



DANO MORAL E A FALTA DE CARÁTER PEDAGÓGICO: UM INCENTIVO PARA MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

MORAL DAMAGE AND THE LACK OF PEDAGOGICAL CHARACTER: AN INCENTIVE FOR POOR SERVICE PROVISION BY FINANCIAL INSTITUTIONS

Sandro Rodrigo Pereira¹
Elizeu Luiz Toporoski²

RESUMO

Nos últimos anos, a má prestação de serviços por instituições financeiras tem causado prejuízos significativos aos consumidores. Este estudo explora a distinção entre "dano moral" e "mero aborrecimento" bem como a balização do caráter pedagógico das indenizações no contexto do direito do consumidor, analisando como essa distinção influencia a elegibilidade para compensação em ações judiciais. A pesquisa se fundamenta nas teorias de Oliveira (2018), Melo (2012) e Santana (2014), que defendem uma abordagem pedagógica na reparação de danos morais, incentivando práticas mais éticas e responsáveis por parte das instituições financeiras. Utilizando-se de análise crítica das legislações e práticas atuais, nota-se que o Código de Defesa do Consumidor, especialmente o artigo 5º, fornece uma base legal robusta para a proteção dos consumidores, incluindo medidas como assistência jurídica gratuita e promotorias especializadas. Os métodos incluem a revisão de literatura e a análise de casos submetidos à análise judicial, evidenciando a necessidade de revisão as práticas das instituições financeiras. A falta de caráter pedagógico nas reparações pode incentivar a má prestação de serviços, prejudicando os consumidores e minando a confiança no mercado financeiro. As considerações finais apontam que a adoção de uma abordagem pedagógica, como sugerida por Oliveira, Mela e Santana, não apenas compensa os danos causados, mas também promove um ambiente mais ético e transparente, prevenindo futuros problemas.

Palavras-chave: reparação pedagógica; dano moral; transparência financeira; direito do consumidor.

¹Acadêmico da 10ª fase do Curso de Direito, Universidade do Contestado – UNC. Marfá. Santa Catarina. Brasil. E-mail: sandro.pereira@aluno.unc.br

²Mestre em Direito. Professor do curso de Direito da Universidade do Contestado, Campus Marfá. Santa Catarina. Brasil. E-mail: elizeu.toporoski@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1283-9094>

ABSTRACT

In the last years, the poor service provision by financial institutions has caused significant losses to consumers. This study explores the difference between “moral damage” and “mere annoyance” as well as the trivialization of the pedagogical character of the indemnifications in the context of consumer’s law, analyzing how this difference influences the eligibility for compensation on lawsuits. The research founds itself on the theories of Oliveira (2018), Melo (2012) and Santana (2014), that defend a pedagogical approach in the damage reparation, encouraging ethic and responsible practices by the financial institutions. Using a critical analysis of laws and current practices, states out that the Consumer’s Defense Code, especially the 5th article, supply a strong legal foundation for consumer protection, including measures such as free of charge juridic assistance and specialized prosecutors. The methods include the review of literature and lawsuits analysis, evincing the need of revision of the practice done by financial institutions. The lack of pedagogical character on the repairs may encourage the poor service provision, impairing consumers and mining the trust on the financial market. The final considerations points that the adoption of a pedagogical approach, as proposed by Oliveira, Mela and Santana, not only compensates the caused damages, but also promotes a more ethical and transparent environment, preventing future problems.

Keywords: pedagogical reparation; moral damage; financial transparency; consumer law; business.

Artigo recebido em: 19/08/2024

Artigo aceito em: 02/10/2024

Artigo publicado em: 12/12/2024

Doi: <https://doi.org/10.24302/acaddir.v6.3.5576>

1 INTRODUÇÃO

O dano moral é uma categoria de indenização estabelecida dentro do instituto da responsabilidade civil e, com ele, objetiva-se reparar as lesões causadas aos direitos da personalidade, assim entendidos como dano extrapatrimonial. Nesta seara, o objetivo da condenação à indenização por dano moral apresenta dois vieses: um de trazer ao lesionado uma reparação de caráter compensatório, já que não se pode em inúmeras vezes recolocar o prejudicado na situação pretérita ao evento danoso, e outro como forma de coibir abusos pelo lesador, com caráter pedagógico, para evitar novas lesões.

Nesse contexto, empregou-se o método dedutivo na pesquisa bibliográfica realizada, notadamente com propósito exploratório, visando também possibilitar uma análise da jurisprudência no que tange ao tema tratado. Ainda em relação à

3526

bibliografia, fundamenta-se na doutrina, na legislação estadual e federal vigente, em artigos científicos e nos julgados recentes, bem como em informações referentes às reclamações realizadas contra instituições financeiras, da Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR. Concebem-se, a partir de seu banco de dados, os relatórios pertinentes aos Processos Administrativos Sancionatórios instaurados entre 15 de abril de 2019 e 15 de abril de 2024, devendo-se salientar que essa verificação abarcou apenas as reclamações registradas no PROCON/PR, bem como os relatórios dos PROCONS Municipais de Mafra - SC e Rio Negro- PR.

As análises e coleta de dados foram realizadas através dos sistemas SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e PROCONSUMIDOR – Sistema Nacional de Atendimento do Consumidor, utilizado pela Coordenação PROCON/PR desde maio de 2022, e pelos relatórios de atendimentos dos PROCONS de Mafra e Rio Negro. Estes elementos fornecem um panorama detalhado sobre a insatisfação dos consumidores e a atuação das instituições financeiras (PROCONS PARANÁ, RIO NEGRO e MAFRA SC).

No contexto da análise da má prestação de serviços financeiros, o estudo intitulado "Dano Moral e a Falta de Caráter Pedagógico: Um Incentivo para Má Prestação de Serviços pelas Instituições Financeiras" é particularmente pertinente, pois investiga a necessidade de uma abordagem pedagógica na reparação e prevenção de danos morais, defendida por autores como Oliveira (2018), Melo (2012) e Santana (2014), argumentando-se que a simples compensação dos danos não é suficiente, sendo necessário impor um caráter educativo nas sanções aplicadas às instituições financeiras com o fito de promover práticas mais éticas e responsáveis.

