

SERVIÇOS BANCÁRIOS E PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR: ANÁLISE DA RESOLUÇÃO N.º 3.919/2010 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Itanaina Lemos Rechmann¹

SUMÁRIO: 1 INTRODUÇÃO. 2 ASPECTOS DA RESOLUÇÃO N.º 3.919/2010 DO BACEN. 2.1 CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS. 2.2 CARTÃO DE CRÉDITO. 3 APLICAÇÃO DO CDC AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. 4 DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES. 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS. REFERÊNCIAS.

RESUMO: Artigo destinado à análise do dever de informar na prestação de serviços bancários face Resolução n.º 3.919/2010 do Banco Central do Brasil, apontando a classificação dos serviços estabelecida na Resolução, com o olhar voltado para a conta de depósito à vista, e aspectos relativos ao cartão de crédito. Aplicação do microssistema de consumo aos serviços bancários. Compatibilidade entre o artigo 15, inciso VII, da citada Resolução do BACEN, e o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Palavras-chave: Dever de informar; Serviços bancários; Resolução n.º 3.919/2010.

1 INTRODUÇÃO

É objeto do presente artigo tecer considerações acerca do dever de informar incorporado pela Resolução n.º 3.919/2010 do Banco Central do Brasil, no tocante à prestação dos serviços bancários, especificamente quanto à conta corrente, e aspectos que permeiam a utilização do cartão de crédito.

Assim, é imperioso verificar aspectos pertinentes aos serviços bancários de conta corrente e cartão de crédito, tais como a distinção entre serviços essenciais e prioritários, especiais e diferenciados, pacotes de dados, e cartão de crédito diferenciado, contratos de prestação de serviço e demonstrativos e faturas.

Por fim, partindo da premissa de que o microssistema de consumo incide na relação entre o banco e o cliente, analisar-se-á o artigo 15, inciso VII, da Resolução do BACEN em comento, a partir da ótica consumerista, com ênfase para o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

¹ Bacharela em Direito pela Universidade Salvador- UNIFACS.

2 ASPECTOS DA RESOLUÇÃO N.º 3.919/2010 DO BACEN

A Resolução n.º 3.919, de 25 de setembro de 2010, do Banco Central do Brasil Lei n.º 12.845/2013 trouxe normatização específica acerca da cobrança de tarifas pelos serviços prestados por instituições financeiras e demais instituições de funcionamento autorizado pelo Banco Central do Brasil.

Muito embora a tecnicidade com que lida a Resolução em comento, posto tratar exclusivamente de serviços prestados por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, lidando, pois, com aspectos do sistema financeiro, ela busca detalhar para o consumidor principais questões relativas à conta corrente e ao cartão de crédito, componentes comuns nas relações de mercado atualmente.

2.1 CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A fim de ser conferida especial proteção ao consumidor pessoa natural, a Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN, em seu art. 1º, §1º, II, teve o cuidado de classificar e delimitar os serviços prestados por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados.

Essa classificação, impende destacar, é capitaneada pela abertura de conta corrente (ou conta de depósito à vista), pois, a partir dela algumas operações financeiras são visualizadas, tais como realização de empréstimos, utilização de cartões de crédito, uso de talão de cheque, realização de saques, depósitos, pagamentos de boletos, transferências bancárias e recebimento de salário.

Assim, portanto, a conta de depósito à vista é mecanismo que viabiliza operações de crédito e transações financeiras de modo geral, de modo que o crédito, embora não tenha substituído por completo o papel moeda, assume destaque nas relações de mercado, ao permitir transferência de bens, aquisição de propriedade e gerenciamento de negócio, de modo que, portanto, a conta corrente (ou conta de depósito à vista) prestigia a rapidez e a constância das movimentações de crédito em todo o globo.

Pois bem. Seguindo a ordem de classificação, a Resolução apresenta em seu art. 2º² rol de serviços essenciais em relação aos quais fica vedada a cobrança de tarifas

² Especificamente em relação à conta de depósito à vista (conta corrente), a Resolução elenca como serviços bancários essenciais: “Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN. Art. 2º É vedada às instituições mencionadas no art. 1º a cobrança de tarifas pela prestação de serviços bancários essenciais a pessoas naturais, assim

quando da prestação pelas instituições a que alude o art. 1º, justamente pela nota de essencialidade, isto é, seu caráter básico, necessário para o regular início da operação financeira.

Em relação a esses serviços essenciais, alguns aspectos merecem nota:

(i) embora isente a aplicação de tarifas na prestação dos serviços assim classificados, a Resolução traz exceções admitindo a cobrança. Assim, por exemplo, é importante o consumidor observar que se a solicitação de segunda via de cartão com função de débito se der por motivação de “perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente”, a prestação desse serviço, embora essencial, não se dará de forma gratuita – observe aqui que a Resolução foi genérica, deixando o consumidor vulnerável quanto ao enquadramento pela instituição de que o motivo não pode ser a ela imputado.

(ii) quando o contrato prevê a prestação do serviço essencial exclusivamente por meio eletrônico, a utilização da forma eletrônica nesse caso será isenta de cobrança, todavia, se o cliente fizer uso de canais de atendimento presencial relativo a serviços de transferência de recursos e fornecimento de extratos quando poderia tê-lo feito pela internet (meio em que seria isento, conforme a exclusividade tratada no contrato), poderá ensejar a cobrança de tarifa pela instituição a partir do segundo acesso.

(ii.i) quando não for possível a prestação dos serviços por meios eletrônicos ou estando estes indisponíveis, a realização presencial ou pessoal do serviço não autoriza a incidência da cobrança de tarifa.

