

# Os bancos e você

Como se  
**defender**  
dos abusos  
dos bancos

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

**CONTRAF**  
Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro

**CUT**  
Bancários

**Sindicato dos  
Bancários de Brasília**

**FETECUT**  
Centro Norte



O guia “Os bancos e você – Como se defender dos abusos dos bancos” é uma publicação da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da Central Única dos Trabalhadores (Contraf-CUT) e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).



Rua Libero Badaró, 158 - 1º Andar - Centro - CEP 01008-000 - São Paulo/SP  
Telefone: (011) 3107-2767 – [www.contrafcut.org.br](http://www.contrafcut.org.br)  
**Presidente:** Carlos Alberto Cordeiro da Silva



Rua Desembargador Guimarães, 21 - Água Branca – CEP 05002-000 - São Paulo/SP  
Telefone: (011) 3874-2150 – [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)  
**Coordenadora executiva:** Lisa Gunn



**Sindicato dos Bancários de Brasília**

SHCS EQ 314/315 - Bloco A - Asa Sul - Brasília (DF) - CEP 70383-400  
Telefone: (61) 3262-9090 – [www.bancariosdf.com.br](http://www.bancariosdf.com.br)  
**Presidente:** Rodrigo Britto

Apoio:



O preparo deste documento contou com a colaboração de vários profissionais do Idec e da Contraf-CUT, tanto na parte técnica quanto na redação dos textos.

**Edição e revisão final:** Brasil Expressa Comunicação **Projeto gráfico e editoração eletrônica:** Alexandre P. Campos Fº  
**Capa:** Valdo Virgo **Ilustrações:** Marcio Baraldi **Impressão:** Bangraf **Tiragem:** 5 mil exemplares

Abril de 2011 - 1ª Edição



Você tem a liberdade de copiar, distribuir, transmitir e remixar toda esta publicação ou partes dela, desde que atribua a autoria original ao Idec e à Contraf-CUT.





## Sindicato dos Bancários de Brasília



### DIRETORIA EXECUTIVA

#### Presidente

Rodrigo Lopes Britto (BB)

#### Secretário-geral

André Matias Nepomuceno (BRB)

#### Secretário de Finanças

Enilson Cardoso da Silva (Caixa)

#### Secretário de Administração

Edmilson Wanderley Lacerda (Itaú Unibanco)

#### Secretária de Imprensa

Rosane Maria Gonçalves Alaby (Santander)

#### Secretária de Assuntos Parlamentares

Maria Aparecida Sousa (BRB)

#### Secretário de Assuntos Jurídicos

Rafael Zanon (BB)

#### Secretário de Política Sindical

Saulo Rodrigues dos Santos (BB)

#### Secretário de Cultura

José Garcia de Sousa Rocha (Bradesco)

#### Secretária de Assuntos com a Comunidade

Louraci Moraes dos Santos (Itaú Unibanco)

#### Secretária de Saúde e Condições de Trabalho

Fabiana Uehara Proscholdt (Caixa)

#### Secretário de Formação Sindical

Wandeir Souza Severo (Caixa)

#### Secretário de Estudos Socioeconômicos

Antonio Eustáquio Ribeiro (BRB)

#### Secretário de Divulgação

Jeferson Gustavo Pinheiro Meira (BB)

Antonio Abdan (Caixa)

Cenira Rodrigues de Freitas (BRB)

Cristiano Alencar Severo (BRB)

Eduardo Araújo de Souza (BB)

Eliete Boaventura Sant'Anna (BB)

Elza Maria de Oliveira (BB)

Francinaldo Araújo Costa (Caixa)

Hélio Gregório da Silva (BB)

Kleyton Guimarães Moraes (BB)

Luana Regina Euzébia da Silva (BB)

Maíra Dalana Araújo Fialho (BRB)

Manoel Francisco Duque de Sousa (BRB)

Márcio Teixeira (Bradesco)

Maria Auxiliadora de Oliveira Silva (Caixa)

Ossama Ali Yousef R. Fares (BB)

Paulo Frazão (Piqui) (HSBC)

Peterson Gomes de Miranda (BB)

Raimundo Dantas (HSBC)

Reinaldo Cardoso Freitas (Caixa)

Renato Shalders (Caixa)

Roberto de Sousa (Itaú Unibanco)

Rogério Fernandes Dias (BB)

Romero Silveira de Carvalho (Caixa)

Sandro Silva Oliveira (Itaú Unibanco)

Sarah França Rocha de Lima (Caixa)

Talita Régia da Silva (Cooperforte)

Vanessa Sobreira Pereira (Caixa)

Wadson Francisco dos Santos Boaventura (BB)

Waldir Fonseca Braga (Caixa)

Washington Henrique da Silva (Itaú Unibanco)



O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é uma associação de consumidores fundada em 1987, sem fins lucrativos nem vínculos com empresas, governos ou partidos políticos. Seus recursos vêm majoritariamente da contribuição dos seus associados e do apoio de agências internacionais de financiamento.

A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo. O Instituto luta para que todos tenham acesso a bens e serviços essenciais para o desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira. Para isso, o Idec orienta e informa os consumidores sobre seus direitos, promove campanhas e mobiliza a opinião pública, participa de fóruns nacionais e internacionais, testa e avalia produtos e serviços, move ações judiciais contra empresas e governos (sempre ações civis públicas, que beneficiam toda a população), edita a Revista do Idec, distribuída mensalmente a todos os associados, e mantém o portal [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br).



Criada em janeiro de 2006, a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da Central Única dos Trabalhadores (Contraf-CUT) tem como objetivo representar as diversas categorias envolvidas em atividades do sistema financeiro. Muitas delas permanecem à margem da Convenção Coletiva Nacional dos Bancários, embora realizem serviços contratados por empresas que fazem parte das holdings controladas por bancos. Entre esses profissionais, além de bancários e financeiros, encontram-se promotores de vendas, securitários, especialistas em tecnologia da informação, funcionários de bolsas de valores, entre outros. A Contraf-CUT representa nas negociações sindicais todos os trabalhadores que fazem parte do processo de intermediação financeira com o intuito de equiparar seus direitos e ampliar suas conquistas.





# A serviço da cidadania

A diretoria do Sindicato dos Bancários de Brasília, ciente da importância do respeito aos direitos do consumidor, oferece ao público, por intermédio deste manual, mais uma contribuição para a defesa dos direitos do consumidor dos serviços e produtos bancários.

Segundo dados recentes divulgados pelo Banco Central e pelo Procon, os bancos lideram o topo da lista de reclamações de usuários e clientes. O maior índice de queixas está relacionado à qualidade do serviço de atendimento das instituições, devido à carência de bancários. Outro problema sério é a cobrança abusiva de tarifas por serviços prestados e as elevadas taxas de juros praticadas.

Os bancos, em geral, nem sempre se atêm à lei, ora ignorando de fato os direitos do consumidor, ora recorrendo mesmo à Justiça, com o intuito de se manterem intocáveis. Exemplo disso foi quando propuseram uma Ação Direta de Inconstitucionalidade no Supremo Tribunal Federal (STF), para se verem desobrigados a cumprir o Código de Defesa de Consumidor (CDC). O movimento sindical bancário e a sociedade reagiram denunciando esta manobra e contribuindo efetivamente para que esta ação fosse derrotada em 2006 pela ampla maioria dos juízes do STF.

Com o entendimento de que as instituições financeiras devem sim se submeter às leis de defesa do consumidor e com o objetivo de trazer luz sobre os assuntos que interferem no cotidiano do consumidor bancário, desde como proceder na abertura e no encerramento de uma conta, por exemplo, até orientações sobre aplicações financeiras, é que o Sindicato publica esta cartilha.

Resultado de minucioso trabalho de parceria entre a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da CUT (Contraf-CUT) e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), este manual serve, sobretudo, como um guia para os usuários bancários se defenderem dos abusos do sistema financeiro. Embasado em um amplo leque de parâmetros legais que regulam as relações entre bancos e clientes, este guia vem facilitar de forma prática e efetiva a vida de clientes, cidadãos e cidadãs que se sentirem lesados pelas empresas financeiras.

Não hesite em denunciar eventuais abusos e não permita ofensas aos seus direitos. Reclame junto aos serviços de ouvidoria dos bancos e junto ao Banco Central pelo telefone 0800-979-2345 (ligação gratuita, das 8h às 20h nos dias úteis) ou pela internet, em [www.bcb.gov.br/?FALECONOSCO](http://www.bcb.gov.br/?FALECONOSCO).

O Sindicato, que sempre atuou na defesa d@s bancári@s, inclusive enquanto consumidores de serviços financeiros, há muito tem como bandeira de luta a ampliação do horário de atendimento ao público, com a criação de dois turnos de trabalho, respeitando-se a jornada legal de 6 horas, e a contratação de mais bancári@s, como meios de fazer os bancos exercerem de fato sua responsabilidade social. Com esta cartilha, nos colocamos também à disposição da sociedade para prestar informações sobre a busca de seus direitos. Em caso de dúvida, ligue para a Secretaria Geral da entidade – (61) 3262-9018, ou mande um e-mail – [sindicato@bancariosdf.com.br](mailto:sindicato@bancariosdf.com.br).

Esta é mais uma contribuição do Sindicato a serviço da cidadania.

Boa leitura!



**Rodrigo Britto**  
Presidente do Sindicato dos Bancários de Brasília

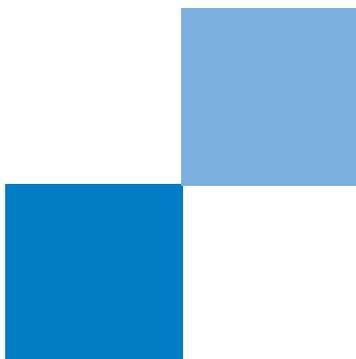
# Sumário

1. COMO ESCOLHER SEU BANCO .....	9	• Consequências para quem entrou no cadastro de restrições	
• Dicas e observações		• Cheque sustado	
2. ABERTURA DE CONTA		• Bloqueio do uso de talão	
De Depósito e Poupança .....	11	6. CARTÃO MAGNÉTICO .....	25
• Documentos necessários		• Medidas de segurança	
• Exija o contrato		• Senha	
• Cuidados ao preencher um contrato		• Substituição	
• Cláusulas consideradas abusivas		• Cartão de crédito	
• Depósito inicial		• Clonagem	
3. MOVIMENTANDO A CONTA .....	15	• Roubo, perda ou furto	
• Saques		• Envio sem solicitação	
• Depósitos		• Fatura	
• Extrato		• Liquidação antecipada	
• Que documentos guardar?		7. TARIFAS BANCÁRIAS .....	31
4. PAGAMENTOS .....	17	• As obrigações dos bancos	
• Horário de recebimento de contas		• Serviços essenciais	
• Débito automático em conta-corrente, com autorização do cliente		• Serviços prioritários	
• Pagamento por telefone		• Serviços especiais	
• Boletos		• Serviços diferenciados	
5. O CHEQUE .....	19	• Contas-salário	
• Cheque pré-datado		• Manutenção de contas abertas por ordem judicial	
• Extravio de talão de cheque		8. ATENDIMENTO .....	35
• Cheques sem fundo e cadastro de restrições		• Atendimento prioritário	
		• Porta giratória	
		• Horário de atendimento dos bancos	



• Filas - dicas	
• Caixas automáticos /eletrônicos cuidados especiais	
• Serviços on-line	
• Ouvidorias	
• Venda casada	
• Cobrança constrangedora	
9. APLICAÇÕES .....	39
Perguntas importantes na hora de investir	
Algumas aplicações disponíveis nos bancos	
• Poupança	
• Fundo de Investimento	
• CDB (Certificado de Depósito Bancário)	
CDB Pós-fixado	
CDB Prefixado	
10. TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO .....	41

11. EMPRÉSTIMOS/ CRÉDITOS .....	43
• Empréstimo consignado	
Dicas para contratação	
• Cheque especial	
Cuidado com os juros!	
12. LEASING .....	47
Rescisão contratual	
13 ENCERRANDO A CONTA .....	49
• Instruções para o encerramento de conta-corrente	
14 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DOS BANCOS .....	51
ANEXOS - Modelos de cartas .....	52
PROBLEMAS COM SEU BANCO?	
SAIBA COMO RECLAMAR .....	58



# 1. Como escolher seu banco



Ao escolher seu banco, procure observar:

- localização
- qualidade do serviço e do atendimento
- quais as exigências de renda mínima e de depósito inicial
- quantidade de funcionários para atender adequadamente
- preços das tarifas bancárias
- qualidade da segurança
- se oferece os serviços que mais lhe interessam – como caixas automáticos, atendimento por telefone, pela internet, etc. – e a que custo (ver item “Tarifas Bancárias”)



Veja a seguir algumas dicas para auxiliá-lo nessa escolha:

**a)** Consulte o site ou tabelas fixadas nas agências bancárias sobre as tarifas avulsas e os pacotes de serviços oferecidos. As tarifas mais comuns para a movimentação de uma conta bancária são: cadastro, saque, extrato, folhas de cheques, transferências, DOC/TED. Fique atento se o valor da tarifa é diferente para uso no guichê ou caixa e nos terminais eletrônicos.

