

## **FORTALECIMENTO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DO IMPACTO DO SISTEMA PROCONSUMIDOR NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E EFETIVAÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS**

**Sumário:** RESUMO. INTRODUÇÃO. **1. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR** 1.1 Surgimento e evolução histórica da proteção do consumidor no Brasil. 1.2 Direito do Consumidor como Direito fundamental. **2. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COMO PRESTADORA DE SERVIÇO.** 2.1 Crescimento dos Serviços Bancários e a elevação do número de Conflitos. **3. IMPORTÂNCIA DO PAPEL DESEMPENHADO PELO PROCONSUMIDOR NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS.** 3.1 Estrutura e funcionamento do Sistema ProConsumidor. 3.2 Análise de atendimentos realizados pelo Sistema ProConsumidor. 3.3 Eficácia na Implementação do Projeto: Perspectivas Futuras. CONSIDERAÇÕES FINAIS. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

**ALINE MEDINA LOPES<sup>1</sup>**

**Orientador Prof. Bruno Marini**

**RESUMO:** O presente artigo aborda um tema relevante e em constante evolução. Saber qual método de resolução de conflito aplicar na relação entre o banco e o cliente tornou-se necessário com o avanço tecnológico da sociedade, visto que a dependência dos clientes na utilização dos serviços bancários é cada vez maior. Com isso, os conflitos entre eles crescem cada vez mais, sendo em sua maioria resolvidos pelo judiciário. Nesse contexto, o Sistema ProConsumidor, criado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), surgiu como um instrumento fundamental para a resolução de conflitos, adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão, que por meio de seus canais de atendimento e mecanismos de conciliação, facilita e traz mais

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, Faculdade de Direito (FADIR).

celeridade aos procedimentos realizados, além de contribuir para a desjudicialização do sistema jurídico, proporcionando uma alternativa mais rápida e menos onerosa à via judicial para a resolução de conflitos, liberando o Poder Judiciário para concentrar-se em demandas mais complexas. Em um nível geral, o objetivo da pesquisa é analisar o Sistema Proconsumidor na relação de conflitos e na efetivação da defesa do consumidor nas relações bancárias, buscando compreender como esse sistema contribui para a resolução de conflitos e propor melhorias para fortalecer a proteção dos consumidores no setor bancário. Quanto à metodologia, optou-se pelo método dedutivo, com base em análise de fontes bibliográficas, legislativas e jurisprudenciais.

**PALAVRAS-CHAVES:** relações bancárias; resolução de conflitos; sistema Proconsumidor; justiça acessível; direitos do consumidor.

**ABSTRACT:** This article addresses a relevant and constantly evolving topic. Knowing which method of conflict resolution to apply in the relationship between the bank and the customer has become necessary with the technological advancement of society, since customers are increasingly dependent on the use of banking services. As a result, conflicts between them are increasingly growing, and most of them are resolved by the judiciary. In this context, the ProConsumidor System, created by the National Consumer Secretariat (SENACON), emerged as a fundamental instrument for conflict resolution, adapted to the needs of consumer protection agencies in serving citizens, which, through its service channels and conciliation mechanisms, facilitates and speeds up the procedures carried out, in addition to contributing to the judicialization of the legal system, providing a faster and less costly alternative to the judicial route for resolving conflicts, freeing the Judiciary to focus on more complex demands. At a general<sup>1</sup> level, the objective of the research is to analyze the ProConsumidor System in the relationship of conflicts and in the implementation of consumer protection in banking relationships, seeking to understand how this system contributes to the resolution of conflicts and to propose improvements to strengthen consumer protection in the banking sector. As for the methodology, the deductive method was chosen, based on the analysis of bibliographic, legislative and jurisprudential sources.

**KEYWORDS:** banking relations; conflict resolution; Proconsumidor system; accessible justice; Consumer Rights.

## **INTRODUÇÃO**

A interseção entre o Direito Bancário e o Direito do Consumidor ocorre principalmente no contexto das relações de consumo que envolvem serviços financeiros. Bancos e outras instituições financeiras são fornecedores de serviços no sentido do Código de Defesa do Consumidor, e seus clientes são considerados consumidores. O cenário bancário brasileiro se caracteriza por uma complexa teia de relações. Essa dinâmica, por vezes, gera conflitos e desafios relacionados à efetivação dos direitos do consumidor Bancário. Nesse contexto, o Sistema Proconsumidor, criado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), surge como um instrumento fundamental para a resolução de conflitos, adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão. O Sistema, por meio de seus canais de atendimento e mecanismos de conciliação, facilita e traz mais celeridade aos procedimentos realizados.

Além disso, o sistema contribui para a desjudicialização do sistema jurídico, proporciona uma alternativa mais rápida e menos onerosa à via judicial para a resolução de conflitos, liberando o Poder Judiciário para concentrar-se em demandas mais complexas.

Todavia, embora evidenciada a importância de tal sistema, a falta de informação e efetividade nas resoluções de conflitos, ainda representa um retrocesso na defesa dos consumidores. Nesse ponto, surge a necessidade de implementação de sistemas eficientes, objetivando trazer mais segurança e celeridade ao consumidor.

Diante disso, a discussão proposta busca identificar os impactos e aspectos relativos à implementação do citado projeto no âmbito do consumidor bancário, como instrumento para facilitar o atendimento ao consumidor.

## **1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

O contexto histórico da defesa do consumidor remonta à crescente industrialização e ao aumento do consumismo a partir do século XX. Após a Segunda Guerra Mundial, o mundo experimentou um salto econômico, resultando na

produção em massa de bens e serviços. Este cenário, apesar de positivo, trouxe à tona práticas comerciais enganosas e a deterioração da qualidade de produtos, levando a um aumento nas queixas de consumidores. Historicamente, o consumo em massa, aliado à complexidade crescente das relações de mercado, evidenciou a necessidade de criar mecanismos legais para proteger os consumidores de abusos, fraudes e práticas comerciais desleais. Nos anos 1960, surgiram movimentos que lutavam por direitos dos consumidores, destacando a necessidade de proteção legal.

