**A Supervisão Comportamental Dos Serviços Bancários Em Moçambique: Caso Dos Bancos Comerciais Da Cidade De Maxixe**

Faustino Filimão Mangue[[1]](#footnote-2)

[manguefaustino@gmail.com](mailto:manguefaustino@gmail.com)

Universidade Save

**RESUMO**

A Supervisão Comportamental dos Serviços Bancários em Moçambique: Caso dos Bancos Comerciais da Cidade de Maxixe, é o tema que nos propusemos a apresentar. Este tema foi “desenhado” com o objectivo de analisar as estratégias de gestão comportamental feita pelo Banco de Moçambique (BM) de modo a demonstrar a ligação intrínseca entre as normas comportamentais e a Lei de defesa do consumidor, obrigou-se-nos que recorrêssemos ao método de observação directa e indirecta, sendo que a directa está assente numa entrevista dirigida e semi-estruturada para a obtenção de dados informacionais. Tais entrevistas foram dirigidas a 6 instituições bancárias que operam na cidade de Maxixe, explicitamente a gestores, aos que lidam com o processo de abertura de contas e aos próprios clientes afectados por este fenómeno ou processo. Infelizmente, não nos foi possível colher as sensibilidades dos gestores bancários por alegadamente dependerem de autorização de Maputo, tal que nunca chegou a se concretizar. Para este estudo usamos o método indutivo, dedutivo, de Análise do discurso e de pesquisa bibliográfica tendo como grupo alvo 90 clientes dos seis bancos sediados na Cidade da Maxixe. Os resultados obtidos, resumidamente, demonstram haver violação do contrato de depósito e dos direitos do consumidor, constatamos que das reclamações dos clientes há uma resposta lenta dos bancos, facto que, vezes sem conta, cria prejuízos enormes violando o contrato acima referido. É verdade que entre o Banco Central e o cliente do Banco Comercial não existe um vínculo jurídico, mas há necessidade de o Banco Central, na qualidade de supervisor das relações entre o Banco Comercial e o cliente, adoptar mecanismos mais eficientes de supervisão de modo a minorar os prejuízos decorrentes do contrato em referência. Diante desses contextos nos quais nos deparamos como falhas de mercado, é que se deve invocar a Análise Económica do Direito.

**Palavras-chave: supervisão; comportamento; banco; contas; cliente**

**Introdução**

A maior parte dos juristas e economistas, ao utilizarem a expressão Análise Económica do Direito, têm-se referido à aplicação de métodos económicos da micro-economia em especial. Nesse sentido, tendo em vista que o Direito é, de uma perspectiva objectiva, a ‘arte de regular o comportamento humano’ e que a economia é a ciência que estuda a tomada de decisões em um mundo de recursos escassos e suas consequências, a Análise Económica do Direito seria o emprego dos instrumentais teóricos e empírico – económicos e ciências afins para expandir a compreensão e o alcance do direito, aperfeiçoando o desenvolvimento, a aplicação e a avaliação de normas jurídicas, principalmente com relação às suas consequências.

Este trabalho visa, essencialmente, estudar a relação entre o Direito e a Economia uma vez o Direito e Economia gravitarem em torno de dois problemas de suma relevância nomeadamente: escassez de recursos e conflitos de interesses, decorrentes dessa reduzida quantidade de bens de interesse do ser humano, em face da infinidade de necessidades humanas. Desta feita, esta ciência por ser interdisciplinar, abrange dentre outras, o direito bancário.

O presente trabalho está dividido em dois capítulos sendo o primeiro atinente à história do Banco de Moçambique como órgão regulador do sector financeiro e o segundo apresenta as modalidades de supervisão bancária, com enfoque nas actividades desenvolvidas na cidade de Maxixe. Com o objectivo de analisar as estratégias de gestão comportamental feita pelo Banco de Moçambique (BM) de modo a demonstrar a ligação intrínseca entre as normas comportamentais e a Lei de defesa do consumidor, obrigou-se-nos que recorrêssemos ao método de observação directa e indirecta, sendo que a directa está assente numa entrevista dirigida e semi-estruturada para a obtenção de dados informacionais. Tais entrevistas foram dirigidas a 6 instituições bancárias que operam na cidade de Maxixe, explicitamente a gestores, aos que lidam com o processo de abertura de contas e aos próprios clientes afectados por este fenómeno ou processo.

