus usuários, ou seja, entre os agentes econômicos. Assim, para que se possa haver uma relação consumerista de forma adequada e evitar quaisquer condutas inadequadas ou injustas por parte das instituições financeiras, prezando-se pelo cumprimento efetivo do Código de Defesa do Consumidor e do Código de Conduta Ética, destaca-se a utilização do *Compliance* e da Resolução nº 3.694/2009 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Primeiramente, cumpre-se ressaltar que os colaboradores no momento de exercício da sua profissão estão representando a instituição bancária, de modo que os atos praticados pelos seus funcionários durante este período de trabalho devem ser arcados pela empresa, logo, é responsabilidade da instituição instruir os seus

colaboradores a agirem em conformidade as normas éticas e segundo os ditames do CDC.

O atendimento a ser prestado por bancos e demais instituições financeiras também é importante para que se mantenha um equilíbrio no sistema financeiro, de modo que a observância do texto previsto na Resolução nº 3.694/2009 do CMN, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras se demonstra essencial.

Tal resolução tem como principal objetivo mitigar os eventuais riscos que possam surgir na contratação de serviços por parte de clientes do sistema financeiro nacional, riscos como a quebra contratual, atendimento indevido, venda casada, e ainda riscos a existência próprio sistema, tais como o endividamento desnecessário dos clientes, inadimplência e descrédito quanto a confiabilidade destas instituições e entre outros, sendo mais um instrumento a ser utilizado para o cumprimento efetivo das disposições do CDC pelas instituições financeiras em especial pelos bancos.

Com relação ao *Compliance*, será analisado aqui as suas normas gerais pertinentes que são disponibilizadas ao público e não processos disciplinares envolvendo particulares, tendo em vista que se tratam de questões confidenciais e de caráter privado. Pode-se dizer que o mesmo se refere a todo conjunto de medidas em que se busca a observância da ética e se assegura o cumprimento de normas, regras e políticas internas por empresas privadas, órgãos públicos, universidades e entre outros, ainda que tais

regramentos não estejam vinculados ao negócio jurídico em si, devendo ser praticado por todos.

Neste sentido, segundo o Conselho Executivo de Normas Padrões (2014, p. 06, grifo nosso), pode-se entender o *compliance* como:

Palavra inglesa de origem latina que designa o ato de **cumprir em conformidade com uma norma**, uma vontade; melhor que cumprimento sua tradução deveria ser observância; mas o termo inglês se difundiu e por força dessa difusão, é usado neste opúsculo.

Logo, esta medida significa mais do que apenas cumprir regras, sendo sinônimo de comportamentos que tenham como base a ética, a honestidade e integridade dos indivíduos perante a profissão na qual exerce e perante a sociedade como um todo por meio de processos voltados para este intuito.

O *compliance* vem sistematizar um comportamento ético e moral esperado, estipulando um imperativo de conduta, trazendo a obrigatoriedade de fazer ou não fazer, na busca incansável do “dever ser” e de altos padrões de qualidade. São políticas e diretrizes institucionais que visam pautar o procedimento operacional, comercial ou financeiro destas instituições, buscando a conformidade com as leis vigentes e regulamentos específicos de atuação, cujas normas não possuem um objetivo meramente moral e ético, prevalecendo também o interesse financeiro, núcleo de toda instituição que visa o lucro.

A intenção é evitar processos caros, riscos, ações judiciais e clientes insatisfeitos, eventos estes, com alto potencial de perda, inclusive podendo afetar duramente a sua marca. Implantando sempre a ideia de sustentabilidade, transparência, respeito pelas pessoas e ao planeta, e de que a organização que atua, seja um atrativo para clientes e investidores.

Na legislação brasileira, entende-se que a necessidade de aplicação do *Compliance* pelas empresas, inclusive por instituições financeiras, se deu por meio do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, que regulamenta a Lei nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção Brasileira), ao estabelecer em parte de seus dispositivos acerca dos chamados programas de integridade.

Assim reza a referida legislação prevista no Decreto nº. 8.420/2015:

Art. 41. Para fins do disposto neste Decreto, programa de integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira. Parágrafo Único. O programa de integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos

atuais das atividades de cada pessoa jurídica, a qual por sua vez deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando garantir sua efetividade.

Isto posto, para a aplicação do *compliance*, é preciso que as instituições, empresas ou órgãos alcancem determinados pilares básicos para a promoção de um ambiente em que se vise o respeito as normas trazidas pelo CDC e pelo Código de Conduta, aplicando-se políticas e procedimentos que demonstrem aos seus funcionários aquilo que pode ou não ser feito dentro do âmbito empresarial ou comercial. Uma preocupação maior por parte da pessoa jurídica com relação a comunicação e treinamento de modo a promover uma conscientização dos trabalhadores com relação ao seu comportamento, e ainda investigações por parte da empresa acerca de condutas que não pactuem com a sua política, de modo que como consequência hajam ações que visem corrigir tais comportamentos inadequados através de um processo administrativo que tramite de modo mais célere e parcial possível.

