



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI

Nº 3.425, DE 2000

(Do Sr. Marcos Cintra)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as instituições financeiras bancárias totalizarem mensalmente, nos extratos de movimentação de seus clientes, os encargos, despesas e taxas, todos relativos a prestação de serviços bancários, e dá outras providências.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 728, DE 1999.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições financeiras bancárias ficam obrigadas a demonstrar mensalmente, nos extratos de movimentação das contas de seus clientes, a totalização de todos os custos de serviços bancários cobrados de seus correntistas, incluindo todos os encargos, despesas e taxas, além de seu respectivo custo, debitados ao longo do mês na conta do correntista, em face de sua administração.

Art. 2º Considera-se administração bancária toda despesa debitada na conta do correntista por conta de prestação de serviços, qualquer que seja sua denominação.

Art. 3º As instituições financeiras que não cumprirem o disposto nesta lei, ou prestarem informações incorretas, que resultem ou não em danos materiais e morais, ficam sujeitas às sanções penais e administrativas, sem prejuízo de repará-los à parte interessada.

Art. 4º Os correntistas ficarão isentos de qualquer cobrança por parte da instituição financeira bancária para implantação e execução desta lei.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 6º Esta lei entra em vigor trinta dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Pesquisa elaborada pela ANEFAC – Associação Nacional dos Executivos de Finanças Administração e Contabilidade expõe grave problema que atinge milhões de brasileiros, qual seja o custo das taxas bancárias que todo correntista é obrigado a pagar.

Pelos dados da pesquisa, verificamos que o custo médio mensal dos serviços bancários variou de R\$ 78,85, em instituições públicas, a R\$ 105,68, no caso dos bancos nacionais. O assunto é mais grave ainda quando verificamos, na mesma pesquisa, que 87% dos correntistas pesquisados não sabem o valor pago mensalmente a título desses serviços.

O consumidor moderno não pode e nem deve ser privado das informações transparentes relativas aos débitos lançados em sua conta corrente.

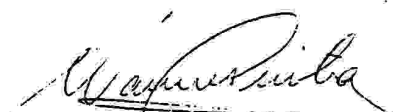
Dessa forma, é obrigação das instituições financeiras bancárias atentar para este princípio fundamental das relações de consumo. Salvo raras exceções, a grande maioria não cumpre de maneira satisfatória esse mandamento. Cabe, pois, ao Poder Público, objetivando proteger o cidadão da sua vulnerabilidade no mercado de consumo, atuar efetivamente para que o inciso I do art. 4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor seja rigorosamente cumprido e respeitado.

Outro dado interessante do estudo, é que os principais bancos nacionais arrecadam em serviços bancários valores bem acima do que é gasto com a sua folha de pagamento. Nada mais justo portanto que haja uma relação de transparência entre bancos e seus correntistas, como propomos neste projeto de lei.

Para melhor explicitar o problema, anexamos ao presente a pesquisa acima referida.

Pelas razões expostas pedimos o apoio dos nobres pares
para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 29 de Junho de 2000.


Deputado MARCOS CINTRA

Dando sequência ao estudo de tarifas bancárias realizado pela ANEFAC em fevereiro/2000, listamos abaixo o ranking dos bancos que cobram as menores e maiores tarifas bancárias.

O ranking foi determinado pelo custo médio das tarifas bancárias (cesta de produtos), sendo a classificação determinada em ordem crescente (1º lugar a instituição mais barata).

A escolha dos bancos foi determinada pelo porte da instituição financeira sendo no estudo as 20 maiores instituições financeiras instaladas no país que juntas corresponde a 2/3 do volume de negócios das pessoas físicas.

Afim de apurarmos o valor médio mensal pago pelos correntistas na utilização de sua conta corrente, e de acordo com os serviços utilizados pelo mesmo, definimos como padrão médio os serviços abaixo (tipo, frequência e quantidade).

Ressaltamos que a definição destes serviços foram apurados em pesquisa efetuada junto a correntistas de instituições financeiras. sendo que 87% dos mesmos não sabiam o valor pago mensalmente com os serviços bancários.