Um outro método não menos importante fora o indutivo (processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente seleccionados podem ser alargados aos demais que compõem o universo. Ou seja, do corpus com o qual se pretende trabalhar, parte constitui a amostra resultante de informantes advindos dos seis bancos da cidade de Maxixe. Este método não se basta para esta abordagem, tendo sido por isso imperioso o recurso ao dedutivo para que a partir de informações constantes dos documentos verdadeiros, funcionando como premissas, sendo a maior e a menor, garantiram-se conclusões também verdadeiras, no geral. Por fim, recorreu-se ao método de pesquisa bibliográfica e à legislação moçambicana usada pelo Banco de Moçambique na sua relação com as instituições de crédito.

Do questionamento feito sobre as estratégias adoptadas pelo BM para a realização da supervisão comportamental nos seis bancos situados na cidade de Maxixe (Barclays, BIM, FNB, BCI, Moza Banco e BTM) soubesse que o BM não tem quaisquer relações com os clientes, sendo que a sua relação se estabelece por meio dos bancos comerciais, devendo obter informações advindas destes que os têm como clientes directos. Nisto, nas nossas análises, depreende-se que tais informações supervisionadas de nenhuma forma ou tampouco correspondem à verdade, ou seja, não são no seu todo fiáveis.

**CAPÍTULO I: O Banco de Moçambique e a supervisão financeira**

A história do Banco de Moçambique está intimamente ligada à história do País. Desde a sua criação, o Banco de Moçambique tem desempenhado as suas funções na prossecução dos objectivos de crescimento e de desenvolvimento do País. Foi a 7 de Setembro de 1974 que a Frente de Libertação de Moçambique (FRELIMO) e o Governo português assinam na capital zambiana os Acordos de Lusaka, sobre a Independência de Moçambique os quais, na sua cláusula 16 estabeleciam, resumidamente, que em Moçambique deveria ser criado um Banco Central que teria também funções de Banco Emissor. Para a realização desse objectivo o Estado Português comprometia-se a transferir para aquele Banco as atribuições, o activo e o passivo do Departamento de Moçambique do Banco Nacional Ultramarino, o qual viria a ser nacionalizado pelo Governo provisório através do Decreto-Lei nº. 451/74 de 13 de Setembro.

Criado pelo Decreto nº. 2/75 de 17 de Maio, o BM tinha sido aprovado pelo Governo de Transição, o qual durou até 1992 quando, através da Lei nº. 1/92 de 3 de Janeiro, no seu artigo 82, a Assembleia da República de Moçambique revogou o referido Decreto.

No domínio do Direito bancário, a supervisão[[2]](#footnote-3) é entendida como a actuação desenvolvida pelo Estado ou por outros entes públicos sobre os banqueiros, de modo a controlar a sua actividade. A necessidade de supervisão bancária afirmou-se desde o aparecimento da banca, sendo que na história mais recente, a supervisão documenta-se em Itália, a partir do século XVI[[3]](#footnote-4). Com a supervisão bancária pretendia-se sujeitar a banca ao poder do Estado. E, olhando atentamente a Lei nº. 1/92 de 3 de Janeiro – Lei Orgânica do BM, constata-se resumidamente, no artigo 1, quanto à sua natureza, que o BM é uma pessoa colectiva do Direito Público[[4]](#footnote-5). Este poder do Estado é inteiramente manifestado nos artigos subsequentes da lei em referência.

Esse entendimento não pode constituir um *afronto* à ideia segundo a qual o Direito Bancário tem natureza híbrida. Na acepção de Waty[[5]](#footnote-6), o que deve ficar claro é que o Direito Bancário, hoje, é predominantemente privado, pela natureza da situação bancária singular que caracteriza a sua regulação e pela natureza privada das suas instituições de crédito, regidas pelo Direito Comercial, e das operações bancárias; pensamento que quanto a nós é de alinhar.

Tal não significa, no entanto, que não existam, no Direito Bancário, zonas privilegiadas de incidência do Direito Público e Privado. De facto, continua a ser evidente que a regulamentação da organização do sistema bancário e do exercício da função supervisora está fundamentalmente sujeita a uma intervenção do Estado – poder público, enquanto a regulamentação do negócio bancário mantém nítido o respectivo conteúdo contratual.

