

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS



Cartilha de Orientação TARIFAS BANCÁRIAS

2ª Edição, Março de 2010



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

DR. HÉLIO DE OLIVEIRA SANTOS
Prefeito Municipal

CARLOS HENRIQUE PINTO
Secretário de Assuntos Jurídicos

ANDERSON DELBUE GIANETTI
Diretor do PROCON Campinas

IDELMA MARIA AMARAL ARANTES FERRAZ
Coordenadora de Apoio ao Gabinete da Secretaria

VIVIANE CARVALHO DE MOURA BELMONT
Coordenadora de Defesa do Consumidor

PATRICIA MENDONÇA DE CARVALHO LENA
Coordenadora de Proteção Especial

PAULO EDUARDO MICHELOTTO
Procurador do Município

LUCIMARA DAIANE CASONATTO
Chefe do Setor de Atendimento Técnico

ELLEN GAMA MATHIAS GANGALE
Chefe do Setor de Cartório

BERNADETTE CARDOSO INOCÊNCIO
Chefe do Setor de Fiscalização

ILÁRIO ADRIANO ALVES DA CUNHA
Diagramação e Informática

Conselho Gestor do Fundo Municipal de Direitos Difusos

CARLOS HENRIQUE PINTO
Presidente

ADEMIR JOSÉ DA SILVA
OAB - Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Campinas

ADRIANA MARIA GARAVELLO FADIGA FLOSI
ACIC - Associação Comercial e Industrial de Campinas

CARLOS GOBBO
Sindicato dos Lojistas do Comércio de Campinas e Região

NIVALDO DORO
Fundação CONSABS - Conselho de Sociedades de Bairros de Campinas

PAULO ROBERTO CARDOSO NEUMEISTER
Secretaria Municipal de Finanças

ROSANA CORREIA DE MOURA
Secretaria Municipal de Educação

Cartilha de Orientação – Tarifas Bancárias – 1ª ed. Julho/2008, 2ª ed. Março/2010

REPRODUÇÃO AUTORIZADA, DESDE QUE CITADA A FONTE

APRESENTAÇÃO

O escoamento de produtos e serviços na sociedade de consumo de massa dependente das fases de pré-venda e de pós-venda.

Na primeira, há práticas como a oferta, publicidade, proteção ao crédito e contratos de adesão. Já na pós-venda, ganham destaque o envio das faturas de cobranças e as atividades dos SAC - Serviços de Atendimento ao Consumidor das empresas, cuja regulamentação foi objeto de reuniões e audiências públicas com a participação do PROCON Campinas e demais órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

São atribuições do PROCON orientar, esclarecer dúvidas, fiscalizar e receber reclamações contra vícios de qualidade e inadequação de produtos e serviços ofertados.

Caso não haja solução amigável nas reclamações individuais, podem ser aplicadas penalidades e os consumidores são orientados a buscar a Justiça, que é competente para o exercício de pretensões reparatórias de danos.

Os Serviços Financeiros são atividades prestadas por Instituições expressamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil, tais como bancos, financeiras, administradoras cartões de crédito, consórcios, seguros, etc.

O STF - Supremo Tribunal Federal proferiu importante decisão em 2006, no sentido de que as atividades dos Serviços Financeiros constituem relações de consumo, enquadradas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Diante da relativa facilidade oferecida pelo mercado financeiro na concessão de crédito, não há produto ou serviço que possa ser adquirido sem a possibilidade de financiamento e daí decorrem diversas reclamações.

Cerca de 25% do total de 15.000 (quinze mil) reclamações formalizadas pelos consumidores no PROCON Campinas no primeiro semestre de 2008, referiam-se aos Serviços Financeiros.

Esta cartilha tem por objetivo primordial orientar e esclarecer dúvidas a respeito das normas aplicáveis no tocante às tarifas passíveis de cobrança pelas Instituições Financeiras.

Através de atitudes preventivas como essa, o PROCON Campinas espera contribuir para que aos consumidores sejam oferecidos serviços financeiros de qualidade, com respeito aos direitos consagrados pelo CDC.