(iii) quanto à gestão do limite de eventos gratuitos de que tratam as alíneas c, d, e, i, do art. 2º, §1º, I, para que haja a isenção os eventos deverão relacionar-se a cada conta corrente, não havendo acúmulo para o mês subsequente e, ainda, independe do número de titulares (art. 2º, §3º).

considerados aqueles relativos a: I – conta de depósito à vista: a) fornecimento de cartão com função débito; b) fornecimento de segunda via do cartão referido na alínea “a”, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente; c) realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento; d) realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet; e) fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias de guichê de caixa e/ou de terminal de autoatendimento; f) realização de consultas mediante utilização da internet; g) fornecimento do extrato de que trata o art. 19; h) compensação de cheques; i) fornecimento de até dez folhas de cheque s por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas; e j) prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

(iv) deve-se considerar como único evento a realização de saques em terminais de autoatendimento em intervalo de até trinta minutos (art. 2º, §5º). Assim, por exemplo, se o consumidor saca no dia 05/01/2016 20 reais em um terminal 24h, por erro, quando queria sacar 200, e 5 minutos depois (ou qualquer outro prazo em até 30 minutos do primeiro saque) saca os 180 reais faltantes, não haverá cobrança de tarifa por esta operação, considerando-se, pois, ambos os saques (20 e 180 reais) como um único evento devido ao intervalo de até trinta minutos. A utilidade dessa informação decorre, ainda, o fato de que há uma isenção da cobrança de tarifa na realização de até quatro saques mensais. Assim, retomando o exemplo, se esse mesmo consumidor resolve sacar ainda no mês de janeiro 100 reais no dia 06, 50 no dia 07 e 25 no dia 08, embora faticamente se tenha como havidos 5 saques no mês de janeiro (20, 180, 100, 50 e 25), para fins de isenção da tarifa tem-se como se havidos quatro saques, considerando o intervalo inferior a 30 minutos havido entre o primeiro e o segundo saque.

Em sequência, são trazidos os serviços prioritários, em relação aos quais, diferentemente dos serviços essenciais, é possível a incidência de tarifas, sendo, contudo, essa cobrança vinculada aos serviços previamente fixados no art. 3º da Resolução e constantes da Tabela I, anexa à Resolução.

A relevância da Tabela I anexa à Resolução n.º 3.919/2010 decorre do fato de que essa estabelece a padronização dos serviços prioritários relacionados a contas de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito e de arrendamento mercantil, cartão de crédito básico e cadastro, as respectivas siglas utilizadas nos extratos e os fatos geradores da cobrança, o que facilita o entendimento por parte do consumidor quanto ao serviço que está sendo prestado pela instituição.

Assim, por exemplo, com a referida Tabela I, o consumidor fica ciente de que haverá cobrança de tarifa quando do pagamento de contas (água, luz, telefone, gás, tributos, boletos de cobrança, etc.) utilizando a função crédito relativa ao cartão de crédito básico.

Quanto aos serviços prioritários, no que tange à cobrança de tarifas pela prestação desses serviços por meio do canal de atendimento “Correspondente no País”, a Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN determinou apenas que o valor da tarifa deverá ser cobrado em reais e “não pode ser superior ao da tarifa cobrada pela prestação do mesmo serviço por meio de canal de atendimento presencial ou pessoal.”

Ainda em relação aos serviços prioritários, o art. 6º da Resolução do BACEN em análise traz a obrigatoriedade da oferta de pacote padronizado desses serviços para pessoas naturais, sendo que o §1º desse dispositivo adverte que o valor mensal a ser cobrado

por esse pacote “não pode exceder o somatório do valor das tarifas individuais que o compõem, considerada a tarifa correspondente ao canal de entrega de menor valor”³.

Essa obrigatoriedade da oferta de pacote padronizado de serviços prioritários a pessoas naturais aplica-se às instituições que disponibilizem aos seus clientes pacotes de serviços “vinculados a contas de depósitos à vista ou de poupança” (art. 6º, §3º, da Resolução).

Em continuidade, apresenta a Resolução os serviços especiais, em relação aos quais é admitida a cobrança de tarifas a pessoas naturais quando da sua prestação, sendo, contudo, considerados serviços especiais “aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que aplicáveis” (art. 4º), trazendo a Resolução lista meramente exemplificativa de serviços especiais⁴.

Por fim, no que toca aos serviços diferenciados, entende-se que o art. 5º da Resolução traz um rol taxativo, conferindo segurança jurídica ao consumidor quando da utilização do serviço diferenciado, uma vez que em relação a este é admitida a cobrança de tarifa, mas, registre-se, esta só será possível se a instituição se tiver cumprido com seu dever de (bem) informar, isto é, “desde que explicitadas ao cliente ou ao usuário as condições de utilização e de pagamento”.

Os serviços diferenciados compreendem: abono de assinatura; aditamento de contratos; administração de fundos de investimento; aluguel de cofre; aval e fiança; avaliação, reavaliação e substituição de bens recebidos em garantia; câmbio; carga e recarga de cartão pré-pago, conforme definição dada pela regulamentação vigente, cobrada do titular do contrato; cartão de crédito diferenciado; certificado digital; coleta e entrega em domicílio ou outro local; corretagem envolvendo títulos, valores mobiliários e derivativos; custódia; envio de mensagem automática relativa à movimentação ou lançamento em conta de depósitos ou de cartão de crédito; extrato diferenciado mensal contendo informações adicionais àquelas relativas a contas de depósitos à vista e/ou de poupança; fornecimento de atestados,

³ O art. 6º, §2º, da Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN traz as seguintes observações “Para efeito do cálculo do valor de que trata o §1º: I – deve ser computado o valor proporcional mensal da tarifa relativa a serviço cuja cobrança não seja mensal; e devem ser desconsiderados os valores das tarifas cuja cobrança seja realizada uma única vez”.