Dessa sorte, a distinção entre "dano moral" e "mero aborrecimento" é basilar, notadamente pela correta classificação dos danos afetar diretamente a elegibilidade para compensação e a promoção de um mercado mais justo e transparente. O Código de Defesa do Consumidor, especialmente o artigo 5º, sublinha a importância de garantir assistência jurídica integral e gratuita, instituir promotorias especializadas e criar mecanismos eficazes para a resolução de litígios, reforçando a proteção dos consumidores contra práticas abusivas (BRASIL, 1990).

2 FALTA DE CARÁTER PEDAGÓGICO NAS INDENIZAÇÕES

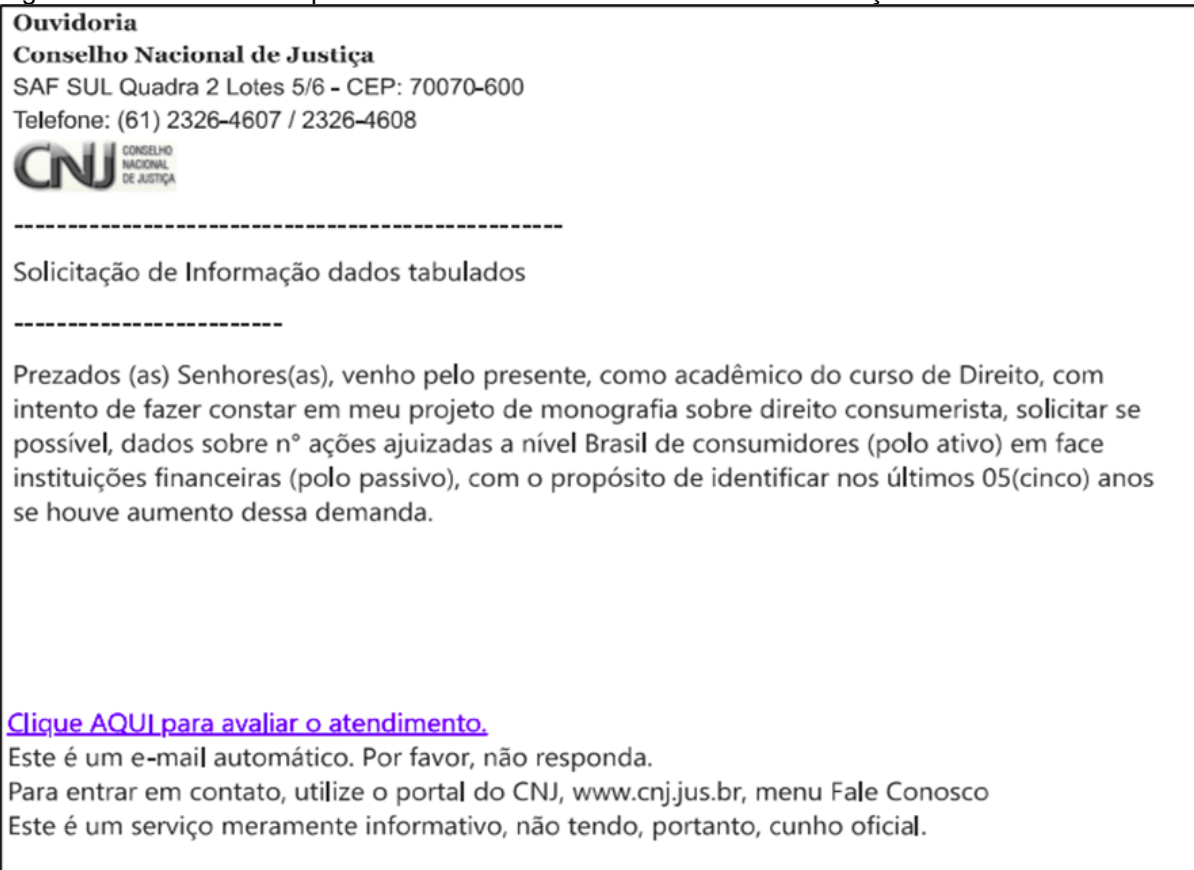
Ao se questionar a ausência de caráter pedagógico nas indenizações por danos morais fixadas em casos de abusos realizados por instituições financeiras, nos moldes positivados no Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), identifica-se a necessidade de perscrutar o conceito das consequências geradas na ausência de caráter educativo como a perpetuação de práticas abusivas e as deficiências na prestação de serviços prestados (BRASIL, 1990).

Nesse rumo, a não imposição de consequências suficientemente rigorosas e educativas faz com que as indenizações deixam de atuar como um mecanismo dissuasório eficaz, permitindo a continuidade de comportamentos prejudiciais aos consumidores. Cite-se, por oportuno, inteligência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 14, que assegura a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação dos serviços. (BRASIL, 1990).

Por outro lado, a coleta e análise de dados sobre casos de dano moral envolvendo instituições financeiras desvela que há uma certa ausência de abordagem pedagógica nas decisões judiciais indenizatórias e isso pode estar contribuindo para o aumento no número de reclamações e ações judiciais.