Carlos Henrique Pinto e Anderson Delbue Gianetti

1. O QUE É "TAC" ?

É a **Tarifa de Abertura de Crédito**. Apenas as Instituições Financeiras autorizadas pelo BACEN - Banco Central do Brasil podem oferecer crédito, nas várias modalidades de financiamentos e empréstimos.

O BACEN até bem pouco tempo **autorizava a cobrança da TAC**, apesar dos diversos questionamentos dos PROCONs de todo o País, com base no **artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)**.

Por causa desses questionamentos dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o BACEN publicou a **Resolução n.º 3.518/07**, que trata das tarifas que podem ser cobradas a partir de **30/04/2008**.

A **TAC não foi incluída** nessa Resolução, de modo que **foi proibida**, já que foram revogadas as seguintes Resoluções BACEN:

- 2.303 de 25/06/1996
- 2.343 de 19/12/1996
- o artigo 2.º da Resolução BACEN n.º 2.747/2000
- o inciso III do artigo 18 da Resolução BACEN n.º 2.878/2001.

O que fazer com a TAC nos contratos posteriores a 30/04/08?

- Faça uma reclamação no PROCON, trazendo uma cópia do contrato
- Reclame no BACEN: **Fone 0800-979-2345, dias úteis das 8 às 20hs**

O que fazer com a TAC nos contratos anteriores a 30/04/2008?

- Faça uma reclamação no PROCON, trazendo uma cópia do contrato
- Procure a Justiça, pois o **artigo 51, § 4.º do CDC** faculta ao consumidor o ajuizamento da ação judicial competente para ser declarada a nulidade da cláusula contratual
- A ação para repetição (devolução) em dobro do valor da TAC pode ser proposta no Juizado Especial Cível (Pequenas Causas), com base no **artigo 42, parágrafo único do CDC**

Jurisprudência Relacionada:

TJSP, APELAÇÃO n.º 7195177200, 17.ª Câmara de Direito Privado, julgamento em 20/02/2008, Relator Tersio Negrato.

[...] **Tarifa de abertura de crédito que tem como causa a concessão do crédito, o que não representa prestação de serviço ao consumidor, atendendo interesse exclusivo do banco, e sua cobrança contraria ao artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor [...]**

2. O QUE É "TEC" ?

É a abreviação de **Tarifa de Emissão de Carnê**, que é cobrada por lâmina (folha, boleto), sob a justificativa de que os custos de impressão e compensação do boleto seria de responsabilidade do consumidor.

O PROCON Campinas entende que não há razões para cobrar a TEC, conforme dispõe o **artigo 51, inciso XII, do CDC**:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação

Além disso, a **Nota Técnica n.º 777/2005**, do DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, dispõe:

12. Admitir a licitude da cobrança dos valores relativos à emissão de boletos aos consumidores implicaria aceitar que o direito à quitação pode ser condicionado ao pagamento de tarifa bancária, o que é inadmissível, pois o direito estabelecido no art. 319 do novo Código Civil não está sujeito a nenhuma outra condição que não seja a do pagamento puro e simples do débito. Essa modalidade de estipulação contratual, de qualquer forma, encontraria vedação expressa no art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor, por ser incompatível com os deveres anexos decorrentes da cláusula geral de boa-fé objetiva.

13. Em nada aproveita ao credor, por outro lado, o fato de facultar que o pagamento seja feito mediante débito em conta corrente bancária, pois, na prática, essa é uma modalidade de pagamento de interesse do fornecedor, na medida em que reduz os riscos de inadimplência. Assim, o suposto benefício de isenção de tarifa bancária pelo pagamento por débito em conta corrente não atende propriamente às necessidades dos consumidores, nos termos do art. 4º, caput, se configura como uma medida comercial coercitiva, além de dificultar a defesa de seus direitos, caso seja cobrado indevidamente.

14. Em suma, os custos com a atividade desenvolvida devem mesmo recair sobre o fornecedor, que auferir lucros com a mesma, e não sobre o consumidor, parte vulnerável e, muitas vezes, hipossuficiente.

O que fazer caso seja cobrada a TEC nos carnês e boletos?