⁴ Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN. Art. 4º Admite-se a cobrança de tarifa pela prestação de serviços especiais a pessoas naturais, assim considerados aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que aplicáveis, a exemplo dos serviços referentes ao crédito rural, ao Sistema Financeiro de Habitação (SFH), ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), ao Fundo PIS/PASEP, ao penhor civil previsto no Decreto n.º 6.473, de 5 de junho de 2008, às contas especiais de que trata a Resolução n.º 3.211, de 30 de junho de 2004, às contas de registro e controle disciplinadas pela Resolução n.º 3.402, de 6 de setembro de 2006, bem como às operações de microcrédito de que trata a Resolução n.º 3.422, de 30 de novembro de 2006.

certificados e declarações; fornecimento de cópia ou de segunda via de comprovantes e documentos; fornecimento de plástico de cartão de crédito em formato personalizado; fornecimento emergencial de segunda via de cartão de crédito; e leilões agrícolas.

Ainda em relação aos serviços diferenciados, embora seja admitida a cobrança de tarifa relativa ao aditamento de contrato, se tratar de contrato de adesão, essa cobrança não será possível, ante a impossibilidade do cliente de discutir e compor as cláusulas desse contrato. A cobrança, todavia, será possível no que diz respeito ao contrato de adesão se for o “caso de substituição do bem em operações de arrendamento mercantil”, porque aqui há uma participação efetiva do cliente na composição/alteração do contrato, que não apenas limitar-se a aderir ou não ao contrato tal qual posto.

Igualmente, é vedada a cobrança de tarifa quando do aditamento de contrato relativo a liquidação ou amortização antecipada, cancelamento ou rescisão de contratos. A ideia dessa disposição é facilitar que o consumidor quite suas dívidas, extinguindo o vínculo contratual havido entre ele e a instituição.

Último aspecto a ser destacado no que pertine aos serviços diferenciados diz respeito à impossibilidade de cobrança de tarifa quando do fornecimento de atestados, certificados e declarações quando a obrigatoriedade do fornecimento decorre de determinação legal ou regulamentar (art. 5º, §2º, da Resolução), uma vez que a exigência desse fornecimento não decorre da atuação exclusiva do consumidor e, sim, a obediência a comando normativo, por conta da imperatividade que dele decorre e que todos estão sujeitos.

Diferentemente do pacote padronizado para serviços prioritários, nos termos do art. 6º da Resolução, não há a obrigatoriedade do oferecimento de pacotes específicos de serviços mesclando serviços prioritários, especiais e/ou diferenciados. Todavia, se oferecido o pacote específico, o art. 7º, caput, determina que deverá ser observada a padronização dos serviços prioritários, bem como a questão de que o valor a ser cobrado pelo pacote não pode exceder o somatório das tarifas individualmente consideradas, nos termos a que alude o art. 6º, §1º, da Resolução.

A Resolução vai além e veda expressamente no art. 7º, § único, a inclusão de serviços vinculados a cartão de crédito e de serviços cuja cobrança de tarifas não é admitida pela regulamentação vigente nos pacotes específicos. Essa disposição, sem dúvida, visa obstaculizar cobranças indevidas (e, pois, abusivas) por parte das instituições financeiras.

Por fim, tem-se que se o cliente resolve contratar pacotes de serviços (e aqui independe se pacote padronizado ou específico), a contratação terá de ser feita por meio de contrato específico (art. 8º da Resolução), considerando-se, inclusive, que o cliente não está

obrigado a contratar serviços mediante pacote, sendo, pois, prerrogativa do cliente, nos termos do art. 9º da Resolução “I - a utilização e o pagamento somente por serviços individualizados; e/ou II - a utilização e o pagamento, de forma não individualizada, de serviços incluídos em pacote.”.

Classificados, pois, os serviços em essenciais, prioritários especiais e diferenciando, apontando diferentes permissões e vedações relativas a cada um deles, bem como quanto aos pacotes de serviços, passa-se à análise do instrumento de cartão de crédito.

2.2 CARTÃO DE CRÉDITO

A análise feita acerca do cartão de crédito se dá por meio de sua definição, demonstração de suas funções e dos requisitos mínimos exigidos pela Resolução nº 3.919/2010 do BACEN para sua plena validade.

Quanto à definição, a Fundação Procon de São Paulo (2016, p. 1) o define como sendo “um meio que possibilita o pagamento à vista ou parcelado de produtos e serviços, obedecidos requisitos pré-determinados, tais como, validade, abrangência, limite do cartão, etc.”.

O cartão de crédito é feito de plástico, no formato de 85.60x53.98 mm, podendo conter ou não um chip. Apresenta em sua frente o nome do portador, número do cartão e data de validade e, no verso, um campo para assinatura do cliente, o número de segurança (CVV2) e a tarja magnética (geralmente preta) (MUNDO DOS BANCOS, 2012, p. 1), havendo, pois, certa padronização dos cartões de créditos.

A principal função do cartão de crédito é possibilitar a realização de compras em geral, seja de produtos, seja de serviços, com maior prazo para pagamento e maior segurança (MUNDO DOS BANCOS, 2012, p. 1), pois o consumidor não precisa carregar consigo grandes quantidades de dinheiro de papel para efetuar alguma compra/pagamento.

