



TRABALHANDO COM CARTÃO DE CRÉDITO



UNIARAXÁ
CENTRO UNIVERSITÁRIO

Apresentação



A integração da universidade com a comunidade é uma das bases para a construção do conhecimento com respeito à cidadania e aos direitos humanos.

A cartilha cidadã, publicada anualmente pelo curso de Direito do Uniaraxá, enquanto agente beneficiador, viabiliza a promoção de uma sociedade mais justa, humana, centrada na multiplicação do saber e da informação. Nesse sentido, cada edição aborda temas condizentes com o momento atual que suscitam orientações jurídicas.

Esta edição 15 da cartilha faz alusão ao uso do cartão de crédito, com seus benefícios e riscos, direitos e cautelas que devem ser de conhecimento geral dos usuários. Transformações como a fixação de regras pelo governo à “indústria do cartão de crédito” e apoio dos lojistas a essa medida governamental que limitam ações fora do limite da razoabilidade nas relações entre fornecedores e consumidores, são algumas das abordagens desta edição, no sentido de orientar a consumidor sobre possíveis dúvidas relativas ao tema. Esperamos poder colaborar com o despertar consciente para a utilização da tecnologia com segurança, como fonte de edificação de uma sociedade que exerça princípios de igualdade, dignidade e bons costumes.

Assim, com a publicação de mais uma Cartilha Cidadã, o Uniaraxá fomenta condições propícias à divulgação do conhecimento como meio orientador à formação de sujeitos de direito.

Uma proveitosa leitura a todos!

Prof. Me. Valter Gomes
Reitor

Introdução

O cartão de crédito é um dos meios de pagamento que muito favorece as relações de consumo. Esse serviço, oferecido por uma administradora, permite o pagamento à vista de produtos e serviços, os quais deverão ser pagos pelo usuário na data de vencimento de seu cartão. A praticidade dessa modalidade vantajosa de crédito, chamado de pré-aprovado, é muito cômoda.

Porém, usuários cometem erros básicos que acabam comprometendo suas finanças, seu crédito na praça, seu nome, sua paz.

A cautela na utilização do cartão de crédito é muito importante, especialmente se considerarmos a possibilidade de cobranças indevidas, furto, roubo, clonagem, contratos com cláusulas abusivas, muito comuns nos dias atuais.

As cláusulas abusivas inseridas em contratos devem ser repelidas e denunciadas em razão dos princípios da boa-fé, equidade e dignidade da pessoa humana.

A partir de 1º de junho de 2011 entrou em vigor a Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010 do Conselho Monetário Nacional (CMN) que regulamentou a padronização da cobrança de tarifas sobre cartões de crédito.

É dever das instituições bancárias oferecerem o cartão básico, com anuidade menor em relação aos outros tipos de cartões, que terá função exclusiva para pagamentos de bens e serviços em estabelecimentos devidamente credenciados pelas instituições que oferecem serviço de crédito.

Os bancos não podem omitir esta opção ao oferecer os variados tipos de cartões ao consumidor. O primeiro cuidado que o consumidor do cartão de crédito deve ter é buscar informação adequada.

Para explicar melhor essas mudanças e orientar o consumidor, o UNIARAXÁ lança a Cartilha Cidadã “Trabalhando com o Cartão de Crédito”. Esta cartilha que traz, por exemplo, informações importantes sobre a cobrança das tarifas, contratos de crédito com cláusulas abusivas, inclusive algumas dicas de como o consumidor pode ajuda-lo a preservar seu nome e crédito.

Boa leitura!



UNIARAXÁ
CENTRO UNIVERSITÁRIO

Araxá, junho/2012.

Anderson Rosa Vaz
Coordenador do Curso de Direito

Diretor do Instituto de Ciências Exatas e Humanas
Prof. M.e. Nilson Vieira de Carvalho

Prof.^a M.e. Eliana Maria Pavan de Oliveira
Coordenadora do Núcleo de Prática Jurídica

Sumário

O que é cartão de crédito básico? _____	7
Quantos tipos de cartões podem ser oferecidos? _____	7
Quais tarifas podem ser cobradas pela emissora do cartão de crédito? _____	7
Quais são as opções de pagamento da fatura? _____	7
O que deve constar na fatura do cartão de crédito? _____	8
A falta do recebimento da fatura desobriga o usuário a pagá-la? _____	8
Qual é o valor mínimo exigido para pagamento da fatura? _____	8
O que é pagamento mínimo? _____	9
O que é crédito rotativo? _____	9
As taxas de financiamento do crédito rotativo sofrem algum tipo de limitação? _____	9
O que acontece no caso do pagamento do valor mínimo da fatura ou de apenas parte do valor total? _____	9
Quais são os encargos financeiros incidentes na operação de crédito decorrente do não pagamento do valor total da fatura do cartão de crédito? _____	9
A instituição financeira emissora do cartão de crédito pode enviar um cartão sem que tenha sido solicitado? _____	10

