

**Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON-MG**

20º ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

**Como o banco deve lidar com seus clientes?
Comentários à Resolução Bacen nº 4.539/2016**

11 de outubro de 2018

Auditório Vermelho da Procuradoria-Geral de Justiça
Av. Álvares Cabral, 1.690 - 1º andar

PROGRAMAÇÃO

13h30 - Credenciamento

13h50 - Abertura

Amauri Artimos da Matta - Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

14h - Gestão Financeira

Rodrigo Fabiano de Almeida - Analista do Banco Central

15h - Mesa-redonda - Como o banco deve lidar com seus clientes?

Comentários à Resolução Bacen nº 4.539/2016

Amauri Artimos da Matta - Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

Mônica Maria Teixeira Coelho - Diretora do Procon Municipal de Belo Horizonte

Marcelo Rodrigo Barbosa, Coordenador do Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais

Rariúcha Amarantes Braga Augusto - Diretora-Geral do Procon de Contagem

Ricardo Augusto Amorim César, Assessor Jurídico do Procon-MG

Rodrigo Fabiano de Almeida, Analista do Banco Central

16h - Intervalo

16h20 - Esclarecimento de dúvidas

18h - Encerramento

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Boa tarde a todos. Eu gostaria de agradecer a presença de todos e convidar então, para a Mesa, o Dr. Rodrigo Fabiano de Almeida, que é servidor público do Banco Central.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Ricardo Amorim, que é assessor jurídico do Procon estadual.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A Dra. Mônica Coelho, que é coordenadora do Procon de Belo Horizonte.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A Dra. Rariúcha Braga, que é coordenadora do Procon de Contagem.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E o Dr. Marcelo Barbosa, que é coordenador do Procon Assembleia.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós tivemos um pequeno imprevisto com o nosso palestrante, o Dr. Marco Antônio Zanellato, houve um falecimento na família e, infelizmente, ele não pôde comparecer.

E aí, os trabalhos dessa tarde nós iremos desenvolver de seguinte forma: o Dr. Rodrigo Fabiano de Almeida é especializado em educação financeira. Nós contamos o Dr. Rodrigo, e ele vai nos brindar com uma fala sobre educação financeira. Na sequência, eu tentarei apresentar rapidamente a Resolução nº 4539, que trata da política de relacionamento bancário com os seus clientes. São normas que as instituições financeiras devem observar. E contando com a participação de todos esses representantes dos órgãos de defesa do consumidor, que nos ajudarão em comentários e observações pertinentes a esse tema. Ok?

Eu queria então, passar palavra ao Rodrigo, para que ele pudesse fazer a sua explanação, Rodrigo, e te agradecer. Porque o Rodrigo, eu conversei com ele bem em cima de hora em razão do imprevisto, e ele, com toda vontade de ajudar o Procon, de nos ajudar, ele se dispôs a nos apresentar essa, que é uma

das apresentações importantes que o Banco Central tem feito sobre educação financeira. Ok? Fique à vontade, Rodrigo.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Boa tarde a todos, Mesa. Me sinto privilegiado da estar aqui para falar com vocês, aproveitando essa oportunidade. Sou entusiasta do tema de educação financeie, e vejo aqui uma oportunidade para a gente discutir uma questão de suma importância na população brasileira.

Bom, então, Dr. Amauri, eu já posso conduzir a palestra de uma hora? Se me permitir eu posso fazer ela em pé, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fique à vontade. Conforme lhe for melhor.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Bom, pessoal, vamos lá então. Vou me apresentar, eu sou servidor de Banco Central há 15 anos e há 10 anos eu trabalho numa função acessória no Banco com educação financeira. Minha função principal não é essa. Sou entusiasta, apaixonado com o tema. Eu acho que é de suma importância a gente discutir isso aí, que é educação financeira. E vou tentar convencê-los de que os próximos 60 minutos vão ser os 60 minutos mais bem remunerados da vida de vocês. É, vou tentar convencê-los, vamos ver se, ao final, eu realmente fiz o meu papel aqui.

Bom, eu sou formado em administração e direito pela UFMG e pós-graduação pela UnB, em Brasília, em direito econômico.

O Banco Central desenvolveu um material, um conteúdo científico de educação financeira, alinhado às diretrizes da OCDE, que é para levar educação financeira à população. É uma linguagem universal, tranquila, simples, não tem tecnicismo, não tem dificuldade na linguagem, é uma linguagem simples. Vocês então ver que da criança ao idoso, todos nós podemos compreender com muita facilidade a linguagem que a gente traz aqui, certo?

Então assim, e aproveitando também, agradeço a oportunidade da estar aqui, no Ministério Público. E eu convoco todos vocês que estão assistindo ao evento, a serem soldados na divulgação disso. É um problema social que nós temos no país, e a gente precisa mesmo de levar educação, que é uma das frentes de trabalho, uma das iniciativas que a gente tem.

Bom, um aviso inicial que a gente tem, é que todas as nossas iniciativas são gratuitas e sem viés comercial. E, nesse momento, eu aproveito para falar que o que vocês vão receber aqui hoje, é o que há de melhor em educação financeira no mundo, porque não tem viés comercial, ao final não vou vender nenhum produto para vocês, tá certo?

Com isso, eu já tenho a tranquilidade de falar, sou apaixonado com o tema, que é o que há de melhor em educação financeira que tem no mercado aí.

Então, a gente tem um portal, que é o Cidadania Financeira, onde todo conteúdo que a gente desenvolve, a gente coloca em domínio público e fica disponível para a população disseminar esse conhecimento.

Então, gente, vamos começar a palestra. Basicamente a gente... como agenda desses próximos 60 minutos, a gente tem uma parte que é reflexiva da filosofia econômica. Depois a gente tem uma questão social, que é a questão do endividamento. Depois a gente tem a questão do consumo consciente, que é outra coisa que passa pela educação financeira também. Depois a gente tem a questão do investimento, de como proteger o seu patrimônio, como proteger seu dinheiro. E, por fim, a gente tem, também, algumas dicas simples para se fazer uma planilha eletrônica para você fazer um orçamento doméstico. Então, essa é a agenda da palestra dos 60 minutos.

É um curso de 40 horas que a gente condensa em 60 minutos. Às vezes fica prejudicado porque a gente sai falando muita coisa, e coisa e outra fico faltando. Mas lembro a vocês, a gente tem um portal que chama Cidadania Financeira, nesse portal a gente tem curso a distância de 20 horas. Está lá disponível para vocês fazerem, aquele curso EAD. Basta ter internet e boa vontade, você faz um curso de 20 horas do Banco Central de educação financeira. É bem legal. Emite certificado e tudo.

Mas vamos lá. Bom, a primeira pergunta que passa, gente, é para que serve o dinheiro? Pode parecer uma pergunta simples, mas poucas vezes na vida a gente para refletir qual é a nossa relação com o dinheiro. Mais ambição? Menos ambição? Nesse momento eu gosto muito dessa fala aqui. Qual que é o ponto do meio, o ponto ótimo do cidadão? É equidistante do perdulário e equidistante do avarento.

Veja se vocês conseguem entender. A relação com o dinheiro para uma pessoa que é adequada financeiramente, ela está equidistante do perdulário e do avarento, do gastador que gasta tudo e do avarento que não gasta nada.

E aí, eu tenho um exemplo simples. Um pai de família tem uma cesta de frutas na sua mesa de cozinha, o avarento, aquelas frutas vão apodrecer e os filhos não vão apreciar a mexerica, tá certo? Por quê? Porque ele é muquirana, avarento, tudo que é ruim aí, que vocês puderem pensar, porque está no extremo. E como que é o perdulário? O perdulário, os filhos e ele vai torrar tudo na primeira hora e não vai ter café de manhã no dia seguinte com a fruta.

Então, a pessoa que gente fala, a pessoa educada financeiramente, ela tem que ter esse ponto do

meio. Ah, eu sou dez com a minha vida financeira. Faça uma reflexão, atribua pontos para você de zero a dez, o quanto que você é com relação ao dinheiro? Se você é uma pessoa muito perdulária, que gasta tudo, certamente está precisando vir para o meio; se você é avarento também, que junta tudo, é um Tio Patinhas, tal, não sei o que, também está precisando vir para o meio. Ou seja, o que a gente está querendo dizer com isso é que educação financeira não é um caminho para virar um Tio Patinhas, um poupador, um milionário, e sim, para ter uma relação com o dinheiro prazerosa. É a busca do bem-estar financeiro. O bem-estar financeiro, é isso que a gente tem que pôr em mente.

E aí, eu tenho até um conceito que eu gosto de falar, que é o conceito de rico e pobre. O pobre é aquele, isso é de cênica, o pobre é aquele que, mesmo tendo muito patrimônio, muita renda, ele é infeliz. E o rico é aquele que, não necessariamente tem tanto patrimônio, não necessariamente tem renda, mas sabe ser feliz, enfim, ele é feliz com o que tem e está tranquilo.

Mas a gente vai ter também que muitas vezes a gente precisa dar um *up* nessa ambição do ser humano. É preciso aprender a sonhar. A gente fez um trabalho em São Roque de Minas, Dr. Amauri, no interior do estado, e você chega lá na escola pública de São Roque de Minas, de uma família de classe média muito pobre assim, baixa e tal, uma família pobre mesmo assim, e você vê os meninos, por exemplo, depois de entrar com educação financeira, educação empreendedora, com o Sebrae, Banco Central, lá em cima, fazendo um trabalho bacana com os professores, você vê que eles aprenderam a sonhar. Isso é importante para cada um de vocês. E eu diria que vocês já ganharam a tarde de hoje se vocês conseguirem fazer essa autorreflexão, esse autocontrole, essa revisão da vida pessoal de vocês para aquilo ali.

Será que meu sonho existe? Para que eu saio todas as manhãs de casa? Eu estou existindo para quê? Qual o propósito da minha vida? Isso é muito legal de fazer, gente. Porque a gente precisa nos valorizar. A população brasileira... Nós vamos ter um PIB muito maior se a população brasileira pensar mais nisso. A gente não pode valer 1/20 avos do que um alemão vale. Você pensando em PIB aí, vamos pensar em PIB.

Então, gente, está na hora do brasileiro falar assim: Cara, até onde eu posso chegar? Explorar os nossos potenciais, visitar e rever o seu propósito de vida. E aí, eu convido vocês para transformarem o que estão em mente, no campo das ideias, em projetos, que é uma...

Como realizar sonhos? Eu trouxe aqui uma ferramenta da administração de empresa. Tirar do campo da sua ideia, do campo das ideias e colocar no papel, desenhar o seu projeto de vida. Não dá para falar em educação financeira, finanças pessoais, finanças da sua família, sem falar disso aqui.

Porque a razão nossa de trabalhar, ganhar nosso dinheiro, nosso sustento é a realização dos nossos sonhos. E aí, a gente traz uma ferramenta da administração que é tirar do campo das ideias, da falibilidade da memória, que a memória é falha, para levar isso para o papel e registrar o seu sonho, ter um projeto.

Eu costumo brincar em palestra o seguinte, na sua casa arranja uma pasta amarela, que chame a atenção... porque o físico nessas horas manda muito bem. Essa pasta amarela é o projeto de vida da sua casa. Lá dentro está escrito, mais ou menos, o que vocês querem. E aí, vocês começam... Não tem aquela regrinha da administração *smart*, que você fazer sonhos mensuráveis. Não adianta eu sonhar escalar o Everest na semana que vem porque eu não vou conseguir, eu não treinei. Tem que ser mensurável, possível, atingível, esses sonhos. Aprender a sonhar é muito importante. Não dá tempo de fazer um curso aqui de como sonhar. Mas o importante é instigar vocês a, numa reflexão pessoal, será que os meus sonhos estão escritos em algum lugar? Existe um projeto de vida da minha família? Gente, família é uma empresa, tem que ter documento, tem que ter projeto, tem que ter rumo.

Olha só que interessante. Saiba onde você quer chegar e registre. Só aquele tópico um, tem tese de filosofia econômica assim, de 400 páginas, só contando aquela historinha da Alice e o gato. Só para vocês entenderem o que eu estou falando. Só o tópico um. Eu prefiro resumir o seguinte, numa piada. Um camarada entrou num prédio, tipo esse aqui do Ministério Público, Dr. Amauri, e ele vai direto aí, tem ascensorista... Não sei se tem aqui, tem? Não? Tem? Ascensorista pergunta: "Senhor, para que andar? Para onde você quer ir?". Eu, de repente, eu falo assim: Ah, para qualquer um, já errei o prédio. Então assim, se você não sabe para onde você quer ir, cara, qualquer lugar serve. Alice e o gato é isso.

Então, está na hora de você... E a gente fala aqui finanças pessoais, cada um tem que ter o seu norte, tem que ter o seu rumo. Cada um tem que ter o seu projeto de vida. Cada um tem que passar a ser senhor das suas finanças. Essa que é a ideia.

E ali, um passo a passo rápido. Depois que você desenha o que você quer... Vou dar um exemplo rápido aqui, de um sonho e tal, não sei o que, que a gente possa... Ah, sonhar também eu costumo dar dica de três verbos: ser, ter e fazer. Olha só para você ver: Ah, eu quero fazer uma festa de 15 anos. Eu quero ser fazer uma festa de 50 anos. Quero fazer uma viagem. Eu quero ser médico. Eu quero ser arquiteto. Eu quero ser, enfim... Não tem essa história de ser, fazer e ter? Ter muito mais, né? Quero ter uma casa própria, uma casa legal, uma casa confortável. Eu quero ter qualidade de vida. A busca da educação financeira não é o bem-estar financeiro? Então... Então comece a ter sonhos grandes, pense alto.

Aí você pode falar assim: Ah, mas eu não ganho dinheiro suficiente para sobrar. Cara, a gente vai resolver isso até o final da palestra. Isso, inclusive, que parece ser impossível essa resposta. O sujeito fala assim: Mas eu ganho R\$ 2 mil por mês e não sobra nada ao final. Eu tenho a resposta para ele e a solução para a vida dele. Olha só que bacana.

Então, vamos lá. É porque tem uma conta que não fecha, gente. Então eu vou antecipar.

Vamos como aqui, raciocina junto comigo. É recorrente você escutar das pessoas que a conta não está fechando, o mês não terminou o dinheiro termina, ou seja, o dinheiro acaba primeiro antes do mês terminar. E o brasileiro é mensal, tudo é mensal, recebe mensal, conta é mensal, tudo é mensal. Ele é pego de surpresa IPVA. Ele não raciocina ano, IPVA dá uma surpresa para ele. Então, o que acontece? Na média, o brasileiro, ele pensa mês, então, o que acontece? Esse discurso todo mundo aqui concorda? Tem muita gente no Brasil que fala isso, falta dinheiro, o mês não terminou ainda e o dinheiro acabou, não tem isso? Ok. Esse é um problema que a gente vai enfrentar. O sujeito ganha R\$ 2 mil por mês, às vezes tem lá seus filhos, e tal, não sei o que, a conta não fecha.

Tem uma outra máxima que todos vocês aqui, sem medo de errar, vão concordar comigo. Brasileiro desperdiça, todos. O que ganha R\$ 2 mil também, o que ganha salário mínimo também e o que ganha muito bem também. Então, tem quem fatura mais e quem fatura menos, mas há um consenso do desperdício, do *modus operandi*, de como ser senhor das suas finanças.

Então, no momento que a pessoa passa por um processo de civilização... Eu costumo falar que educação financeira é civilização, civilizatório, vamos dizer assim, da mesma forma que dirigir, da mesma forma que se alimentar. Então, estar num campo transversal, é uma disciplina transversal, não é problema do matemático, do professor de matemática financeira, se temos uma população que não tem educação financeira. O problema é da estrutura nossa cultural, porque ela é muito mais comportamental do que técnica.

É comum pessoas, por exemplo, formadas em economia, ganham superbem, tem um rendimento, fatura legal ali, e ter problema financeiro, né? Da mesma ordem, por exemplo, é possível uma pessoa, por exemplo, que é, sei lá, o cara é doutor, dá aula em medicina e tal, você vê que formação ele tem, e ainda, como se isso não bastasse, o cara é um bem vem aventurado herdeiro de uma grande fortuna. Esse sujeito, gente, sim ou não, eu quero a resposta de vocês, tem alguma chance, possibilidade - não estou falando que são, não - tem chance desse cara ser mal-educado com a sua Hilux no trânsito de Belo Horizonte? Sim ou não? É disso que nós estamos falando.

Então, o seguinte, educação financeira é respeitar a você mesmo, respeitar o suor do seu

trabalho, você relacionar com seu dinheiro. Essa coisa é muito mais civilidade do que conhecimento, tá certo? Então, eu estou querendo dizer para vocês o seguinte, que no campo da educação financeira, a gente tem que trabalhar muito mais o lado comportamental do que o lado técnico. Conhecimento técnico não precisa tanto. A copeira de onde eu trabalho, lá no Banco Central, por exemplo, ela é professora de educação financeira. Se ela chegar aqui, ela dá aula para vocês. E eu não sei se ela tem o segundo grau. Agora, ela sabe lidar com o dinheirinho que ela ganha. De alguma forma ela conseguiu desenvolver isso.

E eu vou mais longe, eu gosto de exemplos para deixar bem claro. Educação financeira, gente é saber. Você escova seus dentes? Sim ou não? É hábito. Porque no momento que você vira poupador e começa a entender o bem-estar financeiro que isso te faz, você nunca mais vai querer largar escova de dente, cara. É gostoso ir dormir com os dentes limpos. Sabe o que é isso que eu estou falando? É isso, é hábito, é uma coisa boa. E só adquire a partir de hábito, o hábito de poupar, tá certo?

Mas nós vamos ir até o final, eu que antecipei aí. Eu queria tender essa matemática, né? As pessoas falam: Não sobra nunca. Mas está sempre desperdiçando. Será que se a pessoa passasse a fazer vigília de seus desperdícios e transformasse financeiramente o seu desperdício em poupança, ela poderia chegar no final do mês com algum ali? Essa que é a questão.

Bom, mas eu aproveito também para falar que educação financeira, gente, também não tem certo e errado, não. Cada um é dono de si. Se o cara quer ser sempre endividado ele pode, se ele quiser ficar só investindo, como um Tio Patinhas avarento, ele também pode. A questão que a gente busca é a seguinte, o equilíbrio, a pessoa educada financeiramente, ela é o equilíbrio disso tudo. Ele não é nem perdulário e nem avarento. Ele sabe colocar o dinheiro a seu dispor, ele não é escravo do dinheiro, o dinheiro é escravo dele, o dinheiro trabalha para ele. O dinheiro passa a ser meio e não o fim da vida dele. Essa fala é no finalzinho da palestra, mas tudo bem. Eu estou antecipando.

Bom, mas vamos lá. Dois conselhos de extrema importância para a gente equilibrar as nossas contas, gente. Todos os dias, vocês têm escolhas a serem feitas, necessidades e desejos. Muito cuidado se tudo na sua vida passou a ser desejo, tudo na vida passou a ser necessário e essencial, muito cuidado com isso.

Só para vocês terem ideia, o que é necessário em termos de alimentação? Eu preciso de pelo menos umas três refeições diárias, né? Ser humano é isso aí. Então, três refeições diárias já dão dignidade para o ser humano. Isso é o essencial na vida daquela pessoa. Moradia, a gente conhece muito pouca gente ao longo da vida que mora no sereno. A gente precisa, pelo menos, de um teto, nem

que seja debaixo da ponte. Então, existe a moradia mínima, essencial que você precisa, alguma coisa de moradia você precisa, pode ser casa própria, alugada, não interessa, mas alguma coisa você precisa, você precisa morar em algum lugar. Transporte, é o ir e vir dependendo de onde você trabalha, a questão da comunicação, roupa, banho, essas coisas precisa. Não dá para você vir para o trabalho fedendo. Porque a gente fede depois de três quatro dias sem tomar banho, começa a dar problema. Então, tem alguma coisa na vida que é essencial, é necessária, não tem como fugir, na sua planilha de custo, tá certo?

Mas quando você começa a refletir o que é necessário e o que é desejo, você consegue ser senhor das suas finanças, porque você consegue trocar uma coisa pela outra. Aquele sonho que você estava lá, começa a ser trocado por um desejo de cafezinho mais caro que você compra depois do almoço, estão entendendo? Sim ou não? Então, essa troca, essa substituição, ela tem não certo e errado, ela é de livre escolha. A pessoa que vai escolher trocar alguns desejos, colocando a coisa mais no necessário, a troca de um sonho, da realização de um sonho.