- Reclame no PROCON, trazendo uma cópia do contrato e do boleto
- Procure a Justiça, nos termos do artigo 51, § 4.º do CDC (vide TAC)
- A ação para devolução em dobro do valor devidamente corrigido da TEC cobrada nos últimos 5 (cinco) anos pode ser proposta no Juizado Especial Cível, com base no **artigo 42, parágrafo único do CDC**

Jurisprudência Relacionada:

TJSP, Recurso n.º 010345, 2.ª Turma do Colégio Recursal dos Juizados Especiais Cíveis, julgamento em 30/05/2008, Relator Barros Soares.

TARIFA DE EMISSÃO DE BOLETO – PREVISÃO CONTRATUAL – NULIDADE – O Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 51, inciso XII, impõe a nulidade de pleno direito das cláusulas contratuais que transfiram ao consumidor os custos da cobrança de sua obrigação.

3. O QUE É "TLA" ?

É a **Tarifa de Liquidação Antecipada**. A lei é clara ao estabelecer que o CONSUMIDOR TEM DIREITO DE QUITAR AS PRESTAÇÕES AINDA NÃO VENCIDAS, pois segundo o **artigo 52, § 2.º do CDC**:

Art. 52 . No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I – preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;**
- II- montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;**
- III- acréscimos legalmente previstos;**
- IV – número e periodicidade das prestações;**
- V – soma total a pagar, com e sem financiamento.**

[...]

§ 2º - É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Além disso, a **Resolução BACEN n.º 3.516/2007** proibiu a cobrança da TLA das PESSOAS FÍSICAS, MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:

Art. 1.º Fica vedada às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil a cobrança de tarifa em decorrência de liquidação antecipada nos contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, firmados a partir da data da entrada em vigor desta resolução com pessoas físicas e com microempresas e empresas de pequeno porte de que trata a lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

O que fazer caso seja cobrada a TLA na quitação antecipada?

- Reclame no PROCON, trazendo uma cópia do contrato e do carnê
- Nos FINANCIAMENTOS DE VEÍCULOS, o PROCON Campinas disponibiliza um serviço de cálculo do valor correto para a quitação antecipada
- Reclame no BACEN: **Fone 0800-979-2345, dias úteis das 8 às 20hs**
- Procure a Justiça, nos termos do artigo 51, § 4.º do CDC (vide TAC e TEC)
- A ação para repetição em dobro do valor devidamente corrigido da TLA que foi paga nos últimos 5 anos pode ser proposta no Juizado Especial Cível, com base no **artigo 42, parágrafo único do CDC**

4. SERVIÇOS LIVRES DE TARIFAS

Desde 30/04/2008, os seguintes serviços bancários devem ser gratuitos:

CONTA CORRENTE

- fornecimento gratuito de cartão de débito, mas a 2ª via é paga, se solicitada pelo consumidor (casos de perda ou danificação do cartão)
- fornecimento de 10 folhas de cheque gratuitas por mês, mas o banco pode suspender o fornecimento de cheques, caso 20 ou mais folhas não forem compensadas ou se não tiverem sido liquidadas 50% das folhas fornecidas nos 3 últimos meses
- até 4 saques gratuitos por mês (no caixa ou atendimento eletrônico)
- até 2 transferências gratuitas por mês (no caixa, terminal eletrônico ou Internet), mas desde que entre contas do próprio banco
- compensação de cheques gratuita
- consultas da conta corrente gratuitas pela Internet
- até 2 extratos gratuitos por mês
- fornecimento aos consumidores pessoas físicas, até o dia 28 de fevereiro de cada ano, do extrato anual consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta corrente

CONTA POUPANÇA

- fornecimento gratuito de cartão de débito, mas a 2ª via é paga, se solicitada pelo consumidor (casos de perda ou danificação do cartão)
- consultas gratuitas pela Internet
- realização de até 2 saques gratuitos por mês, em guichês de caixa ou terminal de auto-atendimento eletrônico
- fornecimento de até 2 extratos gratuitos por mês
- até 2 transferências mensais gratuitas, para conta corrente de titularidade do mesmo consumidor
- fornecimento aos correntistas até o dia 28 de fevereiro de cada ano, do extrato anual consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta poupança

