



Cobranças indevidas em taxas de bancos? Saiba o que fazer

Consumidores devem ficar atentos à quais serviços devem ser oferecidos de forma gratuita, segundo regras do Banco Central.

13/06/2023

A resolução nº 3.919 do Banco Central do Brasil (BC) – que consolida as normas sobre a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras – foi publicada em 2010, mas só agora ganhou repercussão nas redes.

O movimento acompanhou uma publicação feita pela produtora especialista em finanças e membro do Conselho de Desenvolvimento Econômico Social e Sustentável do presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT), Nathalia Rodrigues de Oliveira – conhecida na internet como Nath Finanças.

Em sua publicação, Nathalia explica sobre a resolução do BC e ensina seus seguidores a pedir o reembolso das tarifas atreladas à conta corrente.

O que diz a resolução do Banco Central

A norma do BC trata sobre a cobrança de uma série de serviços prestados pelas instituições financeiras. Além daqueles caracterizados como essenciais e que têm a cobrança de tarifa vedada, os principais serviços dos quais a resolução trata são:

- Serviços prioritários: aqueles relacionados a contas de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito e de arrendamento mercantil;
- Serviços especiais: aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que são aplicáveis, tais como os serviços referentes ao crédito rural, ao Sistema Financeiro de Habitação (SFH) e ao **FGTS**, por exemplo;
- Serviços diferenciados: aqueles relativos a 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**, entre outros.

Além disso, a resolução também determina que a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras deve estar “prevista em contrato” ou ter sido previamente autorizada ou solicitada pelo cliente ou usuário.

Quais serviços são considerados essenciais e têm cobrança proibida pelo BC

Segundo a resolução, mais de dez serviços prestados pelas instituições financeiras são caracterizados como essenciais e têm a cobrança de tarifa vedada pela autoridade monetária.

Entre os serviços gratuitos que devem ser oferecidos pelos bancos para contas corrente estão:

- O fornecimento de cartão com função débito;
- O fornecimento de segunda via do cartão de débito, exceto nos casos em que a solicitação seja por motivo de perda, roubo, furto, danificação ou outros motivos que não sejam de responsabilidade da instituição;
- A realização de até quatro saques, por mês, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso;
- A realização de até duas transferências de recursos por mês entre contas na própria instituição;
- O fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias;
- A realização de consultas na internet;
- O fornecimento de um extrato consolidado, oferecido anualmente, no qual indique os valores cobrados em tarifas, **juros**, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e arrendamento mercantil;
- Compensação de cheques;
- O fornecimento de até 10 folhas de cheques por mês, desde que o correntista tenha os requisitos necessários para a utilização; e
- A prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas que só podem ser utilizadas exclusivamente por esses meios.

Já entre os serviços gratuitos que devem ser ofertados para contas poupança estão:

- O fornecimento de cartão com função movimentação;
- O fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos em que a solicitação seja por motivo de perda, roubo, furto, danificação ou outros motivos que não sejam de responsabilidade da instituição;
- A realização de até dois saques por mês;
- A realização de até duas transferências por mês para conta de depósitos de mesma titularidade;

- O fornecimento de até dois extratos por mês contendo a movimentação dos últimos 30 dias;
 - A realização de consultas na internet;
 - O fornecimento de um extrato consolidado, oferecido anualmente, no qual indique os valores cobrados em tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e arrendamento mercantil; e
 - A prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas que só podem ser utilizadas exclusivamente por esses meios.
- Vale pontuar que o uso desses serviços além dos limites estabelecidos pelo Banco Central pode ser cobrado pelos bancos.

Quais os direitos do consumidor e os deveres das instituições financeiras

De acordo com a advogada do Poliszczuk Advogados, Stephanie Christine de Almeida, a primeira obrigatoriedade atribuída às instituições financeiras é sobre a comunicação clara e transparente dos serviços prestados e das tarifas associadas a eles.

“Além disso, no momento em que o cliente abre a conta corrente, o banco também precisa avisar que existe um pacote básico, que é gratuito, e informar os valores dos demais pacotes e as condições em que as tarifas são aplicadas”, diz a especialista.

E é exatamente a ausência dessa informação na hora de abertura da conta que acaba interferindo no direito do consumidor.

Segundo Almeida, esse direito está resguardado pelo Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que afirma que é o fornecedor de serviços que responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de informações insuficientes ou inadequadas.

“No caso específico das tarifas bancárias, o dano causado foi não informar que existe a possibilidade de obter esse mesmo serviço de maneira gratuita”, afirma a advogada, reiterando que, nesses casos, o consumidor tem o direito de pedir o ressarcimento de até cinco anos para trás.

“Ou seja, se a pessoa soube em junho de 2023 que está pagando por um serviço que é oferecido também de maneira gratuita, ela pode pedir o ressarcimento dos valores pagos desde junho de 2018”, acrescenta.

Como pedir o estorno das tarifas

Em nota, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú e Santander informaram que a adesão ou a migração para o pacote de serviços essenciais gratuitos pode ser feita pelos canais digitais ou físicos, a qualquer momento. As instituições destacaram ainda que as solicitações de ressarcimento são avaliadas caso a caso.

A advogada do Poliszczuk Advogados alerta ainda que, caso o cliente tenha direito ao ressarcimento e o banco se recuse em fazer a restituição ou devolva apenas parte do valor devido, é possível fazer uma reclamação formal no Banco Central.

“O Banco Central é responsável por fiscalizar essas instituições financeiras e, nesses casos, cabe uma reclamação à autoridade monetária de forma administrativa. Mas se mesmo fazendo a reclamação a instituição ainda não tiver resolvido o caso, a orientação é entrar com uma ação judicial”, completa.

Veja o passo a passo para registrar uma reclamação no BC:

- Acesse o site da autarquia;
- Clicar no link “Meu BC”, presente na seção “Serviços”;
- Selecionar a opção “Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras”;
- Clicar na aba “Registrar Reclamação”;
- Entre com sua conta Gov.br (Se você não tem uma, veja aqui como fazer);
- Preencha as informações e envie o formulário.

O que o Banco Central diz sobre o tema

Em nota, o Banco Central afirmou que a abertura e a manutenção de relacionamento com a instituição financeira é de decisão dos clientes e do banco e que, nesse sentido, essa relação é regida pelo CDC.

A autarquia ainda reiterou o direito dos clientes a determinados serviços gratuitos, reiterando que “a depender da utilização que pretende dar à conta, o cliente pode optar pela contratação de um pacote de serviços, com intuito de reduzir seu custo total de utilização”.

Ainda segundo o BC, o cliente pode, a qualquer momento, rescindir o contrato do pacote de serviços, voltando à situação anterior, ou seja, voltar a ter acesso ao pacote de serviços essenciais gratuitos e a ser cobrado por

eventual utilização acima das quantidades estabelecidas pela resolução nº 3.919.

“Se por qualquer motivo o cliente se sentir lesado nessa relação – por exemplo, por cobrança indevida de tarifa ou de pacote de tarifas – pode entrar em contato diretamente com a instituição (SAC e Ouvidoria) e solicitar o reembolso. Se o problema não for resolvido, ele pode buscar o Poder Judiciário ou os serviços de defesa do consumidor (Procon e consumidor.gov.br). Além disso, é possível registrar uma reclamação no Banco Central”, completou em nota.

Com informações gl

Publicado por
IZABELLA MIRANDA