

Dano moral ou mero aborrecimento: o caso dos descontos não autorizados de cesta básica nas contas bancárias de pessoas idosas

Letícia de Araújo Dantas¹, Rubens Alves da Silva²

Graduanda no curso de Direito no Centro Universitário Luterano de Manaus, ² Bacharel em direito pela Ulbra, especialista em processo judiciário, especialista em docência e gestão do ensino superior pela Universidade Estácio do Amazonas, Mestre em Direito pela FDSM, advogado, autor de livros

Resumo

A Constituição da República Federativa do Brasil acolheu, tutelou e sancionou os denominados direitos de personalidade, com base nos princípios universais da dignidade da pessoa humana e garantiu esse direito ao idoso. O Novo Código Civil Brasileiro, por sua vez, em consonância com o já prescrito de longa data pela Lei Maior e com as novas relações sociais que reclamam a necessidades da tutela dos valores essenciais da pessoa, sobre os direitos da personalidade. Teve como objetivo geral analisar os critérios para fixação da indenização por dano moral dentro de certa objetividade, a partir do desconto indevido de cesta bancária em contas de idosos; além de especificamente verificar o conceito de dano moral no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro; identificar a questão responsabilidade civil pelo dano moral de acordo com as regras jurídicas em curso no Brasil com relação aos descontos indevidos nas contas bancárias dos idosos; e, identificar como os idosos devem proceder no caso de solução de continuidade. Conclui-se que cabe o dano moral em tal ocorrência. Conclui que cabe o dano moral na conduta bancária por ser um procedimento abusivo que não utiliza o seu bom senso prático, aplicando ao caso concreto, de forma prudente, as regras e critérios sugeridos pela doutrina, podendo se utilizar também da jurisprudência.

Palavras-Chave: Idosos; Bancos; Dano Moral.

1 Introdução

Uma das maiores reclamações do sistema bancário atualmente está concentrado nos descontos indevidos ou não autorizado na conta das pessoas, e isso se agrava muito mais quando esta pessoa possui 60 anos ou mais. Essas reclamações fazem parte de um sistema abusivo que retira recursos de pessoas sem a comunicação necessária e sem a autorização.

Isso se dá pela completa falta de fiscalização do próprio banco central que nada faz para acabar com esse verdadeiro abuso do sistema bancário brasileiro, principalmente em relação aos idosos que não tem quem reclamar, já que o sistema de atendimento dos bancos cria muitas dificuldades para o acesso à informação. A Constituição Federal do Brasil de 1988 reconhece o direito de personalidade, em seu artigo 5º, incisos V e X. O

difícil é qualificar a conduta bancária diante da complexidade de associar a lesão patrimonial a uma reparação pecuniária.

Teve como objetivo geral analisar os critérios para fixação da indenização por dano moral dentro de certa objetividade, a partir do desconto indevido de cesta bancária em contas de idosos; além de especificamente verificar o conceito de dano moral no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro; identificar a questão responsabilidade civil pelo dano moral de acordo com as regras jurídicas em curso no Brasil com relação aos descontos indevidos nas contas bancárias dos idosos; e, identificar como os idosos devem proceder no caso de solução de continuidade.

O estudo realizado também nos pontos históricos fundamentaram questões que serviram de elementos para responder a perguntas como, quais as principais dificuldades combatidas para qualificar o dano moral a partir da ocorrência do desconto de cesta básica bancária em contas de idosos. Estes elementos foram organizados no desenvolvimento da pesquisa, sendo necessário, fazer um valoroso estudo pela história.

2 Idosos

O envelhecimento é um reflexo do mais baixo crescimento populacional aliado a menores taxas de natalidade e fecundidade é, portanto, uma das consequências da transição demográfica, isto é, do declínio das taxas de fecundidade e mortalidade. Apesar de os países desenvolvidos terem maior proporção de idosos, a velocidade do envelhecimento é maior para os países em desenvolvimento. No Brasil, assim como em alguns outros países de renda média, esse crescimento ocorrerá em duas décadas, segundo projeções do National Institute of Aging (ALMEIDA, 2015); (WONG e CARVALHO, 2016).

De acordo com pesquisas do Instituto Brasileiro Geografia e Estatísticas – IBGE (2016), a tendência de envelhecimento da população brasileira se destacou mais uma vez. Os idosos considerados pessoas com mais de sessenta (60) anos já somam 25,5 milhões dos brasileiros, mais que o dobro do registrado em 2006, quando a faixa etária contabilizava 10,7 milhões de pessoas.

Em comparação entre 2011 (última pesquisa divulgada) e 2016, o grupo aumentou 7,6%, ou seja, mais 1,8 milhões de pessoas. Há dois anos, eram 21,7 milhões de pessoas. Ao mesmo tempo, o número de crianças de até quatro anos no país caiu de

16,3 milhões, em 2000, para 13,3 milhões, em 2016. Outra dimensão do processo de envelhecimento no Brasil diz respeito à sua feminização, uma vez que a maior proporção de idosos é constituída por mulheres e essa tendência tem aumentado (IBGE, 2016).

