

Minuta

## **PARECER N° , DE 2007**

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÔMICOS, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 595, de 2007 – Complementar, que *regulamenta a cobrança de tarifas por parte das instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.*

**RELATOR: Senador RENATO CASAGRANDE**

### **I – RELATÓRIO**

É submetido a esta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 595, de 2007 – Complementar, de autoria dos Senadores Ideli Salvatti e Flávio Arns, que tem por objetivo a regulamentação da cobrança de tarifas por parte das instituições financeiras.

A proposição, segundo seus autores, adota estratégia que *consiste em disciplinar a cobrança de tarifas de modo a equilibrar a desigual relação entre as instituições e os usuários de seus serviços*. Além disso, procura *tornar a cobrança de tarifas mais transparente*, já que *outro efeito importante da transparência é o aumento da concorrência entre as instituições por conta da menor passividade dos usuários*.

De modo geral, o projeto incorpora vários dispositivos – ou prevê dispositivos muito semelhantes – aos já contidos em Resoluções do Conselho Monetário Nacional. Quanto às determinações da Resolução nº 2.303, de 25 de julho de 1996, trazidas para o texto da proposição podem ser citadas: i) a obrigatoriedade de aviso com trinta dias de antecedência, ao Banco Central do Brasil e aos clientes, da criação de novo fato gerador ou da elevação do valor de tarifa ii) gratuidade da manutenção de conta de poupança e do fornecimento de cartão magnético, extrato mensal, fornecimento de um talão de cheques de vinte

folhas ao mês. Com inspiração na Resolução nº 3.402, de 6 de setembro de 2006, prevê a não-cobrança de tarifas para as movimentações das contas-salário, embora, para os fins da citada resolução, as possibilidades de movimentação sejam bem mais restritivas do que aquelas previstas no PLS em análise.

Quanto ao atendimento nas agências, a proposição impede a discriminação de tratamento entre clientes e não-clientes e prevê que o tempo de espera não poderá ser superior a trinta minutos, exceto se lei municipal dispuser diferentemente. Ainda quanto à proteção ao cliente-consumidor, o projeto prevê que as instituições serão responsáveis pelas perdas causadas aos usuários por falhas em seus procedimentos internos.

A proposição inova em relação ao ordenamento jurídico e regulamentar atual, ao dispor que o Banco Central levantará e divulgará, além da tarifa dos serviços individuais – o que já faz – também as tarifas cobradas por pacotes de serviço. As instituições também deverão fornecer esclarecimentos sobre tarifas cobradas mediante solicitação dos usuários. Para facilitar o acesso dos clientes a esse direito, as instituições deverão tornar disponíveis, nas agências e terminais eletrônicos, formulários padronizados pelo Banco Central para uso da clientela. Os esclarecimentos deverão ser fornecidos em até quinze dias úteis pelas instituições financeiras. Em caso de cobrança indevida de tarifa ou de outro tipo de débito, segundo alegação apresentada por cliente, o Banco Central deverá se pronunciar em, no máximo, trinta dias úteis, e deverá concluir pela devolução imediata, parcial ou integral, do valor indevidamente cobrado, ou pela exatidão da cobrança.

No penúltimo artigo, o PLS nº 595, de 2007 – Complementar, prevê que o Conselho Monetário Nacional regulamentará seus dispositivos. O último artigo da proposição é cláusula de vigência.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

## II – ANÁLISE

Em muito oportuna iniciativa, os Senadores Ideli Salvatti e Flávio Arns apresentaram o PLS nº 595, de 2007 – Complementar, que ora relato.

Preliminarmente ao exame de mérito da proposição, quero registrar que a iniciativa é absolutamente constitucional, tanto nos seus aspectos formais quanto nos materiais, pois trata de matéria cuja competência é da União e cuja iniciativa cabe ao Congresso Nacional. A tramitação como lei complementar é correta, pois permitirá que a proposta, se aprovada, seja um dos instrumentos de regulamentação do art. 192 da Constituição Federal, o que garantirá a supremacia de seus dispositivos sobre as decisões do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, que a ela deverão se conformar. A tramitação do PLS nº 595, de 2007, como lei complementar também evitará futuras controvérsias sobre sua efetiva abrangência em relação a normas hoje vigentes sobre tarifas bancárias, emanadas do Conselho Monetário Nacional, pois estas últimas não são compatíveis com alguns dos dispositivos que o projeto introduz. Além disso, observo que o texto obedece rigorosamente à técnica legislativa estabelecida na Lei Complementar nº 95, de 1998, e, ainda, que a proposição é adequada do ponto de financeiro e orçamentário, pois, a rigor, não tem qualquer repercussão sobre as contas públicas.