TIPO DE SERVIÇO	FREQUÊNCIA
Talão de cheques (20 folhas)	2 por mês
Manutenção de conta ativa	1 por mês
Cheque devolvido s/fundos	1 por mês
Cheque TB	2 por mês
Sustação de cheques	1 a cada 2 meses
Renovação de cheque especial	1 a cada 90 dias
Saque em caixa eletrônica	4 por mês
Extrato bancário	8 por mês
Inclusão em cadastro cheque s/fundo	1 a cada 2 meses
Exclusão cadastro cheque s/fundo	1 a cada 2 meses
Adiantamento a depositante	1 por mês
Débito automático	3 por mês
Cobrança por cheque	40 por mês
Emissão de doc	1 por mês
Cartão magnético	3 por mês

4

BANCOS NACIONAIS X BANCOS PÚBLICOS X BANCOS ESTRANGEIROS

Listamos abaixo o custo médio mensal por tipo de instituição financeira:

Instituição	Custo mensal	Variação percentual
Bancos Públicos	R\$ 78,85	
Bancos Estrangeiros	R\$ 103,91	31,78%
Bancos Nacionais	R\$ 105,68	34,03%

Apesar do Banco Bradesco (banco nacional) ser o banco que cobra o menor custo médio de tarifas bancárias, os bancos nacionais na média são os que tem o maior custo de tarifas bancárias.

Este fato ocorre tendo em vista o custo elevado cobrado pelo 19º e 20º banco (BCN e Safra) o que faz a média subir muito.

CUSTO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
TIPO DE SERVIÇO	BRADESCO	LLOYDS	ITAU	NOSSA CAIXA	HSBC	CEI	BRASIL
Talão de cheques (20 folhas)	R\$ 9,00	R\$ 10,00	R\$ 1,80	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 4,00	R\$ -
Manutenção de conta ativa	R\$ 3,00	R\$ 6,67	R\$ 3,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 3,00	R\$ 3,00
Cheque devolv. s/fundos	R\$ 4,60	R\$ 10,00	R\$ 6,00	R\$ 5,60	R\$ 6,00	R\$ 7,00	R\$ 7,65
Cheque TB	R\$ 4,00	R\$ -	R\$ 1,80	R\$ 0,40	R\$ 0,60	R\$ 0,40	R\$ 1,00
Sustação de cheques	R\$ 4,90	R\$ 5,00	R\$ 6,00	R\$ 4,90	R\$ 6,54	R\$ 6,50	R\$ 6,50
Renovação de cheque especial	R\$ 2,80	R\$ -	R\$ 1,50	R\$ 5,00	R\$ 3,30	R\$ 5,00	R\$ 7,00
Saque em caixa eletrônica	R\$ -	R\$ 8,00	R\$ -	R\$ 3,60	R\$ -	R\$ -	R\$ 4,40
Extrato bancário	R\$ 7,84	R\$ -	R\$ 7,20	R\$ 7,20	R\$ 7,20	R\$ 7,20	R\$ 8,00
Inclusão em cadastro	R\$ -	R\$ 20,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Cheque s/fundo							
Exclusão cadastro	R\$ 10,60	R\$ -	R\$ 16,00	R\$ 10,18	R\$ 13,00	R\$ 15,00	R\$ 15,18
Cheques s/fundo							
Adiantamento a depositante	R\$ 6,50	R\$ -	R\$ 7,00	R\$ 8,90	R\$ 8,00	R\$ 7,00	R\$ 7,00
Débito automático	R\$ -	R\$ -	R\$ 6,15	R\$ 5,55	R\$ -	R\$ 10,50	R\$ -
Cobrança por cheque	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 8,00	R\$ -	R\$ -
Emissão de doc	R\$ 7,80	R\$ 5,00	R\$ 8,65	R\$ 8,00	R\$ 8,50	R\$ 8,00	R\$ 15,00
Cartão magnético	R\$ 4,00	R\$ 1,67	R\$ 1,77	R\$ -	R\$ -	R\$ 0,75	R\$ 1,25
Custo Total Mensal	R\$ 65,04	R\$ 66,34	R\$ 66,87	R\$ 67,33	R\$ 69,14	R\$ 74,35	R\$ 75,98
Custo Total Anual	R\$ 780,48	R\$ 796,08	R\$ 802,44	R\$ 807,96	R\$ 829,68	R\$ 892,20	R\$ 911,76