- O que deve ser feito em caso de recebimento indevido de um cartão ? _____ 10
- Onde se dirigir para tomar as providências necessárias, em razão de problemas com o cartão? _____ 10
- O que fazer ao perceber que está havendo cobrança indevida de tarifas do cartão de crédito? _____ 10
- Quais os principais cuidados com relação ao contrato do cartão de crédito?__ 10
- O que são as cláusulas chamadas abusivas? _____ 11
- Quais os tipos de cláusulas abusivas existentes? _____ 11
- Quais as irregularidades existentes nessas cláusulas abusivas? _____ 12
- Caso o consumidor acredite que alguma das cláusulas do contrato seja abusiva, o que ele deve fazer? _____ 13
- O consumidor é obrigado a assinar contrato com um cartão de crédito ao abrir conta corrente ou pegar empréstimo? _____ 13
- Em se tratando de renegociação de dívidas referentes ao cartão de crédito o que deve ser observado pelo usuário? _____ 13
- Como o usuário pode obter a redução do débito? _____ 13



O que é cartão de crédito básico?

É um serviço oferecido por uma administradora de cartões de crédito que permite o pagamento à vista de produtos e serviços como roupas, eletrodomésticos, viagens, alimentação, contas etc., os quais serão cobrados do usuário somente na data de vencimento de seu cartão.

Quantos tipos de cartões podem ser oferecidos?

Só poderão ser oferecidos dois tipos de cartões:

a) O **Básico**, que pode ser nacional e/ou internacional, é exclusivo para o pagamento de compras, contas e serviços, cujo preço da anuidade deve ser o menor oferecido;

b) O **Diferenciado**, que permite o pagamento de contas e é associado a programas de benefícios e recompensas e, por isso, a anuidade é mais alta. O preço da anuidade do cartão diferenciado deve abranger, além da utilização do cartão para o pagamento de compras, também a participação do usuário

nos programas de benefícios e recompensas associados ao cartão.

O cliente poderá optar pela contratação de cartão básico ou de cartão diferenciado, observando que os cartões básicos terão as menores tarifas de anuidade dentre todos os cartões ofertados pelos emissores.

Quais tarifas podem ser cobradas pela emissora do cartão de crédito?

É admitida a cobrança de cinco tarifas, válidas tanto para os cartões básicos quanto para os diferenciados. São elas:

- Anuidade;
- Emissão de 2ª via do cartão;
- Retirada em espécie na função saque;
- Pagamento de contas;
- Avaliação emergencial do limite de crédito.

Quais são as opções de pagamento da fatura?

São quatro:

- O usuário paga a fatura com valor integral

na data do vencimento (opção mais adequada);

- O usuário paga apenas o valor mínimo (assim estará entrando no crédito rotativo, financiando o resto da fatura);

- O usuário paga valor maior que o mínimo (diminuindo o valor a ser financiado);



- O usuário, ao realizar a compra opta por pagamento parcelado (deve perguntar sobre acréscimos de juros no parcelamento).

O que deve constar na fatura do cartão de crédito?

A fatura deve informar sobre tarifas e, pelo menos, a respeito dos seguintes itens:

· Limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação;

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

- Identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores;

- Valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma separada de acordo com os tipos de operações realizadas com o cartão;

- Valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte, no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura;

- Custo Efetivo Total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação.

A falta do recebimento da fatura desobriga o usuário a pagá-la?

Não, nesse caso o usuário deve entrar em contato com a administradora antes do vencimento e realizar o pagamento por boleto avulso ou outra forma disponível.

Qual é o valor mínimo exigido para pagamento da fatura?

O Conselho Monetário Nacional determinou que a partir de 1º/12/2011, o valor mínimo da fatura de cartão de crédito a ser pago mensalmente não pode ser inferior a 20% do valor total da fatura. A finalidade é evitar o superendividamento.



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

O que acontece no caso do pagamento do valor mínimo da fatura ou de apenas parte do valor total?

O que é pagamento mínimo?

É um valor mínimo a ser pago na data do vencimento da fatura, ficando o restante do valor (aproximadamente 80% da fatura) financiado para o próximo vencimento com aplicação de juros. O pagamento inferior ao valor mínimo é considerado atraso. Esse pagamento deve ser evitado, pois ao utilizá-lo periodicamente, a dívida cresce de uma tal forma que o usuário passa a ter dificuldades de pagar até mesmo o valor mínimo.