Veja bem, gente, olha só que interessante essa parte. Quando você... todas as suas escolhas, do pãozinho de queijo a um apartamento quando vocês forem comprar, se vocês perguntarem isso é necessário ou é um desejo? Toda vez que você fizer essa pergunta num ato ali, financeiro, uma decisão de compra, ela é de fundamental importância, porque você começa a ser senhor das suas escolhas. Não é um efeito manada que está aí, do consumismo. Aqui, nesse momento, a gente tem uma reflexão boa, grande no curso de consumo consciente, de sustentabilidade, naquele viés lá, do socioeconômico, que está nisso aí, de consumo consciente, de sustentabilidade. Até para você dar exemplo para os filhos que estão vindo aí, porque você pode ser um afortunado, um bem-sucedido, um concursado, ganha bem, mas seus filhos não têm essa mesma garantia, o futuro a Deus pertence. E aí, você tem que criar um ser humano um pouco mais consciente, porque talvez ele não tenha a mesma...

Eu costumo falar também a fala do Papa Francisco, não sou católico e tal, mas admiro muito as falas dele, as colocações dele, e tem uma dele, que eu não sei falar exatamente como ele falou, mas é mais ou menos assim: "Ainda que você tenha suas finanças resolvidas, você pague suas contas e tal, tenha dinheiro sobrando, você não tem mais o direito de abrir todas as torneiras da sua casa e vir para o trabalho. Você vai ser moralmente questionado. Seu vizinho vai falar: Aquela ali é a que deixa as torneiras ligadas quando sai para o trabalho. Ah, quem está pagando a conta de água sou eu. Você pode tentar dizer, mas moralmente não é aceito".

Então, gente, essa questão não é uma questão de escolha só, tem uma questão também de

sustentabilidade. Ou a gente começa a tomar algumas atitudes em relação ao nosso consumo, a nossa forma de agir frente o consumismo, ou a gente vai ter problema lá no futuro. E aí, essa discussão da sustentabilidade, ela é enorme assim.

Bom, mas o que eu queria falar aqui era isso aí, e assim, só para vocês entenderem essa questão da necessidade e desejo, vocês podem pensar assim, banho é necessidade e desejo? Depende, os primeiros três minutos do banho, o quente, principalmente, necessidade, vamos colocar assim. Mas os 20 minutos seguintes não, gente, já virou spa. Então, olha só, num único atributo, tomar banho, você começa a refletir a sua vida. Se você está tendo necessidade ou desejo naquela escolha sua ali, de ficar 20 minutos ou 15 segundos ali no banho, 15 segundos estou brincando, não é, gente?

Mas assim, ter o mínimo de dignidade ali, vamos colocar três a cinco minutos que resolve a questão de higiene, a partir dali é prazer puro. Que eu também não estou contra quem quer montar SPA em casa, não. Longe de mim falar isso aqui, a questão é trazer para vocês essa reflexão, para que vocês façam as melhores escolhas da vida de vocês. Isso que é importante. E você começa a equilibrar as suas contas por aí.

Você vai conversar com uma pessoa que está endividada, que está com problema financeiro, problema com o banco, e fala de educação financeira, isso aqui é de vital importância para o cara começar a refletir a vida dele. Você vai dar socorro a um endividado, uma das primeiras coisas que você tem que inserir para ele, é educação financeira, ele refletir as finanças dele. Não dá para ter a mesma vaidade de uma pessoa que está abastada, com sobra de dinheiro, ganhando dinheiro a juros no banco. Uma pessoa que está endividada, ele tem que rever a planilha de custos dele, são outras decisões.

Bom, então a vida é feita de escolhas. Bom, Dr. Amauri, essa tela aqui, razão e emoção, foi motivo do Nobel de Economia que foi dado não a economistas, e sim a psicólogos. Eu ficaria aqui, com o maior prazer do mundo, aqui uma tarde inteira, falando com vocês só essa tela aí. E seria muito bom se a gente sair daqui com a mensagem dada dessa tela. Eu já ganharia a minha tarde, e voltava para o Banco Central feliz da vida, Dr. Amauri.

Dar essa mensagem para mim aqui, dá uma satisfação tremenda. Porque, ao contrário do que vocês estão vendo ali, só uma balancinha, razão e emoção, todo mundo está careca de saber disso aí. Afinal de contas, por que foi dado um Nobel de Economia a um psicólogo, porque ele apresentou essa balancinha aí? Por que isso? Gente, eu tenho um vídeo para mostrar para vocês, aí eu vou dar a volta aqui e vou passar o videozinho. E o videozinho vai falar melhor do que eu. Ele é um vídeo, está com inglês, com legenda, mas ele não compromete, não. Só um minutinho, por favor. Dois minutinhos ou

três, tá, gente? É rapidinho.

[apresentação de vídeo]

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: O interessante aí, nesse filme, é dizer para vocês...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTIA: Rodrigo, só uma observação. Quando alguém for perguntar, eu sei que vai chegar o momento, aí o microfone está à disposição, e aí, a gente fala no microfone, se identifica, porque está sendo degravado. Só que você falou fora, e aí senão, não sai.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Não, tranquilo.

Bom, gente, eu queria dizer porque eu acho que o filme fala melhor do que eu vou dizer aqui agora, mas basicamente é o seguinte, a parte de razão do nosso cérebro é o córtex frontal, e a parte emocional no ser humano, que os animais têm também, é o sistema límbico, tá certo? Gente, não se iludam, os shoppings sabem disso, tá?

Então, todo mundo sabendo como pegar pessoa pela emoção e tal, não sei o quê. Como isso funciona? Só para vocês terem uma ideia, tem mais um exemplo. Eu gosto muito dessa tela, perderia a tarde toda falando dela aqui. Mas o exemplo que eu tenho é o seguinte, por exemplo, você pactua com você mesmo a começar uma caminhada, uma corrida, alguma coisa assim, às 5h da manhã. Então, quando você está lá, 9h da noite, barriguinha cheia, no conforto da sua casa e começa a fazer esses planos, só o azulzinho está acordado. O vermelhinho, gente, é para situação de alerta. Começou a pegar fogo aqui, desliga o azul, liga o vermelho e vamos fugir, tá entendendo como é que funciona?

O nosso cérebro tem dois carinhas, todos nós temos dois carinhas aí o tempo todo em conflito. Esse azulzinho, ele planeja, ele conduz as nossas vidas, ele é quem racionaliza tudo, ele é quem deveria assinar os contratos bancários, não é, Dr. Marcelo? É... Tem que ser esse cara aí. Se assinar o vermelhinho, gente, dá bomba.

Eu fiquei oito meses na Defensoria Pública lá, com o Dr. Daniel, e tenho um caso assim, muito triste para trazer para vocês. Uma senhorinha, crédito consignado e tal, em quatro horas, uma festinha prometida para a filha no momento emocional, o vermelhinho da velhinha resolveu decidir dar uma festa de 15 anos para a neta. Em quatro horas, gente, de festa, ela comprometeu quatro anos da vida dela vivendo de ajuda em igreja e tal, tal, tal. Então, olha o que o vermelhinho pode fazer com a sua vida.

E eu costumo falar mais, tem uma frase ótima disso aí... Eu não terminei o exemplo lá do plano de corrida, né? Então, é o seguinte, quando você está no seu conforto, planejando, quem planeja é

azulzinho, o vermelhinho está dormindo. Quem que acorda primeiro quando toca o celular, gente? O despertador, e dá um murro no celular e bate no soneca? O vermelhinho. Ele sequer estava no plano, ele estava dormindo. Ele sequer pactuou esse negócio de acordar 5h da manhã, aquele friozinho ali, entendeu? Ele quer continuar dormindo. O negócio tocou ali, alerta ali, pá, deu murro ali, boicote no plano. Quem que boicota e sabota todos os nossos planos o tempo inteiro é esse carinha. Esse carinha é o inimigo? De jeito nenhum, ele é a razão nossa de viver, ele que nos salva de tudo, mas também nos coloca em apuros.

O que a gente pede nessa tela? Equilíbrio. O ser humano é o único animal que tem esse lado de cá, é o único animal que sabe que vai envelhecer e sua capacidade de produzir e de fazer dinheiro, vai diminuir, e ele pode planejar o futuro. Ele é o único que sabe que vai morrer. É esse cara de cá que dá essas respostas, é a parte racional do ser humano. Esse cara tem que estar na alta na hora de assinar um contrato bancário.

Tem como um camarada... Por exemplo, a parte de vigilância aqui. Vigilante aqui do Ministério Público, está lá embaixo, está armado, tem como esse sujeito trabalhar com o vermelhinho? Ele tem que estar racional o tempo todo, mesmo em situações de conflitos. É ou não é? Não pode sair dando tiro para todo lado, não, né?

Então, eu costumo fazer essa palestra aqui na Polícia Militar, por exemplo, eu falo assim: Senhores, todos vocês, que conduzem tão bem o que é entregue pelo estado, confiança de vocês aí, a arma, que anda com ela na cintura, o porte de arma, conduzem tão bem isso aí. Não sai dando pipoco para a cima. Por que não fazer isso com o cartão de crédito? A mesma responsabilidade intelectual, cognitiva que você tem com a arma, passar ter com a caneta na hora de assinar um contrato bancário, passar a ter com o cartão de crédito ao entrar num shopping center. Está entendendo o que eu estou falando, gente? É muita responsabilidade, porque aquilo ali é coisa para adulto. Cartão de crédito não dá para deixar no vermelhinho. O vermelhinho é menino de quatro anos de idade. Ele alegra a nossa vida. Eu tenho uma frase ótima para o vermelhinho. Vocês têm que sair daqui sabendo o que é o vermelhinho e que o é o azulzinho, pelo amor de Deus.

Olha só, “Emoções são como crianças, não devem estar nem presos no porta-malas e nem ao volante”. Estão entendendo? Sim ou não? A gente não pode apagar das nossas vidas esse gostoso que é emoção da nossa vida. Isso aí que dá tempero na vida, isso que é gostoso viver. E o lado de cá, é o chato, o racional, plano e tal, esse cara tem que conduzir o volante, não pode deixar na mão do menino, não. Tá entendendo?

Então, assim, a gente não pode nem prender o menino no porta-malas e nem entregar o volante das nossas vidas, tá certo? Então, basicamente o que eu tinha para falar dessa tela é isso. Isso aqui é 90% da educação financeira, é saber conduzir isso aí.

E eu aproveito para falar o seguinte, quando é que começa a educação financeira na vida de uma pessoa? Quem chuta aí? Desde criança, vai lá. Quem arrisca mais? Criança gosta de dinheiro, beleza. Tem alguma chance, gente... Vamos ver se vocês vão falar sim ou não. Tem alguma chance da gente começar a educação financeira com um bebezinho de quatro meses? Sim ou não? Vocês acabaram de aprender. Tem alguma chance de a gente começar a ensinar uma criança a ter hora para as coisas? Não dá para exagerar? Gente, tem muitos psicólogos que defendem. Eu não estou aqui para dizer o certo e o errado. Estou dizendo o seguinte, tem muito psicólogo bom que defende que com quatro meses comece a educação financeira de uma criança. Mesada é só um instrumento que pode ser até deseducação financeira, como ela é conduzida, ela é só um instrumento.

Educação financeira é comportamento, não é técnica. É comportamento. É a pessoa saber viver com pouco, contido, sabe a hora de esperar. Não tem uma historinha aí do marshmallow. Muita gente conhece a historinha do marshmallow aí, não? Aquelas crianças que foram testadas há 20 anos atrás, que souberam esperar o segundo marshmallow e tal, aquele negócio todo, foram mais bem-sucedidos na vida do que... Saber esperar, gente, é a pessoa ter aquilo dali desenvolvido, a razão, tem que desenvolver essa parte da razão e ela tomar as escolhas mais importantes na sua vida.

Então, vamos lá. Bom, aqui é só uma escolha fundamental em finanças pessoais, que é você ser devedor ou credor, né? Isso aí é uma escolha. E aqui uma amostra para vocês do que são juros e a visão de cada um. A visão do devedor, quando fala a palavra juros, Marcelo aqui, que está lá no Procon, ouve direto pessoal falar de juros. Fala: Dr. Marcelo, faz uma planilha para a mim, vê se esse juros é abusivo ou não. Tem muito disso nos contratos bancários. Se ele for decretadamente abusivo é possível a gente arbitrar e mexer no contrato, não é isso, Dr. Marcelo? Pois é, e, muitas vezes, usam a taxa média de mercado do Banco Central para poder fazer essa referência.

Então, a visão de quem paga juros, gente, é o seguinte, eu queria que ele fosse o menor possível, ele é odiado, ele detesta essa palavra juros e tal. E quem recebe não, é a remuneração por saber esperar. Olha lá o negócio lá da razão, de ter paciência, de saber esperar.

A gente tem o exemplo da compra de carro aqui de dois jovens. Não vai dar para mostrar para vocês o exemplo, mas basicamente um sabe esperar o outro não. O rumo que a vida desses dois meninos tomou é completamente diferente, pelo simples fato de saber esperar. Então, quando você cria

um filho que ele não tem limite, você está criando um monstinho financeiro. O camarada, tudo o que você quer você dá e tal, não sei o quê. Tudo bem que você está afortunado, está sobrando dinheiro, está podendo dar. Mas será que ele vai ter a mesma sorte quando for um adulto? Então, muito cuidado com isso, na hora de educar um filho.

E olha aqui, o poder dos juros no tempo. É só um desenhinho também, para mostrar. O cara poupador, ele polpa R\$ 150 por mês, e o cara devedor que faz dívida de R\$ 150 por mês. Ali é só para mostrar que você do lado devedor, os juros é muito mais agressivo, mas é muito mais. Eu trago um exemplo rápido. Eu gosto de exemplo rápido assim. Bola de neve morro abaixo, os juros para quem é poupador é pequenininha essa bola, cada giro, a cada ciclo de mês, agrega pouco; os juros de quem é devedor é altíssimo. Nós estamos falando de uma realidade brasileira. Então, quem é devedor no Brasil, as taxas de juros são enormes, problemáticas aí até. Então, ali é só para mostrar que quem é devedor sofre muito mais esse poder do juros. Resumindo aqui, rapidamente, tem que comprar sem dinheiro você paga juros, e poupar, investir você recebe juros.

Agora, rapidamente aqui, vantagem e desvantagem de usar o crédito. A gente não quer dizer que quando você é devedor, quando você tem dívida, que que é uma coisa ruim. A gente está querendo dizer que, inclusive, tem vantagem você usar o crédito, vantagem de ser devedor. Você pode atender a uma emergência, você pode aproveitar uma oportunidade e antecipar um consumo. Agora, as desvantagens parecem ser mais. Olha só para você ver, pagar mais caro por aquilo que você compra, você compromete o consumo futuro e ainda corre risco dessa figura nova aí, do direito, que é o superendividamento.

Bom, como é que você pode usar esse crédito? Como que as pessoas confiam e acreditam em você e te dão dinheiro para você usar o crédito? É aquilo ali, cheque especial, cartão de crédito, empréstimo, financiamento, carnês e contas a pagar. Vários produtos que a gente tem aí, e que aumentou a complexidade desses produtos bancários. Então é um desafio muito grande para os Procons aí, quando vai atender o consumidor, porque pode pintar, pelo menos um por dia assim, de um produto que é o atendente ali, o assessor que vai atender o cidadão, sequer conhece o produto. Porque todo dia tem um produto novo no mercado, inclusive, aqueles não regulamentados pelo Banco Central. Então tem isso aí.

Aqui é aquele exemplo que eu falei de dois jovens, eles ganham R\$ 16 mil de presente dos pais, quando passam no vestibular e resolvem comprar um carro cada um deles, partindo de uma premissa, que é necessário aquele carro, tá gente? Porque teve aquela pergunta: é necessário e tal ou é só um desejo? Não, era necessário para os dois, tem essa premissa do exercício. E aí, por exemplo, um deles

falou: Não, eu vou esperar 30 meses para comprar o carro à vista, porque eu consigo juntar um tanto de dinheiro e comprar à vista. E o outro resolve comprar de imediato e pega aquela famigerada, não é Dr. Marcelo? A gente vê lá no Procon direto, pessoal chegando lá, deixa para reclamar depois que está na metade do carnê, né? Não tem um negócio desse, gente? Vocês conhecem? Financiamento de carro, vocês pagam dois, três carros quando financiam um carro. É realidade. Só visitar o Procon lá, o Dr. Marcelo um pouquinho lá, vocês vão ver um caso típico. Pessoal começa a reclamar que a caminhonete que o cara financiou já foi paga, já paguei o valor da caminhonete. Se ele vender a caminhonete, ele não quita os boletos que estão faltando, tá? E isso é realidade, tem lá. Estou falando mentira, Dr. Marcelo? É verdade isso aí, tá? Então, muito cuidado com isso, que é o financiamento de carro aí, que o pessoal promete juros zero e tal, não sei o quê.

Não dá tempo de dar o exemplo, mas basicamente aqui é para mostrar como que ficou a vida desses dois jovens, ao final da faculdade, ao final de 60 meses. O jovem lá, apavorado, impaciente, tal, não sei o quê, tinha um patrimônio de R\$ 23 mil na garagem e conhecia a mecânico, o carro dele tinha cinco anos de uso ao final da faculdade. Ele já conhecia o mecânico. R\$ 23 mil que era o que ele tinha na tabela Fipe, se achar. O segundo aqui, gente, ele tinha R\$ 52 mil de patrimônio. Como que é essa matemática aí? O cara ficou 30 meses esperando sem carro, andando de ônibus ou de carona do próprio irmão, não sei, mas o fato é que, ao final da faculdade, ele tinha um patrimônio de R\$ 52 mil e outro tinha de R\$ 23 mil. Escolha. O cara escolheu não pagar juros.

Isso aí é possível, gente, quando você está começando a vida. É claro que na mesma analogia da escovação de dente, é difícil você chegar para um cidadão que está com os seus 50 e poucos anos, não tem nenhum dente na boca e falar assim: Olha aqui, o melhor para você prevenir é escovar os dentes. Não dá, cara. O cara sequer tem dente para escovar. Então, tem situações precárias realmente, sociais aí, que é seguridade social. Não dá para você fazer muita coisa.

Mas quando a gente se envolveu nisso, o Banco Central, a nossa ideia é entregar educação financeira para os jovens. Nosso público alvo são os jovens, criar uma população diferente, para daqui 20 anos a gente ter uma população consciente e consiga lidar com suas finanças. É claro que se aproveita para toda a população, mas nós temos um foco, que são os jovens.

Bom, e agora, então, né? O que pode acontecer no uso do crédito? Por que as pessoas usam tanto o crédito? É compra fora do prazo, excesso de compra, gastos antes de receber, o uso fácil do crédito, tem diversas formas aí, de você usar o crédito, ou seja, é fácil virar um endividado no Brasil, né? É fácil. É isso aí.

E muito cuidado com isso, porque você tem a pessoa endividada adimplente, que está pagando suas contas, e tem o inadimplente. O cidadão inadimplente que se vender todo o seu patrimônio e sua renda não dar conta de resolver aquilo ali, ele chegou numa situação de superendividado. Ou seja, ele precisa de ajuda, ele, por si só, já não consegue sair daquela lama que ele enfiou. Então, é mais ou menos nessa linha que a gente quer chegar numa situação extrema de endividamento, é a pessoa superendividada onde o patrimônio e a renda já não consegue mais o socorrer.

Mas todo endividamento leva a esse prejuízo o tempo todo de ter que pagar juros por não ter sabido esperar. Então, essas são as consequências lá do endividamento, financeiras e morais, né?

Bom, vamos para as consequências financeiras: comprometimento da sua renda, perda de patrimônio, pagamento de multas, constrangimentos em relação à cobrança, restrições cadastrais, qualidade de vida em baixa. E eu queria deixar uma frase rápida aqui também, eu gosto de algumas frases assim: Finanças bem resolvidas, ter dinheiro não é garantia de um casamento feliz, de uma boa relação com o jovem que você tem em casa, de um filho adolescente, não é, definitivamente não é. Você ter dinheiro não é garantia de um casamento feliz, mas a falta dele e, principalmente, o mau uso dele, ele vai comprometer. Haja vista que os processos de divórcio que a gente tem notícias, das pesquisas que a gente vê, a grande maioria deles envolve questão de dinheiro, tá certo? Então, assim, se você faz mau uso, ou existe uma incompatibilidade muito grande do casal ali, a chance de ter uma desestruturação familiar é muito grande.