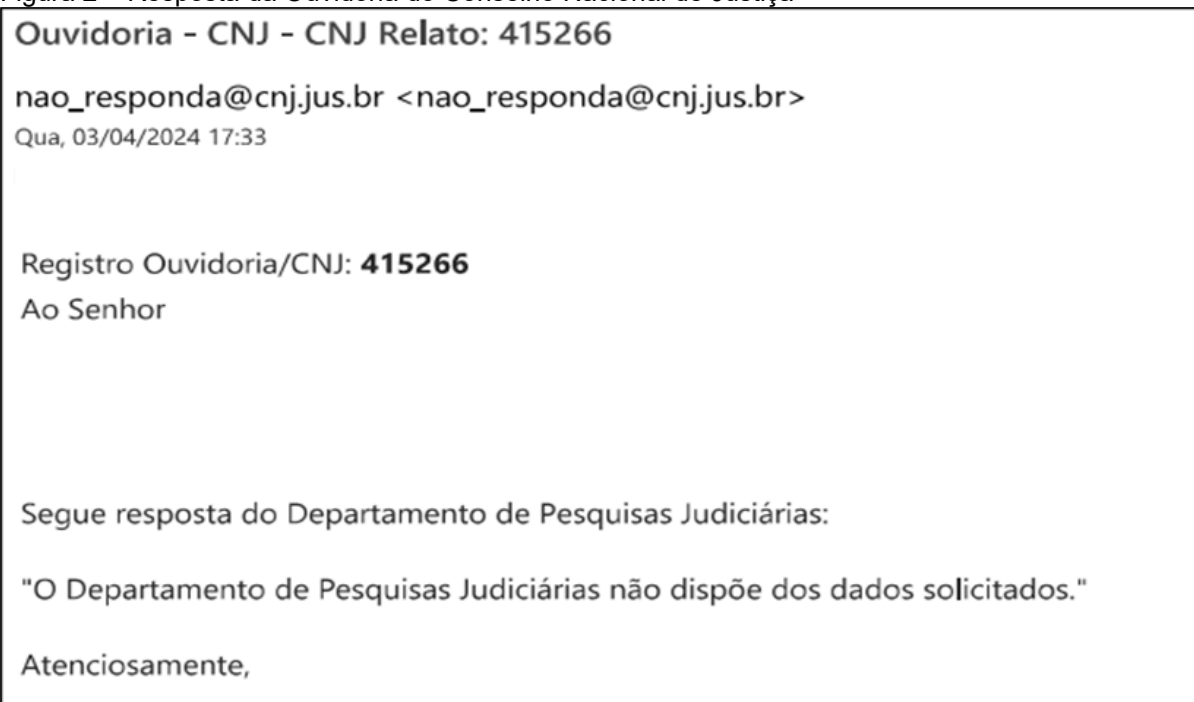
Todavia, apesar da existência de tal fato tão facilmente evidenciado, infere-se que o judiciário, até o presente, não se preocupou em aprontar um sistema baseado em tais dados para gerir estas informações e traçar soluções efetivas à questão submetida à análise. Segue, pois, o registro:

Figura 1 – E-mail enviado para a ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça



Fonte: O Autor (2024)

Figura 2 – Resposta da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça



Fonte: O Autor (2024)

Nesse sentido, conforme a informação trazida pelo próprio CNJ, o judiciário brasileiro ao não observar o número crescente de ações de consumidores prejudicados pelas instituições financeiras, não consegue concatenar as informações sobre a relação que o baixo valor das indenizações frente ao poderio econômico das Instituições financeiras, faz só aumentar ainda mais esses números (CNJ, 2024).

Observando-se esse posicionamento, o Poder Judiciário demonstra possuir um entendimento de “linha caracterizadora do dano extrapatrimonial”, com o propósito de conter ou barrar uma onda de processos ajuizados com o objetivo de se aproveitar dessa nova modalidade de indenização, que teria como fato gerador, um prejuízo invisível, gerando efeito inverso com a banalização do mero dissabor (BRAGA NETTO; FARIAS; ROSENVALD, 2019).

Nesta linha de entendimento, surgiram os primeiros julgados do Superior Tribunal de Justiça tratando do assunto. Confira-se:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. NOTIFICAÇÃO FEITA PELO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO A CORRENTISTA, COMUNICANDO-LHE O INTENTO DE NÃO MAIS RENOVAR O CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO. EXERCÍCIO REGULAR DE UM DIREITO. MERO ABORRECIMENTO INSUSCETÍVEL DE EMBASAR O PLEITO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. – Não há conduta ilícita quando o agente age no exercício regular de um direito. – **Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.** Recurso especial conhecido e provido (BRASIL, 2003, Grifo nosso).

Sequencialmente, muitas das decisões vêm se mantendo no entendimento da não configuração de dano moral, por mais que haja falha das instituições para com os consumidores, havendo, inclusive, alguns entendimentos do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná que dispõem:

O mero dissabor, o aborrecimento e a irritação, tal como revelados no caso, não têm o condão de acarretar o dano moral, menos ainda, de constituir título indenizatório. Com efeito, partilhar do entendimento de que qualquer aborrecimento surgido na vida em sociedade, além de fazer parte da normalidade do nosso dia-a-dia, possa romper o equilíbrio psicológico do ser humano, seria desvirtuar o instituto do dano moral, ensejando indenizações pelos mais triviais dissabores. Por outro lado, a gravidade será apreciada em função da tutela do direito: "o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. **‘Assim, embora se reconheça que a situação criada causou aos autores certo aborrecimento, não houve dano moral, suscetível de indenização.** Correta a r. Sentença’ (PARANÁ. Tribunal de Justiça. 2008, Grifo nosso).

Passe-se a observar que conforme a linha de entendimento da jurisprudência do STJ, desde 2003, vem ao encontro dos julgados mais contemporâneos, mantendo um juízo da não reparação de danos sofridos pelos consumidores.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSÓRCIO. FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO RETIRADO DO SÍTIO ELETRÔNICO DA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO DESTINATÁRIO DO PAGAMENTO POR PREJUÍZOS DECORRENTES DE FRAUDE. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. ILEGITIMIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE GEROU O BOLETO. BOLETO OBTIDO JUNTO À ADMINISTRADORA DO CONSÓRCIO. DECISÃO CORRETA NESTE TOCANTE. **RELATOR VENCIDO QUANTO À OCORRÊNCIA DE DANO MORAL.** PRINCÍPIO DA COLEGIALIDADE. **DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** PRECEDENTES DESTA TURMA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso parcialmente provido (PARANÁ. Tribunal de Justiça, mar. 2019, Grifo nosso).

Constata-se ainda, em decisões mais recentes, que dentro do próprio órgão julgador existem divergências no tocante ao entendimento sobre a configuração do dano moral, eis que, o consumidor acometido por ocorrência de fraude na relação de consumo, resta-se vencido pelo juízo predominante da não indenização de dano moral, mantendo as instituições financeiras vencedoras, sem precisar desembolsar valor algum pela falha no atendimento, seguindo com o mesmo comportamento.

RECURSO INOMINADO. DIREITO BANCÁRIO. COMPRA EM SITE. BOLETO EMITIDO E RECEBIDO. FRAUDE. **RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES INDEVIDAMENTE PAGOS. AUSÊNCIA DE DANOS MORAIS. MERO DISSABOR.** PRECEDENTES DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (PARANÁ. Tribunal de Justiça, abr. 2019, Grifo nosso).

Destarte, observa-se que em diversas decisões, principalmente referindo-se a questões de direito bancário, tem-se a não caracterização da repetição indébito pelos valores pagos indevidamente, que deveriam ser considerados também como uma forma de indenização, conforme preconiza o Código de Defesa do Consumidor em seu art.42 parágrafo único e também na inteligência do Código Civil em seu art. 940.