Feito esse preâmbulo sob as condições de admissibilidade da matéria, entro na discussão de mérito.

O objetivo da proposição é responder à angústia da sociedade brasileira frente à escalada das tarifas bancárias. A cobrança por serviços bancários, que praticamente não existia há uma década, vem se tornando um peso no orçamento do brasileiro.

Para se ter uma dimensão do problema, é útil citar o levantamento feito pela Fundação Procon de São Paulo acerca do custo das tarifas bancárias. Simulou a demanda de um cliente hipotético, que usaria alguns serviços essenciais para movimentar seus recursos através de conta corrente ao longo do ano. Segundo essa pesquisa, o custo das tarifas para esse cliente-padrão, em uma base anual, seria de R\$ 347,40. Esse valor significa 2,3% da renda anual de um trabalhador que recebe 3 salários mínimos. Como se vê, trata-se de um valor bastante significativo no orçamento das famílias brasileiras.

Outras evidências levam a concluir que o nível de concorrência efetiva no sistema bancário é muito baixo, o que tem propiciado às instituições financeiras, especialmente as maiores, fixar preços de tarifas muito acima dos custos, o que revelaria, segundo a teoria econômica, uma deficiência na competição.

Uma dessas evidências é o fato de que, entre junho de 1996 e junho de 2007, as receitas totais de serviços dos bancos, em termos reais – com base no valor de compra do real de junho de 1996 – aumentaram de R\$ 5,5 bilhões para quase R\$ 13 bilhões. Isso significa que mais que dobraram. De outra parte, as despesas com folha de pagamento, também em termos reais, usando a mesma metodologia, caíram de R\$ 12 bilhões para R\$ 10 bilhões no mesmo período. Ora, mesmo tendo havido essa forte redução no custo da mão-de-obra – o que só se explicaria pela substituição da mão-de-obra por tecnologia mais eficiente – os preços das tarifas e a amplitude de sua cobrança só fez aumentar.

Tem-se, portanto, a situação típica em que os ganhos de eficiência propiciados pelo avanço tecnológico, em vez de serem distribuídos de modo equânime entre empresas e a sociedade, estão sendo majoritariamente capturados unilateralmente pelas instituições financeiras.

Essa tendência pode ser comprovada por outra evidência. É o crescimento agressivo da rentabilidade sobre o patrimônio líquido (RoE na sigla em inglês) apresentado pelas instituições financeiras. Enquanto, na década de 90, a RoE dos cinco maiores bancos privados foi de 14,1% ao ano, a rentabilidade sobre o patrimônio líquido dos bancos Itaú e Bradesco – as duas maiores instituições privadas do País – foi, em média, desde 2000, de 30,6% e 26,2%, ao ano, respectivamente, ou seja, o dobro da daquela média histórica. Mais grave ainda, esse aumento de rentabilidade não tem sido homogêneo. Quanto maior a instituição, maior a lucratividade, o que aponta para o fato de que a atividade bancária apresenta, cada vez mais, ganhos de escala e de escopo.

De forma agregada, o patrimônio líquido total dos 50 maiores bancos elevou-se de R\$ 63,9 bilhões para R\$ 173,1 bilhões, de dezembro de 2000 a junho de 2007, a despeito da generosa política de distribuição de dividendos que praticam.

Por essas razões é que parabenizo os ilustres autores da proposição que tenho a honra de ora relatar, a Senadora Ideli Salvatti e o Senador Flávio Arns. Na justificativa, os autores, com muita propriedade, apontam que *atualmente, as receitas vindas da cobrança de tarifas correspondem a um terço do total do faturamento e são superiores às despesas administrativas. Como resultado, muitos clientes simplesmente deixaram de demandar serviços bancários, enquanto outros se sujeitaram ao aumento de tarifas em ritmo muito superior aos dos demais preços da economia.*

Comungo exatamente das mesmas preocupações que animaram os ilustres autores e compartilho de seus objetivos: disciplinar a cobrança de tarifas sem a criação de tabelamentos ou de interferências indevidas nas regras de mercado. Se não se pode, por um lado, confundir regulação que vise gerar efetiva competição – que é saudável se exercida com moderação e prudência – com intervenções atabalhoadas e contraprodutivas – como tabelamentos e tablitas –, por outro lado, também é equivocado assumir postura passiva, acreditando na virtude de um *laisser-faire* mítico, existente apenas na imaginação de alguns ingênuos bem intencionados e na argumentação de ideólogos bem pagos. O crescimento exponencial das tarifas e da rentabilidade dos bancos no Brasil não deixa dúvida: a atual regulação do setor bancário não é capaz de gerar um ambiente competitivo.

