



Ministério da Justiça - MJ
Secretaria de Direito Econômico - SDE
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

CADERNOS DPDC

Proteção ao Consumidor

Tema II: Cartão de Crédito

Noções Gerais

Biblioteca - Ministério da Justiça



MJU00054238D11

DPDC
Departamento de Proteção
e Defesa do Consumidor

Secretaria de
Direito Econômico
Ministério
da Justiça



F
342.51
B823C
V. 2
DEP. LEGAL

Brasília/DF
2004



Ministério da Justiça - MJ
Secretaria de Direito Econômico - SDE
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Orientação ao Consumidor

Cartões de Crédito

ASPECTOS GERAIS

Antonio José Teixeira Leite

8862/4

F

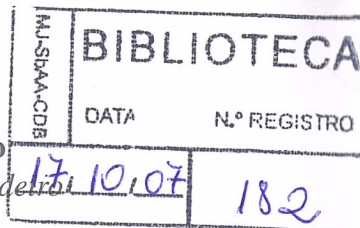
342.51

B823c

v. 2

Dep. legal

2004



Arte Final e Diagramação
Pedro Henrique Rodrigues Cordel
Rafael Dias Silva

Equipe Técnica

Coordenação Geral de Supervisão e Controle

Edila Marta Moquedace Araújo
Ana Dalva Saraiva Miranda
Andiara Maria Braga Maranhão
Celso Augusto Rodrigues Soares
Leanne de Sousa Freitas
Leonardo Boselli da Motta

Coordenação Geral de Políticas e Relação de Consumo

Patrícia Galdino de Faria Barros
Antonio Duarte Cavalcante
Janette Alves Madeira da Silva

Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos

Cláudio Peret Dias
Gustavo Alexandre Berttuci

Assessoria Especial

Juliana Pereira da Silva

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, salvo com autorização por escrito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/DF.

APRESENTAÇÃO

Vivemos na época da velocidade, quando as relações entre as pessoas ocorrem com uma imensa rapidez e complexidade. A cada dia o consumidor depara com inúmeras novidades, e muitas vezes anseia por elas. Novos produtos e serviços são lançados e envolvem novas técnicas e estratégias.

Defender o consumidor neste contexto é sempre um grande desafio, seja para os órgãos públicos – Procons, seja para as entidades civis de defesa do consumidor.

Dentre todas as políticas públicas possíveis na nossa sociedade, a prevenção nos parece ser a mais adequada. Evitar um dano é sempre mais eficaz que buscar a sua reparação. A prevenção é compatível com a velocidade vertiginosa da nossa sociedade, pois nos dá respostas rápidas e eficazes.

Ser preventivo encerra inúmeras estratégias, mas a principal está relacionada com a informação e a orientação. Informar e orientar são preceitos básicos do que convencionamos denominar educação para o consumo.

Educar o consumidor e assim prepará-lo tanto para o presente como para o futuro – essas foram as nossas inspirações quando elaboramos os “Cadernos DPDC” e elegemos o tema dos “Cartões de Crédito”.

Trata-se de um material elaborado a partir de casos concretos, de reclamações de consumidores encaminhadas aos Procons e as entidades civis de defesa do consumidor, preservando-se assim o “olhar do consumidor”. Sua estruturação segue uma estratégia de perguntas e respostas, encerrando uma visão ampla e técnica do tema.

Finalmente, dedicamos este Caderno DPDC ao consumidor que com suas dúvidas e perguntas tem exercido um controle social necessário e assim vem construindo uma sociedade cada vez mais equilibrada e justa.

Ricardo Morishita Wada
 Diretor do DPDC

1) O que é um cartão de crédito?

É um contrato de adesão entre o consumidor e uma administradora de cartões de crédito, que tem por objeto a prestação dos seguintes serviços:

I – serviços de intermediação de pagamentos à vista entre o consumidor e um fornecedor pertencente a uma rede credenciada; (ocorre quando o consumidor realiza o pagamento total da fatura)

II – serviço de intermediação financeira (crédito ao consumidor com cobrança de juros, tarifas e encargos) para cobertura de obrigações assumidas, através do cartão de crédito, junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada; (ocorre quando o consumidor realiza o pagamento mínimo ou parcial da fatura, ou opta pelo parcelamento junto à administradora, no ato da compra)

III – serviço de intermediação financeira (crédito ao consumidor com cobrança de juros, tarifas e encargos) para cobertura de inadimplimento, por parte do consumidor, de obrigações assumidas junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada; (ocorre quando não há pagamento da fatura)

IV – serviço de intermediação financeira (crédito ao consumidor com cobrança de juros, tarifas e encargos) para empréstimos em dinheiro direto ao consumidor, disponibilizado através de operação de saque.