Segundo o IBGE (2016), o grupo de idosos de 60 anos ou mais será maior que o grupo de crianças com até 14 anos já em 2030 e, em 2055, a participação de idosos na população total será maior que a de crianças com até 9 anos.

A tendência do envelhecimento já foi observada no Censo de 2010, e ganhou força nos últimos seis anos. Em comparação com o último Censo, verifica-se que a participação do grupo com até 24 anos de idade cai de 47,4% em 2000 para 39,6% em 2010. E ainda essa mudança também fica clara no aumento da idade média da população, que passou de 29,4 anos em 2006 para 33,1 anos em 2016 (IBGE, 2016).

Um número importante para entender o crescimento da população idosa é a razão de dependência total, que leva em conta o coeficiente de pessoas economicamente dependentes e o de potencialmente ativas, dividido entre dependência de jovens e dependência de idosos.

Entre 2006 e 2016 aumentou de 14,9 para 19,6 a razão de pessoas de 60 anos ou mais para cada grupo em idade potencialmente ativa. A expectativa é que esse número triplique nos próximos 50 anos, chegando a 63,2 pessoas de 60 anos ou mais para cada 100 em idade potencialmente ativa em 2060 conforme o IBGE (2016).

De acordo com os dados do IBGE (2016), 55% dos idosos brasileiros são mulheres, sendo que os grupos mais idosos, com 80 anos ou mais, esse percentual aumenta para 65%, sendo maior nos países desenvolvidos, o que dificulta estudos comparativos.

A maioria da população de idosos é constituída por mulheres com 65 anos ou mais. Os números do IBGE mostram ainda que a principal fonte de rendimento dos idosos de 60 anos ou mais se dá através da aposentadoria ou da pensão, equivalendo a 66,2%, e chegando a 74,7% no caso do grupo de 65 anos.

Segundo a Organização das Nações Unidas – ONU (2017), em seu último relatório técnico “previsões sobre a população mundial”, elaborado pelo Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais, nos próximos 43 anos o número de pessoas com mais de sessenta (60) anos de idade será três vezes maior do que o atual. Os idosos representam um 1/4 da população mundial projetada, ou seja, cerca de 2 bilhões de indivíduos (no total

de 9,2 bilhões). No critério da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2016), é considerado idoso o habitante de país em desenvolvimento com 60 anos ou mais e o habitante de país desenvolvido com ou acima de 65 anos. Em 2050, a expectativa de vida nos países desenvolvidos será de 87,5 anos para os homens e 92,5 para as mulheres (contra 70,6 e 78,4 anos em 1998). Já nos países em desenvolvimento, será de 82 anos para homens e 86 para mulheres, ou seja, 21 anos (ONU, 2017).

Para Beauvoir (1990) apud Jardim et. al. (2016, p. 5), “o velho se percebe nesta condição através do outro, ou seja, pelo olhar do outro”. com isso o envelhecimento é um estudo que visa à compreensão do ser hoje e o que virá ser, segundo Debert (2014) a velhice é entendida como um tabu ou um choque que é sempre percebido pelos outros em uma sociedade capitalista, onde a terceira idade, é um termo característico da própria exclusão posta pelo mercado, tornando assim o velho incapaz.

Com relação ao sistema de saúde é inegável que o padrão de saúde do povo brasileiro tem melhorado nas últimas décadas, em consequência dos programas de vacinação, saneamento básico (água e esgoto), elevação do nível educacional da população, da elevação da ciência medica e das transformações econômicas operadas com a industrialização e sua principal resultante: a urbanização (CAMPOS, 2016).

Mas, para que esse envelhecimento pudesse seguir os mesmos padrões europeus, seria necessário que a sociedade e o Estado estivessem preparados para tal intento. Nem um, nem outro, estão preparados tanto que, o Estado brasileiro, só passou a proteger a velhice, no ordenamento jurídico a partir da Constituição de 1988. A velhice no Brasil começou a ser tratada no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro a partir de Constituição de 1934, mas apenas no campo da previdência social, e não como sujeito de direitos, apesar do aumento deste contingente populacional ser constante, desde a década de 1940.

Percebe-se claramente que a velhice era encarada pelo Estado brasileiro como desdém garantindo-lhe apenas o direito a aposentadoria, o que o eximia de maiores responsabilidades, o que leva a crer a que a velhice é um problema. Mas, pressionado pelos movimentos sociais, o sistema político brasileiro foi obrigado a mudar de visão em relação à velhice, passando a considerar a pessoa a partir de sessenta (60) anos de idade como sujeito de direitos, sendo a Constituição de 1988 o instrumento dessa garantia (SANTOS, 2016); (MELO, 2017).

A Constituição Federal estabeleceu em seu art. 230, que família, a sociedade e o Poder Público têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua dignidade, bem estar e participação na comunidade. A Lei Nº 8.842/1994, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, foi o ponto inicial para a formatação de Estatuto do Idoso, pois apresentou em nível do poder público, diretrizes de atuação e quais os Ministérios tem atribuição para implementação uma política nacional do idoso, mudando por completo a relação entre o Estado brasileiro e os idosos. Já a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS entre outros assuntos tratam do benefício de prestação continuada e das entidades assistenciais.