É por causa disso que, a Lei Orgânica do BM, vem no artigo 37 elucidar, claramente, que estão subordinadas à supervisão do Banco Central todas as instituições de Crédito e outras que a lei lhe confere, devendo autorizar: (i) a constituição das instituições de crédito; (ii) abertura das filiais e delegações; (iii) estabelecer directivas para a actuação dessas instituições; (iv) assegurar os serviços de centralização de informações e de riscos de créditos; (v) apreciar a idoneidade dos titulares das participações, etc. Este papel só poderá ser feito, no nosso entender, por uma autoridade detentora do poder soberano, neste caso, o BM.

A intervenção do Estado visa, em última análise, promover uma gestão bancária prudente, de modo a tutelar a confiança do público e a evitar problemas de natureza diversa; nesta linha de pensamento, a supervisão assume uma função de tutela da banca e do público.

**As instituições objecto de Supervisão e as modalidades de supervisão bancária**

Estabelece o nº1 do artigo 37 da Lei nº1/92 de 3 de Janeiro, quanto às competências de supervisão que, *“para efeitos deste Diploma, consideram-se subordinadas à supervisão do Banco Central todas as instituições de crédito e outras que a lei lhe confere…”.* É assim que ao BM é-lhe acometida a competência de fazer supervisão das instituições de crédito nomeadamente, os bancos; as sociedades de locação financeira; as cooperativas de crédito; as sociedades de *factoring*; as sociedades de investimentos; os Micro bancos; as instituições de moeda electrónica; e outras instituições qualificáveis como tal nos termos do artigo 3 da Lei nº. 15/99 de 1 de Novembro, com as alterações introduzidas pela Lei nº. 9/2004 de 21 de Julho. Portanto, só a estas instituições de crédito o BM realiza a supervisão.

A supervisão, segundo o Prof. Menezes Cordeiro,[[6]](#footnote-7) tem um alcance bem mais lato do que a “supervisão” administrativa ou a “tutela” privada. Em geral, é enunciada como a actuação desenvolvida pelo Estado ou por outros entes públicos sobre os banqueiros, de modo a controlar a sua actividade. A supervisão aparece no âmbito de defesa da concorrência que, segundo Luis S. Cabral da Moncada[[7]](#footnote-8), permite ao consumidor exercer a sua escolha sem ser para tal pressionado pelo poder económico dos monopólios ou pelos comportamentos abusivos das empresas, por outro lado, a concorrência atribui ao consumidor um poder de controlo sobre a vida económica, censurando através da sua opção racional e livre as empresas que se afastarem das regras transparentes do mercado. Deste modo, distingue-se a supervisão geral da supervisão estrita ou em sentido próprio.

A supervisão geral reporta-se ao acompanhamento dos mercados monetários e financeiros e ao acompanhamento da banca enquanto sector económico, dando azo a directrizes, determinações genéricas e medidas como manuseio das taxas de juros; e a segunda prende-se com o controlo individual de cada instituição, proporcionando actos administrativos singulares, determinações concretas e sanções.

No solo pátrio, estas actividades são genericamente realizadas pelo BM, na qualidade de Banco Central e Banco emissor segundo o nº 1 do artigo 132 da Constituição da República de Moçambique, conjugado com os artigos 2 e 7 ambos da Lei nº. 1/92 de 3 de Janeiro, Lei que cria o BM. Portanto, são destaque, nesta orientação: a supervisão bancária prudencial e a supervisão bancária comportamental.

**A supervisão prudencial**

Em termos resumidos, podemos dizer que a supervisão prudencial é realizada pelo Banco Central e visa garantir a liquidez[[8]](#footnote-9) e a solvabilidade das instituições bancárias a todo o tempo, encontrando-se estritamente ligada com as normas prudenciais[[9]](#footnote-10).

**A supervisão comportamental e a lei de defesa do consumidor**

A supervisão comportamental é, também feita pelo BM[[10]](#footnote-11) e, ela pretende regular o comportamento das instituições internamente e o comportamento destas para com os seus clientes, introduzindo se neste âmbito as normas de protecção dos consumidores.

Em Moçambique, a protecção dos consumidores, no geral, encontra amparo à luz da Lei nº. 22/2009 de 28 de Setembro regulamentada pelo Decreto nº. 27/2006 de 18 de Julho. Esta legislação tem em vista proteger os consumidores perante os prestadores de serviço, segundo descreve o artigo 3 da Lei do consumidor. Queremos esclarecer que, apesar de a supervisão bancária ser da alçada do Banco de Moçambique não se pode descurar a lei de defesa do consumidor, uma vez os bancos serem fornecedores de serviços.