O primeiro grande marco na defesa do consumidor ocorreu nos Estados Unidos, quando o presidente John F. Kennedy apresentou o célebre discurso que definiu os quatro direitos básicos dos consumidores: o direito à segurança, à informação, à escolha e de ser ouvido. Esse discurso, realizado em 15 de março de 1962, no Congresso Norte-Americano, ganhou tamanha importância que passou a ser a data do dia internacional do consumidor.

Esse discurso é considerado um ponto de partida para o movimento global de proteção ao consumidor, pois a partir de então, diversas leis foram aprovadas nos Estados Unidos, ainda nos anos 1960, contendo normas de proteção dos consumidores norte-americanos (MIRAGEM, 2024, p.1)

A Europa também desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento das legislações de proteção ao consumidor. Em 1972 a Assembleia Consultiva da Comunidade Europeia aprovou a Resolução 543, que deu origem à Carta Europeia de Proteção ao Consumidor. Daí por diante, um número crescente de países deu início à elaboração e à promulgação de leis com a finalidade de proteção aos direitos do consumidor (MIRAGEM, 2024, p.4)

Outro marco importante no contexto internacional foi a Organização das Nações Unidas (ONU), que, em 1985, adotou as Diretrizes para a Proteção do Consumidor. Essas diretrizes estabelecem princípios globais para os direitos dos consumidores, como a garantia de segurança, acesso à informação e reparação de danos. Embora não sejam vinculativas, essas diretrizes serviram como base para muitos países criarem suas próprias legislações de defesa do consumidor, especialmente em nações em desenvolvimento. O foco da ONU foi garantir que as legislações levassem em consideração as necessidades dos consumidores mais vulneráveis, como aqueles em situação de pobreza ou em países com sistemas de mercado frágeis (CONJUR, 2019).

Na América Latina, as legislações de proteção ao consumidor começaram a

ganhar força a partir das décadas de 1980 e 1990, quando a maioria dos países da região estava passando por processos de democratização e reforma econômica. O Brasil, por exemplo, promulgou o Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 1990, que é amplamente reconhecido como uma das legislações mais avançadas da América Latina, inspirada em modelos europeus e nas diretrizes internacionais da ONU (CONJUR, 2016). O CDC estabelece direitos fundamentais, como a informação clara sobre produtos e serviços, proteção contra práticas abusivas e garantias de segurança. Além disso, introduziu mecanismos de resolução de conflitos, permitindo que consumidores busquem reparação por danos.

Em síntese, a defesa do consumidor é resultado de um longo processo de construção histórica e jurídica, refletindo as transformações econômicas e sociais que moldaram as relações de consumo modernas. As legislações internacionais, orientadas por organismos como a ONU e a União Europeia, têm desempenhado um papel crucial na criação de um arcabouço legal que proteja os consumidores globalmente, garantindo direitos fundamentais e promovendo um mercado mais justo e equilibrado.

### **1.1 Surgimento e evolução histórica da proteção do consumidor no Brasil**

A relação de consumo entre pessoas é um dos mais antigos meios de sobrevivência, visto que, desde muito antes do nascimento do cristianismo, já havia relações de troca de alimentos entre pessoas, quase sempre nômades, trocavam parte do seu alimento, proveniente de plantações ou de caça, por outros produtos do qual necessitava, no entanto, a motivação de compra do consumidor mudou ao longo do tempo. Comprar não é mais para atender as necessidades básicas, mas para atender necessidades pessoais de auto-realização. Assim, consumidores e fornecedores passaram a buscar informações acerca de seus direitos.

A defesa do consumidor é um tema que ganhou relevância ao longo do século XX, impulsionado pelas transformações sociais e econômicas geradas pela industrialização, urbanização e, mais recentemente, pela globalização. No Brasil, esse movimento se intensificou a partir da década de 1980, quando o país passou por profundas mudanças sociais e políticas, incluindo a redemocratização.

Apresentada através de projeto de lei, pelo, na época, Deputado Federal, Geraldo Alckmin, sendo promulgada em 11 de setembro de 1990, passando por um período de 180 (cento e oitenta) dias de *vacatio legis*, tendo vigência somente em 11

de março de 1991. (NUNES, 2012), a Lei consumerista foi um marco histórico para as relações de consumo, representando a resposta do legislador às demandas sociais por uma proteção mais eficaz dos consumidores, que ao longo dos anos tem se mostrado um instrumento fundamental para garantir a justiça e o equilíbrio nas relações de mercado.

Antes da criação da lei 8.078/90, o Código Civil era aplicado às relações entre consumidores e fornecedores/prestadores de serviço. Após a vigência da lei, todas as ações que versam sobre o tema passaram a ser regidas pelo Código de Defesa do Consumidor (THEODORO JÚNIOR, 2017).

Outro importante avanço na defesa do consumidor no Brasil foi o Código nº 2.181 de 1997, que dispõe sobre a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que integra órgãos como os Procons, as Defensorias Públicas, e o Ministério Público, coordenando ações para garantir a aplicação do CDC e promover a solução de conflitos.

No plano internacional, o Brasil também segue as recomendações da ONU e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que estabelecem diretrizes globais para a proteção dos consumidores. Essas organizações reconhecem o consumo como um direito humano fundamental, e as legislações de defesa do consumidor devem garantir segurança, transparência e justiça nas relações de mercado (OCDE, 2022).

A tutela dos direitos do consumidor no Brasil, no âmbito legislativo, constitui tema deveras recente, não obstante tenham surgido a partir do segundo quartel do século recém findo algumas leis que, embora visando a proteção a outros segmentos da vida social e econômica, tenham ensejado uma tutela indireta às relações de consumo. No modelo legislativo, sem dúvida, reside a fonte normativa para os demais tipos de tutela aos direitos do consumidor, como de resto o seria para qualquer outra atividade. Aqui se manifesta essencialmente a função do Estado-legislador.

Em resumo, a defesa do consumidor no Brasil tem uma base sólida, construída ao longo de décadas de evolução legislativa e social. O **CDC** continua sendo a principal referência, mas novas legislações e mecanismos de proteção têm sido incorporados para responder às demandas de um mercado em constante mudança, assegurando que os direitos dos consumidores sejam preservados e respeitados.

## 1.2 Direito do Consumidor como Direito fundamental.

O direito do consumidor é amplamente reconhecido como um direito fundamental, essencial para a promoção da dignidade humana e a proteção da autonomia dos indivíduos nas relações de consumo, respaldado pela Constituição Federal de 1988, pela qual reconhece-se o direito do consumidor como matéria fundamental:

**Art. 5º** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

**XXXII** - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

[...]

