ORIENTAÇÕES DE CONSUMO

PERGUNTAS FREQUENTES

CARTÃO DE CRÉDITO

1. Qual a definição para cartão de crédito?

O cartão de crédito é um meio que possibilita o pagamento à vista ou parcelado de produtos e serviços, obedecidos requisitos pré-determinados, tais como, validade, abrangência, limite do cartão, etc. Foi criado com a finalidade de promover o mercado de consumo, facilitando as operações de compra.

2. Quais as partes envolvidas numa operação com cartão de crédito?

O consumidor, a administradora do cartão e o fornecedor de produtos e serviços que integra a rede credenciada.

3. São disponibilizados outros serviços pela administradora ao consumidor?

Algumas administradoras de cartão de crédito oferecem outros serviços ao consumidor, como crédito rotativo, contratação de financiamento para saldo devedor, seguros, saques em estabelecimentos bancários ou comerciais, que são prestados por empresas vinculadas contratualmente que formam a rede credenciada.

4. Qual é a fonte de recursos que a administradora utiliza para conceder crédito?

A administradora não é autorizada pelas normas do Banco Central a "emprestar dinheiro", ou seja, financiar os saques e compras a prazo para o consumidor. Sendo assim, recorre às instituições financeiras, tomando empréstimo para saldar o débito cujos custos são repassados para o consumidor.

5. O contrato de cartão de crédito é um contrato de adesão?

O contrato de cartão é um contrato de adesão, uma vez que suas cláusulas são estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo, aplicando-se os regramentos de proteção previstos no Art. 54 e seguintes do CDC.

6. Como se adere ao sistema de cartão de crédito?

O consumidor adere ao sistema por meio do encaminhamento de proposta à administradora, que após o recebimento efetua análise das informações, podendo haver ou não aceitação da proposta. Sendo esta aceita, a administradora emite o contrato de adesão e o cartão em nome do interessado.

7. A administradora de cartão é obrigada a aceitar a proposta enviada pelo consumidor?

Não. A administradora, ao analisar a proposta encaminhada pelo consumidor, verificará o enquadramento nos requisitos impostos por ela. Contudo, a negativa deve ser justificada e informada ao consumidor.

8. Que providência o consumidor deve tomar ao receber um cartão de crédito sem ter solicitado?

Deve inutilizar o cartão podendo, inclusive, entrar em contato com a administradora exigindo os devidos esclarecimentos, formalmente.

Poderá também registrar reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor para que sejam tomadas as providências cabíveis ao caso e no âmbito coletivo. Caso sejam emitidas faturas de cobrança (anuidade, cartão adicional etc.) que possam acarretar prejuízo ou dano poderá ser pleiteada indenização. Cumpre-se mencionar que Art. 39, II e Parágrafo único do CDC estabelecem que o inexistirá na hipótese obrigação de pagamento, equiparando-se a amostra grátis.

9. Na abertura de conta corrente ou financiamento sou obrigado adquirir cartão de crédito?

Não. Esse procedimento é a chamada "venda casada" que constitui prática abusiva sendo proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (Art. 39, I) e deve ser denunciada aos órgãos de proteção ao consumidor.

10. Quais são os encargos por atraso que podem incidir no cartão de crédito?

Multa moratória de 2%, juros de mora de 1% mais os encargos contratuais, conforme Art. 52 do CDC.

11. Como o consumidor deve proceder no caso de extravio, furto ou roubo do cartão de crédito?

O consumidor, ao verificar o extravio, furto ou roubo do cartão, deverá comunicar o fato à central de atendimento da administradora, o mais rápido possível, solicitando o bloqueio do mesmo, solicitar o número de protocolo do pedido formalizado anotando a data, horário e o nome do atendente. É importante também que seja lavrado um Boletim de Ocorrência (BO) sobre o fato, para afastar a responsabilidade sobre o uso indevido do mesmo.

12. O que é cláusula mandato no contrato de cartão de crédito?

É a cláusula contratual estipulada pela administradora, em que o consumidor dá poderes para essa realizar diversos negócios jurídicos em seu nome, como procuradora.

Por esta cláusula a administradora poderá abrir conta corrente, contratar empréstimo, emitir letras de câmbio, etc.

Referida estipulação é considerada abusiva e colide com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

13. O comerciante pode exigir diferença no valor da mercadoria para pagamento feito com cartão?

Não. O pagamento feito com cartão é considerado pagamento à vista, sendo qualquer acréscimo considerado abusivo tornando-se uma prática infrativa por parte do estabelecimento comercial, o qual estará elevando o preço sem justa causa e exigindo vantagem manifestamente excessiva, infringindo assim os Inc. V e X do Art. 39 do CDC, respectivamente.

14. Como deve proceder a rede credenciada no ato do pagamento com cartão de crédito?

Para segurança do sistema e do consumidor, a rede credenciada deve checar as listagens fornecidas pelas empresas e tem ainda a obrigação de conferir a assinatura do consumidor, bem como solicitar a apresentação de documento pessoal que comprove a titularidade do usuário do cartão.

15. É seguro contactar a administradora de cartões, somente através da central de atendimento?

