

Belo Horizonte, 19 de fevereiro de 2018.

PARECER TÉCNICO:

09/2018

ASSUNTO: PAAF nº 0024.17.017349-6 – Ausência de prestação do serviço de movimentação de dinheiro em espécie pelo Banco do Brasil S.A. – Promotoria de Justiça de Visconde do Rio Branco/MG

1. DOS FATOS

Trata-se de consulta encaminhada pela Promotoria de Justiça de Visconde do Rio Branco, a qual recebeu denúncia que informa que a agência bancária do Banco do Brasil S.A. no município de Guiricema/MG, desde maio de 2016, após uma implosão dos caixas eletrônicos decorrente de um assalto, não realiza mais qualquer tipo de movimentação de dinheiro em espécie por falta de segurança. Ainda, segundo o denunciante, o Banco do Brasil S.A. celebrou contrato para que seja oferecido o serviço de saque nas agências dos Correios através do Banco Postal.

Segundo relatos do denunciante, nem todas as pessoas conseguem ser atendidas nos Correios, seja pela falta de tempo decorrente da demora no atendimento ou, por muitas vezes, pelo fato de os primeiros a serem atendidos sacarem todo o dinheiro, faltando assim para os demais consumidores. Informou também que a agência dos Correios na localidade possui um único atendente, o que provoca longas filas pelo atendimento demorado, sem respeito às leis de atendimento prioritário para idosos, gestantes e lactantes. Afirmou, por fim, que muitos consumidores estão se deslocando os Municípios vizinhos, correndo risco de serem assaltados nas rodovias.

Ante a denúncia, a Promotoria de Justiça de Visconde do Rio Branco/MG instaurou o Processo Administrativo Procon nº 0720.17.000314-2, sendo o reclamado notificado para apresentar defesa. Em defesa, o Banco do Brasil S.A. alegou que, devido à ausência de estrutura adequada de segurança e ao histórico de ataques na região (o evento mais recente provocou danos estruturais, segundo o banco), neste momento a instituição financeira está adotando um atendimento no modelo exclusivamente negocial (sem movimentação de numerário). Alega ainda que o processo de adequação e reabertura está em andamento, porém ressaltou que a recomposição estrutural de agências e postos de atendimento danificados, com a segurança necessária ao seu funcionamento, é um processo oneroso e sujeito à legislação específica voltada para empresas estatais (Lei Federal nº 8.666/93). Por fim, o banco afirmou que a população do município de Guiricema também pode contar com o atendimento prestado por meios dos canais: Banco Postal, correspondente Casa Lotérica Mega Chance, correspondente Mais BB, Log Cred e as soluções digitais de atendimento, seja pelos aplicativos de celulares, seja através do portal da Internet.

É o breve relatório. Passa-se à análise da questão.

2. DOS FUNDAMENTOS

2.1. Do Sistema Financeiro Nacional na Constituição da República de 1988 e na Lei Federal nº 4.594/1964 – Da natureza das funções das instituições financeiras

O Sistema Financeiro Nacional encontra previsão na Constituição da República de 1988 em seu artigo 192, que estabelece:

Art. 192. O sistema financeiro nacional, **estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade**, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram. (BRASIL,1988) (Grifou-se)

A partir da previsão constitucional, extraímos os escopos principais que devem orientar as atividades do Sistema Financeiro Nacional: **promover o desenvolvimento equilibrado do País e servir aos interesses da coletividade**. Os dois princípios explícitos no citado artigo ainda deixam emergir um princípio implícito: **o da função social do sistema financeiro**.

Importante, ainda, destacar os princípios gerais que regem a atividade econômica, segundo os ditames constitucionais:

170. A **ordem econômica**, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - **função social da propriedade**;

IV - livre concorrência;

V - **defesa do consumidor**;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação_ (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003)

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. (BRASIL,1988). (Grifamos).

Cumpra mencionar que a capilaridade das agências bancárias, de forma a atender no maior número de localidades o maior número de consumidores, fornecendo serviços essenciais (como o saque, extratos, compensação de cheques, etc.) insere-se na função social do sistema financeiro.

A seu turno, a Lei Federal nº 4.595, de 1964, recepcionada pela Constituição da República de 1988, assim dispõe em seu artigo 17:

Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, **que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros**.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei e da legislação em vigor, equiparam-se às instituições financeiras as pessoas físicas que exerçam qualquer das atividades referidas neste artigo, de forma permanente ou eventual. (BRASIL, 1988). (Grifou-se).