Em outras palavras, a Constituição Federal de 1988 é a origem da codificação tutelar dos consumidores no Brasil, pois no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias encontra-se o mandamento (Gebot) para que o legislador ordinário estabelecesse um Código de Defesa e Proteção do Consumidor, o que aconteceu em 1990. É a Lei 8.078, de 1990, que aqui será chamada de Código de Defesa do Consumidor e abreviada por CDC (Benjamin, 2021).

No contexto contemporâneo, onde as interações comerciais são predominantemente mediadas por empresas e instituições, garantir que o consumidor tenha seus direitos respeitados é crucial para um ambiente econômico justo e equilibrado. A noção de consumidor como vulnerável é um dos pilares dessa proteção. O legislador reconhece que, muitas vezes, os consumidores se encontram em desvantagem frente às grandes corporações, o que justifica a necessidade de um sistema jurídico que defenda seus interesses. Essa vulnerabilidade é ainda mais evidente nas relações bancárias, onde práticas complexas e obscuras podem levar a abusos. Pois, os bancos entre as diversas instituições financeiras do país, praticam suas atividades, como mencionado no artigo 927, parágrafo único do Código Civil, de forma habitual e orientada para a obtenção de fins econômicos, e dizer que na atuação bancária não há risco de dano efetivo àqueles em cujo interesse ela se desenvolve e se presta é desconsiderar o gigantismo das operações e dos serviços bancários, que pelo vulto qualitativo e, sobretudo, quantitativo de que se revestem, implicam por sua natureza, risco para os direitos de outrem (ALVES, 2005).

Assim, a efetivação do direito do consumidor como direito fundamental requer

um esforço conjunto entre o Estado, as instituições e a sociedade civil. É necessário que todos os atores envolvidos promovam uma cultura de respeito e defesa dos direitos do consumidor, garantindo que a justiça social e a dignidade humana sejam preservadas nas relações de consumo. Assim, o fortalecimento dessa proteção não apenas beneficia os consumidores, mas também contribui para um mercado mais ético e responsável.

Por fim, de um lado, como direito fundamental é um direito subjetivo (direito do sujeito, direito subjetivo público, geral, do cidadão), que pode e deve ser reclamado e efetivado por este sujeito de direitos constitucionalmente assegurados, o consumidor; seja contra o Estado (é a chamada eficácia vertical dos direitos fundamentais, eficácia entre o Estado e o consumidor dos direitos fundamentais) ou nas relações privadas (é a chamada eficácia horizontal dos direitos fundamentais, entre dois sujeitos do direito privado, por exemplo, efeito dos direitos fundamentais entre um consumidor e um banco, conhecida pela expressão alemã *Drittwirkung*). Em outras palavras, o direito fundamental deve ser respeitado, respeitado de acordo e em conformidade com a lei infraconstitucional (eficácia indireta, pois através de norma infraconstitucional, dos direitos fundamentais, como o CDC) e as exigências da dignidade da pessoa humana (eficácia direta dos direitos fundamentais nas relações privadas) (Benjamin, 2021).

## **2 A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COMO PRESTADORA DE SERVIÇO.**

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental na sociedade moderna, oferecendo uma ampla gama de serviços essenciais para o funcionamento da economia. Como prestadoras de serviço, elas vão além de simplesmente oferecer crédito e gerir poupanças; sua função se estende ao fornecimento de serviços financeiros especializados que facilitam o dia a dia dos consumidores e das empresas. A confiança e a eficiência dessas instituições são cruciais para promover a circulação de dinheiro, o investimento e o crescimento econômico. Operam em um ambiente regulatório complexo, que visa garantir a estabilidade do sistema financeiro e a proteção dos consumidores. Diversas leis e normas regulatórias moldam a atuação dessas instituições, promovendo transparência e responsabilidade (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2022).

Nas palavras de Etiane Kohler, as instituições financeiras são pessoas jurídicas de direito público ou privado, que tenham como atividade principal ou

acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. (KOHLENER 2012, p. 18).

Entre os principais serviços prestados por essas instituições estão a concessão de crédito, a administração de contas bancárias, a intermediação de pagamentos, e a oferta de produtos de investimento. O crédito, por exemplo, é uma ferramenta vital que permite aos consumidores financiar a compra de bens e serviços, enquanto as empresas utilizam empréstimos para expandir suas operações, inovar e criar empregos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2022).

Diante da importância dos serviços prestados pelas instituições financeiras, surge a necessidade de uma regulamentação rigorosa e eficaz. As leis que regem o setor financeiro têm como objetivo garantir o funcionamento adequado dessas instituições, proteger os direitos dos consumidores e preservar a estabilidade do sistema econômico. Sem um arcabouço legal claro e eficiente, haveria riscos de abusos, fraudes e instabilidade financeira, o que afetaria diretamente a confiança do público e o crescimento econômico, pois a relação entre instituição financeira que oferta o crédito ao consumidor é uma relação abusiva, que enxerga o consumidor moderno como uma fonte eterna de lucros.

Uma das principais legislações é a Lei de Proteção ao Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que assegura direitos aos clientes de instituições financeiras, como a transparência nas informações sobre produtos e serviços e a proteção contra práticas abusivas. Essa lei é crucial para garantir que os consumidores tenham acesso a informações claras e precisas sobre tarifas, taxas de juros e contratos.

Pois, à luz do artigo 14<sup>a</sup> do Código de Defesa do Consumidor, respondem de maneira objetiva. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (BRASIL, 1990).

O Código do Consumidor, em seu art. 3, § 2º, incluiu expressamente a atividade bancária no conceito de serviço. Desde então, não resta a menor dúvida de que a responsabilidade contratual do banco é objetiva, nos termos do art. 14 do mesmo Código. Responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados a seus clientes por defeitos decorrentes dos serviços que lhes presta (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 465)

Outra norma importante é a Lei das Instituições Financeiras (Lei nº 4.595/1964), que estabelece a estrutura e a supervisão do sistema financeiro nacional. Essa lei define os tipos de instituições financeiras, suas funções e as diretrizes para a atuação do Banco Central do Brasil, que é responsável pela regulamentação e supervisão do setor.