Atualmente, a telefonia e a informática contam com recursos avançados, porém, para a segurança do consumidor é recomendável que sejam registrados alguns dados (nome do atendente, número de protocolo, horário, data e assunto tratado), os quais comprovam o contato.

Questões mais complexas devem ser feitas por escrito, através da remessa de carta com aviso de recebimento.

16. O seguro de perda, furto ou roubo é obrigatório?

O seguro de perda, furto ou roubo é OPCIONAL, sendo oferecido pelas administradoras de cartões de crédito e garantido por uma seguradora. O seguro tem a finalidade de cobrir as despesas derivadas de uso indevido por terceiros.

A imposição de aquisição do seguro é considerada abusiva, sendo considerada venda casada na forma do Art. Art. 39, I do CDC.

17. A administradora é obrigada a assumir o uso por terceiros relacionado a perda, furto ou roubo?

Os contratos de cartão de crédito possuem cláusula indicando que as administradoras responsabilizam o titular/associado pelo uso indevido anterior a comunicação do fato à central de atendimento.

No entanto, o Código de Defesa do Consumidor considera tal procedimento indevido, pois a responsabilidade na segurança da prestação do serviço também é do fornecedor, que deve adotar cuidados ao aceitar o pagamento de produtos ou serviços com o cartão.

Vale observar que nos termos da legislação o consumidor é vulnerável e a fragilidade do sistema permite, por vezes, a utilização indevida do cartão por terceiros.

18. Como deve o consumidor proceder ao receber fatura da qual não reconhece algum lançamento?

O consumidor deve entrar em contato imediatamente com a administradora do cartão e registrar reclamação impugnando os lançamentos.

Em casos em que a compra é registrada em duplicidade, o consumidor deve contactar a loja para que a mesma faça o devido estorno junto à administradora do cartão.

19. Qual o procedimento a ser adotado quando a administradora não estornar os lançamentos indevidos?

O consumidor deverá formalizar reclamação em um órgão de defesa do consumidor, no Juizado Especial Cível ou na Justiça Comum.

20. Qual é a sistemática adotada para o pagamento do cartão de crédito?

A administradora de cartão de crédito, normalmente, disponibiliza algumas datas de vencimento da fatura. O consumidor ao fazer sua opção passará a receber as faturas para o pagamento na data ajustada. A possibilidade de escolha permite que o consumidor programe seus gastos.

A falta de recebimento da fatura não exime o consumidor do pagamento, devendo este contactar a administradora antes do vencimento e efetuar o pagamento mediante boleto avulso ou outra forma disponibilizada.

21. Quais as opções de pagamento da fatura?

As opções de pagamento são quatro:

- O consumidor paga a fatura com o **valor integral**, na data de vencimento;
- O consumidor pagará o valor discriminado como **pagamento mínimo**, que em média corresponde a 20% do valor integral da fatura e utiliza o chamado "crédito rotativo". Assim o consumidor estará financiando o saldo da diferença verificada entre o valor total da fatura e o valor pago;
- O consumidor poderá ainda efetuar **pagamento maior que o mínimo**. Nessa opção o saldo será acrescido dos encargos contratuais (taxas de financiamento) que serão cobrados na próxima fatura;
- Ao consumidor, no ato da aquisição de produtos ou serviços nos estabelecimentos filiados, é oferecida a opção de parcelar a compra, devendo ser informado sobre eventuais acréscimos de juros no parcelamento.

Verifique a real necessidade do pagamento mínimo ou parcelado das faturas do cartão de crédito, pois os percentuais de juros aplicados pelas administradoras são elevados e estão liberados pelo Banco Central.

22. Os juros incidem sobre o valor total da fatura, na opção de crédito rotativo?

No financiamento do crédito rotativo, os juros somente incidem sobre o saldo remanescente verificado entre o valor da fatura e o valor pago.

Exemplo:

Valor para pagamento total até o dia 30 - R$ 400,00
Valor para pagamento mínimo - R$ 80,00
Valor do saldo - R$ 320,00

Portanto, somente o saldo de R$ 320,00 é que será acrescido dos juros em virtude do consumidor ter optado por esta modalidade de pagamento.

23. As taxas de financiamento na modalidade de crédito rotativo, sofrem algum tipo de limitação?

No Brasil, **as taxas não são "tabeladas"** e variam devido a diversos fatores. Portanto, o consumidor deverá ter cautela ao aderir a qualquer modalidade de financiamento.

Na fatura do cartão de crédito, deverá estar expresso a taxa de juros que incidirá no período da fatura e a do próximo período.

24. A administradora de cartões pode exigir o pagamento total da fatura?

Após o vencimento da fatura o valor lançado pode ser cobrado a qualquer momento, podendo a administradora retirar a opção do pagamento mínimo e exigir o valor integral da fatura.

25. A administradora é obrigada a parcelar o débito/dívida do cartão de crédito?

A administradora não é obrigada a parcelar o débito/dívida do cartão de crédito. O valor lançado nas faturas após o vencimento e os encargos, poderão ser cobrados a qualquer momento.

Qualquer negociação da dívida implicará em novo ajuste entre as partes.