



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
COORDENAÇÃO-GERAL DO SINDEC  
COORDENAÇÃO-GERAL DE SUPERVISÃO E CONTROLE

---

Data: 30 de maio de 2011  
Nota Técnica n.: 29 /2011– CGSC/CGSINDEC/DPDC/SDE  
Assunto: Resolução nº 3919 de 25 de novembro de 2010 do Conselho Monetário Nacional e Circular n. 3512 de 25 de novembro de 2010 do Banco Central do Brasil

---

Sra. Diretora,

#### I - Introdução

A presente nota técnica visa apresentar esclarecimentos acerca das regras estabelecidas pela Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, do Conselho Monetário Nacional, que altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

Dentre os dispositivos constantes na referida norma, destaca-se a regulamentação específica destinada à cobrança de tarifas de cartões de crédito, disciplinando matéria até então não regulada.

Completando essa regulamentação, o Banco Central do Brasil, na mesma data, publicou a Circular n.º 3512 que dispõe sobre o pagamento do valor mínimo da fatura de cartão de crédito e dá outras providências.

Constitui também objeto da presente nota técnica informar aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor sobre procedimentos específicos para o monitoramento das demandas referentes a Cartões de Crédito a partir da vigência da nova regulamentação.

## II – Fundamentação

A ampliação do acesso ao crédito para um número cada vez maior de consumidores impõe a necessidade de uma maior observância do fornecimento de informações adequadas e claras acerca dos produtos e serviços ofertados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), estabelece, dentre outros, os princípios da boa-fé objetiva (art. 4º, III) e da transparência (art. 4º, caput), bem como os direitos básicos relativos à liberdade de escolha (art. 6º, II) e à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (art. 6º, III e 31). Nesse contexto, o art. 52, do próprio CDC, determina a obrigatoriedade de informação prévia e adequada acerca dos produtos e serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor.

Nesse sentido, e considerando o elevado número de reclamações referentes a cartões de crédito constantes no Sindec, ressalta-se a importância capital da regulamentação do tema, cujo escopo principal é o de garantir ao consumidor o acesso a informações sobre os encargos dos produtos e serviços, possibilitando ao mesmo um melhor controle de seus gastos.

Dentre os dispositivos trazidos pelas normas em questão, destacam-se:

a) Em relação à Resolução 3.919:

Os serviços relativos a cartão de crédito são entendidos como serviços prioritários e compreendem apenas dois tipos de cartões:

- Básico
- Diferenciado

As instituições financeiras devem necessariamente ofertar o cartão básico, nacional e/ou internacional, aos consumidores. É vedado associar ao cartão básico qualquer programa de benefícios e recompensas. Além disso, a anuidade do cartão básico nacional deve ser inferior a do cartão básico internacional.

É importante ressaltar que os demonstrativos e/ou faturas mensais dos cartões de crédito devem explicitar, no mínimo, informações a respeito dos seguintes aspectos:

I - limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação;

II - gastos realizados com o cartão, por evento, inclusive quando parcelados;

III - identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores;

IV - valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio do cartão;

V - valor dos encargos a ser cobrado no mês seguinte no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura; e

VI - Custo Efetivo Total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação.

Nos serviços de cartão de crédito, somente poderão ser cobradas as seguintes tarifas:

Anuidade – Cartão Básico (nacional ou internacional);

Fornecimento de 2ª via de cartão de crédito, feita a ressalva de que, se este cartão acumular outras funções (como a de débito), não se admite a

cobrança de mais de uma tarifa, devendo-se aplicar, se houver diversidade de tarifas, a de menor valor;

- Pagamento de contas utilizando a função crédito;
- Utilização de canais de atendimento para retirada em espécie;
- Avaliação emergencial de crédito.

Há possibilidade de majoração do valor da tarifa. No entanto, o consumidor deverá ter conhecimento deste fato, no mínimo, com:

- Quarenta e cinco dias de antecedência à cobrança para os serviços relacionados a cartão de crédito; e
- Tinta dias de antecedência à cobrança, para os demais serviços.

As tarifas relacionadas aos serviços de cartão de crédito básico e diferenciado somente podem ser majoradas após decorridos 365 dias do último valor de tarifa divulgado.

A resolução produzirá efeitos a partir de 1º de junho de 2011, para os contratos de cartão de crédito firmados a partir dessa data; e a partir de 1º de junho de 2012, para os contratos firmados até 31 de maio de 2011.

Deve-se lembrar que é possível que o cliente solicite o cancelamento do contrato antigo para contratar o novo e assim poder usufruir das novas regras ainda este ano (2011), mas a instituição não é obrigada a realizar essa operação.

b) Em relação à Circular 3.512

A circular 3.512, buscando reduzir o superendividamento do consumidor, determina o aumento da porcentagem para o pagamento mínimo da fatura do cartão de crédito, conforme o seguinte:

I - 15%, a partir de 1º de junho de 2011; e

II - 20%, a partir de dezembro de 2011.

Estes percentuais mínimos valem para todos os cartões, ou seja, os novos e os antigos. Cabe ressaltar que a Circular determinou a divulgação do cronograma de pagamentos mínimos aos consumidores, estabelecendo a data de 1º de março de 2011 para o início dessa divulgação.

Não obstante o aumento da porcentagem mínima para pagamento de fatura, este Departamento recomenda que a fatura seja paga na sua integralidade, dado que a prática de deferir para a próxima fatura o pagamento do seu valor residual associado às taxas de juros praticados são uma das principais fontes de superendividamento para o consumidor.

III – Orientações do DPDC para o tratamento das informações de reclamações sobre cartões de crédito no Sindec.

Com a entrada em vigor da Resolução CMN 3.919/2010 e da Circular Bacen 3.512/2010 é fundamental que os órgãos do Sistema monitorem o cumprimento das referidas normas, a fim de atuar caso haja o seu descumprimento sistemático.

Nesse sentido, o DPDC implementará modificações no software do Sindec, a fim de permitir esse monitoramento. O acréscimo é tão somente de um item na tabela de problemas da área Assuntos Financeiros. O enunciado do problema que foi incluído é:

Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)
--

Para que a informação no Sindec seja inserida de forma adequada, permitindo produzir os relatórios e estudos para monitoramento do descumprimento das novas normas sobre cartão de crédito, recomenda-se que:

- i. Quando a demanda do consumidor for sobre cartão de crédito e o problema for referente a cobrança, é importante que o técnico examine o relato do consumidor e a fatura que contém a cobrança contestada para saber se o que está sendo cobrado indevidamente é uma tarifa;
- ii. Se a cobrança indevida for de uma tarifa e a conduta infringir o recente regulamento sobre o tema, o técnico deverá utilizar o novo item de classificação de problema: “Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)”;
- iii. É importante que os técnicos de atendimento conheçam quais são os direitos do consumidor estabelecidos na regulamentação de cartão de crédito, que entra em vigor a partir de 1º de junho de 2011.

Encaminhe-se à Diretora do DPDC.



**DANILO DONEDA**  
Coordenador-Geral de Supervisão e Controle



**FRANCISCO ROGÉRIO LIMA DA SILVA**  
Coordenador-Geral do Sindec

De acordo. Encaminhe-se cópia aos membros do SNDC.



**JULIANA PEREIRA DA SILVA**  
Diretora do DPDC