

Consumidor Direito + Grita

Especialistas orientam como identificar encargos abusivos e quais caminhos buscar para revisar dívidas que saem do controle

O peso dos juros sem freios

» BRUNNA RAMOS

Uma fatura que parecia administrável pode se transformar em uma dívida difícil de controlar em poucos meses. Com algumas das taxas mais altas do mercado, o cartão de crédito continua sendo uma das principais fontes de endividamento dos brasileiros. Embora os juros elevados não sejam, por si só, ilegais, especialistas alertam que cobranças sem transparência, encargos desproporcionais ou cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva podem ser questionadas administrativamente ou até judicialmente.

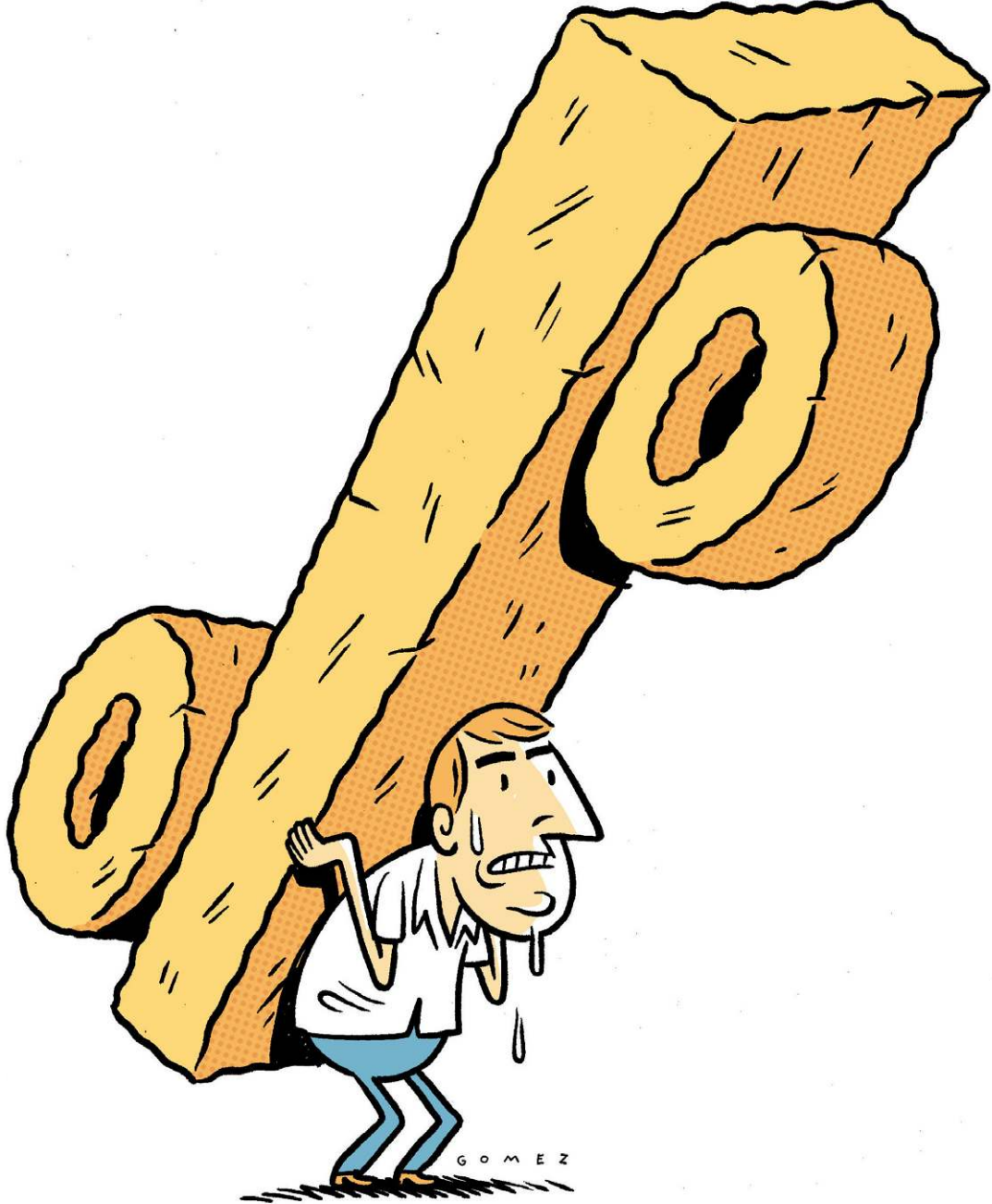
Quando a faxineira Ana Paula Rodrigues, 39 anos, perdeu parte da renda familiar após o marido ficar desempregado, precisou recorrer ao pagamento mínimo da fatura do cartão por alguns meses. O débito inicial de R\$ 2 mil cresceu rapidamente, e ela passou a ter dificuldades para compreender a evolução da dívida. “Todo mês, eu pagava alguma coisa e, mesmo assim, o valor parecia não diminuir. Chegou um momento em que eu já não entendia quanto estava pagando de juros e quanto era da compra original”, relata.

