

Consumidor Direito + Grita

Grande parte dos cidadãos recorre a uma instituição financeira para guardar e investir suas economias. Mas o que fazer quando, nessa hora, seus direitos não são resguardados e as práticas adotadas pelo banco são abusivas?

Atenção às armadilhas bancárias

» CARLOS SILVA*

À medida que as pessoas ganham dinheiro, reservam algumas economias para determinados fins, como viagens, compra de veículos, imóveis, etc. Para isso, grande parte dos cidadãos recorre a uma instituição bancária. Mas o que fazer quando, nessa hora, seus direitos não são resguardados e as práticas adotadas pelo banco são abusivas? Ouvimos especialistas que explicam o que fazer.

A aposentada M. S. G. (iniciais de nome fictício usado para preservar a consumidora), 62 anos, foi uma das que teve problemas com serviços bancários. Ela conta que, depois de fazer um empréstimo consignado em uma filial do Banco Mercantil, foram feitos descontos abusivos em sua conta. "Eu fui dez vezes ao banco e não resolveram. Estão pegando meu pagamento todo. Ganho por volta de R\$ 2 mil. Este mês, só deixaram R\$ 600. Coloque-se no meu lugar: estou desesperada atrás de uma solução", conta indignada.

O que diz o CDC?

Ricardo Barbosa, professor do curso de direito da Universidade Católica de Brasília (UCB), especialista em direito do consumidor, explica que já houve discussão acerca da criação de uma legislação específica aplicável ao consumidor de serviços bancários, porém casos nesse âmbito ainda são decididos com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC). "Houve no passado discussões acerca da criação de um código próprio feito pela Federação Brasileira de Bancos. Porém, o STJ decidiu que o CDC é aplicável em todas as suas garantias aos consumidores em geral, inclusive em serviços bancários", esclarece. No Código, é possível encontrar



artigos que versam sobre direitos básicos para o consumidor de serviços bancários, como no artigo 6º, que lista entre as prerrogativas básicas do cliente receber informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, garantia de práticas de crédito responsável. Sobre práticas abusivas, as

quais não podem ser tomadas por instituições bancárias ou não, o CDC é bem claro no artigo 39, ao vedar condutas como "recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque", "elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços", "exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva", entre outros.

Fique ligado no contrato

Alguns cuidados devem ser tomados na hora de assinar qualquer contrato, principalmente quando isso mexe com suas economias. Uma das prevenções que podem ser tomadas é averiguar se a instituição é autorizada pelo Banco Central. Além disso, é importante guardar uma via do contrato para revisar em caso de problemas

futuros. Por fim, é importante consultar as cláusulas do contrato, a fim de verificar sua lisura.

O advogado especialista em direito do consumidor e professor do curso de direito do Iesb Kleber Gouveia também chama atenção para a questão de superendividamento dos clientes. "É direito do consumidor e dever do prestador de serviço passar todas as ações acerca do contrato que vai ser firmado, deixando

Não economize nos cuidados!

- » Verifique se a instituição é autorizada pelo Banco Central
- » Guarde uma via do contrato para revisar em caso de problemas futuros
- » Consultar as cláusulas do contrato, a fim de verificar sua lisura
- » Caso verifique abuso por parte da empresa, você pode procurar o Procon, o Banco Central ou o poder judiciário

claro qual vai ser a extensão da dívida, qual vai ser o custo total dessa dívida e quanto o cliente efetivamente vai pagar de juros e encargos durante o contrato que ele assinou", conclui.

Mesmo frente às práticas abusivas, o consumidor ainda pode procurar seus direitos, como explica o advogado especialista em direito do consumidor Walter Viana. "Num primeiro momento, sugiro que a abordagem seja junto ao banco para que o consumidor entenda o que aconteceu e documente. Não obtida solução junto ao banco, o cliente pode fazer reclamação no Banco Central, Procon, e se mesmo assim não houver solução, a alternativa é o Poder Judiciário", avalia.

O consumidor também pode procurar os canais de reclamação on-line, como o Reclame Aqui e o Consumidor.gov, "É bastante eficaz, os bancos têm recebido quando não resolve por lá e é uma forma de o consumidor não depender do judiciário, além de ter uma resposta rápida para o seu problema", conclui Ricardo Barbosa.

*Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

» ITAÚ COBRANÇA EXCESSIVA

» LUIZ SANTORO DOS SANTOS
Asa Sul

O advogado Luiz Santoro dos Santos, 44 anos, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre cobranças indevidas recebidas do Banco Itaú. Luiz conta que começou a receber ligações do banco, por cobranças relacionadas a um cartão da Hipercard. "Sou cliente do Itaú, mas não tenho esse cartão. Liguei, e alegaram que estão sabendo do ocorrido e tentando solucionar o problema, porém continuam me ligando o tempo todo e mandando comunicados para a minha residência", explica.

Resposta da empresa:

» Sobre o caso, o Itaú Unibanco alega que o cartão havia sido aderido em janeiro de 2014, com utilizações e pagamentos regulares. A instituição também informou que as faturas foram disponibilizadas para análise do cliente. "Informamos que foram concluídas as análises e não constatamos irregularidades. Nos colocamos à disposição em nossos canais de atendimento, bem como em nossa Ouvidoria."

Resposta do consumidor:

» Eles entraram em contato comigo. Estavam me ligando, cobrando e dizendo que o cartão era Hipercard. Eu nunca tive Hipercard. O meu cartão é Sam's Club, então, do qual estavam fazendo a cobrança. Deixaram de enviar fatura física e eu me esqueci de pagar. Ainda vou ligar para a ouvidoria e falar que há quatro meses me perturbam. Não sou obrigado a saber que o Hipercard é o mesmo Sam's Club.

Maurenilson Freire



» CLARO QUEDA DE SINAL

» MARIA ALICE DOS SANTOS
Vicente Pires

A estudante Maria Alice dos Santos, 20 anos, moradora de Vicente Pires, procurou a coluna *Grita do Consumidor* por conta de constantes quedas de sinal de internet da Claro. Segundo a jovem, na última quinta-feira, ela ficou sem conexão das 15h até as 22h30. "Contatei a empresa e disseram que a previsão era de retorno do sinal às 19h, mas deu 22h e não tinha voltado. Nem deram explicação para isso ter ocorrido, só falaram para ir para o aplicativo da Claro", relata. Maria se preocupa, pois, prestes a iniciar o estágio em regime remoto, teme que fique sem internet por longos períodos em momentos cruciais do expediente. "E se essa internet cair de novo?"

Resposta da empresa:

» Até o fechamento desta edição, a equipe de reportagem do *Correio* não obteve posicionamento da empresa sobre o caso.

Resposta da consumidora:

» Foi uma experiência bem ruim. Nunca tinha acontecido por tanto tempo. Só posso esperar e estimar quando vai cair de novo. Estou pensando em ligar lá e perguntar se tem previsão de queda semana que vem também.

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
- » 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