Na prática, o contrato de cartão de crédito é constituído pela fusão dos 4 contratos de prestação de serviços acima citados : um contrato principal, de administração de pagamentos à vista (natureza não financeira) e três de abertura de crédito ao consumidor (natureza financeira), pelos quais as administradoras cobram juros, encargos, tarifas, dentre outras parcelas analisadas no caderno “Abertura de Crédito : Cartão de Crédito.”

2) O que é um Cartão de Crédito Internacional?

Trata-se, também, de um contrato de adesão entre o consumidor e uma administradora de cartões de crédito sediada no Brasil, que, além das 4 prestações descritas no item anterior, tem por objeto, também, os seguintes contratos:

I – contrato de prestação de serviços de intermediação de pagamentos à vista de obrigações contraídas no exterior junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

II – contrato de crédito para financiamento de obrigações assumidas em moeda estrangeira junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada ¹;

III – contrato de crédito para financiamento de inadimplemento de obrigações assumidas em moeda estrangeira junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada ¹;

IV – contrato de crédito para empréstimos em moeda estrangeira disponibilizado apenas para saques no exterior ¹.

3) O que vem a ser o serviço de intermediação de pagamentos à vista prestado pelas administradoras?

1) Ao ocorrer a adesão contratual, o consumidor está autorizado a contrair obrigações à vista com o cartão, junto à rede credenciada de lojas, até um limite previsto contratualmente;

2) O consumidor adquire bens e serviços junto à rede credenciada;

3) O consumidor, no dia do vencimento da fatura, paga as suas obrigações à administradora;

4) A administradora repassa, então, o pagamento ao fornecedor, cobrando do mesmo, uma taxa pelos serviços prestados. (percentual sobre o valor total das compras)

4) O que vem a ser o serviço de abertura de crédito prestado pelas administradoras?

A administradora capta recursos de terceiros e os oferece ao consumidor, cobrando juros e encargos financeiros por esta utilização. Destacamos que estas empresas são administradoras, não instituições que tenham por finalidade oferecer crédito. Assim, a captação, quando realizada, deve ser feita no interesse do consumidor, e deve atender ao seguinte :

1) As taxas devem ser as mais favoráveis possíveis a seus clientes. Taxas elevadas, até mesmo acima das praticadas no mercado, podem indicar que a captação foi feita de modo oneroso para o consumidor.

2) A remuneração cobrada do consumidor não pode ser arbitrada unilateralmente, abusiva, ensejar enriquecimento sem causa e deve atender aos princípios de boa-fé, de probidade e à função social do contrato.

¹ Sujeitas à autorização pelo Banco Central.

5) Administradoras de Cartão de Crédito são instituições financeiras?

A atividade-fim das administradoras é a prestação de serviços de administração de pagamentos à vista, entre o titular do cartão e o comércio varejista. Por isso, elas não fazem parte das instituições, previstas em lei, que integram o Sistema Financeiro Nacional(SFN). Estas empresas não possuem qualquer registro junto às entidades regulamentadoras do SFN (Banco Central, SUSEP e CVM), nem, tampouco, são submetidas à autorização prévia, por parte de órgãos públicos, para funcionar. As administradoras não se submetem à forma societária própria das instituições financeiras, seus empregados não precisam ser bancários, nem financeiros e não se sujeitam à carga tributária diferenciada aplicável aos integrantes do sistema financeiro.

6) O que é uma bandeira?

São empresas detentoras de uma determinada marca (popularmente chamadas de bandeiras) que credenciam uma rede de lojas no país e no exterior, as quais passam a aceitar a aquisição de bens e serviços por portadores de determinado cartão. As bandeiras autorizam outras empresas (chamadas emissoras) a emitir e comercializar cartões ostentando a sua marca, bem como a administrar os serviços de pagamentos à vista e abertura de crédito¹.

7) Quais as principais cláusulas que integram um cartão de crédito?

Um contrato de cartão de crédito apresenta as seguintes cláusulas principais:

- *O prazo de duração do contrato;*
- *O limite das obrigações financeiras que poderão ser assumidas por parte do consumidor, através do cartão de crédito;*
- *A data para liquidação, junto à administradora, das obrigações assumidas por meio do cartão de crédito;*
- *O valor da anuidade cobrada pela administradora;*
- *O valor dos juros, encargos, tarifas e demais parcelas cobradas, caso o consumidor opte pelo parcelamento total ou parcial da fatura;*

¹ As maiores bandeiras em operação no país são Mastercard, Visa, American Express e Diners Club.