**b)** Determine o banco/agência/local onde será aberta a conta.

**c)** Defina antecipadamente o pacote de serviços que atenda as suas necessidades. Ao abrir a conta manifeste o seu interesse pelo pacote e solicite a data para o débito mensal da tarifa.

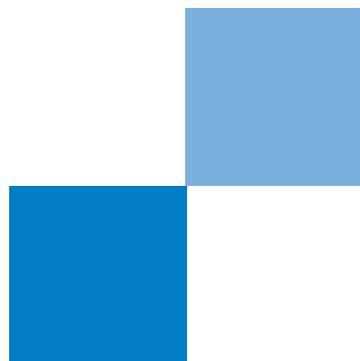
**d)** Confira os documentos necessários para a abertura de conta corrente ou poupança, os

valores exigidos para depósito inicial e se é exigida renda mínima.

**e)** A abertura de conta não deve ser vinculada à contratação de serviços, como seguros, títulos de capitalização, cartões de crédito. Você não é obrigado a aceitar propostas de venda casada para abrir conta (ver item “Venda Casada”).

**f)** Preste muita atenção ao assinar documentos. Caso não entenda o que está escrito, questione. Exija sempre uma cópia desses documentos, é um direito seu.

**Observação:** Lembramos que as exigências dos itens acima podem variar de uma agência para outra (ainda que sejam de um mesmo banco).



Os bancos e você - Como se defender dos abusos dos bancos



# 2. Abertura de conta de depósito e poupança

## 2.1 Documentos necessários

- Carteira de identidade/RG
- CPF (Cadastro de Pessoas Físicas, antigo CIC)
- Comprovante de residência
- Comprovante de renda ou declaração de rendimentos IRPF para profissionais autônomos

A maior parte dos bancos exige apenas esses documentos, mas pode haver a necessidade de outros, como, por exemplo, referências pessoais.

**Atenção:** A abertura de conta bancária obriga o banco a fornecer um contrato e termo de adesão ao pacote de serviços.

## 2.2 Exija o contrato

Quando se abre uma conta corrente ou uma caderneta de poupança é fundamental exigir o contrato. É ele que estabelece os direitos e deveres de ambas as partes, indica como será a relação consumidor/instituição, quais serviços serão oferecidos, as tarifas cobradas, etc. Se o

banco se negar a lhe fornecer uma cópia do contrato, faça uma reclamação por escrito (veja modelo da carta).

O consumidor deverá ter conhecimento prévio do contrato; caso contrário, não será obrigado a submeter-se aos seus termos.

O contrato deve ser redigido de forma clara e precisa, para facilitar o entendimento do consumidor.

Conforme os arts. 1º, 2º e 12º da Resolução 2.025/93, bem como a Resolução 2.747/00, do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BC)<sup>1</sup>, é dever da instituição financeira fornecer cópia do contrato de abertura de conta (ficha proposta) com a identificação completa do depositante/ consumidor e informações detalhadas sobre:

I - saldo exigido para manutenção da conta;

II - condições estipuladas para fornecimento de talonário de cheques;

III - obrigatoriedade de comunicação, devidamente formalizada pelo depositante, sobre qualquer alteração nos dados cadastrais e em seus documentos pessoais;

IV - inclusão do nome do depositante no



Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), nos termos da regulamentação em vigor, no caso de emissão de cheques sem fundos, com a devolução dos cheques em poder do depositante à instituição financeira;

V - informação de que os cheques liquidados, uma vez microfilmados, poderão ser destruídos;

VI - procedimentos a serem observados com vistas ao encerramento da conta de depósitos;

VII - comunicação prévia, por escrito, da intenção de rescindir o contrato;

VIII - prazo para adoção das providências relacionadas à rescisão do contrato;

IX - devolução, à instituição financeira, das folhas de cheque em poder do correntista, ou de declaração de que ele as inutilizou;

X - manutenção de fundos suficientes, pelo correntista, para o pagamento de compromissos assumidos com a instituição financeira ou decorrentes de disposições legais;

XI - expedição de aviso da instituição financeira ao correntista, admitida por meio eletrônico, com a data do efetivo encerramento da conta de depósitos à vista.

## 2.3 Cuidados ao preencher um contrato

a) Responda a todos os itens com cuidado e não deixe nenhum campo em branco.

b) Inutilize com um risco os itens que não precisam de respostas.

c) Não assine o contrato (ou qualquer outro documento) em branco.

## 2.4 Veja o que o contrato e suas cláusulas não podem conter

O CDC em seu artigo 51 enumera um rol de cláusulas contratuais consideradas abusivas, ou seja, nulas. A seguir alguns exemplos:

- Modificação unilateral do contrato;
- Cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas abusivas e coloquem o consumidor em desvantagem, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
- Cláusula que estabeleça a impossibilidade, a exoneração ou atenuação da responsabilidade do banco (fornecedor) por problemas de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implique renúncia ou disposição de

*1. As resoluções e circulares do CMN/BC citadas neste guia são as que estavam em vigor em janeiro de 2011. Como há mudanças frequentes dessas normas, aconselhamos o leitor a verificar a regra vigente na época em que for necessário citá-la em carta ou outro documento. O site do BC [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br) dispõe de uma busca das normas (circulares, cartas circulares, portarias, resoluções, etc.) onde consta, inclusive, se está vigente ou não.*



direitos. Exemplo: Um banco que se exime, numa das cláusulas, de qualquer responsabilidade decorrente do uso do cartão magnético, por falha de seu sistema. Uma vez constatada falha na computação de eventual movimentação feita pelo consumidor, a instituição deverá responder, nos termos da lei, pelos prejuízos causados.

Importante: Caso você tenha de entrar com uma ação judicial contra o banco, o que prevalece é o domicílio do consumidor (conforme artigo 101, inciso I do CDC) e

nenhum outro determinado pelo banco ou pelo contrato.

## 2.5 Depósito inicial

O valor do depósito inicial exigido varia conforme a instituição e, ainda, entre agências de um mesmo banco (mas de diferentes bairros). Isso porque os bancos classificam seus clientes por faixa de renda e existem diferentes tipos de agência para diferentes clientes – ainda que não seja correto.



# 3. Movimentando a conta

## 3.1 Saques

Os saques, no caixa das agências e nos caixas automáticos, têm limites de valor. Os saques até R\$ 5 mil em caixas das agências podem ser realizados sem aviso prévio ao banco. Acima desse valor a agência deve ser comunicada com 24 horas de antecedência. Nos terminais eletrônicos o limite é estabelecido de acordo com o perfil da conta do consumidor e pelo horário de realização de saques (limitado entre 6 horas e 22 horas, por questão de segurança).

Se você quiser sacar uma grande quantidade, deve considerar alternativas como o cheque administrativo (emitido pelo próprio banco) ou o DOC (utilizado para transferência de valores entre bancos diferentes, realizado no prazo de 24 horas).

Para valores acima de R\$ 5 mil, você deve, necessariamente, utilizar-se do TED (Transferência Eletrônica Disponível, feita no mesmo dia). Assim, pode transferir grandes quantias de um banco para outro com muito mais segurança.

**Importante:** caso precise sacar uma grande quantia em dinheiro, avise a agência com um ou dois dias de antecedência (pode ser por telefone) para que o banco provisione os valores.

## 3.2 Depósitos

Se você vai realizar um depósito na conta de outra pessoa, leve os seguintes dados:

- Nome da pessoa ou instituição (beneficiário do depósito);
- Número do banco;
- Número da agência do beneficiário;
- Número da conta-corrente do beneficiário.

Para depositar cheques de terceiros na sua conta, saiba que há um prazo de um a três dias até que sejam compensados (dependendo do valor e da praça).

**Atenção:** enquanto os cheques não forem compensados, você não pode considerá-los como parte de seus fundos.



Existem alternativas aos caixas das agências para fazer depósitos. Essas operações variam de banco para banco e incluem os caixas automáticos e os “depósitos rápidos”, nos quais coloca-se o dinheiro ou os cheques para depósito em envelopes.

Embora não sejam processados imediatamente, a data do depósito tem de ser a mesma do protocolo fornecido pela máquina.

Ao optar por essa forma, o cliente deve saber que os valores só estarão disponíveis em sua conta após conferência e processamento pelo banco, que tem até às 23h59min do dia para fazê-lo.

Lembre-se de solicitar o comprovante de depósito no caixa ou retirá-lo do terminal eletrônico para se prevenir de possíveis erros de processamento ou prazo.

### 3.3 Extrato

O extrato é um instrumento fundamental de sua conta corrente, pois mostra o que está sendo lançado na conta (saques, depósitos, tarifas, cheques que são debitados, devolvidos, etc.).

Por lei, você tem o direito a dois extratos gratuitos por mês emitidos pelos terminais eletrônicos. Caso sejam confusos, denuncie.

Se necessitar de mais extratos, informe-se sobre os valores que serão cobrados, consulte a internet ou telefone gratuitamente.

Atenção: além dos extratos mensais, os bancos devem encaminhar anualmente (até o

dia 28 de fevereiro), sem cobrança, o extrato unificado das tarifas praticadas no ano anterior.

### 3.4 Que documentos guardar?

É recomendável guardar documentos básicos, que podem ser úteis em algumas situações:

- Os contratos. Exemplos: os contratos de abertura de conta corrente, de poupança, de aquisição de produtos (como aplicações) ou contratação de serviços junto ao banco
- Os extratos de conta corrente
- As apólices de seguro
- Os canhotos de talão de cheque
- Comprovantes. Exemplos: comprovante de sustação de cheques, de cartas enviadas ao banco, de encerramento de conta.

**Atenção:** Vale ressaltar que os bancos possuem todos os cheques microfilmados. Portanto, para comprovar um pagamento feito com um cheque seu, basta saber a data de liquidação.

# 4. Pagamentos

Os bancos não são obrigados a receber o pagamento de qualquer conta, somente aquelas em que houver convênio entre o banco e a empresa/concessionária.

Os títulos de cobrança de outros bancos, que não o seu, só podem ser pagos na rede credenciada até o vencimento. Após, apenas na instituição financeira responsável pela cobrança. Havendo convênio entre o banco e a empresa credora, os bancos são obrigados a receber as contas não apenas de seus clientes, mas também de usuários.

As contas de serviços públicos (como gás, água, telefone, energia elétrica) devem ser aceitas por qualquer instituição financeira, independentemente da data de vencimento, desde que haja convênio firmado para o pagamento.

## 4.1 Horário de recebimento de contas

Os bancos são obrigados a receber o pagamento de contas, para as quais existe o convênio, durante o expediente bancário. Não se pode estabelecer horário para pagamentos. Fora do horário de atendimento é possível pagar contas, que não estejam vencidas, pelos terminais eletrônicos e internet banking.

Consulte no banco o horário disponível para pagamento de contas.

## 4.2 Débito automático em conta-corrente, com autorização do cliente

Por meio do débito automático, o cliente autoriza que suas contas sejam pagas automaticamente nas respectivas datas de vencimento.

Procedimentos:

- Para começar a utilizar o serviço, além de combinar com o banco, é fundamental avisar a empresa que será paga pelo débito automático.
- Verifique constantemente se há fundos suficientes para o débito dessas contas.
- No primeiro mês de uso do serviço confira se o débito foi efetuado (para não correr o risco de ficar inadimplente, imaginando que a conta foi paga automaticamente).
- Acompanhe esse serviço, por extrato ou pelos comprovantes de débito automático que chegam pelo correio, para ter certeza de que está funcionando corretamente.
- Verifique se há taxas pelo serviço.
- Caso tenha tido problemas relativos a débito de valores incorretos (por exemplo, ligações telefônicas não efetuadas), comunique-



se com o SAC da empresa fornecedora dos serviços e peça a compensação do valor.

### 4.3 Pagamento por telefone

Você pode optar por esta forma de pagamento.

**Observe:**

- as tarifas cobradas
- geralmente os bancos exigem que você se cadastre para utilizar os serviços
- há a necessidade de cadastrar uma senha para esse fim.

É importante requisitar um comprovante de pagamento pelo correio ou conferir em seu extrato se o débito foi feito corretamente. Por precaução, anote dia e hora em que foi atendido e o nome do funcionário.