A Resolução traz no art. 10 a obrigatoriedade em ser ofertado cartão de crédito básico, nacional e/ou internacional, para as instituições que emitam cartão de crédito, podendo, ainda, ser ofertado cartão de crédito de âmbito regional ou local.

Por ser um cartão básico, a Resolução veda em seu art. 10, §3º, que esse cartão de crédito seja associado a programas de benefícios ou recompensas. E, no parágrafo seguinte do dispositivo, beneficia os portadores do cartão de crédito nacional, na medida em que o valor da tarifa de sua anuidade deverá ser inferior ao da tarifa da anuidade do cartão básico internacional, o que representa não só fomento ao mercado interno, como prestigia os

consumidores que não almejam ou mesmo não têm condições (sobretudo financeiras) de realizar viagens e comércio exterior.

Contudo, a principal polêmica acerca do cartão de crédito diz respeito ao surgimento do cartão de crédito diferenciado, pois, teria esse tipo de cartão de crédito sido originado após diversas reclamações dos consumidores quanto aos abusos cometidos pelas administradoras de cartão de crédito ao fazerem conter diversos serviços integrados ao cartão, o que muitas vezes conduzia o consumidor ao consumo de um serviço não solicitado.

Enquanto o cartão de crédito básico pode ser entendido com um cartão mais barato e livre de serviços adicionais, servindo apenas para a realização de compras de produtos e serviços (e pagamentos), quando comparado ao cartão de crédito diferenciado, este, sim, oferece, além das funções básicas, programa de milhagem, seguro de viagem, promoções exclusivas, pontos de recompensa e atendimento no exterior, por exemplo.

Assim, o surgimento do cartão de crédito diferenciado representa tentativa de proteger o consumidor dos abusos cometidos pelas administradoras de cartão de crédito, pois o consumidor fica ciente da existência de dois tipos de cartões de crédito, o básico e o diferenciado, sendo que apenas este lhe permite a associação de benefícios ou recompensas, os quais deverão ser listados e detalhados no contrato, inclusive quanto a forma de utilização e as taxas envolvidas pela respectiva contratação e uso.

3 APLICAÇÃO DO CDC AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

Muito se falou até o presente momento dos serviços bancários e da proteção ao consumidor a que pretende a comentada Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN, mas, para que haja a incidência do microsistema de consumo propriamente necessário se faz delinear a relação de consumo.

Uma relação de consumo é uma relação jurídica onde necessariamente em um polo tem que haver um consumidor e no polo oposto um fornecedor e servindo de elo entre eles o produto ou serviço. Se faltar qualquer um desses três elementos, não é uma relação de consumo.

Por ser elucidativo, retoma-se o exemplo dado quando da classificação dos serviços: um consumidor, o chamemos de João da Silva, possui conta corrente pelo pacote básico no Banco Negócios. João da Silva saca no dia 05/01/2016 20 reais em um terminal 24h, por erro, quando queria sacar 200, e 5 minutos depois, percebendo o erro, saca os 180 reais faltantes.

De acordo com esse breve exemplo, João da Silva se enquadra na categoria de consumidor, nos termos do art. 2º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, na qualidade de destinatário final – a Resolução BACEN vai chamar esse consumidor de cliente, nos termos do seu art. 1º, §1º, I.

O Banco Negócios, por sua vez, será o fornecedor, em sendo pessoa jurídica prestadora de serviço, nos termos do art. 3º, caput, do CDC, e o serviço, *in casu*, vem a ser a conta corrente pelo pacote básico (art. 3º, §2º, do CDC).

Ademais, a Súmula n.º 297 do STJ é no sentido de que o microssistema de consumo se aplica às instituições financeiras: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”.⁵

A sujeição das instituições financeiras ao Código de Defesa de Consumidor foi objeto de julgamento pelo Supremo Tribunal Federal, na Ação Declaratória de Inconstitucionalidade – ADI 2591⁶ DF, julgada em 07 de junho de 2006 pelo Tribunal Pleno, que, por maioria, julgou improcedente o pedido da Confederação Nacional das Instituições Financeiras, que pretendia fosse declarada a inconstitucionalidade do art. 3º, §2º, do CDC,

⁵ Precedentes: REsp 57.974-RS (4ª T, 25.04.1995 – DJ 29.05.1995); REsp 106.888-PR (2ª S, 28.03.2001 – DJ 05.08.2002); REsp 175.795-RS (3ª T, 09.03.1999 – DJ 10.05.1999); REsp 298.369-RS (3ª T, 26.06.2003 – DJ 25.08.2003); e REsp 387.805-RS (3ª T, 27.06.2002 – DJ 09.09.2002).

⁶ ADI 2591 DF. Relator: Carlos Velloso. Julgamento: 07/06/2006. Órgão julgador: Tribunal Pleno. Publicação: DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142. Ementa: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. **INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL.**

1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito.

3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência.

[...]

6. Ação direta julgada improcedente, afastando-se a exegese que submete às normas do Código de Defesa do Consumidor [Lei n. 8.078/90] a definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, nos termos do disposto no Código Civil, em cada caso, de eventual abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição contratual da taxa de juros. ART. 192, DA CB/88. **NORMA-OBJETIVO. EXIGÊNCIA DE LEI COMPLEMENTAR EXCLUSIVAMENTE PARA A REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO. EXCEDEM ESSA MATÉRIA.**

[...]

posto que este abrange, no conceito de serviço, as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Assim, retomando o exemplo citado, digamos que João da Silva saca no dia 05/01/2016 20 reais em um terminal 24h, por erro, quando queria sacar 200, e 5 minutos depois saca os 180 reais faltantes – nesse mesmo mês João realiza o saque de 100 reais no dia 06, 50 no dia 07 e 25 no dia 08. O Banco Negócios, então, contabiliza como sendo cinco saques nos mês de janeiro e cobra de João tarifa por saque excedente.