- *O valor dos juros, encargos tarifas e demais parcelas cobradas, caso o consumidor atrase o pagamento.*

8) O que deve ser informado e orientado previamente ao consumidor?

- *Caso o consumidor opte pelo financiamento total ou parcial das compras no cartão, a administradora cobrará juros, tarifas e encargos financeiros, cujos valores devem ser informados previamente pela administradora, podendo resultar em sério crescimento do saldo devedor;*
- *Caso ocorram atrasos no pagamento da fatura, o cartão de crédito cobra juros, tarifas, encargos financeiros e outras parcelas, cujas taxas e valores devem ser informados pela administradora, podendo resultar em sério crescimento do saldo devedor;*
- *As administradoras também cobram, além da anuidade, outras tarifas pelos serviços financeiros e não financeiros prestados ao consumidor¹.*

9) Quais os direitos do consumidor que aderir a um contrato de cartão de crédito?

O consumidor que aderir a um contrato de cartão de crédito terá os seguintes direitos, dentre outros:

- *Aquisição de bens e serviços, por meio de cartão de crédito, até o limite estabelecido contratualmente, em todas as empresas credenciadas junto à bandeira;*
- *Receber previamente, a proposta de adesão ao contrato de prestação do serviço de cartão de crédito, a qual deve apresentar cláusulas em linguagem clara e adequada para possibilitar a devida informação;*
- *Receber a prestação do serviço de maneira segura, contra clonagens e fraudes eletrônicas;*
- *Caso ocorram lançamentos indevidos, ter anulado as cobranças que não correspondam a obrigações assumidas;*
- *Solicitar a prestação de contas de todas as cobranças feitas, independentemente do recebimento da fatura.*

¹ Como exemplos podemos citar: reposição de cartão, seguro contra perda e roubo, etc.

10) Como poderão ser pagas as faturas mensais de compras?

- *Através da fatura mensal, em estabelecimentos bancários, incluindo auto-atendimento;*
- *Formulário de pagamento avulso;*
- *Transferência bancária;*
- *Débito direto em conta(somente se houver solicitação ou autorização do consumidor).*

11) A administradora de cartões de crédito pode debitar diretamente na conta do consumidor os recursos devidos?

Não. Um contrato de cartão de crédito tem por objeto apenas prestações de serviços, não conferindo poderes para operações de retirada unilateral dos recursos do consumidor depositados em instituições financeiras, sendo nula qualquer condição que assim o estabelecer. Esta modalidade de pagamento só é lícita desde que haja autorização expressa, por parte do consumidor, para que o banco depositário de seus recursos realize o serviço de débito programado na conta do valor da fatura.

12) São cobrados do consumidor outros valores além da anuidade?

Sim; a anuidade é referente a cobertura da prestação de serviços de intermediação de pagamentos à vista, pelo período de um ano; o consumidor, no entanto, deve ser cientificado de que a administradora cobra por quaisquer outros serviços como reposição do cartão, participação em programas de incentivo, seguro de proteção de perda e roubo, cópias de documentos, emissões de faturas extras, entre outros.

13) O limite do cartão de crédito para aquisição de bens e serviços pode ser alterado?

Sim; trata-se de cláusula contratual que pode ser livremente renegociada pelas partes a sua majoração. É vedado, no entanto, antes do vencimento do contrato, qualquer alteração unilateral no valor do limite ou em outras cláusulas contratuais.

14) O consumidor pode parcelar o pagamento de obrigações assumidas pelo uso do cartão de crédito?

Sim; como destacado, existem duas formas de parcelamento de compras no cartão de crédito, que são:

- *Financiamento direto pelo fornecedor, sem a cobrança de juros;*
- *Financiamento pela administradora de cartões de crédito, com cobrança de juros.*

15) O consumidor pode parcelar o pagamento de suas obrigações sem que ocorra a cobrança de juros?

Sim; todo estabelecimento filiado a uma bandeira pode autorizar a compra parcelada através de cartão de crédito, sem qualquer cobrança de juros. Neste caso, o financiamento é realizado pelo próprio fornecedor, devendo esta informação constar do comprovante de venda emitido na operação.

16) O consumidor pode financiar suas compras junto à administradora de cartão de Crédito?

Sim; o consumidor também pode financiar suas compras por meio de cartão, mas, neste caso, deve estar ciente de que serão cobrados juros, tarifas e encargos financeiros, com especial atenção para as taxas e valores cobrados, que devem ser informados previamente pela administradora de cartões.

17) A que o consumidor deve ficar atento ao contrair obrigações financiadas por meio de administradoras de cartões?