Bom, a gente traz uma telinha aqui, essas, se vocês quiserem tirar foto, gente, eu sou fã dela também. Essa é tipo assim, você chegou em casa e falou assim: Teve um cara do Banco Central lá que falou sobre finanças pessoais. Aí, a primeira pergunta que a pessoa te faz é: E aí? O quê que ele te falou? Leva essa telazinha aqui, porque é legal. Porque aquele convite que eu fiz para vocês, e, ao mesmo tempo, intimei vocês a serem multiplicadores da educação financeira, já vai servir.

Isso aqui, gente, é como ajudar alguém que está endividado, que o Banco Central trouxe como ferramenta. Tirou foto da tela, resolveu o problema do endividamento? Não. Isso aqui é só uma referência. Olha só, fica parecendo encontro do AA, tomar consciência da situação, a pessoa tem que querer ajuda. Que aí você começa a pegar a tesoura e começa a cortar alguns produtos bancários dele, que é um dos caminhos para determinadas pessoas que lembram um pouco o álcoolatra, por exemplo, que não pode nem passar perto de um copo de álcool. Então, tem certas pessoas que o produto bancário, o cartão crédito não serve, tá certo? O cartão de crédito é um produto bancário que serve para muitos consumidores, não para todos, tá certo? Tem pessoas que não dá para andar com cartão de

crédito, haja vista que no Brasil existe vale transporte e vale alimentação. Olha só, não é a tão que tem isso aí, não, né?

Como é que nós estamos de tempo aí? De 10 a 15 minutos, né, 20 minutos.

Eu vou falar uma coisa aqui que eu acho importante. O cognitivo de educação financeira das pessoas, ele pode ser visto na nossa mão. É mais ou menos assim, você pode ter uma educação financeira diária, que a pessoa, por exemplo, bebezinho lá e tal, não sei o que, ele só consegue pensar dia, tá certo? A pessoa que está excluída da sociedade, um drogado, alguém que está realmente excluído da sociedade, a pessoa que está... o marginal e tal, não sei o que, que está numa clínica de tratamento, uma pessoa doente, ele só consegue pensar dia, ele tenta sobreviver naquele dia, tá certo? Esse é o primeiro passo da educação financeira.

O segundo seria pensar semana. Tem uma parcela grande da população que pensa educação financeira semana. Se você não pagar ele na sexta-feira, ele talvez não volte segunda, ele fica bravo, então, ele tem que receber semana. Tem muita gente aí que é assim que pensa. É igual quando você pensa um menino de cinco anos que você começa a entregar a educação financeira para ele com a semanada. Você já ouviu falar dessa expressão, semanada? Uma criança, com cinco seis anos de idade, já consegue entender semana, ele sabe que vai ter final de semana, essas coisas.

A medida que ele vai crescendo, vai criando maturidade, essa criança, e a população brasileira como um todo, na média, gente, a população brasileira pensa mês. É comum você encontrar um brasileiro que ele é surpreendido com IPVA, IPTU, essas coisas. Então, o cara não sabe pensar, planejar a sua vida financeira ano, ele só pensa mês, ele tenta sobreviver mês.

E tem um sujeito que já evoluiu um pouco mais, e tal, não sei o que, e consegue planejar a sua vida ano. Então, ele sabe exatamente o que tem as planilhas de custo, material escolar de menino na virada de ano e tal, e começa a planejar, ele consegue ter uma planilha ano, no seu planejamento da sua família.

E aonde que a gente quer chegar na educação financeira? Onde é que seria a educação financeira avançada? É a pessoa pensar década. É a pessoa conseguir ter um filho de seis anos de idade e entender que precisa, às vezes, ali, fazer uma reserva para a um filho, entender que a capacidade de trabalho dele daqui a 20 anos não é a mesma, e por consequência, a questão de saúde, os gastos dele vão aumentar. Imagina sua receita diminuir e seus gastos aumentarem numa fase da vida terminal, no finalzinho da vida aí. Então, é mais ou menos isso. Então a gente tem que conseguir projetar lá na frente, pensar numa previdência, pensar no futuro, pensar num seguro. E é isso que é o caminho da educação financeira, é

você conseguir ter esse cognitivo de pensar década.

E aqui a telinha que a gente traz aqui para vocês, gente. Eu gosto muito dela por quê? Porque o segundo item, que é mapear dívidas, a gente tem um registrato. Que eu já falei isso aí também lá no Procon, já falei também na Defensoria Pública. É uma ferramenta muito utilizada para ajudar os endividados, para poder mapear o relacionamento financeiro com cada endividado. Então, o Banco Central desenvolveu essa ferramenta chamada registrato para mapear essas dívidas aí.

Então, você está lá ajudando uma pessoa, você chega para ela e fala: Você vai entrar na internet e trazer para mim o seu registrato. E aí, com esse extrato aí, o registrato, você consegue ver toda a relação do sistema financeiro que a aquela pessoa tem. Então, você está ajudando uma pessoa, ele fala assim: “Não, a única dívida que eu tenho é essa moto aí, que eu estou com medo deles fazerem uma busca e apreensão, perder a moto, estou devendo”. Aí você fala assim: Não, eu quero ajudar essa pessoa, eu gosto dela e tal. Traz o registrato para mim. Aí traz o registrato e está lá: Caixa Econômica Federal, um monte de dívida e tal. “Ah, isso daí foi quando eu comprei uma geladeira”. Então, tem uma série de coisas. Então, você quer ajudar a pessoa, a gente precisa mapear essas dívidas.

E aí, esse mapear dívidas significa também priorizar aquilo que está sendo mais oneroso. Cheque especial e cartão de crédito é muito oneroso taxa de juros, assim, exorbitante. Quanto anos antes sair daquilo ali melhor. Não fazer novas dívidas. Para sair de um buraco, gente, tem que parar de cavar. A gente fala isso aí em palestra.

Ali eu vou pular o reduzir gastos, que eu gosto muito dele, e o gerar renda extra. É aquilo que a gente falou da ambição. Às vezes a pessoa está faturando R\$ 2 mil por mês e ela acha que que ela bateu no teto, ela acha que aquilo ali é o máximo que ela consegue faturar na vida dela. Então, tem que começar a refletir isso aí. Porque ele poder renda extra, ele pode mudar de profissão, ter uma renda melhor, ter ambição na vida para poder aumentar a questão de renda.

E aí eu vou falar para vocês três Gs. Educação financeira tem três Gs: ganhar, guardar e gastar. Nunca fora dessa ordem, sempre nessa ordem. Ganhou, guarda, depois gasta com o que sobra. Se desafie, façam esses compromissos com vocês mesmos. Eu vou guardar quanto? Guardar é o mesmo que poupar, poupar é hábito, não importa quanto. Tem que ser todo mês. Ou toda vez que você recebe um dinheiro. Recebeu, entrou dinheiro, guarda. Mas quanto, afinal de contas, né? Não importa o quanto, é hábito. À medida que você começar a desfrutar o prazer e o bem-estar de ter uma reserva, você vai dizer o quanto. Mas é importante você começar com R\$ 10, já que você não tem número. Todo mês eu vou guardar R\$ 10, sou poupador, já virei poupador. Vou me desafiar, vou viver com o que sobra,

né? Porque R\$ 10 de desperdício todo mundo tem nas suas finanças, R\$ 50. Eu, pelo menos, eu gosto de dar esse exemplo do desperdício porque existe o desperdício visual, que ele é material, que você consegue enxergar, e existe o desperdício invisível. Veja bem, vamos supor que eu estou pagando ali uns cem reais para malhar na minha academia, é bem-estar, aquele negócio todo e tal, saúde e tal, cuidados comigo. Justifiquei na minha planilha, cem reais por mês eu vou gastar com academia de ginástica. Fiquei 15 dias sem visitar a academia por algum motivo, sabotando, vermelhinho; não, vai hoje não, tal, aquele negócio todo, não é? Vermelhinho, sabotando. Fiquei 15 dias sem ir na academia, gente, de ginástica sem suspender meu plano, eu rasguei uma nota daquela da oncinha. Eu peguei uma nota daquela e rasguei, e joguei no lixo. Desperdício direto de grana, de dinheiro, do seu bolso, né? O desafio que eu estou querendo propor para vocês é o seguinte, toda vez que ganhar algum dinheiro, guarda uma parte, e faz um desafio com vocês mesmo, é desafiador, vou viver com o que sobra, né? Não faz nada do tipo: "Vou guardar 90%, vou viver com essa mixaria", não faz isso, não, porque bem-estar em primeiro lugar, tá certo? Bem-estar, sem decisões, assim, mirabolantes também, né?

Bom, reduzir gastos, que é outra coisa interessante. Está lá o conceito de gasto necessário, que a gente já falou, é o teto para o camarada não dormir no sereno, é a roupa para o cara não vir pelado trabalhar, é o banho de três minutos para não vir sujo, fedendo, para o trabalho. Gastos necessários, beleza? Tem como cortar, não, tem como otimizar, tá? Pode ser que você está refletindo aí que o seu banho de cinco minutos é necessário, e com três minutos é suficiente, você reduziu dois minutos. E ali vai, né? Roupa, por exemplo, eu preciso de roupa, aí você tem como otimizar a roupa, que é um gasto necessário, invés de roupa de marca, não de marca, tipo isso, tá?

Agora, o que é o supérfluo, gente? O supérfluo, para o endividado, ele tem que cortar, tá? Você está ajudando um camarada, ele já está praticamente marginalizado da sociedade, o camarada não compra nem um pãozinho mais, está vivendo de ajuda. Então, esse sujeito está superendividado, você fala com ele assim: "Acabou a vaidade, amigo", acabou a vaidade, tá? Não tem mais supérfluo para você, não, você vai viver só com o necessário, o que sobrar, você vai quitar suas dívidas, você vai resolver sua vida primeiro, depois você volta a respirar. Então, é aquilo ali. O gasto supérfluo, gente, é o que dá tempero e prazer na vida, é o que vale a pena fazer, tá? Depois dos três minutos de banho, que é gostosinho, aquele banho gostoso, né? Por exemplo, você precisa de um lençol para a sua casa, aí você tem um lençol lá que dá dignidade e um lençol muito bom, esse lençol muito bom é supérfluo, tá? Mas ele é o gostoso da vida, você trabalha igual um louco aí, todo dia e tal, não sei o quê, então, tem que fazer sentido o suor do seu trabalho também para você ter coisas boas na vida. Consumo é bom, não é negócio de... consumismo e tal, não, tá? Mas consumo é bom, é o que nos dá prazer, né? Então, o

supérfluo, ele é bem-vindo para quem está com as suas finanças ok, beleza? Ou para quem não tem um sonho muito imediato, que quer resolver imediatamente.

Agora, aquele vermelhinho, gente, é o do Papa Francisco que eu falei, não dá para desperdiçar. Por que não dá para desperdiçar? Porque ainda que seja você vai pagar, moralmente já é não mais aceito, é questão da sustentabilidade, né? Um quilo de carne que você errou a mão e salgou ele, e não dá para comer porque senão já vai fazer mal para a sua saúde, pressão alta, tal, tal e tal. Um quilo de carne. Eu fui na assembleia, tá, Dr. Amauri? A Assembleia Legislativa aqui tinha um dos deputados lá que tinha na porta lá. Essa informação eu peguei na Assembleia Legislativa, na porta de um dos gabinetes de algum deputado lá. Tinha um cartaz lá falando o seguinte: "Um quilo de carne são 11 mil litros d'água", tá? Então, errou a mão lá, jogou 1 quilo de carne no lixo.

Então, gente, exercício para vocês que querem poupar, virarem poupadores, olhem para o seu lixo, o visual e o invisível. O lixo define o tanto de dinheiro que você poderia estar poupando, tá? É o seu lixo, é a quantidade de carne que você joga no lixo, é o resto de comida, é o self-service que você põe o dobro e come só metade. Porque é loucura, não consigo entender como que o camarada no self-service, balança 60 pila, o camarada me deixa metade do prato sem comer, né? Doideira, né? É jogar dinheiro fora, é rasgar dinheiro. Primeiro que a sociedade toda perde com isso, inclusive o dono do restaurante, porque não tem a questão de 4.539, que é a *sustainability*, que é o conformidade? Olha só, interessante esse nexos aí, olha só: o próprio banco, interessa ao banco vender produtos que o conforta para trazer esse cliente de volta, não é? O restaurante quando vende um produto para o cara, e o cara começa a jogar comida fora, ele, a primeira coisa que ele vai falar: que esse restaurante é muito caro, não vou lá mais, não, né? Então, o próprio dono do restaurante perde com isso, né? Eu acho que o inciso II aí resolução aí tem, olha só: "*Assegurar conformidade e legitimidade de produtos e serviços*". O que é essa conformidade aqui? É exatamente o que eu estou falando. O restaurante tem que se preocupar em você colocar só o que você vai comer e que é sustentável, e que é nutricional para você, porque se ele deixar você soltar a mão ali, e comer muito, a primeira coisa que você vai fazer quando sair de lá é xingar o restaurante: "Aquele restaurante é caro, não volto lá mais não".

Então, isso acontece com os produtos bancários também, não é? A pessoa faz declaração simplificada e compra um PGBL, não é? Vamos pensar aí em um produto bancário rápido aí. Então, aí você chega para o gerente e fala assim: "Gerente, eu faço declaração simplificada; eu, minha esposa, fazemos declaração simplificada lá em casa, eu estou querendo muito fazer uma previdência". O primeiro produto que o gerente empurra, ele tira lá o formulário e fala: "PGBL". Cara, dá bomba nesse gerente, não volta lá nunca mais, cara. Entendeu? Não tem nada a ver com conformidade, né? A

senhorinha tem 90 anos de idade, vendendo de título de capitalização de 20 anos, não é? Não faz sentido. Isso é conformidade, *sustainability* aí, quem gosta das expressões dos ingleses aí, né? É você respeitar o seu cliente e trazer coisas, é adequar o perfil do cliente com o perfil do produto que você está entregando, tá? Isso tem que servir para tudo, NET, telefonia, tudo, tá? A gente tem que começar a moralizar esse país nosso, né? Porque o consumidor é a parte mais frágil. O camarada entra no banco e fala que quer comprar PGBL. Ah, porque ouviu, porque o vizinho gosta do PGBL, o cara é bom, não é? Para ele não serve, para o vizinho serve, não é? Então, cuidado com isso. PGBL, depois se vocês quiserem entender, só serve para quem faz declaração completa.

Bom, gente, eu fiquei muito nessa parte aí do endividamento e tal, a palestra é um pouco mais extensa do que a gente tinha, tá? Ainda tem a parte de investimento, tem a parte da planilha do orçamento doméstico, que é bem interessante. A parte de planilha talvez nem tanto, porque ela é um pouco mais técnica, mas eu acho que todo mundo aqui, se pegar lápis e papel na mão e começar a fazer receita, despesa e o que sobra é poupança, e aí eu faço a conta diferente para vocês a partir de hoje, vocês vão fazer receita, vão guardar um tiquinho, e vai se virar para viver com o que sobra, ok? Para começarem a ser poupadores, começar a sentir o gostoso que é, o bem-estar que é ter uma reserva bancária, é muito bom, cara. É melhor que dormir os dentes escovados, garanto para vocês, tá? Você ter uma reserva bancária para te socorrer quando você precisa e não ter que depender de ficar pedindo às pessoas, não é? Ajuda, e tal, não sei o quê.

E outra coisa, gente, tem um... no final aqui eu tenho uma frase, que para mim serve tipo de mantra, assim, para vocês, gostaria que vocês levassem, que tem um outro P... a gente tem sete Ps para vocês levarem. Então, quando vocês chegarem em casa, vocês vão falar assim: "O que aquele cara do Banco Central falou?". Eu vou colocar aqui agora mais ou menos um resumo, mas vai ser o resumo de parte, que inclusive eu não falei, porque não tem tempo para isso, tá? Nós estamos encerrando. Então, eu vou passar rapidamente aqui o que seria a palestra toda, que eu não fiz nenhum corte. Aqui a gente entra com a parte dos investidores, né? Vou passar aqui. Aqui é a diferença de poupar e investir; investir é quando o dinheiro está rendendo a juros. Aqui é muito importante saber por que poupar, por que guardar dinheiro, porque todos nós passamos por imprevistos. Aqui por que não colocar o dinheiro debaixo do colchão, porque com o tempo o dinheiro perde o poder de compra. E aqui, gente, essa tela é importante porque tem tudo a ver com a 4.539 aqui... 4.539, né? É 4.539, tem tudo a ver. Olha só: as características dos produtos de investimento e as características do investidor. Essa relação é muito importante para a gente discutir a Resolução nº 4.539.

Olha só, gente, vou tentar explicar isso melhor. Eu não sou Banco Central, enquanto educador

financeiro, um catálogo de produtos para vocês comprarem, não é isso a educação financeira. Eu não preciso sequer saber como funciona um CDB ou o mercado de ações da Bovespa para vir aqui falar com vocês sobre educação financeira, mas eu preciso dar um alerta, e isso é 90% da educação financeira, porque ele é comportamental, eu preciso dar um alerta do que eu acabei de falar. Eu preciso dar um alerta para vocês do seguinte que, quando forem comprar qualquer produto financeiro é de extrema importância que esse produto seja desenhado para mim, que pode ser bom para o outro, mas pode não ser bom para mim.

Só para vocês entenderem: eu procuro um produto nos bancos e não acho. Eu tenho um sonho que é construir minha casa, deve começar agora, 2019, tá? E eu bato na porta de bancos em bancos, Dr. Marcelo, perguntando se tem algum produto lá que remunera o INCC, que é um índice nacional de construção civil. Porque ao contrário de comprar cimento e tentar guardar na garagem porque vai endurecer, eu posso comprar produtos que são remunerados pelo mesmo índice que vai ser remunerado o cimento, estão entendendo o que eu estou falando? Olha só, eu procuro um produto para mim, para esse meu sonho, e não encontro, tá? Não acho um produto que me pague, assim, eu quero depositar 10 mil aqui, que me compra lá, sei lá, cem sacos de cimento, e aqui esses 10 mil vai estar valendo 11, e vai comprar os mesmos cem sacos de cimento, é isso que eu quero, eu quero estocar dinheiro como se eu estivesse estocando tijolo para o meu sonho.

Então, isso é importante para mim, um sujeito mais novo aí, tal, que não tem plano nenhum negócio de construir casa e tal, não sei o quê, é mais... o perfil dele é mais agressivo, é mais adrenalina, ele não quer nada conservador, ele às vezes quer Ibovespa, comer na alta aí, ele quer adrenalina, ele quer ganhar muito mais do que isso, né? Hoje os investimentos estão remunerando muito pouco, então as pessoas querem ganhar mais do que o que está remunerando aí. Então, arriscam mais porque são mais agressivos. E quer um exemplo de um mega-agressivo é esse aí, ó. Perfeito. Então, assim, você quer olhar um perfil de um agressivo com força mesmo é o microempreendedor, o cara tem que matar um leão por dia, é ou não é, gente? A pessoa que tem uma empresa pequena aí e tal, não sei o quê, pagando os impostos que está aí, né? Ele investe todo o dinheiro da vida dele e dá naquilo ali.

Então, gente, para investir, defina seu objetivo, conheça suas opções, faça sua escolha, avalie os ganhos periodicamente, a vida é cíclica. E aí a gente entra com uma parte que eu recomendo vocês depois escreverem no Google e "O Piano e a Aninha", é um videozinho de quatro minutos que vale muito a pena verem para justificar e tentar convencê-los de que vale a pena ter uma planilha de orçamento doméstico na vida de vocês, né?

Bom, para que serve um orçamento, não é? Para você conhecer a sua realidade e ver ali qual situação que você está. Todos nós aqui, a partir do mês que vem seremos superavitários, por quê? Porque todos nós seremos poupadores a partir de então. Beleza? Um desafio que todos nós aqui temos que ter de transformar os desperdícios em poupança.