Dessa forma, inserem-se no próprio conceito e enquanto essência das instituições financeiras realizar a coleta, intermediação e aplicação de recursos, sejam próprios ou de terceiros. No mesmo sentido, é também atividade intrínseca às instituições financeiras a custódia de valor de propriedade de terceiros.

Conforme destaca Tueczyn (2005, p. 48), no chamado mercado monetário, “é que a atividade financeira aparece na sua mais característica e principal configuração, ou seja, com o ‘banco’ captando recursos de terceiros e repassando esses recursos a quem deles necessite, sob a forma de empréstimos, caracterizando, assim, na plenitude, a chamada intermediação financeira.”

2.2. Diálogos entre o Sistema Financeiro Nacional e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Consoante consignado por Martins (2014), o “diálogo normativo entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o Sistema Financeiro Nacional é altamente possível a considerar a base única de seus fundamentos: a ordem econômica constitucional.” Seguindo o método do Diálogo das Fontes Normativas, referidos Sistemas devem se completar e se harmonizar, de forma a promover os princípios insculpidos no artigo 170, da Constituição da República de 1988.

Assim, os serviços prestados pelos bancos aos seus correntistas devem ser sempre analisados sob as perspectivas das normas de tutela consumerista, conjugadas com as normas aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional.

A conduta das instituições financeiras devem observar os preceitos de cumprimento dos contratos previstos no Código de Defesa do Consumidor. É de se destacar que, ao negar a demanda de atendimento aos consumidores, o Banco do Brasil descumpra condições contratuais, demonstrando vício na qualidade do serviço.

Os consumidores que celebram contrato com as instituições financeiras possuem uma expectativa em relação à prestação dos chamados serviços essenciais. Nesses se insere o saque como um serviço essencial por natureza.

Nos termos previstos pela Resolução do Banco Central do Brasil nº 3.919, de 25 de novembro de 2010:

Art. 2º É vedada às instituições mencionadas no art. 1º a cobrança de tarifas pela **prestação de serviços bancários essenciais a pessoas naturais**, assim considerados aqueles relativos a:

I - conta de depósitos à vista:

[...]

c) **realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;** (Grifamos).

Ao não fornecer o direito de saque, há claro descumprimento do contrato de conta corrente celebrado entre o consumidor e a instituição financeira e à Resolução BACEN nº 3.919/2010 (serviços bancários essenciais). Através do contrato de conta corrente, “o banco obriga-se a prestar ao cliente o serviço de caixa, registrando contabilmente os ingressos e egressos de fundos” (EFING, 2015, p. 271).

A atuação por meio de correspondente bancário presta-se a serviços complementares (taxativamente previstos na Resolução BACEN nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011), não podendo o primeiro atuar como um “substituto” dos bancos em atividades essenciais.

Sobre o descumprimento contratual, vale lembrar a redação do artigo 51, e respectivos incisos, do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece as cláusulas contratuais tidas por abusivas. Por interpretação lógica, a conduta do banco de celebrar contrato com terceiro (correspondente bancário) e deixar de atender às condições do contrato de conta corrente preliminarmente firmado com o correntista colocam o consumidor em desvantagem exagerada, violando o artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Além da frustração da legítima confiança do consumidor (boa-fé objetiva), que se depara com uma situação de não conseguir sacar na agência bancária e, algumas vezes, ao se deslocar até os Correios, casa lotérica ou similar, também não conseguir (conforme relato na Promotoria de Justiça de Visconde do Rio Branco) ou demorar muito tempo para obter o saque – há uma imposição de desvantagem exagerada pelo banco, que não investe em segurança e transfere todo esse ônus para o consumidor.

2.3. Do dever de segurança

Conforme ensina Antônio Carlos Efig:

A responsabilidade da instituição bancária não se limita à estática prestação do serviço descrito no contrato bancário, mas engloba um conjunto dinâmico de deveres, dentre os quais **o fornecimento de uma parcela mínima de segurança que se deve atrelar a todas as esferas dos serviços de caráter financeiro, desde a segurança no sigilo e correção das transações até segurança física, psíquica e patrimonial dos consumidores.** (EFING, 2015, p.576). (Grifou-se).

As alegações pertinentes à ausência de segurança nas agências bancárias para negativa de serviços essenciais representam uma transferência indevida de responsabilidade de um dever que é de todos e não apenas do Estado. Como afirmado por Martins (2014), “o responsável pela segurança pública não é só o Estado, mas todo aquele ente (público ou privado) que detém poder e capacidade de incluir ou excluir as pessoas do mínimo existencial.”

Ademais, a redação do artigo 144, da Constituição da República de 1988, é bastante clara no sentido de que “a segurança pública, dever do Estado, **direito e responsabilidade de todos**, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]”. (Grifamos).