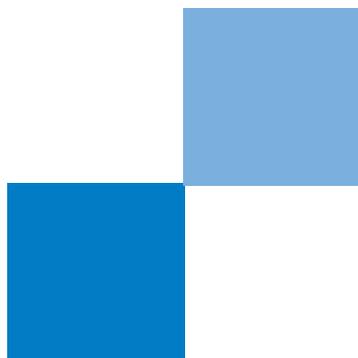
Normalmente, esses serviços são terceirizados e muitas vezes o funcionário não está bem preparado para atendê-lo. Você tem o

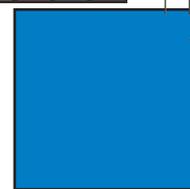
direito de ser atendido por um bancário, pois é o profissional mais adequado ao atendimento.

### 4.4 Boletos

É ilegal cobrar do consumidor as despesas relativas ao processamento, à emissão e ao recebimento de carnês, boletos, contas/faturas de serviços públicos, impostos e tributos municipais, estaduais e federais. Esses custos são inerentes à própria atividade do credor e a responsabilidade pelo pagamento é estabelecida em contratos ou convênios entre os credores e a instituição financeira, que não podem estabelecer qualquer obrigação ao consumidor (arts. 39, V e 51, IV - CDC).

Em 2010, foi aprovada nova Resolução do CMN/BC (3.919/10), além da Carta Circular 3.349/08, determinando que as instituições financeiras não cobrem pelos boletos emitidos ao consumidor, conforme já prevê o CDC.





# 5. O cheque

O cheque é uma ordem de pagamento à vista, mas não existe lei que obrigue uma pessoa ou empresa a aceitá-lo. Por isso, nem todos os estabelecimentos comerciais aceitam pagamento com cheques. Entretanto, se o estabelecimento não aceitá-lo, deve dar grande visibilidade à informação, para que o consumidor conheça a condição antes de entrar na loja.

Por força de Resolução do CMN/BC (3.919/2010), é expressamente proibida a cobrança de tarifa para compensação ou pagamento de cheque de qualquer valor.

Sobre a cobrança do talonário, a mesma norma diz que o banco não pode cobrar pela emissão mensal de talão de cheques com pelo menos dez folhas, se essa foi a escolha do cliente. O consumidor pode escolher entre o talão e o cartão eletrônico.

## 5.1 Cheque pré-datado

O cheque pré-datado (ou pós-datado) é uma invenção informal do comércio, uma maneira mais fácil e rápida de se fazer crediário, já que prevê sua compensação numa data futura. Mas exige cuidados especiais por parte de quem emite. Pela Lei do Cheque (lei nº 7.357/85), qualquer cheque pode ser

descontado no momento de sua apresentação ao banco, já que é considerado um pagamento à vista. No entanto, por força dessa utilização, usual e costumeira, a Justiça reconhece que o cheque pré-datado não pode ser apresentado antes da data combinada com o fornecedor. Isto porque se trata de um contrato não escrito em que o fornecedor se compromete a receber o valor em parcelas sucessivas e nas datas de vencimento combinadas. Isso pode ser inferido do art. 30 do CDC e da Súmula 370<sup>2</sup> do STJ.

Vale enfatizar que o cheque pré-datado tem valor de contrato sempre que representa *relação de consumo* e, assim, não pode ser desrespeitado pela outra parte (quem recebeu o cheque). Mas, atenção: se você emite um cheque pré-datado que não se refere a uma relação de consumo (para um amigo, por exemplo), ele não tem valor de contrato.

### Cuidados no preenchimento:

- O cheque pré-datado deve ser sempre nominal e deve conter a expressão “não à ordem” (não pode ser transferido pelo beneficiário);
- Deve ser cruzado (dois traços oblíquos e paralelos determinam que ele só pode ser depositado);

2 Súm. 370 STJ: “caracteriza dano moral a apresentação antecipada do cheque pré-datado”.



- Conter a data em que será depositado – independentemente da data da compra, mesmo que o estabelecimento comercial afirme o contrário.
- Nunca assine atrás do cheque pré-datado. Com a assinatura, ele pode ser entregue a terceiros que por sua vez, poderão depositá-lo antes da data programada.
- Esse tipo de cheque só deve ser emitido quando você conhece bem o comerciante e tem certeza de que será apresentado ao banco como o combinado.
- Anotar no verso a finalidade do cheque, a data combinada para sua apresentação, a parcela à qual se refere, o número da nota fiscal, o valor total da compra, etc.
- Fazer constar, na Nota Fiscal relativa ao negócio, os números dos cheques, seus valores e as datas combinadas para apresentação.

**Observação:** caso o cheque pré-datado seja depositado antes da data programada, você poderá recorrer ao Juizado Especial Cível para fazer valer seus direitos. Lembre-se de que, nesse caso, a culpa não é do banco, mas de quem depositou o cheque.

## 5.2 Extravio de talão de cheque

Um talão pode ser extraviado antes da entrega ao cliente (às vezes, sem que ele saiba), dentro do próprio banco, ou quando é enviado pelo correio. Em ambos os casos, a

responsabilidade é do banco, que deve avisar seu cliente.

- Se o talão de cheque for extraviado dentro do banco, a instituição tem de avisar o cliente para que tome as devidas providências. Isso porque o talão pode ser utilizado por terceiros e o consumidor vir a ser protestado por falta de fundos. De qualquer maneira, o banco é o responsável pela guarda e proteção do talonário.
- Após ser avisado, o consumidor deve se comunicar por escrito com o gerente do banco (verifique o nome completo), por meio de carta protocolada, exigindo resposta sobre quais as providências que serão adotadas.
- Se o extravio ocorrer por problemas no correio e você não receber o talão no prazo previsto, contate com o banco. Avise o SAC da instituição, por telefone, sem se esquecer de anotar o nome do atendente, o dia, a hora e o número da ocorrência. Depois, faça uma reclamação por escrito e protocole no banco aos cuidados do gerente (verifique o nome completo).

**Atenção:** Nos dois casos acima, se você for prejudicado e o problema não for solucionado amigavelmente, recorra à justiça.

## 5.3 Cheques sem fundo e cadastro de restrições

Ao utilizar seu talão, verifique seu saldo em conta-corrente. Emitir cheque sem fundos é



crime de estelionato, de acordo com o código penal, e pode dar prisão de um a cinco anos, além de outras consequências para o emitente.

Após ser devolvido pela primeira vez, um cheque sem fundos pode ser reapresentado ao banco. Se for devolvido pela segunda vez, o nome do emitente pode ser levado para os cadastros de restrições, que são:

- CCF - Cadastro de emitentes de cheques sem fundos do Banco Central.
- Serasa - Centralização de Serviços Bancários. É um banco de informações cadastrais, com cobertura em todo o território nacional
- SPC - Serviço de Proteção ao Crédito.

## 5.4 Consequências para quem entrou no cadastro de restrições

- Os estabelecimentos comerciais que consultam o banco de dados do SPC não aceitam mais seus cheques. Os financiamentos que o consumidor solicitar junto a bancos ou comércio também ficam cortados.
- O banco deixa de fornecer talões e você só pode movimentar sua conta com cartão magnético. Dependendo do banco, sua conta poder ser encerrada.
- Fica muito difícil abrir conta em outro banco, em qualquer lugar do país.
- Quem recebe o cheque sem fundo pode levá-lo a protesto no “Cartório de Protestos” – uma medida que expõe o emitente a sanções graves se não efetuar o pagamento.





## Como “limpar” o nome:

- O nome sai automaticamente dos cadastros de restrições depois de cinco anos. É o que diz o CDC (artigo 43, parágrafo 1º).

- A qualquer momento, o emitente pode limpar seu nome, desde que quite o cheque. Para regularizar a situação, ele deve comparecer pessoalmente à agência bancária com o cheque que foi devolvido ou o extrato que comprove sua compensação. O banco fica obrigado por lei a enviar, automaticamente, ao BC o pedido de exclusão de seu nome do cadastro.

- Se o cheque tiver ido a protesto, os serviços de proteção ao crédito podem exigir que o emitente apresente certidão de cancelamento do protesto ou certidão negativa. A certidão será obtida após o pagamento do cheque. O emitente pode comparecer ao cartório, pagar o valor e a taxa de protesto ou fazer o pagamento direto ao credor. Neste caso, o cartório exigirá uma carta de anuência assinada pelo credor.

**Observação:** Na maioria dos casos, o próprio banco de dados tem serviços de orientação e auxílio para que você mesmo limpe seu nome. Se for preciso, procure ajuda de profissional idôneo. Não se deixe levar por propaganda do gênero “limpamos seu nome”, cada vez mais comuns.

## Direitos do consumidor:

- O nome do consumidor não pode ser mandado para o cadastro de restrições da Serasa ou do SPC sem seu prévio conhecimento (conforme o artigo 43, parágrafo 2º do CDC).

- No caso de haver devolução indevida de um cheque (que tem fundo) pelo banco, o emitente tem direito de ser indenizado por danos morais e materiais, devendo, se necessário, recorrer à justiça.

- O consumidor também tem o direito a exigir judicialmente indenização de quem levou seu nome para o cadastro, por danos morais e materiais, caso seu nome continue a figurar em qualquer cadastro de restrições depois de já solucionado o problema (conforme o artigo 6º, inciso VI do CDC).

- É obrigatório que os cadastros permitam ao consumidor o acesso a todas as informações sobre ele, incluindo as fontes. É crime, punido com prisão de 6 meses a 1 ano, impedir que ele tenha acesso a esses registros.

- Caso o consumidor encontre em bancos de dados informações erradas a seu respeito, poderá exigir a imediata correção. O responsável pelo banco de dados deverá comunicar a alteração aos eventuais destinatários destas informações em cinco dias. É crime, punido com pena de prisão de 6 meses a 1 ano, não corrigir imediatamente informações erradas que prejudiquem o consumidor.



- Informações sobre dívidas prescritas ou a elas relacionadas, que de alguma forma impeçam ou dificultem o acesso do consumidor a novo crédito, não podem ser fornecidas pelos cadastros de proteção ao Crédito.

(Referência legislativa: arts. 43, caput, §§ 1º, 2º, 5º, 72, 73, CDC).

## 5.5 Cheque sustado

Um cheque pode ser sustado, ou seja, receber uma oposição, ou contraordem, por vários motivos, entre eles, o furto ou o roubo. Só é admitida a sustação para cheques preenchidos e se pedida pelo emitente ou pelo beneficiário do cheque. Os bancos não podem impedir ou

### Como proceder nos casos de Roubo/Furto/Perda:

1º) Avise o banco imediatamente por telefone (anotando a hora e o nome do atendente) e entregue a justificativa por escrito o mais rápido possível.

2º) Providencie um B.O. na delegacia mais próxima ou pela internet.

3º) Preencha formulário específico para o caso, assinando-o e justificando o motivo pedido. Uma cópia do B.O. pode ser anexada à justificativa.

limitar o direito do emitente de sustar o pagamento de um cheque. No entanto, podem cobrar tarifa pela sustação, cujo valor deve constar da tabela de serviços prioritários da instituição (de acordo com a Resolução 3.919/10 e 3.512/10, a sustação/revogação de cheques é uma tarifa padronizada e com fator gerador de cobrança que compõe os serviços prioritários).

**Observação:** *Se o consumidor pretende sustar um cheque usado para pagar um produto ou serviço que não se mostrou adequado ou eficiente, esgotadas todas as tentativas amigáveis com o fornecedor (devidamente documentadas), é recomendável que faça a sustação com auxílio de um advogado (é necessário muito cuidado para tal procedimento, já que o consumidor pode vir a responder por crime de estelionato) ou consulte um organismo de defesa do consumidor para ser orientado.*

### Direitos do Consumidor:

- Protesto de cheques sustados: Se isso ocorrer, o consumidor pode recorrer à justiça para fazer valer os seus direitos, pleiteando em juízo indenização pelos prejuízos materiais e morais sofridos.

- Aceitação de cheques de emitentes que já têm cheques sustados. Se você realiza corretamente os procedimentos para a sustação de um cheque, os outros cheques de sua emissão deverão ser aceitos pelo comércio.



- Pagamento, pelo banco, de um cheque sustado: o cliente deve ser ressarcido após a comprovação da falha do banco.
- Pagamento, pelo banco, de um cheque roubado, furtado, adulterado ou com assinatura falsa. O procedimento anterior deve ser observado, ou seja, cabe ao banco ressarcir o consumidor, desde que a culpa não seja do correntista.

Por precaução, você pode carregar consigo cópia do pedido de sustação (preenchido no banco) que especifique o número do cheque sustado. Se mesmo assim algum comerciante não aceitar seu cheque, motivado pela sustação de outro, recorra a um organismo de defesa do consumidor ou reclame junto ao Juizado Especial Cível.

### **Importante:**

Período em que um cheque fica sustado: A sustação ou oposição pode ser feita por meio de uma solicitação provisória e, posteriormente, de uma confirmação; vigora por prazo indeterminado e é permitida ao banco apenas uma cobrança de tarifa compreendida as fases de solicitação provisória, de confirmação e de eventual anulação do pedido (de acordo com a Circular 3.512/10).