O artigo 9 da Lei de Defesa do Consumidor, quanto ao direito à informação em geral, estabelece no nº1 que *“Incumbe ao Estado e às autarquias locais desenvolverem acções e adoptar medidas tendentes à informação em geral do consumidor”.* Dúvidas não existem quanto ao envolvimento do Estado e das Autarquias locais na facilitação do acesso à informação aos governados, o qual deve ser feito por vários canais através de criação de conselhos municipais de consumo representados pelas associações de interesse económico e de interesses dos consumidores; o serviço público de rádio e de televisão deve reservar espaço para a promoção dos interesses e direitos do consumidor; devendo a informação a ser prestada ao consumidor ser lícita, concreta e objectiva e deve ser difundida em todas as línguas nacionais.

O artigo 8 da mesma disposição legal preconiza o direito à informação para o consumo, orientando o Governo e os órgãos autárquicos, na qualidade de representantes do Estados e dos administrados, para dentre outras actividades, desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor; desenvolver programas de carácter educativo através dos serviços públicos de rádio e televisão com a finalidade de educar e formar os consumidores.

O artigo 10 da Lei de defesa do Consumidor, evidencia o direito à informação em particular estabelecendo que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações, como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objectiva e educada ao consumidor, nomeadamente, sobre as características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, as garantias, prazo de entrega e assistências após o negócio jurídico. Continua a mesma disposição estabelecendo sanções ao fornecedor de bens ou prestador de serviços para caso de violação do dever de informação.

Estabelece no nº5 do artigo 10 da Lei do Consumidor que “o fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informação, responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação; o regulamento da Lei de defesa do consumidor acrescenta no capítulo três, o dever de reparação dos danos, este dever que, sem dúvida, decorre da responsabilidade civil.

Em face destas disposições, o legislador enalteceu o princípio de boa fé que norteia os negócios jurídicos, segundo o qual, *“quem negoceia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras de boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte*”; é o que dispõe o artigo 227 do Código Civil. Os danos que a disposição legal acima se refere só podem ser reparados se o infractor for civilmente responsabilizado nos termos no artigo 483 do Código Civil, segundo a qual, *“ aquele que com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação”;* aqui reside o dever de indemnizar. Portanto, sem querer alongar na análise e interpretação das disposições da legislação civil, quisemos fazer um alinhamento demonstrando resumidamente que a Lei de Defesa do consumidor, a qual constitui objecto da análise uma vez, no nosso entender, proteger igualmente os consumidores dos serviços bancários que são, efectivamente, o centro do nosso estudo, estabelece sanções para a punição dos infractores dentro dos princípios basilares do direito civil nomeadamente, os princípios da igualdade, da boa fé, da responsabilidade civil sem deixar de lado o princípio da autonomia privada no qual assenta a liberdade contratual[[11]](#footnote-12).

Como se pode observar, o dever de informação é basilar nas relações comerciais razão por que torna – se mais evidente na Lei de Defesa do Consumidor na qual, como dissemos acima, o cliente bancário sendo beneficiário dos serviços bancários é protegido por estas disposições legais nomeadamente a respectiva lei e o seu regulamento. Esta matéria enquadrámo-la na supervisão bancária comportamental uma vez esta, ser a que se dedica ao controlo do relacionamento do banco com os seus clientes, beneficiários dos serviços bancários.

A posição vulnerável do cliente bancário exige protecção estatal, os bancos não se resumem a viabilizadores de créditos, prestam serviços e vendem produtos, as práticas comerciais bancárias têm – se mostrado abusivas. O conceito de fornecedor está firmado da forma mais ampla possível. Além dos demais serviços comercializados e prestados pelos bancos, o dinheiro e crédito enquadram-se como objecto da relação de consumo[[12]](#footnote-13). É por este alinhamento que o cliente bancário encontra-se abrangido pela Lei do consumidor a qual de uma forma resumida é apresentada no presente trabalho. A Lei em referência proíbe no seu artigo 22, a aposição nos contratos de cláusulas abusivas, sendo que se um dos contraentes, naturalmente o fornecedor dos serviços bancários as apor, elas serão consideradas nulas e de nenhum efeito[[13]](#footnote-14) e por conseguintes não produzirão quaisquer efeitos jurídicos.