Não obstante o dever de segurança pública ser precipuamente do Estado, a atividade exercida pelos bancos possui riscos que lhe são inerentes, o que implica em determinados deveres de segurança. Nesse sentido, vide a Lei Federal nº 7.102/1983 (Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências), que determina:

Artigo 1º É vedado o funcionamento de qualquer estabelecimento financeiro onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário, **que não possua sistema de segurança com parecer favorável à sua aprovação, elaborado pelo Ministério da Justiça, na forma desta lei.**

§ 1º Os estabelecimentos financeiros referidos neste artigo compreendem bancos oficiais ou privados, caixas econômicas, sociedades de crédito, associações de poupança, suas agências, postos de atendimento, subagências e seções, assim como as cooperativas singulares de crédito e suas respectivas dependências. (Renumerado do parágrafo único com nova redação pela Lei nº 11.718, de 2008). (BRASIL, 1983). (Grifou-se).

O Decreto Federal nº 89.056/1983, a seu turno, dispõe que:

Art. 2º O sistema de segurança será definido em um **plano de segurança** compreendendo vigilância ostensiva com número adequado de

vigilantes, sistema de alarme e pelo menos mais um dos seguintes dispositivos:

I - equipamentos elétricos, eletrônicos e de filmagens instalados de forma a permitir captar e gravar as imagens de toda movimentação de público no interior do estabelecimento;

II - artefatos que retardem a ação dos criminosos, permitindo sua perseguição, identificação ou captura; ou

III - cabina blindada com permanência ininterrupta de vigilante durante o expediente para o público e enquanto houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento.

Art 3º. O estabelecimento financeiro ao requerer a autorização para funcionamento **deverá juntar ao pedido o plano de segurança, os projetos de construção, instalação e manutenção do sistema de alarme e demais dispositivos de segurança adotados.** (BRASIL, 1983). (Grifamos).

A fiscalização quanto ao cumprimento dos requisitos do plano de segurança compete ao Ministério da Justiça, por intermédio do Departamento de Polícia Federal. Nesse sentido:

Art. 13, do Decreto Federal nº 89.056/1983. O Ministério da Justiça, por intermédio do Departamento de Polícia Federal, ou mediante convênio com as Secretarias de Segurança Pública dos Estados, Territórios e do Distrito Federal, **procederá pelo menos a uma fiscalização anual no estabelecimento financeiro, quanto ao cumprimento das disposições relativas ao sistema de segurança.** (BRASIL, 1983). (Grifou-se).

Vê-se, portanto, que a instituição financeira deve cumprir os requisitos de segurança previstos em legislação federal.

Ademais, "o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar é defeituoso" (EFING, 2015), devendo o fornecedor responder pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, o que tem ocorrido na realidade é que os bancos estão alegando ausência de segurança nos estabelecimentos, em razão de assaltos e outras ações criminosas, e simplesmente delegando serviços que lhe integram a razão de ser (serviços essenciais) a correspondentes bancários.

Descabido o argumento de que assaltos, furtos, roubos em agências bancárias constituem causas excludentes de caso fortuito ou força maior, questão já em grande parte pacificada na jurisprudência. Não há o elemento da imprevisibilidade da ocorrência, sendo que os riscos são **inerentes** à atividade bancária. Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. **ASSALTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. BENS DE CLIENTES. COFRE. SUBTRAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DEVER DE INDENIZAR.** CONFIGURAÇÃO. SÚMULA Nº 568/STJ. **SISTEMA DE SEGURANÇA. FALHA.** DANOS MATERIAIS E MORAIS. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO PREJUDICADO.

1. Ausente o prequestionamento, até mesmo de modo implícito, do dispositivo apontado como violado no recurso especial, incide, por analogia, o disposto na Súmula nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

2. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, no caso de assalto com subtração de bens do interior de seus cofres, não pode ser afastada sob a alegação de ocorrência de caso fortuito ou culpa de terceiro, devendo haver a indenização dos clientes lesados em valor

correspondente aos bens por eles reclamados. Precedentes. Súmula nº 568/STJ.

3. Inviável alterar o entendimento do tribunal de origem que, à luz das provas dos autos, concluiu que o assalto no interior da agência bancária decorreu de falha no sistema de segurança e condenou o banco ao pagamento de indenização a título de danos morais e materiais.[...] (STJ- AgInt no RESP nº1.415.230 SP 2013/0356882-4, Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Data de Julgamento: 24/10/2017, T3-TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 31/10/2017) (Grifamos).