Contudo, apesar da previsão legislativa, nota-se que o indivíduo moderno, não tem mais no consumo algo secundário, o desejo é de sentir-se inserido, de poder consumir e manter uma posição social “respeitável”. Com isso, as instituições estabelecem um estilo de vida condicionado pelo ato de consumo e para isso instiga necessidades recorrentes que são seguidas de resultados que as satisfazem. No anseio de satisfazer as necessidades que lhe são impostas para assim poder sentir-se inserido em determinado grupo social, o consumidor encontra nas relações bancárias uma alternativa para satisfação imediata dessas necessidades, necessidades essas que sempre serão renovadas.

Desta maneira, para discorrer sobre o acesso célere à justiça, é preciso discutir acerca da contextualização de tal acesso, qual o meio aplicado, qual sistema, e quais as normas previstas na Lei que garantem o acesso à justiça, tratando-se de buscar aquilo que é justo, seja ele, por via judicial ou administrativamente, pois ao contrário do que muitos imaginam, há uma grande diferença entre acesso à justiça e acesso ao judiciário, esses dois parâmetros da justiça não são sinônimos, uma vez que, “Acesso ao Judiciário” é apenas um gênero do “Acesso à Justiça”, haja vista que há vários meios de ter acesso a Justiça, não só por meio do Judiciário (LUCON, 2022).

## **2.1 Crescimento dos Serviços Bancários e a elevação do número de Conflitos**

O setor bancário tem vivenciado uma expansão significativa nas últimas décadas. As relações bancárias são objeto de significativas transformações, resultantes, dentre outros fatores, do grande desenvolvimento tecnológico dos meios de pagamento e facilitação da realização de operações financeiras. E, da mesma forma, pela absorção de grandes contingentes de novos clientes e seu interesse por novos produtos, da massificação do crédito, assim como dos efeitos da globalização econômica e do aumento da interdependência das atividades financeiras em nível internacional (Miragem, 2019)

Em consulta ao Relatório de Cidadania Financeira 2021, verifica-se que o

crescimento reflete a maior inclusão bancária da população e a diversificação dos produtos oferecidos, como contas digitais, cartões de crédito, financiamentos e investimentos. Contudo, ao mesmo tempo que os serviços bancários se expandem e se tornam mais acessíveis, o número de conflitos relacionados a essas operações também tem aumentado de forma proporcional.

Uma das razões para esse aumento está na complexidade dos produtos e serviços oferecidos. Com a crescente digitalização e a variedade de opções disponíveis, muitos consumidores enfrentam dificuldades em compreender completamente as cláusulas contratuais, as taxas aplicadas e os riscos envolvidos. Essa falta de entendimento pode levar a divergências entre o cliente e a instituição financeira, muitas vezes resultando em conflitos que acabam nos tribunais.

Além disso, a agilidade proporcionada pelos serviços digitais, embora seja um ponto positivo, também pode gerar problemas. A rapidez das transações online e a automatização de processos podem levar a erros, como cobranças indevidas, bloqueio de contas sem aviso prévio ou a não conclusão de pagamentos. Esses incidentes geram insatisfação e podem se transformar em disputas judiciais, especialmente quando os bancos não resolvem rapidamente essas questões por meio dos seus canais de atendimento.

Outro fator importante é a supervisão e a regulação do sistema financeiro nacional e, por consequência, das instituições financeiras que o integram, desenvolvem-se predominantemente no âmbito do direito administrativo. Nesse sentido, tanto o regime de autorização de funcionamento das instituições financeiras quanto o exercício das competências de controle e fiscalização pelo Banco Central do Brasil, e seu poder sancionador, expressam o poder de polícia da administração. No mesmo diapasão, desenvolve-se a competência regulatória exercida em matéria bancária, tanto pelo Conselho Monetário Nacional quanto pelo Banco Central do Brasil (Miragem, 2019).

A proteção da fidúcia nas relações bancárias, reconhecida como um dever do Estado, que o exerce por meio da regulação e supervisão da atividade das instituições financeiras, com a finalidade de assegurar a estabilidade e promover o desenvolvimento do sistema financeiro nacional. Tal finalidade é expressa pela legislação, em diversos aspectos: na disciplina das relações entre os bancos e sua clientela, das instituições financeiras entre si e de sua conduta individual em relação à sociedade, visando à estabilidade do sistema econômico (Miragem, 2019).

A regulação do setor bancário, não acompanha na mesma velocidade as inovações tecnológicas. Com a chegada de novos modelos de negócios, como as *fintechs*, e a oferta de serviços disruptivos, como pagamentos instantâneos e empréstimos online, o mercado financeiro se tornou mais dinâmico, mas também mais suscetível a problemas relacionados à segurança de dados, fraudes e má prestação de serviços.

O crescimento dos serviços bancários também intensificou a concorrência entre as instituições financeiras, que buscam atrair clientes oferecendo condições mais atraentes, como juros mais baixos ou isenção de tarifas. No entanto, essa competitividade pode, por vezes, resultar em práticas abusivas, como a venda casada de produtos ou a oferta de crédito sem uma análise criteriosa da capacidade de pagamento do consumidor. Essas práticas, quando detectadas, são outra fonte comum de disputas entre bancos e clientes.

A solução desses conflitos, em grande parte dos casos, recai sobre o Poder Judiciário. As reclamações relacionadas a serviços bancários representam uma fatia significativa das ações consumeristas. Questões como cobrança indevida, contratos abusivos, negativação indevida de nome, e falhas nos serviços digitais são constantemente levadas aos tribunais. Isso sobrecarrega o sistema judiciário e pode atrasar a resolução de disputas que poderiam ser resolvidas de forma mais ágil por meio de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação ou a arbitragem.

Nesse cenário, tanto os bancos quanto os clientes precisam estar mais atentos às boas práticas e ao cumprimento da legislação vigente. Para as instituições financeiras, investir em transparência, atendimento de qualidade e mecanismos eficazes de resolução de problemas pode ser a chave para reduzir a quantidade de litígios. Já para os consumidores, é essencial entender os produtos e serviços contratados, ler atentamente os contratos e estar ciente dos seus direitos.