Nessa situação hipotética, entende-se, aplicando o Código de Defesa do Consumidor (art. 39, caput), que essa cobrança é abusiva, pois, nos termos da Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN, ao contratar a conta corrente pelo pacote básico, João da Silva faz jus a quatro saques gratuitos por mês, logo, na situação, embora faticamente se tenha como havidos 5 saques no mês de janeiro (20, 180, 100, 50 e 25), para fins de isenção da tarifa tem-se como se havidos quatro saques, pois os dois primeiros saques serão visualizados como um único evento, considerando o intervalo inferior a 30 minutos entre o primeiro saque, no valor de 20 reais, e o segundo saque, no valor de 180 reais.

Diante do exposto, inegável a incidência do Código de Defesa do Consumidor às operações havidas entre consumidores e instituições bancárias, nos termos acima delineados.

4 DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso III, trata do dever jurídico de informar. À luz desse dispositivo, tem-se que o princípio da informação (conjugado ao da transparência) deve permear toda a relação de consumo.

Quando estabelecido entre o cliente e a instituição financeira contrato de prestação de serviços bancários, este contrato, quando vinculado a cartão de crédito, deve definir as regras relativas ao funcionamento do cartão, inclusive porque tanto instituições financeiras quanto administradoras (pessoa jurídicas não financeiras) podem emitir cartão de crédito e relacionar-se com o portador (aquele que contrata o cartão de crédito), mas, diferentemente das instituições financeiras, as administradoras não financiam diretamente aos portadores; apenas os representa perante aquelas para a obtenção de financiamento.

O artigo 12 da Resolução n. 3.919 do BACEN dispõe que deve, inclusive, o contrato definir quando a utilização do cartão origina operações de crédito e a forma e o momento (sistemáticas) de incidência de encargos.

Assim, são importantes regras a serem delineadas acerca do funcionamento de um cartão de crédito (i) as formas de pagamento, acordando banco e cliente quando o dinheiro emprestado será repostado, podendo, ainda, o cliente optar se fará o pagamento na modalidade 100% ou parcial, isto é, se pagará o empréstimo na totalidade ou não até à data limite, pois, caso o cliente opte pela modalidade parcial incidem juros; (ii) os juros, que podem ser fixos ou variáveis, consoante o banco e as especificidades de cada cartão, não podendo, contudo, as taxas de juros exceder a 27,5%; (iii) plafond, que é um limite máximo de crédito, sendo renovável, toda vez que liquidados os valores que estão em dívida anteriormente; e o (iv) prazo do estorno (cancelamento de uma compra), para que o cliente possa se situar no tempo quando o valor da compra será devolvido para o cartão de crédito.

Em sequência, já no artigo 13, a Resolução em comento dispõe acerca dos demonstrativos e/ou faturas mensais de cartão de crédito, asseverando que estes devem conter informações mínimas acerca do limite de crédito (total e individuais); gastos realizados com o cartão; quais as operações contratadas e respectivos valores; encargos cobrados e valores; e o custo efetivo total, para o próximo período.

A fatura é mensal porque ela representa o demonstrativo de todas as compras realizadas no mês com o respectivo valor. Outros elementos são trazidos na fatura, como o pagamento mínimo (incidirão juros), crédito atual, taxas a pagar e valor da anuidade.

O artigo 14 da Resolução n. 3.919/2010 do BACEN, por sua vez, trata da segunda via de cartão de crédito com outras funções – o artigo exemplifica com as funções de débito ou movimentação de poupança –, ocasião na qual não é permitida a cobrança de mais de uma tarifa pelo fornecimento do cartão em si. Se por ventura cobrada mais de uma tarifa, aplica-se a de menor valor, em decorrência da aplicação do princípio da interpretação pró-consumidor.

Ainda corroborando com o comando extraído do art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, a Resolução n. 3.919/2010 do Banco Central do Brasil dispõe acerca da divulgação das informações em caráter inequívoco em seu artigo 15, afirmando que essa divulgação é obrigatória por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Assim, em relação aos serviços bancários, a informação deve ser prestada igualmente de forma clara, adequada e indubitosa, inclusive para que o cliente tenha reais

condições de optar ou não pelo serviço, ou compreender qual o serviço que atende às suas necessidades e interesses.

Ainda, a citada Resolução traz que essa divulgação deverá ser em “local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências” (espaço físico), isto é, internamente ao prédio de funcionamento da instituição financeira deverá constar a divulgação de informações relativas à prestação do serviço bancário, seja a pessoa natural ou a pessoa jurídica, e as respectivas tarifas.

Outrossim, por conta da utilização de meios eletrônicos dentro do sistema financeiro, tem-se que essas informações também deverão ser divulgadas no respectivo sítio eletrônico.

Assim, são informações de obrigatoria divulgação, sem prejuízo de outras, tabelas de serviços gratuitos; de listas de serviços em geral incluindo canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e respectiva tarifa, esclarecendo que esta foi estabelecida pela própria instituição; pacote padronizado; relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciado; demais serviços prestados pela instituição, bem como pacotes de serviços (em relação a estes no mínimo devem ser informados o valor individual de cada serviço incluído; total de eventos admitidos por serviço incluído; e preço estabelecido para o pacote); e as tarifas relativas aos serviços prestados por meio de correspondente.