Diante dessa situação é que a Senadora Ideli Salvatti e o Senador Flávio Arns trouxeram esta proposição. E o fizeram com espírito de debater e contribuir. Destaco aqui a atitude magnânima com que ofereceram sua proposição ao debate e ao aperfeiçoamento: *É certo que o presente Projeto poderá receber muitas sugestões durante sua tramitação no Senado Federal e na Câmara dos Deputados, o que sem dúvida o livrará de suas incorreções. O mais importante, entretanto, é que o Projeto contribua para o debate do tema e para a solução do problema que a sociedade coloca diante de nós.*

Penso que esse Projeto, na sua essência e na sua intenção, não merece reparos. Pode, entretanto, ser aperfeiçoado em sua abordagem e ter seu alcance ampliado. É o que procuro demonstrar a seguir.

Sem embargo de trazer novidades importantes, a proposição, em boa parte, incorpora várias provisões hoje existentes no marco regulatório infralegal, especialmente o disposto nas Resoluções do Conselho Monetário Nacional nº 2.303, de 1996, e nº 3.402, de 2006,

É nesse aspecto que reside minha maior preocupação e é a partir dessa constatação que me dispus a oferecer algumas sugestões de aperfeiçoamento à proposta dos Senadores Ideli Salvatti e Flávio Arns. Se o atual marco regulatório fosse satisfatório ou suficiente, não haveria grande necessidade de o Congresso – e o Senado em particular – se debruçar sobre o problema do custo das tarifas. Entretanto, o que se constata, infelizmente, é que o marco regulatório atual não tem sido eficaz para coibir os abusos e para gerar um ambiente de efetiva competição no setor bancário.

Creio, portanto, que é preciso, mantendo os princípios que nortearam o trabalho dos ilustres autores, avançar um pouco mais.

Nessa direção é que proponho um substitutivo ao PLS nº 595, de 2007 – Complementar, com as seguintes características:

1. manter a liberdade de fixação de preços de tarifas por parte das instituições financeiras, respeitados os limites e condições previstos na Lei;
2. excluir do conceito de tarifas de serviços as receitas derivadas ou equivalentes a juros sobre operações ativas; administração de ativos remunerados de terceiros, de renda fixa ou variável; custódia de títulos e valores; corretagens sobre operações de câmbio, bolsas e derivativos; e receitas sobre operações de seguros;
3. instituir padronização das tarifas já existentes e necessidade de autorização do Banco Central do Brasil para criação de novas modalidades;
4. manter as atuais vedações à cobrança de tarifas e vedar:
  - a) a cobrança de pacotes de tarifas;
  - b) a cobrança de tarifas sobre abertura ou concessão de crédito;
  - c) a cobrança de tarifas sobre o pagamento antecipado de dívidas em financiamentos de prazo inferior a 36 meses ou em desacordo com regulamentação a ser estabelecida para tanto pelo Conselho Monetário Nacional, que deverá levar em conta o prazo remanescente da dívida, seu valor e a diferença das taxas na data do desembolso do empréstimo e na data do pagamento antecipado;
  - d) a cobrança de tarifas sobre a transferência de valores para contas do mesmo titular entre diferentes instituições financeiras;
  - e) a cobrança de tarifas sobre múltiplas operações que sejam resultado de limites de segurança ou de otimização de processos estabelecidos pela própria instituição financeira;

5. permitir a liberdade para concessão de reciprocidade aos clientes da instituição, desde que tais políticas sejam feitas por meio de descontos homogêneos, por cliente, em relação aos preços-base das tabelas de tarifa da instituição;

6. instituir cláusula penal administrativa equivalente a um real vezes o número de contas corrente e de poupança da instituição para cada evento de descumprimento da Lei.

O objetivo combinado desses dispositivos é tornar mais efetiva a regulação do mercado bancário, no que respeita à cobrança de tarifas, de modo a permitir maior competição e o florescimento da efetiva disputa de preços.