CONTAS JUDICIAIS

- **é proibida a cobrança de tarifas de manutenção de contas judiciais, inclusive para contas de consignação em pagamento**

5. TARIFAS QUE PODEM SER COBRADAS

As tarifas dos bancos pode ser obtida em: <http://www.febraban-star.org.br>

Podem ser cobradas **19 espécies de tarifas**, a saber:

- 1. CADASTRO:** serviço prestado para a abertura de conta
Obs.: a tarifa de renovação de cadastro foi proibida pelo BACEN
- 2. SEGUNDA VIA – CARTÃO DE DÉBITO:** para nova emissão em razão de motivo não imputável ao banco emitente
- 3. SEGUNDA VIA – CARTÃO DE POUANÇA:** para nova emissão em razão de motivo não imputável à instituição emitente
- 4. EXCLUSÃO CCF:** retira, por solicitação do consumidor, seu nome do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)
- 5. SUSTAÇÃO/REVOGAÇÃO DE CHEQUE:** pedido de contra-ordem (revogação) e oposição (sustação) ao pagamento de cheque
- 6. FOLHA DE CHEQUE:** fornecimento de folha de cheque, por unidade, além das 10 folhas fornecidas gratuitamente todo mês
- 7. CHEQUE ADMINISTRATIVO:** emissão de cheque dessa categoria
- 8. CHEQUE TB/TBG:** folha de cheque de transferência bancária
- 9. CHEQUE VISADO:** registro e bloqueio do saldo em conta correspondente ao valor do cheque
- 10. SAQUE:** saques acima do número de saques gratuitos do mês
- 11. DEPÓSITO IDENTIFICADO:** recebimento de depósito com informação para o favorecido sobre a identidade do depositante
- 12. EXTRATO:** movimentação mensal além do número gratuito
- 13. EXTRATO MOVIMENTO:** movimentação de um período além do número permitido gratuitamente
- 14. MICROFILME:** cópia de microfilme, microficha ou assemelhado
- 15. DOC/TED PESSOAL:** transferência por DOC ou TED eletrônica
- 16. DOC/TED AGENDADO:** transferência em data pré-estabelecida
- 17. TRANSFERÊNCIA:** entre contas do próprio banco, além do número gratuito permitido por mês
- 18. ORDEM DE PAGAMENTO**
- 19. ADIANTAMENTO:** avaliação de crédito para cobertura de saldo devedor em conta-corrente ou além do limite do cheque especial

5.1 REAJUSTES DE TARIFAS

Os reajustes de tarifas ou a instituição de novas tarifas deverão ser divulgados com **antecedência mínima de 30 dias**.

É obrigatória a divulgação, em local e formato visível ao público nas **dependências da instituição financeira e pela Internet**.

5.2 SERVIÇOS ESPECIAIS

Na categoria de serviços especiais estão aqueles que são objeto de legislação e regulamentação tarifária específica. Ex.: crédito rural, câmbio, sistema financeiro de habitação, FGTS, PIS/ PASEP, penhor civil, etc.

5.3 SERVIÇOS DIFERENCIADOS

Estes serviços, também **sujeitos a pagamento**, não estão associados à movimentação de conta corrente ou de poupança e devem ser objeto de **contrato específico entre consumidores e instituições financeiras**:

- Abono de assinatura
- Aditamento de contratos
- Administração de fundos de investimento
- Aluguel de cofre
- Avaliação, reavaliação e substituição de bens recebidos em garantia
- Cartão de crédito
- Certificado digital
- Coleta e entrega em domicílio ou outro local
- Cópia ou 2ª via de comprovantes e documentos
- Corretagem
- Custódia
- Extrato diferenciado mensal, contendo informações adicionais àquelas relativas a contas-correntes e de poupança
- Fornecimento de atestados, certificados e certidões
- Leilões agrícolas
- Aviso automático de movimentação de conta

COMO DEFENDER SEU DIREITO DE CONSUMIDOR

PROCON CAMPINAS

Av. Francisco Glicério, 1.307, Centro

Atendimento: dias úteis, das 9:00 às 16:00 hs

- é necessário que os consumidores residam em Campinas, ou tenham adquirido produtos em empresas de Campinas