Ana diz, ainda, que chegou a ficar 1 mês sem conseguir fazer compras em casa, apenas pagando os juros e que precisou receber ajuda de familiares. “Vivi, realmente, uma crise financeira por conta do cartão. Teve meses que não conseguia fazer compra do mês e precisava levar meus filhos para almoçar na minha mãe”, conta.

Contas no vermelho

Além do impacto no orçamento, o endividamento traz consequências para a rotina das famílias. A dificuldade de visualizar uma saída para a dívida, somada à pressão das cobranças e à necessidade de cortar gastos essenciais, pode aumentar a insegurança financeira e tornar ainda mais difícil reorganizar as contas.

Situações semelhantes têm se tornado frequentes nos órgãos de defesa do consumidor. Segundo o presidente da Associação Brasileira de Defesa dos Clientes e Consumidores de Operações Financeiras e Bancárias (Abradeb), Raimundo Nonato, a primeira atitude do



consumidor deve ser analisar cuidadosamente a documentação relacionada ao débito.

“O consumidor deve começar conferindo a fatura e o contrato do cartão, observando a taxa de juros mensal e anual, o Custo Efetivo Total (CET), encargos, tarifas e a evolução da dívida, especialmente quando entra no crédito rotativo ou parcela o saldo”, explica.

O especialista destaca que a simples existência de juros altos não caracteriza automaticamente uma irregularidade. “A cobrança pode ser considerada

abusiva quando não é informada de forma clara, apresenta encargos desproporcionais ou coloca o consumidor em desvantagem excessiva. Por isso, é importante comparar a taxa praticada com as médias divulgadas pelo Banco Central para a modalidade e o período”, afirma Nonato.

A advogada especialista em direito do consumidor Tays Cavalcante ressalta que o crédito rotativo continua sendo um dos principais pontos de atenção. Segundo ela, muitos consumidores desconhecem o impacto da modalidade

sobre o valor final da dívida.

“Os juros do cartão de crédito estão entre os mais elevados do mercado e, por isso, o consumidor precisa ter atenção, principalmente quando não consegue pagar integralmente a fatura e entra no crédito rotativo ou no parcelamento do saldo devedor”, observa.

A orientação é verificar não apenas o valor cobrado, mas também a composição da dívida. “O primeiro passo é conferir a fatura e verificar qual foi o valor originalmente devido, a taxa de juros aplicada, o Custo Efetivo Total da

operação e quanto da dívida atual corresponde efetivamente a juros e encargos”, explica a advogada.

Auxílio

O motorista de aplicativo Carlos Henrique Mendes, 28, procurou ajuda após perceber que uma dívida originalmente inferior a R\$ 3 mil havia praticamente dobrado em pouco mais de um ano. “Eu sabia que existiam juros, mas não imaginava que a conta pudesse crescer tão rápido. Quando pedi o detalhamento, consegui entender melhor o que estava sendo cobrado e negociar condições diferentes”, conta.

Após solicitar o detalhamento da dívida ao banco e reunir todas as faturas dos meses anteriores, Ana Paula conseguiu renegociar o débito em condições mais compatíveis com o orçamento familiar. Hoje, ela acompanha mensalmente os encargos cobrados e afirma que passou a ter mais cuidado ao recorrer ao crédito. “Apreendi que não dá para deixar a situação correr sozinha. Quanto mais cedo a gente procura entender a dívida, maiores são as chances de encontrar uma solução”, diz.

Desde janeiro de 2024, uma mudança na legislação trouxe um limite para o crescimento dessas dívidas. Tays Cavalcante lembra que, para operações contratadas a partir de 3 de janeiro daquele ano, os encargos financeiros do crédito rotativo e do parcelamento da fatura não podem ultrapassar o valor original da dívida.

