

## ::: Novas regras para cobrança de tarifas por parte das instituições financeiras

### Fato

A cobrança de tarifas por serviços prestados por instituições do Sistema Financeiro Nacional (bancos, financeiras, sociedades de arrendamento mercantil, corretoras e distribuidoras) está sujeita a novas regras que estabelecem quais serviços podem ser tarifados.

Para aumentar a transparência das informações nas relações entre essas instituições e os consumidores, bem como incentivar a concorrência entre elas, implementou-se, a partir de 2007, a padronização (nome e sigla no extrato) das tarifas relativas aos serviços mais utilizados, referentes a operações de crédito, contas de depósitos, transferência de recursos e cadastro, os chamados "serviços prioritários", bem como explicitaram-se as situações que ensejam a cobrança de cada uma delas.

Essas regras foram atualizadas pela Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 3.919/2010, que introduziu o cartão de crédito entre os serviços considerados prioritários. E, para facilitar ao consumidor a comparação de preços e a escolha do tipo de cartão mais adequado às suas necessidades, a quantidade de tarifas que podem ser cobradas foi reduzida para apenas cinco: anuidade, pedido de segunda via do cartão, uso de canais de atendimento para saques em dinheiro, avaliação emergencial de limite de crédito e pagamento de contas utilizando a função crédito do cartão. Os cartões emitidos a partir de 1º de junho de 2011 já estarão sujeitos a essas novas regras, que serão estendidas a todos os demais cartões em circulação a partir de 1º de junho de 2012.

Além disso, para as instituições que oferecem cartões de crédito a seus clientes, passa a ser obrigatória a oferta de cartão de crédito básico. O cartão de crédito básico destina-se especialmente ao pagamento de bens e serviços, possui valor de tarifa de anuidade inferior em relação ao cartão de crédito diferenciado, que, por sua vez, contempla também a utilização de programas de benefícios e/ou recompensas. As novas regras permitem ainda às instituições financeiras oferecer aos clientes contas de depósitos gratuitas, desde que movimentadas exclusivamente por meios eletrônicos (terminal de autoatendimento, internet e atendimento telefônico automatizado).

### Conceito

Para efeito de cobrança de tarifa aos consumidores, os serviços bancários estão classificados em 4 categorias:

**Essenciais:** são serviços que permitem a livre movimentação da conta de depósitos à vista e de poupança; para esses serviços a cobrança de tarifas é vedada;

**Prioritários:** nestes há padronização e descrição detalhada dos fatos geradores dos serviços relativos a operações de crédito, contas de depósitos, transferência de recursos e cadastro; tais serviços constam da Tabela I anexa à Resolução nº 3.919/2010;

Banco Central do Brasil e Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

**Especiais:** são aqueles em que há legislação e regulamentação específica que disciplinam a cobrança de tarifas;

**Diferenciados:** são serviços peculiares e contratos específicos; permitida a cobrança desde que explicitadas ao consumidor as condições de utilização e de pagamento.

Ressalte-se que é obrigatória a divulgação, pelas instituições financeiras acima mencionadas, em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, das informações relativas à prestação de serviços aos consumidores e respectivas tarifas.

### Fique atento

É prerrogativa do consumidor:

- o pagamento individualizado pelo uso de cada serviço oferecido pela instituição; e/ou
- o pagamento, de forma não individualizada, pelo uso de serviços incluídos em pacote.

A cobrança de tarifa pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB) deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o consumidor ou então ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo consumidor.

As novas regras que delimitam as cobranças referentes ao uso de cartão de crédito entrarão em vigor a partir de 1º de junho de 2011 para os cartões contratados a partir desta data. Para os cartões contratados até o dia 31 de maio de 2011 as novas regras valerão apenas a partir de 1º de junho de 2012.

### Direitos do consumidor

Resolução do CMN nº 3.919/2010. Código de Defesa do Consumidor (lei n.8078/90), arts. 6º, III e 31.

Inicialmente, o cidadão deve procurar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou a Ouvidoria da instituição com a qual mantém relacionamento para resolver seus problemas. Se a solução apresentada não for satisfatória, poderá encaminhar sua demanda ao órgão de defesa do consumidor de sua cidade. Para pedidos de informação e recebimento de denúncias ou reclamações, o Banco Central possui os seguintes canais de atendimento: Internet (<http://www.bcb.gov.br/?CIDADA0>), telefone (0800-979-2345), fax, carta ou atendimento presencial na sede e em todas as cidades onde há representação.

Revisão técnica: BCB/ Departamento de Normas do Sistema Financeiro (Denor)  
Ministério da Justiça  
Secretaria de Direito Econômico  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)  
BCB E DPDC – ANO 1. N. 02, junho de 2011