A Lei 10.048 de 8 de novembro de 2000, prevê a prioridade de atendimento em serviços e a Lei nº 10.173, de 09 de janeiro de 2001, trata da tramitação prioritária dos procedimentos judiciais em que uma das partes seja idoso.

Desta forma, tanto no âmbito do ordenamento jurídico nacional como no âmbito da assistência social foram instituídos elementos básicos para uma rede de proteção ao idoso, mas havia uma necessidade, ainda maior: a existência de uma lei específica, que tratasse de forma sistemática e abrangente os direitos dessa importante parcela da população, no sentido de estatuir a proteção integral à velhice, com normas que possibilitassem a sua eficácia, atribuindo meios ao Ministério Público, por exemplo, para efetivamente atuar em defesa das pessoas com mais de sessenta anos. Independente dos avanços conquistados no ordenamento jurídico brasileiro, o idoso ainda enfrenta muitos problemas. Oliveira (2017, p. 24) observa:

A sociedade brasileira ainda não equacionou satisfatoriamente a situação social do idoso, uma vez que a realidade em que este se encontra revela que as mínimas condições de sobrevivência nem sempre lhe são garantidas. (Percebe-se que nesta realidade grande parte da população idosa sofre com estereótipos da velhice e problemas sociais).

Como se pode observar nas palavras do autor, o problema não está somente em garantir direitos no ordenamento jurídico brasileiro, mas acima de tudo em vencer preconceitos enraizados na sociedade brasileira. O preconceito é uma das maiores violências cometidas pelo ser humano contra si mesmo. Esse tipo de violência é umas das maiores facetas do complexo fenômeno de ideia preconcebida, que desconhece barreiras de classe social, tipos de cultura, níveis socioeconômicos e limitações individuais. Seus incidentes ocorrem tanto no espaço privado quanto no público (MELO, 2017).

3 Bancos

A necessidade de uma instituição que oferecesse guarda segura de recursos financeiros, nasceu junto com a moeda. A denominação bancos só aparece na Itália na época do Renascimento para nomear o local onde se realizavam as trocas de moedas (MATOS, 1994).

Esse nome foi dado por que o local possuía uma mesa e as pessoas faziam suas trocas sentadas em bancos. Somente em 1406 apareceu aquilo que passou a ser denominado de banco - o Banco di San Giorgio, em Gênova, na Itália. De lá para cá esse tipo de instituição ganhou um importância fundamental na vida da sociedade que praticamente não vive mais sem eles (GITMAN, 1997).

A partir do século XVIII ganharam importância em enorme como financiadores da produção industrial nascente. Os bancos fomentaram sem dúvida todos os avanços que a Revolução Industrial se expandiu rapidamente para os outros setores da economia, como o setor primário, por exemplo, que passou, rapidamente a ter uma dependência financeira muito grande dos bancos como financiadores da produção. Em pouco tempo, passaram a financiar também atividades do setor terciário também (MISHKIN, 1999).

Mas, é partir no início do século XX que os bancos atingem um patamar de enorme importância na economia mundial sendo indispensáveis na movimentações financeiras de entidades públicas, privadas, de economia mista, pessoas físicas e instituições de governo, em todas as esferas (LAMY, 1987).

O Banco do Brasil foi criado pela Carta em 12 de outubro de 1808 e fazia parte de uma série de medidas de cunho econômico-financeiras que tinham como fulcro Carta Real Régia de 28 de janeiro de 1808, que abriu os portos do Brasil (até somente barcos portugueses poderiam aportar) (MATOS, 1994).

Essas medidas permitiram que o comércio interacional se estabelecesse o que permitiu a instalação de manufaturas no Brasil formalizado pelo Alvará de 1 de abril de 1808, além de outras instituições que tinham como objetivo político incrementar a presença longa da corte no Rio de Janeiro. No Brasil, a circulação de moeda era incipiente e, conseqüentemente, com a abertura do portos se fez haver a necessidade de criação de uma instituição financeira para gerir os recursos e a circulação das moedas fruto das transações com a abertura do comércio internacional no Brasil, além do aumento dos

serviços públicos. Tudo isso a partir do estabelecimento da corte no Brasil (MISHKIN, 1999).

Desta forma, a criação de uma instituição financeira também tinha o objetivo de financiar o Estado, o que só seria possível com a normatização da circulação da moeda, cujo excesso de emissão que teve início em 1796, para apoiar pequenas transações de empréstimo de curto prazo para fomentar a economia (GITMAN, 1997).

(LAMY, 1987).

Embora tivesse bons objetivos à criação do Banco do Brasil, foi motivada pelo financiamento da corte. Mesmo assim o banco foi implantado como uma função tripla: cobrir as despesas do Estado; financiar atividades econômicas; e, controlar a circulação da moeda (MATOS, 1994).

Já no século XIX outros bancos começaram a ser instalados e no século XX, o sistema foi se expandindo como um todo, chegando ao século XXI, a possuir uma enorme rede bancária de todos os matizes, o que facilita muito financeiras de entidades públicas e privadas, além de pessoas comuns (MISHKIN, 1999); (GITMAN, 1997); (LAMY, 1987).

