

Itaú lidera em reclamações na Justiça, nos Procons e no Banco Central

20/03/2012

O Itaú foi o banco mais reclamado em fevereiro deste ano, segundo números do Banco Central. Ao todo, a companhia registrou 1.249 reclamações, das quais 260 foram consideradas improcedentes e 186, procedentes. Em relação a fevereiro do ano passado, porém, o Itaú computou queda de 34% no número de reclamações procedentes — em que foi confirmado o descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional. Tanto em 2011 quanto em 2012, o segundo lugar na lista do BC ficou com o Banco do Brasil. Em fevereiro do ano passado, o estatal teve 109 reclamações procedentes, e em 2012, 191.

Lista completa de Bancos com mais de um milhão de clientes em Fevereiro/2012				
Instituição Financeira	Reclamações procedentes*	Clientes**	Reclamações improcedentes***	Outras reclamações****
Conglomerado ITAÚ	186	24,359,844	260	803
Conglomerado BB	191	32,814,761	230	813
Conglomerado SANTANDER	112	22,993,786	90	1241
Conglomerado HSBC	25	5,241,199	27	142
Conglomerado BANRISUL	7	2,136,505	8	12
Conglomerado BRADESCO	106	33,228,386	220	743
Conglomerado CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	140	46,426,935	84	457
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S A	0	1,672,149	2	3

* Demandas em que se constatou descumprimento, por parte da instituição, de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.
** Número de clientes protegidos pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC).
Informações prestadas pelos bancos e atualizadas semestralmente.
*** Demandas consideradas improcedentes tendo em vista a comprovação, por parte da instituição, de não descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.
**** Demandas que não envolvem descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil

A lista é publicada mensalmente pelo Banco Central desde março de 2002. Diferentemente de listas de entidades de defesa do consumidor, o BC não leva em consideração apenas números absolutos. Há uma proporção metodológica seguida: o número de reclamações procedentes é dividido pelo número de clientes e depois multiplicado por cem mil. Isso explica, por exemplo, o Itaú estar mais a frente no ranking que o Banco do Brasil, mesmo com menos reclamações procedentes. O primeiro tem 24,4 milhões de clientes registrados pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC) e o segundo, 32,8 milhões.

Mesmo assim, é possível perceber certas semelhanças entre os dados do BC e ranking do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), por exemplo. O órgão não relaciona empresas, mas



aponta que o setor financeiro foi o mais reclamado de 2011. Respondeu por 16,64% das queixas dos consumidores. As maiores reclamações estão relacionadas a cobranças indevidas em cartões de crédito, débitos não autorizados e taxas de juros abusivas. Vale lembrar que o Idec leva em conta números absolutos, sem comparar com o número de clientes.

A tendência se confirma nos dados do Banco Central. O maior índice de reclamações procedentes do Itaú se dá em relação a débitos não autorizados em conta corrente, seguido de cobrança indevida de serviços de crédito relacionados a cartões. No BB, a maior reclamação é por causa da cobrança por serviços não contratados, mas os débitos não autorizados aparecem em segundo lugar.

Relatório do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), órgão do Ministério da Justiça que centraliza informações dos Procons estaduais, reflete o mesmo resultado. A empresa mais reclamada nos Procons é o Itaú, e a reclamação mais recebida é sobre cartões de crédito.

Na Justiça

É possível estabelecer paralelos entre os números de reclamações e a quantidade de ações judiciais respondidas por cada banco e pelo setor financeiro, de forma geral. Segundo **dados** do Conselho Nacional de Justiça, os bancos foram responsáveis por 38% de todas as ações ajuizadas no Judiciário em 2010. O **relatório** *Justiça em Números*, do CNJ, informa que, em 2010, tramitavam na Justiça 60 milhões de processos, em todas as instâncias.

O setor financeiro, portanto, respondeu por 23 milhões de processos em 2010. Foi o grupo econômico que mais movimentou a Justiça naquele ano. Vale lembrar, no entanto, que não se deve fazer a ligação direta: nem todas as reclamações viram ações judiciais, nem todos os processos decorrem de reclamações de consumidores e nem todos os processos têm os bancos como réus. O ranking do CNJ leva em consideração todas as esferas do Judiciário, inclusive a Justiça do Trabalho.

Do total de ações, o Grupo Itaú, sozinho, foi responsável por 1,5 milhão de ações. Em 53% delas, o banco estava no polo passivo da causa. O Bradesco aparece em segundo lugar, apontado com 1,4 milhão de ações em 2010. Em metade delas, estava no polo passivo.

O Banco do Brasil só vai aparecer em terceiro lugar, entre os mais litigantes registrados pelo CNJ. Respondeu por 1,1 milhão de ações, das quais foi réu em 56%.

A empresa do setor financeiro que mais brigou na Justiça em 2010, segundo o CNJ, foi a Caixa Econômica Federal. A companhia foi responsável por quase 2 milhões de processos. Foi acionada em 74% das vezes.

Clique [aqui](#) para ver o ranking de reclamações do Idec.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2012-mar-20/itau-lidera-reclamacoes-justica-procons-banco-central/>