O que é crédito rotativo?

É uma forma de financiamento automático, em caso de pagamento inferior ao valor total da fatura.

O valor do saldo é corrigido proporcionalmente até que ocorra o seu pagamento integral.

As taxas de financiamento do crédito rotativo sofrem algum tipo de limitação?

O contrato firmado entre o cliente e a instituição emissora de cartão de crédito deve prever os procedimentos a serem adotados nessas situações. É usual a previsão de contratação automática de operação de crédito em valor correspondente ao saldo não liquidado. As operações de crédito estão sujeitas à incidência de encargos financeiros.

Quais são os encargos financeiros incidentes na operação de crédito decorrente do não pagamento do valor total da fatura do cartão de crédito?

As operações decorrentes do uso do cartão de crédito estão sujeitas à cobrança de juros, cujas taxas são livremente pactuadas entre o cliente e a emissora do cartão.



A instituição financeira emissora do cartão de crédito pode enviar um cartão sem que tenha sido solicitado?

Não. A regulamentação proíbe a remessa do cartão de crédito sem prévia solicitação.

O que deve ser feito em caso de recebimento indevido de um cartão de crédito?

Deve-se tomar as seguintes providências:

- Não utilizar o cartão;
- Entrar em contato com a instituição que emitiu o cartão para registrar a ocorrência e solicitar o seu cancelamento.

Onde se dirigira para tomar as providências necessárias, em razão de problemas com o cartão?

As providências podem ser tomadas:

- Nas agências da instituição financeira emissora do cartão de crédito;
- Nos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) disponibilizados pelos bancos por telefone e/ou pela internet;
- No Procon de sua cidade e no Ministério Público local;
- Por meio de ações judiciais em nome próprio para exigir os direitos.



O que fazer ao perceber que está havendo cobrança indevida de tarifas do cartão de crédito?

O cliente tem as seguintes opções:

- Procurar a agência responsável por seu atendimento e buscar a solução do problema com o gerente responsável por sua conta.
- Recorrer aos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) disponibilizados pelos bancos por telefone e/ou pela internet.
- Entrar em contato com a ouvidoria da instituição emissora do cartão de crédito.
- Apresentar sua reclamação aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Banco Central, contribuindo, dessa forma, com subsídios para o processo de fiscalização das instituições supervisionadas.

Quais os principais cuidados com relação ao contrato do cartão de crédito?

Ao assinar a proposta de adesão junto à administradora do cartão, o consumidor deverá:

- Ler atentamente todas as cláusulas, riscando as cláusulas em branco.
- Verificar se o contrato assinado refere-se ao tipo de cartão escolhido;
- Estar atento para a existência de cláusulas consideradas abusivas.
- Procurar seus direitos junto a profissionais especializados no assunto, na hipótese de o contrato sugerir alguma irregularidade.

O que são as cláusulas chamadas abusivas?

As cláusulas abusivas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são nulas. O consumidor pode requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato.



Quais os tipos de cláusulas abusivas existentes?

- Cláusula mandato, no qual o cliente dá à administradora o poder de negociar com instituições financeiras, em seu nome, empréstimos para o financiamento do crédito rotativo. O departamento de proteção e defesa do consumidor determinou no ano passado que as administradoras devem discriminar no contrato quais são suas fontes de financiamento.
- Flutuação de taxas, em que a administradora se reserva ao direito de elevar os juros do cartão caso o usuário atrase o pagamento da fatura por 3 meses seguidos.
- Comissão de permanência, em que é acumulada a verba moratória com outros encargos que são excludentes (juros contratuais, multas, honorários, atualização monetária etc);



- Alterações de contrato, que autorizam a administradora a modificar as condições gerais dos contratos através de aditivos ou até de novo contrato, sem consultar o consumidor (isto contraria o código de defesa do consumidor);

- Penalidades e multas, quando a administradora cobra multa de 10% por atraso de pagamento, enquanto que este tipo de multa é limitado a 2%.

- Cobrança de multa convencional de 20% no caso de haver desobediência a qualquer cláusula que dê um motivo à rescisão do contrato.

- Correção monetária sobre débito ou indenização sobre perdas e danos, em que a administradora não especifica quais são essas perdas e danos.

- Cobrança antecipada, e de uma só vez, do total do débito no caso de ocorrer atraso no pagamento de qualquer parcela.



Quais as irregularidades existentes nessas cláusulas abusivas?