Vamos lá. Entender os próprios hábitos de consumo, definir prioridades e projetos, organizar e tranquilizar a vida financeira, administrar os imprevistos e consumir de forma contínua e consciente. Aqui, como fazer um orçamento? Primeira etapa: planejamento. Você vai estimar, pega uma sacola azul lá na casa de vocês e coloca dentro dessa sacola azul mais ou menos o quanto você ganha, o quanto que você acha que você vai gastar no mês seguinte e deixa ele quietinho lá, e começa a encher essa sacola de todas as suas escolhas financeiras, de todas aqueles recibinhos, de todos os documentos. A vida, para você gerir uma família, você precisa de documentos. Então, nessa sacola você vai pôr todos os documentos. Aqui a gente aproveita até para fazer uma educação fiscal, que o cidadão tem que exigir nota fiscal das compras e das escolhas. É claro que não dá para exigir do pipoqueiro da pracinha do dia lá e tal. Mas na grande maioria das vezes dá para exigir nota fiscal, isso é o exercício da cidadania, exigir nota fiscal e colocar dentro da pasta. Na sequência, depois que você faz... você vai agrupar esses papéizinhos todos lá em alimentação, transporte, tal, não sei o quê, para você ver para onde está indo o seu dinheiro. Você pega esse papelzinho e fala assim: "Esse aqui é o quê? Ah, esse aqui é transporte, foi gasolina. E esse aqui foi o quê? Ah, esse aqui é a conta de luz. Então, esse aqui é moradia", e aí você começa a categorizar a parte de habitação, alimentação e transporte, vai criando a sua planilha. Ao final, o quarto passo, você vai avaliar e comparar com aquela sua estimativa inaugural da sacola azul, se você fez, se você estimou exatamente o que você... o que aconteceu no mês. E vocês vão ter, certamente, vão ver uma surpresa, gente, é muito legal fazer isso aí. Eu costumo falar que é o "conheça-te a ti mesmo". Aqui dá para você conhecer bastante quem você é, tá?

Bom, para finalizar, gente, ó, o orçamento é muito mais do que um instrumento de orçamento simples e tal é um planejamento de vida, tá? É um *modus operandi* diferente. Eu até costumo dizer que orçamento, eu tenho uma brincadeira, vou estender mais uns três minutinhos, só, viu, Marcelo? O tempo já está esgotado aqui, gente. Não, mas vamos lá. É porque é importante isso. Planejamento é chato? É chato.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Fica à vontade, Rodrigo.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Ah, tá bom, beleza. Planejamento, gente, é chato? É muito chato. Nós nem temos isso na nossa cultura, nós não somos japoneses, somos brasileiros, tá? Então na

nossa cultura, a gente não tem cultura de planejar. Mas eu vou dar uma dica para vocês aqui, tá? Vão ali na Esplanada do Mineirão, tá? Ali tem um lugar legal para levar criança, e ali tem uma rampa sensacional para descer com carrinho de rolimã, tá? Vocês vão lá que vocês vão entender o que é isso aqui. Olha a brincadeira que é: você vai descer o carrinho de rolimã gritando 'iarru', 'iuh' e tal, não sei o quê, aquele negócio todo, é uma delícia descer uma rampa. Só, gente, que para ter o 'iuh' e o gostosinho de descer a rampa, tem que subir a rampa, tá certo?

Então, gente, quer ter qualidade de vida, bem-estar, legal, bacana, nossa, estou experimentando uma educação financeira aí, está bacana demais, tem que pôr ficha, neném, é isso. Então, precisa, de fato, de um pouco de disciplina, um pouco de trabalho, de planejamento. Então, planejar é preciso, pode ser chato, mas ele é de vital importância para sentir a emoção de uma rampa, de uma descida, você tem que subir a rampa, não é? É só para entender aí que tem que pôr ficha.

Tenha em mente seus sonhos e movimente-se, use sabiamente o seu dinheiro, faça escolhas equilibradas, planeje suas compras e seu futuro, poupe e invista. Investir para render juros; poupar é só guardar o dinheiro. Utilize o crédito com sabedoria e evite o endividamento, né? Ali, ó... conheça a sua realidade, né? "Conheça-te a ti mesmo", passe a entender para onde que está indo o seu dinheiro, faça o seu orçamento, e desfrute da alegria de uma vida financeira tranquila. Aprenda a cuidar do dinheiro sem esquecer do que é mais importante na sua vida, não pode ser o dinheiro, o dinheiro é só um meio, não é? A pessoa educada financeiramente tem que estar com isso, não só em mente, mas em ações do dia a dia. Porque você pode tentar explicar tudo isso que eu estou falando para uma criança, mas você só vai conseguir transmitir de fato essa educação financeira para a criança se você tiver ações, né? Porque o exemplo arrasta, né? Uma coisa é você tentar convencê-lo.

E aqui a frasezinha com os sete Ps, que eu gostaria que levassem para casa. Vou falar ela com calma para vocês entenderem, para fechar. Para casa. O dinheiro, gente, ele serve, eu trouxe três funções do dinheiro para vocês. A primeira função do dinheiro é para pagar o que eu preciso, e a palavra "preciso", ela não está ali por acaso, não. Comece a perguntar se vocês precisam disso ou daquilo e farão melhores escolhas financeiras na vida de vocês. Para proteger meu bem-estar de hoje e de amanhã, inclusive me salvando de imprevistos. Olha só, o dinheiro serve para me proteger, serve para proteger contra o quê, gente? Imprevisto. Serve para proteger o quê? O meu sonho. Serve para proteger o quê? O meu bem-estar. O dinheiro serve para isso, para me proteger, e viabilizar o meu projeto de vida. É com dinheiro. Porque, por exemplo, eu tenho um menino lá em casa lá, 6 anos de idade, Bernardão lá, bacana, atleticano na veia, tudo certinho, não é? Eu tenho um sonho comigo, eu queria que ele fosse jogador de... eu queria estar no Mineirão lotado ali vendo ele jogar bola; então, é um sonho meu. Pai,

não é? Pai gosta do negócio de filho jogador de futebol, aquele negócio todo, tenho esse sonho. Gente, se ele não tiver talento, qual a chance dele ser jogador de futebol? Próximo de zero, é ou não é? Agora, se ele não tiver dinheiro...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Pois é. Mas o que eu estou querendo dizer é o seguinte, que hoje, eu acompanho um pai que tem um coleguinha que vai para o Vespasiano(F) treinar, é dinheiro, cara, é muito dinheiro, não é brincadeira, não. Então, mesmo os sonhos que não estão na prateleira e estão à venda, igual: eu quero ter uma casa X, essa aí está na prateleira, e você vai lá e compra. Mesmo esses sonhos que dependem de talento, hoje em dia, dependem de dinheiro. Então, dinheiro vai viabilizar meu projeto de vida, não é? Se você tem um projeto de vida bem desenhado, certamente você vai precisar de dinheiro para a realização dele.

Faço minhas escolhas financeiras racionais e conscientes, sempre pesquisando e pechinchando, dois pesos importantíssimos: pesquisar e pechinchar; ato de cidadania, tá? Ao assinar um contrato bancário, gente, não precisa ser o banco que você tem relacionamento, que você conhece o gerente. Da mesma forma que você compra uma televisão e visita seis, sete lojas para saber qual que está mais barato, o crédito bancário é assim também. Você pode visitar outros estabelecimentos e comprar em outros lugares, não precisa ser aquela instituição que você tem relacionamento, e para isso precisa de pesquisa e pechincha. Pesquisa por quê? Tem uns... nós temos uma página do Banco Central na internet, que é muito pouco usada, com taxas médias de mercado, o que está acontecendo agora com taxas de juros. Às vezes você tem uma conhecida que o... chuva do granizo na Pampulha detonou com o telhado dela e tal, está precisando trocar telhado, precisando de R\$ 1.500, ela quer tomar dinheiro emprestado. Vai lá no site, na internet lá, ajuda a senhora, fala assim: "Ó, se você for em tal instituição, acho que o crédito lá é mais barato", não é? Porque é um uso do crédito imediato, ela precisa, as chuvas estão aí, não tem como esperar, não é? Então, o uso do crédito, bacana, consciente, às vezes ela consegue um consignado, agora que está... é até lançamento aí em alguns bancos, estão lançando o consignado para quem tem CLT, né? Então, bacana também, taxa de juros menor. E aí, para assegurar e nunca sabotar o que eu planejei, não é? Ali, eu planejei, está ali também. E nunca perder minha grande virtude que é o hábito de poupar, que é o escovar dente que eu falei aí, tal.

Então, espero que tenha dado o recado aí para vocês, me desculpem se destoei, tá, Dr. Amauri? Do tema do evento, mas eu acho que tem muita adesão, não é? E aqui a gente faz também a propaganda aqui do nosso Portal Cidadania Financeira, onde a gente tem todo o conteúdo do Banco

Central, desenvolvido, está lá, inclusive vou dizer para vocês o que está lá, ó, nós temos uma cartilha de excelência dos bancos, do que o banco espera que os bancos deveriam ter, e ele está lá no nosso cidadaniafinanceira.bcb.gov, que é mais ou menos a 4.539 só que antes de ela existir, é mais ou menos assim: Guia de Excelência de Educação na Oferta de Serviços Bancários, módulo 1, Serviços de Crédito. Tem um exemplar aqui, depois de alguém, de curioso, quiser vir para dar uma folheada, não é? Aqui é o que o Banco Central espera que as instituições financeiras deveriam ser, na sua relação com o consumidor. É uma espécie de 4.539 aí.

E lá nesse mesmo portal aí de cidadania financeira, a gente tem esse caderno aqui que tem a totalidade da minha palestra aqui de hoje, que é o curso de 40 horas, tá? Que é esse material que a gente tem, que a gente está reeditando agora. A gente não tem para oferecer físico, hoje em dia agora é tudo PDF, não é? Mas está lá, está disponível, tem o curso de 20 horas com certificado também nessa mesma linha, tá?

Bom, então, é isso, é o que eu tinha para hoje e as nossas iniciativas são todas gratuitas, podem mandar e-mail para mim rodrigo.almeida@bcb.gov.br se desejarem levar essa mesma palestra para algum... de órgãos onde vocês trabalham, instituições que trabalham, tá bom? É completamente gratuito. Meu e-mail é rodrigo.almeida, isso. O sufixo é o de sempre lá do Banco Central que é @bcb - bola, casa, bola - .gov.br. Tá bom? Fiquem com o meu contato aí, estou à disposição. Eu sou entusiasta do assunto, levaria essa palestra para uma instituição onde vocês trabalham numa boa, sem custo nenhum, tá certo? Ok, é isso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Rodrigo, pela apresentação.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E eu queria, exatamente, saber do público quem deseja perguntar, tirar alguma dúvida, porque aí a gente anota o nome das pessoas e na sequência a gente faz um intervalo para o lanche e depois voltamos, então, com comentários à resolução que vocês vão ver, tem muito disso que o Rodrigo mencionou. Vamos lá, então, seu nome? Rogério. Quem mais?

SR. ROGÉRIO: Boa tarde. Primeiro, queria parabenizar o Rodrigo pela palestra, excelente, um tema que muitos precisam saber. Na verdade, eu gostaria mais é de acrescentar, porque antes de eu enveredar no direito, eu trabalhava na área de eletrônica, e só um exemplo de quanto é o desperdício invisível, por exemplo, o minuto que você fica a mais no chuveiro, pode resultar de 5 a 20 reais a mais na sua conta de energia dependendo do chuveiro que você utiliza em casa e da instalação elétrica que você tem em casa. Um outro exemplo também seria deixar os equipamentos em *stand-by*, ou seja, você

desliga a televisão, mas ela fica aquela luzinha acesa, ou seja, está esperando você, ela, utilizar. Também pode resultar, dependendo dos equipamentos que você tem casa que você deixa assim, o micro-ondas com aquele relógio ligado, qualquer coisa parecida, também pode ser de 5 a 10 reais a mais na sua conta de energia. Também, outro que também pode ser um desperdício invisível: deixar o celular carregar durante à noite quando você dorme, também, além de consumir mais energia, você também está diminuindo a vida útil da bateria. E também, outro exemplo também, o caso, por exemplo, as pessoas que usam lâmpadas fluorescentes em vez das de LED, já que as de LED consomem 80% menos de energia do que uma fluorescente, se duvidar até mais. Só isso que eu queria acrescentar e, no mais, como que fala, agradeço pela palestra. Está de parabéns.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Rogério. Alguém mais gostaria de fazer alguma pergunta, alguma colocação?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Queria só uma colocação, Dr. Amauri, se for possível, rapidamente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois, não, Marcelo.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Meu querido Rodrigo, com certeza depois do que você falou aí dos três Gs(F), R\$ 954 é um salário inconstitucional, totalmente inconstitucional. Se pegarmos o conceito de salário mínimo pelo art. 7º da Constituição, depois do que você explicou aí a gente tem que rever, inclusive, esse conceito, né, Dr. Amauri? Na própria Constituição.

E segundo, pedir um acréscimo, igual ele fez lá, incluir o oitavo P, é ter paz, porque as pessoas que estão devendo não estão em paz, elas estão doentes. Elas chegam nos Procons com N problemas, então, nas próximas, acrescentar que depois que de tudo isso feito, que elas tenham paz, fica só essa sugestão.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. Vamos dar sequência, então, vocês receberam o Código do Consumidor impresso pelo Procon. Se vocês perceberem, esse código, ele tem uma novidade que é exatamente uma apresentação. Eu falei um pouquinho ontem, vou falar de novo hoje, embora a gente já saiba... tem visto aqui várias pessoas que participaram ontem. Ontem nós fizemos um evento que foi sobre A Liberdade de Escolha na Perspectiva Comportamental, que também, muita coisa que o Rodrigo falou, nós ouvimos ontem. Ontem houve uma palestra de uma psicóloga. E aí o Rodrigo falou sobre a razão e a emoção, né? Um planeja, um pensa, um pondera as consequências do ato de consumir, já o outro lado que a gente tem, ele já age de uma forma rápida, é o impulso, é a emoção. Então, a gente funciona dessa forma. Se vocês perceberem, a balança, ela estava pesando para

o lado da emoção, porque a emoção, na verdade, é que preponderantemente age no momento da compra.

O Código do Consumidor que vocês receberam tem uma apresentação que é muito simples e ela consegue em poucas palavras dar uma visão do Código do Consumidor para vocês. E dentro dessa visão, ela mostra quatro princípios que são princípios básicos do Código, e através desses princípios você tem, para cada um deles todos os artigos do Código que se referem a esses princípios. Então, você tem um princípio, que é um princípio básico, que é a indisponibilidade dos direitos do consumidor. E por que o direito do consumidor é indisponível? Porque a relação de consumo, ela envolve uma parte forte, que é o fornecedor, e uma parte fraca, que é o consumidor. E é em razão da proteção da parte vulnerável que o Código vem como norma de ordem pública, e como norma de ordem pública, o que ele prevê? Ele prevê que as partes no contrato, elas não podem dispor dos direitos que o Código traz, a não ser que o próprio Código expressamente permita.

Bom, mas quais são esses direitos? São direitos-princípios. O primeiro deles é o princípio da devida informação, porque se o fornecedor não informa convenientemente os detalhes do produto ou serviço que o consumidor vai adquirir, e, por exemplo, ele tem um problema lá na frente, o Código prevê responsabilidades para o fornecedor. Então, por exemplo, se você tem um contrato de adesão, que é o que normalmente acontece, em que você não discute as cláusulas, o contrato já vem pronto, já vem de sede da empresa pronto, um contrato bancário, é um contrato de adesão, você apenas adere, mas o Código fala que você tem que ter nesse contrato o destaque para aquelas cláusulas que sejam prejudiciais ao consumidor, que limita um direito do consumidor. Então, por exemplo. Você tem uma cláusula dizendo que se o consumidor deixar de pagar três prestações, aquele contrato se extingue, ele é rescindido. É uma típica cláusula, imagine vocês um contrato de compra de um imóvel, se o consumidor deixa de pagar três prestações, o contrato se extingue. Ele é notificado e se ele não pagar o que ele deve, o contrato se extingue. É uma cláusula que limita o direito do consumidor, é uma cláusula que é prejudicial ao consumidor, ela deve estar em destaque, pelo art. 54, § 4º de Código do Consumidor. Então, se ela não está em destaque, ela não vale contra o consumidor. Então, é uma questão meramente de informação. Para vocês verem a importância que é o dever de informação. Você tem na apresentação o dever de informação e todos os artigos do Código que se referem a esse direito, de modo com que uma simples leitura dos artigos que estão vinculados ao princípio, você tem condições de entender o próprio princípio e a extensão dele dentro do Código do Consumidor.

Liberdade de escolha é um outro princípio que vem e que decorre da devida informação. Se você tem informação, você tem como escolher um bom negócio. E a boa escolha é quando você resolve

intimamente o momento de contratar, o que contratar e com quem contratar, e aí você tem a liberdade de escolha. Quando você é convencido a contratar, é procurado e é convencido a contratar, o Código tem isso como uma venda agressiva porque não foi você quem foi ao estabelecimento comercial. Normalmente, você recebe um telefone na sua casa, no seu trabalho, ou você faz uma compra pela internet, uma compra a distância, aí você tem no art. 49 do Código o direito a desistência contratual, que é ter o direito de refletir no prazo de sete dias sobre aquela compra que você fez e poder, sem dar qualquer motivo, desistir da contratação e receber de volta aquilo que você pagou no prazo de sete dias a contar do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, aquilo que acontecer mais tarde, para você poder fazer essa desistência. Então, você tem a liberdade de escolha e tem todos os artigos que se referem à liberdade de escolha.

E, por último você tem o princípio do equilíbrio contratual, que é aquele princípio que trabalha o próprio conteúdo do contrato, não é? O contrato, ele tem que ser redigido de uma forma em que não haja obrigações abusivas, não é? O que o consumidor paga tem que ser compatível com o que ele recebe.

Essa introdução do Código, ela funciona como um norte para que o consumidor possa contratar. E a Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, ela acaba sendo um modelo que deve ser utilizado pelos bancos na hora em que eles vão se relacionar com o consumidor. Vocês já entraram, já compraram, fizeram compras na internet e viram que lá dentro do site você tem uma política de relacionamento com o consumidor, que é uma política de relações de consumo. E toda política de relações de consumo, ela sempre vai pensar em quatro momentos, é um momento em que você cria, você elabora o produto, o contrato, no caso de uma contratação, o conteúdo do contrato, e no caso da venda de um produto ou serviço, na hora que você elabora o produto e vai informar para o consumidor as características do produto ou do serviço para que ele possa, então, adquiri-lo. E aí você chega no momento da oferta, você tem a elaboração do produto ou do serviço, o seu produto ou serviço, você tem a fase da oferta, que é a fase em que você tem, muitas vezes com a publicidade, a apresentação do seu produto para o consumidor; você tem a fase da contratação e você tem a fase do pós-venda. E a Resolução nº 4.539 de 2016 do Banco Central, ela fala exatamente isso, na política que o banco deve ter com os seus consumidores ou usuários, ele tem que pensar nessas quatro fases. E o que é muito importante, que a resolução fala, é que o banco, a instituição financeira, ela tem de preparar o produto ou serviço de acordo com o perfil do seu consumidor. Então, ela trata isso de uma forma bem expressa, porque no momento em que ele conceber o seu produto ou serviço, e no momento que for fazer a oferta, o banco tem que agir com ética, com responsabilidade, com transparência, que é a transparência

exatamente o princípio que envolve o dever de informação, principalmente no sentido de estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidades. O perfil referido, o perfil do consumidor, ele exige que sejam prestadas para ele, consumidor, informações sobre o produto ou sobre o serviço. Quer dizer, o que a resolução fala, ela escreve uma forma um pouco diferente, mas no fundo, no fundo, o que ela quer que o banco faça em relação ao seu cliente é que ele seja cooperativo, seja equilibrado na relação com o seu cliente - aí a gente foca o princípio do equilíbrio - que ele seja transparente e informe para o seu consumidor, de acordo com o seu perfil, aquilo que é importante para ele entender o seu produto ou serviço e também que com isso o consumidor, ele tenha a sua liberdade de escolha.

O Rodrigo falou de uma situação importante que a gente vê na jurisprudência, nos julgados. Muitas vezes um idoso, ele é levado a contratar um produto que ele não tem interesse, não há necessidade daquele produto, um idoso que contrata um investimento que só vai gerar a renda daqui a 20 anos, para um idoso de 80 ou de 70 anos. Quer dizer, é evidente que não há necessidade porque ele não vai usufruir daquele investimento.

E só para finalizar, dando, assim, uma visão muito geral da resolução, o Banco Central, ele determina que a instituição financeira, ela tem que ter essa política de relacionamento em todas essas fases, tem que ter uma avaliação periódica dessa política de relacionamento escrita, tem que fazer com que todos os setores do banco, eles tenham conhecimento e apliquem diariamente a política institucional, por quê? Porque o que existe hoje é um distanciamento grande do setor de vendas com o setor de atendimento ao consumidor ou o setor da ouvidoria do banco. Porque o setor de vendas, em geral, ele cumpre metas, e ao cumprir metas, ele não está aí muito preocupado com a necessidade do consumidor e com a necessidade de que ele seja bem informado, que ele tenha liberdade de escolha, que ele muitas vezes... que a relação seja equilibrada. Então, essa resolução, ela é muito importante, porque ela exige que essa política seja implementada pela instituição financeira internamente em todos os seus setores.

