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:



Seção VI Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

- Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.
- § 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.
- § 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
- § 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
- § 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
- § 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
- Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.
- § 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.
- § 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (VETADO).

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I Disposições Gerais

- Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
- Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.
- Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.
- Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Seção II Das Cláusulas Abusivas

- Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
- I impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;
- II subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;
 - III transfiram responsabilidades a terceiros;
- IV estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
 - V (VETADO);
 - VI estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

- VII determinem a utilização compulsória de arbitragem;
- VIII imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;
- IX deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;
- X permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
- XI autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- XII obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;
- XIII autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
 - XIV infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;
 - XV estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;
- XVI possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.
 - § 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade 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
- § 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.
 - § 3° (VETADO).
- § 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.
- Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:
 - I preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
 - II montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
 - III acréscimos legalmente previstos;
 - IV número e periodicidade das prestações;
 - V soma total a pagar, com e sem financiamento.
- § 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (*Parágrafo com redação dada pela Lei nº 9.298, de 1/8/1996*)
- § 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.
 - § 3° (VETADO).
- Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se

nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1° (VETADO).

- § 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.
- § 3º Os contratos de que trata o *caput* deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

Seção III Dos Contratos de Adesão

- Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
- § 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.
- § 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.
- § 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (*Parágrafo com redação dada pela Lei nº* 11.785, de 22/9/2008)
- § 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
 - § 5° (VETADO).

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.
- § 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2° (VETADO).

- § 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1°, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.
- § 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)

Paragrafo unico. A multa sera em montante nao inferior a duzentas e nao superio
a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente
que venha a substituí-lo. (Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)

DECRETO Nº 7.829, DE 17 DE OUTUBRO DE 2012

Regulamenta a Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, que disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011,

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES PARA FUNCIONAMENTO DOS BANCOS DE DADOS

- Art. 1 São requisitos mínimos para o funcionamento dos bancos de dados e o compartilhamento de informações autorizados pela Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011:
- I aspectos econômico-financeiros: patrimônio líquido mínimo de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), detido pelo gestor de banco de dados ou por grupo de pessoas jurídicas que, conjuntamente, exercem a atividade de gestor de bancos de dados;
 - II aspectos técnico-operacionais:
 - certificação técnica emitida por empresa qualificada independente, renovada, no mínimo, a cada dois anos, que ateste a disponibilidade de plataforma tecnológica apta a preservar a integridade e o sigilo dos dados armazenados, e indique que as
 - a) estruturas tecnológicas envolvidas no fornecimento do serviço de cadastro seguem as melhores práticas de segurança da informação, inclusive quanto a plano de recuperação em caso de desastre, com infraestrutura de cópia de segurança para o armazenamento dos dados e das autorizações;
 - certificação técnica emitida por empresa qualificada independente, renovada, no mínimo, a cada dois anos, que ateste a adequabilidade da política de segurança da
 - informação sobre a criação, guarda, utilização e descarte de informações no âmbito interno e externo, inclusive quanto à transferência ou utilização de informações por outras empresas prestadoras de serviço contratadas; e
 - certificação técnica emitida por empresa qualificada independente, renovada, no mínimo, a cada dois anos, que ateste a adequabilidade da política de estabelecimento da responsabilidade, principalmente nos quesitos sigilo e proteção das informações, privacidade de dados dos clientes e prevenção e tratamento de fraudes;

III - aspectos relacionados à governança:

- a) estatuto ou contrato social com o desenho e as regras relativas à sua estrutura administrativa;
- b) disponibilização dos procedimentos operacionais do desempenho da atividade e, quando for o caso, dos controles de risco disponíveis; e
- c) disponibilização mensal de todas as informações relevantes relacionadas a seu

funcionamento no período, que contemple desempenho econômico-financeiro, número de operações registradas, número total de consultas realizadas, número de cadastrados autorizados, número de consulentes cadastrados, número de fontes ativas, relatório de erros ocorridos, entre outras que atestem a plena operação do gestor de banco de dados; e