Em resumo, o crescimento dos serviços bancários trouxe benefícios inegáveis, como a ampliação do acesso ao crédito e a facilidade nas transações financeiras. Contudo, o aumento dos conflitos decorrentes dessa expansão exige uma atenção maior das instituições, do poder regulador e da justiça, para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados e que os serviços oferecidos sejam prestados de forma ética e transparente.

### **3 IMPORTÂNCIA DO PAPEL DESEMPENHADO PELO PROCONSUMIDOR NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS.**

Para melhor elucidação da sua importância no desempenho do Proconsumidor, é necessário trazer primordialmente a formação do sistema jurídico brasileiro que permitiu e se faz necessário a criação do sistema.

No Brasil, é possível identificar vários elementos no ordenamento jurídico que possuem a finalidade de estimular métodos alternativos para a resolução de conflitos como, por exemplo, o acesso à Justiça, garantido pela Constituição Federal; a Lei nº 9.099/1995, que criou os Juizados Especiais Cível e Criminal; a Lei da Arbitragem; e a Lei da Mediação. No entanto, o Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos, no Brasil, ganhou força maior com o atual Código de Processo Civil, que entrou em vigor em março de 2016. Referido Código passou a prever o estímulo à conciliação, mediação e arbitragem, outras formas extrajudiciais de resolução de demandas e ordenou a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos.

Além disso, a modernização do Judiciário também visa o nivelamento da tecnologia da informação e Comunicação dos Tribunais de acordo com a Resolução n. 90 e o planejamento nacional de tecnologia da informação e comunicação do Poder Judiciário na Resolução n. 99 que em seu artigo 1º expressa:

**Art. 1º** Fica instituído o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, com suas metas e indicadores, constantes do Anexo I desta resolução, sintetizados nos seguintes componentes:

1-Missão: Promover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional. II- Visão: Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.

III-Atributos de valor para Sociedade:

- a) Celeridade;1
- b) Modernidade;
- c) Acessibilidade;
- d) Transparência;
- e) Responsabilidade social e ambiental;
- f) Imparcialidade;
- g) Ética;
- h) Probidade. (BRASIL, 2009, online)

É evidente a preocupação com a modernização dos sistemas para promover melhorias no Judiciário Brasileiro.

Outrossim, é inexistente qualquer previsão estabelecendo como condição para a demanda judicial de lides de consumos a adoção de procedimentos administrativos prévios. Entretanto, o art. 6º, VII do código de defesa do consumidor,

estabelece como direito básico dos consumidores acesso a órgãos judiciários e administrativos:

**Art. 6º** São direitos básicos do consumidor:

**VII** - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Cabe ressaltar que, crê-se que a lei jamais deixará de considerar um direito quanto a sua lesão ou ameaça, pelo Poder Judiciário, posto que, garante em sua integralidade a proteção disposta na constituição, para qualquer indivíduo, sem qualquer discriminação étnica, sexual, racial, etc.

Nas palavras de Dinamarco, o acesso à justiça representa mais do que o ingresso no processo e o acesso aos meios que ele oferece. O acesso à justiça é o problema ligado à abertura de vias de acesso ao processo, tanto para a postulação de provimentos como para resistência (1987, p. 52).

Dá-se que, tal garantia, tem em decorrência o jurisdicionado lento, quanto às movimentações processuais, principalmente nas decisões dos Magistrados, tornando-se inoportuno, e mesmo que oportuno, deixa de ser efetivado, o que é comumente conhecido pela ineficácia do sistema da justiça, deixando aquilo que é amparado pela Constituição, desfavorecido.

Nesse sentido, frente o custo financeiro alto de alcançar o Acesso à justiça, e a onerosidade das vias Judiciais para resolução de conflitos, a contribuição para a desjudicialização do sistema jurídico, proporciona uma alternativa mais rápida e menos onerosa à via judicial para a resolução de conflitos, liberando o Poder Judiciário para concentrar-se em demandas mais complexas. Uma vez que, a maior parte da população não possui recurso financeiro suficiente para tal, deixando de lado o amparo de seu direito, que está sendo lesado. Em sua doutrina, o autor Bruno Miragem, compreende que no âmbito das relações de consumo, o art. 4º, inciso V, do CDC, já dispõe dentre os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, para o incentivo da criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

Já o despertar para novos métodos de solução de controvérsias a partir da aplicação das novas tecnologias resulta de duas constatações: a) a primeira, mais geral, quanto às dificuldades associadas ao longo tempo de tramitação e aos custos de demandas judiciais, ou de reclamações junto aos órgãos administrativos,

comprometendo a própria efetividade da resposta dada ao consumidor no caso de violação de seus direitos; e b) o descompasso entre novas formas de contratação eletrônica à distância pela internet, inclusive entre consumidores e fornecedores sob diferentes jurisdições, e o exercício das pretensões do consumidor pelos meios tradicionais do Poder Judiciário ou dos órgãos administrativos, que acrescentam às razões do item anterior, muitas vezes, o desinteresse ou impossibilidade prática de cumprimento das decisões porventura prolatadas. Essas circunstâncias estimulam o desenvolvimento de meios alternativos de solução de controvérsias, expressão sob a qual se designam tanto procedimentos previstos na legislação processual (p.e1x. mediação – arts. 3º, § 3º, 166 e ss, e 334 do Código de Processo Civil), quanto em legislação especial (arbitragem, prevista na Lei nº 9.307/1996). No âmbito internacional, quando realizados como alternativa ao processo judicial (em especial no caso da mediação extrajudicial e da denominados sob a expressão em língua inglesa *Alternative Dispute Resolution* (MIRAGEM, 2020, p.78).

Sendo assim, a implementação de um Sistema voltado à acessibilidade de Justiça adequada a todos os cidadãos pode ser concretizada por meio das resoluções alternadas de conflitos, a fim de satisfazer e dar efetividade a uma justiça digna, plena, célere e eficaz.

Diante do exposto, em uma realidade preocupante de intensificação de recebimento de fluxo de reclamações bancárias, faz-se necessário uma análise das causas subjacentes e da busca por soluções eficazes para garantir os direitos dos consumidores e um mercado bancário mais justo, em cumprimento ao compromisso de oferecer soluções mais céleres, justas e acessíveis, garantindo a efetividade dos direitos consumeristas, e para alcançar tal celeridade existem ferramentas muito úteis, que serão explanada a seguir.