A mais importante disposição acerca da divulgação das informações diz respeito ao artigo 15, inciso VII, da Resolução em comento, que, de forma genérica, afirma que devem ser obrigatoriamente divulgadas quaisquer outras informações porventura estabelecidas pela regulamentação em vigor, o que representa atendimento ao dever de informar, sobretudo por conta da tecnicidade que envolve o sistema financeiro e suas operações e que nem todos os consumidores detém conhecimento de como funciona esse sistema, a exemplo de questões como limites do cartão de crédito e encargos envolvidos ou, ainda, a contratação de conta corrente e vir como serviço integrado o cartão de crédito.

Comentados os principais artigos da Resolução n.º 3.919/2010 do BACEN, há de se ter em vista que outras disposições ainda são trazidas na citada Resolução e que igualmente se coadunam ao direito básico do consumidor à informação.

Desse modo, a Resolução n. 3919, de 25 de novembro de 2010, do BACEN, inclui outras disposições a respeito da cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Primeiramente tem-se o artigo 17⁷, segundo o qual a cobrança de tarifas no caso de conta de depósitos à vista ou poupança de pessoas naturais deve estar expressa, de forma definida, no extrato. Isso pode ser relacionado com o princípio da informação, que obriga às partes contratantes a compartilharem as informações, tornando a relação de consumo a mais transparente e leal possível. Ainda, lembre-se que, em se tratando de serviços prioritários, a Resolução inclui uma tabela anexa com padronização a ser utilizada.

O valor do lançamento a débito no caso da cobrança de tarifa em conta de depósitos de poupança poderá ocorrer, unicamente, em seguida ao lançamento dos rendimentos de cada período.

Além disso, existe um limite máximo para este valor, tanto no caso da conta de depósito à vista ou em conta de depósitos de poupança, que é o saldo disponível, que engloba eventual limite de crédito ajustado entre as partes.

O artigo 18⁸ dispõe sobre a majoração e instituição da tarifa pela prestação de serviço, asseverando ser necessária a publicidade do aumento do valor de tarifa ou da criação de nova tarifa aplicável a pessoas naturais no prazo mínimo de 45 dias antes da cobrança do novo valor acerca dos serviços relativos a cartão de crédito e de 30 dias antes da cobrança dos outros serviços. Tal determinação visa evitar a surpresa do consumidor, que deve ser informado previamente sobre as alterações vigentes.

Os valores dos serviços prioritários relacionados a cartão de crédito e dos relativos ao cartão de crédito diferenciado apenas podem ser aumentados depois de passados 365 dias do último preço divulgado, empregando aos demais serviços prioritários o prazo de

⁷ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 17: As tarifas debitadas em conta de depósitos à vista ou de poupança de pessoas naturais devem ser identificadas no extrato de forma clara, com utilização, no caso dos serviços prioritários, da padronização de que trata o art. 3º.

§ 1º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos de poupança somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período.

§ 2º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos à vista ou em conta de depósitos de poupança não pode ser superior ao saldo disponível, que engloba, inclusive, eventual limite de crédito acordado entre as partes.

⁸ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 18: A majoração do valor de tarifa ou a instituição de nova tarifa aplicável a pessoas naturais deve ser divulgada com, no mínimo:

I - quarenta e cinco dias de antecedência à cobrança para os serviços relacionados a cartão de crédito; e

II - trinta dias de antecedência à cobrança, para os demais serviços.

§ 1º Os preços dos serviços prioritários relacionados a cartão de crédito, bem como os preços relativos ao serviço de que trata o art. 5º, inciso IX, somente podem ser majorados após decorridos 365 dias do último valor divulgado, aplicando-se aos demais serviços prioritários o prazo de 180 dias, admitindo-se a redução de preços a qualquer tempo.

§ 2º A composição de pacotes de serviços somente pode ser alterada após decorridos 180 dias da última formatação estabelecida, aplicando-se a mesma regra aos programas de benefícios e/ou recompensas vinculados a cartão de crédito, observado o prazo de 365 dias.

§ 3º Para efeito da contagem dos prazos de que trata este artigo, devem ser consideradas, inclusive, as alterações promovidas na vigência da Resolução nº 3.518, de 6 de dezembro de 2007.

180 dias. Já a redução de preços pode se dar a qualquer tempo, uma vez que se trata de prática que irá beneficiar o consumidor.

A alteração da formação de pacotes de serviços só pode ocorrer depois de 180 dias da última formatação determinada, utilizando-se o mesmo preceito aos programas de benefícios e/ou recompensas vinculados a cartão de crédito, considerando o prazo de 365 dias, aplicando-se as alterações promovidas na vigência da Resolução n. 3.518, de 6 de dezembro de 2007, no cômputo dos prazos mencionados no dispositivo em tela.

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil possuem a obrigação de conceder aos clientes pessoas naturais, tendo como limite máximo a data 28 de fevereiro de cada ano, extrato consolidado detalhando, mês e mês, os valores cobrados no ano precedente relativos a, no mínimo, tarifas; e juros, encargos moratórios, multas e outras despesas que incidem sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil, conforme disposição do artigo 19⁹ da referida Resolução.

O parágrafo único¹⁰ do referido artigo traz a ressalva de que a concessão de extrato contendo os juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil apenas é uma exigência para os extratos fornecidos desde 2012.