	8o	9o	10o	11o	12o	13o	14o
			BANK				BANDEI
TIPO DE SERVIÇO	UNIBANCO	BANESPA	BOSTON	REAL/ABN	CITIBANK	SANTANDER	RANTES
Talão de cheques (20 folhas)	R\$ 10,40	R\$ 8,00	R\$ 11,20	R\$ 11,60	R\$ 12,00	R\$ 9,00	R\$ 14,40
Manutenção de conta ativa	R\$ 4,00	R\$ 3,00	R\$ -	R\$ 5,00	R\$ 3,00	R\$ 3,00	R\$ 3,70
Cheque devolv s/fundos	R\$ 10,15	R\$ 5,65	R\$ 5,22	R\$ 9,10	R\$ 13,00	R\$ 6,70	R\$ 8,50
Cheque TB	R\$ 1,00	R\$ 0,40	R\$ -	R\$ 0,40	R\$ 4,50	R\$ 9,00	R\$ 0,70
Sustação de cheques	R\$ 5,00	R\$ 5,00	R\$ 4,86	R\$ 6,50	R\$ 6,55	R\$ 5,83	R\$ 7,90
Renovação de cheque especial	R\$ 4,33	R\$ 4,00	R\$ 4,00	R\$ 5,20	R\$ 1,65	R\$ 5,15	R\$ 8,30
Saque em caixa eletrônica	R\$ 4,00	R\$ 2,80	R\$ 4,00	R\$ 3,00	R\$ 5,20	R\$ 4,00	R\$ 3,00
Extrato bancário	R\$ 7,20	R\$ 7,20	R\$ -	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 7,84	R\$ 6,40
Inclusão em cad. cheque s/fundo	R\$ -	R\$ -	R\$ 18,07	R\$ -	R\$ 32,04	R\$ 6,82	R\$ -
Exclusão cadastro cheques s/fundo	R\$ 12,18	R\$ 14,00	R\$ 8,07	R\$ 14,00	R\$ -	R\$ 22,62	R\$ 14,90
Adiantamento a depositante	R\$ 15,00	R\$ 9,00	R\$ 15,00	R\$ 5,00	R\$ -	R\$ 13,00	R\$ 16,50
Débito automático	R\$ -	R\$ 5,70	R\$ 4,41	R\$ 10,17	R\$ -	R\$ 5,40	R\$ 11,80
Cobrança por cheque	R\$ -	R\$ 20,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 6,00
Emissão de doc	R\$ 10,00	R\$ 9,00	R\$ 3,00	R\$ 11,00	R\$ 12,00	R\$ 9,50	R\$ 10,90
Cartão magnetico	R\$ 4,40	R\$ 4,00	R\$ 0,65	R\$ 1,50	R\$ 2,75	R\$ 1,04	R\$ 0,55
Custo Total Mensal	R\$ 87,66	R\$ 97,75	R\$ 98,48	R\$ 100,47	R\$ 100,69	R\$ 108,90	R\$ 113,90
Custo Total Anual	R\$ 1.051,92	R\$ 1.173,00	R\$ 1.181,76	R\$ 1.205,64	R\$ 1.208,28	R\$ 1.306,80	R\$ 1.366,80

6

	15o	16o	17o	18o	19o	20o
	MERCANTIL			BOAVISTA		
TIPO DE SERVIÇO	FINASA	BBV	SUDAMERIS	INTERATL	BCN	SAFRA
Talão de cheques (20 folhas)	R\$ 10,80	R\$ 9,00	R\$ 12,40	R\$ 10,00	R\$ 11,60	R\$ 11,00
Manutenção de conta ativa	R\$ 3,00	R\$ 6,00	R\$ 4,00	R\$ 15,00	R\$ 5,11	R\$ 10,00
Cheque devolv. s/fundos	R\$ 8,65	R\$ 6,80	R\$ 8,00	R\$ 9,00	R\$ 9,09	R\$ 6,65
Cheque TB	R\$ 0,54	R\$ 0,60	R\$ 0,60	R\$ 0,50	R\$ 0,58	R\$ 11,00
Sustação de cheques	R\$ 5,00	R\$ 6,00	R\$ 4,50	R\$ 6,50	R\$ -	R\$ 5,00
Renovação de cheque especial	R\$ 5,33	R\$ 8,17	R\$ 5,50	R\$ 5,00	R\$ 7,95	R\$ 5,00
Saque em caixa eletrônica	R\$ 4,40	R\$ 5,60	R\$ 4,80	R\$ 4,00	R\$ -	R\$ 4,00
Extrato bancário	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 8,00	R\$ 7,92	R\$ 4,00
Inclusão em cadastro Cheque s/fundo	R\$ 20,00	R\$ 15,00	R\$ 25,00	R\$ 22,00	R\$ -	R\$ 23,18
Exclusão cadastro cheques s/fundo	R\$ 20,00	R\$ -	R\$ 20,00	R\$ 22,00	R\$ 14,94	R\$ 23,18
Adiantamento a depositante	R\$ 7,00	R\$ 20,00	R\$ -	R\$ 18,00	R\$ 14,83	R\$ 11,50
Débito automático	R\$ 17,40	R\$ 3,00	R\$ 6,00	R\$ -	R\$ 11,07	R\$ 9,00
Cobrança por cheque	R\$ -	R\$ 30,00	R\$ 20,00	R\$ -	R\$ -	R\$ 20,00
Emissão de doc	R\$ 11,61	R\$ 9,00	R\$ 8,50	R\$ 10,00	R\$ 50,00	R\$ 9,50
Cartão magnetico	R\$ -	R\$ 1,13	R\$ 3,00	R\$ 0,54	R\$ 5,00	R\$ 1,67
Custo Total Mensal	R\$ 121,73	R\$ 128,30	R\$ 130,30	R\$ 130,54	R\$ 138,09	R\$ 154,68
Custo Total Anual	R\$ 1.460,76	R\$ 1.539,60	R\$ 1.563,60	R\$ 1.566,48	R\$ 1.657,08	R\$ 1.856,16