Art. 42. [...]

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável (BRASIL, 1990).

Art. 940. Aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressalvar as quantias recebidas ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição (BRASIL, 2002).

Como também é reiterada e confirmada a ausência de dano moral, com o entendimento na maioria das vezes sustentado pela alegação de falta de má-fé das instituições financeiras, restando assim, tudo como mero dissabor para o consumidor prejudicado, e sobrevivendo condenações às instituições financeiras a somente a devolução do que já não era delas, sem nenhuma medida de caráter indenizatório ou pedagógico.

RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMISSÃO DE BOLETO FALSO. FRAUDE DE TERCEIRO. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO. ACESSO DE TERCEIRO AOS DADOS CADASTRAIS DO CONSUMIDOR. **FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA AFASTADA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO (PARANÁ. Tribunal de Justiça, 2021, Grifo nosso).

Assim, nota-se, que em decisões com dano material comprovado e afastada a culpa da vítima (consumidor), o dano moral de caráter pedagógico foi afastado, evidenciando clara incoerência com o ordenamento jurídico vigente no país ao se negar a promoção de tais direitos quando evidentemente cabíveis.

De outro norte, os Procons têm se mostrado eficazes em suas atuações como órgão de defesa do consumidor, conforme dados e informações fornecidas, demonstrando que, ainda quando há a negativa clara de direitos individuais por parte do judiciário, instâncias administrativas logram êxito em solver as demandas consumeristas levadas a efeito pelos administrados (PROCON PARANÁ, 2024).

Nesta toada, a revisão dos processos administrativos sancionatórios instaurados no PROCON/PR fornece insights sobre a frequência e a natureza das práticas abusivas, permitindo uma avaliação crítica da eficácia das indenizações concedidas (PROCON PARANÁ, 2024).

Assim, a correlação entre o montante e a natureza das indenizações por dano moral e a recorrência de práticas abusivas por parte das instituições financeiras,

baseando-se no princípio da informação e transparência estabelecido no artigo 6º, III do CDC, foi avaliada pela pesquisa para fins de determinar se as indenizações estão cumprindo seu papel de educar e dissuadir as empresas causadoras de condutas prejudiciais, bem como se concentra em identificar lacunas nas políticas atuais de indenização e propondo soluções para garantir que essas práticas sejam efetivamente desencorajadas, promovendo um ambiente mais justo e transparente no mercado financeiro (BRASIL, 1990).

No contexto da proteção ao consumidor, a falta de caráter pedagógico nas indenizações por dano moral em casos de abusos por parte das instituições financeiras tem sido objeto de crescente preocupação.

Segundo Oliveira (2018), a ausência de consequências rigorosas e educativas para as instituições financeiras, nos casos de má prestação de serviços, resulta na perpetuação de práticas abusivas, já que as indenizações não atuam de forma eficaz como mecanismo dissuasório. Essa situação está em desacordo com o que preconiza o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), especialmente em seu artigo 14, que trata da responsabilidade do fornecedor pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação dos serviços.

Mello (2012) argumenta que a adoção de uma abordagem pedagógica nas indenizações por dano moral poderia promover mudanças comportamentais nas instituições, incentivando uma prestação de serviços mais ética e responsável.

Além disso, a análise dos processos administrativos sancionatórios instaurados no PROCON/PR revela que a falta de caráter pedagógico nas indenizações tem contribuído para o aumento das reclamações e ações judiciais, evidenciando a ineficácia das atuais políticas de reparação (SANTANA, 2014).

Almeida (2015) reforça a necessidade de transparência e informação, conforme estipulado pelo artigo 6º, III do CDC, para garantir que as indenizações sejam realmente suficientes para desencorajar práticas abusivas.

3 ANALISE DAS ORIENTAÇÕES REALIZADAS NOS PROCONS DE MAFRA-SC E RIO NEGRO – PARANÁ

Nos últimos anos, os PROCONS de Rio Negro e Mafra registraram um número significativo de atendimentos relacionados a instituições financeiras, refletindo uma

crescente insatisfação dos consumidores com os serviços prestados. Em Rio Negro, os dados mostram um total de 553 atendimentos nos últimos três anos, com uma variação considerável ao longo desse período: 139 atendimentos em 2021, 132 em 2022, e um aumento substancial para 282 em 2023.

Esse aumento acentuado pode ser interpretado como um indicativo de falhas persistentes e crescentes na prestação de serviços financeiros, que não foram adequadamente abordadas pelas instituições responsáveis, conforme informado pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON RIO NEGRO- PR, 2024).

Em Mafra, os dados fornecidos pelo PROCON local evidenciam uma tendência semelhante, mas com volumes mais elevados de atendimentos.

De 2019 a 2023, os atendimentos variaram significativamente, começando com 583 atendimentos em 2019, aumentando para 814 em 2020, e diminuindo para 604 em 2021. A diminuição observada em 2021 pode ser atribuída à implementação de duas leis estaduais: a Lei 18.160 de 12/07/2021 e a Lei 18.232 de 25/10/2021, que possivelmente tiveram um impacto positivo na mitigação das reclamações (PROCON MAFRA-SC, 2024). Extraem-se das legislações citadas:

Art. 1º Fica proibido às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, a efetuar crédito, na conta de beneficiários do INSS, sem contrato ou consentimento dos mesmos, a fim de efetivar empréstimo consignado.

Art. 2º Caberá ao infrator multa no valor de 50 (cinquenta) salários-mínimos, dobrada em caso de reincidência.

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber, em até 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação (SANTA CATARINA. Lei n. 18.160, 12 jul. 2021).

Observa-se pelo teor da referida lei, que em um primeiro momento o legislador busca coibir os abusos das instituições financeiras para com os consumidores.

Art. 1º É vedada a oferta e/ou contratação de empréstimo ou financiamento de qualquer natureza, por meio de ligação telefônica para aposentados e pensionistas, no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Art. 2º Em caso de descumprimento desta Lei, o infrator ficará sujeito às sanções previstas nos arts. 56 a 59 do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das demais sanções de natureza civil e penal aplicáveis.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação (SANTA CATARINA. Lei n. 18.232, 25 out. 2021).

Nesse sentido, pela literalidade do conteúdo da legislação catarinense fica evidenciado que o teor coercitivo com imposição de sanções se mostra efetivo para coibir as práticas abusivas e a má prestação dos serviços pelas instituições financeiras, corroborando com o estudo em questão.