Então, é uma questão muito, mas muito importante, porque a gente sabe - eu estou falando de forma genérica, não estou criticando as instituições financeiras - mas a gente sabe que o acesso do consumidor ao setor de venda, ele é rápido, mas muitas vezes o acesso do consumidor ao serviço, ao pós-venda, ao serviço de atendimento, ele já é ruim, por quê? Porque você tem metas para cumprir. O setor de vendas é um setor importante da empresa. Então, essa política de relacionamento institucional com o consumidor, ela vem, através dessa resolução, trazendo uma diretriz importante para os bancos que é criar uma política, encaminhar essa política para o Banco Central, para que o Banco Central tenha

isso documentado, que essa política seja testada, seja avaliada e que haja exatamente acertos ao longo da avaliação e da existência dessa política institucional.

Então o que eu diria que para o Código é a política relações de consumo, para as instituições financeiras é a política de relacionamento institucional com o consumidor. Então, é uma resolução pequena, ela tem dez artigos, mas que é muito importante nesse aspecto de exigir do banco que ele coloque no papel qual é a sua política e possa através disso orientar todos os setores da empresa, e fazer com que esses setores que muitas vezes funcionam de forma estanque, de forma independente, eles se comuniquem e absorvam efetivamente toda a política de defesa do consumidor. Porque, de uma forma objetiva, o que se pretende é dar uma política de defesa do consumidor, que o Código do Consumidor seja implementado também pela instituição financeira, e a partir disso que as relações sejam mais bem informadas, equilibradas e que possam atender às necessidades dos consumidores.

E os consumidores, por outro lado, sabendo que na hora da decisão de consumo, a emoção fala mais alto do que a razão, isso aí já foi testado pela psicologia, pela psicologia econômica. O que nós devemos fazer? É não contratar por instinto, não contratar por impulso. É exatamente no momento que a gente é capturado por uma publicidade ou por uma venda agressiva é agradecer e dizer que posteriormente a gente vai raciocinar no momento de decidir se vai ou não contratar.

Então, eu fiz só essa apresentação rápida para a gente, com o Código que vocês receberam, eu tenho certeza absoluta que com a leitura da apresentação, vocês irão refletir bem sobre os princípios e sobre as normas que estão no Código, com vistas a que vocês possam agir de uma forma bem tranquila enquanto consumidores. Pois não, Rodrigo.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Só complementando o que o Dr. Amauri disse agora há pouco. Acho importante o que está na resolução aí. Uma questão importante que eu vejo são as atribuições do Banco Central e as distribuições dos Procons, por exemplo, não é? A gente fazer um debate, né, Dr. Amauri? A respeito disso. Porque até essa resolução ser editada poderia ser difícil você fazer esse tipo de reclamação, denúncia no Banco Central acerca da conformidade, por exemplo, dos produtos, porque não havia um dispositivo legal, normativo do Banco Central, que estava sendo descumprido. Então, o consumidor, ele só tinha um lugar para reclamar, que era no Procon, porque estava ferindo ali o Código de Defesa do Consumidor. Com a entrada da resolução, eu entendo que passa a ser problema do Banco Central, sim, não é? E é bastante possível que o Banco Central, nesse momento, passa a ser um agente aí da resolução desse conflito aí.

E eu aproveito para falar, e fazer propaganda, ao mesmo tempo, de um produto novo que o

Banco Central lançou, que tem tudo a ver com isso aí que nós estamos conversando, que é um programa que chama: É Da Sua Conta, não é? É um treinamento de 20 horas online. E a gente, inclusive, tem essa palestra, da mesma forma, de finanças pessoais, a gente tem este É Da Sua Conta, que é uma palestra de resolução de conflitos, onde a gente consegue separar bem o que é atribuição do Banco Central, o que é atribuição dos Procons, dependendo de cada uma das irregularidades, ou ilícitos, ou qualquer dos impasses das lides que têm entre o consumidor, cliente, e os bancos, não é? Seria interessante também porque o Banco Central dá atendimento em quatro canais de atendimento, que é pelo telefone, carta, presencial e internet, onde você pode buscar a resolução do seu conflito. E aí tendo aqui na Resolução o tipo que é da conformidade, às vezes você comprou um produto, mas acha que foi enganado, isso está claro lá no Código de Defesa do Consumidor, você pode buscar a resolução desse conflito aí no Procon. E tudo isso na evitação do conflito, a evitação de levar isso para a judicialização, tentar uma mediação, alguma coisa administrativa, ora no Banco Central, ora no Procon, não é isso, Dr. Marcelo?

Então, assim, é a gente dividir isso aí, porque de certa forma a gente precisa buscar a tratativa da solução antes mesmo de judicializar a causa, não é? O custo de um processo judicial desse, ainda que de pequenas... Judiciário, juizado especial, ainda que seja juizado especial, o custo de um processo judicial no país é muito alto. Então, toda a evitação de conflito que a gente puder na educação financeira é excelente. Toda evitação de judicialização, a gente conseguir na instância administrativa, Procon e Banco Central, também excelente, não é? A gente estaria evitando a judicialização de qualquer dessas lides aí. Então, era essa complementação que eu gostaria de dar [ininteligível].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, vou passar a palavra agora aqui aos nossos colaboradores, a Dra. Mônica, Dr. Marcelo e a Dra. Rariúcha. Para vocês terem uma ideia disso que o Rodrigo falou, na verdade, a Resolução nº 4.539, que trata da política de relacionamento com os consumidores, do banco com os consumidores, vejam vocês os temas que a resolução coloca como objeto dessa política de relacionamento, desse documento que deve ser aprovado pelo Conselho de Administração do banco ou pela diretoria do banco, e que tem essa função de vincular todos os colaboradores do banco.

Então, ela trata: a elaboração de produtos e serviços; oferta, recomendação, contratação e distribuição de produtos e serviço; requisitos de segurança afetos a produtos e serviços, de segurança, por exemplo, de dados, de dados pessoais dos consumidores; cobrança de tarifas; divulgação e publicidade de produtos e serviços; coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dado, a questão da política de privacidade dos dados; a gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas, quer dizer, quando o consumidor

reclama, tem que ter um registro, tem que ter uma gestão para esse serviço de atendimento ao consumidor; mediação de conflitos; sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de dívida dos consumidores; a extinção da relação contratual, como que ela vai se dar; liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, uma coisa que é extremamente complicada para o consumidor, que muitas vezes ele quer antecipar o pagamento da sua dívida, quer retirar os juros que estão nas prestações que vão se vencer e muitas vezes ele não consegue; a portabilidade do crédito, é você pegar um empréstimo em um outro banco em condições melhores e pagar a sua dívida com o seu banco, essa portabilidade, não é? E por último, o que eu falei anteriormente: eventuais sistemas de metas e incentivos de desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome. Isso é central, porque quando você vai na loja e compra um seguro sem saber é porque o funcionário está cumprindo meta de venda de seguros, e o consumidor é tratado como objeto, porque na verdade ele não é tratado como sujeito, ele simplesmente entra como mais um elemento lá na política, na produtividade das empresas.

Então, a questão das metas e incentivos de desempenho, o Banco Central foi no ponto, ele foi no ponto. Porque muitas vezes, a gente tem conhecimento, e isso eu já ouvi de uma orientanda que fez uma monografia que eu orientei com relação a juros, ela me disse assim: "Professor, o senhor... se o senhor falar que eu disse, é mentira", mas ela disse que tem estratégias que são estratégias não, muitas vezes, de boa-fé para que, por exemplo, um gerente de banco, ele consiga cumprir a sua meta, entendeu? Estratégias que vão às vezes até em lançar débito na conta dos consumidores, valores pequenos que o consumidor não percebe. Então, essa questão da meta de desempenho, de incentivo de desempenho é uma questão importantíssima que o Banco Central, através dessa resolução, ele quer que o banco motive qual a sua política de incentivo e desempenho de produtividade e comunique ao Banco Central, através desse documento que vai incluir todos esses temas que eu mencionei.

Então, eu queria agora passar a palavra primeiramente à Dra. Mônica e depois eu passarei para a Dra. Rariúcha, para o Dr. Marcelo e por último aqui o nosso colaborador, próximo, o Dr. Ricardo, para que dentre esses temas possam fazer alguns comentários de problemas que surjam nos Procons e que possam ser, assim, didáticos e esclarecedores para todos nós. Dra. Mônica, fique à vontade.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Primeiramente, obrigada pelo convite. Eu havia me preparado para ser debatedora com o Dr. Zanellato, mas infelizmente houve o falecimento de uma pessoa próxima, e então vou definir radicalmente o meu tempo de fala para não ficar tedioso, não é? Porque uma coisa é a gente ter oportunidade de ouvir uma pessoa só, mas aqui a gente está tendo essa oportunidade de ouvir várias pessoas que têm como contribuir também para todo mundo. E o Prof. Zanellato, ele escreveu um artigo sobre a boa-fé, que eu queria ler uma citação da Profa. Cláudia Lima

Marques, que é nossa mentora da boa-fé e ela fala assim: "*A boa-fé objetiva no âmbito contratual, ela desponta como um parâmetro objetivo e genérico de conduta. Boa-fé objetiva significa, portanto, uma atuação refletida, uma atuação pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando os seus legítimos interesses, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso*", adoro essa parte, "*sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações, o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes*". Então, o que isso aqui, para mim, resume, não é? A equidade que a gente busca nas relações contratuais, não é?

Então, essa resolução, a Resolução nº 4.539, ela é linda, formalmente ela é linda, porque ela fala da boa-fé, ela fala da equidade, ela fala da transparência, ela fala do direito à informação. Mas, infelizmente, eu, como diretora do Procon municipal, a gente vê que é tudo aquilo que os bancos, de uma maneira geral, não fazem, não é? Então, é triste porque às vezes a gente fala: "Ah, o problema do Brasil é que não tem regulamentação, não tem lei". Não, não é isso, não é? Lei e normas e regulamentos, eles estão aí, a gente até se perde, não é? Aqui, a maioria deve ser operador do direito, às vezes a gente estudar um tema, quando você vê, você está com 20 telas abertas no seu computador porque a gente está sempre remetendo a uma outra norma. Então, eu destaquei aqui também na resolução, o art. 2º fala de uma forma linda sobre a ética, sobre a responsabilidade, sobre a transparência novamente, sobre a diligência. E infelizmente, a gente tem muita dificuldade de conseguir aplicabilidade da resolução. O Dr. Marcelo vai concordar comigo, a Rariúcha também, quando eles forem se expressar, eu tenho certeza, a maioria das pessoas que procura o Procon por conta de um problema com uma instituição bancária, ela sequer tem acesso ao seu contrato, que seria a coisa mais básica do mundo. E às vezes, quando ela consegue, a letra é ilegível. E a maioria das pessoas que a gente vê sendo lesada, são os hipervulneráveis e especialmente os idosos.

Então, uma vez, né, na nossa busca, né, pela equidade, pela justiça, eu ouvi de uma pessoa: "Ah, mas você está querendo mudar o mundo? O banco, ele nasceu foi para ganhar dinheiro, para emprestar dinheiro e para ganhar dinheiro com isso". E eu falei: Não, mudar o mundo talvez não, mas trazer um pouco mais de equilíbrio para as relações. Porque é óbvio que a gente sabe que os bancos estão aí para serem remunerados por suas práticas, mas onde é que fica a boa-fé nessa história? Onde é que está a boa-fé objetiva, né? Então, por conta de uma meta que tem que ser batida, eu acabo com a vida da pessoa. Que é diferentemente da senhora que em quatro horas de festa, ela se endividou por quatro anos, existem pessoas que vão se endividando por 20 e vão morrer devendo ao banco e elas não sabem nem de onde que veio aquele débito.

E eu não estou falando aqui baseada em achismo, eu estou falando baseada em dados que eu tenho, que se os senhores quiserem, depois podem me procurar, deixo o meu e-mail, né? Publicamos anualmente um cadastro das instituições mais reclamadas. Todo mundo pode ter acesso.

Então, eu acho isso tudo muito lamentável, né? Fico feliz, porque o Banco Central sempre tem essa iniciativa. Existem outras resoluções belíssimas, né? E acho que o nosso dever é a gente poder divulgar esses canais para as pessoas reclamarem. Eu acho que as pessoas que estão aqui interessadas nesse tema, né, já que eu quero mudar o mundo, mas não vou conseguir mudar ali de, né, às vezes de uma maneira exponencial, mas os senhores divulguem os canais, os Procons, o Banco Central, conforme foi falado aqui, e falo também da frase que o Rodrigo disse na palestra dele sobre a questão do equilíbrio, né? Então, é isso que eu gostaria de deixar. A resolução... porque, né, eu teria muito mais coisa para falar, mas eu gostaria muito de ouvir o Dr. Marcelo e a Rariúcha têm a dizer, e o Ricardo também, né? Eles estão no sistema de Defesa do Consumidor há mais tempo do que eu, e eu sempre aprendo muito com eles. Eu acho que o que a gente busca é um equilíbrio das relações, né? E escolhas mais sensatas por parte dos consumidores.

Então, é isso que eu também queria dizer para não ter pressa na hora da contratação, para ser mais prudente, pensar, analisar, tentar buscar essas informações por escrito. Porque, às vezes, na hora da contratação, a gente não sai nem com o papel; é tudo feito de forma eletrônica e nos é prometido que o contrato vai seguir depois. É um direito do consumidor ter acesso a esse contrato, até para ele, se ele quiser, se arrepender, tem contratações às vezes que são feitas por telefone, que não é permitido em alguns casos, né? Eu não vou entrar nos detalhes aqui. Então, assim, tenham um pouco mais de tranquilidade e consciência, de prudência na hora de se comprometer, porque senão depois o caminho, ele é longo para a gente conseguir um retorno de uma situação mais favorável para o consumidor.

Então, agradeço muito a oportunidade de falar um pouquinho. O telefone do Procon e o meu e-mail, eu vou pedir para deixar aqui depois, se vocês quiserem ter acesso aos números, tá, aos trabalhos que a gente tem feito em conjunto aqui com o Procon Estadual e com o Procon Assembleia. E agradeço essa oportunidade.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Obrigado, Dra. Mônica. A gente, hoje, quando o Código do Consumidor foi editado, em 1990, ele gerou muita polêmica. E tem um artigo no Código, que é você zelar pela harmonia nas relações de consumo.

Então, quando a gente fala da relação de consumo, a gente pensa, sim, que o princípio da boa-fé, que todos esses valores que a resolução, ela traz, que não vale só para banco, tá, gente? Isso aqui

poderia ser aplicado para qualquer espécie de fornecedor. Então, no início, em 1990, nós completamos praticamente... são 28 anos, né, do Código, havia muita desconfiança sobre esse princípio da harmonização das relações de consumo.

Hoje nós avançamos e temos iniciativas que são da Febraban, da Confederação Nacional de Seguros, que é estar em constante diálogo com os órgãos de defesa do consumidor. Então, isso é muito importante, porque conquistas têm sido feitas através desse diálogo entre as entidades civis dos fornecedores com os órgãos de defesa do consumidor. E isso é possível. Isso tem ocorrido e o nível da discussão, ele se eleva, e com o objetivo de proteger o consumidor. Então, muitas vezes a autorregulamentação que a Febraban trabalha, ou a própria CNSEG, que é a Confederação Nacional das Seguradoras, você consegue, através desse trabalho, através desse diálogo, você consegue realizar conquistas. Isso é muito importante.

Rariúcha, fica à vontade.

SRA. RARIÚCHA AMARANTES BRAGA AUGUSTO: Bom, boa tarde a todos. Eu não vou me alongar muito, até porque eu fui pega de surpresa pelo convite do Dr. Amauri para compor a Mesa.

Mas um ponto importante que eu falo, até da resolução, e a Dra. Mônica entrou, eu falo da transparência e da boa-fé. A cada dia, a gente que vivencia balcão de Procon, o aumento de pessoas indo, falando: “Eu não reconheço esse empréstimo”. “Eu não reconheço essa dívida”, é enorme. Estava... acabei de comentar com o Dr. Marcelo de casos de pessoas em que o banco deposita o dinheiro na conta da pessoa para ver se a pessoa gasta aquele dinheiro e o banco fala: “Aqui, você usou o dinheiro que eu depusitei na sua conta”. E está sendo cada dia mais conturbado esse tipo de relação.

E a gente... eu verifico até a questão de quando a pessoa está endividada, entrando um pouquinho na palestra do Dr. Rodrigo, do superendividamento. Quando a gente entra em contato com a instituição financeira e fala assim: Vamos negociar a dívida? Eu não vejo até que ponto tem a boa-fé da instituição financeira em que ela oferece um novo empréstimo para quitar aquela primeira dívida. Ela acaba se tornando uma bola de neve. Isso para mim é uma má-fé da instituição. Que se a pessoa está endividada, a posição do banco é: se você está endividado, vamos renegociar essa dívida. Você pegou tanto, vamos refinarciar tanto. Mas qual que é a proposta do banco? Não, vamos, eu vou te dar um outro empréstimo, você quita esse primeiro que você fez, ainda sobra uma beiradinha para você fazer alguma outra coisa. Quando a pessoa já não tem mais, o banco já fala assim: “Vamos penhorar. O que você tem para a gente conseguir quitar essa dívida sua?”.

E isso vai entrando cada vez mais na má-fé, na falta de transparência do banco de mostrar a

realidade que está vivendo a situação da instituição e, principalmente, da população brasileira hoje, que a gente chama: está endividado. A gente está superendividado. Cheque especial e cartão de crédito virou uma outra fonte de renda. O salário não dá, você já vai passando para esses outros pontos.

E falta um pouco de transparência nesse sentido, que eu entendo um pouco da instituição financeira, de demonstrar para as pessoas o alto índice de juros que ela vai ter que... ela suporta ao fazer o empréstimo, ou se fazer um consignado, ou se usar o cheque especial. É dez dias de cheque especial, sim, mas como, se eu passar o 11º, como é que vai ser? Vai contar os dez dias ou vai contar a partir do primeiro dia? Não há esse tipo de esclarecimento pelas instituições. E o consumidor, ele é carente um pouco desse tipo de informação.

Então, como a Dra. Mônica falou, a resolução é linda, maravilhosa. Falta colocar ela em prática, falta ter mais órgãos regulamentadores, falta ter quem vai exigir que: Então, tá, vamos cumprir. Vamos fazer isso exigir disso.

Então, já não me alongando, já passando para o Marcelo aqui, que ele tem Carta Magna aqui para terminar, eu acho que falta um pouco mais... Ah, Ricardo... Eu acho que falta um pouco mais de atenção até nossa no momento de finalizar, de assinar o contrato, ir mais pelo lado da prevenção, não fazer... ir pelo azulzinho. Vou assinar o contrato... Espera aí! Vamos parar, vamos ler, vamos ver as consequências, deixa eu ver se eu vou precisar mesmo assinar esse contrato. Quanto tempo eu vou ficar pagando? Não pensar somente em parcelas. Vão ser parcelas de tanto, mas quantas parcelas de tanto para eu poder raciocinar um pouquinho nisso, tá? De qualquer forma, muito obrigada a todos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Obrigado, Rariúcha.

Na resolução tem um artigo que me parece que, de alguma forma, ele sinaliza com o que você falou. O art. 3º, ele fala que o tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de que trata o inciso II, o inciso II do art. 3º, ele trata exatamente de dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários. Aí ele fala, no inciso III, ele fala que o banco, ele deve se preocupar com a inexistência... inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos ou serviços, bem como para transferência de relacionamento para outra instituição a pedido do cliente. O cliente, ele pode pedir, então, a portabilidade de crédito, né? Ele vai pagar a dívida, mas o banco vai transferir a dívida dele, o crédito, ele vai fazer o pagamento com o crédito de uma outra instituição. Então, teria a portabilidade do crédito.

E quando se fala em inexistência de barreiras, é exatamente para facilitar com que o consumidor possa se desvincular da relação contratual. Então, me parece que se o consumidor tem condições de

pagar a sua dívida através de uma renegociação, me parece que tem essa ligação com o que a Dra. Rariúcha falou. Você estender uma obrigação através de outros contratos ou contratos sucessivos, não sei, é uma questão importante porque, na verdade, o consumidor, ele quer se desvencilhar. E a resolução tem uma preocupação em o banco não criar barreiras para que o consumidor possa, com dificuldade, né, facilitar, na verdade, a extinção da relação contratual.