### **3.1 Estrutura e funcionamento do Sistema Proconsumidor.**

A estrutura do Proconsumidor é composta por diferentes agentes de defesa do consumidor, como os Procons e outros órgãos reguladores. Esses órgãos utilizam a plataforma digital do sistema para registrar reclamações, monitorar o comportamento das empresas e intervir quando necessário para solucionar conflitos. Dessa forma, a ferramenta oferece uma visão ampla e integrada dos problemas enfrentados pelos consumidores, permitindo o acompanhamento em tempo real das demandas e o mapeamento das principais queixas em cada setor da economia.

Tal estrutura se dá com base no Código de Defesa do Consumidor, bem como no Decreto de número 2.181/1997 que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Legislação pertinente.

Uma das ferramentas mais importantes utilizada é o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). Este sistema integra dados de reclamações e fiscalizações, permitindo o compartilhamento de informações entre os órgãos em todo o país. Através do SINDEC, os órgãos de proteção podem acessar um banco de dados unificado que ajuda a identificar padrões de infrações e problemas recorrentes em setores específicos, facilitando ações preventivas e corretivas.

Assim, o ProConsumidor surge como um novo sistema nacional de atendimento ao consumidor disponível aos órgãos de defesa, que está substituindo o Sindec, pois, trata-se de um sistema mais intuitivo e ajustado às demandas dos órgãos de defesa do consumidor em suas interações com o público e instituições, qual seu propósito é oferecer atendimentos mais ágeis e encaminhamentos mais eficientes, permitindo que as soluções desejadas sejam alcançadas com maior rapidez (Boletim SINDEC e ProConsumidor - 2023).

Um dos principais avanços é a digitalização, que proporciona maior agilidade em diversas ações. Assim, seguindo essa tendência de modernização, a Senacon iniciou um processo que pode transformar todos os órgãos de defesa.

O funcionamento do sistema é relativamente simples. O consumidor pode registrar sua reclamação diretamente nos órgãos de proteção do consumidor ou através do portal online, descrevendo o problema enfrentado com o fornecedor de produtos ou serviços. Após o registro, a empresa tem um prazo estabelecido para responder e propor uma solução para o caso. Se a empresa não resolver o problema de maneira satisfatória, o órgão de defesa do consumidor pode intervir, aplicando medidas que variam desde notificações ou ações judiciais, se necessário.

A interação com outras entidades e órgãos também é uma característica da estrutura do Sistema Proconsumidor. Entre os tipos de atendimentos disponíveis no Sistema, para resolução de conflitos, o mais utilizado é a CIP, Carta de Informações Preliminares, uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor, na qual é possível resolver a demanda do consumidor sem a necessidade de instaurar um processo administrativo. (Boletim SINDEC e ProConsumidor - 2023). A notificação permite

realizar a solicitação de informações ou documentos do consumidor perante o fornecedor, e aferir o índice de solução preliminar de cada empresa, ou seja, o percentual de demandas resolvidas pelo fornecedor quando ele recebe essa notificação.

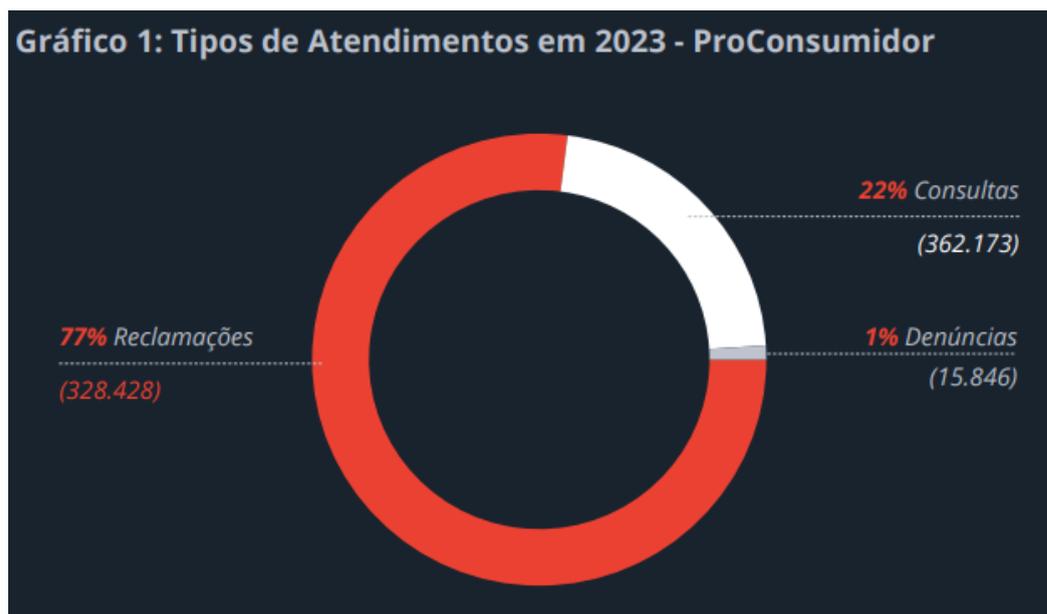
O Sistema Proconsumidor permite também que o governo obtenha dados estatísticos importantes sobre os principais problemas enfrentados pelos consumidores, como fraudes, cobranças indevidas e práticas abusivas. Isso ajuda na formulação de políticas públicas e no aprimoramento da legislação de defesa do consumidor. Empresas e setores econômicos podem ser monitorados com maior precisão, e o desempenho de cada um deles em termos de resolução de conflitos pode ser analisado, aumentando a transparência para o consumidor final.

Outra função relevante do Proconsumidor é atuar na mediação de conflitos de forma extrajudicial. Ao incentivar a resolução amigável dos problemas entre consumidores e empresas, o sistema contribui para desafogar o Judiciário e agilizar a solução de controvérsias, muitas vezes por meio de acordos que atendem ambas as partes. Isso reduz o tempo de espera para a solução dos casos e proporciona mais eficiência ao processo.

Em resumo, o Proconsumidor é um sistema que visa garantir os direitos dos consumidores de forma prática e eficiente. Sua estrutura integrada e o funcionamento simplificado permitem que os cidadãos tenham acesso facilitado à justiça e ao respeito de seus direitos nas relações de consumo. Além disso, a coleta de dados e o monitoramento constante das empresas ajudam a promover um mercado mais equilibrado e transparente, beneficiando toda a sociedade.

