

# Crédito & Cidadania



## Crédito, sim; agiotagem, não

**Crédito** é uma palavra derivada do ver crer, ou seja, acreditar, confiar. Sem confiança, não há crédito. Portanto, o crédito financeiro – a possibilidade de contrair uma dívida – depende diretamente da confiança de que o devedor pagará o que foi acordado, definido em contrato, com correção das parcelas mensais pela inflação (desvalorização do valor da moeda), acrescida de juros e outras taxas.

Não há crédito sem correção nem juros. Logo, você, consumidor deve ser informado claramente sobre tudo que incidirá nas parcelas mensais, a fim de avaliar sua possibilidade – ou não – de contrair tal dívida.

Se possível, o ideal seria juntar dinheiro para pagar à vista e só recorrer ao crédito em situações especiais.

Caso necessite, há inúmeras modalidades de crédito, do empréstimo bancário ao uso do cartão com pagamento parcial da conta (rotativo) e ao cheque especial (que financia o dinheiro que falta para fechar a conta do correntista).

Até aqui, tratamos de relações econômico-financeiras, corriqueiras, que movem a economia mundial. Mas há vários efeitos colaterais do crédito, indesejáveis e até criminosos: a agiotagem (cobrança de juros extorsivos), oferta de cartões não solicitados, estímulo ao consumismo desenfreado, cobrança indevida de taxas ocultas, dentre outros.

A defesa do consumidor se concentra, nesta área, nos abusos e desvios das relações financeiras comuns. Não somos contra o crédito, evidentemente, mas sim oponentes da desinformação, da cobrança de valores abusivos, da agiotagem disfarçada de empréstimo sem exigência de comprovação de renda e de bens.

Crédito consciente é positivo para a economia, para os consumidores e para as empresas. Picaretagens disfarçadas de facilidades são crimes, e deveriam ser tratadas dessa forma. Sem nos esquecermos de que a informação e o autocontrole são fundamentais para evitar endividamento excessivo.

Quem deve além de suas posses, está condenado à destruição de suas finanças e do seu patrimônio. Além da insônia, sofrerá restrições de crédito e será incluído em cadastros de inadimplentes. Foi para evitar isso que decidimos produzir esta cartilha, ainda mais relevante no período em que milhões de brasileiros ascendem à classe média, como decorrência do controle da inflação, da recuperação do poder de compra do salário mínimo e das políticas sociais compensatórias.

**Maria Inês Dolci**

Coordenadora institucional da PROTESTE

## Sumário

<b>Cidadania financeira</b> .....	5
<b>Direitos básicos do consumidor (CDC)</b> .....	6
<b>Abecedário do crédito e finanças</b> .....	7
<b>Empréstimo x Financiamento</b> .....	11
<b>Tipos de crédito</b> .....	11
<b>Como funciona o crédito rotativo</b> .....	15
<b>Custo Efetivo Total</b> .....	16
<b>Atenção, consumidor!</b> .....	17
<b>Ajuste suas contas</b> .....	19
<b>Como renegociar dívidas</b> .....	20
<b>Riscos da publicidade enganosa</b> .....	22
<b>Quem se responsabiliza?</b> .....	23
<b>Vacinas contra dívidas = poupar</b> .....	24
<b>Fuja do superendividamento</b> .....	25
<b>Não contrate crédito para supérfluos</b> .....	25
<b>A serviço do consumidor</b> .....	26

## Expediente

### Cartilha de Crédito & Cidadania

**Realização:** PROTESTE

**Coordenação editorial:** Maria Inês Dolci

**Redação final:** Carlos Thompson (Casa da Notícia)

**Arte:** Marcus Vinicius Pinheiro

**Ilustrações:** Perkins

**Assessoria de Imprensa:** Vera Lúcia Ramos

**Jornalista Responsável:** Vera Lúcia Ramos, MTb: 769

**Conteúdos e apoio editorial:** David F. Passada; Felipe de Melo Gil Costa; HESSIA Costilla; João Dias Antunes; Pollyanna Carlos Silva; Thiago Vargas Escobar Azevedo

### PROTESTE

**Sede:**

Avenida Lúcio Costa, 6.420 – Térreo – Barra da Tijuca –  
CEP 22630-013 – Rio de Janeiro – RJ

**Escritório em São Paulo:**

Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52 – Vila Clementino  
CEP 04026-000 – São Paulo – SP

## Cidadania financeira

Um das maiores conquistas do cidadão nas últimas décadas foi o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ordenamento jurídico para proteção dos direitos dos brasileiros nas relações de consumo. Foi promulgado em 1990. É considerada uma das leis que ‘pegaram’ no Brasil, ou seja, que são respeitadas, em que pesem as tentativas de enfraquecê-la.

Não se pode falar em defesa do consumidor sem considerar as relações destes com bancos e demais instituições financeiras. Não foi por acaso que uma das maiores resistências ao CDC partiu dos bancos, até que, em 2006, o Supremo Tribunal Federal (STF) confirmou que teriam de se sujeitar ao Código.

Afinal, no CDC está explícito que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. E que “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

Outro grande avanço para os consumidores de serviços e produtos financeiros, pelo qual a PROTESTE se mobilizou com sucesso, foi o Custo Efetivo Total (CET), informação prévia da taxa anual de despesas e encargos das operações, que inclui juros, tarifas, seguros e outras despesas.

O CET, que se tornou obrigatório a partir de resolução do Banco Central, corresponde a todos os encargos e despesas incidentes nas operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, contratadas ou ofertadas a pessoas físicas, microempresas ou empresas de pequeno porte. Somente ao conhecer o CET de cada operação o consumidor tem condições de comparar créditos similares em diversas instituições, antes de escolher a que mais atenda a seus interesses e possibilidade de pagamento.



