

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor
e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

**CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**

.....

**Seção II
Da Oferta**

.....

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11. 989, de 27/7/2009, publicada no DOU de 28/7/2009, em vigor 180 \(cento e oitenta\) dias após a sua publicação\)](#)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 3.919, DE 25 DE NOVEMBRO 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.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 25 de novembro de 2010, com base nos arts. 3º, inciso V, e 4º, incisos VI, VIII e IX, da referida lei,

RESOLVEU :

Art. 1º A cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.

§ 1º Para efeito desta resolução:

I - considera-se cliente a pessoa que possui vínculo negocial não esporádico com a instituição, decorrente de contrato de depósitos, de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, de prestação de serviços ou de aplicação financeira;

II - os serviços prestados a pessoas naturais são classificados como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados; e

III - .Revogado. (*Revogado pela Resolução 3.954, de 24/2/2011.*)

§ 2º É vedada a realização de cobranças na forma de tarifas ou de ressarcimento de despesas:

I - em contas à ordem do Poder Judiciário e para a manutenção de depósitos em consignação de pagamento de que trata a Lei nº 8.951, de 13 de dezembro de 1994; e

II - do sacado, em decorrência da emissão de boletos ou faturas de cobrança, carnês e assemelhados.

Serviços essenciais

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:

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;

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

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;

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 por meio 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 cheques 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;

II - conta de depósitos de poupança:

a) fornecimento de cartão com função movimentação;

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 dois saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento;

d) realização de até duas transferências, por mês, para conta de depósitos de mesma titularidade;

e) fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias;

f) realização de consultas mediante utilização da internet;

g) fornecimento do extrato de que trata o art. 19; e

h) prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

§ 1º Para fins do disposto nos incisos I, alínea "j", e II, alínea "h", do caput, são consideradas meios eletrônicos as formas de atendimento eletrônico automatizado sem intervenção humana, tais como os terminais de autoatendimento, a internet e o atendimento telefônico automatizado, observado que:

I - a utilização dos canais de atendimento presencial ou pessoal, bem como dos correspondentes no País, por opção do correntista, estando disponíveis os meios eletrônicos, pode acarretar a cobrança das tarifas mencionadas nas alíneas "c", "d" e "e" dos incisos I e II, do caput deste artigo, a partir do primeiro evento; e

II - o atendimento presencial ou pessoal ou por meio dos correspondentes no País não sujeita o cliente ao pagamento de tarifas, se não for possível a prestação dos serviços por meios eletrônicos ou se estes não estiverem disponíveis.

§ 2º As disposições da Resolução nº 2.817, de 22 de fevereiro de 2001, alterada pela Resolução nº 2.953, de 25 de abril de 2002, não se aplicam a contas de depósitos cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

§ 3º A quantidade de eventos gratuitos referentes aos serviços de que tratam as alíneas "c", "d", "e", e "i" do inciso I e as alíneas "c", "d", e "e" do inciso II, do caput, deve ser considerada para cada conta de depósitos, independentemente do número de titulares, e não é cumulativa para o mês subsequente.

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

§ 4º O contrato de conta conjunta de depósitos deve prever a quantidade de cartões a ser fornecida aos titulares, sendo vedada a cobrança pelo fornecimento da quantidade de cartões pactuada.

§ 5º A realização de saques em terminais de autoatendimento em intervalo de até trinta minutos é considerada, inclusive para efeito da alínea "c" dos incisos I e II, do caput, como um único evento.

.....
.....