Marcelo, fique à vontade.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Dr. Amauri, pontuei quatro pontos aqui, pontuei quatro pontos é brincadeira, né? Pontuei quatro situações aqui da resolução, aproveitando a presença de alguns bancos aqui.

A primeira é quando o senhor falou do art. 3º aí, dispensar o tratamento justo e equitativo, eu lembrei do direito de igualdade das contratações. É uma situação que tem que ser resolvida por essa resolução é: nós sabemos que os bancos não são obrigados a abrir conta para ninguém, nós sabemos que os bancos não são obrigados a emprestar dinheiro para ninguém, mas falem o porquê. Objetivamente, para que os órgãos de defesa do consumidor saibam os critérios usados para se negar a abertura de uma conta, para se negar um empréstimo. Esse é o primeiro ponto.

O segundo é um dos princípios também, que estão dentro desse art. 3º, é garantir a prestação de informação. Então o CDC está junto disso, obviamente, a clientes e usuários de forma clara e precisa. Eu discuti nessa semana com a equipe de superintendentes e gerentes da Caixa Econômica Federal no Procon Assembleia, e foi uma discussão muito sadia. Ela é sempre muita sadia, interessante. E num dos momentos eu discutia com o superintendente o seguinte: Olha, tem gente reclamando aí que vai pagar uma conta de água lá no caixa e o caixa não aceita. Manda o consumidor ir para o caixa eletrônico ou pagar na internet. Mas isso é um absurdo. Então, ele virou para mim e falou assim: “Mas tem uma relação, Dr. Marcelo”. Eu falei: Não tem. “Tem uma resolução, Dr. Marcelo”. Não tem. Então, se ele estiver aí, tem. Tem a resolução. Aí eu fui atrás da resolução. E lá na resolução... Aí é que a informação, Dr. Amauri, tem que se aproveitar dessa resolução, Rodrigo, e a informação tem que estar clara para o cliente. Diz lá, nessa resolução, que eu vou até falar o número dela aqui, eu anotei.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, fala o número, Marcelo.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Nº 3.694/2009, que os bancos não podem limitar o consumidor a usar qualquer canal de atendimento, inclusive o caixa da pessoa física. Aí vem o famoso Parágrafo Único, que diz o seguinte: *“Em determinadas situações para a cobrança de algumas faturas, como por exemplo, água, luz, etc., em havendo convênio assinado entre a instituição bancária e a*

concessionária, e se nesse convênio houver a indicação específica de um canal de pagamento, é lá que o consumidor tem que ir”. Então, que o banco deixe o convênio à disposição do consumidor, que o banco deixe o convênio escrito ali para evitar que o Bacen receba reclamações dessa negativa.

Então, até ontem eu tinha um pensamento, hoje é o seguinte: se não tiver essa informação lá, aí nós vamos atuar. Então, é uma política de informação. Está aqui, tem bancos aqui me ouvindo. Façam isso, que está sendo cada vez mais comum evitar que as pessoas cheguem com as suas continhas no caixa pessoa física. Estão indicando os meios alternativos. Então, aproveitar a resolução e coloca lá: ‘De acordo com o convênio assinado com a Copasa, o convênio prevê...’, repete o artigo lá, que nos caixas, o pagamento de conta de água deverá ser feito no caixa eletrônico ou pela internet. Pronto, a informação está clara, está precisa, atende o disposto.

Terceira colocação, Dr. Amauri, fica um pedido ao senhor aqui, primeiro parabenizar por esses ciclos maravilhosos que o senhor fez ao longo de 2018. Incluir essa informação do art. 5º da Resolução, para a gente tratar num debate aqui aberto sobre a segurança de produtos e serviços.

O STJ está cada vez mais aliviando o banco das indenizações pelas fraudes cometidas com golpistas nos cartões de crédito, nos cartões de débitos dos consumidores. Essa semana tivemos mais uma decisão ruim para os consumidores. Então, Dr. Amauri, fica a sugestão para que o senhor inclua no ciclo esse inciso, chamando os bancos, Febraban, Banco Central, que trata dos requisitos de segurança afetos a produtos e serviços.

O outro é a sistemática de cobrança em casos de inadimplemento. Tivemos uma consumidora ontem no Procon Assembleia que reclamou que no prazo de sete dias o banco ligou para a casa dela 30 vezes cobrando. Então, nós temos, os bancos, de fato, têm que criar uma forma uniforme e legal de se cobrar. Nós temos o art. 42, temos o art. 71 do Código, e continuam ligando para a casa das pessoas, descumprindo o art. 71.

Eu tinha uma corrente muito radical, o Ricardo Amorim me fez amolecer um pouquinho. Porque o Ricardo me falou assim: “Não, você está ligando para o trabalho da pessoa, uma ou duas vezes, tudo bem, Marcelo”, eu comecei a entender. Mas 30? Vai ligar para o chefe dele, para o vizinho? Enfim, então é um tema que tem de ser muito bem tratado, e todos os consumidores que comparecem ao Procon, Dra. Mônica e Rariúcha, eu estou pedindo para ir para a delegacia fazer um Boletim de Ocorrência, porque isso é crime previsto pelo Código de Defesa do Consumidor, fora as ameaças e os constrangimentos.

E, por fim, aí essa eu ganhei lá do banco, essa não tem resolução. Rodrigo, tem que levar isso ao

conhecimento do Banco Central. Nós não temos resolução que trata do encerramento de conta. Assim, uma autorregulação da Febraban, uma recomendação aos bancos de como se encerrar uma conta. Nós temos que transformar isso em norma. Porque o que tem de consumidor chegando nos Procons lá depois de dois anos, que o nome está no SPC e no Serasa, por uma tarifa de manutenção de conta que ele nem sabia, há dois anos que ele não pisa no banco. Então, o encerramento de conta tem que ser regrado pelo Banco Central.

Então, fica aí, Dr. Amauri e ao Rodrigo, que leve lá ao pessoal da normatização. Nós temos que criar uma resolução, e não deixar por conta dos bancos, como se encerrar uma conta. Para garantir o consumidor o aviso para ele voltar lá, encerrar, entregar cheque, devolver cartão, enfim.

Ficam aí, Dr. Amauri, essas minhas considerações para que os bancos que estão aqui presentes, ou então o senhor, no futuro, leve a eles, para que possamos cumprir, de fato, o que está aqui. A política é muito boa, a política nacional de relações de consumo é muito boa, essa política é muito boa, mas ainda estamos muito longe da prática, infelizmente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dr. Marcelo.

E, com certeza, são temas importantes que nós haveremos de discutir, inclusive com os outros Procons, os Procons Municipais no âmbito do Fórum dos Procons.

Dr. Ricardo, fique à vontade.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pessoal, boa tarde a todos. É uma satisfação estar aqui com vocês numa Mesa aqui tão bem composta.

Eu devo parabenizar ao Sr. Rodrigo pela palestra. Eu acho que a educação para o consumo em qualquer hipótese, ela é sempre a melhor forma para garantir direitos, né? Muito melhor do que ter que procurar a Justiça ou alguns Procons.

O Marcelo falou sobre ligar para a pessoa. Eu sempre gosto de citar que o art. 71 do Código, ele fala sobre aquilo que seria uma cobrança indevida, até considerado um crime. Então, diz o seguinte: *“Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com o trabalho, descanso e lazer”*. Então, a cobrança, ela pode ser feita, mas de certas formas ela vai ser considerada um crime.

E quando o Marcelo falava da ligação, eu me lembro dessa conversa, porque tem consumidor que chega no Procon e fala: “Olha, ligaram para o meu serviço. Ligaram para a minha casa. Isso é um crime”.

Não, talvez a parte a ser mais bem olhada desse final desse art. 71 é: *“ou qualquer posicionamento que interfira com o trabalho, descanso ou lazer”*. É o interferir. Então, não pode interferir com o trabalho, descanso e lazer, mas ele não está vedado de uma vez por mês buscar o consumidor no trabalho, na casa dele, ou pessoalmente, para tentar quitar aquela dívida. O que não pode interferir. Você sair de casa e já tem ligação, chegar no serviço e tem ligação, abre o e-mail, tem um e-mail, chega lá e... Isso é uma interferência, né? É um descompasso psicológico tamanho que é uma interferência de qualquer modalidade. Mas pode ligar para a casa do consumidor, obviamente em horários condizentes com a cobrança? Pode. Pode ligar para o trabalho sem publicar a dívida? Publicar quer dizer falar com a secretária, falar com o chefe, falar com todo mundo, indo direto àquele consumidor? Pode. Então, a gente tem que pensar melhor nesse art. 71 às vezes, porque a empresa pode cobrar. Não pode abusar.

Sobre essa resolução, eu concordo plenamente com vários aspectos dela. Entendo o trabalho do Banco Central, que é um trabalho muito bacana em relação de educação para o consumo e da busca do equilíbrio no mercado de consumo entre clientes bancários, entre os clientes e os bancos. Mas, de certa feita, o que me parece aqui? Não precisava dessa resolução. Nós não precisaríamos dessa resolução, porque vários dos dispositivos que aqui estão já estão previstos no Código.

Eu vejo a importância dela. E entendo a importância dela, mas quando ela fala, por exemplo, que a política do banco, que ela chama aqui de política institucional de relacionamento com clientes e usuários, ela vai ter que cuidar muito da concepção de produtos e serviços, da oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos e serviços de requisitos de segurança. Então, aqui já... nós já passamos em vários dispositivos do Código, como por exemplo, o dispositivo 6º, inciso I, que fala da segurança. Fala mais. A política do banco vai ter que cuidar da publicidade. Isso já está fartamente dito no Código.

A aparência, infelizmente, Rodrigo, que me parece, e eu sei que a luta de vocês é uma luta para fomentar a defesa do consumidor, lembrando que os bancos foram um dos segmentos que atuaram contra o Código de Defesa do Consumidor, enquanto da sua gestação, quando ele estava no Congresso Nacional, os bancos claramente e publicamente se manifestaram contra o Código. Então, essa resistência existe, mas há aqui uma série de dispositivos que o Código já abraçava, o Código já dedicava aos consumidores.

A questão de coleta e tratamento de manutenção de informações, está lá no art. 43. Mediação de conflitos está no art. 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor. Sistemática de cobrança em casos de inadimplemento e de obrigações contratadas, o art. 42 já traz uma série de obrigações.

O que é que se vislumbra? O Código de Defesa do Consumidor já trazia as normativas e o direcionamento para o tratamento de conflitos entre cliente bancário e os bancos. E mais, até mesmo no momento antes do contrato, como o Dr. Amauri falou. No momento da oferta, da contratação, no momento da pós-venda, tudo isso já estava lá. Mas volto a dizer, eu compreendo isso, que o Banco Central faz essa resolução, é uma resolução nova, ela entrou em vigor em novembro, né, do ano passado, em novembro de 2017.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dois mil e dezessete.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Dois mil e dezessete, ou seja, não tem nem um ano, mas ela é uma mostra clara do Banco Central de, mais uma vez, insistir que os bancos cumpram os direitos dos consumidores. Já direitos, alguns deles, sedimentados, sacramentados, petrificados pela nossa legislação e doutrina e jurisprudência.

Mas eu acho que tem desafio aí, porque fazendo uma pesquisa breve jurisprudencial, pessoal, e são vários, vários acórdãos que a gente consegue em relação a isso. No STJ, que cuida dessas matérias, são vários, mas são alguns menos específicos. Mas no TJMG, eu encontrei alguns aqui que me surpreenderam, inclusive fazendo essa pesquisa.

Então, o nosso TJ, ele fala: *“Cabe ao fornecedor, o banco, oferecer a segurança na prestação de serviço, de forma a proteger o consumidor de possíveis danos. O fato de ter havido fraude de terceiro não exime o fornecedor de sua responsabilidade”*. Foi uma outra pessoa que contratou o consumidor, né? Eu não li o acórdão todo, eu li só a ementa, mas dá para a gente verificar aqui que foi um contrato feito por terceiro e não pelo consumidor.

Um outro aqui que eu achei fantástico, que eu não sabia, eu confesso que eu não sabia que a nossa jurisprudência caminhava para esse lado, *“As instituições financeiras devem criar e manter um sistema de segurança hábil a proteger os seus clientes, a fim de evitar que o consumidor efetue o pagamento de boletos bancários a terceiros de má-fé”*. Já ouviram falar dessa fraude? Você entra no site da Submarino, ou o site de qualquer empresa, e vai pagar no boleto. Só que o boleto que é gerado no seu computador, por culpa sua, né, por culpa do seu computador, que tem um vírus dentro do seu computador, não é dentro do sistema do banco, o seu computador gera um boleto falso, em questão de milésimos de segundos. Então, foi uma negligência do consumidor que permitiu aquela ocorrência da fraude. Só que aqui o nosso Tribunal fala: *“O banco, como profissional, como a parte mais forte da relação de consumo, ele tem que evitar que o consumidor evite o pagamento, faça o pagamento de um boleto falso gerado por hackers”*. Então, está dito aqui. Isso me causou até uma certa estranheza, porque

até então eu já tinha visto decisões contrárias ao consumidor.

A resolução, ela fala de oferta, que o banco deve ter um zelo pela oferta feita ao consumidor, que ela seja precisa, para que ela tenha as informações corretas. E o nosso Tribunal, ele já vem demonstrando, já há algum tempo, por jurisprudências, que o banco, ele tem que garantir informações certas para os consumidores. Então, nós temos aqui, um: *“Responde pelo pagamento de indenização por danos morais o banco que induzir o consumidor em erro, fazendo-o contratar produto diverso do que desejava, o que lhe causou danos morais, passíveis de reparações financeiras”*. O consumidor, ele foi em busca, também não li toda a jurisprudência, mas claramente se extrai aqui que o consumidor foi buscar um certo serviço e a conversa da agência bancária, do gerente, do prestador de serviço, ou às vezes do preposto, levou o consumidor a contratar algo que ele não precisava e certamente algo que ele não queria. É o inverso, né? Algo que ele não queria e certamente algo que ele não precisava. Mas a nossa Justiça, o Tribunal de Justiça Mineiro, tem apontado para esse lado.

Sobre a questão da portabilidade, ficou claro aqui... Não, eu achei um outro aqui bacana para caramba. Olha só esse aqui. Olha aqui, Dr. Amauri. *“A instituição financeira tem responsabilidade pelo serviço prestado por seu correspondente bancário”*. É o art. 34 do Código, que fala do preposto, e essa resolução também fala: *“Tendo o dever de garantir aos clientes a confiabilidade e segurança nas transações realizadas, restando comprovado que a instituição financeira endossara a realização de empréstimo, que tinha por objetivo o ingresso em negócio fraudulento conhecido como pirâmide financeira, evidenciada é a sua responsabilidade”*. Então, eu li esse aqui quase todo, mas ficou claro que aquele preposto sabia a intenção do cliente, ou seja, o cliente que vai lá e fala: *“Eu quero entrar numa pirâmide financeira”*. Então, vamos negociar aqui um melhor empréstimo para você. E a instituição, como a sua obrigação de zelar pela segurança da contratação e o princípio da confiança, né? Nós temos confiança no agente bancário e em vários agentes econômicos. E temos confiança, sim. Quantos de vocês aqui já não dispensam a segunda via do cupom fiscal? Não é assim? A gente cansa de ouvir: *Você quer a sua via, senhor? Não, não quero. Por que você dispensa essa via? Essencialmente pelo princípio da confiança. Você confia naquela instituição financeira e crê e sabe que se você precisar daquele comprovante, eles vão te fornecer. É por meio digital, por meio da internet, por meio pessoal. E ali, nesse caso que o cliente foi bem informado a contratar para fins diversos o que ele queria, o banco foi obrigado a indenizar.*

Sobre a liquidação antecipada, isso ficou claríssimo. A nossa resolução, Dr. Amauri, Dr. Rodrigo, Mônica, Marcelo, Rariúcha, a resolução do Banco Central, ela fala claramente sobre a possibilidade ou a impossibilidade do banco. Olha os termos que eles usam aqui. Ele está aqui no início.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:29:22]: Doze, art. 12.

SR. RICARDO HENRIQUE FERREIRA JENZTZSCH: Doze, isso, art. 12: *“Transferência de relacionamento para outra instituição a pedido do cliente”*. Tem um outro momento que ela falava também, depois eu vou achar isso aqui para vocês, que ela fala que ela não pode colocar obstáculo para o consumidor terminar um contrato.

[falas sobrepostas]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Três. Isso, ele fala que a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para extinção da relação contratual ou relativa a produtos e serviços. Ou seja, o consumidor fechar a conta. Bem como para transferência de relacionamento para outra instituição a pedido do cliente. Portabilidade. Portabilidade já é um instituto previsto desde 2011, salvo engano, Rodrigo, 11.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Não, não, acho que antes ainda.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Portabilidade de crédito. Então, assim, eu...

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: A de crédito.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR : É, eu comemoro... eu comemoro essa resolução. Em algumas pesquisas feitas, eu encontrei uma série de desafios que eu vejo que os bancos têm e que os consumidores também têm, porque são reiteradamente... A da portabilidade é de 2013, né, que permite ao consumidor mudar. É a Resolução nº 4.292, de dezembro de 2013.

Então, eu vejo como uma força a mais, essa resolução é uma força a mais. Mas eu repito: existe, ou já existia há muito tempo, há 28 anos, em 2016, há 26 anos, o Código de Defesa do Consumidor que já trazia essa série de critérios para a contratação, para o tratamento pós-venda do consumidor.

Mas, de forma alguma, eu acho que nós devemos desprezar, ou ver de olhos que não sejam os melhores, essa resolução. Ela vem para fortificar, né? Os Procons terão mais um instrumento para embasar aquela decisão administrativa, o próprio Banco Central tem mais um instrumento para fazer as suas educações ou atividades de educação para o consumidor, mas o principal é o consumidor. O principal é o consumidor. É buscar essas informações, ter ciência dessas informações, e usufruir de vários meios que ele tem para obter essas informações, dentre dos quais o mostrado aqui pelo Rodrigo. Então, são essas as minhas considerações. Muito obrigado.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É, Ricardo, é só para complementar, Dr. Amauri, esse negócio da portabilidade, exatamente o que foi falado dessa dificuldade, tem uma resolução recente agora, em

vigor em julho, da portabilidade do salário. A pessoa não precisa ir mais no banco de origem, não. Ela vai agora no de destino. Para evitar exatamente que o gerente de origem crie todas as dificuldades para ele poder portar o salário. Eu não tenho o número na cabeça, mas já está em vigor desde julho, quem tiver interesse em portar o seu salário, você vai procurar o banco que você quer ir. E não mais o banco onde você recebe atualmente. Já é um avanço em relação a essa política que foi implantada.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: É, fazendo uma complementação ao que o Dr. Ricardo falou, é de suma importância que o Banco Central regulamente, ainda que entre repetindo alguns dispositivos do CDC, tendo em vista que você pode observar ao final da resolução, art. 7º, 8º e 9º, não, 7º e 8º, que diz respeito ao diretor responsável que o banco autoriza para funcionar o banco. E aí para atribuir a penalidade, por exemplo, de inabilitação daquele banqueiro e tal, para não ter que entrar na responsabilidade civil, que não é matéria do Banco Central, eu acho que é de suma importância ter um regulamento onde vai tratar da responsabilidade administrativa das pessoas físicas e jurídicas que descumprirem esses dispositivos, que está longe de ser a questão da responsabilidade civil frente aos seus consumidores, ou penal frente ao Ministério Público, por exemplo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, talvez a maior importância da resolução seja em exigir que o banco escreva a sua política de relação de consumo e trate de todos esses tópicos que estão no art. 5º, sobre os quais eu li anteriormente.

Então, a grande importância é o Banco Central ter um documento oficial do banco, autorizado pela diretoria ou pelo Conselho de Administração, e como disse o Rodrigo, com um diretor responsável por essa política. Então, por exemplo, o banco vai ter que colocar qual é a política dele de metas de desempenho para o seu funcionário. Qual é a política dele, por exemplo, na questão da extinção da relação contratual, que a Rariúcha comentou. Então, vai ser importante exatamente por isso, porque o banco vai ter que fundamentar a sua política. E aí isso é importante, porque acaba vinculando também, né? O banco acaba se vinculando àqueles valores que ele defende e que escreveu, e não meramente dizer, verbalmente, o que... qual é o interesse dele sem ter isso escrito e amarrado dentro de todos os seus colaboradores. Talvez esteja aí a grande questão em razão de todos os assuntos que a resolução tratou.