IV - aspectos relacionais:

- a) manutenção de serviço de atendimento ao consumidor que atenda os requisitos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008; e
- b) manutenção de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre os gestores de bancos de dados e os cadastrados.
- § 1º O ato constitutivo da pessoa jurídica, suas eventuais alterações, a ata de eleição de administradores, quando aplicável, e os documentos comprobatórios do disposto nos incisos do *caput* ficarão disponíveis para verificação por órgãos públicos e serão a eles encaminhados sempre que solicitado.
- § 2º Os documentos referidos nos incisos II e III do *caput* deverão ser atualizados e disponíveis de forma pública e de fácil acesso nos sítios eletrônicos da entidade.
- § 3º O gestor de banco de dados deve dar ampla divulgação sobre a ouvidoria e o serviço de atendimento ao consumidor, com informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, acesso telefônico gratuito por número divulgado de forma ampla e mantido atualizado nos recintos de atendimento ao público, no sítio eletrônico da entidade e nos seus demais canais de comunicação, inclusive nos extratos e comprovantes fornecidos ao cadastrado.
- § 4º Serão atribuições da ouvidoria, no mínimo:
- I receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos cadastrados não solucionadas em vinte dias úteis pelos demais canais de atendimento;
- II prestar esclarecimentos e informar reclamantes acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas, conforme número de protocolo, observado prazo de dez dias úteis para resposta; e
- III propor ao gestor do banco de dados medidas corretivas ou de aprimoramento relativas aos procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

CAPÍTULO II DO HISTÓRICO DE CRÉDITO

financeiros e de pagamentos relativos às operações de crédito e obrigações de pagamento
adimplidas ou em andamento, necessárias para avaliar o risco financeiro do cadastrado.

LEI Nº 12.414, DE 9 DE JUNHO DE 2011

Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

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

Art. 1º Esta Lei disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. Os bancos de dados instituídos ou mantidos por pessoas jurídicas de direito público interno serão regidos por legislação específica.

- Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:
- I banco de dados: conjunto de dados relativo a pessoa natural ou jurídica armazenados com a finalidade de subsidiar a concessão de crédito, a realização de venda a prazo ou de outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro;
- II gestor: pessoa jurídica responsável pela administração de banco de dados, bem como pela coleta, armazenamento, análise e acesso de terceiros aos dados armazenados;
- III cadastrado: pessoa natural ou jurídica que tenha autorizado inclusão de suas informações no banco de dados;
- IV fonte: pessoa natural ou jurídica que conceda crédito ou realize venda a prazo ou outras transações comerciais e empresariais que lhe impliquem risco financeiro;
- V consulente: pessoa natural ou jurídica que acesse informações em bancos de dados para qualquer finalidade permitida por esta Lei;
- VI anotação: ação ou efeito de anotar, assinalar, averbar, incluir, inscrever ou registrar informação relativa ao histórico de crédito em banco de dados; e
- VII histórico de crédito: conjunto de dados financeiros e de pagamentos relativos às operações de crédito e obrigações de pagamento adimplidas ou em andamento por pessoa natural ou jurídica.

RESOLUÇÃO Nº 4.172, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2012

Dispõe sobre o fornecimento, pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, das informações de adimplemento de pessoas naturais e de pessoas jurídicas aos bancos de dados de que trata a Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, para formação de histórico de crédito.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9° da Lei n° 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 20 de dezembro de 2012, com base nos arts. 4°, incisos VI e VIII, da referida Lei, 1° da Lei Complementar n° 130, de 17 de abril de 2009, 12, § 3°, da Lei n° 12.414, de 9 de junho de 2011, e 4° do Decreto n° 7.829, de 17 de outubro de 2012, resolveu:

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem repassar aos bancos de dados disciplinados pela Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, e pelo Decreto nº 7.829, de 17 de outubro de 2012, as informações que compõem o histórico das operações de empréstimo e de financiamento dos seus clientes.