## **5.6 Bloqueio do uso de talão**

Sua conta pode ser bloqueada por devolução de cheques sem fundos.

Nestes casos o banco é obrigado a informá-

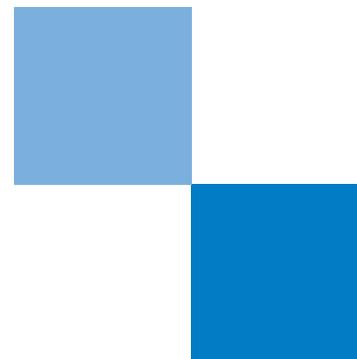
lo sobre essa situação.

Se você não for avisado, reclame por escrito. Exija resposta do banco, é seu direito.

### **Importante:**

Os bancos mantêm um histórico de ocorrências de seus clientes, que pode ser consultado, por exemplo, para decidir sobre concessão de crédito, o desbloqueio ou não de sua conta, etc.

O desbloqueio do talão depende de procedimentos que variam de banco para banco. Nesses casos, verifique quais as exigências para o desbloqueio. Esteja ciente de que o desbloqueio pode não ser imediato.



# 6. Cartão magnético

O cartão magnético é nominal, exclusivo e intransferível, oferecido aos correntistas por meio de contrato assinado entre cliente e banco.

Com ele é possível realizar todas as transações bancárias.

**Atenção:** assim que você receber o cartão, assinhe no verso e verifique se é preciso desbloqueá-lo (informe-se junto ao banco)

## 6.1 Medidas de segurança com seu cartão magnético

- Guarde o cartão em lugar seguro e não deixe junto à senha;
- Proteja seu cartão da umidade, da exposição ao sol, de objetos metálicos ou pontiagudos e de campos magnéticos (ímãs, telefones celulares, televisores, microcomputadores, controle remoto, etc.);
- Ao escolher os números de sua senha, evite sequências que outros possam reconhecer (data de nascimento, número de telefone, placa de automóvel, etc.);
- Não forneça sua senha para terceiros, mesmo que se identifiquem como funcionários do banco. A senha garante que só você poderá utilizar o cartão;
- Não permita que outros o utilizem;

- Leve sempre consigo o número do telefone da Central de Atendimento de seu banco/agência;
- Em caso de roubo ou extravio, peça seu cancelamento imediatamente por telefone. Procure ter anotado o número do SAC (0800) do banco, este canal possibilita o registro gravado da ocorrência, a opção de falar com o atendente em 60 segundos e de receber o protocolo da ligação (Decreto do SAC 6.523/08). Em caso de furto ou roubo, além do cancelamento do cartão, vá à delegacia mais próxima e registre um B.O.;

- Após efetuar pagamento com o cartão, peça a via do comprovante e verifique se o valor está correto;
- Verifique o valor oferecido pela agência para seu limite de saque. O limite serve tanto para cartão como para talão de cheques. Evite manter um limite muito alto, pois em caso de furto ou assalto, poderá haver saques até esse limite.
- Evite portar o cartão magnético quando ele não é necessário

## 6.2 Senha

O fornecimento da senha é que libera a utilização do cartão magnético. Ela é de uso pessoal e intransferível e não deve ser



revelada nem aos funcionários do banco. Você deve memorizá-la. Caso tenha de mantê-la anotada, não a deixe junto do cartão. Os bancos não se responsabilizam se for compartilhada com terceiros.

É responsabilidade do banco qualquer movimentação com cartão eletrônico roubado/furtado, exceto quando o próprio consumidor facilita essa utilização - por exemplo, se fornece a senha a outros ou quando a anota junto com

o cartão. A manutenção do sigilo da senha e demais dispositivos de segurança é responsabilidade do consumidor.

### 6.3 Substituição

A substituição do cartão magnético só poderá ser cobrada se pedida pelo consumidor por motivo de perda, roubo, danificação ou outro motivo independente da vontade do





fornecedor (de acordo com a Resolução 3.919/10, do CMN/BC).

## 6.4 Cartão de crédito

O cartão de crédito oferece uma forma de comprar bens e serviços, mesmo que o consumidor não tenha recursos disponíveis no momento da aquisição. Isto porque o cartão substitui o “dinheiro vivo” ou cheque nas transações comerciais e o que você gasta deverá ser pago só na data do vencimento da próxima fatura. Esta data é determinada pelo cliente (por exemplo, após o recebimento de seu salário).

### Importante

Quando o cliente não tem recurso para pagar a fatura do cartão de crédito, entra no crédito rotativo que, apesar de possibilitar o pagamento da dívida em parcelas, tem taxas de juros altíssimas.

O preço à vista em dinheiro ou cheque deve valer para o pagamento com cartão. Há decisões judiciais nesse sentido. Portanto, se o lojista insistir em cobrar mais para pagamento com cartão, reclame junto a um órgão de defesa do consumidor.

As tarifas que podem ser cobradas para cartões de crédito também estão disciplinadas pela Resolução 3.919/10, do CMN/BC. Desde março de 2011, apenas cinco tipos delas podem ser cobradas:

- Anuidade;

- Segunda via de cartão (ver adiante item 6.4.2 para casos de cartões múltiplos);
- Retirada em dinheiro (no Brasil ou exterior);
- Pagamento de contas (água, luz, telefone, gás, tributos, boletos de cobrança, etc.) na função crédito;
- Avaliação para concessão de crédito em caráter emergencial, sempre a pedido do cliente e por meio de atendimento pessoal.

Ainda em relação a essas tarifas de cartão de crédito, os eventuais aumentos só podem ocorrer, desde que informados ao BC, um ano após o último reajuste divulgado e devem ser comunicados ao consumidor com 45 dias de antecedência.

Os cartões de crédito são classificados em dois tipos: básico (nacional e internacional) e diferenciado. Apenas para os cartões do tipo diferenciado é permitida a cobrança de anuidade diferenciada e a associação a programas de benefícios e recompensas, sempre devidamente informados em contrato com detalhes quanto à forma de sua utilização.

### 6.4.1 Clonagem

A administradora de cartões de crédito tem responsabilidade objetiva, isto é, responde independente de culpa por qualquer problema ocorrido com os serviços que presta. É responsável por todo e qualquer prejuízo causado ao consumidor em razão da falha na prestação do serviço como, por exemplo,



clonagem ou falsificação grosseira de assinatura por terceiros, como decorrência de furto, roubo ou extravio. No entanto, a administradora é responsável desde que o consumidor não tenha facilitado tais ocorrências.

Qualquer compra feita com cartão clonado (copiado) é de inteira responsabilidade da administradora, que tem o dever de garantir a segurança no uso desse meio de pagamento, conforme artigos 14 e 20 do CDC.

### 6.4.2 Roubo, perda ou furto

De acordo com a responsabilidade objetiva, a administradora de cartões de crédito responde por toda e qualquer falha na prestação do serviço, independentemente do consumidor ter contratado um seguro pessoal. Em caso de roubo, perda ou furto do seu cartão de crédito, a primeira providência é comunicar o fato à administradora do cartão e pedir o bloqueio ou o cancelamento. Recomenda-se que o consumidor anote o número do protocolo de atendimento e solicite à administradora um fax que comprove o bloqueio ou cancelamento. O segundo passo é ir a uma Delegacia de Polícia e fazer um BO. Nos casos de furto, a ocorrência pode ser feita on-line.

Caso seja necessária uma segunda via de cartão de crédito com outras funções (débito ou movimentação de poupança), não pode ser cobrada mais de uma tarifa pelo fornecimento do cartão correspondente às outras funções,

aplicando-se sempre a de menor valor (Resolução 3.919/10, do CMN/BC).

Apesar de algumas administradoras terem em seus contratos com o consumidor uma cláusula que o responsabiliza por gastos realizados antes do bloqueio do cartão, essa é uma cobrança indevida, pois fere o artigo 39, inciso V e o artigo 51, inciso IV do CDC. É de responsabilidade da loja e da administradora conferir a assinatura do cliente na hora da compra.

Outro problema é quando o consumidor paga a fatura de um cartão de crédito e só percebe depois que lhe foi cobrado uma compra que não realizou. Nesse caso, o valor pago deve ser restituído em dobro pela administradora, conforme o artigo 42 do CDC.

### 6.4.3 Envio sem solicitação

Qualquer produto enviado ou serviço prestado ao consumidor sem sua solicitação prévia é considerado como amostra grátis e não existe obrigação de pagamento. No caso do cartão de crédito, o envio sem solicitação isenta o consumidor do pagamento da anuidade. O envio ou a entrega ao consumidor de qualquer produto ou o fornecimento de qualquer serviço sem solicitação prévia é prática abusiva e proibida (art. 39, III e Parágrafo único - CDC).

O Idec, entretanto, orienta que o consumidor inutilize o cartão de crédito e comunique essa providência ao fornecedor



(veja modelo de carta: *Cancelamento de cartão enviado sem solicitação prévia*).

#### 6.4.4 Fatura

É direito básico e fundamental do consumidor (artigos arts. 6.º, III e 52 - CDC) a informação detalhada, adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Informações como valor da despesa efetuada, identificação do estabelecimento comercial, taxa de câmbio para despesas em moeda estrangeira, valor de eventuais créditos, valor mínimo para pagamento, taxas de juros praticadas e data de vencimento da fatura são obrigatórias.

A já citada resolução do CMN/BC (3.919/10) também estabelece as informações mínimas que devem constar da fatura ou demonstrativo mensal do cartão:

I - limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação;

II - gastos realizados com o cartão, por evento, inclusive quando parcelados;

III - identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores;

IV - valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio do cartão;

V - valor dos encargos a ser cobrado no mês seguinte no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura; e

VI - Custo Efetivo Total (CET), para o

próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação.

#### O roteiro para análise das informações pode ser simplificado assim:

**Fatura** = saldo anterior - total de crédito + total de débitos.

✓ Saldo anterior: refere-se ao valor total da fatura anterior.

✓ Total de crédito: é o pagamento efetuado sobre a fatura anterior, que pode ser total ou parcial.

✓ Total de débitos: inclui novas compras; o saldo da dívida anterior e encargos (juros), no caso de o cliente não ter entrado no crédito rotativo, ou seja, não pagou integralmente a fatura anterior.

Esses itens resumem a situação do comprador e servem para compor a próxima fatura. Se for pago o total, não há valores para passar para o próximo período.

#### Encargos contratuais/ financiamento:

Juros e outras taxas que remuneram a administradora e as instituições que a financiam.

✓ Multa de mora: devida no caso de atraso de pagamento da fatura anterior. Não pode ser maior que 2%.



✓ **Juros de mora:** devidos no caso de atraso de pagamento da fatura anterior; são contados da data do vencimento à do pagamento, na base de 1% ao mês pró-rata (ou 0,033% por dia de atraso).

✓ **Despesas de compra:** compras efetuadas no período.

✓ **Outros três itens** devem ser observados: “Total Brasil” e “Total Internacional” (Exemplo: caso de viagens ao exterior ou compra pela internet em sites estrangeiros. O cliente paga de acordo com a cotação do dólar no dia da emissão da fatura). Ambos formam o “Total desta fatura”. O terceiro é o campo do “Pagamento mínimo”, que você pode fazer se optar pelo crédito rotativo.

No caso de falta de informação na fatura, envie uma carta à administradora do cartão com aviso de recebimento (AR) e solicite o que falta (veja o modelo de carta).

### **A fatura não chegou até a data do vencimento:**

Mesmo que o consumidor não receba a conta, é obrigação pagá-la na data do vencimento, sob pena de acréscimo de juros e multa. Nesse caso, cabe ao cliente ligar para a administradora para saber o valor e o procedimento para quitação. É imprescindível guardar o comprovante do pagamento avulso e consultar a administradora para saber se o depósito foi

registrado e qual é o novo saldo. Se este não tiver sido modificado, remeta cópia do comprovante para a administradora.

### **6.4.5 Liquidação antecipada**

O consumidor pode optar pelo pagamento antecipado, total ou parcial, de uma fatura em atraso. Nesse caso, deve-se procurar a administradora e pedir a redução proporcional dos encargos, nos termos do art. 52 do CDC (associados do Idec podem solicitar ao setor de atendimento modelo de carta para este caso). Caso a empresa não se manifeste, o titular do cartão pode pagar sem a redução proporcional e depois pleitear, na Justiça, se necessário, o ressarcimento de pagamento indevido.



# 7. Tarifas bancárias

Os bancos são obrigados a afixar quadro, em local visível, com a relação de serviços sobre os quais são cobradas tarifas e os respectivos valores.

Segundo o BC, a cobrança de uma nova tarifa ou seu aumento deverá ser informado ao consumidor com, no mínimo, trinta dias de antecedência (ver modelo de carta para contestar alteração na tarifa sem prévio aviso). De acordo com a Resolução 3.919/10 e a **Circular 3.512/10**, os bancos não podem criar ou cobrar novas tarifas sem aprovação e aviso prévio do BC. Portanto, ao não reconhecer a tarifa no site do BC, reclame.