Ante o exposto, pode-se acrescentar ainda que muitas vezes a culpa não é do colaborador em si ou da instituição bancária, mas sim do próprio sistema capitalista e da competição mercantil na qual estão inseridos, de modo que, por vezes, diante de determinadas circunstâncias provenientes do sistema político e econômico, acabam obrigando o colaborador a alcançar metas exorbitantes a qualquer custo a fim de que seja alcançada o lucro, pactuando com o risco de consequências

que poderão repercutir futuramente.

Em consonância a esta reflexão, pode-se citar o pensamento de Hans Jonas (2015), o qual dispõe acerca do princípio da responsabilidade, no sentido de que as instituições devem permear por uma ética visando as consequências futuras e de forma integral, de sorte que diante da perspectiva capitalista deve haver uma preocupação para com as gerações futuras, pois a ação humana visando apenas o alcance de metas presentes ensejará aos poucos em prejuízos tanto para esta instituição como para a sociedade.

6.1. Pesquisa in loco (PROCON – Araguaína)

Com o intuito de se aprimorar a presente pesquisa, optou-se pela realização da pesquisa *in loco*, que consiste na busca de informações em um determinado ambiente, neste caso no Órgão de Proteção ao Consumidor (PROCON) da cidade de Araguaína, a qual segundo o SINTEC⁴ desta comarca, possui cerca de 10 agências bancárias de âmbito comercial e varejo, relacionando-se diretamente com os consumidores e em menor escala com pessoas jurídicas e outras instituições bancárias.

O município de Araguaína está localizado na Região norte do Estado do Tocantins, entre os rios Lontra e Andorinhas, à aproximadamente 393 km da capital Palmas, e que segundo o IBGE conta hoje com uma população estimada em 173.112 (cento e setenta e três mil e cento e doze) habitantes e cujos bancos podem ser classificados em sua maioria como sendo de varejo.

⁴ Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Crédito do Tocantins.

Na data de 21 de março de 2017, para que se pudesse obter informações que só poderiam ser fornecidas através de um ofício, o qual fora enviado a este respectivo órgão de proteção ao consumidor do município de Araguaína, que em resposta disponibilizou relatórios e estatísticas referentes a instituições bancárias de natureza comercial e de varejo presentes de forma específica nesta cidade, além de dados obtidos mediante a análise de processos gerados por atendimentos e reclamações pertinentes aos serviços bancários desta municipalidade, foi possível constatar que as questões envolvendo assuntos financeiros ficaram em segundo lugar no que diz respeito ao número de denúncias realizadas pelo consumidor entre 01 de janeiro de 2016 até 31 de dezembro de 2016, correspondendo a um total de 2.719 (dois mil setecentos e dezenove) atendimentos e 483 (quatrocentos e oitenta e três) reclamações.

A partir disso, diante da estatística gerada pelo PROCON desta unidade do Núcleo Regional de Araguaína-TO, foi possível identificar que dentre os principais problemas apontados pela população araguainense com relação aos serviços financeiros prestados pelas instituições bancárias, estão: a falha bancária em transições eletrônicas com transferências e saques indevidos; consumidores negativados indevidamente nos serviços de proteção ao crédito; não cumprimento, alterações, transferências, irregularidades e rescisões contratuais; demora excessiva para atendimento em filas de bancos; cobrança vexatória ou difamatória; venda casada; falha bancária com relação a cheques ou ordem de pagamentos e entre outros.

Assim, denota-se que estas situações de práticas

abusivas envolvendo instituições bancárias não se limitam as grandes metrópoles onde estão concentrados grandes bancos privados de capital nacional ou estrangeiro, já que estas ocorrências representam umas das principais demandas feitas pela população de Araguaína no ano de 2016, auferindo-se ainda que muitas destas ilicitudes podem advir de uma conduta antiética por parte daqueles que estão prestando um determinado serviço bancário, especialmente com relação as irregularidades contratuais, venda casada, cobranças vexatórias e transferências indevidas, já que nestas situações o profissional em regra irá avaliar as regras e obrigações da instituição na qual trabalha, além de suas próprias razões e pensamentos pessoais diante daquilo que está propenso a realizar e a partir desta sua observação poderá ou não cometer um ato ilícito contra o consumidor.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que fora explanado, restou demonstrado que apesar dos diversos avanços sociais e normativos inerentes aos direitos do consumidor, foi possível verificar que ainda persistem diversas transgressões aos direitos da população consumerista, em especial por parte das instituições financeiras, tendo em vista que existe um número considerável de reclamações envolvendo operações bancárias.