RANKING DOS BANCOS

CLASSIFICAÇÃO	INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	CUSTO MENSAL	VARIACAO PERCENTUAL
1o	BRADESCO	R\$ 65,04	0,00%
2o	LLOYDS	R\$ 66,34	2,00%
3o	ITAU	R\$ 66,87	2,81%
4o	NOSSA CAIXA	R\$ 67,33	3,52%
5o	HSBC	R\$ 69,14	6,30%
6o	CEF	R\$ 74,35	14,31%
7o	BRASIL	R\$ 75,98	16,82%
8o	UNIBANCO	R\$ 87,66	34,78%
9o	BANESPA	R\$ 97,75	50,29%
10o	BANKBOSTON	R\$ 98,48	51,41%
11o	REAL/ABN	R\$ 100,47	54,47%
12o	CITIBANK	R\$ 100,69	54,81%
13o	SANTANDER	R\$ 108,90	67,44%
14o	BANDEIRANTES	R\$ 113,90	75,12%
15o	MERCANTIL FINASA	R\$ 121,73	87,16%
16o	BBV	R\$ 128,30	97,26%
17o	SUDAMERIS	R\$ 130,30	100,34%
18o	BOAVISTA INTERATL	R\$ 130,54	100,71%
19o	BCN	R\$ 138,09	112,32%
20o	SAFRA	R\$ 154,68	137,82%

* A variação percentual corresponde à variação do custo das tarifas bancárias da instituição financeira sobre o custo das tarifas cobradas pelo banco Bradesco (menor custo).

Na tabela acima podemos observar a grande variação na cobrança mensal das tarifas bancárias que do Bradesco para o Banco Safra (1º e 20º respectivamente) atinge 137,82%.

Vale ressaltar que no passado os bancos isentavam seus clientes da cobrança de tarifas bancárias.

Com a estabilidade econômica e com a queda das receitas inflacionárias os bancos começaram a cobrar altas tarifas pelos seus serviços.

Uma análise dos principais balanços publicados em fevereiro/2000 referente ao exercício de 1999 de alguns bancos demonstram que o peso dos serviços bancários em alguns bancos já pagam totalmente as despesas de pessoal com o seguinte:

BANCO ITAÚ – A receita das tarifas bancárias cobrem 162% das despesas com pessoal
 Despesas com pessoal – R\$ 2.129 milhões
 Receitas com serviços bancários – R\$ 3.441 milhões

UNIBANCO – A receita das tarifas bancárias cobram 128% das despesas com pessoal
 Despesas com pessoal – R\$ 1.053 milhões
 Receitas com serviços bancários – R\$ 1.346 milhões

8

BRADESCO – A receita das tarifas bancárias cobram 78% das despesas com pessoal
 Despesas com pessoal – R\$ 2.680 milhões
 Receitas com serviços bancários – R\$ 2.100 milhões