Além disso, existe, segundo o artigo 20¹¹ da Resolução em análise, o dever atribuído às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil de encaminharem a este, da maneira que ele determinar, a lista dos serviços sujeitos a tarifa e os respectivos valores até 31 de março de 2011, com relação aos serviços referentes a cartão de crédito e sempre que ocorrer alguma mudança, considerando os prazos previstos no artigo 18 da mesma Resolução, no caso de aumento:

A Resolução n. 3.919 altera a Resolução n. 3.694¹², de 26 de março de 2009, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços

⁹ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 19: As instituições mencionadas no art. 1º devem disponibilizar aos clientes pessoas naturais, até 28 de fevereiro de cada ano, extrato consolidado discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a, no mínimo:

I - tarifas; e

II - juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil.

¹⁰ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 19, § único: A exigência da disponibilização do extrato com as informações de que trata o inciso II aplica-se somente aos extratos fornecidos a partir de 2012.

¹¹ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 20: As instituições mencionadas no art. 1º devem remeter ao Banco Central do Brasil, na forma por ele estabelecida, a lista dos serviços tarifados e os respectivos valores:

I - até 31 de março de 2011, com relação aos serviços referentes a cartão de crédito; e

II - sempre que ocorrer alteração, observado o disposto no art. 18, no caso de majoração.

¹² Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2009/pdf/res_3694_v2_P.pdf>. Acesso em: 10 de outubro de 2015.

por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, da seguinte forma:

Art. 21. O art. 1º da Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º

.....
III - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos seus clientes;

IV - a possibilidade de tempestivo cancelamento de contratos;

V - a formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para fins de fornecimento de cartão de crédito; e

VI - o encaminhamento de cartões de crédito ao domicílio do cliente somente em decorrência de sua expressa solicitação." (NR)

Assim, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem abranger, em seus sistemas de controles internos e de precaução de perigos previstos na regulamentação da Resolução n. 3.694, o acolhimento e a dedução de diretrizes, na contratação de operações e na prestação de serviços, que assegurem: a harmonização dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e fins dos seus clientes; a alternativa de cancelamento de contratos no prazo pré-fixado; a formalização de título adequado prevendo direitos e deveres para fins de fornecimento de cartão de crédito; e o envio de cartões de crédito ao domicílio do cliente apenas em decorrência de sua expressa solicitação.

Desse modo, deve haver uma correlação entre o oferecido e o concedido, até mesmo pela necessidade de transparência da relação de consumo. Ninguém é obrigado a contratar e nem a permanecer contratando, neste sentido, se dentro do prazo, é possível o cancelamento do contrato.

Além do que, faz-se imprescindível a formalização de direitos e deveres para o fornecimento de cartão de crédito, no sentido de garantir o equilíbrio da relação, com a devida publicidade; garantindo, assim, o dever de informar e o direito de ser informado.

O encaminhamento de cartão de crédito ao domicílio do cliente só pode se dar com sua expressa solicitação, por força, inclusive, do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor¹³, que dispõe sobre as práticas abusivas, de forma que, por disposição do seu inciso III, é proibido ao fornecedor de produtos e serviços enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço sem que tenha sido solicitado, previamente, para tanto.

Foram retirados os dois primeiros incisos da Resolução n. 3.694 que incluíam o fornecimento das noções importantes à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos

¹³ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 10 de outubro de 2015.

clientes e usuários, explicitando, inclusive, as cláusulas contratuais ou práticas que impliquem obrigações, responsabilidades e penalidades e fornecendo, no tempo determinado, cópia de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços prestados; e a utilização em contratos e documentos de redação transparente, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço prestado, de forma a permitir o entendimento das informações e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

Dentre as outras disposições, tem-se também o artigo 22¹⁴, de acordo com o qual é permitida a utilização de providências necessárias pelo Banco Central do Brasil para tornar eficaz a Resolução n. 3.919/2010.

Em sequência, cita-se que o artigo 23¹⁵ da referida Resolução determina a sua entrada em vigor, que é o período que vai da sua publicação até o início de sua vigência. De acordo com esse dispositivo, a Resolução em comento só entrou em vigor a partir do dia 1º de março de 2011, o que não coincide com sua produção de efeitos, isso porque a Resolução determina que normas referentes ao cartão de crédito produzirão efeitos a partir de 1º de junho de 2011, para os contratos firmados a partir dessa data; e a partir de 1º de junho de 2012 para os firmados até 21 de maio de 2011.

À guisa de conclusão, o tópico referente a outras disposições encerra-se com o artigo 24¹⁶, segundo o qual a multicitada Resolução n. 3.919 do BACEN revogou, a partir da data de 1º de março de 2011, as Resoluções n. 3.518/2007 e 3.693/2009, ficando estas sem efeito a partir daquela data.

Inegável, pois, o caráter informativo de cada uma das disposições citadas e analisada da Resolução n. 3.919/2010 do BACEN, visando clarear ao consumidor as principais questões referentes à contratação dos serviços bancários.

¹⁴ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 22: Fica o Banco Central do Brasil autorizado a adotar as medidas julgadas necessárias à implementação do disposto nesta resolução.

¹⁵ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 23: Esta resolução entra em vigor em 1º de março de 2011, produzindo efeitos em relação aos arts. 10 a 14:

I - a partir de 1º de junho de 2011, para os contratos de cartões de crédito firmados a partir dessa data; e

II - a partir de 1º de junho de 2012, para os contratos de cartões de crédito firmados até 31 de maio de 2011.