AGRAVO REGIMENTAL - EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL - MORTE DO FILHO DOS AGRAVADOS VÍTIMA DE ASSALTO - AGÊNCIA BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA – SÚMULA STJ/83.

1.- A jurisprudência desta Corte entende que há responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela ocorrência de roubos no interior do estabelecimento bancário, pois esse tipo de evento caracteriza-se como risco inerente à atividade econômica desenvolvida pelos Bancos. Incide à espécie, o óbice da Súmula 83 desta Corte.

2.- Conforme apurado nos autos, a falha na segurança da instituição bancária permitiu a atuação dos criminosos em sua Agência, dando início à execução dos crimes, o que confirma o nexo de causalidade entre o ato defeituoso da Agravante e o resultado lesivo suportado pelos Agravados, ensejando a condenação à reparação dos danos morais.

3.- Agravo regimental improvido (STJ- AgRg no AG ESP nº 355.050 GO 2013/0205305-7, Relator: Ministro SIDNEY BENETI, Data de Julgamento: 19/11/2013, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 03/12/2013). (Grifamos).

A contratação de correspondentes bancários pelas instituições financeiras possibilita o alcance de um maior número de consumidores. Ela deve ser acompanhada, no entanto, de uma maior estrutura física dos correspondentes bancários, o que não ocorre na prática. Tal ponto é alvo de críticas por Antônio Carlos Efig (2015, p. 571), que destaca a “ausência de adequação do ponto comercial às normas de segurança exigidas dos estabelecimentos financeiros, como a contratação de mão de obra não especializada no adequado atendimento e prestação de informações aos consumidores”. Em decorrência disso, é inegável o aumento de furtos e roubos às lotéricas e correios, o que levou o Ministério Público Federal inclusive a ajuizar ações civis públicas requerendo a adequação dos referidos estabelecimentos às normas de segurança.

No município de Umuarama/PR foi proposta ACP para impor às casas lotéricas da localidade, as quais vinham assumindo atividades essenciais da Caixa Econômica Federal, na qualidade de verdadeiras instituições financeiras, a observância das condições de segurança da Lei Federal nº 7.102/1983. Recebida a inicial, assim reconheceu acertadamente o Juízo Federal:

Por existir obrigação legal e contratual de prestar segurança aos consumidores, deveriam os réus CAIXA ECONÔMICA FEDERAL e PERMISSONÁRIOS LOTÉRICOS, **previamente ao início da prestação do serviço de correspondente bancário**, ter adotado medidas de segurança capazes de evitar ou minimizar a ocorrência de ações criminosas nas unidades lotéricas. Não foi isso, contudo, que se viu. Pactuou-se a prestação do serviço bancário nas lotéricas sem preocupação alguma com a segurança dos consumidores, os quais foram deixados à mercê da própria sorte quando, agora, adentram em um

dos aludidos estabelecimentos. (AÇÃO CIVIL PÚBLICA Nº 5000839-42.2011.404.7004/PR). (Grifamos).

Em sede de julgamento do Tribunal Regional Federal da 4ª Região e do Superior Tribunal de Justiça, referida decisão foi reformada, sob o argumento principal de que aos correspondentes bancários não se aplicam as condições de segurança previstas para os bancos, pois os primeiros atuam de forma limitada, somente para determinadas atividades.¹

Se a prevalecer esse raciocínio de que os correspondentes bancários não se sujeitam às condições de segurança às quais estão os bancos sujeitos, mais razão existe para que a sua atuação seja limitada a determinadas atividades, de maneira complementar, e não como substitutos dos bancos.

Vale lembrar que, nos termos da Resolução BACEN nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, são exemplos de serviços bancários essenciais, no caso de contas de depósito à vista (artigo 2º): fornecimento de cartão com função débito, realização de até quatro saques por mês em guichê de caixa, realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, compensação de cheques, entre outros. Para todos esses serviços definidos pela autoridade reguladora como essenciais não se recomenda a delegação a correspondentes bancários de forma a substituírem a atuação principal dos bancos.

3. CONCLUSÃO

Por todo o exposto, conclui-se que:

A negativa de prestação de serviço de saque pelo Banco do Brasil S.A., que delega tal serviço essencial a correspondentes bancários, alegando não ter condições de segurança para prestar atendimento aos consumidores, viola o artigo 51, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

§ 1º *Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:*

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso. (BRASIL, 1990).