No entanto, em 2023, houve novamente um aumento para 742 atendimentos, sugerindo que as medidas legais podem não ter sido suficientes para garantir a melhoria contínua dos serviços financeiros, sugerindo que as intervenções estatais devem ser continuas.

Além disso, é importante destacar o alto índice de resolução de conflitos pelo PROCON de Mafra, que se mantém em 91%, conforme informado pela diretora do Procon de Mafra <procon@mafra.sc.gov.br>.

Esse dado revela a eficácia dos mecanismos de mediação e resolução de disputas disponíveis, que ajudam a evitar o ajuizamento de ações judiciais, otimizando, inclusive, efetiva solução das demandas trazidas pelos jurisdicionados.

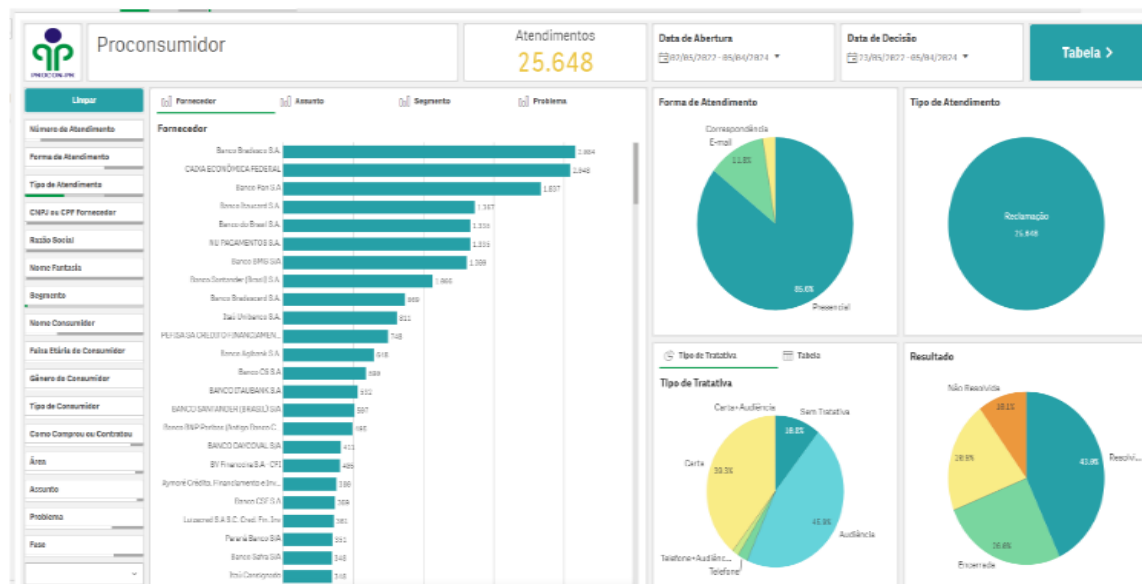
Contudo, a quantidade persistente de reclamações sugere que as instituições financeiras ainda têm um longo caminho a percorrer em termos de melhoria dos serviços prestados e atendimento às expectativas dos consumidores (PROCON MAFRA-SC, 2024).

A análise desses dados sugere a necessidade de uma revisão crítica das práticas das instituições financeiras, bem como a implementação de políticas mais eficazes e rigorosas para garantir a satisfação e proteção dos consumidores. (PROCON MAFRA-SC, 2024).

A integração de um caráter pedagógico nas indenizações por dano moral, conforme discutido por Oliveira (2018), Mello (2012) e Santana (2014), poderia atuar como um incentivo para as instituições financeiras melhorarem seus serviços e evitarem práticas abusivas, contribuindo assim para um mercado financeiro mais justo e transparente.

3.1 ANÁLISE GRÁFICO DAS RECLAMAÇÕES DO PROCON – PR

Gráfico 1 – Reclamações do PROCON-PR



Fonte: PROCON PARANÁ (2024)

Os dados fornecidos se referem ao número de atendimentos realizados pelo Procon Paraná nos anos de 2022, 2023 e uma previsão para 2024. Nota-se, analisando detidamente tais números:

- 2022: 7.663 atendimentos
- 2023: 14.316 atendimentos
- 2024 (até abril 2024): 3.669 atendimentos

Crescimento em 2023:

- Em 2022, o Procon Paraná realizou 7.663 atendimentos.
- Em 2023, houve um aumento significativo para 14.316 atendimentos.

Dessa forma, em um rápido cálculo aritmético pode-se observar evolução no número de 7.663 atendimento em 2022 para 14.663 atendimentos no ano de 2023. Portanto, em 2023, houve um aumento de aproximadamente 86,71% no número de atendimentos em comparação a 2022.

Esse crescimento significativo pode indicar diversos fatores, como maior conscientização dos consumidores, mudanças nas políticas de atendimento ou aumento de problemas enfrentados pelos consumidores (Gráfico 1).

Assim, os dados do Procon Paraná indicam um aumento significativo no número de atendimentos em 2023, refletindo um aumento nas demandas e Processos Administrativos Sancionatórios, com possíveis problemas enfrentados pelos consumidores, tudo conforme resposta da Coordenadora do PROCON-PR – Secretaria do Estado da Justiça e Cidadania, Sra. Claudia Francisco Silvano <www.consumidor.gov.br - www.procon.pr.gov.br>.

No entanto, a previsão para 2024 indica que esses números se manterão como no ano anterior, o que pode indicar piora nas relações de consumo ou outras mudanças no ambiente econômico e regulatório que afetam o relacionamento entre consumidores e empresas, bem como a continua falha na prestação dos serviços pelas instituições que já conhecem, pelos julgados, que as possíveis indenizações se houverem, serão ínfimas (PROCON PARANÁ, 2024).

4 EFEITOS DA FALTA DE VALORES ÉTICOS E MORAIS NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A ausência de valores éticos e morais nas instituições financeiras pode ter um impacto significativo na qualidade dos serviços prestados aos clientes. Esse déficit pode manifestar-se de diversas maneiras:

Práticas Abusivas: A falta de ética pode levar a práticas abusivas, como a cobrança de taxas indevidas, venda de produtos financeiros inadequados ou oclusão de informações cruciais, prejudicando a transparência necessária para uma relação saudável com o cliente (ROMANO, 2021).

