

Consumidor Direito + Grita

Como recuperar a saúde financeira?

» FERNANDA CAVALCANTE*

Decisões financeiras impulsivas, muitas vezes, geram dívidas. Emergências ou a pressão para manter um estilo de vida que não condiz com a realidade econômica do indivíduo, além de fatores como a falta de planejamento financeiro e a dificuldade em resistir ao crédito fácil, podem levar a um acúmulo de contas a pagar que se tornam difíceis de gerenciar. No entanto, é fundamental que os consumidores saibam que, mesmo diante dessa situação, eles possuem direitos garantidos por lei, como o acesso à informação clara sobre suas dívidas, a possibilidade de renegociação e a proteção contra práticas abusivas por parte dos credores. Conhecer esses direitos é essencial para buscar soluções e recuperar a saúde financeira de maneira justa e digna.

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e a Serasa anunciaram uma parceria que busca promover uma oportunidade para os consumidores do Distrito Federal, onde há 1.321.802 endividados e um total de 7.433.289 dívidas. Até 29 de novembro, aqueles com pendências junto às instituições financeiras, como cartão de crédito, financiamentos, cheque especial e outros débitos bancários, podem quitar suas dívidas com até 99% de desconto, tanto no aplicativo, como nas unidades dos Correios de todo o Brasil. O parcelamento pode ser feito em até 72 vezes e pago via PIX.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) exige que as cobranças sejam realizadas de maneira

ética e respeitosa. O artigo 42 proíbe abusos, garantindo ao consumidor o direito à devolução em dobro de valores pagos indevidamente, acrescidos de juros e correção monetária. Práticas como coação, humilhação ou exposição ao ridículo configuram crimes, conforme o artigo 71 do CDC, que prevê penas de detenção e multa para tais condutas.

Os direitos básicos de um consumidor negativado são fundamentais para garantir a proteção e a dignidade do indivíduo diante de situações de inadimplência. Ana Cecília Chaves Azevedo, advogada especialista em direito do consumidor, explica que o endividado tem direito à informação prévia sobre a inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes, como SPC ou Serasa, devendo ser notificado antes da negativação. “Além disso, ele pode contestar débitos que considere incorretos, solicitando a correção ou a retirada da negativação se comprovar que a dívida é indevida ou já foi quitada”, expõe.

Outro aspecto importante é a proteção contra cobranças abusivas, incluindo o direito de não sofrer assédio durante as tentativas de cobrança. “Mesmo com o nome negativado, o consumidor mantém acesso a serviços essenciais, como água e energia elétrica. Em casos de negativação indevida, ele ainda pode buscar reparação por danos morais ou materiais”, recorda.

Jorge Nascimento Jorbanas, 67, vendeu um terreno em 1991, mas não registrou a transferência de propriedade, e continuou sendo cobrado pelo IPTU, pois o

No Brasil, pessoas endividadas têm direitos garantidos, como acesso à informação sobre dívidas e possibilidade de renegociação. Em parceria com a Febraban, a Serasa está oferecendo até 99% de desconto para saldar débitos



Consequências de ter o nome sujo

Dificuldade para adquirir crédito

- » Instituições financeiras no geral negam pedidos de empréstimos para pessoas negativadas pelo risco de não pagamento.
- » Aprovar novos cartões de crédito também fica difícil e, se conseguir, será com limite baixo.
- » O cheque especial também pode ser cancelado ou reduzido e pode haver restrições também no crediário de lojas.
- » Maiores taxas para aluguel de imóveis
- » Para compensar o risco de calote, são exigidas garantias adicionais, como fiadores com bom crédito, depósitos de

caução mais caros ou seguros-fiança mais altos do que o normal.

» Outra consequência é o acesso restrito a imóveis de qualidade ou localizações mais desejáveis.

» Reprovação em processos seletivos de emprego

» Algumas empresas possuem políticas internas que exigem que funcionários em cargos sensíveis tenham um histórico financeiro limpo.

Dificuldade em realizar sonhos

» O sonho de comprar uma casa, abrir um negócio ou fazer uma viagem fica distante para pessoas inadimplentes.

Penalidades judiciais

» No geral, os credores podem entrar com ações judiciais para cobrar dívidas. Dessa forma, o tribunal pode ordenar a penhora de bens de quem deve, como imóveis, veículos e outros ativos valiosos, como pagamento da dívida. Isso pode resultar na perda de propriedades e bens pessoais.

» Herdeiros podem receber menos ou nada se as dívidas da pessoa que faleceu forem grandes, podendo perder bens, como imóveis, para pagar o valor do débito.