**CAPÍTULO II A Supervisão Comportamental Dos Serviços Bancários Em Moçambique: Caso Dos Bancos Comerciais da Cidade De Maxixe.**

A análise da relação comportamental entre os bancos comerciais e os seus clientes carece de uma forte intervenção do Banco central como entidade capaz de gerir melhor todos os laços bancários, envolvendo seja a movimentação de fundos financeiros seja o gozo de serviços e bens oferecidos por estes. Tal foi possível com a adopção de diversas estratégias metodológicas, como foi o caso da selecção de uma amostra não tanto amplo devido à sensibilidade do tema a ser abordado. Ou seja, os clientes e os gestores bancários são bastante fechados quando se trata de lhes abordar assuntos ligados a dinheiros e contas. O que, grosso modo, obriga que o BM, para o caso em análise, esteja plenamente informado sobre a vida bancária ou financeira seja dos bancos comerciais, directamente, seja dos clientes em função dos parâmetros definidos para o efeito.

Assim, foi escolhida de todos os clientes dos bancos comerciais 15 que somaram uma amostra de 90. As informações recolhidas destes clientes não incluem dados pessoas classificados como de inteiro segredo seu. Precisou-se simplesmente de informações básicas como abaixo se pode ler. As informações foram organizadas em funções da qualidade ou proximidade do conteúdo, a seguir designado por ocorrências ou ainda reclamações. Um outro método usado para esta pesquisa e nestas análises foi a Análise de discurso, buscando pronunciamentos próximos e avaliar o alcance seja para a vida das pessoas enquanto clientes seja dos bancos comerciais enquanto gestores directos.

Nisto, considerem-se as seguintes ocorrências obtidas dos contactos havidos com os clientes, organizados por categorias correspondentes a dados dos informantes da cidade de Maxixe. Dentre as diversas categorias, analisam-se: a retenção de cartões, a vulnerabilidade e segurança das contas bancárias dos clientes e a retenção de valores nas ATM.

Consideremos a seguinte sequência discursiva:

**SD1.** A ATM engoliu o meu cartão e foi resolvido em 1 hora; Retiraram-me o cartão e realizaram transacções e rapidamente barraram a minha conta; (…) Fiz levantamento na ATM e o valor não saiu e foi reposto em 1 hora;

(CP, 2018)

Nesta sequência discursiva (SD) constatamos, de um total de 90 inqueridos (clientes dos bancos comerciais) que 80 destes, correspondentes a 88,8%, em um mês tiveram ou viram os seus cartões retidos nas ATM e que a sua recuperação durou em média 1 hora por tal ter acontecido nos bancos nos quais abriram as suas contas. Este facto, que denuncia eficiência no tratamento dos casos ou no seguimento das ocorrências dos clientes e, consequentemente uma satisfação à altura das suas expectativas. Um comportamento destes, se reportado ao BM poderá abonar tais bancos comerciais.

No entanto, é importante realçar que os cartões retidos só foram recuperados em média dentro de 1 hora, um tempo relativamente longo se considerarmos que os clientes quando se fazem às ATM têm a pretensão de resolver situações importantes e por vezes imediatas, podendo de alguma forma lhes constranger. É ainda necessário referir que a resolução destas situações em menos ou igual a 1 hora denuncia ou a paixão e confiança que os clientes têm com os seus balcões ou denunciam também o fraco conhecimento de que os bancos, excepto o BIM estão conectados em rede, não lhes sendo obrigado a dirigirem-se sempre ao seu banco de origem da conta para efectuar transacções.

O cenário que acima descrevemos, demonstra com clara evidência que os clientes, quando pedem ou requisitam os seus cartões são mesmo com o objectivo de fazer uso destes serviços. Repare-se que este grupo não efectua levantamento de valores máximos, ou seja, os valores variam de 100 MZN a 1000 MZN, com casos raros de valores que vão até 5000 e 10000. Esta atitude, embora boa, vulnerabiliza as contas dos clientes devido a falhas derivadas de vários factores, tal como abaixo se pode ler na SD2, referente à categoria sobre a vulnerabilidade das contas bancárias dos clientes.

**SD2.** Houve **um levantamento não efectuado por mim na minha** conta e essa preocupação não foi resolvida; **Foi retirado valor da minha conta por desconhecidos** e a questão não foi resolvida; **Perdi 500 meticais e o banco** disse que tinha sumido por causa do sistema;

**SD3.** Todo o meu valor sumiu da conta e o banco me disse que era problema do sistema e foi resolvido em 24 horas; Havia desaparecido certo valor da minha conta, a situação foi resolvida em cerca de 1 hora; Sucedeu que o banco havia retirado da minha conta o valor dos juros e eu não sabia que isso acontece dado que quem tratou a minha conta era a minha mãe e eu era criança; Fiz uma queixa porque o meu saldo era insuficiente, mas em menos de 2 horas foi reposto o valor na minha conta;

(CP, 2018)

Nesta sequência discursiva, estão compilados vários depoimentos que constituem ocorrências não muito frequentes, mas que decorrem do dia-a-dia dos clientes, enquanto possuírem contas bancárias.