- § 1° As informações previstas no caput devem abranger também:
- I operações de arrendamento mercantil;
- II operações de autofinanciamento realizadas por meio dos grupos de consórcio;
- III adiantamentos; e
- IV outras operações com características de concessão de crédito.
- § 2º As informações referentes às operações previstas no inciso II devem ser repassadas pelas administradoras de consórcio responsáveis pelos respectivos grupos.
- Art. 2º As informações previstas no art. 1º devem ser repassadas, exclusivamente, a bancos de dados cujo gestor detenha patrimônio líquido mínimo de R\$70.000.000,00 (setenta milhões de reais).

Parágrafo único. Em se tratando de banco de dados gerido por pessoas jurídicas associadas, para os fins do disposto no caput deste artigo, devem ser observados, no que couber, os procedimentos contábeis relativos à consolidação de demonstrações financeiras.

- Art. 3º O repasse das informações a bancos de dados fica condicionado à expressa solicitação ou autorização do cliente para abertura de cadastro e para compartilhamento da informação, a qual pode ser efetivada diretamente às instituições mencionadas no art. 1º ou ao gestor do banco de dados, conforme termo ou cláusula que especifique esta condição.
- § 1º As instituições que coletarem a solicitação ou autorização para repasse das informações são responsáveis pela comprovação de sua autenticidade, devendo manter o documento físico ou eletrônico que ateste a solicitação ou autorização por, no mínimo, cinco anos.
- $\S~2^{\rm o}$ A solicitação ou autorização concedida a uma instituição se estende às demais instituições no que se refere ao repasse de informações do mesmo cliente.

- Art. 4º Para fins do disposto no art. 1º, compõem o histórico das operações:
- $\ensuremath{\mathrm{I}}$ a data da concessão do empréstimo ou financiamento, ou da assunção da obrigação ou compromisso de pagamento;
- II o valor original total do empréstimo ou financiamento concedido, ou da obrigação ou compromisso assumido;
- III os valores das prestações de empréstimo ou financiamento, ou das parcelas das obrigações ou compromissos, indicadas as datas de vencimento; e
- IV os valores pagos, mesmo que parciais, das prestações de empréstimo ou financiamento, ou das parcelas das obrigações ou compromissos, indicadas as datas de pagamento.
- Art. 5º No caso de venda ou transferência da operação, a obrigação de prestar a informação prevista no art. 1º será da instituição que mantiver o registro da operação em seu ativo, conforme disposto na regulamentação vigente.
- Art. 6º O Banco Central do Brasil baixará as instruções necessárias ao cumprimento do disposto nesta Resolução.
- Art. 7º As instituições referidas no art. 1º possuem prazo até 1º de agosto de 2013 para realizarem os ajustes operacionais necessários ao cumprimento do disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. As administradoras de consórcio poderão realizar os ajustes operacionais de que trata o caput até 1º de junho de 2014. (Acrescentado pela Resolução 4257/2013/BACEN/MF)

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ALEXANDRE ANTONIO TOMBINI Presidente do Banco

RESOLUÇÃO Nº 4.257, DE 25 DE JULHO DE 2013

Altera a Resolução nº 4.172, de 20 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o fornecimento, pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, das informações de adimplemento de pessoas naturais e de pessoas jurídicas aos bancos de dados de que trata a Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, para formação de histórico de crédito.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9° da Lei n° 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 25 de julho de 2013, com base nos arts. 4°, incisos VI e VIII, da referida Lei, 12, § 3°, da Lei n° 12.414, de 9 de junho de 2011, e 4° do Decreto n° 7.829, de 17 de outubro de 2012,

RESOLVEU:

Art. 1º O art. 7º da Resolução nº 4.172, de 20 de dezembro de 2012, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7°

Parágrafo único. As administradoras de consórcio poderão realizar os ajustes operacionais de que trata o **caput** até 1º de junho de 2014." (NR)

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Alexandre Antonio Tombini

Presidente do Banco Central do Brasil