Canais para esclarecimento de dúvidas e orientações:

- fone 151 (dias úteis, das 8:30 às 20:00hs) e fax 2116-1007
- Procon digital: www.procon.campinas.sp.gov.br

Para formalizar reclamações, devem ser anexadas cópias:

- do contrato, nota fiscal, faturas, boletos, ordens de serviço de assistências técnicas, correspondências recebidas, etc

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (Pequenas Causas)

Competência: ações judiciais de indenização de danos materiais e morais, obrigações de fazer e declaratórias de cláusulas abusivas

- **valor máximo da causa: até 20 salários mínimos**
- **é necessário contratar advogado de confiança apenas caso haja recurso contra a sentença de primeira instância**

ENDEREÇOS DO JUIZADO EM CAMPINAS

1) CIDADE JUDICIÁRIA - Jardim Santana - fones 3756-3633 e 3756-3634

Av. Francisco Xavier de Arruda Camargo, n.º 300 - Bloco B - Térreo

2) ANEXO UNIP

Av. Comendador Enzo Ferrari, n.º 280 – Swift
Atendimento: dias úteis, das 09:00 às 15:00 hs

3) ANEXO FAC

Rua José Rosolen, n.º 171 - Jardim Londres
Próximo ao Supermercado Covabra (Av. J. B. Dunlop)
Atendimento: dias úteis, das 12:00 às 17:00 hs

4) ANEXO UNISAL

Rua Baroneza Geraldo de Resende, n.º 330 - Guanabara
Atendimento: Somente segundas-feiras, das 13:00 às 17:00 hs

5) ANEXO PUC-CAMPINAS

Rua Regente Feijó, s/n.º - Largo do Rosário - sala 08 - Térreo
Atendimento: dias úteis, das 13:00 às 16:00 hs

ENDEREÇOS ÚTEIS

OAB CAMPINAS – COMISSÃO DE DEFESA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Av. Dr. Moraes Salles, n.º 580 – Centro – www.oabcampinas.org.br

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

R. Conceição, n.º 340 - Centro - Fone 3739-2333

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL - PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Av. Francisco Xavier de Arruda Camargo, n.º 300 - Bloco B - 2.º Andar
Cidade Judiciária - Jardim Santana - Fones 3256-1796 e 3296-1193

DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL

CIDADE JUDICIÁRIA - JARDIM SANTANA - FONE 3256-1821

Competência para defender na Justiça APENAS os consumidores carentes

- **RENDA MENSAL DE ATÉ 3 SALÁRIOS MÍNIMOS**
- **DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS: dias úteis, a partir das 12:30 hs**

OUTROS ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Ministério da Justiça, 5º andar, sala 520
Brasília/ DF - CEP: 70064-900 - www.mj.gov.br/dpdc

Competência: Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

FUNDAÇÃO PROCON DE SÃO PAULO - www.procon.sp.gov.br

R. Barra Funda, n.º 930 - CEP 1.152-000 São Paulo/ SP

Competência: Coordenação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

PROCON AMERICANA - R. Panamá, n.º 40 - Vila Paraíso - Fone 3461-1822

PROCON INDAIATUBA - R. Nove de Julho, n.º 489 - Fone 3867-9716

PROCON ITATIBA - R. Florêncio Carlos de Araújo, n.º 340 - Fone (11) 4524-0102

PROCON JAGUARIÚNA - R. Alfredo Bueno, n.º 1.235 - Fone 3867-9716

PROCON HORTOLÂNDIA - Hortofácil - Av. dos Estudantes, 65 - Fone 3965-5962

PROCON PIRACICABA - R. Cap. Antonio Correa Barbosa, 2.233 - Fone 3403-1393

PROCON SUMARÉ - R. José Maria Miranda, n.º 1.134 - Fone 3873-1071

PROCON VALINHOS - Av. dos Esportes, n.º 303 - Fone 3849-1140

PROCON VINHEDO - R. Humberto Pescarini, n.º 301 - Fone 3876-5502