Nesse sentido, o princípio basilar da proposta é a liberdade de fixação de preços. No entanto, essa liberdade é mitigada, em linha com as descobertas mais recentes da teoria microeconômica. Um aspecto muito relevante tratado pela teoria e que é levado em conta no Substitutivo são os chamados custos de procura.

Os custos de procura são os custos suportados pelo consumidor para determinar quais são os fornecedores que melhor atendem a suas necessidades no que diz respeito a preço e a qualidade. Por exemplo, para que se saiba qual é o melhor fornecedor de pão nas redondezas de sua casa, um consumidor procura conhecer as padarias mais próximas, observando simultaneamente o preço e a qualidade, além de levar em conta a distância. Uma das características importantes dos custos de procura é que eles são tão mais relevantes quanto menor for o custo unitário do bem procurado e quanto menor for a diversidade de produtos que se quer comprar simultaneamente. Um exemplo interessante é o dos supermercados. Muitas vezes, em um supermercado há alguns preços mais baixos; no entanto, outros itens têm preços mais altos. Como os itens individualmente são de baixo valor e os custos de deslocamento e de tempo envolvidos são muito altos, não é muito racional que uma pessoa percorra vários supermercados antes de efetuar uma compra de vários itens. Se fizer isso, o ganho potencial possivelmente será muito menor que o custo do tempo gasto e do transporte.

O mesmo se dá com relação às tarifas bancárias. Como o valor individual dessas tarifas são de tal ordem que os custos de procura por menores preços podem ser superiores aos ganhos potenciais a serem auferidos, há grande

dificuldade para o consumidor optar por cotejar os preços. Além disso, os bancos oferecem serviços com grandes diferenças de nomenclatura, em diferentes cestas conjuntas, o que faz com que a comparação se torne virtualmente impraticável.

Por essa razão, para que haja efetiva competição nesse mercado, é preciso que a legislação e a autoridade reguladora reduzam os custos de procura. Isso pode ser feito por meio de padronização e limitação do número de itens. É com essa intenção que se introduziram dispositivos desse tipo no Substitutivo. Frise-se, novamente, que em nenhum momento, tal providência pode ser confundida com tabelamento, controle de preços ou intervenção espúria. Ao contrário, é uma providência que segue as mais modernas recomendações da teoria econômica no sentido de incitar à competição de preços.

Outro entrave importante à competição são os chamados custos de mudança. Os custos de mudança são aqueles decorrentes das despesas necessárias à mudança de fornecedor. Continuando no exemplo mais simples da padaria, não existe praticamente nenhum custo de mudança quando se muda o fornecedor de pães. No entanto, a mudança de um banco para outro traz embutidos grandes custos. Em geral, é preciso o preenchimento de vários documentos; é preciso esperar prazos para a confecção de cartões, talões de cheques e outros instrumentos de pagamento; são necessárias a inserção e a memorização de novas senhas e a readequação de várias outras rotinas, como mudança de cartões de crédito, sincronização dos débitos parcelados do cartão de crédito anterior; migração dos débitos automáticos feitos no antigo banco, etc.

Como se vê, os custos de se transferir de um banco para outro são muito elevados diante de possíveis ganhos sobre tarifas, que podem ser muito baixos. Além disso, as tarifas podem mudar de uma hora para outra, o que pode anular todo o esforço feito. Dessa forma, o cliente verdadeiramente racional, não troca de banco em razão de um menor custo de tarifas no curto prazo. É necessário que ele tenha uma garantia de que os ganhos de hoje não serão anulados amanhã. De outra maneira, os custos de mudança serão maiores que os potenciais benefícios.

Assim é que o projeto prevê a periodicidade mínima de um ano para a alteração dos preços de tarifas. Em um ambiente de baixa inflação, tal providência, que tem grande justificativa técnica do ponto de vista microeconômico, jamais pode ser confundida com um tabelamento ou um congelamento de preços.