Por esta razão buscou-se auferir a relação entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Ética nas instituições financeiras, restando constatado que dentre as irregularidades comunicadas ao PROCON, grande parte destas situações envolvem a prática de uma conduta antiética,

estando, portanto, as regras trazidas pelo CDC vinculadas a um contexto ético, já que quando se viola uma destas previsões jurídicas se estará também transgredindo os princípios éticos que são inerentes a atividade bancária, os quais muitas vezes estão previstos no próprio Código de Conduta Ética da instituição.

Além disso, destaca-se que com o advento da súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, não restam mais dúvidas de que as normas do Código de Defesa do Consumidor também devem ser observadas pelas instituições financeiras, entretanto, nota-se que nem sempre isto é levado em consideração pelo colaborador bancário.

Assim, com o intuito de que haja o cumprimento efetivo das disposições do CDC e do comportamento ético padrão pelas instituições financeiras, se sobressaem o uso de dois instrumentos, o *Compliance* e a Resolução nº 3.694/2009 do Conselho Monetário Nacional, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação e prestação de serviços por parte de instituições financeiras, de modo que através dos mesmos sejam aplicadas políticas e procedimentos que demonstrem aos seus funcionários a importância de que não sejam praticados atos que atentem contra a dignidade do consumidor.

Logo, conclui-se, por fim, que se faz necessário que as instituições financeiras diante de eventuais práticas comerciais abusivas por parte de seus colaboradores procure identificar através dos relatórios emitidos por instituições como o PROCON quais as principais condutas irregulares por parte dos mesmos e o que poderia ter motivado a prática desta conduta antijurídica e antiética, notificando-os acerca da existência destas reclamações e sua existência no órgão de defesa do consumidor.

Pode-se sugerir ainda que sejam realizados treinamentos acerca das disposições trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor com toda a equipe pertencente as instituições bancárias, de modo que possa promover em seus colaboradores o ideal de que deve-se relativizar a busca desenfreada por valores econômicos que acabam por subjugar valores humanos, já que apesar de em um primeiro momento o autor de uma determinada infração acreditar que este dano causado ao consumidor trará de alguma forma um lucro maior para si ou para a instituição bancária, em um momento futuro esta conduta poderá reverter-se em prejuízos para a empresa que muitas vezes são ainda maiores do que o suposto lucro ou vantagem que se obteve com aquele desvio de conduta praticado anteriormente.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução nº 3.694**. Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Brasília, 26 mar. 2009. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/ts/Normativos>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

BAUMAN, Zygmunt. **Ética Pós-Moderna**. São Paulo: Paulus, 1997.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 20 jan. 2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao_compilado.htm>. Acesso em: 20 fev. 2017.

_____. **Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015**. Regulamenta a Lei no 12.846, de 1o de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências. Brasília, 18 mar. 2015. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br>. Acesso em: 26 fev. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 381**. Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.txt>. Acesso em: 21 fev. 2017.

BEVILAQUA, Ciméa Barbatto. **Consumidores e seus direitos: um estudo sobre conflitos no mercado de consumo**. São Paulo: Humanitas/NAU, 2008.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquemático**.

São Paulo: Saraiva. 2013.

CONSELHO EXECUTIVO DE NORMAS PADRÃO. **Compliance e proposições éticas na autorregulação da publicidade**. Disponível em:

<<http://www.cenp.com.br/PDF/livrocompliance/Livro%20CENP%20Compliance%20Completo.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

GLÜHER, Alexandre da Silva. **Código de Conduta Ética da Organização Bradesco**. 29 jun. 2015. Disponível em: <<https://www.bradesco.com.br/site>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

HOOFT, Stan Van. **Ética da virtude**. Rio de Janeiro: Vozes Ltda., 2013.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Estimativas da População Residente no Brasil e Unidades de Federação com data de referência em 1º de julho de 2016**. Disponível em:

<ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2016/estimativa>. Acesso em: 12 out. 2016.

JONAS, Hans. **O princípio da responsabilidade**. São Paulo: Contraponto, 2015.

KANT, Immanuel. **Crítica da Razão Prática**. 1. ed. bilíngue. Tradução, introdução e notas de Valério Rohden. São Paulo: Martin Fontes, 1788.

MOTTA, Nair de Souza. **Ética e vida profissional**. Rio de Janeiro: Âmbito Cultural, 1984.

REALE, Miguel. **Filosofia do Direito**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Boletim SINDEC (2016)**. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/noticias/reclamacoes-em-2016>>. Acesso em: 23 fev. 2017.

VIEIRA, Jair Lot. **Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Lipe, 2015.