

São Paulo, 26 de agosto de 2009.

Ao BACEN - Diretoria de Fiscalização

A/C Alvir Alberto Hoffmann

Setor Bancário Sul (SBS) Quadra 3 Bloco B - Ed. Sede

CEP 70074-900 - Brasília – DF

Ref. TARIFAS DE ABERTURA E RENOVAÇÃO DE CADASTRO.

Prezados Senhores,

A **PRO TESTE** – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.591.034/0001-59, já conhecida de V.Sas., vem, pelo **Departamento de Relações Institucionais e Jurídico, que este subscreve, relatar o quanto segue**, apresentando ao final **CONCLUSÕES** e **REQUERIMENTOS** relativos ao tema em epígrafe.

1. DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS

Uma das maiores queixas dos consumidores nos últimos meses, no âmbito das tarifas bancárias, diz respeito a uma nova cobrança, a tarifa de Renovação de Cadastro. Esta tornou-se passível de cobrança a partir da Resolução 3.518 e Circular n.3.371, ambas de dezembro de 2007, que passaram a vigorar a partir de 30 de abril de 2008. Mencionadas normas delimitaram as tarifas que poderiam ser cobradas, e uma das novidades foi a criação da tarifa de abertura de cadastro e tarifa de renovação de cadastro.

A falha está na não especificação de quais serviços implicam na cobrança destas tarifas, a única ressalva que este órgão fez foi limitar a cobrança a duas vezes por ano.

A partir de agosto do ano passado grande parte dos correntistas brasileiros, de diversos bancos foram surpreendidos com esta cobrança, de valores nem um pouco irrisórios.

Muitos consumidores se sentiram lesados com tal cobrança e efetuaram suas reclamações. Como resultado foi publicada a Circular 3.349 em outubro de 2008, mais uma vez houve imprecisão, tendo em vista que esta não foi esclarecedora em informar o momento em que a tarifa de renovação de cadastro poderia ser cobrada, apenas diz que tem que haver prestação de serviço, não pode ser cobrada podendo haver cobrança da pelo simples decurso do prazo.

Ou seja, **entendemos, como Associação voltada para os direitos do consumidor** que, a falta de clareza continua e mais uma vez deixa o consumidor em situação de desvantagem, permitindo que os bancos estipulem livremente em que situações pode ser cobrada. E experiências anteriores corroboram que nestas situações o consumidor sempre será prejudicado com a cobrança, com ou sem justificativa.

Pesquisas de campo, elaboradas pela equipe da ProTeste, constataram que as justificativas para tal cobrança são as mais diversas nas instituições bancárias, ou seja nem as instituições bancárias entendem da mesma maneira quando podem cobrar, o que leva a uma cobrança generalizada. A título de exemplo há bancos que informam que a cobrança ocorre na solicitação de crédito, outras chegam a dizer que será cobrada em caso de utilização do cheque especial, a ouvidoria de um banco chegou a dizer que dependeria do gerente da agência

Faz -se necessária uma atuação mais efetiva em prol do consumidor, visivelmente prejudicado neste cenário.

A ProTeste acompanha de perto o sistema bancário de maneira a sempre zelar para que os direitos dos consumidores estejam sendo respeitados. Percebemos que hoje há uma maior clareza nas tabelas de tarifas dos bancos, é possível perceber quais cestas já incluem estes serviços. Mas independente disso, a não clareza sobre o que envolve esta cobrança, as justificativas para tal, se mantém.