Outros elementos importantes do Substitutivo são a proibição da cobrança da taxa de abertura de crédito (TAC) e a proibição da cobrança da taxa de liquidação antecipada (TLA) em empréstimos com prazo inferior a 36 meses. A TAC nada mais é do que uma forma velada de aumentar a taxa de juros efetiva dos empréstimos. Esse aumento velado da taxa de juros reduz a transparência do mercado e é uma medida anticompetitiva. A TLA só se justifica em empréstimos de mais longo prazo, em que a instituição financeira pode sofrer potenciais prejuízos por ter tomado recursos a uma taxa mais alta e ser ver premida a substituir em seus ativos uma operação mais rentável por uma menos rentável, o que geraria prejuízo em sua carteira. O projeto prevê que, para essas circunstâncias, haverá regulação do Conselho Monetário Nacional que vai calibrar o valor da tarifa da TLA de forma a ressarcir à instituição credora exatamente o custo derivado da diferença entre a taxa de juros do contrato e a taxa vigente no mercado no momento da liquidação antecipada. Se, por exemplo, no momento da liquidação antecipada, a taxa de juros for igual ou superior à praticada no momento da concessão, não será permitida a cobrança, porque, nesse caso, não existe justificativa econômica para tanto.

Alguns dispositivos do PLS nº 595, de 2007 – Complementares foram preservados não apenas em sua essência, mas quase que literalmente. São eles os artigos do Substitutivo de nºs 10 a 12, que tratam do tempo máximo de espera nos clientes nas agências, da vedação de discriminação entre clientes e não-clientes nessas dependências, do direito do cliente de requerer esclarecimentos sobre cobranças alegadamente indevidas e o tempo máximo de resposta dos bancos a esses questionamentos, bem como sobre o tempo máximo para que o Banco Central decida sobre a questão, caso ela seja levada àquela autarquia pelo cliente interessado, após os esclarecimentos da instituição financeira acionada.

Procurei, ao elaborar o Substitutivo, atingir por meios um pouco diferentes o mesmo objetivos dos autores do Projeto, os Senadores Ideli Salvatti e Flávio Arns: tornar as tarifas módicas para o consumidor bancário sem ferir os princípios da livre concorrência. Na verdade, o que procurei fazer foi introduzir a verdadeira livre concorrência nesse mercado. Quero, novamente, render minha homenagem aos autores por sua sensibilidade política, por trazerem a esta Casa tema de tão transcendente importância. Quando iniciativas como essa são propostas, iniciativas que procuram aliviar a dura carga diária do cidadão, é que esse Senado e este Congresso crescem na opinião pública e ocupam o lugar que merecem na consciência popular.

### III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 595, de 2007 – Complementar, na forma do seguinte substitutivo:

### **PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 595 (SUBSTITUTIVO), DE 2007 – Complementar**

Regulamenta o art. 192 da Constituição Federal, dispondo sobre a cobrança de tarifas por instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** É livre a fixação de preços das tarifas por serviços prestados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, observados os limites e as condições previstos nesta Lei.

*Parágrafo único.* Para os fins desta Lei, as rendas decorrentes das seguintes rubricas não são consideradas tarifas e não se incluem em seu escopo normativo:

I – juros efetivos sobre operações ativas;

II – administração de ativos remunerados de terceiros, de renda fixa ou variável;

III – custódia de títulos e valores;

IV – corretagens e comissões sobre operações de câmbio e as realizadas em bolsas de valores, mercadorias, futuros e outros mercados assemelhados; e

V – corretagens e administração de seguros de qualquer espécie.

**Art. 2º** Somente poderão ser cobrados os serviços prestados por instituições financeiras constantes de relação padronizada editada pelo Conselho Monetário Nacional.

**Art. 3º** São vedados:

I – o estabelecimento de tarifas para conjuntos de serviços ou operações (os chamados “pacotes de serviços”), independentemente da periodicidade em que sejam prestados ou para a qual sejam oferecidos;

II – o uso de qualquer artifício baseado na existência de tabelas de serviços agregados que implique um custo total para serviços agregados inferior à somatória dos valores cobrados para cada tipo de operação individualmente;

III – a oferta conjugada de serviços que possam ser prestados individualmente como expediente para a cobrança de tarifa agregada por múltiplos serviços ou operações;

IV – a cobrança de tarifas sobre:

a) a manutenção de contas correntes, de investimento ou de poupança;

b) a emissão e a reemissão de cartões de movimentação financeira, exceto nos casos de perda e furto ou de qualquer evento de responsabilidade do correntista;

c) a renovação de contratos de crédito rotativo, de cadastros ou de cartões de movimentação financeira em periodicidade inferior a dois anos;

d) a transferência de valores entre contas dos tipos descritos na alínea *a*, entre diferentes instituições, desde que tenham idêntica titularidade, admitidas, para esse fim, apenas as de titularidade singular ou dupla;

e) abertura ou encerramento de contas dos tipos definidos na alínea *a*;

f) abertura ou concessão de crédito;

V – o estabelecimento simultâneo de múltiplos preços unitários, discriminados por cliente ou categoria de clientes, para uma mesma operação ou serviço, exceto nos limites e na forma prevista no art. 3º.