3.1 O endividamento das famílias brasileiras

Uma pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) realizada no ano de 2014, em todo o território nacional, apresenta dados substanciais do endividamento das pessoas idosas no Brasil. Esse estudo apresenta um retrato exato da questão, embora não apresente conclusões sobre as causas do endividamento.

Tal estudo afirma que em 2014, o nível de endividamento dos idosos brasileiros sofreu uma redução de 0,8% em relação ao ano anterior, mas ainda é muito alto em relação a outros países cuja taxa de endividamento de pessoas idosas chega ao máximo a 30%, segundo Tovar (2013).

Aqui há a grande preocupação de não conseguir cumprir os compromissos assumidos, já que cerca muitos idosos não conseguem pagar os seus compromissos em dia, o que representa descontrole orçamentário. Embora o número de idosos endividados sejam alto, parece que as dívidas cabem dentro de seus orçamentos; já para outros idosos que não conseguem pagar suas dívidas, fica evidente que aconteceu uma completa ausência de planejamento financeiro. Segundo Faustino (2013, p. 2):

Essa ausência de planejamento financeiro fica mais evidente quando se observa os dados de idosos e suas famílias que não vão conseguir pagar suas dívidas, que embora em redução no período de 2010/2014 ainda é alto. Em 2010, eram de 8,8%; em 2011 houve uma redução da ordem de 10,6% atingindo o patamar de 8,0% dos idosos brasileiros sem condições de pagar suas dívidas; em 2012, nova redução da ordem de 11,9%, atingindo 7,1% de idosos sem condições de honrar seus compromissos; em 2013, a redução foi mínima com apenas 1,6%, o que recrudescer o número de idosos brasileiros sem condições de pagar suas dívidas para 6,9%; em 2014 aconteceu uma nova redução da ordem de 9,9% reduzindo-se o número de idosos que não podem honrar seus compromissos em 6,3%.

Esse endividamento é resultado das enormes possibilidades de crédito disponíveis no mercado como, por exemplo, cartão de crédito, cheque especial, cheque pré-datado, crédito pessoal, carnês, financiamento de carro, financiamento de casa, e, principalmente o crédito consignado para aposentados, dentre outros. Essas formas de crédito são variantes mercadológicas de instituições financeiras que disponibilizam dinheiro de acesso fácil, mas com juros muito altos. Ou seja, se o idoso pagar em dia, não haverá nenhum problema; mas se atrasar, os juros cobrados pelo atraso são estratosféricos. No caso do crédito consignado, os juros, embora pareçam baixos, são estratosféricos no final do pagamento, chegando a alguns casos a se pagar mais do que o dobro do valor conseguido.

Uma das razões para esse endividamento encontra-se, certamente no estímulo ao consumo, patrocinado pelo governo federal. Evidentemente, sabe-se que ao melhorar o seu padrão de renda, a tendência natural dos idosos e suas famílias é melhorar o seu padrão de consumo. E o que é consumo? Segundo Silva *et al.* (2010, p. 106) em um trabalho substancial de pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) diz que consumo é:

O consumo é um conjunto de processos socioculturais nos quais as pessoas se apropriam e usam produtos e serviços de forma a dizer algo sobre si mesma, a sociedade, os grupos e as localidades em que vivem. Portanto, o consumo diz respeito à totalidade das interações sociais, desde a distinção entre grupos, até o estado do sistema educacional e das inovações tecnológicas. Consumir é participar dos cenários da vida social, de suas disputas e significados. A escassez de bens impõe certa lógica: a de que alguns se apropriem dos bens e outros não, em um processo que permite a distinção e união, o reconhecimento do valor dos bens ou sua desvalorização, assim como daqueles que os consomem.

Assim se confirma o fato de que consumir é ato de afirmação social e, ao falar que a economia não apresenta problemas, fica evidente que o governo está estimulando o consumo, ou seja, não há a necessidade de prover para o futuro incerto, já que as coisas estão em plano desenvolvimento com renda em crescimento e pleno emprego.

Outra causa das muitas existentes para o endividamento de idosos é a ausência de uma educação financeira mais aprofundada no sistema educacional. Antes do advento da Lei nº 9.394/1996- Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional perdurava no país um sistema educacional que tinha embasamento na Lei nº 5.692/1971 que estabelecia no ensino de 2º grau (hoje ensino médio) o curso profissionalizante.

Nestes cursos, principalmente nas áreas de ciências sociais, havia no componente curricular o conteúdo de matemática financeira, que tinha o objetivo de estabelecer os mecanismos de ensino/aprendizagem de conteúdo matemático com foco nas finanças, mas não criava o hábito do planejamento orçamentário. Suas bases eram de matemática e não de criação de consciência financeira.

A educação financeira deveria fazer parte do currículo do ensino médio como forma de criar consciência das necessidades de controle orçamentário, dentro dos gastos familiares e conseqüentemente na orientação de pessoas idosas pelos próprios familiares. Mas, isso no Brasil não existe e não há perspectiva alguma de criação deste conteúdo nos componentes curriculares, embora dentro do que estabelece a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei nº 9.394/1996 existam os temas transversais.