Porém, para o CDC, o aumento ou a mudança de tarifa de forma unilateral são ilegais. O que se permite é o reajuste das tarifas de acordo com índice definido em contrato e periodicidade definida na lei.

Desde 31 de março de 2008 os bancos são obrigados a divulgar, nas agências e sites, as tarifas praticadas, desde que entrou em vigor a regulamentação do CMN/BC sobre tarifas bancárias.

Algumas mudanças foram bem-vindas, como a padronização da nomenclatura das tarifas e a proibição da cobrança de tarifa por cheque compensado.

Outras mudanças mais recentes impedem a cobrança da chamada tarifa de renovação

cadastral (Circular do CMN/BC 3.512/10), que era cobrada a cada 6 meses, e também proíbem o repasse pelos bancos da cobrança de emissão de boleto ou ficha de compensação (modelo de carta). Esta última decisão, da 4ª Turma do STJ, foi divulgada em 23 de fevereiro de 2010, e reafirma a ilegalidade da cobrança, ainda que conste em contrato. A Resolução 3.919/10 do CMN/BC também proíbe a cobrança de tarifa pela emissão de boletos, carnês e assemelhados.

Atualmente, os serviços bancários relacionados a conta-corrente de depósitos à vista e a contas de depósitos de poupança de pessoas físicas estão classificados pelo BC em quatro categorias:

## 7.1 Serviços essenciais

Para os quais é vedada a cobrança de tarifa:

### **I - Conta-corrente:**

- a) fornecimento de cartão com função débito;
- b) fornecimento de 10 folhas de cheques/mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques;
- c) fornecimento de segunda via do cartão acima referido, exceto nos casos de perda, roubo, danificação e outras situações às quais o banco não deu causa;



**d)** realização de até 4 saques/mês no caixa, inclusive por cheque ou cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;

**e)** fornecimento de até 2 extratos com a movimentação do mês por meio de terminal de autoatendimento;

**f)** realização de consultas na internet (bankline);

**g)** realização de duas transferências mensais entre contas na própria instituição, no caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;

**h)** compensação de cheques;

**i)** fornecimento aos clientes pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, de extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta-corrente e/ou em conta de depósitos de poupança.

## **II - Conta poupança:**

**a)** fornecimento de cartão para movimentação;

**b)** fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de perda, roubo, danificação e outras situações às quais o banco não deu causa;

**c)** realização de até dois saques/mês, no caixa ou no terminal de autoatendimento;

**d)** realização de até duas transferências para conta de depósitos de mesma titularidade;

**e)** fornecimento de até 2 extratos com a movimentação do mês;

**f)** realização de consultas pela internet;

**g)** fornecimento aos clientes pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, de extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta-corrente e/ou em conta poupança.

## **7.2 Serviços prioritários**

---

Relacionados à conta-corrente e à conta poupança, transferências, operações de crédito e cadastro que deverão seguir uma nomenclatura padronizada, para possibilitar identificação de forma clara no extrato. É permitida a cobrança de tarifa por estes serviços.

## **7.3 Serviços especiais**

---

Que possuem legislação e regulamentação específicas como Crédito Rural, Sistema Financeiro de Habitação, Mercado de Câmbio, podendo ser cobradas tarifas de acordo com a legislação própria.

## **7.4 Serviços diferenciados**

---

Em que se admite a cobrança de tarifa, desde que haja um contrato explícito entre cliente e instituição. Entre esses serviços estão os relacionados a aluguel de cofres, entrega em domicílio, extrato e talão de cheques enviado pelo correio, cartão de crédito e outros serviços prestados a pessoas físicas.



## 7.5 Contas-salário

A conta-salário, apesar de não ser movimentável com cheques, traz vantagens ao titular, basicamente, no que se refere à isenção de tarifas sobre prestação de serviços.

Desta forma, os bancos não podem cobrar tarifas relativas à manutenção de conta, saques totais ou parciais (limitados a 5 por crédito), fornecimento de cartão magnético (exceto nos casos de perda, roubo, danificação ou qualquer motivo que não seja de responsabilidade do banco), consultas ao saldo ou extrato dos últimos 30 dias nos terminais de autoatendimento ou no caixa (2 por mês) e, ainda, a transferência do valor integral do crédito para outra instituição financeira. No

caso de transferência para conta da mesma instituição, também é proibida a cobrança de tarifa pela transferência de valor parcial do crédito.

Entretanto, é permitida a cobrança de renovação cadastral semestral se o consumidor fizer alguma atualização de dados, como mudança de endereço ou telefone.

A conta-salário pode ser movimentada com o cartão magnético de débito e para pagamento de faturas e boletos, sendo permitido o débito automático. Também é possível, neste tipo de conta, a contratação de empréstimo, financiamento e arrendamento mercantil.

Cabe ressaltar que fato de destinar uma conta para recebimento de salário não a torna conta-salário. Conforme a lei, a conta-salário é





aberta mediante contrato entre o empregador e o banco e somente a empresa contratante pode lançar créditos na conta-salário, sendo proibido crédito de qualquer outra origem.

Para o funcionário público de órgão que possui contrato ou convênio de folha de pagamento com o banco, o oferecimento da conta-salário passou a ser obrigatório, independentemente da data do contrato (a partir de 2 de janeiro de 2009).

Entretanto, conforme permite a própria lei, a implementação efetiva desta modalidade de conta para o setor público poderá ocorrer até 2 de janeiro de 2012. O funcionário deve se informar no RH do órgão empregador se existe ou não convênio com a instituição financeira.

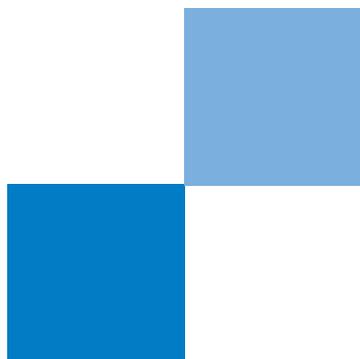
Essas disposições estão previstas nas Resoluções 3.402/2006, 3.424/2006 e 3.338/2006, do CMN/BC.

## 7.6 Manutenção de contas abertas por ordem judicial (depósito em juízo)

**Não podem sofrer cobrança de tarifas.**

### Atenção:

- Antes de abrir uma conta-corrente, compare as tarifas de diferentes bancos.
- Solicite ao gerente o descritivo do pacote de serviços contratado e estude a alteração para o pacote adequado à sua necessidade.
- Exija seus direitos! Se o pacote de serviços essenciais for suficiente, procure sua agência para contratá-lo. Assim, você economiza, pois são serviços gratuitos.
- Para gastar menos com tarifas, utilize o débito automático em vez de saque e consulte o extrato pela internet ou pelo telefone.



# 8. Atendimento

O consumidor pode escolher o tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade. Não há obrigação de utilizar terminais ou caixas eletrônicos em vez dos caixas convencionais. Além disso, o banco não pode determinar nenhum tipo de canal de atendimento e restringir as escolhas do consumidor.

Cabe à rede bancária obedecer às normas legais quanto à acessibilidade no que tange a adaptação dos edifícios, pois se destinam ao uso coletivo e o cumprimento das obrigações relativas às barreiras de comunicação, isto é, facilitar o acesso a pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva. Também acessibilidade aos caixas e aos terminais de autoatendimento, bem como facilidade de circulação.

Atenção: Jamais peça ajuda aos seguranças da agência, pois não são bancários e por isso não vão resolver seu problema.

## 8.1 Atendimento prioritário

Pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo têm direito ao atendimento prioritário.

O BC estabelece que o atendimento prioritário se dá aos idosos com idade igual ou

superior a 65 anos. No entanto, o Idec entende que vigora a idade estipulada pelo Estatuto do Idoso (60 anos), que também prevê o atendimento prioritário nas instituições públicas e privadas.

Referência legislativa: arts. 1º e 3º, § único, I, da Lei 10.741/2003 - Estatuto do Idoso.

## 8.2 Porta giratória

Com base no artigo 5, X da Constituição Federal, o consumidor não pode ser submetido a constrangimento, ameaça ou vexame em virtude dos dispositivos de segurança adotados pelas instituições financeiras, como é o caso da porta giratória. É assegurado o direito à indenização pelo dano material e moral que possam causar.

## 8.3 Horário de atendimento dos bancos

Como regra, o horário mínimo de expediente para o público será de 5 horas diárias ininterruptas, com atendimento obrigatório no período de 12h às 15h, horário de Brasília. Esse horário pode apresentar variações, dependendo da cidade onde está localizada a agência. Nas capitais, o horário fixado é geralmente das 10h às 16h.



## 8.4 Fila

Uma forma de evitar filas é programar o horário de ir ao banco. Algumas dicas simples:

- Organize as datas de vencimento de suas contas e pague o maior número delas de uma só vez;
- Evite o quinto dia útil de cada mês, porque, em geral, é o dia reservado para pagamento de salários;
- Evite o dia 10 de cada mês, data de vencimento de vários tributos e mensalidades
- Procure saber na sua agência os dias e horários de menor movimento.
- Existem várias opções às filas: máquinas de autoatendimento, caixas automáticos, serviços on-line, débito automático, etc. Com essas opções, você pode pagar contas, ver o saldo, fazer aplicações, transferências, pedir talão de cheques, etc.

Os bancos têm o dever de garantir atendimento ágil, eficiente e seguro aos clientes e usuários.

Na maioria das vezes, as filas ocorrem por falta de funcionários, o cliente aguarda longos períodos ou é “empurrado” para o autoatendimento e paga tarifas por isso.

Além disso, os bancos normalmente impõem metas de venda de serviços aos caixas, o que prolonga a permanência dos clientes na agência.

Você tem o direito de ser atendido com rapidez, conforto e segurança. Portanto, se isso não ocorrer, reclame com o gerente, junto aos

órgãos de defesa do consumidor, nas ouvidorias e também junto ao BC.

Alguns estados e municípios já têm leis que estabelecem o tempo máximo de permanência nas filas.

Procure saber se a lei está em vigor em sua localidade.

## 8.5 Caixas automáticos /eletrônicos

O caixa automático é uma opção aos serviços oferecidos pelas agências, que lhe permite fazer saques, pagar contas, obter saldos e extratos. Dependendo do caixa eletrônico, é possível fazer aplicações, transferências entre poupança e conta-corrente, retirar folhas de cheque avulsas, etc. O consumidor não pode ser obrigado a utilizar este canal em detrimento do atendimento humano, caso prefira.

### Atenção e cuidados especiais

- Se possível, faça seus saques no horário comercial. Caso contrário, vá acompanhado por um adulto que possa ficar fora da cabine, como se estivesse na fila.
- Prefira caixas automáticos instalados em locais de grande movimentação, próximos a ruas movimentadas, shopping centers, etc.
- Nunca aceite ou solicite ajuda de estranhos;
- Tome cuidado com a presença de pessoas suspeitas no interior da cabine ou proximidades. Na dúvida, não faça a operação;



- Ao digitar a senha, mantenha o corpo próximo à máquina para evitar que possam vê-la. As pessoas atrás de você devem respeitar a faixa de segurança;
- Siga as orientações e os cuidados com o cartão magnético (ver item cartão magnético);
- Conforme orientação do Departamento de Polícia Federal, nas salas de autoatendimento deve haver vigilantes armados responsáveis pela segurança. Caso não exista, denuncie.
- Caso o cartão seja “engolido” pelo caixa eletrônico, comunique o ocorrido. É obrigação do banco tomar as providências para bloquear todas as movimentações com o cartão e para sua substituição.
- Com base no CDC, é de responsabilidade exclusiva do banco qualquer problema ocorrido com o saque em caixa eletrônico, como, por exemplo, notas falsas ou uso fraudulento dos terminais eletrônicos, como a existência de mecanismos de clonagem de cartões.
- Também é responsabilidade do banco se o fato causar ao consumidor, além do prejuízo representado pelas notas falsificadas, quaisquer outros danos.
- A responsabilidade pela qualidade e segurança dos serviços é exclusiva dos fornecedores. A ocorrência de furto ou roubo no interior de agências e caixas eletrônicos é responsabilidade do banco, que deve agir para garantir a segurança de seus clientes.

## 8.6 Serviços on-line

---

Basicamente, você pode consultar saldo e extrato (conta-corrente, poupança ou outras aplicações) e, de acordo com o banco e serviço, transferências de valores, pagamento de contas, aplicação e resgate de valores, etc.

Para ter acesso aos serviços on-line, saiba o que o banco oferece e como proceder para utilizá-los.

A responsabilidade pela qualidade e segurança dos serviços prestados on-line é exclusiva dos fornecedores (ver item 8.5).

