

Cartões de crédito: faltam regras claras

A até o final de junho deste ano, foram emitidos cerca de 55,4 milhões de cartões de crédito no Brasil. As transações feitas por meio do "dinheiro de plástico" foram de R\$ 58,3 bilhões somente no primeiro semestre, segundo estimativa da Associação das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs). Levantamento da Credicard indica que o Brasil já é o oitavo emissor de cartões de crédito do mundo e o maior da América Latina. Mas, apesar do enorme mercado, o setor de cartões de crédito não dispõe de regras para fiscalização bem definidas.

Ainda que boa parte das administradoras de cartões seja ligada a bancos, elas próprias não são consideradas como instituições fi-



nanceiras e, portanto, não são fiscalizadas ou reguladas pelo Banco Central. O cartão de crédito tem como fonte normativa principal as cláusulas do contrato da administradora com o cliente.

Segundo a Associação Nacional dos Usuários de Cartões de Crédito (Anucc), a legislação que melhor regulamentou o uso do cartão foi o Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer e disciplinar um regime especial para os contratos de consumo.

Mas a falta de uma regulamentação específica para o setor obriga o consumidor que se sintá lesado a entrar com ações no Judiciário, na maioria das vezes com o apoio de órgãos de defesa do consumidor.

Dicas para usar bem o cartão

► **Contrato** – Tenha o cartão mais adequado ao seu perfil. Ao assinar a proposta de adesão junto à administradora, o consumidor deverá ler atentamente



todas as cláusulas, riscando espaços em branco. Nela devem constar a data de vencimento e a anuidade.

► **Programa-se** – Registre bem cada despesa (só jogue os comprovantes de compra fora depois da quitação da dívida, ou anote os valores em uma caderneta) e vá reservando dinheiro para quando a fatura chegar.

► **Extrato das faturas** – Confira as despesas lançadas na fatura, checando-as com os comprovantes da compra.

► **Evite pagamento mínimo** – As faturas trazem dois campos: um com o valor do pagamento mínimo e outro com o valor total das compras no mês. Evite o pagamento mínimo, pois incidem juros de 12% a 14% ao mês sobre o saldo devedor.

► **Bloqueio** – A administradora só poderá bloquear o cartão quando o cliente ultrapassar o limite de crédito.

► **Compra parcelada** – Muitos

estabelecimentos dividem a compra pelo cartão sem juros. Pode ser vantajoso, mas veja se no preço há muita disparidade com o do concorrente que vende à vista.

► **Ganhe com a pontuação** – Cartões de afinidade premiam usuários que mais utilizam seus serviços. O certo é deixar o número de pontos crescer naturalmente, sem tentar alcançar metas, o que pode fazer você gastar mais.

► **Taxas** – Se você não puder pagar a fatura do mês, convém avaliar os juros e os prazos oferecidos em outras transações (como cheque especial ou empréstimo pessoal) para cobrir esse débito, pois os juros dos cartões de crédito costumam ser mais altos.



► **Parcelamento da dívida** – A administradora do cartão não é obrigada a parcelar o débito, nos casos em que o consumidor tenha dificuldades de pagamento. Qualquer negociação da dívida implicará novo ajuste entre as partes. Valem os juros acordados no contrato.

► **Crédito automático** – Algumas administradoras oferecem a possibilidade de saque

com juros menores do que os cobrados nos parcelamentos das faturas.

► **Crédito rotativo** – Os juros somente devem incidir sobre o saldo verificado entre o valor da fatura e o valor pago. Fique atento para não deixar a administradora cobrar juros sobre o valor total da fatura.

► **Fraudes** – Para evitar que seu cartão seja clonado ou objeto de outras fraudes, nas lojas, os comprovantes de compra devem ser preenchidos à vista do consumidor. Se o comprovante for manual, inutilize o carbono que fica entre as vias. Independentemente dos cuidados tomados, o usuário que tiver prejuízo em virtude de fraudes deverá ser ressarcido. O art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor determina que a administradora deverá responder por problemas decorrentes da falta de segurança.



► **Compras pela Internet ou telefone** – Certifique-se de que a empresa com a qual o negócio está sendo realizado é idônea. Nas compras pela Internet informe-se, minuciosamente, sobre o sistema de segurança oferecido pelo site.

Fonte: Associação Nacional dos Usuários de Cartões de Crédito (Anucc) e Fundação Procon de São Paulo

Projetos de lei que tramitam no Congresso

• A Câmara analisa o Projeto de Lei 1.784/03, do ex-deputado Ronaldo Vasconcelos (PTB-MG), que caracteriza as empresas de cartão de crédito como instituições financeiras. As empresas passariam a ser reguladas pelo Banco Central.

• Projeto de Lei da Câmara (PLC 89/03), de autoria do deputado Luiz Piauhyllino (PDT-PE), altera o Código Penal,

conceituando e estabelecendo punições para falsificação de cartão de crédito, telefone celular ou meio de acesso a sistema eletrônico. Tramita no Senado em regime de urgência.