Esses descritos nos denominados Parâmetros Curriculares Nacionais – PCN's e são em número de seis (6): ética, orientação sexual, meio ambiente, saúde, pluralidade cultural e trabalho e consumo. É justamente no sexto tema (trabalho e consumo) que poderia se encaixar o tema educação financeira. Mas nesse tema, segundo os PCN's, se englobam as relações de trabalho; trabalho, consumo, meio ambiente e saúde; consumo, meios de comunicação de massas, publicidade e vendas; direitos humanos, cidadania.

Como se pode observar a educação brasileira está dividida em formação do núcleo comum com os conteúdos tradicionais do ensino, como por exemplo, português e matemática e formação cidadã (temas transversais) e, não há nenhum encaminhamento de formação para a vida em família cercado de todos os aspectos sociais e humanos como, por exemplo, a educação financeira. E o que é educação financeira? Para definir esse conceito se faz necessário decompô-lo. Na primeira decomposição, tem-se o conceito

universal de educação, segundo Gadotti (1996, p. 33): “educação é o ato de educar, de instruir, é polidez, disciplinamento”, ou seja, educar é o ato de ensinar alguém algo que tenha significado para sua vida. Na segunda decomposição, tem-se o conceito de Meirelles (2006, p. 56):

Finanças (do francês *finance*) é a ciência e a profissão da gestão do dinheiro. Seu campo de estudo são as instituições financeiras, os mercados financeiros e o funcionamento dos sistemas financeiros, quer dentro de uma nação, quer no mercado internacional.

Assim, como educação é o ato de ensinar alguém sobre algo e fianças é o ato de gerir dinheiro, a educação financeira pode ser conceituada como o ato de ensinar alguém a gerir dinheiro, ou seja, tem o papel preponderante de instruir alguém a administrar seus rendimentos. Dentro destes propósitos de ensinar a administrar os rendimentos de alguém, não se pode esquecer que o conceito de administração, segundo Chiavenato (2010, p. 62) é “planejar, organizar, controlar, coordenar e comandar”, o denominado POC3. Assim educação financeira pode se conceituada de forma definitiva como o ato de ensinar alguém a planejar, organizar, controlar, coordenar e comandar os próprios rendimentos. Para efeito deste trabalho, se discorrido apenas as funções de planejamento e controle. Segundo Chiavenato (2010, p. 63) planejar é “prever”, ou seja, prever os gastos do orçamento familiar. Já orçamento familiar, segundo Souza (2007, p. 34):

Trata-se de um instrumento de planejamento que espelha as decisões da família, estabelecendo as ações prioritárias para o atendimento das demandas familiares, em face dos rendimentos. Apresenta múltiplas funções - de planejamento, contábil, financeira e de controle.

Seguindo a mesma linha de Souza (2007), Turíbio (2008, p. 37) observa que:

Orçamento é um instrumento utilizado para organizar seus recursos financeiros. O orçamento não pode ser apenas visto como um instrumento técnico ou uma ferramenta de alocação, pois se trata, de fato, de um espaço de poder, no qual são distribuídos os recursos a partir da definição das prioridades da família.

Desta forma, é através do orçamento que a família direciona a aplicação de seus recursos, que deve estar determinado em um programa de planejamento muito bem elaborado e profundamente direcionado para as prioridades que a família infere.

IV – O DANO MORAL OU MERO ABORRECIMENTO NA COBRANÇA INDEVIDA DE CESTA BÁSICA BANCÁRIA

Desde o advento da administração clássica fundamentada em Taylor e Fayol, no final do século XIX e início do século XX, tem-se notícia de preocupações com o custo industrial, justamente com base na premissa de menor custo maior lucro.

O setor secundário da economia que tem como fonte a produção industrial tem suas próprias especificidades e condicionalidades: produzir bens e para que consiga fazer isso de forma eficiente e eficaz necessita de infraestrutura que tenha velocidade, dinâmica e destreza.

Quando se produz algum bem de consumo específico, só poderá produzir outro bem de consumo se construir uma nova unidade, em função da diversidade de cada produto específico.

Desta forma, cada produto possui sua especificidade própria, sua própria identidade e sua própria essência. Já no setor de serviços, isso não acontece. No sistema bancário nunca houve a necessidade de se apurar custos unitários especificamente, completamente diferente do setor secundário cuja produção vive a mercê de mutações ou ampliações.

Já no setor bancário a produção dos serviços é realizada por pessoas e não por máquinas o que ocasiona a intensa inovação de novos produtos, sendo possível oferta-los à sua clientela em questão de dias.

Baseado nessa premissa, as tarifas são definidas não com base no custo, embora esse seja de suma importância, mas acima de tudo pelas contingências mercadológicas e pelo número de clientes que possam aferir lucros muitas das vezes exorbitantes.

Assim, os bancos fazem parte da vida em sociedade. Não importa a classe social, todos são autênticos consumidores dos serviços bancários por motivos variados, que vão desde a necessidade de sobrevivência até os mais simples e complexos desejos de consumo. Para Gomes (2015, p. 33):

As relações de consumo dos serviços bancários são bilaterais, porque se de um lado tem o fornecedor (banco), ou seja, aquele que se dispõe a fornecer os serviços variados, do outro lado tem o consumidor que é aquele que tem o desejo de adquirir o serviço, subordinado às condições e interesses impostos

pelo titular dos serviços ofertados. O movimento consumista sempre se caracterizou pelas revoltas contra as práticas abusivas dos bancos, consideradas como aviltadoras das dignidades e dos direitos pessoais dos consumidores. No início, do direito consumerista, as relações de consumo caracterizavam-se pelos negócios interpessoais, nas quais os fornecedores mantinham contato direto com os consumidores, de acordo com o mercado.

Desta forma, as relações de consumo dos serviços bancários sempre necessitaram serem regulamentadas, pois, em passado recente, esta assumia um caráter muito pessoal e, proporcionava um eventual conflito. No Caso brasileiro, a partir da Constituição Federal de 1988, esta relação necessitou da regulamentação especial, o Código do Consumidor que evolver todas as relações de consumo, inclusive em relação ao consumo de serviços bancários. Segundo Gomes (2015, p. 34) a origem do Código do Consumidor se remonta da década de 1970:

A vida do Código de Defesa do Consumidor no Brasil iniciou em 1978, em âmbito estadual, na cidade de São Paulo, com o primeiro órgão de defesa do consumidor, o Grupo Executivo de Proteção e Orientação ao Consumidor - PROCOM, que foi criado pela Lei nº. 1.903, de 1978. No âmbito federal, apenas em 1985 foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor - CNDC, pelo Decreto nº. 91.469, posteriormente extinto pelo Governo Collor de Melo e substituído pelo Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor e subordinado a Secretaria Nacional de Direito Econômico - SNDE. Mas foi com o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias que houve a edição do Código de Defesa do Consumidor, tornando-se realidade pela Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – “Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará Código de Defesa do Consumidor” (VADE MECUM, ADCT, 2006, p. 96).

Desta forma, depois de muitas iniciativas em busca da formatação de um Código do Consumidor no Brasil, que regulamentasse as relações de comércio, este entrou em vigor no ano de 1991, representando um grande avanço na ordenação jurídica brasileira, especialmente pela adoção dos institutos inovadores. “Transformou o ‘Direito do Consumidor’ em um direito especializado abrangendo vários ramos do direito brasileiro, ou seja, a responsabilidade civil que antes era de ordem privada, tornou-se pública e de interesse da sociedade” (FILOMENO, 2000, p. 37).

Continua o referido autor:

Nele estão contidas três fases preventivas no direito do consumidor: necessidade de informações adequadas acerca dos produtos e serviços; obediências às normas técnicas; e obrigações legais por parte do fornecedor. Além do mais, especializou duas outras fases ao direito do consumidor, que

são a punitiva e a indenizatória, adotando meios mais seguros e eficazes para a punição daqueles que não cumprem com as normas, permitindo o ressarcimento dos danos sofridos pelos consumidores (FILOMENO, 2000, P. 37).

Desde a sua vigência em 1991, o Código de Defesa do Consumidor foi alterado por cinco leis e várias medidas provisórias. Com essas mudanças o CDC adotou institutos jurídicos que antes não eram empregados, tais como: 1) a inversão do ônus da prova, ou seja, ficando a cargo do fornecedor; 2) a desconsideração da personalidade jurídica, ou seja, os responsáveis pela pessoa jurídica podem ser chamados; 3) permitiu a notificação dos fornecedores através dos órgãos oficiais de Defesa do Consumidor, caracterizando como desobediência a recusa de informações. Então como responsabilidade civil pode-se adotar a definição de Filomeno (2000, p. 62): “a responsabilidade civil é obrigação que pode incumbir uma pessoa a reparar o prejuízo causado a outra, por fato próprio, ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependam”.

No caso da cobrança indevida de cesta básica de serviços bancários de pessoas idosas sem a necessária autorização a questão se focaliza se o dano que o indivíduo idoso sofreu deve ou não ser reparado por aquele que causou o prejuízo, verificando que o mesmo será reparado, caracterizando dessa forma a teoria da responsabilidade civil, sendo uma contraprestação pela ideia de obrigação. Ou seja, em outras palavras, como os bancos são apenas prestadores de serviço, eles tentam se eximir desta responsabilidade, a partir do que se denomina de nexos causal, que é um dos elementos essenciais da responsabilidade civil.

Mas como lembra Glitz (2009, p. 48), “o conceito de nexos causal não é jurídico, pois decorre das leis naturais, constituindo apenas o vínculo, a ligação ou relação de causa e efeito entre a conduta e o resultado”.

