

# Balcão do CONSUMIDOR

## SÉRIE TIRE SUAS DÚVIDAS

Para que a compra e a venda de produtos e serviços ocorra adequadamente, conheça seus direitos e deveres como consumidor.

### AGÊNCIAS BANCÁRIAS CONTA CORRENTE

Os bancos e seus serviços são estruturas fundamentais para a maioria das pessoas, mas muitas vezes a sociedade desconhece algumas características essenciais que compõem o serviço bancário. Um desses expoentes é o fato de que todo brasileiro tem direito a uma conta corrente livre de tarifas, segundo a Resolução 3919/2010 do Banco Central.

### DICAS:

- Essa é uma modalidade conhecida como "serviços essenciais", e garante gratuitamente uma quantidade limitada de operações mensais. Caso o consumidor exceda o número de operações ou utilize uma que não consta da lista, o mesmo deve pagar a tarifa avulsa correspondente a esse serviço.

- Para abrir uma conta de Serviços Essenciais, ou alterar a conta atual para esta modalidade, basta ir até a agência bancária e realizar a solicitação.
- O banco não pode dificultar ou negar o pedido de um cliente à conta de serviços essenciais. Caso isso ocorra, faça uma reclamação formal ao SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e à ouvidoria do banco e denuncie ao Banco Central.
- A conta de serviços essenciais inclui, gratuitamente, as seguintes operações:
  - 4 saques mensais
  - 2 extratos mensais
  - 2 transferências (entre contas da mesma instituição) mensais
  - 10 folhas de cheques mensais
  - Compensação de cheques
  - Cartão com função de débito
  - Consultas ilimitadas via internet
  - Extrato consolidado

Consumidor (a), fique atento! Você também é um fiscal da lei. Caso seus direitos não sejam respeitados, denuncie aos órgãos competente.

## ONDE RECLAMAR?

### Balcão do Consumidor - Passo Fundo

BR 285 Km 292,7 - Campus I. Bairro São José

Passo Fundo/RS

CEP: 99052-900

Telefone: (54) 3316-8518

E-mail: [consumidor@upf.br](mailto:consumidor@upf.br)

### PROCON - Passo Fundo

Av. Gen. Neto, N° 443 - 5° Andar - Centro

Passo Fundo - RS, 99010-023

CEP: 99010-023

Telefone: (54) 3313 - 1818

E-mail: [procon@pmpf.rs.gov.br](mailto:procon@pmpf.rs.gov.br)

### MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL:

Reclamações coletivas de consumo

R. Bororós, 89 - Vila Lucas Araújo,

Passo Fundo - RS

CEP: 99010-000

Telefone: (54) 3313-5330



**PPGDireito**  
Programa de Pós-Graduação  
em Direito  
Faculdade de Direito - FD