Atualmente, os juros praticados pelas administradoras de cartões são, em geral, mais elevados que os praticados em outras modalidades de financiamento ao consumidor, por isso é importante pesquisar as taxas de juros aplicadas antes de contratar e optar por linhas de crédito que ofereçam empréstimos a juros mais baixos.

18) A administradora de cartões de crédito pode enviar cartão sem solicitação?

Não; esta prática é ilegal pois o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em seu artigo 39, inciso III, veda aos fornecedores de serviços, dentre outras práticas, “enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço.”

19) A publicidade veiculada com relação aos cartões de crédito integra o contrato e obriga o fornecedor?

Sim. De acordo com o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor “Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.”

20) O contrato de cartão de crédito pode ser rescindido?

O contrato de cartão de crédito pode ser rescindido:

- *Por solicitação do consumidor, mediante prévia comunicação à administradora, sem custo para o consumidor;*
- *Por inadimplemento de qualquer das partes;*
- *Por comum acordo de ambas as partes, sem custo para o consumidor;*
- *Por onerosidade excessiva, judicialmente, a cada caso concreto.*

21) As cláusulas contratuais de um cartão de crédito podem ser revistas?

Sim. É um direito básico do consumidor, previsto no inciso V, artigo 6º. do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, que pode ser feito em juízo.

22) Cartão de crédito é o mesmo que cartão de débito?

Não; as compras à vista no cartão de crédito são pagas apenas no dia de vencimento da fatura; enquanto as compras à vista no cartão de débito são descontadas de imediato em uma conta de titularidade do consumidor.

23) O consumidor é obrigado a contratar serviço de seguro contra perdas e roubo do cartão de crédito?

Não; pois seguros ou proteções contra riscos são prestações acessórias que não integram os serviços próprios do cartão de crédito; desse modo apenas através de expressa opção do consumidor poderá ser contratado seguro para o cartão.

24) O consumidor pode ser cobrado unilateralmente por outros serviços?

Não; as administradoras não podem cobrar por qualquer serviço sem a aceitação prévia do consumidor.

25) Caso o consumidor opte pelo pagamento mínimo do valor da fatura, incidirão juros sobre o saldo restante?

Sim; serão cobrados juros, na forma de crédito rotativo, até o pagamento da próxima fatura.

26) Caso ocorram cobranças indevidas na fatura, quais os direitos do consumidor?

Se ocorrerem cobranças indevidas na fatura, o consumidor deve informar, de imediato, à administradora, que ficará obrigada a anular o lançamento realizado.

27) E na hipótese de ocorrer perda, extravio, furto ou roubo?

Em qualquer dessas hipóteses, o consumidor, assim que constatar qualquer desses eventos, deve comunicar a ocorrência, através da central de atendimento (para comprovar a comunicação, o consumidor deve solicitar o número do protocolo do registro feito, a data hora do registro e o nome do atendente)

Em caso de furto ou roubo, deve ainda :

- 1) Registrar a ocorrência junto a polícia;
- 2) Entregar, mediante recibo, cópia do registro policial na agência bancária, caso a administradora pertença a um banco.

Até a comunicação pelo consumidor à administradora, a responsabilidade pela devida identificação do comprador é do fornecedor, uma vez que a compra só pode ser realizada pelo titular do cartão e, sempre, o mesmo deve estar presente no estabelecimento comercial¹;

A responsabilidade por fraudes em operações realizadas por meio eletrônico, inclusive internet, bem como por falhas no sistema de comunicação de dados, erros de informação sobre o pagamento de faturas realizado pelo consumidor, pelo uso fraudulento do cartão por terceiros resultante de falha no sistema de entrega de cartão² ou por desbloqueio da função de crédito sem a anuência expressa do titular, e por segurança indevida em terminais de auto-atendimento para uso do cartão é da administradora.

28) Caso o consumidor seja vítima de clonagem, o que deve ser feito?

1) O consumidor deve comunicar, de imediato, a ocorrência, através da central de atendimento (para fins de comprovação, o consumidor deve solicitar o número de protocolo da comunicação feita, a data hora do registro e o nome do atendente)

- 2) Registrar a ocorrência junto à polícia;
- 3) Entregar, mediante recibo, cópia do registro policial na agência bancária, caso a administradora pertença a um banco.

A administradora é obrigada a anular todos os débitos em nome do consumidor, oriundas da clonagem.

¹ Após a comunicação, a responsabilidade pelos danos advindos do uso fraudulento do cartão passa a ser da administradora.

² Entrega por correios, ou outros meios contratados pela administradora.