Pelo que podemos ver na tabela abaixo os valores são bastante elevados,

Instituição	Tar. Ren. Cada	Informações	Cestas							
Citibank	R\$ 30,00	Pacote	Padronizado	Classic	Top	Premium				
		Valor do pacote R\$	R\$ 20,00	R\$ 22,00	R\$ 36,00	R\$ 45,00				
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	-	-	incluído				
Bradesco	R\$ 25,00	Pacote	Padronizado	Universitário	Click conta	Básica	Fácil	Completa	Cesta Postal	
		Valor do pacote R\$	R\$ 22,00	R\$ 3,00	isento	R\$ 8,50	R\$ 9,00	R\$ 21,00	R\$ 5,80	
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	isento	isento	-	-	-	-	
Banco do Brasil	R\$ 30,00	Pacote	Padronizado	Modalidade 5	Modalidade 10	Modalidade 20	Modalidade 30	Modalidade 40	Modalidade 50	
		Valor do pacote R\$	R\$ 17,00	R\$ 6,00	R\$ 9,00	R\$ 16,00	R\$ 24,50	R\$ 25,50	R\$ 35,00	
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	Desconto de 40	Desconto de 50	Desconto de 60	Desconto de 60	isento	isento	
Barrisul	R\$ 30,00	Pacote	Padronizado	Universitária	Expressa	Melhor idade Su	Agroconta	Folha pagamen	Especial	Super
		Valor do pacote R\$	R\$ 18,50	R\$ 3,50	R\$ 10,00	R\$ 10,00	R\$ 10,00	R\$ 10,00	R\$ 13,50	R\$ 22,50
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes							
Banco Itaú	R\$ 39,00	Pacote	Padronizado	Maxi Conta Tot	MaxiConta Sim	Maxi Conta eco	Maxi Conta Uni	First Maxi Conta	Maxiconta card	Maxiconta card
		Valor do pacote R\$	R\$ 15,00	R\$ 19,80	R\$ 12,50	R\$ 8,50	R\$ 3,95	R\$ 5,30		
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído	-	-	-	isento	isento	não incluído	não incluído
Nossa Caixa	R\$ 30,00	Pacote	Padronizado	On-line	Plus	Classic	Personal			
		Valor do pacote R\$	R\$ 16,00	R\$ 13,00	R\$ 22,00	R\$ 31,00	R\$ 26,00			
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	Incluído 1	Incluído 1	Incluído 1	Incluído 1			
Banco Real	R\$ 48,00	Pacote	Padronizado	Universitários	Simples	Múltiplos	Van Gogh	Van Gogh Mais		
		Valor do pacote R\$	R\$ 20,00	R\$ 3,95	R\$ 12,00	R\$ 27,00	R\$ 38,00	R\$ 45,00		
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	incluído	incluído	incluído	incluído	incluído		
Santander	R\$ 48,00	Pacote	Padronizado	Econômico	Especial	Completo	Premium	Top Premium		
		Valor do pacote R\$	R\$ 20,00	R\$ 8,90	R\$ 14,90	R\$ 26,00	R\$ 38,00	R\$ 45,00		
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído	-	-	-	incluído	incluído		
Caixa Econômica Federal	R\$ 22,50	Pacote	Padrão	Eletrônica	Fácil	Super	Especial	Universitária		
		Valor do pacote R\$	R\$ 15,00	R\$ 5,00	R\$ 9,80	R\$ 12,50	R\$ 22,00	R\$ 3,35		
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	por ano						
HSBC	R\$ 38,00	Pacote	Padronizado	Conta Losango	Universitário	HSBC Direct	Global	SuperClass bás	SuperClass	GoldClass bás
		Valor do pacote R\$	R\$ 21,00	R\$ 3,80	R\$ 5,00	R\$ 24,00	R\$ 15,00	R\$ 20,00	R\$ 27,00	R\$ 32,00
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído 2 vezes	-	-	incluído 2 vezes	-	-	-	-
Unibanco	R\$ 39,00	Pacote	Padronizado	Super	Básico	Econômico	Uniclass Premi	Uniclass Max		
		Valor do pacote R\$	R\$ 15,00	R\$ 27,50	R\$ 13,80	R\$ 9,50	R\$ 44,30	R\$ 35,00		
		Tarifa Renovação de cadastro	incluído	não incluído	não incluído	não incluído	incluído	não incluído		

2. DA JUSTIFICATIVA DA PROTESTE PARA A PROIBIÇÃO DA COBRANÇA

Até a entrada em vigor da resolução o consumidor não era cobrado desta tarifa, ou seja a operação bancária referente à movimentação de contas correntes existia e se mantinha bem sem estas cobranças. Então porque da necessidade de surgirem mais cobranças?

A tentativa das autoridades competentes de gerar transparência e motivar a concorrência e mobilidade fica comprometida ao existirem tarifas que são cobradas sem ter os serviços atrelados definidos. Muito pelo contrário, mostra que trata-se de um mercado obscuro em que se preza a não informação correta e clara

Entendemos que a pesquisa cadastral para positivação de alguma solicitação, como um crédito, faz parte da atividade do banco, afinal ele oferece de maneira até agressiva este serviço. Logo, sendo este o caso, não deve ser o consumidor que deve estar arcando com tal custo, visto que diz respeito à própria atividade bancária. Vale ressaltar que em pesquisas cadastrais para liberação de créditos, como é o caso do financiamento do automóvel, da casa própria, já são cobradas as respectivas tarifas cadastrais.

Podemos acrescentar também que a consulta aos órgãos de proteção ao crédito, como Serasa, SPC, Banco Central, pode ser feita pelos próprios consumidores sendo, inclusive, **essa** consulta gratuita e, na prática, é feita por diversas financeiras antes de conceder ou não crédito a algum interessado sem onerosidade para este.

Como entidade de defesa do consumidor que somos, não admitimos essa cobrança, que onera o consumidor expandindo sua vulnerabilidade posto que, ele não tem opção, além de trazer vantagem somente para as instituições, essa cobrança se não justifica e mais ainda, a possibilidade de tal cobrança se

transformou numa cobrança generalizada que coloca o consumidor em desvantagem excessiva.

3. DO PEDIDO

Diante do exposto a PRO TESTE solicita que tal cobrança seja abolida pois a sua utilização esta trazendo prejuízos para o consumidor.

Agradecendo a atenção, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos que julgue necessários, pedindo a gentileza de nos enviarem resposta com a maior brevidade possível.

Cordialmente.

Maria Inês Dolci

Coordenadora Institucional

Meios de Contato:

Fone:(11)5085.3595/Fax:(11)5573-5652

E-mail: institucional@proteste.org.br

Endereço: R. Dr. Bacelar, 173 conj.52 – São Paulo/SP (cep 04026-000)