¹⁶ Resolução n. 3.919 do BACEN, art. 24: Ficam revogadas, a partir de 1º de março de 2011, as Resoluções ns. 3.518, de 6 de dezembro de 2007, e 3.693, de 26 de março de 2009.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, tem-se que a conta corrente ou conta de depósito à vista é o meio pelo qual viabiliza operações transações financeiras no contexto atual de mercado.

Nota característica da conta corrente é a celeridade e a constância a qual é utilizada para movimentações de crédito, chegando, até, a substituir por completo operações que eram realizadas com a moeda de papel.

Segundo a Resolução n.º 3.919/2010 do Banco Central do Brasil, os serviços bancários tidos como essenciais possuem a peculiaridade de serem isentos da cobrança de tarifas, incluindo as hipóteses de exceção.

No que tange a serviços prioritários, há a menção acerca da possibilidade de incidência de tarifa sobre os serviços pré-fixados na Resolução. Logo, observa-se que há uma padronização desta modalidade de prestação.

Da mesma forma que os serviços essenciais, os serviços prioritários também encontram disposição no sentido de apontar quais atividades podem ser enquadradas nesta modalidade.

Importante salientar que o cartão de crédito básico é aquele utilizado única e exclusivamente para pagamento de compras, contas ou serviços. A disponibilização dele é de cunho obrigatório e livre de quaisquer vinculações.

Quanto à cobrança de tarifas pela prestação de serviços considerados prioritários, o valor das tarifas deverá ser estabelecido em reais. Ainda, este não deverá ser superior ao da tarifa cobrada pela prestação do mesmo serviço por meio de canal de atendimento presencial ou pessoal. Com isto, a Resolução não teceu demais considerações acerca do assunto.

Por sua vez, o cartão de crédito é um meio pelo qual torna possível, dentre outras coisas, pagamentos à vista ou parcelado. Logo, uma das suas principais funções é dispensar o uso do dinheiro em papel para transações financeiras.

Existem duas modalidades de cartão de crédito: básico e diferenciado. O primeiro é a modalidade simples do cartão de crédito, apenas para pagar compras e serviços. Ele é mais acessível por ser mais barato. O segundo oferecer benefícios adicionais como programa de milhagens, seguros e etc. Ambos podem ser de âmbito de uso nacional ou internacional.

Quando o cliente e a instituição financeira estabelecem um contrato de prestação de serviços, pode vincular o cartão de crédito. Para tanto, deve estabelecer as regras

de funcionamento neste documento. Desta forma, é possível que se defina quando a utilização do cartão origina operações de crédito e a forma e o momento de incidência de determinados encargos.

Ainda, cabe salientar que os demonstrativos e/ou faturas mensais de cartão de crédito devem conter informações mínimas acerca de certos aspectos como limite de crédito e gastos realizados com o cartão. E, caso seja solicitada uma segunda via do cartão de crédito com outras funções, não é permitida a incidência de mais de uma tarifa pelo fornecimento deste.

Quanto ao dever jurídico de informar do CDC, aplicado à Resolução, dispõe o artigo 15. Nele, é obrigatória por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil ser transparente com o consumidor acerca de determinados serviços e informações em local e formato visíveis ao público dentro de seus estabelecimentos. Há ainda a possibilidade que se utilize de meios eletrônicos para tal.

Todavia, faz-se necessária também a publicidade do aumento do valor de tarifa ou da criação de nova tarifa aplicável a pessoas naturais no prazo mínimo de 45 dias antes da cobrança para os serviços relativos a cartão de crédito e de 30 dias antes da cobrança dos outros serviços.

Através desta Resolução, dentre outras coisas, tira-se também que, depois de passado 365 dias do último preço divulgado, os valores dos serviços prioritários relacionados a cartão de crédito e dos relativos ao cartão de crédito diferenciado podem ser aumentados. Quanto aos demais serviços prioritários, o prazo é o de 180 dias.

Há também a alteração à Resolução n.º 3.694. Ela trata do aspecto da prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Por fim, registra-se a proibição de o fornecedor de produtos e serviços, inclusive bancários, enviar ou entregar ao consumidor qualquer desses sem que o consumidor tenha sido solicitado previamente.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n. 3.694, de 26 de março de 2009.** Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v1_O.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n. 3.919, de 25 de novembro de 2010.** Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v1_O.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Serviços gratuitos e pacotes padronizados de serviços.** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?TARBANSERV>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

BRASIL. **ADI 2591 DF.** Relator: Carlos Velloso. Julgamento: 07/06/2006. Órgão julgador: Tribunal Pleno. Publicação: DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142. Disponível em: <<http://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/760371/acao-direta-de-inconstitucionalidade-adi-2591-df>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

BRASIL. **Súmula n. 297.** Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2016.

FUNDAÇÃO PROCON DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=447>>. Acesso: 11 abr. 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 4ª ed. rev. ampl. e atual., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MUNDO DOS BANCOS. **Cartões de crédito.** Disponível em: <<http://www.mundodosbancos.com/cartoes-de-credito/>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

PROTESTE. **Básico ou diferenciado?** Disponível em: <<http://www.proteste.org.br/dinheiro/cartao-de-credito/noticia/basico-ou-diferenciado>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

INFOMONEY. **Procon responde 11 dúvidas sobre o cartão de crédito.** Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/minhas-financas/cartoes/noticia/2763987/procon-responde-duvidas-sobre-cartao-credito>>. Acesso em: 10 abr. 2016

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Bancos: saiba quais são os seus direitos.** Disponível em: <<http://www.idec.org.br/uploads/publicacoes/publicacoes/folheto-bancos.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

VADE MECUM SARAIVA. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Institui o Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2014.