Neste sentido, é importante que se entenda que a responsabilidade civil se coaduna a partir de três elementos substanciais: a ofensa a uma norma preexistente ou erro de conduta; um dano; e, o nexos de causalidade entre um e outro. No caso dos bancos, diz Meirelles (2007, p. 63):

Não deveria haver muita dúvida quando a responsabilidade civil em negócios virtuais: A ofensa a uma norma preexistente ou erro de conduta está perfeitamente estabelecida em quem presta o serviço, ou seja, ao fornecedor, ao dono do *site* de compras coletivas, já que se o objeto estiver com defeito, ele deve responsabilizar o seu fornecedor e, não vender o produto e fugir de

sua responsabilidade. A segunda essência da responsabilidade civil está no dano. Não interessa ao consumidor que causou o dano, mas de quem ele comprou com dano. E a terceira essência, que é o nexa da causalidade, está evidenciada na relação entre fornecedor (dono do *site* de compras e cliente).

Assim, a responsabilidade civil opera a partir do ato ilícito, ficando o banco obrigado a responsabilizar aquele que sofreu o dano ou prejuízo, no caso o idoso. Então a natureza jurídica da obrigação de indenizar está dividida em duas partes: as obrigações voluntárias e as obrigações legais.

Também é necessário que se observe alguns pressupostos básicos que caracterizam a responsabilidade civil, considerando o ordenamento jurídico brasileiro: Almeida (2003) diz que estes se caracterizam pela: a) ação ou omissão do agente; b) culpa do agente; c) relação de causalidade; e d) dano experimentado pela vítima.

No caso específico da cobrança indevida de cesta básica de serviços bancários de idosos sem a devida autorização, pode-se aplicar a regra estabelecida pelo Código Civil em seu art. 186: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Então se conclui que o ato ilícito é cometido por quem presta o serviço imediatamente.

No caso do agente, evidencia o prejuízo a outro a partir da prova cabal de quem provocou o dano, por ato doloso ou menos culposos por ação ou omissão, negligência ou imprudência, ficando obrigado a reparar o dano. Mas, para que seja caracterizada a responsabilidade, é necessária a prova de que o comportamento do agente causador do dano tenha sido doloso ou menos culposos, ou seja, deve ser considerada a responsabilidade subjetiva que está imposta pelo Código Civil. No caso da relação de causalidade, para que o agente causador do dano seja obrigado a reparar o prejuízo, faz-se necessário a relação de causalidade entre a ação ou omissão culposa e o dano sofrido pela vítima. No caso do dano experimentado pela vítima a responsabilidade civil só será verificada, se o dano causou prejuízo a alguém (ALMEIDA, 2003).

Então, no caso específico dos bancos que cobram de forma indevida tarifas de cesta básica no âmbito do Código do Consumidor a responsabilidade civil está diretamente ligada ao pressuposto da culpa, ou do dolo. Portanto, o âmbito da responsabilidade sem culpa aumenta significativamente em vários segmentos, além do que, a teoria da responsabilidade objetiva não pode ser admitida como regra geral, mas

somente nos casos contemplados em lei ou sob o do novo aspecto enfocado pelo Novo Código Civil.

4 Conclusão

A legislação brasileira criou mecanismos de proteção substanciais ao consumidor, principalmente a partir do advento do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº. 8.078/1990 que, se particularizou como lei que modificou profundamente as relações de comércio no Brasil, já que no passado essas relações se davam através do contato pessoal entre consumidor e fornecedor.

Essa regulamentação se tornou extremamente necessária em função, principalmente, do crescimento enorme das relações comerciais e a consequente dificuldade em se descobrir o verdadeiro responsável pelos danos causados ao consumidor.

Assim, conclui-se com esse artigo que a cobrança de cesta básica sem autorização, principalmente de idosos causa dano moral, embora a responsabilidade civil seja um fator de difícil entendimento no âmbito do Código do Consumidor. O fato da vítima, o fato da presença de um terceiro e os casos omissos, são eventos que não podem ser excluídos.

Portanto, definitivamente, se concluiu que se não houver o nexo de causalidade entre o fato ocorrido e o dano sofrido pelo indivíduo, o fornecedor não pode ser responsabilizado pelo caso concreto, mas caso exista ele (fornecedor) é o grande responsável pelo ocorrido. E o fornecedor é o banco.

Por fim, o referido artigo procurou demonstrar, de forma resumida, a opinião de sua autora, quanto da responsabilidade civil dos bancos na cobrança de tarifas de cesta básica de serviços bancários no âmbito do Código do Consumidor nas relações de consumo, não só pelos insuficientes artigos desta lei. Por fim, concluiu-se que a responsabilidade civil nas relações de consumo no âmbito do Código de Defesa do Consumidor é do fornecedor se comprovadamente intencional ou não, mas dolosa em relação a direitos e deveres.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, V. L. V. *Direitos humanos e pessoa idosa*. Brasília/DF: Secretaria dos direitos humanos, 2015. Versão digitalizada.

BRASIL. *Lei N° 8.842/1994*. Senado Federal, 1994. Disponível em <http://www.senadofederal.gov.br> Acesso em 04 de nov de 2019.

BRASIL. *Código Civil*. Brasília: Senado Federal, 2002. Disponível em <http://www.senadofederal.gov.br> Acesso em 03 de nov de 2019.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Brasília: Senado Federal, 1990. Disponível em <http://www.senadofederal.gov.br> Acesso em 03 de nov de 2019.