### Atenção:

Os serviços on-line oferecem alguns riscos. Ao utilizá-los, o cliente deve tomar muito cuidado quanto aos procedimentos de segurança. Evitar, por exemplo, que terceiros conheçam sua senha de acesso.

Fique atento! Não utilize o serviço de internet banking em computadores de locais públicos, de preferência somente em sua residência ou trabalho. Atualize os serviços de segurança do computador (antivírus e espiões eletrônicos) e siga as orientações de segurança.

## 8.7 Ouvidorias

---

Os bancos devem colocar à disposição um setor de ouvidoria que atenda diretamente os clientes quanto a dúvidas e reclamações. Esta regra é determinação do CMN/BC e passou a ser obrigatória desde de 30 de setembro de 2007.



A ouvidoria assegura a aplicação das normas relativas aos direitos do consumidor e atua como canal de comunicação entre bancos e consumidores, inclusive para mediar conflitos. A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e sistemas de cada instituição financeira.

A ouvidoria deve receber, registrar, analisar e dar tratamento adequado às reclamações ou dúvidas que não forem solucionadas pelo atendimento das agências. A partir do registro, a ouvidoria deve informar o prazo previsto para esclarecimentos sobre as providências tomadas, que não pode ultrapassar 30 dias. Vale lembrar que este serviço não pode ser cobrado.

O atendimento telefônico ao cliente pessoa física será feito por discagem direta gratuita (0800), o mesmo para pessoas jurídicas classificadas como microempresas.

De acordo com a Resolução 3.849/10 do CMN/BC, os bancos devem dar ampla divulgação sobre a ouvidoria, bem como sua finalidade e funcionamento. Além disso, devem

garantir o acesso ao atendimento por canais ágeis e eficazes, conforme prevê o Decreto 6.523/08, que normatiza as práticas para os canais de atendimentos das empresas de setores regulados no país.

## 8.8 Venda casada

---

O consumidor não pode ser obrigado ou induzido a adquirir um produto ou contratar um serviço juntamente com outro. Por exemplo, para conceder um empréstimo, exigir a contratação de seguro de vida.

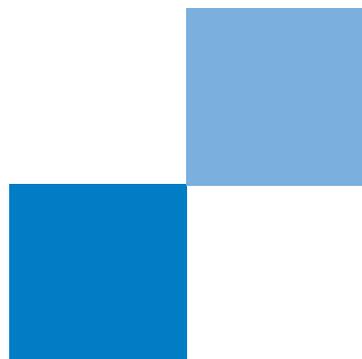
Este tipo de conduta é crime proibido pelo artigo 39, inciso I, do CDC.

## 8.9 Cobrança constrangedora

---

O consumidor não pode ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça por causa de cobrança de dívida (artigos 42 e 71 do CDC).

Quem utiliza estes procedimentos comete crime e está sujeito às penalidades da lei



# 9. Aplicações

Na hora de colocar seu dinheiro em aplicações financeiras ou outros produtos bancários, exija do banco o máximo de informações por escrito, o que é seu direito.

A informação é fundamental para saber quais as possibilidades de ganho ou prejuízo (os bancos costumam destacar apenas as rentabilidades).

É a partir dessas informações que você escolhe a aplicação ou produto que se adapta melhor ao seu perfil e à quantia de dinheiro que você tem à disposição. Se o objetivo é obter lucro com investimentos, esteja ciente de que as opções que prometem maiores ganhos vêm acompanhadas, sempre, de um maior risco. Mas, se a prioridade é proteger seu dinheiro, saiba que os investimentos mais seguros, em geral, oferecem lucros menores.

Perguntas importantes na hora de investir.

- **Qual o risco de minha aplicação apresentar prejuízo?**

Os bancos costumam mostrar apenas a rentabilidade das aplicações, sem indicar os riscos a que estão expostas. A rentabilidade passada das aplicações, em muitos casos, não representa garantia de rentabilidade futura.

- **Por quanto tempo o dinheiro terá de ficar “parado” na aplicação até que comece a render?**

Isso depende da aplicação. Na poupança, por exemplo, o rendimento é obtido após 30

dias (a sua “data de aniversário” se dá de 30 em 30 dias, a partir do depósito inicial). Os valores sacados antes desse prazo não recebem remuneração. Nos casos de fundos de investimento, há os que rendem desde o primeiro dia de aplicação. Procure mais informações.

- **É possível sacar recursos antes da “data de aniversário” da aplicação?**

Essa pergunta é importante porque você pode precisar de dinheiro mais cedo que o esperado. Nem todas as aplicações permitem o saque antes do período determinado. E fique atento: naquelas em que isso é permitido, geralmente são cobradas taxas de administração, deságios etc. Informe-se sobre a aplicação que pretende fazer.

- **Quais impostos incidem sobre o rendimento das aplicações? E quais taxas são cobradas?**

IOF (Imposto sobre Operações Financeiras) e Imposto de Renda estão entre os tributos que reduzem os ganhos dos investimentos. É importante lembrar que esse tipo de informação varia ao longo do tempo e um dos motivos é que o governo altera constantemente os impostos sobre as aplicações e suas alíquotas. Verifique sempre as alíquotas (porcentagens) dos impostos e taxas cobrados.



Além disso, há também taxas que incidem sobre as aplicações (como as taxas de administração ou as que representam um percentual dos ganhos).

## Algumas aplicações disponíveis nos bancos.

**Atenção:** para algumas aplicações existe uma garantia em caso de “quebra” do banco. Quem cobre esse valor é o chamado Fundo Garantidor de Créditos, a partir de contribuições das instituições financeiras. A garantia é válida por titular de CPF.

Aplicações como poupança, CDB e títulos emitidos pelo próprio banco (como letras de câmbio) se enquadram nesse caso. Se você investir, pergunte ao banco se a aplicação que lhe interessa possui esta proteção.

### 9.1 Poupança

A caderneta de poupança é a aplicação mais popular por sua simplicidade e facilidade de entendimento. Comparada com outras aplicações, é uma das mais seguras e apresenta rentabilidade fixa: a cada mês é aplicada a correção monetária mais 0,5% sobre o saldo em poupança (a função da correção monetária é compensar as perdas causadas pela inflação).

Por conta da elevada segurança, sua remuneração está entre as mais baixas do mercado.

Vale lembrar que a caderneta de poupança ainda não sofre incidência do imposto de renda.

Os bancos a recomendam para pessoas que querem proteger seu patrimônio em dinheiro, para comprar algum bem (carro ou casa) ou utilizá-lo no futuro, e não se interessam em ganhos financeiros.

O dinheiro colocado na poupança pode ser retirado a qualquer momento, mas só apresenta rentabilidade após 30 dias “parado” na caderneta.

### 9.2 Fundo de investimento

Há vários tipos de fundos, conforme a composição de suas aplicações, ou seja, em quais papéis o fundo aplica (como ações, títulos do governo, etc.) e qual o percentual dos recursos é destinado para cada papel.

Se você se interessa por fundos de investimento, não se contente apenas com informações sobre rentabilidades passadas, pois elas não garantem a rentabilidade futura. Procure um funcionário do banco para mais esclarecimento sobre a aplicação.

Os fundos de renda fixa, que concentram seus investimentos em títulos do governo, estão entre os mais conhecidos. Sua rentabilidade é quase sempre maior que a da poupança, mas eventualmente podem apresentar prejuízo (como no final de 1997, quando o governo aumentou bruscamente a taxa de juros).

Já os fundos de renda variável, que aplicam em vários papéis (entre eles ações), prometem



rentabilidades maiores, mas também apresentam risco muito maior. Por isso exige mais conhecimento do mercado financeiro.

### 9.3 CDB (Certificado de Depósito Bancário)

O CDB é um título de renda fixa emitido por instituições financeiras. Funciona como um depósito a prazo, efetuado pelo cliente, com a finalidade de criar reservas para que o banco possa fazer empréstimos. Podem ser pós ou prefixados.

- **CDB Pós-fixado**

Varia de acordo com um índice, que pode ser a TR, TJLP, TBF ou um índice de inflação, como o IGP-DI ou IGP-M. O investidor só conhecerá a valorização de seu rendimento à medida que o índice escolhido for divulgado. O investimento em CDB pós-fixado é uma boa alternativa quando os juros começam a subir, porque com um CDB pós-fixado, o rendimento

acompanha a curva dos juros. No caso, o investidor negocia com a instituição o percentual de juros a ser pago (que varia com o valor do investimento) além da valorização do índice determinado.

- **CDB Prefixado**

No momento da aplicação, o investidor já conhece o percentual da valorização nominal de seu investimento. Portanto, quando a perspectiva é de queda da taxa de juros, a modalidade mais indicada é a prefixada.

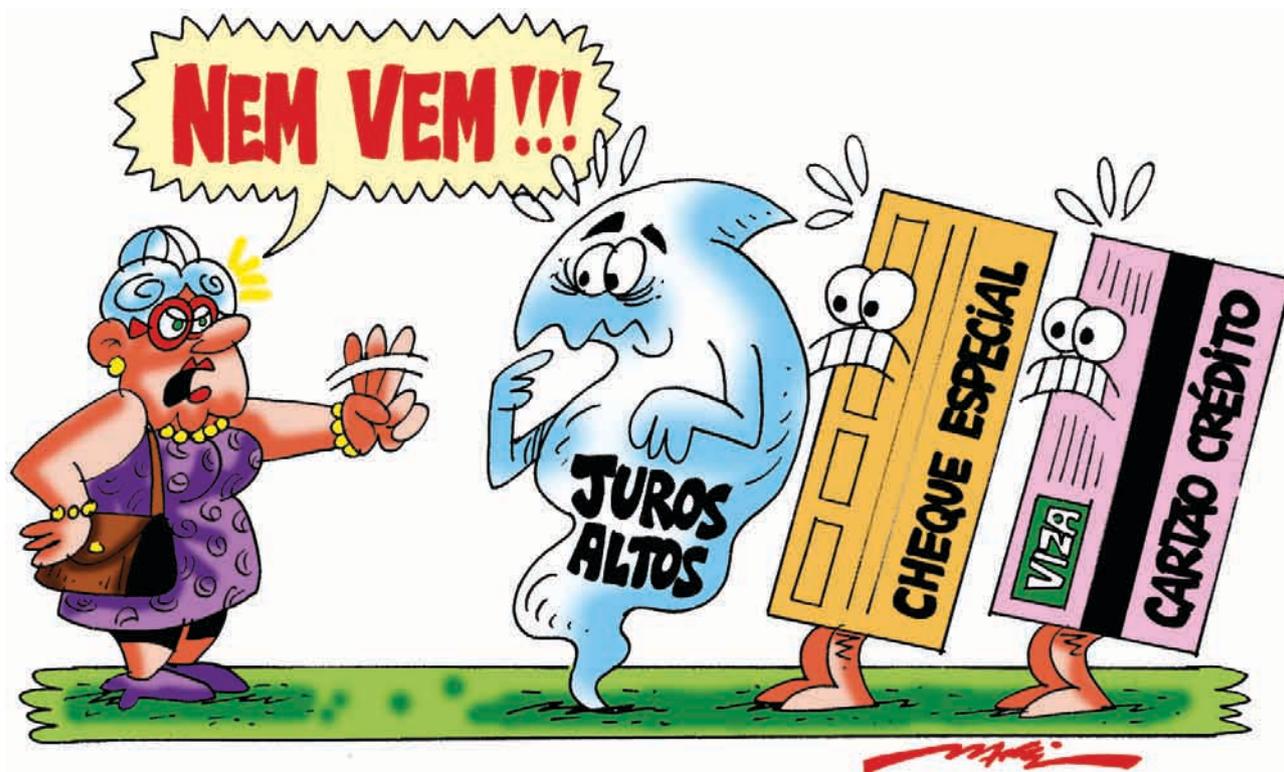
O CDB prefixado não pode ser resgatado antecipadamente, ao contrário do pós-fixado, que não tem restrição para resgate antecipado.

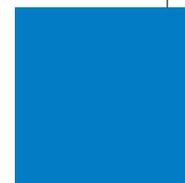
Como o CDB é uma aplicação com remuneração negociada, as instituições financeiras concedem taxas de acordo com o volume de investimento, ou seja, quanto maior o investimento, maior a chance de obter melhores taxas. Assim, é importante negociar bem a taxa e ficar atento às diferentes ofertas.

## 10. Títulos de capitalização

Os títulos de capitalização não são aplicações financeiras, mas um produto oferecido pelos bancos. Em geral, funcionam assim: durante um determinado período, você contribui mensalmente com uma quantia, concorrendo a prêmios em dinheiro por sorteios

que são realizados a cada mês. Se, ao final do período, você não for sorteado, recebe seu dinheiro (ou parte dele, dependendo do banco) mais correção monetária. Se desistir do título de capitalização antes do fim do período, corre o risco de não receber os recursos de volta.