» Por isso, antes que uma dívida chegue ao ponto de uma execução judicial, é sempre importante tentar negociá-la com o credor.

comprador atrasou os pagamentos todos os anos. “Depois ele (o comprador) pagou tudo mas meu score (pontuação) não voltou proporcional”, conta. Hoje, Jorge aluga três casas, tomando o cuidado para os inquilinos não atrasarem contas de água e nem esgoto, quitando sempre no prazo e, às vezes,

até antes. “Pensei que assim meus pontos subiriam, mas isso não ocorreu”, completa.

Pode-se solicitar indenização por danos morais em casos de negativação indevida, que ocorre quando seu nome é incluído em cadastros de inadimplentes sem justificativa válida. Essas situações

são comuns. “Além disso, a falta de notificação prévia sobre a negativação também pode ser motivo para a indenização, uma vez que essa prática pode causar constrangimento e prejudicar a reputação do consumidor. Os tribunais têm reconhecido que a negativação indevida gera presunção de dano moral,

dispensando a comprovação de prejuízos adicionais”, pontua.

Existem alguns passos essenciais para realizar a contestação. Primeiramente, deve entrar em contato com a empresa responsável, apresentando provas de pagamento ou justificativas para a dívida contestada. Caso não haja resolução, é recomendável notificar órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, que podem intermediar a situação. Se todas as tentativas falharem, o consumidor pode buscar assistência judicial e solicitar indenização por danos morais.

Empresas que realizam cobranças abusivas enfrentam sérias consequências legais. Elas podem ser responsabilizadas civil e administrativamente, sendo obrigadas a indenizar consumidores por danos morais e materiais, especialmente em casos de constrangimento ou exposição vexatória. A prática pode resultar em multas aplicadas por órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, e em processos judiciais. O Código de Defesa do Consumidor prevê a devolução em dobro de valores pagos indevidamente, reforçando a proteção dos direitos dos consumidores.

Marilda Caroline (nome fictício), 43, ficou com o nome sujo a partir da fatura de cartão não paga. Ela fez um acordo parcelado, chegou a embolsar o primeiro mês, entretanto no segundo, não conseguiu gerar o boleto a tempo e a empresa negativou o nome dela novamente e cobrou o mesmo valor, desta vez quatro vezes mais caro. “Gostaria do reembolso dessa minha primeira parcela, já que ela não foi mais considerada”, declara.

O prazo máximo que um nome pode permanecer negativado no Brasil é de cinco anos, conforme estabelece o Código Civil. Após esse período, a inscrição deve ser removida dos cadastros de inadimplentes, mesmo que a dívida não tenha sido quitada, pois é considerada prescrita. Essa negativação impacta diretamente os consumidores, dificultando o acesso ao crédito e influenciando a aprovação de serviços financeiros. Além disso, pode afetar a capacidade de realizar transações que exigem análise de crédito, como financiamentos e até mesmo a abertura de contas bancárias.

* Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» ADIDAS

DIFICULDADES NO PROCESSO DE COMPRA

O consumidor Marcus Wladimir expressou sua insatisfação com o serviço de vendas da Adidas, relatando dificuldades significativas no processo de compra. “Após realizar uma compra, enfrentei longos atrasos na entrega e, após semanas, os itens foram cancelados sem aviso prévio. Além disso, o reembolso é um verdadeiro desafio”, afirmou. Wladimir destacou que fez um novo pedido em 2 de outubro, do qual um item já foi cancelado, enquanto os outros quatro permanecem “em preparo para envio” após 15 dias de espera.

Resposta da empresa

“É uma pena essa situação. Para resolvermos juntos, enviamos uma mensagem para ele, queremos ajudar a resolver essa situação o mais rápido possível.”

Comentário do consumidor

“Assunto resolvido. Valeu pessoal, recebi rapidinho depois que falei com vocês aqui.”



Caio Gomez/CB

» OPERADORA CLARO AUMENTO SEM AVISO PRÉVIO

Yara Pereira Lima Almeida manifestou sua indignação em relação ao aumento inesperado em seu plano com a operadora Claro, que ocorreu sem qualquer aviso prévio. Em busca de uma solução, ela deseja que o valor original, conforme estipulado em contrato, seja restabelecido. “É inaceitável que mudanças sejam feitas sem comunicação, e eu quero que a situação seja corrigida imediatamente”, declarou.

Resposta da empresa

“A Claro está em contato com a Sra. Yara Pereira Lima Almeida prestando os esclarecimentos necessários. A operadora continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados.”

Comentário da consumidora:

“Entraram em contato comigo, obrigada.”

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