Quanto ao inciso I: *ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence* – violação do princípio da boa-fé objetiva (legítima expectativa do consumidor em ter o contrato de conta corrente cumprido pela instituição financeira) e afronta a direitos básicos do consumidor, especialmente “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”, no momento em que provoca o deslocamento dos consumidores a correspondentes bancários sem o aparato necessário de segurança ou a localidades vizinhas;

Quanto ao inciso II: *restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual* –

¹ Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=70348649&num_registro=201500672552&data=20170320&formato=PDF

restrição do objeto do contrato de conta corrente ao negar um serviço essencial que é o saque, função precípua de uma instituição financeira (intermediação financeira);

Quanto ao inciso III: *se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso* - a imposição de deslocamento, pelos correntistas, até os correspondentes bancários ou a cidades vizinhas, impõe um ônus excessivo aos consumidores. Conforme demonstrado no presente estudo, há obrigação legal do banco de equipar as suas agências com condições de segurança, vez que o risco de sofrer roubos e outras ações delituosas é previsível em razão da atividade desempenhada. Assim, é uma condição excessivamente onerosa imposta pelo banco.

Em razão das abusividades constatadas, sugerem-se as seguintes diligências:

- I) Análise, pela Rede Procon-MG, a respeito da repercussão da demanda - se é de caráter regional ou estadual, para o posterior ajuizamento de Ação Civil Pública em face do Banco do Brasil S.A.;
- II) Sendo definida que a repercussão é regional, elaboração de roteiro de atuação para disponibilização aos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor;
- III) Remessa do presente parecer ao Banco Central do Brasil, para que esse apure a conduta de negativa de prestação do serviço de saque pelo Banco do Brasil S.A. e terceirização de serviços essenciais dos bancos a correspondentes bancários sem estrutura adequada, a fim de que tal autarquia aplique as penalidades cabíveis, inclusive de forma cautelar, tendo em vista o descumprimento das normas legais e regulamentares citadas, nos termos da Lei Federal nº 13.506, de 2017:

Art. 3º. Constitui infração punível com base neste Capítulo:

[...]

XVII - descumprir normas legais e regulamentares do Sistema Financeiro Nacional, do Sistema de Consórcios e do Sistema de Pagamentos Brasileiro, cujo cumprimento caiba ao Banco Central do Brasil fiscalizar [...]

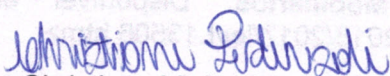
Art. 17. Antes da instauração ou durante a tramitação do processo administrativo sancionador, quando estiverem presentes os requisitos de verossimilhança das alegações e do perigo de mora, o Banco Central do Brasil poderá, cautelarmente:

[...]

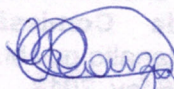
III - impor restrições à realização de determinadas atividades ou modalidades de operações a pessoa mencionada no caput do art. 2o desta Lei; (BRASIL, 2017). (Grifamos).

IV) Remessa dessa análise ao Ministério Público Federal, para que esse tome ciência e adote as medidas que entender pertinentes.

É o parecer.



Christiane Vieira Soares Pedersoli
Analista do MPMG
Assessoria Jurídica/Procon-MG
(Coordenação)



Camila Oliveira Souza
Estagiária de Pós-Graduação
Assessoria Jurídica/Procon-MG
(Coordenação)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Lei nº 7.102, de 20 de jun. de 1983. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/L7102.htm> Acesso em: 16 fev. 2018.
- BRASIL. Decreto nº 89.056, de 24 de nov. de 1983. **Regulamenta a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, que "dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores e dá outras providências".** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D89056.htm> Acesso em: 16 fev. 2018.
- BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: 16 fev. 2018.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de set. de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm> Acesso em: 16 fev. 2018.

- BRASIL. Resolução BACEN nº 3.919, de 25 de nov. de 2010. **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.** Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/49514/Res_3919_v4_P.pdf> Acesso em: 16 fev. 2018.
- BRASIL. Resolução BACEN nº 3.954, de 24 de fev. de 2011. **Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13506.htm> Acesso em: 16 fev. 2018.
- BRASIL. Lei nº 13.506, de 13 de nov. de 2017. **Dispõe sobre o processo administrativo sancionador na esfera de atuação do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13506.htm> Acesso em: 16 fev. 2018.
- EFING, Antônio Carlos. **Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor**, Biblioteca de Direito do Consumidor: Antônio Herman Benjamin, Cláudia Lima Marques – 3ª ed. Revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.
- MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. 2. ed. revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Processo administrativo Procon-MG nº 0702.14.000760-1. Julgador: Fernando Rodrigues Martins. DJ: 17/09/2014.
- TURCZYN, Sidnei. **O Sistema Financeiro Nacional e a regulação bancária – 11ª ed.** Revista, ampliada e atualizada. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005.