Perda de Confiança: Clientes tendem a perder a confiança em instituições que não demonstram integridade, o que pode resultar em uma fuga de clientes para concorrentes mais confiáveis (RAMOS, 2022).

Aumento de Reclamações: A ausência de valores éticos pode aumentar significativamente o número de reclamações e litígios, como evidenciado pelos dados do Procon Paraná (PROCON PARANÁ, 2024).

Impacto na Reputação: Instituições que não operam de maneira ética podem sofrer danos à sua reputação, o que pode ser difícil de reparar e impactar negativamente seus negócios a longo prazo (BANDEIRA *et al.*, 2015).

4.1 PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE E RESPONSABILIDADE

Para mitigar os impactos negativos decorrentes da falta de ética, as instituições financeiras podem adotar diversas medidas tais como:

Código de Ética: Implementação de um código de ética robusto que guie as ações e decisões dos colaboradores, estabelecendo padrões claros de comportamento (BONELLI; ALVES, 2023).

Treinamento Contínuo: Oferecer treinamento contínuo aos funcionários sobre a importância da ética e da responsabilidade no setor financeiro (ALMEIDA, 2015).

Governança Corporativa: Fortalecimento das práticas de governança corporativa para assegurar que as decisões sejam tomadas de maneira transparente e responsável (SOUSA *et al.*, 2023).

Mecanismos de Denúncia: Criação de canais de denúncia seguros e confidenciais para que colaboradores e clientes possam reportar práticas antiéticas sem medo de retaliação (FRANÇA; FRANÇA; NOVAES, 2018).

Responsabilidade Social: Envolver-se em iniciativas de responsabilidade social que demonstrem um compromisso com a comunidade e com práticas empresariais sustentáveis (BONELLI; ALVES, 2023).

A par de tal contexto, vê-se que a integridade e a responsabilidade nas instituições financeiras são metas essenciais para garantir a qualidade dos serviços prestados e a confiança dos clientes. A promoção de valores éticos robustos não só melhora a reputação das instituições, mas também contribui para um ambiente financeiro mais justo e transparente. As medidas sugeridas são passos concretos que podem ser adotados para mitigar os impactos negativos da falta de ética e promover um ambiente de negócios mais saudável e confiável.

A reparação pedagógica visa não apenas compensar a vítima, mas também educar o infrator para prevenir futuras violações (HOUAISS; VILLAR, 2001). O dano moral, por sua vez, busca ressarcir o indivíduo por abalos em sua honra e dignidade (VENOSA, 2012). Já a transparência financeira é essencial para assegurar a precisão

das informações financeiras divulgadas (MARTINS; DINIZ; MIRANDA, 2020). No âmbito do direito do consumidor, a proteção dos interesses dos consumidores é fundamental para garantir a segurança e qualidade dos produtos e serviços (MARQUES, 2011). Finalmente, a ética empresarial orienta o comportamento das empresas em suas atividades comerciais, promovendo a responsabilidade social (VASCONCELOS; GARCIA, 2014).

A ausência de valores éticos e morais nas instituições financeiras pode afetar significativamente a qualidade dos serviços prestados aos clientes de várias maneiras. Primeiramente, quando as instituições priorizam o lucro acima de tudo, podem adotar práticas comerciais enganosas, como ocultação de taxas e encargos, oferta de produtos inadequados às necessidades dos clientes ou indução ao endividamento excessivo. Isso cria um ambiente de desconfiança e insatisfação entre os consumidores, prejudicando a credibilidade do setor financeiro como um todo (ROMANO, 2021).

Além disso, a falta de valores éticos pode levar as instituições a negligenciarem o atendimento ao cliente, resultando em processos deficientes de reclamação e resolução de problemas, atrasos nas respostas a solicitações e até mesmo tratamento desrespeitoso aos consumidores. Essas práticas não apenas prejudicam a reputação da instituição, mas também violam os direitos do consumidor estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (VENOSA, 2012).

Para mitigar esse impacto e promover a integridade e a responsabilidade nas instituições financeiras, é fundamental aplicar os princípios estabelecidos pelo CDC. Cite-se, como exemplo, o princípio da transparência (art. 6º, III) que exige das instituições a prestação de informações claras e completas sobre seus produtos e serviços, garantindo que os clientes possam fazer escolhas informadas. Da mesma forma, o princípio da boa-fé (art. 4º, III) implica que as instituições devem agir com honestidade e lealdade em todas as suas relações com os consumidores (MARQUES, 2011).

Ademais, é essencial fortalecer os mecanismos de proteção aos consumidores previstos na legislação, como a criação de delegacias de polícia especializadas em crimes de consumo (art. 5º, III) e de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas em litígios de consumo (art. 5º, IV). Essas medidas ajudam a garantir

que os consumidores tenham acesso rápido e eficaz à justiça em caso de problemas com as instituições financeiras (SILVA NETO, 2019).

Paralelamente a promoção de uma cultura organizacional baseada na ética e na responsabilidade é essencial para garantir que os valores corretos sejam incorporados no dia a dia das instituições financeiras. Isso pode ser alcançado através de treinamentos regulares sobre ética e conformidade, a criação de canais de denúncia seguros para funcionários e clientes, e a implementação de políticas de responsabilidade social corporativa que incentivem práticas comerciais sustentáveis e socialmente responsáveis (VASCONCELOS; GARCIA, 2014).

Em suma, a aplicação dos princípios do CDC e a promoção de uma cultura organizacional ética e responsável são fundamentais para mitigar os impactos negativos da falta de valores éticos e morais nas instituições financeiras, garantindo assim a qualidade dos serviços prestados aos clientes e a proteção de seus direitos como consumidores (SOUSA *et al.*, 2023).

O direito à informação, conforme estabelecido no artigo 6º, III do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), é um princípio fundamental que oportuniza ao consumidor o conhecimento de todas as características do produto ou serviço, das condições do negócio, riscos e consequências da contratação. A escolha consciente implica o consentimento informado ou vontade qualificada. Além disso, a Lei n. 13.146/2015 acresceu o parágrafo único ao artigo 6º do CDC, determinando que a informação clara e adequada deva ser acessível à pessoa com deficiência, com observância do previsto em regulamento (BRASIL, 1990).