§ 1º Fica também vedada a cobrança de tarifa ou encargo, sob qualquer denominação, sobre o pagamento antecipado, total ou parcial, de

dívidas contratadas oriundas de contratos firmados no âmbito do Sistema Financeiro Nacional.

§ 2º Excetuam-se do disposto no § 1º os contratos de financiamento com prazo superior a trinta e seis meses, observado o disposto nos § 3º.

§ 3º O Conselho Monetário Nacional regulamentará a cobrança de tarifas sobre o pagamento antecipado de dívidas oriundas de contratos previstos no § 2º deste artigo, levando em consideração na elaboração da metodologia de cálculo, necessariamente, apenas o prazo e o valor remanescentes e a diferença entre a taxa média da modalidade do empréstimo em questão no mês do desembolso do empréstimo ou da consolidação do débito e a vigente no mês do pagamento antecipado, quando positiva.

**Art. 4º** Na cobrança de tarifas por serviços prestados, são admitidas políticas de reciprocidade a clientes, desde que estruturadas exclusivamente na forma de um mesmo desconto percentual, de livre escolha da instituição concedente, sobre todas as tarifas unitárias por ela praticadas.

**Art. 5º** Alterações nos valores das tarifas, ainda que incidentes apenas sobre parcela dos serviços ofertados pela instituição, devem ser feitas com periodicidade mínima de um ano e devem ser comunicadas aos clientes com antecedência mínima de noventa dias.

§ 1º Entende-se que a comunicação deve ser feita de modo a atingir parcela substancial dos clientes da instituição e levada a efeito com a intensidade normal dos demais esforços de marketing por ela empreendidos.

§ 2º O Conselho Monetário Nacional poderá definir regras específicas para o cumprimento do disposto neste artigo.

**Art. 6º** Eventuais limites de valores ou números de operações por período, nos casos de saque ou transferência de valores, derivados de políticas de segurança ou de qualquer outro interesse de otimização operacional da instituição, não podem resultar em aumento de custos para o cliente, em relação à situação em que as operações fracionadas fossem feitas de modo unitário, na ausência de tais limites.

**Art. 7º** O descumprimento de qualquer dos dispositivos desta Lei implicará, para cada ocorrência de descumprimento, multa equivalente ao produto de um real vezes o número de contas correntes e de poupança de diferentes titularidades administradas pela instituição financeira transgressor na data da autuação.

*Parágrafo único.* A interposição de recurso administrativo contra decisão do Banco Central que importe multa não suspenderá sua execução.

**Art. 8º** O Banco Central do Brasil poderá impugnar cláusulas ou atos e as cobranças feitas em decorrência destes, que se constituam em estratégias ou artifícios de burla aos preceitos desta Lei.

**Art. 9º** Relativamente ao atendimento nas agências:

I – as instituições não poderão utilizar critérios diferenciados para clientes e não-clientes;

II – o tempo de espera não poderá superar dez minutos, salvo determinação distinta em lei municipal.

**Art. 10.** As instituições fornecerão esclarecimentos sobre tarifa cobrada ou outro tipo de débito em conta realizado em conta, mediante solicitação do correntista.

§ 1º As instituições deverão deixar disponíveis aos clientes, nas agências e terminais eletrônicos, formulários padronizado de requerimento de esclarecimento padronizado pelo Banco Central do Brasil.

§ 2º Os esclarecimentos serão fornecidos no prazo de quinze dias úteis, por intermédio das agências ou de terminal eletrônico, a critério do usuário.

**Art. 11.** O Banco Central decidirá no prazo de quinze dias úteis após petição do interessado, instruída com as justificativas apresentadas pela instituição argüida, sobre a alegação de cobrança indevida a que se refere o art. 10.

*Parágrafo único.* A decisão será instruída levará em conta a existência ou não de autorização expressa do usuário ou relação contratual legítima e concluirá pela devolução imediata, alteração ou exatidão da tarifa ou débito objeto da discórdia.

**Art. 12.** Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator