

# Consumidor Direito + Grita

Brasilienses relatam prejuízo ao quitarem contas em duplicidade. Especialistas destacam que as empresas são obrigadas a devolver o dinheiro e que deixar o valor de "crédito" é uma opção do cliente

## Paguei um boleto duas vezes: o que eu faço?

» PABLO GIOVANNI\*

Água, luz, faculdade, impostos, compras pela internet, prestações, entre outros. Ao decorrer do tempo, o brasileiro observa que, na vida, é boleto atrás de boleto, e que pagar o mesmo código de barras duas vezes tende a ser um problema, principalmente, porque é um prejuízo não esperado.

Especialista em direito do consumidor, Ricardo Morishita explica que caso o consumidor perceba que pagou um mesmo boleto duas vezes, é necessário que entre em contato com o fornecedor que recebeu o pagamento duplicado para receber o dinheiro de volta.

"Ninguém possui o direito de reter os valores pagos em excesso pelo consumidor, seria uma violação do princípio da boa-fé. Por isso, o consumidor pode fazer o pedido de restituição e caso seja negado, ele tem o direito de buscar um órgão de proteção ao consumidor ou mesmo, nos casos de negativa da empresa, a Justiça", orienta Ricardo Morishita.

A estudante Luiza Magalhães, 21 anos, conta que, ao quitar o boleto da faculdade, não prestou atenção e fez o mesmo pagamento do código de barras duas vezes. "Eu cheguei cansada em casa, após um dia de trabalho e lembrei que tinha o boleto da faculdade em aberto. Eu paguei. Só notei que fiz o mesmo pagamento duas vezes quando abri a minha conta bancária, e vi que tinha pago o boleto pela manhã, e que não tinha compensado ainda. Esperei cair, e liguei para a faculdade perguntando sobre esse caso, e me disseram que só haviam recebido um pagamento, e foi aí que eu me toquei que perdi dinheiro", lamenta a moradora de Águas Claras.

O microempreendedor Antônio

Luiz, 53, acabou se confundindo e pagando o boleto de mensalidade do plano de telefone celular duas vezes, por bancos diferentes, amargando o prejuízo do dinheiro perdido. "Não me atentei ao meu controle de pagamentos que precisam ser realizados, e fiz o do boleto do celular duas vezes. Liguei no banco, que afirmou que não podia me ajudar, e entrei em contato com o atendimento da operadora, que me disse que o valor seria transformado em créditos no aplicativo, mas nunca aconteceu. Acabou servindo para que eu ficasse mais ligado. Ninguém quer perder dinheiro", avalia.

### Alerta

Morishita ressalta que todo valor pago em dobro precisa ser restituído pela empresa, e que a retenção do dinheiro pode caracterizar o enriquecimento ilícito. "O recebimento dos valores pagos em dobro é um direito do consumidor. O crédito (da empresa ao consumidor) pode ocorrer, mas precisa ser aceito pelo consumidor. A retenção dos valores pagos em excesso é indevida e pode configurar uma prática comercial abusiva, nos termos do art. 39, V do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o que poderia resultar em multas que vão de R\$ 900 até R\$ 12 milhões, sem prejuízo de outras medidas que poderiam ser adotadas", revela.

"O consumidor deve tratar com aquele que recebeu os valores em duplicidade. Os canais que podem ser utilizados são aqueles disponibilizados pelo próprio fornecedor para o atendimento ao consumidor. Há bancos que possuem procedimentos no próprio aplicativo para o encaminhamento do pedido do consumidor", comenta. "Com o avanço tecnológico, um mecanismo impede



Caio Gomez

que boletos sejam pagos em duplicidade. Logo, espera-se que tal fato — duplicidade de boletos — não continue a ser um problema para os consumidores e para toda sociedade", completa o especialista.

### Planejamento financeiro

O especialista em planejamento financeiro Afranio Alves destaca que o acompanhamento do dinheiro que entra

e que sai é fundamental para evitar pagamentos duplicados e garantir a saúde orçamentária da família. "Organizar as finanças é o primeiro passo para planejar o futuro e, por exemplo, iniciar projetos e sonhos, juntando um pedaço do salário todos os meses para alcançar esses objetivos. É uma ferramenta poderosa para cuidar do dinheiro e todas as pessoas deveriam começar o quanto antes", alerta.

De acordo com Afranio, tudo é válido para a perda de dinheiro ser

evitada. "Pode ser feita por papel e caneta; caderninho; aplicativos de blocos de notas; planilhas; e até mesmo grupo de WhatsApp. Cada pessoa deve encontrar a ferramenta mais adequada a si, para ajudar a cuidar do orçamento e principalmente evitar o desperdício, seja pela displicência do pagamento duplicado dos boletos", conclui.

\*Estagiário sob a supervisão de Guilherme Marinho

### » C6 BANK EMPRÉSTIMO INDEVIDO

» ANA RODRIGUES DA COSTA  
SAMAMBAIA NORTE

A aposentada Ana Rodrigues da Costa, 59 anos, moradora de Samambaia Norte, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para relatar problemas que teve após um contrato de empréstimo consignado do banco C6 Bank ter sido feito em nome dela. Segundo a leitora, foi depositado cerca de R\$ 14 mil na conta, sem seu consentimento. A quantia de R\$ 400 passou a ser descontada mensalmente. "Só descobri, porque, quando fui tirar o pagamento (da aposentadoria), faltou dinheiro. Pedi ajuda a um funcionário e fui informada de que havia um empréstimo na minha conta", detalha. Após entrar em contato por e-mail, foi pedido que Ana tirasse uma foto do próprio rosto para verificação, e foi respondido que ela havia feito o empréstimo, o que a aposentada não confirma. "Não concordo, quero que eles peguem o dinheiro que foi colocado indevidamente na minha conta e devolvam meu dinheiro, que eles estão pegando", reclama.

Caio Gomes



#### Resposta da empresa

O banco C6 Bank informou que entrou em contato com a cliente em 19 de maio. Entretanto, após análise da documentação enviada, "não foi identificada a fraude, desta forma, foi encaminhado para a sra. Ana um boleto para liquidação do contrato".

#### Resposta da consumidora

*Eles me mandaram um boleto de cerca de R\$ 17 mil. Não tenho dinheiro para arcar com isso. Tinham que pegar o dinheiro que colocaram lá e devolver o que estão pegando de mim. Hoje, estou levando o caso para a Justiça. O telefone que está lá não é o meu, nem o endereço.*

### » OI CONTAS NÃO RECONHECIDAS

» RAYANE CAMPELO  
PLANALTIMA

A autônoma Rayane Campelo, 36 anos, reclama de cobranças feitas pela operadora de telefonia Oi, as quais, a consumidora não reconhece. A moradora de Planaltina detalha à coluna que as contas são antigas e de valores incompatíveis com sua renda. "Tem conta de 2008 e no valor de R\$ 502,78. Nunca fiz plano nesse valor, nem nada parecido", indigna-se. Rayane chegou a entrar em contato com a empresa para buscar esclarecimentos sobre o caso, porém não recebeu informações sobre a situação dos boletos e se teria que arcar com as despesas. "Estou apreensiva, pois são muitas contas e não tenho informações sobre isso", afirma.

#### Resposta da empresa

A Oi informou que está verificando o caso e que já entrou em contato com a cliente no número informado, mas a leitora não atendeu às ligações.

#### Resposta da consumidora

*A equipe de reportagem do Correio tentou contato com a Rayane por meio de ligações e por envio de mensagens ao número informado por ela, porém não houve resposta até o fechamento desta edição.*

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852