Do total de 90 inquiridos, 75, que perfazem 83,3% afirmam ter-se efectuado levantamentos de valores nas suas contas, mas que não tenham sido eles. Outros alegam ter sido retirado por estranhos ou pessoas não do seu conhecimento pouco menos sob sua orientação; para outros ainda, o valor de repente desaparece da conta. Trata-se de fenómenos estranhos e constrangedores para clientes que convictos de dispor de dinheiro em suas contas e de um momento ao outro tais valores desaparecem “misteriosamente” (Ref. SD2 e SD3). Isso, na nossa percepção é prova suficiente para dizer que as contas dos clientes se encontram vulneráveis e numa escala bastante elevada, tendente a grave. Assim alega-se porque quase a totalidade de clientes que passam por estas situações é unânime em dizer que suas colocações/preocupações ou ainda reclamações não são resolvidas a tempo e ou em tempo útil. Os clientes agastam-se com os bancos por se tratar, fora da legitimidade dos factos, de um assunto bastante delicado. Respostas como: foi o sistema que causou tal problema não são justas de dar aos clientes que se vêem privados de seus valores que ficam muito tempo sob gestão dos bancos enquanto deviam utilmente resolver problemas dos seus donos – os clientes. O tempo que eles ficam, correndo atrás de uma satisfação conduz-lhes muitas vezes ao desespero e à desconfiança do poder de ajuda por parte dos bancos e balcões. Refira-se que casos de género têm tido um tratamento central, mediante o envio de uma carta, o que alonga ainda mais o tempo de espera, tanto é que dos clientes inqueridos nenhum testemunhou ter recebido ajuda do banco (é provável que a pesquisa tenha coincidido com o momento da ocorrência do fenómeno). A estes problemas juntam-se burocracias bancárias concernentes à tramitação de expedientes dos clientes por e simplesmente nos seus balcões. Este facto faz com que os clientes fiquem muito tempo, correndo atrás de problemas que podiam ser resolvidos pela deliberação do BM sobre a vontade dos gestores na resolução e satisfação das preocupações dos clientes. Isso pode ser lido na sequência discursiva representativa de 79 clientes (87,7%).

**SD4.** Perdi meu cartão, contactei o banco, foi-me recomendado para contactar o balcão onde abri a conta e foi resolvido em 1 semana; Retiraram o dinheiro da conta e só se resolveu em 2 semanas pelo banco. A ATM não reconhecia o meu cartão e foi resolvido em 2 dias;

(CP, 2018)

De facto, não é porque os seus problemas são resolvidos fim ao cabo que se pode dizer que a situação e a condição do cliente é boa. O tempo que se leva é digno de observação e acompanhamento pelo Banco central e até se pode criar uma comissão de auscultação rotineira e ordinária dos clientes por este órgão, embora se saiba que suas relações directas não têm importância.

Este pensamento é justificado pelo facto de os clientes perderem os cartões no exacto momento em que precisarem de dinheiro para a satisfação de suas necessidades. Não é prudente que do imediatismo se passe a dias e ou semanas, segundo relatam os inquiridos e que se pode ainda ler no depoimento feito em SD5, abaixo transcrito:

1. **Retenção de valores na ATM**

**SD5.** Fui a ATM para levantar o valor, saiu o recibo de levantamento, não houve entrega, mas já o sistema tinha subtraído da conta e o banco orientou-me que fizesse um requerimento, 3 anos depois, ainda não tive resposta; Fiz o levantamento e o valor não saiu na ATM e só foi reposto no dia seguinte; Depositei dinheiro e não estava disponível, mas a minha preocupação foi resolvida.

(CP, 2018)

Para terminar esta reflexão, analisemos as ocorrências mais preocupantes correspondentes a falhas geradas pelo sistema. Um fenómeno que ocorre nas ATM quando os clientes se encontram na eminência de receber os seus valores.