De outra frente, a pesquisa realizada pelo Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) revela que as práticas abusivas por parte das instituições financeiras estão entre as principais reclamações dos consumidores no Brasil (BRAGA NETTO, 2021). Muitas vezes, os consumidores não possuem conhecimento suficiente sobre seus direitos e acabam sendo lesados sem saber como agir para reivindicá-los (BRAGA NETTO; FARIAS; ROSENVALD, 2019).

Adicionalmente, estudos demonstram que as indenizações oferecidas pelas instituições financeiras tendem a ser consideradas insignificantes em comparação com os lucros e patrimônio dessas empresas, o que pode desencorajar os consumidores lesados a buscar reparação e não impactar de forma significativa no comportamento das empresas (BANDEIRA *et al.*, 2015).

Diante desse cenário, torna-se evidente a necessidade de conscientização dos consumidores sobre seus direitos, bem como de políticas públicas eficazes de proteção e defesa do consumidor. Além disso, a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e do poder judiciário é fundamental para responsabilizar as empresas que desrespeitam os direitos dos consumidores, garantindo um ambiente de consumo mais justo e equitativo (PROCON PARANÁ, PROCON RIO NEGRO-PR e PROCON MAFRA SC).

4.2 DANO MORAL E CARÁTER PEDAGÓGICO

Quando o lucro é priorizado acima de tudo, há uma tendência de adotar práticas comerciais enganosas, como a ocultação de taxas e encargos, a oferta de produtos inadequados às necessidades dos clientes e até mesmo a indução ao endividamento excessivo. Isso cria um ambiente de desconfiança e insatisfação por parte dos consumidores, minando a credibilidade do setor financeiro como um todo (VENOSA, 2012).

A falta de caráter pedagógico nas indenizações por dano moral em relação com a questão da vulnerabilidade do consumidor frente às instituições financeiras é um tema de extrema relevância no âmbito do direito do consumidor, que é a parte hipossuficiente, conforme estabelecido pelo seu próprio código, o que evidencia sua posição mais fraca na relação de consumo devido à sua vulnerabilidade econômica, técnica, jurídica e social (BRAGA NETTO, 2021).

Portanto, é imprescindível adotar medidas efetivas para responsabilizar as instituições financeiras que praticam abusos contra os consumidores, visando garantir a proteção dos direitos dos consumidores e coibir práticas abusivas no mercado financeiro. A mudança nesse cenário somente será possível com a implementação de políticas e ações efetivas que visem à proteção e defesa do consumidor (VASCONCELOS; GARCIA, 2014).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise detalhada das reclamações registradas contra instituições financeiras no PROCON/PR, abrangendo o período de 15 de abril de 2019 a 15 de abril de 2024,

revela um cenário preocupante de insatisfação dos consumidores. A alta incidência de processos administrativos sancionatórios destaca a necessidade urgente de melhorias nas práticas de atendimento e prestação de serviços financeiros. As verificações realizadas através dos sistemas SINDEC e PROCONSUMIDOR confirmam a persistência de problemas estruturais que afetam negativamente a experiência dos consumidores.

A falta de caráter pedagógico nas indenizações por danos morais emerge como um fator crítico que perpetua práticas abusivas por parte das instituições financeiras. Conforme todos os estudos indicados e referenciados que enfatizam a importância de sanções educativas para promover mudanças comportamentais nas empresas, incentivando-as a adotar práticas mais éticas e responsáveis. Sem um caráter punitivo efetivo, as indenizações falham em desencorajar comportamentos prejudiciais, resultando em um ciclo vicioso de má prestação de serviços.

A distinção entre "dano moral" e "mero aborrecimento" é fundamental no contexto jurídico, pois influencia diretamente a elegibilidade para compensações e a promoção de um mercado justo. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) sublinha a necessidade de garantir assistência jurídica integral e mecanismos eficazes para a resolução de litígios, reforçando a proteção dos consumidores contra práticas abusivas. A aplicação rigorosa desses princípios pode transformar significativamente o cenário atual.

Os dados dos PROCONS indicam uma variação significativa no número de atendimentos ao longo dos anos, refletindo flutuações na qualidade dos serviços prestados. Em especial, o aumento substancial de reclamações em 2023 sugere uma deterioração nas práticas das instituições financeiras, enquanto a previsão de queda para 2024 pode indicar uma resposta inicial a essas críticas, mas não há como aportar em conclusões definitivas.

No contexto específico de Rio Negro e Mafra, os números de atendimentos também mostram uma tendência preocupante de aumento de reclamações, apesar de algumas iniciativas legislativas terem conseguido mitigar temporariamente o problema. A alta taxa de resolução de conflitos pelo PROCON de Mafra, no entanto, demonstra a eficácia dos mecanismos de mediação disponíveis, destacando a importância de políticas públicas robustas e eficazes.

A falta de valores éticos e morais nas instituições financeiras impacta negativamente a confiança dos consumidores e a reputação das instituições. Práticas abusivas como cobrança de taxas indevidas e ocultação de informações são sintomas de um déficit ético que precisa ser urgentemente corrigido. A promoção da integridade e responsabilidade deve ser prioridade, com a implementação de códigos de ética, treinamento contínuo e canais de denúncia seguros.

A responsabilidade social corporativa e a governança transparente são pilares fundamentais para restaurar a confiança dos consumidores e assegurar a qualidade dos serviços financeiros. As instituições financeiras devem demonstrar um compromisso real com a ética e a transparência, não apenas para evitar penalidades, mas para promover um mercado financeiro mais justo e sustentável.

Adicionalmente, a conscientização dos consumidores sobre seus direitos é crucial. Iniciativas educacionais e campanhas de informação podem empoderar os consumidores, ajudando-os a tomar decisões informadas e a buscar reparação quando necessário. A atuação dos órgãos de defesa do consumidor e do poder judiciário deve ser reforçada para garantir que as empresas sejam devidamente responsabilizadas por práticas abusivas.

Por fim, a adoção de uma abordagem pedagógica nas indenizações por danos morais pode servir como um poderoso incentivo para as instituições financeiras melhorarem seus serviços e evitarem práticas prejudiciais. É essencial que as políticas de indenização sejam revisadas para garantir que cumpram seu papel dissuasório, contribuindo para um ambiente de consumo mais justo, transparente e ético. Somente assim será possível transformar o cenário atual e assegurar a proteção dos direitos dos consumidores.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. B. **Manual de direito do consumidor**. 6.ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2015. *E-Book*.