“Na prática, se o consumidor deixou de pagar R\$ 1 mil, os juros e encargos dessas modalidades não podem superar outros R\$ 1 mil. Isso impede que a dívida cresça indefinidamente apenas pela incidência desses encargos”, esclarece.

Além da proteção prevista na legislação específica, o Código de Defesa do Consumidor garante o direito à informação clara e adequada sobre produtos e serviços financeiros e permite a revisão de cláusulas consideradas excessivamente onerosas.

O que fazer? Saiba como agir

Diante de uma dívida que parece fugir do controle, o consumidor não precisa aceitar automaticamente o primeiro valor apresentado

pela instituição financeira. Os especialistas recomendam solicitar o detalhamento completo do débito, com a discriminação do saldo original, dos juros, das multas, das tarifas e dos demais encargos. Com essas informações em mãos, fica mais fácil identificar possíveis cobranças indevidas e avaliar uma proposta de renegociação.

Outra orientação é evitar recorrer a novos empréstimos ou ao limite de outros cartões para cobrir uma dívida antiga sem antes comparar as condições. A troca de uma dívida por outra pode aliviar o orçamento naquele momento, mas também pode aumentar o problema caso a nova operação tenha juros elevados.

Caso identifique uma possível irregularidade, a recomendação dos especialistas é reunir faturas, contratos e comprovantes, solicitar formalmente à instituição financeira a memória de cálculo da dívida e registrar todos os protocolos de atendimento.

No caso de Carlos Henrique, a análise da documentação permitiu identificar inconsistências nos valores apresentados durante uma tentativa de renegociação. Com orientação especializada, ele formalizou o pedido de revisão e conseguiu um novo acordo. “Antes eu só aceitava o valor que aparecia na tela. Agora sei que tenho o direito de pedir explicações e entender exatamente o que estou pagando”, afirma. O motorista ainda mantém uma reserva financeira para evitar recorrer ao crédito rotativo em situações de emergência.

“Se não houver solução, o consumidor pode procurar o Procon, registrar reclamação na plataforma consumidor.gov.br ou buscar orientação jurídica especializada. O mais importante é não ignorar a fatura. Agir rapidamente pode evitar o crescimento do débito e permitir uma negociação mais transparente e adequada”, orienta Raimundo Nonato.

Para Tays Cavalcante, a informação continua sendo a principal ferramenta de proteção. “Dependendo do caso, é possível buscar a revisão da dívida e até a restituição de valores cobrados indevidamente. Mas isso exige documentação e análise técnica. Por isso, é fundamental que o consumidor acompanhe de perto a evolução do débito e questione cobranças que não estejam claras”, conclui.

»SHEIN

ATRASO NA ENCOMENDA

A estudante de jornalismo Kethelin da Silva Amaral reclama do atraso na entrega de uma compra feita na Shein. Segundo ela, as roupas foram adquiridas para serem usadas em um festival neste fim de semana, mas a encomenda está com dois dias de atraso. “Comprei as peças justamente para usar no festival. Agora, com o atraso, corro o risco de não receber a tempo e acabar sem o que planejei vestir no evento”, afirma.

Resposta da empresa:

O *Correio Braziliense* entrou em contato com a Shein por meio do WhatsApp, mas não recebeu resposta até o fechamento desta edição.

Resposta da consumidora:

Kethelin diz que espera uma posição da empresa sobre o atraso e que as roupas ainda não chegaram.



»C&A

PROBLEMA NA ENTREGA

A consumidora Jamilly Ferraz reclama de um problema na entrega de um vestido. Ela conta que comprou a peça de roupa para usar em uma festa de 15 anos da prima, que ocorreu na última quinta-feira. A entrega estava prevista para o dia 1º de setembro, mas ela não recebeu o produto. “Eu ainda olhei no aplicativo que tinha sido enviado e constava que a entrega foi realizada”, relata a cliente. “Eu nem quero mais o vestido. Eu quero o reembolso porque eu não recebi.”

Resposta da empresa:

O *Correio* tentou entrar em contato por e-mail, mas não teve sucesso.

Resposta da consumidora:

“É muito estressante fazer isso, mas eu vou entrar com uma denúncia no Procon, porque eu quero meu dinheiro. E se não resolver, entrarei na Justiça.”

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@abr.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