De acordo com os nossos informantes, na totalidade que usam as ATM, tem sido frequente a não entrega do dinheiro após o decurso de todo o processo de levantamento de valores. Segundo eles, as ATM, logo a seguir aos descontos feitos nas contas, simulam uma entrega que não chega a ocorrer e até fazem a extracção de recibos. Este fenómeno quando ocorre num dos bancos da mesma rede (Ponto24), tem levado poucos minutos ou seja, não superiores a 15 minutos. Contudo, o constrangimento surge quando as transacções são efectuadas noutros bancos “não da mesma família”, como por exemplo no BIM. Aqui o tempo de espera é bastante longo, variando de 1 dia a anos, segundo relatos dos inquiridos. Ligado a estes problemas está também o tempo de disponibilização dos valores depositados.

Estas e outras situações decorrentes das transacções e da relação BANCO – CLIENTE são preocupantes e que deviam ter respostas imediatas. Mas tais respostas imediatas passam por uma deliberação de tratamento local por parte do BM. Esta, por sua vez, passaria por uma maior proximidade entre este Banco e os clientes bancários, o que ajudaria no melhoramento das relações entre estes. Relações que por vezes parecem se deteriorar porque lidar com o dinheiro é a coisa mais soberana que existe num mundo capitalista quanto o dos nossos dias e num país quanto Moçambique.

**Conclusão**

Com o objectivo de analisar as estratégias de gestão comportamental feita pelo BM, constatamos que estas ocorrências demonstram, de uma forma genérica, a existência de constantes violações dos acordos celebrados entre os bancos e os seus clientes, lembrando que tais são regulados por lei.

Pelo que, as ocorrências que fizemos menção indiciam haver violação do contrato de depósito e dos direitos do consumidor plasmados no artigo 1185 do CC conjugado com o artigo 5 da Lei de Defesa do Consumidor sendo por isso passível de responsabilidade civil, “o que não tem acontecido”. Aliás, o Estado tem responsabilidades na promoção e defesa dos direitos dos consumidores segundo preconiza o artigo 4 da Lei de Defesa do Consumidor. Incumbe-se-lhe ainda definir e executar políticas adequadas à defesa dos legítimos interesses do consumidor que promovam a justiça nas relações de consumo em conformidade com a constituição.

Das reclamações dos clientes há uma resposta lenta dos bancos, facto que, vezes sem conta, cria prejuízos enormes violando o contrato acima referido. É verdade que entre o Banco Central e o cliente do Banco Comercial não existe um vínculo jurídico, mas há necessidade de o Banco Central, na qualidade de supervisor das relações entre o Banco Comercial e o cliente, adoptar mecanismos mais eficientes de supervisão de modo a minorar os prejuízos decorrentes do contrato em referência.

Sabe-se que a alocação eficiente de recursos nem sempre é decisiva no mercado, nomeadamente e para o caso em análise, apesar de os bancos se dotarem de pessoal qualificado e de tecnologia de “ última geração”, os resultados do seu relacionamento com os clientes são aquém dos esperados. Existem externalidades que obstam o sucesso da relação banco e cliente.

Diante desses contextos nos quais nos deparamos como falhas de mercado, é que se deve invocar a Análise Económica do Direito, de modo a minorar seus impactos, no sentido de que as inter-relações económicas caracterizem-se pela maior eficiência possível e sem obstáculos e nem prejuízos, principalmente ao cliente, considerado o elo mais fraco da relação jurídica.A falta de informação, a resposta lenta e as vezes inexistentes por parte do banco, dentre outras situações, constituem um impasse óbvio e impedimento para a obtenção de relações económicas eficientes.

**Bibliografia**

Câmara, Paulo e at all, O Novo Direito Bancário, Almedina, Coimbra, 2012

Cordeiro, António Meneses, Manual do Direito Bancário, 2ª Edição, Almedina, Coimbra, 2001

De Vasconcelos, L. Miguel Pestana, I Congresso do Direito Bancário, Almedina, Coimbra, 2015

Ferreira, António Pedro de Azevedo, A relação negocial bancária – Conceito e estrutura, Quid Juris, Sociedade Editora, Lisboa, 2005

Moncada, Luis S. Cabral, Direito Económico, 2ª edição revista e actualizada, Coimbra Editora, Lda, 1988

Paulino, Augusto, A Tutela dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros no Direito Moçambicano, Dissertação de Doutoramento, Edições Almedina, S.A, Coimbra, 2017

Pinto, Carlos Alberto da Mota, Teoria Geral do Direito Civil, 3ª Edição actualizada, 9ª reimpressão, Combra Editora, Limitada, Portugal, 1994