# 11. Empréstimos/ créditos

Se você já é cliente de um banco e precisa de dinheiro, a requisição de um empréstimo é uma opção. Pode ser melhor que o cheque especial, até porque a taxa de juros do cheque especial é maior que a cobrada nos empréstimos para pessoa física.

Para pedir o empréstimo, fale com o gerente e peça o máximo de informação. Para que seu pedido seja aceito, o banco fará uma avaliação e algumas exigências (como apresentação de comprovante de renda, avalista, preenchimento de ficha cadastral, etc.).

Se a requisição for aceita, preste muita atenção à forma da dívida e às taxas de juros.

Nos casos de quitação antecipada de débitos decorrentes de contratos de crédito e financiamento, é garantido o direito a um abatimento dos juros e demais acréscimos, proporcional à antecipação. Na prática, os bancos obedecem a esta regra, porém, têm cobrado uma tarifa pela quitação antecipada, justificando que, ao pagar a dívida antes do combinado com o banco, o consumidor estaria “quebrando” o contrato. Mesmo que esteja prevista no contrato, a cobrança desta tarifa é ilegal e abusiva, pois exige vantagem manifestamente excessiva do consumidor e não

causa qualquer prejuízo ao banco (arts. 52, §2 ; 39, V; 51, IV e IX do CDC).

## 11.1 Empréstimo consignado

O empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) foi autorizado pela lei 10.820/03 e é concedido por instituições financeiras conveniadas com o instituto.

O contrato de empréstimo consignado é irrevogável e irrevogável, ou seja, não é possível o cancelamento nem a mudança das condições convencionadas.

A autorização para a contratação deve ser prévia, expressa e por escrito, portanto, é proibida a contratação por telefone. Após a liberação do crédito, são efetuados descontos mensais em folha de pagamento. De acordo com a Instrução Normativa do INSS 28/2008, o prazo máximo para quitação é de 60 meses, a taxa de juros de 2,5% e margem consignável de 30%, além da proibição de tarifa de abertura de crédito.

Existem três modalidades de empréstimo para beneficiário do INSS.



Na primeira, o empréstimo pode ser feito em qualquer banco, desde que seja conveniado com o INSS. Nesta modalidade, o INSS retém o valor da parcela, descontada diretamente do benefício, e repassa à instituição financeira que concedeu o empréstimo.

Na segunda modalidade, o empréstimo é concedido pelo banco em que o consumidor recebe sua aposentadoria/pensão. Nesta modalidade, o INSS repassa o valor integral do benefício para a instituição financeira pagadora, que, por sua vez, desconta a parcela referente à quitação do empréstimo.

A terceira forma de empréstimo consignado, oferecida por alguns bancos, é realizada com cartão de crédito. Neste caso, não é permitida a emissão de cartão adicional e é proibida a cobrança de taxa administrativa ou para emissão de cartão (nessa modalidade, a taxa de juros mensal não pode superar 3,5% e o limite de crédito consignável é de 10% da renda mensal do beneficiário). Informe-se sobre o funcionamento dessa modalidade junto ao banco em que você quer contratar o empréstimo.

Para saber se a instituição é conveniada com o INSS, acesse [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) ou ligue para o PrevFone: 0800-780191.

## Dicas para contratação do empréstimo consignado

- Desconfie de propagandas que prometem empréstimos com “taxa zero”;
- Guarde o material publicitário (jornais, revistas, folhetos) sobre empréstimo, pois este

integra o contrato e também deve ser cumprido;

- Somente as instituições financeiras conveniadas com o INSS podem fazer empréstimo consignado para aposentados e pensionistas;
- É indispensável autorização prévia, expressa e escrita para a contratação;
- Não há necessidade de intermediário para contratar o empréstimo. Em caso de dúvidas, o consumidor deve preservar o sigilo dos dados pessoais;
- Jamais realize empréstimo para terceiros; a responsabilidade pelo pagamento será sempre de quem contratou o empréstimo.

## 11.2 Cheque especial

Não é exatamente um cheque. É um limite de crédito oferecido, além do saldo constituído a partir dos depósitos feitos por você, ou seja, é uma forma de empréstimo. Funciona assim: quando o cliente emite um cheque ou saca dinheiro sem que sua conta-corrente esteja coberta, o cheque especial cobre o valor.

Mas o crédito (empréstimo) do cheque especial tem limites de valor e de prazo de utilização, que são firmados por contrato.

**Atenção:** *Toda vez que o cliente/ correntista gasta mais que o saldo disponível, “entrando” no cheque especial, o banco cobra altas taxas de juros até que a dívida seja coberta.*



## Cuidado com juros do cheque especial!

Usar o cheque especial pode custar caro, porque as taxas de juros são muito altas. É a segunda linha de crédito mais cara do mercado, depois do cartão de crédito.

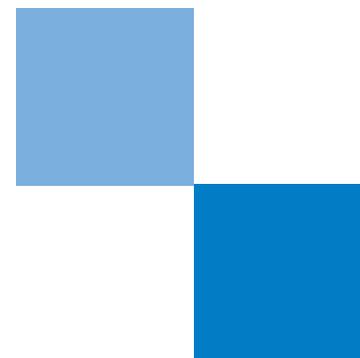
Se o cliente passa a acumular dívida no cheque especial, ela pode transformar-se em uma “bola de neve”, aumentando muito por causa dos juros.

Dessa forma, preste atenção às taxas de juros que o banco irá cobrar. Na prática, os bancos alteram constantemente – e unilateralmente – essas taxas, sem o prévio conhecimento e concordância do consumidor. Isso é proibido pelo CDC. Caso encontre

dificuldades para conhecer essa taxa, solicite-a por escrito.

Não há limite legal para a cobrança de juros remuneratórios nos contratos de cheque especial. A fixação desses juros é usualmente feita com base na taxa Selic, fixada pelo BC. Entretanto, a cobrança de taxas muito elevadas pode caracterizar prática abusiva e ilegal (Emenda Constitucional 40/03; art. 39, V - CDC).

Se você tiver queixas sobre cobranças abusivas ou por desconhecer o que está sendo cobrado, poderá reclamar aos organismos de defesa do consumidor ou mesmo à justiça – inclusive no Juizado Especial Cível e no BC (ver item “Endereços Úteis”).





# 12. Leasing

O leasing tornou-se popular entre os consumidores brasileiros para aquisição de veículos. No leasing, o fornecedor (arrendador) adquire determinado bem para arrendá-lo ao consumidor (arrendatário). É por isso que, durante o contrato, a propriedade do bem arrendado é da arrendadora, não do arrendatário (ao contrário do que ocorre em um financiamento, em que a propriedade do bem financiado é do devedor).

Ao final do contrato, o consumidor tem três opções: a) devolver o bem à empresa-arrendadora; b) renovar o contrato; ou c) adquirir o bem. Esta última alternativa é a mais comum, pois o valor a ser pago para a compra geralmente é cobrado junto com prestação mensal.

O leasing é uma operação com características legais próprias, não se constituindo operação de financiamento. Nas operações de financiamento, o bem é de propriedade do mutuário, ainda que alienado, já no ato da compra.

O consumidor (arrendatário) que deixa de

pagar as prestações ao fornecedor (arrendador) fica sujeito às seguintes sanções, normalmente previstas em contrato:

- pagamento dos encargos moratórios (multa de mora, juros de mora etc.);
- perda da quantia correspondente às prestações pagas;
- perda da posse do bem (a arrendadora fica autorizada a retomar a posse por meio de uma ação judicial denominada Ação de Reintegração de Posse).

## Rescisão contratual

São ilegais e, portanto, nulas, quaisquer cláusulas contratuais que estipulem, no caso de rescisão contratual sem a compra do bem, a obrigatoriedade de pagamento das prestações com vencimento futuro e o pagamento antecipado do Valor Residual Garantido (VRG) sem que haja previsão de sua devolução corrigido monetariamente.

Referência legislativa: art. 51 - CDC e itens 14 e 15 da Portaria 3/99, SDE - Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.



# 13. Encerrando a conta

Para fechar sua conta-corrente, vá pessoalmente à sua agência.

O simples ato de “zerar” sua conta-corrente, ou seja, deixá-la sem fundos e parar de movimentá-la não a encerra. Pelo contrário, você corre o risco de continuar a ser cobrado por diversas tarifas (como manutenção de conta) e ficar com saldo negativo.

Portanto, na hora do encerramento, o gerente da agência deve verificar se restam tarifas a pagar e qual o total que você poderá sacar (descontadas as tarifas). Em contrapartida, você deverá entregar talão de cheques e o cartão magnético, ambos inutilizados. Além disso, deve exigir um protocolo emitido pelo banco que comprove o encerramento.

## 13.1 Instruções para o encerramento de conta-corrente

- Solicite o extrato da conta-corrente;
- Solicite um demonstrativo dos compromissos ainda pendentes de pagamento (tributos, taxas, débitos automáticos, encargos financeiros, etc.)

- Confira se todos os débitos autorizados e cheques emitidos já caíram na conta, uma vez que a responsabilidade da cobertura será do cliente;
- Cancele as autorizações de débito automático;
- Devolva talões de cheques que estejam em seu poder, ou apresente declaração de que os inutilizou;
- Faça uma solicitação de encerramento de conta (o banco tem formulário próprio), lembrando-se de deixar fundos para cheques pré-datados e compromissos assumidos com o banco, se houver;
- Peça um protocolo. Guarde-o, pois pode precisar.

*Observação: a instituição é obrigada a expedir aviso ao correntista, mesmo que por meio eletrônico, com data do efetivo encerramento da conta, que deve ocorrer dentro do prazo de 30 dias corridos, contados da data do pedido assinado pelo consumidor.*



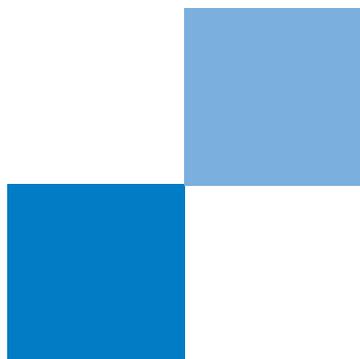
É obrigação da instituição financeira prestar todas as informações para o encerramento da conta-corrente (rescisão de contrato), além das que devem constar na ficha proposta, desde a abertura da conta.

O pedido de encerramento da conta será acatado pela instituição financeira mesmo que existam cheques sustados, revogados ou cancelados.

Não movimentada a conta pelo cliente por prazo superior a 90 dias, deverá o banco comunicá-lo dessa situação, alertando-o de que a tarifa de manutenção continua incidindo sobre a conta e, ainda, sobre o fato de que, atingido o

período de seis meses de inatividade, a conta poderá ser encerrada.

Durante esse período, as tarifas de manutenção e encargos continuarão incidindo sobre a conta. Após esse prazo, caberá ao banco suspender a incidência de tarifas/encargos sobre saldo devedor. Nessa situação, o banco poderá optar por manter a conta aberta e paralisada ou comunicar o usuário sobre a conta inativa, para que ele decida, em 30 dias, se voltará a movimentá-la ou se quer encerrá-la. Não havendo manifestação do consumidor, o banco deverá cessar a incidência de tarifas e débitos sobre a conta.



# 14. Responsabilidade socioambiental dos bancos

O Idec e a CONTRAF entendem que a responsabilidade socioambiental dos bancos é uma postura ética permanente das empresas em relação aos consumidores, aos trabalhadores, ao impacto que o seu negócio pode causar para a sociedade e o meio ambiente. Muito mais que ações sociais e filantropia, a responsabilidade socioambiental dos bancos deve ser o pressuposto e a base da sua atividade. Em relação aos consumidores, os valores professados da responsabilidade social devem estar refletidos na ação prática cotidiana no mercado de consumo: na publicidade e nos produtos e serviços oferecidos; na busca de inclusão de consumidores no sistema financeiro, sem discriminação; e, ainda, na postura da empresa em busca de soluções para eventuais problemas enfrentados pelos consumidores. Os valores professados da responsabilidade social devem estar refletidos na relação dos bancos

com seus trabalhadores, inclusive com os terceirizados, respeitando não apenas a legislação vigente, mas garantindo as condições para um trabalho decente e sem tentativas de coibir as práticas sindicais. Não podemos esquecer que os bancos têm papel importante na promoção do desenvolvimento econômico ao conceder empréstimos, financiando diversos setores produtivos. Por isso, a responsabilidade socioambiental dos bancos também está na adoção de critérios socioambientais que garantam que os recursos direcionados não sejam utilizados em negócios com impacto negativo para a sociedade e o meio ambiente.