• Também na Câmara tramita o Projeto de Lei 4.260/04, do deputado Antônio Carlos Mendes Thame (PSDB-SP), que isenta as vítimas de clonagem de aparelho de telefone celular

e de cartão de crédito de arcar com as despesas feitas pelo uso indevido de seus dados.

• As empresas de cartão de crédito e de telefonia serão obrigadas a dar atendimento personalizado aos usuários em postos ou agências distribuídos em todo o país. É o que prevê o Projeto de Lei 5.525/05, da deputada Vanessa Grazziotin (PCdoB-AM).

Consumidor tem direito garantido contra abusos

Mesmo o usuário que já assinou o contrato de adesão pode reavaliá-lo para verificar se não existem cláusulas abusivas. Se houver, devem ser modificadas, sob pena de a empresa de cartão receber sanções administrativas do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça. Eis algumas cláusulas abusivas e cobranças irregulares:

Cartão não solicitado – Se receber um, comunique à administradora, cancele o cartão e solicite número de protocolo. É indicado também registrar reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor. Caso sejam emitidas faturas de cobrança (anuidade, cartão adicional etc.) que possam acarretar prejuízo ou dano, poderá ser pleiteada indenização. O Código de Defesa do Consumidor, no art. 39, inciso III, veda essa prática.

Multa moratória – Os encargos por atraso que podem incidir no cartão de crédito são: multa moratória de, no máximo, 2% (nos contratos antigos das administradoras, a previsão é de 10%), juros de mora de 1% e taxa de refinanciamento.

Multa por quebra de contrato – Se houver quebra de contrato, a multa convencional de 20% sobre o saldo devedor prevista apenas para o usuário é nula. Só é válida se também puder ser aplicada à administradora, e o percentual a ser cobrado passa a ser de 10%.

Multa por descumprir normas do Banco Central – Há contratos de cartão de crédito internacional que especificam multa de até 50% para quem descumprir as regras do Banco Central, mas não detalham tais regras. Por isso é considerada nula.

Cobranças indevidas – Sempre que algo de errado ocorrer notifique imediatamente a administradora do cartão; se for por telefone, anote o nome do atendente, o protocolo de atendimento e o horário.

Cartão roubado ou extraviado – O usuário não poderá ser responsabilizado por compras feitas por terceiros depois de comunicar a ocorrência à administradora, mesmo que as compras tenham sido feitas no intervalo entre o ocorrido (furto, roubo ou extravio) e a sua comunicação. Solicite o bloqueio do cartão por telefone.

Juros sobre juros – Essa cobrança é proibida desde 1933 pelo Decreto 22.626, a chamada Lei de Usura. Só podem ser cobrados juros sobre juros vencidos a cada ano.

Seguro de perda e roubo – O usuário não é obrigado a pagar.

IOF – Sobre as compras com cartão feitas no exterior incide o Imposto sobre Operações Financeiras. Se a alíquota cobrada for superior a 2,5%, notifique a administradora.

Liquidação antecipada – O débito pode ser liquidado parcial ou totalmente. Entre em contato com a administradora e peça a redução proporcional dos encargos (art. 52 do Código de Defesa do Consumidor).

Juros abusivos e cumulação ilícita de encargos – As administradoras não são consideradas instituições financeiras (Lei 4.595/64). Essa condição as obriga a tomar recursos de bancos em nome do cliente, que terá sua fatura refinanciada. Liquidado o financiamento junto à instituição financeira, não lhe é permitido cobrar juros acima dos legais, nem taxas e comissões de permanência. Se a administradora insistir em cobrar taxas e encargos indevidos, discuta o valor da dívida em juízo.

Fonte: Anucc e Fundação Procon/SP

Informações

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Secretaria de Direito Econômico - Ministério da Justiça (61) 3429-3942 www.justica.gov.br/DPDC/institucional.htm

Portal do Consumidor www.portaldoconsumidor.gov.br

Associação Nacional dos Usuários de Cartões de Crédito (Anucc) (11) 3104-9499 www.anucc.org.br

Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) (11) 255-9980/255-9511 www.abecs.org.br

Fundação Procon de São Paulo (11) 151 www.procon.sp.gov.br

Banco Central do Brasil 0800 99-2345 www.bcb.gov.br

American Express Brasil (34) 2102-6266 www.americanexpress.com.br

Redecard S.A. - cartões das bandeiras MasterCard, Mastercard Maestro, RedeShop, MasterCard Electronic, Maestro e Diners Club International 0800 78-4433 www.redecard.com.br

Cia. Brasileira de Meios de Pagamento Visanet (Visa do Brasil) sac@visa.com.br www.visa.com.br

Hipercard (Somente Nordeste e Sudeste) Regiões metropolitanas: 4004-4141 Demais localidades: 0800 78-1800 www.hipercard.com.br