Waty, Teodoro Andrade, Direito Bancário, W& W Editora, Limitada, Maputo, 2011

**Legislação**

Constituição da República Popular de Moçambique de 1975;

Constituições de Moçambique de 1990 e 2004;

Código Civil de 1966

Lei nº.1/92 de 3 de Janeiro, que aprova a Lei Orgânica do Banco de Moçambique;

Lei nº. 15/99 de 1 de Novembro, que regula o estabelecimento e o exercício da actividade das instituições de crédito;  
Lei nº. 9/ 2004 de 21 de Outubro, que actualiza a Lei nº. 15/99 de 1 de Novembro

Lei nº. 22/2009 de 28 de Setembro, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor;

Decreto nº. 27/2016 de 18 de Julho, que aprova Regulamento da Lei de Defesa do consumidor;

Aviso n.**°** 13/GBM/201708 de Junho de 2017 que estabelece o regime de Comissões e Encargos Relativos a Serviços Financeiros e Respectiva Nomenclatura.

1. Coordenador da pesquisa realizada na Cidade da Maxixe no sector bancário (instituições bancárias e seus clientes), envolvendo estudantes do 5º Ano do curso de Direito, nomeadamente, Alexandre Manhique Júnior, Zevádio Leonardo Rufino e Betuel Ernesto Virgílio, sendo estes da sub-comissão científica e o resto de outras comissões. [↑](#footnote-ref-2)
2. O termo supervisão foi, como refere o Prof. Meneses Cordeiro, no seu Manual do Direito Bancário, 2ª edição, Almedina, 2001, pag. 158, muito discutido sendo que, por exemplo, na Alemanha usam-se os termos Vigilância ou fiscalização; igualmente na Itália usa-se o termos Vigilância enquanto em França o termo usado é Controle mas, termina o autor dizendo que definitivamente o termo Supervisão é que ganhou espaço sendo o actualmente usado. [↑](#footnote-ref-3)
3. Obra citada, pag. 158. [↑](#footnote-ref-4)
4. Olhando para o critério mas adequado e que hoje reúne a maioria dos sufrágios, que é designado por teoria dos sujeitos, a distinção do Direito Público do Direito Privado é olhada tendo em conta a posição dos sujeitos na relação jurídica. Se o Estado e um particular entrarem num negócio em igualdade de circunstâncias, aplicam-se normas do Direito Privado mas se o Estado estiver no gozo do seu poder soberano aplicar-se-ão normas do Direito Público, Carlos Alberto da Mota Pinto, Teoria Geral do Direito Civil, 3ªEdição actualizada, Coimbra Editora, 1994, pag.28. [↑](#footnote-ref-5)
5. Waty, Teodoro Andrade, Direito Bancário, W&W Editora, Limitada, Maputo, pag. 42 [↑](#footnote-ref-6)
6. Cordeiro, António Menezes, Manual de Direito Bancário, pp217 [↑](#footnote-ref-7)
7. Direito económico, 2ª Edição, revista e actualizada, Coimbra Editora, Limitada, 1988, pp 315 [↑](#footnote-ref-8)
8. Propriedade de um activo financeiro, Dicionário de Língua Portuguesa,6ª Edição, Porto Editora, pp 1020 [↑](#footnote-ref-9)
9. Artigo 37 da Lei nº. 1/92 de 3 de Janeiro conjugado com o artigo55 da Lei nº. 15/99 [↑](#footnote-ref-10)
10. Apesar de o artigo 37 da Lei Orgânica do Banco de Moçambique referir-se apenas a supervisão prudencial, esta, a comportamental não pode ficar de lado, ai a razão deste trabalho. [↑](#footnote-ref-11)
11. A autonomia privada consiste no poder reconhecido aos particulares de auto – regulamentação dos seus interesses, do auto governo da sua esfera jurídica, entendida esta, como o conjunto das relações jurídicas de que uma pessoa é titular; Pinto, Carlos Alberto da Mota, Teoria Geral do Direito Civil, 3ª edição actualizada, 9ª Reimpressão, Coimbra editora, Lda, 1994, pp 89. Este juízo doutrinário encontra alicerces no artigo 405 do Código Civil segundo o qual, “*Dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”*; [↑](#footnote-ref-12)
12. Waty, Teodoro Andrade, ob cit, pp 67. [↑](#footnote-ref-13)
13. Estabelece o artigo 286 do Código Civil que a nulidade é invocável a todo o tempo por qualquer interessado e pode ser declarada oficiosamente pelo tribunal. [↑](#footnote-ref-14)