Alguém mais gostaria de fazer alguma pergunta? E aí a gente não tendo mais perguntas, ou se a Mesa gostaria de fazer mais algum comentário, se não tiver, aí a gente vai para o intervalo e depois retornamos.

SRA. JULIANA: Boa tarde. Eu sou a Juliana, né, trabalho no Procon Contagem. Eu estou aqui com

a Rariúcha. Eu cumprimento a todos da Mesa. Eu queria saber o posicionamento do Banco Central quando o consumidor, ele já é diferenciado na entrada de uma instituição financeira.

No caso, eu falo por diversos... tem o plano estilo, tem o consumidor que tem uma conta com outro perfil econômico, como que essa agência, as agências bancárias têm diferenciado os consumidores de acordo com o perfil econômico e qual o posicionamento do Banco Central, entendeu?

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: É, eu vou tentar responder em tese, não com o caso concreto como você trouxe. Porque cabe a mim aqui trazer a transferência de conhecimento científico, que é a ideia da educação.

Mas a gente tem dentro do programa de educação financeira do Banco Central, esse módulo nosso de resolução de conflitos trata um pouco disso aí que você está perguntando. E, assim, eu aproveito a sua... o seu questionamento, até para dar uma informação relevante, muito importante, até para vocês todos dos Procons, que existe uma atuação do Banco Central na resolução de conflitos com clientes bancários. Então, por exemplo, todo esse questionamento, esse específico e concreto que você fez, e todos os demais, qualquer tipo de lide que possa vir a ter no relacionamento cliente versus instituição financeira, ele pode ser levado ao Banco Central na forma de reclamação ou denúncia, tá?

Então, assim não cabe a mim aqui, agora, dizer se isso aí estaria descumprindo algum normativo do Banco Central. Não vou tentar me atrever a dizer isso. Mas cabe ao setor de atendimento ao cidadão do Banco Central tipificar esse tipo de conduta que você está me perguntando, se ele está enquadrado em algum normativo infralegal do Banco Central. Se assim estiver, vira denúncia, né? De uma simples reclamação, ou informação, ou pedido de informação, vira denúncia para o Banco Central atuar no seu braço de fiscalização, que é uma outra atividade da qual eu não estou... não exerço e não estou, nesse momento aqui, apto a responder pela fiscalização do Banco Central.

Mas é só para entender esse canal de resolução. O consumidor sentiu lesado, ele tem alguma lide com o banco, ele pode levar isso... pode e deve levar isso ao conhecimento do Banco Central, para fortalecer a fiscalização do Banco Central, tanto para regular, porque se for um problema que precisa de regulação, como até bem lembrou o Marcelo, que a gente precisa regular o encerramento de contas, não é? Então, é nesse momento que o cidadão contribui com a regulação e com a fiscalização do Banco Central. Mas eu não posso te dizer, te precisar qual o posicionamento do Banco Central acerca de um caso concreto, tá ok?

SRA. ROSA: Boa tarde. Eu sou a Rosa. É o seguinte: eu estou com um caso que um senhor me procurou para ir até ao banco com ele, para resolver um problema de um empréstimo que ele pegou.

Ele pegou esse empréstimo, na época, ele conseguiu pagar dois anos. De 48 meses ele conseguiu pagar 24 meses. Porém, aconteceram uns fatos e ele não conseguia mais quitar as prestações. Me chamou para ir até ao banco com ele, para a gente fazer uma negociação dessa dívida. Chegando ao banco, a gerente informou a ele que ele teria que esperar três meses para que ele tivesse um poder de negociação com o banco. Então, ela sequer ofereceu uma renegociação a ele. Nesse caso, é entrar em contato direto com o Banco Central, o Procon? Que atitude que tem que ser tomada?

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Você perguntou para mim mesmo? É. Vamos lá.

SRA. ROSA: Qualquer um que puder me responder.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: É, isso aí vai ao encontro desse... dessa nossa... desse segmento, desse módulo do Banco Central de resolução de conflitos, tá? É exatamente disso que vai tratar.

Hoje aqui eu falei de finanças pessoais, mas a gente tem um módulo que é levar a educação financeira para as pessoas, mas num tema resolução de conflitos.

Então, por exemplo, o caso que você está me trazendo, a pessoa tem ali um contrato de empréstimo, ele está inadimplente, está tentando acordo, negociação. Está formado o conflito, porque provavelmente ele não concorda com o saldo devedor que está ali, né? Por conta da inadimplência que ficou, uma série de coisas. Então, está formada a lide. Formada a lide, a instrução que a gente tem - e é dada em palestra, cursos e tal - é o passo a passo da resolução desse conflito. A evitação é o melhor deles, é um pouco disso que a gente estava falando no início, que é a educação, né? Você evita o conflito no momento que você tem educação financeira. Mas nem tudo, né? A educação financeira, ainda que se ela fosse possível de ser disseminada pelo país, a gente não ficaria livre dos processos financeiros, onde tem uma instituição financeira como um dos polos.

Então, assim, a educação financeira não evitaria todas as lides, a exemplo dessa sua que você me cita aí, parece que não é o caso, né, não foi um problema de falta de educação financeira, foi um problema circunstancial ao longo do contrato.

SRA. ROSA: Sim.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Mas que a resolução disso aí passaria, primeiro, de uma forma amigável, que parece que ele procurou.

SRA. ROSA: Ele procurou.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Ele não teve a resposta, né? Assim, ou pelo menos a

resposta que foi colocada para ele era de aguardar 90 dias. Uma segunda tentativa dele seria uma resolução administrativa, que seria... e aí atuaria dois braços, Procons e o Banco Central. É aonde que você me pergunta se ele deveria ou não procurar o Banco Central. E eu sempre digo o seguinte: que todas as lides, se pudessem ser levadas ao Banco Central, isso fortalece a regulação e fortalece a fiscalização do Banco Central. Isso é ato de cidadania. Então, se há algum disparate e há uma insatisfação do consumidor, ele não só como pode, mas como deve levar ao conhecimento do Banco Central para fortalecer a regulação e a fiscalização do Banco Central.

Mas não necessariamente o Banco Central tem, juridicamente, aí eu até peço ao Dr. Amauri para me corrigir se eu estiver falando errado, mas juridicamente o Banco Central não pode atuar ali, como se juiz fosse, resolvendo a causa. O máximo que ele vai poder fazer é uma tentativa de resolução, de mediação, que é extrajudicial. E isso o Banco Central tem feito muito bem. A gente pode até pensar assim, que tem um percentual grande de conflitos que poderiam ser judicializados e não o são por conta do atendimento ao cidadão do Banco Central.

Então, nesse caso seu, eu acho que seria bastante proveitoso para as partes se o Banco Central tomasse conhecimento da lide. E isso, como já falei numa última fala minha, nós temos quatro canais de chegar ao Banco Central, né? No interior do Amapá é possível você acessar o Banco Central desde que tenha internet. Tem telefone. E ainda tem carta também pelos Correios. E ainda o presencial, que é o atendimento aqui, em uma das dez capitais, que é onde existe o Banco Central.

Então, qualquer uma dessas aí você levaria a causa, o fato para conhecimento do Banco Central, onde o Banco Central vai fazer a mediação, uma espécie de mediação administrativa, onde ele vai conversar com a instituição financeira e, se for identificado ali algum ilícito administrativo, é passado para a fiscalização do Banco Central. Então, não só pode, mas como deveria procurar o Banco Central nos casos assim, onde o consumidor bancário entende que tem uma lide ali não resolvida amigavelmente.

SRA. ROSA: É, porque no meu entendimento, eu sou estudante de direito, ela parece que quer que o contrato seja extinto, não é, para que ela possa negociar esse contrato. Só que o senhor, ele quer negociar antes que isso aconteça.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: D. Rosa, né?

SRA. ROSA: Sim.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: D. Rosa, o senhor que a senhora ajudou, ele é residente

em Belo Horizonte?

SRA. ROSA: É, sim.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Então, a senhora procura o Procon de Belo Horizonte, fica no BH Resolve, Avenida Santos Dumont, depois eu passo o endereço, porque para nós essa é a nossa razão de existir, né?

SRA. ROSA: Aham.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: E como a gente tem canais específicos para falar com os bancos, né, então a maioria das instituições disponibilizam o canal específico para atendimento ao Procon, às vezes essa demanda, ela pode ser resolvida mais facilmente. E aí, é por isso que eu falo com os senhores que é importante a manifestação do cidadão, né, do consumidor ao reclamar, ao manifestar esse tipo de coisa, por que o que é que acontece? A gente já está tão estressado e tão cansado dos problemas da vida.

SRA. ROSA: É.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Do dia a dia, que a gente fala: Ah, não, vou deixar isso para lá. Eu não quero. Mas isso aí o que acontece? É igual a falta de estatística nas delegacias. Ah, diminuíram os roubos. Não, não diminuíram os roubos. A gente sabe de casos todo dia. Diminuiu a confiabilidade, né, para o cidadão reportar aquele problema.

SRA. ROSA: Isso.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: E a gente precisa que os cidadãos nos procurem para que a gente possa atuar. Então, eu falo... eu estou respondendo para a senhora, mas falando para todo mundo, que infelizmente a nossa luta, eu falo que é a luta de Davi e Goliás, né, porque nós somos formiguinhas, né, perante o poder das instituições bancárias, né?

SRA. ROSA: É, verdade.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: A gente sabe de caso até de descumprimento de ordem judicial.

SRA. ROSA: Sim.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Então assim, é uma luta que ela é eterna. Mas se a gente desistir dela, eles já venceram, né?

SRA. ROSA: Uhum. Com certeza.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: E eu não estou falando assim, de uma coisa, né, eu sei da presença de alguns bancos aqui, eu não estou falando de uma coisa de guerra. Porque a gente sabe que as pessoas que fazem a interface com os Procons, elas estão dispostas a mediar, elas estão de dispostas a resolver. Mas elas também já têm consciência de que quem está na ponta precisando de bater uma meta, ou precisando de fazer uma contratação, que não é a ideal, para atingir aquela meta, ele sabe que isso acontece também. Então, concordo. A gente não pode falar sobre hipóteses, né, porque tem que ter o caso concreto.

SRA. ROSA: Sim.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Mas procure o Procon, a gente vai ter a maior alegria para poder atender, e para todo mundo aqui também.

SRA. ROSA: Ok, ok. Muito obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Temos um lá atrás.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:46:58]: Boa tarde. O Dr. Marcelo até que nos pediu que viéssemos participar desse encontro para trazermos o exemplo de um caso de venda casada. Então, eu vou passar aqui para a pessoa que foi realmente... que esteve na agência bancária e que passou por tudo isso, para que seja relatado, né, uma coisa que acontece diariamente nas agências bancárias.

SRA. DENISIENE: Boa tarde. O meu nome é Denisiene, e eu procurei uma construtora, através do programa Minha Casa, Minha Vida, o programa social, para mim fazer um financiamento para mim comprar o meu primeiro apartamento. Sim. Chega lá, ela me informou o que é que a Caixa... Qual é a porcentagem, qual é o valor e tal e tudo, foi tudo devidamente explicado. Tá. Aí marcaram para mim uma entrevista na Caixa. E isso marcou para mim 9h30 da manhã. Tá. Indo lá, disse que era para uma entrevista, para saber sobre as formas do financiamento. Sim.

Chegando lá, marcaram para mim 9h30, eu cheguei por volta de 9h30. Eu falei que eu tinha uma entrevista. O menino falou assim: “Olha, não, você tem que esperar, pegar a fila, pegar a senha”. Sim. Quando cheguei ao ponto de ser atendida, já era o quê? Já era 10h30 da manhã.

Enfim, é o seguinte, chegando lá, eu fui atendida por uma funcionária chamada Francielli(F), e ela chegou para mim e falou comigo: “Olha, o primeiro passo, você tem que abrir uma conta, uma conta corrente”. Sim, tudo bem até então. Eu falei para ela: Eu tenho uma conta já da Caixa, uma conta Poupa Fácil. Eu posso transformar ela então, em conta corrente? Porque o que ela me explicou, porque as parcelas vão ser debitadas na conta corrente. Ela falou assim: “Não, você não pode transformar essa

conta poupança em conta corrente”. Eu falei: Então, eu posso abrir então outra. Ela falou: “Também não. Você não pode abrir. Você tem que ir lá na sua agência, cancelar essa conta poupança e daqui 20 dias você volta e a gente reabre a conta corrente”.

Só que a gente está comprando apartamento, eu e o meu filho juntos. Ela falou assim: “Então, vamos fazer a conta no nome do seu filho”. Eu falei tá, até então, tudo bem. Vamos abrir no nome do meu filho. E nisso, ela me mostrou três tarifas de contas diferenciadas: uma de R\$ 79 e alguma coisa, outra de R\$ 58 e mostrou essa de R\$ 39,90. Ela falou comigo: “Olha, essa é a mais ideal, mais em conta”. E nisso, ela falou que tem cheque especial e cartão de crédito, e que nisso também eu tinha que fazer um seguro de vida para o meu filho. Eu falei: Como assim? O que tem a ver o seguro de vida? Ela falou: “Não, você pode até ficar com esse seguro de vida até um ano, depois de um ano você pode cancelar”.

Aí, nisso abriu a conta. Na hora que abriu a conta, foi ver que o meu filho está com uma pendência no Banco do Brasil por causa de um cartão de crédito, e nisso, já que já foi negociado, pagado já, só que tinha que esperar o prazo de liberar, né, do Banco do Brasil. E parou, falou assim: “Olha, infelizmente a gente tem que esperar liberar o cartão de crédito lá do seu filho, liberar a pendência dele do Banco do Brasil para movimentar a conta”.

Só que ela me deu o boleto dessa entrevista, que eu saí de lá com esse boleto de R\$ 601,02, mais um boleto de R\$ 17,78 do seguro de vida do meu filho. E eu saí de lá indignada. Eu ainda dei a solução para ela, eu falei assim: Olha, ele tem a conta salário e também eu tenho. Eu posso trazer então para cá? O que vocês me oferecem, eu trazer, fazer a portabilidade da minha conta para cá? Vocês isentam essas tarifas? Ela virou para mim e falou assim: “Ah, eu posso tentar para você pelo menos três meses”. Eu falei: Não. Eu era cliente do Banco do Brasil, que eu sou funcionária pública, passei para o Bradesco, e eu tenho três anos livre, de tarifa nenhuma, de isenção nenhuma.

Enfim, saí de lá indignada e não resolveu ainda, porque ficou parado o negócio da assinatura e tudo mais, e foi aberto a conta com o cheque especial, coisa que eu não quero. Não pedi isso. Um seguro de vida para o meu filho também, que eu não queria isso. E um cartão de crédito, que vai chegar na minha casa, e ela nem falou a tarifa que vai ser desse cartão de crédito.

Então, assim, ela não me pôs outras opções, eu tinha que fazer isso ou então não teria o contrato assinado, então, não conseguiria o financiamento. Fiz, estou fazendo de acordo com o que eles estão pedindo, só que eu achei... saí de lá indignada, liguei para o meu advogado, expliquei para ele a situação e nós fomos procurar o Dr. Marcelo. E aí, nós estamos procurando, né, saber se é certo, é isso mesmo? Essa venda casada? Eu tenho que fazer isso? Eu tenho que abrir essa conta? Eu tenho que pagar essas

tarifas?

Então, eu queria que vocês me dessem assim, falassem alguma coisa a respeito disso para mim entender melhor se é isso mesmo, se eu sou obrigada a pagar essas tarifas, entendeu? Obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, deixa, deixa eu... É lógico que o caso concreto, a gente não tem os detalhes, né? Mas uma coisa é certa, viu? Se você não quer adquirir um produto ou serviço, você não vai adquirir.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:52:43]: Mas aí eles não me liberam o financiamento. Eu quero ter a minha casa. E aí?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu sei.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Porque eles impõem. Se você não aceitar... porque o que nos foi colocado, é bom que fique claro, é isso, foi feito uma imposição. Se nós não aceitássemos essas condições, engavetariam o contrato e ele não sairia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, o Dr. Marcelo já marcou a audiência com a Caixa?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Ainda não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, então... é.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Ele passou... hã?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu acho que isso vai se encaminhar com a audiência. Porque eu já fiz financiamento bancário para compra de imóvel e na oportunidade me deram opção de fazer com conta na agência ou sem conta na agência.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:53:29]: Mas não nos foi dada a opção.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. Então, eu acho que na audiência isso vai ser esclarecido, sabe? Eu acho que o ideal é aguardar a audiência para exatamente ter essa discussão específica.

O que eu acho, embora eu não tenha conhecimento específico desse tipo de negócio que vocês fizeram, mas o que eu acho é que vocês teriam direito de fazer o financiamento sem a necessidade de contratar esse serviço. Agora, se o financiamento bancário para imóvel for pelo sistema... do Sistema Financeiro de Habitação, aí tem, tem a obrigatoriedade, tem o seguro obrigatório com relação a danos no imóvel. Isso aí é...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Sim.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Né? Eu não sei se é esse seguro que foi feito.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não. Foi feito um seguro de vida, independente do contrato de financiamento.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Porque nós temos consciência de que o contrato de financiamento, ele tem esse seguro. Mesmo nós temos consciência por outras experiências que eu já tive, porque quando você vai no banco para assinar o contrato, eles não te dão esclarecimento nenhum com relação às coberturas que o seu seguro tem. Porque eu estou com um caso assim também.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, ok.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Entendeu? Então, eles não te dão informação. Eles te mandam assinar documentos, “Assina aqui, assina aqui, assina ali”. Se você quiser ter o financiamento, você tem que fazer isso, isso e isso, mas não lhe dão esclarecimento nenhum com relação ao contrato, com relação à taxa de juros, nada, nada nos foi dito e nos é dito.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, a informação, eu falei para vocês, é um dos direitos básicos do consumidor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Que nunca é respeitado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Exatamente. Então, eu acho que na audiência, né, em que as partes serão... conversarão sobre isso, vocês, com a intermediação do Marcelo, eu acho que chegam a um bom resultado para vocês, tá?

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: É, pelos...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É o meu sentimento.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Pelos relatos, né, há indícios fortes de venda casada. Mas, realmente, sem analisar os documentos, a gente, seria temerário a gente tomar um lado ou outro. Mas eu acho que vocês estão em ótimas mãos. O Dr. Marcelo vai fazer essa mediação.

Eles têm inicialmente um momento para responder sem a necessidade até de marcar uma audiência, às vezes pode até resolver de forma rápida. Porque, infelizmente, gente, às vezes vocês pensam assim: Ah, não, eles sabem tudo de direito do consumidor, já, né, estão nessa área jurídica aí há anos, e eles não caem nessas coisas. Às vezes vocês pensam. Eu já caí, gente. Você chega no banco,

aquela coisa, a pessoa te tratando bem e tal. Vamos fazer isso aqui, é rapidinho e tal. Quando você vê, você assinou uma coisa que você diz: Gente, eu estou louca? E eu estou falando, assim, o testemunho real.

Outro dia me ligaram: “Olha, o seu título de capitalização venceu”. Eu falei assim: “Não, eu nunca fiz título de capitalização”. Não, mas o saldo está na sua conta. Gente, então eu estava louca no dia que eu assinei. O que é que aconteceu comigo?

Então, gente, isso são as regras do mercado, infelizmente. Eu falo que são os encantadores de serpente que a gente vê, né, lá na Índia? Eles vão tocando a flautinha, a serpente vai saindo. Infelizmente é o vendedor que vende muito bem, quando você vê, você está comprando uma bota para neve, sendo que você mora no Nordeste, né?

Então acontece mesmo. Mas acho que há indícios fortes de venda casada. Não domino com profundidade essa relação do contrato imobiliário, mas vocês fizeram o correto, de procurar o Procon Assembleia. Poderiam ter procurado, né, se residem em Belo Horizonte, poderiam ter procurado o Procon Belo Horizonte também. E aí eles vão dar essa resposta para vocês. Eles vão ter que mostrar de onde que vem essas exigências e essa imposição. Porque se não tiver um fundamento legal, vocês não têm que assinar e nem concordar com nada, tá?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Mônica, e só acrescentar, porque parece que ficou aquela pergunta no ar: o que eu poderia ter feito no ato, né, na hora? Se tivesse um prazo que seja um prazo pequeno, Ouvidoria da instituição, Banco Central. Existe hoje a plataforma chamada consumidor.gov, ela já tem um prazo um pouco maior, mas ela chega... quando você reclama lá, vocês conhecem o Reclame Aqui? Sim ou não? Conhecem.