- Estabelecem multas elevadas em casos de inadimplência, colocando o usuário do cartão em desvantagem em relação à operadora.

- Estipulam a cobrança de anuidade, mesmo se o cliente não tiver utilizado cartão, fazendo-o pagar por um serviço que não usou;

- Impossibilitam a restituição de dinheiro em caso de devolução de mercadoria; nesse caso, o usuário nunca terá seu dinheiro de volta, apenas um crédito para nova compra no mesmo cartão.

- Permitem à administradora trocar informações sobre o consumidor com quem quiser, que agride o direito à privacidade do consumidor.

- Estabelecem um foro de eleição para cobrança de débitos, podendo o consumidor ficar em desvantagem.



Caso o consumidor acredite que alguma das cláusulas do contrato seja abusiva, o que ele deve fazer?

Pode recorrer à Justiça e pedir a sua nulidade, como previsto no artigo 51 do do CDC.

O consumidor é obrigado a assinar contrato com um cartão de crédito ao abrir conta corrente ou pegar empréstimo?

Não, esse é um tipo de venda casada, considerada abusiva e deve ser denunciada.

Em se tratando de renegociação de dívidas referentes ao cartão de crédito, o que deve ser observado pelo usuário?

- A renegociação da dívida pode ser feita por telefone, junto à central de atendimento da administradora.

- O usuário deve ficar atento para anotar o nome da atendente, a data, o horário e o nº do protocolo.



- O usuário do cartão de crédito nunca deve aceitar condições as quais ele sabe que não poderá cumprir.

- Enquanto o usuário não terminar de quitar o seu débito renegociado, deve evitar utilizar o seu cartão para não efetuar novos gastos.

Como o usuário pode obter a redução do débito?

- O usuário deve pedir um extrato detalhado de sua dívida e verificar se não houve cobrança indevida. Se houver dúvidas, pode pedir esclarecimento ou entrar em contato com algum órgão de defesa do consumidor para confirmar se os cálculos estão corretos;

- Se, diante de inúmeras tentativas, não for possível um acordo quanto ao real valor do débito, o usuário deve ingressar na justiça.



- Os consumidores que entram na justiça têm obtido a redução do débito. Isso porque, quando as administradoras são condenadas a apresentar a prova do percentual de juros cobrado pelas instituições financeiras e não o fazem, recebem mais um veredicto: devem reduzir os juros do cartão para 1% ao mês, uma vez que este é o percentual autorizado por lei para credor que não é instituição financeira.

- Mais: além de reduzir o juro cobrado para 1%, as administradoras não podem calcular de forma cumulativa (juro sobre juro), e não podem cobrar correção monetária, acrescida de comissão de permanência (uma espécie de segunda correção).

- Vale lembrar que, ao entrar na Justiça para discutir o valor do débito, o nome do devedor não pode mais continuar registrado nos órgãos de proteção ao crédito.



BRAMBILLA, Rachel. Direito para todos, 09 abr. 2010. Disponível em: <<http://rbxjuridico.blogspot.com.br/2010/04/cartilha-sobre-cartao-de-credito.html>>. Acesso em 12 maio 2012.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Cartilha Cartão de Crédito. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pec/appron/apres/cartilha.pdf>>. Acesso em 21 maio 2012.

CONSUMO. Miriam Leitão.com. Cartão de crédito: BC explica em cartilha novas regras. Enviado por Valéria Maniero. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/miriam/posts/2011/05/24/cartao-de-credito-bc-explica-em-cartilha-novas-regras-382264.asp>>. Acesso: 12 maio 2012.

DIÁRIO DAS LEIS. Portal de Legislação. BACEN, BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução n. 3.919, de 25 nov. 2010. Diário Oficial da União, 26 nov. 2010. Disponível em: <<http://www.diariodasleis.com.br/busca/exibelink.php?numlink=215657>>. Acesso em 12 maio 2012.

Apoio



Elaboração: Prof.^a M.^a Eliana Maria Pavan de Oliveira

Revisão: Prof.^a M.^a Adriene Costa de Oliveira Coimbra

Coordenação: Prof. M.e Nilson Vieira de Carvalho

Prof.^a M.^a Eliana Maria Pavan de Oliveira

Prof.^a M.^a Elizabeth Cristiane de Oliveira Futami

Colaboração: Acadêmica do Curso de Direito Jhennifer Keyse

Arte Finalista: Janaina Correa Sguerri



UNIARAXÁ
CENTRO UNIVERSITÁRIO

(34) 3669-2000 Av. Ministro Olavo Drummond 5
Bairro São Geraldo – 381183-084 – Araxá MG