**Acreditamos que a responsabilidade socioambiental dos bancos deve ir além do cumprimento da legislação – seja consumerista, trabalhista, ambiental. Mais do que discurso, precisamos de práticas responsáveis.**

# Anexos - modelos de cartas

## Solicitação de cópia de contrato (para abertura de conta-corrente, poupança, cheque especial etc.)

*Local e data*

A

(nome da instituição bancária)

Agência: *(identificar a agência pelo nome, número ou endereço)*

A/C: *(gerente da agência – nome completo).*

Prezados Senhores,

Eu, (nome completo), venho à presença de V. Sas. expor e solicitar o que segue:

Em (data em que o contrato foi assinado), contratei junto a esta instituição a prestação de serviços (especificar – abertura de conta-corrente, poupança, etc.), sendo que no momento da contratação não foi entregue cópia do contrato e até a presente data a mesma não me foi enviada.

Esta conduta contraria o disposto nos artigos 6º, III e 31 do CDC, além de estar sujeita ao artigo 46 da mesma lei.

Diante do flagrante desrespeito à lei, solicito, em caráter de urgência, cópia do contrato a que tenho direito.

Desta forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável.

Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta, no prazo de 05 (cinco) dias, contados do seu recebimento, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos direitos do consumidor, agradeço antecipadamente.

Atenciosamente  
(assinatura)

(nome completo)

Meios de contato: inserir todos os meios para que o banco entre facilmente em contato com você, tais como, telefone, fax, e-mail e endereço.

**Observação:** Para garantir a suspensão do prazo de reclamação, guarde uma cópia da carta e do comprovante de recebimento pela empresa. Para isso, envie a carta pelo correio, com Aviso de Recebimento – AR. Se entregar pessoalmente, leve cópia para a empresa protocolar. Se for o caso, pode enviar também por Cartório de Títulos e Documentos



## Reclamação de Cobrança Indevida de Tarifa Bancária

Local e data

A

(nome da instituição bancária)

Agência: *(identificar a agência através do nome, número ou endereço)*

A/C: *(gerente da agência – nome completo).*

Prezados Senhores,

Eu, (nome completo), venho à presença de V. Sas. expor e solicitar o que segue:

Em (data em que o contrato foi assinado), contratei junto a esta instituição a prestação de serviços com abertura de conta-corrente.

No entanto, em (data em que a nova tarifa começou a ser cobrada) notei a cobrança de nova tarifa (especificar o tipo de tarifa), sem que fosse solicitada minha prévia autorização, o que constitui descumprimento do contrato firmado.

A cobrança de novas tarifas, não previstas em contrato, somente pode ser efetuada com o prévio consentimento do consumidor, sob pena de ferir o artigo 51, XIII do CDC.

Diante do exposto e do flagrante desrespeito à lei, solicito a devolução das quantias pagas em razão da referida tarifa, devidamente corrigidas até a data do reembolso.

Desta forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável.

Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta, no prazo de 05 (cinco) dias, contados do seu recebimento, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos direitos do consumidor, agradeço antecipadamente.

Atenciosamente

(assinatura)

(nome completo)

Meios de contato: inserir todos os meios que o banco entre em contato com você, tais como, telefones, fax, e-mail e endereço

**Observação:** Para garantir a suspensão do prazo de reclamação, guarde uma cópia da carta e do comprovante de recebimento pela empresa. Para isso, envie a carta pelo correio, com Aviso de Recebimento – AR. Se entregar pessoalmente, leve cópia para a empresa protocolar. Se for o caso, pode enviar também por Cartório de Títulos e Documentos



# modelos de cartas

## Cobrança de valores para recebimento de boleto

(Local e data)

A

(nome do fornecedor)

*A/C (endereçar ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor  
ou à diretoria da empresa)*

Prezados senhores,

*(nome)*, venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue:

O fato que passo a relatar configura desrespeito ao meu direito de consumidor, pelo qual V. Sas. são responsáveis em virtude de lei.

Ao firmar contrato com V. Sas., *(indicar o serviço prestado ou o produto adquirido)*, optei pelo pagamento do serviço através de boleto bancário, que *(indique a alternativa mais adequada ao seu caso)* vem sendo cobrado, no valor mensal de *(indicar o valor)* foi cobrado no valor de *(indicar o valor)*.

Entretanto, a cobrança do boleto bancário de fornecimento de serviço ou aquisição de produto configura-se prática abusiva, nos moldes dos arts. 39, V e 51, IV do CDC e do artigo 1º, § 2º, inciso II da Resolução 3.919/10, por onerar excessivamente o consumidor na transferência de uma obrigação que compõe a atividade do fornecedor.

*(Utilize o parágrafo seguinte somente no caso de estar prevista a cobrança do boleto em contrato. Caso contrário, vá direto ao segundo parágrafo abaixo.)*

E mesmo constando no contrato firmado entre V. Sas. e eu, na cláusula *(indicar a cláusula)*, a previsão de cobrança do boleto bancário, tal disposição é considerada nula, nos termos do art.51, IV e §1º, I, II e III, CDC, por impor ao consumidor uma obrigação iníqua, abusiva e que o coloca em desvantagem exagerada.



Diante do exposto, solicito . *(indicar a alternativa mais adequada ao seu caso)*

· ***(caso tenha previsão contratual da cobrança)*** a nulidade da cláusula que estabelece a cobrança do boleto bancário, sendo lançado neste somente o valor do serviço/ou/produto.

· ***(caso não tenha previsão contratual de cobrança)*** a suspensão da cobrança do boleto bancário, sendo lançado neste somente o valor do serviço/ou/produto.

· ***(caso já tenha pago por alguns boletos)*** a restituição em dobro (art.42, parágrafo único, CDC) dos valores cobrados a este título.

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta, no prazo de 05 (cinco) dias, contados do seu recebimento, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Atenciosamente,

-----  
(Nome e assinatura. Se você for associado do Idec e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do Idec nº...”. Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).

**Observação:** Para garantir a suspensão do prazo de reclamação, guarde uma cópia da carta e do comprovante de recebimento pela empresa. Para isso, envie a carta pelo correio, com Aviso de Recebimento – AR. Se entregar pessoalmente, leve cópia para a empresa protocolar. Se for o caso, pode enviar também por Cartório de Títulos e Documentos



# modelos de cartas

Cancelamento de cartão enviado sem solicitação prévia

Local e data

A

(nome do fornecedor)

A/C (endereçar ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor  
ou à diretoria da empresa)

Prezados senhores,

(nome), venho à presença de V. Sas. expor e solicitar o que segue:  
O fato que passo a relatar configura desrespeito ao meu direito de  
consumidor, pelo qual V. Sas. são responsáveis em virtude de lei.

No dia (inserir a data), recebi pelo correio o cartão de crédito  
número (inserir o número), enviado por V. Sas. sem minha prévia  
solicitação. Tal prática contraria o disposto no Art. 39, III, do CDC.  
Muito embora o disposto no Parágrafo único do mesmo artigo me  
garanta o direito de possuir tal produto sem qualquer obrigação de  
pagamento (amostra grátis), devolvo-lhes o citado cartão, por mim  
inutilizado, e repudio veementemente tal prática.  
Diante do exposto, e do flagrante desrespeito à lei, solicito imediatas  
providências para que o citado cartão seja cancelado e para que V. Sas.  
se abstenham de adotar essa condenável prática.

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação  
de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver  
resposta, no prazo de 05 (cinco) dias, contados do seu recebimento, não  
restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e  
judiciais cabíveis.

Atenciosamente,

-----  
(Nome e assinatura. Se você for associado do Idec e desejar identificar-  
se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do Idec nº...”.  
Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor  
entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-  
mail).

**Observação:** Para garantir a  
suspensão do prazo de  
reclamação, guarde uma cópia  
da carta e do comprovante de  
recebimento pela empresa.  
Para isso, envie a carta pelo  
correio, com Aviso de  
Recebimento – AR. Se entregar  
pessoalmente, leve cópia para  
a empresa protocolar. Se for o  
caso, pode enviar também por  
Cartório de Títulos e  
Documentos



### Solicitação de encerramento de conta

(Local e data)

A

(nome do fornecedor)

*A/C (endereço ao Gerente da agência, ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor ou à diretoria da empresa)*

Prezados senhores,

*(nome)*, venho à presença de V. Sas. solicitar o encerramento da conta-corrente nº *(número da conta)*, mantida nesta agência.

Para tanto, neste ato devolvo a V. Sas. o(os) talão(ões) de cheques e o(s) cartão(ões) magnético(s) que estão em meu poder, quais sejam: *(relacionar os cheques e o(s) cartão(ões) magnéticos devolvidos)*.

O saldo atual da referida conta é de *(inserir o valor)*, suficiente, portanto, para cobrir os cheques que ainda não foram apresentados *(relacionar o número de cada cheque e seu respectivo valor)*, bem como os encargos correspondentes *(acrescente o valor da CPMF e eventuais tarifas bancárias)*.

Dessa forma, informo que, após o período de 10 (dez) dias da apresentação do último cheque acima relacionado, V. Sas. serão responsáveis pela manutenção da conta-corrente em questão, bem como por todos os eventuais prejuízos decorrentes desse ato, tudo conforme o disposto na Resolução 2.025/93, com a redação dada pela Resolução 2.747/00, do CMN/BC.

Atenciosamente

-----  
(Nome e assinatura. Se você for associado do Idec e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do Idec nº...”. Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail .)

**Observação:** Para garantir a suspensão do prazo de reclamação, guarde uma cópia da carta e do comprovante de recebimento pela empresa. Para isso, envie a carta pelo correio, com Aviso de Recebimento – AR. Se entregar pessoalmente, leve cópia para a empresa protocolar. Se for o caso, pode enviar também por Cartório de Títulos e Documentos

# Problemas com seu banco? Saiba como reclamar

## Procure o banco

Se ocorrer algum problema, você tem o direito de reclamar e de reivindicar uma solução. A melhor forma de resolver um problema é amigavelmente. Por isso, recomendamos que o consumidor tente, em primeiro lugar, entrar em contato diretamente com o banco, expondo seu problema e exigindo uma solução.

Você pode escolher de que forma fará esse contato: pessoalmente, por carta, fax ou e-mail. É importante guardar uma prova de que você formalizou sua reclamação. Se optar por carta, envie-a para a agência com aviso de recebimento (A.R.) ou leve-a pessoalmente e exija um protocolo de recebimento. Se você quiser ou se o caso exigir maior rigor, pode remetê-la pelo Cartório de Títulos e Documentos. Nunca se esqueça de guardar uma cópia da carta com você e o A.R./protocolo, pois são a prova de que a correspondência foi enviada e recebida.

O contato por telefone também pode ser utilizado, mas é o canal menos recomendável, pois o consumidor não ficará com uma prova de que reclamou de fato. Se optar por este meio, anote o dia e a hora em que fez a reclamação e o nome de quem o atendeu. Se o banco dispuser de registro de reclamação (protocolo), peça o número e guarde.

## Procure a ouvidoria do banco

Caso seu problema não seja resolvido de forma ou tempo adequados, registre reclamação na ouvidoria do banco (para mais detalhes, veja item 8.7).

Banco	Ouvidoria
Banco do Brasil	0800 729 5678
Bradesco	0800 727 9933
Caixa Econômica Federal	0800 725 7474
HSBC	0800 701 3904
Itaú-Unibanco	0800 570 0011
Santander	0800 726 0322

## Registre reclamação no BC

O Banco Central do Brasil é o órgão responsável pela fiscalização das instituições financeiras e mantém um sistema de registro de reclamações. O registro de uma reclamação no BC é fundamental para provocar a ação fiscalizatória do banco e irá compor a lista de reclamações divulgadas mensalmente. Essa lista é, também, importante fonte de consulta para outros consumidores.

### Sua reclamação pode ser feita:

- por telefone – 0800 979 2345
- por carta:

#### Banco Central do Brasil

SBS Quadra 3 Bloco B - Ed. Sede

Caixa Postal: 08670 - CEP 70074-900 - Brasília – DF

- pelo site - [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)



A VOZ DO CONSUMIDOR:

MEU BANCO COBRA TARIFAS  
ABSURDAS E NAO CONSIGO  
COMPARAR OS PACOTES QUE ELE  
OFERECE COM OUTROS BANCOS.

A VOZ DO IDEC:

COMBATE ÀS TENTATIVAS DOS BANCOS DE INVALIDAR O  
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.  
ORIENTAÇÃO SOBRE TARIFAS, PACOTES, JUROS E  
COMO RECLAMAR. PESQUISA SOBRE O DISCURSO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BANCOS.

SUA VOZ  
DE CONSUMIDOR  
JÁ TEM FORÇA

**O IDEC  
AMPLIA.**

**Somos consumidores unidos pelos nossos direitos.**

Contribua com R\$ 20,00 por mês. Além de apoiar o trabalho do Idec, você tem acesso a autoconsulta no site sobre seus direitos e como exercê-los, recebe a Revista do Idec e descontos em publicações.

**Junte-se a nós. Acesse [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)**

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

