



A principal mudança é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor na relação com as instituições financeiras. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece uma série de princípios e regras para equilibrar essa relação, como o direito à informação clara e adequada, a proteção contra cláusulas [abusivas](#) e a responsabilidade objetiva dos bancos por falhas na prestação de serviços.

Abaixo, apresentamos uma tabela com os principais direitos e deveres de consumidores e instituições financeiras, de acordo com a Súmula 297 e o CDC.

Direitos do Consumidor (Cliente)	Deveres da Instituição Financeira (Banco)	Exemplos Práticos
Direito à Informação Clara e Adequada: Todas as informações sobre produtos e serviços devem ser claras, precisas e em linguagem de fácil compreensão.	Dever de Transparência: Fornecer informações completas sobre taxas de juros, encargos, prazos e todas as condições do contrato.	Contratos de empréstimo com letras minúsculas e termos técnicos de difícil entendimento podem ser questionados.
Proteção Contra Cláusulas Abusivas: São nulas as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada.	Proibição de Práticas Abusivas: Não impor produtos ou serviços sem a solicitação do cliente (venda casada) e não se aproveitar da fraqueza ou ignorância do consumidor.	Cobrança de seguros não solicitados na contratação de um financiamento ou a imposição de um cartão de crédito para abrir uma conta.
Inversão do Ônus da Prova: Em um processo judicial, o juiz pode determinar que o banco prove que não houve falha na prestação do serviço.	Dever de Provar: Apresentar documentos e provas que demonstrem a regularidade da sua conduta.	Em caso de saques indevidos na conta, o banco deve provar que a operação foi realizada pelo cliente ou por culpa exclusiva deste.
Revisão de Contratos: É possível solicitar a revisão de cláusulas contratuais que se tornem excessivamente onerosas.	Flexibilidade Contratual: Estar aberto à renegociação de contratos em situações específicas previstas em lei.	Em casos de desemprego ou doença grave que impossibilitem o pagamento das parcelas, o consumidor pode tentar uma renegociação judicial do contrato.



Reparação de

Danos: Direito a ser indenizado por danos materiais e morais causados por falhas na prestação de serviços.

Responsabilidade Objetiva:

O banco responde por danos causados aos seus clientes, independentemente de culpa, em casos de fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).

O cliente que é vítima de um golpe do motoboy ou tem seu cartão clonado pode ser ressarcido pelo banco, caso fique comprovada a falha na segurança do sistema bancário.

Situações em que a Súmula 297 NÃO se aplica

É importante ressaltar que a aplicação do CDC não é absoluta. Em algumas situações específicas, o STJ tem entendido que a relação não é de consumo. O principal exemplo é quando uma **pessoa jurídica contrata um financiamento bancário para ser utilizado como capital de giro** em sua atividade comercial. Nesses casos, entende-se que a empresa não é a consumidora final do serviço.

O que fazer em caso de problemas com o banco?

1. **Tente resolver diretamente com o banco:** Procure o seu gerente ou os canais de atendimento ao cliente para registrar sua reclamação. Anote os números de protocolo.
2. **Recorra à Ouvidoria do banco:** Se o problema não for resolvido nos canais primários, a Ouvidoria é a próxima instância.
3. **Procure os órgãos de defesa do consumidor:** O Procon de sua cidade ou estado pode ajudar a mediar o conflito.
4. **Busque o Poder Judiciário:** Se nenhuma das alternativas anteriores funcionar, você pode ingressar com uma [ação](#) judicial. Para causas de menor valor, os Juizados Especiais Cíveis (JECs) são uma opção mais rápida e menos burocrática.