### **3.2 Análise de atendimentos realizados pelo Sistema ProConsumidor.**

Segundo o Boletim Sindec e Proconsumidor, no ano de 2023, foram registrados um total de 1.670.935 demandas nos órgãos integrados ao Proconsumidor, sendo 1.292.916 reclamações, 362.173 consultas e 15.846 denúncias.



**Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC**

As reclamações consumeristas relacionadas a serviços bancários lideram as estatísticas. Esses dados destacam os principais focos de insatisfação dos consumidores com relação a serviços financeiros e de consumo.

Os assuntos mais demandados envolvem questões relacionadas a cartões de crédito, débito e de lojas, como problemas com cobranças, uso indevido, ou dificuldade de acesso aos serviços (161.657 reclamações, 12,50% de 100%).

O segundo assunto mais demandado envolveu questões com empréstimos consignados e cartões de crédito relacionados ao INSS, provavelmente sobre taxas, condições de pagamento e renegociações (104.998 reclamações, 8,12% de 100%).

Assim como os problemas mais reportados, como cobranças indevidas de serviços e produtos não solicitados ou não reconhecidos (172.129 reclamações, 13,31% de 100%). Seguidos da dificuldades em renegociar dívidas ou parcelamentos, geralmente relacionado a acordos não cumpridos ou propostas inadequadas (132.867 reclamações, 10,28% de 100%) e cobranças abusivas ou indevidas para alteração ou cancelamento de contratos, muitas vezes em desacordo com as condições inicialmente acordadas (103.516 reclamações, 8,01% de 100%).

A demais os gráficos a seguir fornecem uma visão sobre o desempenho no volume de atendimentos e eficiência na solução dos casos, apresentando o percentual de resolução de problemas com as instituições.

## SERVIÇOS FINANCEIROS

Quantidade de Atendimentos

◆ 2021

◆ 2022

◆ 2023



Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Bradesco, Itaú e BMG são os bancos com os maiores números de atendimentos em 2023, enquanto instituições menores como Banco Daycoval e C6 Bank têm números mais baixos.

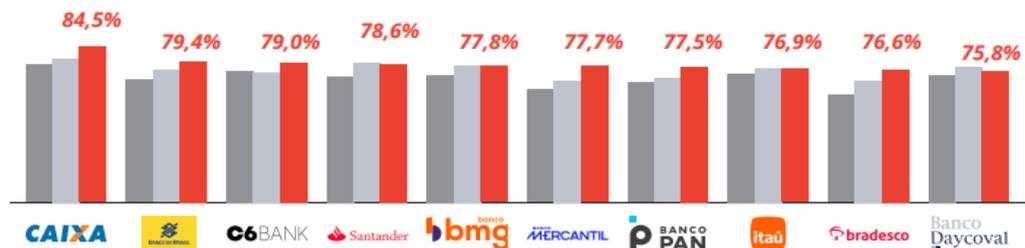
## ÍNDICE DE SOLUÇÃO PRELIMINAR

Média do Setor: 77,6%

◆ 2021

◆ 2022

◆ 2023



Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

A média de solução preliminar do setor é de 77,6% em 2023. A Caixa Econômica e o Banco do Brasil têm as melhores taxas de solução, acima de 84%, enquanto o Banco Daycoval apresenta a menor solução, com 75,8%.

Portanto, pelo número de reclamações estar entre os mais altos, existe a necessidade de que as mesmas sejam respondidas de forma rápida, para que não ocorra um acúmulo de demandas nos órgãos.

### **3.3 Eficácia na Implementação do Projeto: Perspectivas Futuras.**

Após a implementação do sistema Proconsumidor, diversas melhorias significativas foram observadas nos órgãos de defesa do consumidor. Destacou-se a eficiência na resolução de conflitos, com a introdução de mecanismos de mediação, coleta e análise centralizada de dados sobre reclamações, que permitem identificar padrões de abusos e orientar ações preventivas. O fortalecimento da comunicação foi outro aspecto importante, a colaboração entre diferentes órgãos possibilitou uma resposta mais ágil a denúncias e irregularidades, garantindo uma proteção mais efetiva ao consumidor.

Desde a sua implementação, o Proconsumidor demonstra sua importância e relevância com dados oficiais registrados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor SINDEC que é também monitorado pela SENACON Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, trazendo 1.292.916 reclamações, 362.173 consultas e 15.846 denúncias no ano 2023.

Por conta desta elevada demanda, este Sistema tem que se modernizar constantemente, sempre buscando novas formas para atendimento ao público e acompanhamento de demandas. Em março de 2023, em parceria com a Senacon, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) divulgou uma carta aberta, com as principais demandas relacionadas ao fortalecimento dos direitos do consumidor no Brasil. Na lista de propostas do Sistema, ao menos dois pontos têm relação direto com a alteração e evolução da plataforma Proconsumidor, como a inclusão de um módulo de superendividamento no Pró Consumidor e a criação de módulos específicos para autuações, processos administrativos e fiscalizações na plataforma (Projuris, 2021).

Em síntese, o fortalecimento da imagem de Sistemas como o Proconsumidor aumenta a celeridade nas resoluções de conflitos nos órgãos de defesa, incentivando um número maior de consumidores a buscarem assistência e a confiarem nas instituições de proteção. Essas melhorias contribuíram para um ambiente de consumo mais seguro e equilibrado, refletindo em uma sociedade mais justa.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

A análise do Sistema Proconsumidor no contexto das relações entre bancos e consumidores revelou sua importância como uma ferramenta estratégica para a resolução de conflitos no setor financeiro. Com a crescente dependência dos serviços bancários por parte dos consumidores e o aumento proporcional dos conflitos decorrentes dessas relações, a necessidade de métodos ágeis e eficazes de solução de disputas torna-se evidente. Nesse sentido, o Sistema Proconsumidor se destaca por oferecer uma via extrajudicial que, além de eficiente, reduz a sobrecarga do Poder Judiciário e proporciona soluções rápidas e menos onerosas para ambas as partes.