Então, o consumidor.gov é como se fosse quase um Reclame Aqui, mas mantido pelo Ministério da Justiça. Da sua reclamação até a resposta da empresa gira em torno de dez, oito dias. Então, dependendo da sua reclamação feita lá, você vai ter um posicionamento da empresa num prazo curto, né, vamos dizer assim, de oito dias, oito, dez dias. Se você não tiver nenhum prazo, aí fica mais difícil. Mas, em situações iguais a essas, são esses recursos. Procure a instituição, a ouvidoria da instituição, Banco Central ou uma ouvidoria que tenha maior... a Anatel, a ANS que seja, e essa plataforma, ela tem ajudado muito os consumidores.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Dr. Ricardo, deixa eu só fazer um último... complementando aí. Nesse encadeamento de resolução do conflito, o Dr. Ricardo lembra aí que tem a ouvidoria, mas antes da ouvidoria ainda tem o SAC. Então, só para vocês entenderem, é o seguinte: o

que é o tratamento amigável de um conflito? É a sua tentativa de resolver com a vendedora que estava ali com você naquele momento, é a tentativa de resolver com o gerente dela daquela agência para prestar esclarecimento. E aí tem que ter nome, né? E momentos de cada uma dessas tentativas. Tentar esgotar o conflito, resolver o conflito, tentar esgotar a resolução de conflito de forma amigável, para depois buscar Procon, depois buscar Banco Central, já numa linha...

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Mas peraí, Procon é amigável, Rodrigo. O Procon é amigável.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Não, mas eu estou querendo separar...

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Não, eu estou falando só porque às vezes... Eu estou falando porque eu também tenho uma experiência, que eu fui ouvidora-geral adjunta do estado. Ah, desculpa eu te interromper.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Não, é porque na...

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Então assim, é porque essas instâncias, eu entendo que elas são administrativas, mas o Procon também é administrativo. Só que é como eu disse, nós temos canais específicos. Então, as instituições, elas têm um olhar diferente, porque para a pessoa, como eu estou corroborando com você está dizendo, mas só...

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Tá, mas o que eu estou querendo dizer é o seguinte, só para você entender: antes mesmo de ela procurar um canal como o Procon, que envolve gasto público...

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Ah, eu acho que vocês têm que procurar o Procon, gente, desculpa.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Não, só para vocês entenderem. Se ela procurasse a gerente da agência ou o SAC, antes mesmo da ouvidoria, ela poderia... Eu não conheço de legislação do setor imobiliário, sistema financeiro de habitação, mas vamos supor que existe regra específica e legislação específica para o Minha Casa, Minha Vida, e não havia o que se falar em ilícito administrativo ou cível ali, tá? Porque existe algum dispositivo que talvez a vendedora não soube resolver. Então, dispensa lotar os Procons, lotar o Judiciário de reclamações num momento que você busca a resolução ali. Porque já vi gente chegar com frango estragado no Procon, né? E, assim, tem um outro caminho antes de chegar com aquele frango estragado ali no Procon. Então, não é tudo Procon, não. Não é tudo Banco Central. Não é tudo Justiça.

Eu acho que as pessoas têm que tentar resolver os seus conflitos de forma amigável. E no

momento que eu estou falando amigável, é na relação privada entre o cliente e o fornecedor, sem a tratativa de um ente mediador. Quem estaria fazendo a mediação seria somente eles ali mesmo. E aí, tem um encadeamento disso, a vendedora, a gerente dela, o gerente daquela agência, o SAC, a ouvidoria. Esgotado todos esses campos, não resta outra alternativa a não ser buscar Procon, Banco Central, mídia, consumidor.com.gov, né? Ponto org?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Gov.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Ponto gov. Todos esses caminhos são de extrema importância. Mas o momento que a gente sobrecarrega esses caminhos, complica a situação de quem realmente deveria estar ali. Ao que me parece, dos casos que você trouxe, já é... me parece ser uma lide de levar no Procon, sim, tá? Eu não estou dizendo isso, não. Eu só estou dizendo que você precisa esgotar as tratativas lá dentro da instituição.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:02:30]: Mas veja bem, partindo do princípio que essa mesma instituição já me nega informações básicas, informações que teriam que ela, sem que nem eu mesmo pedisse, ela teria que me dar, você acha que ela vai passar a me dar essas informações porque eu recorri ao SAC? Eu acho muito difícil. O que eu vejo...

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: É, mas, assim, sem medo de errar, se lá no final, depois de Procon e Banco Central nada resolvido, você tiver que judicializar...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É o que eu falei.

SR. RODRIGO FABIANO DE ALMEIDA: Vai ser de grande utilidade para você comprovar que esgotou todas as frentes de tratativas para poder estar judicializando uma causa. Ou seja, a sua inicial na Justiça vai ser muito mais bem recebida, porque você tentou a resolução lá, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Pois é, a experiência que eu tenho, eu quero acreditar que na audiência vocês vão resolver esse problema.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:03:34]: Eu gostaria de acreditar que, daqui por diante, ou daqui a um determinado tempo, nós não precisássemos nem dessa audiência. Porque o que eu vejo...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Seria o ideal.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Porque o que eu vejo...

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Eu também adoraria, viu?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É, o que eu vejo é...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Isso seria o ideal, mas infelizmente, é...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: O que eu senti nessa situação vivida por nós é exatamente algo que vocês até chamaram a atenção aí. Os bancos estipulam metas para os seus funcionários e esses funcionários tratam pessoas como objetos. Porque se você pensar bem, os bancos, a Caixa Econômica principalmente, principalmente se tratando de um financiamento feito, promovido pelo Governo Federal para poder atender a pessoas de baixa renda por aí afora, e essa pessoa de baixa renda chega numa agência bancária e eles enfiam um monte de coisa que ela não necessita, uma conta que ela vai pagar R\$ 40 por mês de administração dessa conta. Ela faz um financiamento de 30 anos, ela vai pagar 30 anos R\$ 40. Então, por favor, façam a conta. É absurdo. É absurdo, desumano, entendeu?

Então, o que eu acho que os bancos, já que tem representantes bancários aqui, que deveriam fazer? É humanizar o atendimento bancário. O atendimento bancário tem que ser humanizado. Eles têm que saber com quem que eles estão tratando. Eles têm que saber. E não pegar um pobre coitado qualquer, igual eu tenho caso aqui também, se vocês quiserem eu levo aí para vocês, um cara que há um ano e meio, um funcionário aposentado da SLU, ele paga R\$ 170 de um financiamento de R\$ 7 mil que nunca caiu na conta dele. Está aqui.

Então, são coisas absurdas e principalmente feitas com pessoas realmente, literalmente indefesas. Então, isso é que indigna.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu concordo com o senhor, que o tratamento tem que ser humanizado. Infelizmente, há vendedores e há vendedores, né? Eu acho que a gente pode colocar desta forma.

Mas eu tenho, viu, eu tenho convicção que vocês vão resolver o problema. Embora não fosse o ideal precisar procurar o órgão de defesa do consumidor, mas eu tenho, pelo relato de vocês, eu tenho consciência que o Marcelo vai saber fazer uma mediação e resolver esse problema.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:05:50]: Espero que sim.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Temos mais alguma pergunta? Que aí eu acho que a gente pode... Temos duas perguntas e caminhamos para o encerramento. E o lanche, ele é feito, ele está aguardando lá todos vocês para que vocês possam fazer esse lanche. O microfone, por favor.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:06:07]: Aqui. Boa tarde. Completando o que ela falou, isso aconteceu comigo essa semana, com a minha filha. Ela foi fazer o financiamento do Fies, chegando na Caixa, eu achei estranho, porque eu tenho financiamento no Fies, sou estudante de direito.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Aí o atendente virou e falou assim: “Você tem conta na Caixa?”. Aí ela falou assim: Eu tenho conta poupança, que era da época que ela trabalhava, que ela abriu a conta poupança, e ela movimentava ainda. Aí ele falou assim: “Deixa eu olhar aqui. Talvez você tenha que abrir uma conta”. Eu falei: Por que é que tem que abrir? Não necessita abrir uma conta. Eu, quando eu fiz o meu financiamento pelo Fies eu não precisei, por que ela vai precisar agora, depois de três anos? “Ah, que é o sistema do governo, esse sistema da Caixa”. É o quê? Aí teve esse negócio de seguro de vida ou morte, eu não sei, porque aí eu falei assim: Para que isso? “Ah, porque se ela vier a falecer nesse intervalo que ela está pagando o Fies, eles vão cobrir”. Aí eu olhei para a cara dele, eu falei assim: Não, beleza.

Aí a minha filha disse assim: “Mãe, para de ficar perguntando”. Eu falei: Não, eu vou perguntar. Eu faço direito para quê? Se eu tenho um pouco de conhecimento da lei. Então, eu tenho que perguntar mesmo, porque sai daqui, tipo assim, o cara explicou, explicou, explicou, explicou, tipo assim: eu, um pouco 'entendente', eu ainda fiquei na dúvida.

Então, aquela... aquela fala, aquela alegria dela de querer ter o financiamento e a gente não poder dar isso para ela, né, o direito à faculdade, “Não, mãe, vamos fechar”. Aí sim, fechou, porque... mas ele concordou com a conta que ela tem, aceitou a conta, entendeu? Aí, tanto que o boleto do parcelamento do Fies vai vir na conta dela, que é débito em conta o boleto.

Então, tipo assim, ultimamente eles estão fazendo esse tipo de coisa. Igual o que aconteceu com ela aqui, aconteceu com a minha filha. Então, eu não sei de onde, qual o sistema disso daí, de onde que vem isso daí, por que é que faz isso, entendeu? Porque a gente sai de lá, imagina uma pessoa que é leiga, entra lá, fica assim sem saber, perdido. Assina coisa lá sem saber, entendeu?

Porque tudo... É um sonho, é um sonho dela. É diferente de uma casa própria? É um sonho também. É uma faculdade para a minha filha? É um sonho dela, entendeu? Então, tipo assim, é uma situação que você fica assim, você acaba fechando porque tipo assim: Pô, eu vou perder o meu sonho, entendeu? Eu vou...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu estou entendendo.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:08:05]: Então, é uma coisa assim, que deveria ser mais explicado, mais exposto.

Então, tipo assim, eles parecem que são preparados, os atendentes preparados para fazer isso,

entendeu? Então, são assim... é preparado. Não, parece que eles ganham, tipo assim, igual quando é vendedor não ganha comissão? Você faz isso porque você ganha um crédito a mais dentro das coisas... mas é por aí.

Então, eu fiquei assim, e ela falando aqui agora, eu lembrei disso. Eu fiquei assim um pouco indignada, mas tipo assim, assinou, mas não teve que abrir conta nenhuma, porque ela já tinha, bateu que ela tinha conta na agência bancária da Caixa...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sei.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Mas em outra agência, não na que ela foi fazer o financiamento, aí vamos ver o que vai ser daqui. No dia 1º, parece que vai vir o boleto. Igual eu falei: se não der, se não for como a gente está imaginando, a gente entra na Justiça e cancela isso tudo e continua pagando, igual eu estava pagando a faculdade, entendeu? Então, vamos ver o que vai resolver.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, mas não deixe de buscar os teus direitos.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Uhum, obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu acho que é importante.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:09:02]: Só um adendo que eu queria fazer. Porque quando você fala, igual o senhor mesmo disse que: “Ah, existem vendedores e vendedores”, eu discordo. Porque o que ocorre é o seguinte, essa orientação, ela vem é de cima. Isso não é uma atitude tomada por um vendedor que está lá na ponta da linha porque ele quer. Isso é orientação que vem de cima.

Então, não podemos ficar falando aqui: “Ah, é, existem vendedores e vendedores, cada caso é um...”. Não, é uma orientação que existe dentro da Caixa Econômica e que vem de cima. É uma ordem que vem de cima.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, mas o senhor não pode desconhecer que existem gerentes e funcionários que tratam bem o seu cliente e que dão informações, né? Então, é só isso. Eu não queria era generalizar, né? A gente não pode, de uma reclamação, generalizar e considerar que toda instituição, ela está agindo errado. Era só isso que eu queria ponderar.

Pois não, Rogério.

SR. ROGÉRIO: Boa tarde. Falando aqui de novo, é o seguinte, aproveitando o caso que o nosso colega aqui trouxe, eu falo o seguinte, porque eu já pesquisei um pouco sobre o tema. Repito, não sou especialista e não entendo da área, mas eu lembro que como muita gente já me procurou por causa

disso, eu sei que é o seguinte, o sistema do Minha Casa, Minha Vida, até onde eu sei, funciona assim: Primeiro você procura uma concessionária, ou uma construtora, que seja credenciada na Caixa para fazer o programa Minha Casa, Minha Vida. Se eu não me engano, você tem que apresentar uma série de documentos e eles te encaminham para a agência.

E, até onde eu sei, eu sei que é o seguinte: você tem que ter uma certa renda, o imóvel, como é que eles falam, eu não lembro coisa que o imóvel tem que ter, mas eu lembro que tem que ser novo, não pode ser usado, tem que até ter certo valor. E, após analisados os requisitos e outros que estão previstos na lei do Minha Casa, Minha Vida, que eu não lembro, infelizmente eu não lembro mais o número dela, a pessoa consegue o financiamento, onde é subsidiado pelo governo, eu não lembro mais qual o valor. E, até onde eu sei, ele é diferente do Sistema Financeiro Habitacional, o SFH, que é o sistema de financiamento separado, que isso existe desde a década de 70, hoje tem procedimentos específicos para você fazer o seu financiamento, inclusive procedimentos específicos para em caso de inadimplemento, penhora da casa quando não paga, etc. e tal.

A minha dúvida... uma sugestão que eu faço para o Procon em geral, Dr. Amauri, é que haja, pelo menos, se pudesse pelo menos haver uma palestra ou qualquer outro... comunicação ou alguma coisa nesse sentido, porque eu vejo que muita gente está tendo...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sobre financiamento imobiliário?

SR. ROGÉRIO: Isso, tanto Minha Casa, Minha Vida como o Sistema Financeiro Habitacional. Eu ouço também que muita gente está tendo dúvida nessa questão, e confesso também que nem as construtoras, tampouco a Caixa e outros bancos, na verdade, é a Caixa, né, que segundo... segundo a lei, é a Caixa que tem que fazer esse sistema, não esclarece muito bem como é que funciona esse sistema. Apresenta alguns requisitos, mas não detalha outros que porventura possa ter na lei ou alguns outros regulamentos previstos no programa do Minha Casa, Minha Vida.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Está anotada a sua sugestão, Rogério. Aqui na frente. Temos mais dois aí.

SR. RENATO: Mônica e Amauri, me auxilie.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, mas o microfone não está...

SR. RENATO: Mônica e Amauri...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não.

SR. RENATO: Por favor, me auxiliem numa dúvida. Não é relativa à resolução do Bacen. Prefeitura

Municipal de Belo Horizonte. Cobrança de IPTU em atraso. Encaminhamento diretamente para cartório da execução do título do IPTU. Você já parcelou a dívida e o cartório continua cobrando honorários, emolumentos e taxas, e tendo isso já sido parcelado. Como equalizar e onde que tem essa normalização sobre a retirada do nome do SPC daquele que está em débito com o cartório?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fique à vontade, Mônica.

SR. RENATO: Eu preciso do seu favor, para você me orientar.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Tá. O que eu ia orientar ao senhor, porque...

SR. RENATO: É diferente.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: É, sem... realmente, tem os documentos, é muito difícil de a gente tentar ajudar.

SR. RENATO: Isso.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Porque a gente pode ser superficial, né, ou dar um caminho que não é o adequado. Mas o senhor parcelou o débito e mesmo assim teve a cobrança?

SR. RENATO: A prefeitura já encaminhou...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fala, fala no microfone.

SR. RENATO: A prefeitura já encaminhou para o cartório a retirada do título.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim.

SR. RENATO: Já recebeu. Mas o cartório, como ele foi o agente que protocolou o protesto, insiste em cobrar os emolumentos e os honorários advocatícios.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O senhor já reclamou na prefeitura?

SR. RENATO: Já, é isso que eu fui buscar isso na prefeitura.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E o que a prefeitura falou para o senhor?

SR. RENATO: A prefeitura falou que tinha uma determinação anterior que essas custas eram do contribuinte.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Tá, porque quem cuida da parte cartorária do estado não é...

SR. RENATO: Que é municipal?

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Não, não é município. É o estado. Poderia tentar ajudar o senhor a procurar... Porque, até onde eu sei, seria na cidade administrativa. Se fosse em relação à prefeitura, se a questão estivesse adstrita à Secretaria de Arrecadação, eu teria um caminho para dar para o senhor. Mas, nesse caso, parece que o óbice está junto ao cartório, né?

SR. RENATO: É, junto ao cartório.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Então...

SR. RENATO: Não, mas já foi retirada a cobrança pela prefeitura.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Então, então acho...

SR. RENATO: Ela já encaminhou.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Aí existe uma ouvidoria para o senhor reclamar do cartório.

SR. RENATO: Tá, mas e a cobrança?

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: Não, pois é, reclamar da cobrança. Eles vão ter que retirar. Se o senhor já pagou...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, tem uma relação de consumo aí, que é a cobrança dos emolumentos do cartório. Como que é o nome do senhor?

SR. RENATO: Renato.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sr. Renato, a gente terminando aqui, eu vou passar o telefone do nosso atendimento...

SR. RENATO: Ok, eu preciso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu vou pedir a um assessor nosso para conversar com o senhor para ver em que pode ajudá-lo.

SR. RENATO: Muito obrigado. Obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: No sentido de orientar.

SR. RENATO: Obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Está joia.

SRA. TEREZINHA: O meu nome é Terezinha. Só para enfatizar o que foi dito com relação a gente

reclamar, esgotar todas as formas de solução, né?

Eu, como consumidora, às vezes a minha filha até ri de mim, porque é o seguinte, eu compro um produto, eu não reclamo na loja, não. Eu reclamo direto com quem produz.

Gente, o que eu tenho ganhado de brindes, eu já ganhei três quilos de produtos, entendeu? Porque eu comprei um bacon, ele estava estragado. Eu falei: Vou reclamar com o fabricante, né? Chegou uma caixa para mim de produtos. Azeitona que não abriu a embalagem, liguei, ganhei duas caixas de produto. Reclamei do leite estragado, ganhei três caixas de leite. Então, o negócio é reclamar direto com o produtor e não na loja onde você comprou.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Tá bom.

SRA. MÔNICA MARIA TEIXEIRA COELHO: É, pode ser um caminho interessante, né? Eu queria também só deixar claro, eu falei procura o Procon, por quê? Porque depende do tempo que a pessoa tem frente àquele problema. Então, se a pessoa tem um problema e ela tem o tempo para esgotar as vias administrativas, obviamente, eu concordo totalmente com você, vamos tentar todas as vias administrativas.

Mas no caso ali, parecia que era uma coisa urgente. Então, assim, eu também sou consumidora e não faço valer a minha condição de diretora do Procon para conseguir nenhum tipo de favorecimento, e faço reclamações na ouvidoria do banco, que algumas eu tenho resposta, outras estão lá perdidas.

Então, concordo com a senhora. É um caminho, né, reclamar diretamente com o fabricante. Acho interessante tentar reclamar nos canais administrativos. Procon ainda é administrativo, embora o Procon de Belo Horizonte aplique penalidades para os fornecedores que infringem o Código de Defesa do Consumidor, e aí depois disso, dependendo do valor da causa, o Juizado Especial, né, e Justiça Comum.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Bom, pessoal, eu acho que, né, todos, todos se manifestaram.

A gente, então, vamos para o final do evento. Nós vamos fazer o lanche agora, já ao final. Eu queria agradecer ao Rodrigo, do Banco Central, agradecer à Dra. Mônica, ao Dr. Marcelo, à Dra. Rariúcha, ao Dr. Ricardo Amorim pela colaboração, pelo apoio dado ao evento. E agradecer a presença também de vocês.

Lamentando apenas pela ausência do Dr. Marco Antônio Zanellato, que era... a presença dele ia ser muito importante, que ele foi um dos redatores do Código do Consumidor. Então, infelizmente ele teve o problema de família, mas eu acho que, de alguma forma, a gente acabou suprimindo também a

ausência dele.

Muito obrigado pela atenção de todos. Um abraço.

[aplausos]