COMPARAÇÃO MENOR CUSTO X MAIOR CUSTO

VARIAÇÃO PERCENTUAL DOS CUSTOS DAS TARIFAS BANCÁRIAS ENTRE OS BANCOS

TIPO DE SERVIÇO	BANCOS QUE NÃO COBRAM ESTES SERVIÇOS	(A) MENOR CUSTO	(B) MAIOR CUSTO	A/B VARIAÇÃO PERCENTUAL
Talão de cheques (20 folhas)	BRASIL	ITAU R\$ 0.90	BANDEIRANTES R\$ 7.20	700%
Manutenção de conta ativa	HSBC/NCNB/LLOYDS BOAVISTA/BOSTON	BRADESCO R\$ 3.00	SAFRA R\$ 10.00	233%
Cheque devolvido s/fundos		BRADESCO R\$ 4.60	CITIBANK R\$ 13.00	183%
Cheque TB	LLOYDS/BOSTON	CEF R\$ 0.20	SAFRA R\$ 5.50	2650%
Sustação de cheques	BCN	SUDAMERIS R\$ 4.50	BANDEIRANTES R\$ 7.95	77%
Renovação de cheque especial (30dias)	LLOYDS	ITAU R\$ 1.50	BANDEIRANTES R\$ 8.30	453%
Saque em caixa eletrônica	ITAU/CEF/HSBC BCN/BRADESCO	BANESPA R\$ 0.70	LLOYDS R\$ 2.00	186%
Extrato bancário	BOSTON/LLOYDS	SAFRA R\$ 0.50	BOAVISTA R\$ 1.00	100%
Inclusão em cadastro cheque s/fundo	BANESPA/UNIBANCO BBV/BRASIL/NCNB BCN/BRADESCO BANDEIRANTES/REAL ITAÚ/CEF/HSBC	SANTANDER R\$ 6.82	CITIBANK R\$ 32.04	370%
Exclusão cadastro cheque s/fundo	CITIBANK/LLOYDS	NOSSA CAIXA R\$ 10.18	SAFRA R\$ 23.18	128%
Adiantamento a depositante	SUDAMERIS CITIBANK/LLOYDS	BRADESCO R\$ 6.50	BBV R\$ 20.00	208%
Débito automático	BRADESCO/LLOYDS BOAVISTA/HSBC UNIBANCO/BRASIL CITIBANK	BBV R\$ 1.00	MERCANTIL R\$ 5.80	480%
Cobrança por cheque	BCN/BRADESCO SANTANDER/BOSTON REAL/MERCANTIL UNIBANCO/BRASIL CITIBANK ITAÚ/NCNB/LLOYDS CEF/BOAVISTA	BANDEIRANTES R\$ 0.15	BBV R\$ 0.75	400%
Emissão de doc		LLOYDS R\$ 5.00	BCN R\$ 50.00	900%
Cartão magnético (cada 30 dias)	HSBC/MERCANTIL NCNB	LLOYDS R\$ 0.28	BCN R\$ 5.00	1686%

A tabela na pag. 6 demonstra claramente a grande variação nos preços das tarifas bancárias praticadas pelas instituições financeiras que chegam a 2.650%.

Como podemos observar na tabela da pag. 6, nenhum banco possui todos os serviços mais barato ou mais caros.

Na cesta de 15 produtos da tabela acima os bancos Itaú e Bradesco possuem cada um 3 serviços mais baratos, o que corresponde a 20% da cesta.

Os bancos Bandeirantes e BBV possuem cada um 3 serviços mais caros, o que corresponde a 20% da cesta, sendo que os bancos que possuem o maior número de itens mais caros.

Ressaltamos que alguns bancos não cobram determinados serviços os quais para efeito de cálculo (mais barato ou mais caro) não foram apuradas as variações percentuais.

Entre os bancos que mais isentam os clientes na cobrança das tarifas bancárias o Banco Lloyd é o primeiro com isenção de 7 serviços, seguindo-se o Banco HSBC com a isenção de 5 serviços.

O banco que menos isenta é o Banco Safra que não isenta nenhum serviço bancário, seguindo-se os bancos Banespa, Bandeirantes, Santander, Sudameris com a isenção de um serviço bancário, cada.

Vale lembrar que o fato do banco isentar a maior quantidade de serviços não significa que é o que cobra menos na cesta de produtos. No caso do banco Lloyds que isenta quase 50% das tarifas de serviços bancários ele está em 2º lugar na classificação, uma vez que as tarifas que o mesmo cobra acabam compensando a isenção de outras.

O mesmo vale para os bancos que menos isentam.

O fato de isentarem menos não significa que cobram mais na cesta de produto.

No caso do Banco Banespa que é um dos bancos que menos isentam o mesmo está classificado em 9º lugar no ranking uma vez que as demais tarifas que o mesmo cobra tem um custo menor.

MIGUEL JOSÉ RIBEIRO DE OLIVEIRA

Vice presidente da ANEFAC – Associação Nacional dos
Executivos de Finanças Administração e Contabilidade

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

** Artigo, "caput", com redação dada pela Lei nº 9008, de 21 03 1995*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo:

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (Art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo:

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo:

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

.....