BANDEIRA, M. T. S. S. *et al.* Reputação corporativa negativa e o desempenho empresarial. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 9, n. 24, p. 71-83, 2015. Doi: <http://dx.doi.org/10.11606/rco.v9i24.88647>.

BONELLI, Valério Vitor; ALVES, Paulo Roberto. Responsabilidade social empresarial: ética nos negócios. **Brazilian Journal of Business**, v. 5, n. 2, p. 868-882, 2023. Doi: <http://dx.doi.org/10.34140/bjbv5n2-008>.

BRAGA NETTO, F. **Manual do direito do consumidor à luz da jurisprudência do STJ**. 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

BRAGA NETTO, F. P.; FARIAS, C. C.; ROSENVALD, N. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

BRASIL. [Código Civil]. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 05 maio 2024.

BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor]. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 05 maio 2024.

BRASIL. [Constituição]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 05 de outubro de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 05 maio 2024.

BRASIL. **Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 05 maio 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp. 303.396/PB. Relator Min. Barros Monteiro, 4ª T. Julgado em: 05 nov. 2002. **Diário da Justiça eletrônico**, 24 fev. 2003. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisarumaedicao&livre=0153.cod.&from=feed_. Acesso em: 19 jun. 2024.

FRANÇA, Cristian Rodrigues; FRANÇA, Kelly Martins de Paula e; NOVAES, Elvis. Compliance: anticorrupção e ética nas empresas. **Revista Officium: estudos de direito**, v. 1, n. 1, 2018. Disponível em: <https://facdombosco.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/Cristian-Rodrigues-Fran%C3%A7a-Kelly-Martins-de-Paula-e-Fran%C3%A7a-Elvis-Novaes-Compliance-anticorrupt%C3%A7%C3%A3o-e-%C3%A9tica-nas-empresas-Copia.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2024.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

MARQUES, C. L. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARTINS, E.; DINIZ, J.; MIRANDA, G. J. **Análise avançada das demonstrações contábeis**: uma abordagem crítica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

MELLO, N. D. **Dano moral nas relações de consumo**: doutrina e jurisprudência. 2.ed. São Paulo, Saraiva, 2012.

MENDES, J. **Código de conduta e ética**. Itaúna, MG: J. Mendes, 2023.

OLIVEIRA, R. S. **Dano moral e sua reparação no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. 15ª CCív. ApCív. 486104-9. Relator Jucimar Novochadlo. Julgado em: 25 jun. 2008. Diário da Justiça, 11 jul. 2008. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 24 jun. 2024.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. 2ª Turma Recursal. **0000896-23.2017.8.16.0100 – Jaguariaíva**. Relator: Marcos Antonio Frason. Julgado em: 16 abr. 2019

PARANÁ. Tribunal de Justiça. 2ª Turma Recursal. **RI: 00020683020178160090 PR 0002068- 30.2017.8.16.0090 (Acórdão)**. Relator: Juiz Marcelo de Resende Castanho, Data de Julgamento: 13 mar. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. 2ª Turma Recursal. **RI: 00126572820198160182 Curitiba 0012657-28.2019.8.16.0182 (Acórdão)**. Relator: Irineu Stein Junior, Data de Julgamento: 11 jun. 2021. Data de Publicação: 14 jun. 2021.

PROCON MAFRA-SC. **Relatório de Atividades pela Coordenadoria**. Mafra, SC: PROCON, 2024.

PROCON PARANÁ. **Atendimentos realizados pelo Procon Paraná nos anos de 2022, 2023 e previsão para 2024**. Curitiba: PROCON-PR, 2024. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br>. Acesso em: 13 jun. 2024.

PROCON PARANÁ. **Relatório de Atividades 2019**. Curitiba: PROCON-PR, 2019. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br>. www.consumidor.gov.br. Acesso em: 13 jun. 2024.

PROCON PARANÁ. **Relatórios de processos administrativos sancionatórios do PROCON/PR (2019-2024)**. Curitiba: PROCON-PR, 2019.

PROCON RIO NEGRO-PR. **Relatório de Atividades pela Coordenadoria**. Rio Negro, PR: PROCON, 2024.

RAMOS, R. S. **A percepção dos clientes de bancos sobre as práticas de responsabilidade social corporativa de educação financeira**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade de Brasília. Brasília, 2022. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/34914/1/2022_ReginaDaSilvaRamos_tcc.pdf. Acesso em: 18 jun. 2024.

ROMANO, J. Práticas abusivas nas relações de consumo. **JusBrasil**, 19 jun. 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/praticas-abusivas-nas-relacoes-de-consumo/1866785148>. Acesso em: 18 jun. 2024.

SANTA CATARINA. **Lei n. 18.160, de 12 de julho de 2021**. Proíbe as instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, a efetuar crédito, na conta de beneficiários do INSS, sem contrato ou consentimento dos mesmos, a fim de efetivar empréstimo consignado. Florianópolis: ALESC, 2021. Disponível em: http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2021/18160_2021_lei.html. Acesso em: 18 jun. 2024.

SANTA CATARINA. **Lei n. 18.232, de 25 de outubro de 2021**. Veda a oferta e/ou contratação de empréstimo ou financiamento de qualquer natureza, por meio de ligação telefônica para aposentados e pensionistas. Florianópolis: ALESC, 2021. Disponível em: http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2021/18232_2021_lei.html. Acesso em: 18 jun. 2024

SANTANA, L. C. **A eficácia da reparação por dano moral**. Belo Horizonte: Del Rey, 2014.

SILVA NETO, O. C. O design ideal do direito de proteção e defesa do consumidor: uma descrição das técnicas regulatórias mais usadas, o que funciona (o que não), vantagens e desvantagens. *In*: MAIOLINO, I.; TIMM, L. B. (Orgs). **Direito do consumidor**: novas tendências e perspectiva comparada. Brasília: Editora Singular, 2019. p. 208-222.

SOUSA, A. P. *et al.* Governança corporativa nas controladorias estaduais brasileiras: nível de adoção de boas práticas. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 14, n. 3, p. 3021-3041, 2023. Doi: <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v14i3.1775>.

VASCONCELOS, M. A. S.; GARCIA, M. E. **Fundamentos de economia**. 5. ed. São Paulo : Saraiva, 2014.

VENOSA, S. S. **Direito civil**: responsabilidade civil. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012.