O Proconsumidor, ao operar como uma plataforma digital, possibilita maior acessibilidade e transparência nos processos de resolução de conflitos, democratizando o acesso à justiça e permitindo que o consumidor tenha um espaço onde suas demandas sejam analisadas de maneira mais célere. Este sistema também incentiva as instituições financeiras a se envolverem em práticas de resolução amigável de conflitos, promovendo um relacionamento mais equilibrado entre os clientes e os bancos.

Entretanto, apesar de sua relevância, os desafios relacionados à falta de informação adequada aos consumidores sobre o funcionamento do Proconsumidor e à eficácia das resoluções ainda limitam o seu pleno potencial. Muitos consumidores, especialmente aqueles menos familiarizados com as ferramentas digitais, desconhecem a existência do sistema ou não sabem como utilizá-lo adequadamente, o que pode enfraquecer seu impacto. Por isso, é fundamental que haja um esforço contínuo por parte dos órgãos de defesa do consumidor, assim como das próprias instituições financeiras, para divulgar amplamente a existência do sistema e garantir que seus usuários compreendam todas as etapas do processo.

Outro aspecto que merece atenção é a necessidade de aprimoramento constante dos mecanismos de conciliação oferecidos pelo Proconsumidor. Embora já seja uma alternativa mais rápida em comparação à via judicial, a complexidade das relações bancárias exige soluções cada vez mais especializadas. A implementação de tecnologias que permitam monitorar de maneira mais eficaz o cumprimento das decisões e o desenvolvimento de novas técnicas de conciliação são medidas que podem fortalecer ainda mais o sistema e a confiança dos consumidores.

Em suma, o Sistema Proconsumidor tem desempenhado um papel significativo na resolução de conflitos bancários e na promoção da defesa dos direitos

do consumidor. No entanto, para que ele atinja seu máximo potencial, é crucial que sejam implementadas melhorias na conscientização e uso de tecnologias que garantam um maior controle e na eficiência das resoluções, a fim de garantir maior segurança jurídica e satisfação aos consumidores. Pois, a desjudicialização dos conflitos, ao lado do fortalecimento de mecanismos extrajudiciais, se apresenta como uma tendência irreversível e benéfica, desde que acompanhada por uma estrutura de suporte sólida e adaptada às necessidades reais dos usuários. Portanto, o futuro da defesa do consumidor no setor bancário depende de uma integração eficaz entre tecnologia, legislação e um compromisso contínuo com a educação e proteção dos direitos dos cidadãos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. p. 27.

BRASIL. **DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2181.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm).

OCDE (2022), **Estudos da OCDE sobre a política de conduta empresarial** responsável: Brasil

BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2022. **Instituições de pagamento**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/instituicaoopagamento>

**Relatório de Cidadania Financeira, 2021**. Disponível: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/rif/relatorio\\_de\\_cidadania\\_financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/rif/relatorio_de_cidadania_financeira_2021.pdf)

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**; 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato, **Curso de direito do consumidor**, 7 ed. São Paulo: Saraiva 2012

**Nina Ribeiro e o pioneirismo na defesa do consumidor**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/64694/nina-ribeiroepioneirismo-na-defesa-do-consumidor-no-brasil>

KÖHLER, Etiane Barbi. **Direito bancário**. 1 ed. Rio Grande do Sul: Unijul, 2012.

CAVALIERI FILHO, Sérgio, **Programa de responsabilidade civil**, 10ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL, LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964, institui o Código de Defesa do Consumidor, disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l4595.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm), acesso em 07, de novembro, de 2024.

BRASIL, **Decreto Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990**, institui o Código de Defesa do Consumidor, disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm), acesso em 07, de novembro, de 2024.

**BOLETIM SINDEC E BOLETIM PROCONSUMIDOR.** Disponível em: [https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim\\_ProConsumidor\\_Sindec\\_2023\\_final\\_compressed1.pdf](https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim_ProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf). Acessado em 13/06/2024, às 13:00 hrs;

**BOLETIM SINDEC E BOLETIM PROCONSUMIDOR.** Disponível em: [https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim\\_ProConsumidor\\_Sindec\\_2023\\_final\\_compressed1.pdf](https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim_ProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf). Acessado em 09/06/2024, às 09:31 hrs;

MIRAGEM, Bruno. Capítulo I. **A Atividade Bancária e Sua Regulação Jurídica** In: MIRAGEM, Bruno. **Direito Bancário**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/direito-bancario/1199168713>. Acesso em: 11 de Outubro de 2024.

**BOLETIM SINDEC E BOLETIM PROCONSUMIDOR.** Disponível em: [https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim\\_ProConsumidor\\_Sindec\\_2023\\_final\\_compressed1.pdf](https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim_ProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf). Acessado em 13/06/2024, às 13:00 hrs;

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: senado, 1990. Disponível em: . Acesso em: 03 mar. 2024.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. São Paulo: Rev. Tribunais, 1987

L14181 (planalto.gov.br) Acessado em 16/06/2024, às 15:00 hrs;

LUCON, Paulo et al. **Acesso à Justiça para Além de Cappelletti e Garth: A Resolução de Disputas na Era Digital e o Papel dos Métodos Online de Resolução de Conflitos (Odr) Na Mitigação da Crise de Justiça no Brasil** In: LUCON, Paulo et al. **Direito, Processo e Tecnologia**, São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2022. Disponível em Acesso à Justiça para Além de Cappelletti e Garth: A Resolução de Disputas na Era Digital e o Papel dos Métodos Online de Resolução de Conflitos (Odr) Na Mitigação da Crise de Justiça no Brasil | Jusbrasil Doutrina. Acessado em 16/06/2024, às 15:47 hrs;

ALVES, Vilson Rodrigues. **A Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Bancários**.

3. ed. Campinas: Servanda, 2005.

MIRAGEM, Bruno. Capítulo I. **Origens históricas do Direito do Consumidor** In: MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro (RJ):Editora Forense. 2024.

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Cláudia; BESSA, Leonardo. **I. Introdução ao Direito do Consumidor** In: BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Cláudia; BESSA, Leonardo. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-do-consumidor/1250397051>. Acesso em: 13 de Outubro de 2024.

ProConsumidor: conheça a plataforma que substitui o Sindec ([projuris.com.br](http://projuris.com.br)) Acesso em: 13 de Outubro de 2024.