BRASIL. Constituição da República (1988). Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em <http://www.congressonacional.gov.br> Acesso em 05 de nov de 2019.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. *Pesquisa Nacional de Emprego*. Brasília: IBGE, 2016. Disponível em <http://www.ibge.gov.br> Acesso em 5 de nov de 2019.

BRASIL. *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei n° 5.692/1971*. Brasília: Congresso Nacional, 1996 Disponível <http://www.mec.gov.br> Acesso em 02 de nov de 2019.

BRASIL. *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei n° 9.394/1996*. Brasília: Congresso Nacional, 1996 Disponível <http://www.mec.gov.br> Acesso em 02 de nov de 2019.

BRASIL. *Lei N°. 10.741/1993 – Estatuto do idoso*. Brasília: Senado Federal, 2003. Disponível em <http://www.senadofederal.gov.br> Acesso em 05 de nov de 2019.

BRASIL. *Parâmetros Curriculares Nacionais*. Brasília: Congresso Nacional, 1996 Disponível <http://www.mec.gov.br> Acesso em 02 de nov de 2019.

CAMPOS, M. A. *Cuidar de idosos*. 2 ed. São Paulo: Summus, 2016.

CHIAVENATO, I. *Administração: teoria, processo e prática*. 5ª ed. São Paulo: Makron Books, 2010.

CNC - Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). *O Perfil do endividamento das famílias brasileiras em 2014*. Pesquisa: CNC, 2014. Disponível em <http://www.cnc.org.br/central-do-conhecimento/pesquisas/economia/perfil-do-endividamento-das-familias-brasileiras-em-2014> Acesso em 04 d nov de 2019.

FAUSTINO, E. de S. *Planejamento financeiro familiar: uma ferramenta indispensável*. Artigo, 2013. Disponível em <http://www.cnc.org.br/central-do-conhecimento/pesquisas/economia/perfil-do-endividamento-das-familias-brasileiras-em-2014> Acesso em 04 de nov de 2019.

GADOTTI, M. *Educação, segundo Paulo Freire*. Petrópolis: Vozes, 1996.

GITMAN, L. J. *Princípios da Administração*. 7ª ed. São Paulo: Marbra, 1997.

GLITZ, F. E. Z. *Consumidor e telefonia: breves apontamentos sobre a cláusula de fidelização e o prazo de instalação*. Palestra proferida no Ciclo de palestras: os grandes demandados nas relações de consumo promovida pela Escola Superior de Advocacia da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Paraná, entre os dias 21 e 23 de setembro de 2009. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Frederico_Glitz/publication/267337953_CONSUMIDOR_E_TELEFONIA_BREVES_APONTAMENTOS SOBRE A CLAUSULA DE FIDELIZACAO E O PRAZO DE INSTALACAO/links/544d7f2a0cf2bcc9b1d8eb6b.pdf Acesso em 03 de nov de 2019.

LAMY, R. *Custo de Produtos e Serviços Bancários*. São Paulo: IBCB, 1987.

MATOS, J. M. *Fixação de Preços dos Serviços Financeiros*. São Paulo: IBCB, 1994.

MEIRELLES, H. L. *Contabilidade*. São Paulo: Pioneira, 2006.

MELO, R. M. *Sinais e sintomas em geriatria*. 3 ed. São Paulo, 2017.

MISHKIN, F. S. *Moedas, Bancos e Mercados Financeiros*. 5ª ed. São Paulo: LTC, 1999.

OLIVEIRA, A. L. S. A. *E por falar em boa velhice*. 2 ed. São Paulo: Papirus, 2017.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *A questão do idoso*. Documentos técnicos. 2017. Disponível <http://www.onu.com> Acesso em 09 de out de 2019.

SANTOS, L. E. C. de V. *O impacto das cognições negativas e disfuncionais no processo de enfrentamento e adaptação à aposentadoria*. Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Instituto WP/FACCAT como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Psicologia Clínica. Brasília/DF 04 de abril de 2016. (Versão digitalizada).

SILVA, F. B. da. ARAÚJO, H. E. SOUXA, A. L. *O consumo cultural das famílias brasileiras*. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em parceria com a Unesco e o Ministério da Cultura (MinC). Disponível em https://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/Livro_completo2.pdf#page=105 Acesso em 4 de nov de 2019.

SOUZA, P. C. de O. *A dinâmica do orçamento público no Brasil*. São Paulo: RT, 2007.

TOVAR, C. A. de. *Endividamento das famílias no Brasil*. Artigo, 2013. Disponível em https://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/Livro_completo2.pdf#page=105 Acesso em 3 de nov de 2019.

TURÍBIO, N. S. *Cidadania*. São Paulo: Summus, 2007.

WONG, L. L. R.; CARVALHO, J. A. *O rápido processo de envelhecimento populacional do Brasil: sérios desafios para as políticas públicas*. R. bras. Est. Pop., São Paulo, v. 23, n. 1, p. 5-26, jan./jun. 2016.