## Direitos básicos do consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## Abecedário do crédito e finanças

### Agiota

Pessoa que pratica a usura, ou seja, empresta dinheiro ilegalmente, em geral para quem não tem crédito, e aproveita para cobrar juros extorsivos.

### Aplicação

Investimento de capital ou títulos para produzir juros ou conservar o poder aquisitivo.

### Banco Central

Criado pela Lei 4.595, de 31/12/1964, é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Fazenda, com a missão assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente. Entre as suas atividades principais destacam-se: a condução das políticas monetária, cambial, de crédito, e de relações financeiras com o exterior; a regulação e a supervisão do Sistema Financeiro Nacional (SFN); e a administração do sistema de pagamentos e do meio circulante.

### Cadastro de inadimplentes

Lista de devedores que perdem o crédito em instituições financeiras e estabelecimentos comerciais, até que se disponham a quitar ou renegociar suas pendências. É operado por empresas privadas e muito utilizado no comércio. Popularmente, diz-se que os devedores estão negativados.

### Cadastro positivo

Lista de bons pagadores aprovada no final de 2010, com a finalidade, segundo governo e instituições financeiras, de reduzir os riscos de inadimplência, facilitando a contratação de crédito com menores taxas de juros.



### Cheque especial

Linha de crédito fornecida ao cliente por meio de contrato para cobrir cheques que ultrapassem o valor existente na conta. Sobre este valor excedente são cobrados juros.

### Crédito

Confiança que uma instituição deposita na capacidade de pagamento de uma pessoa, que, assim, obtém empréstimo ou financiamento.

### Crédito comercial

Utilizado para aquisição de bens móveis ou imóveis de maior valor, como veículos automotivos. Para isso, são utilizados a hipoteca (direito conferido ao credor sobre bem imóvel como garantia do crédito), penhor (transferência da posse do bem móvel ao credor até o resgate da garantia) ou alienação fiduciária (bem móvel ou imóvel é dado como garantia na contratação de financiamento).

### Crédito financeiro

Empréstimo utilizado pelo devedor para solucionar dificuldades financeiras, derivadas de problemas pessoais, como desemprego ou doença.

### Custo Efetivo Total – CET

Taxa anual que inclui todos os encargos e despesas das operações, não somente taxa de juros, mas também tarifas, tributos, seguros e outras despesas cobradas do cliente.

### Débito automático

Desconto automático de dívidas, na data do vencimento, programado com a instituição financeira.

### Despesa

Tudo aquilo que é pago com os vencimentos (salários, pensão, aposentadoria etc.). Por exemplo, serviços públicos, impostos, aluguéis, viagens etc.

### Encargos administrativos

Custos das empresas para cumprir suas obrigações (por exemplo, aluguel e impostos).

### Encargos de contratação

Despesas contratuais, como o registro em cartório.

### Financiamentos

Operações de crédito 'carimbadas', com destinação obrigatória: por exemplo, para a aquisição de determinado imóvel ou de veículo automotivo.

### Investimentos

Utilização de capital em determinado negócio ou empresa visando à obtenção de lucros.

### Juros

Remuneração de um credor pelo uso de seu dinheiro por parte de um devedor, em um período determinado. Renda ou rendimento de capital investido.

### Linha de crédito

São empréstimos ou financiamentos para pessoas, empresas ou instituições, inclusive países, que facilitam a aquisição de bens, serviços ou a concretização de empreendimentos.

### Mercado financeiro

Ambiente no qual os recursos excedentes ou poupança são voltados para o financiamento de empreendimentos ou de projetos.

### Mutuário

Pessoa que recebe o empréstimo no contrato de mútuo; receptor (por exemplo, do Sistema Financeiro da Habitação).

### Negociação

Transação para obtenção de maior prazo e/ou redução de juros de empréstimo ou financiamento.





### Orçamento familiar

Projeção dos gastos de uma família, ajustados com a renda de seus integrantes, a fim de que não ocorra endividamento.

### Receita

Todos os proventos pessoais ou familiares (salários, remuneração de investimentos, dividendos de ações, aposentadorias e pensões).

### Renda

Tudo o que uma pessoa, família ou entidade recebe. Pode ser bruta (sem dedução dos custos de produção) ou líquida (depois de deduzidos todos os gastos de produção).

### Renegociação

Nova negociação de um contrato, geralmente após dificuldades para arcar com os compromissos assumidos.

### Rendimento

Lucro obtido por empresa ou em aplicação financeira.

### Rentabilidade

Possibilidade da obtenção de receitas em relação ao capital investido em uma sociedade ou em uma aplicação.

### Risco

A possibilidade de que um investimento não dê o retorno desejado. Normalmente, quanto maior a possibilidade de lucro, maior o risco. Todas as aplicações têm risco.

### Saldo devedor

Diferença entre o valor financiado reajustado e o que já foi amortizado até o momento.

### Tarifas

Valor percentual estabelecido para cálculo de tributo.



## Empréstimo x Financiamento

É importante diferenciar empréstimo e financiamento, embora sejam frequentemente citados como sinônimos.

- **Empréstimo** é um crédito que não vem 'carimbado', ou seja, você poderá usá-lo como bem entender. Sua obrigação será somente a de quitar as prestações mensais em dia, para evitar a cobrança de correção, juros, multas, outras taxas e, em caso extremo, a execução judicial da dívida. Enquadram-se nesta categoria o crédito consignado, o pessoal, cheque especial, saques de dinheiro via cartão de crédito, dentre outros.

- **Financiamento** só pode ser utilizado para o fim a que se destinar. Por exemplo, o financiamento imobiliário é vinculado à compra de determinado imóvel. O de veículos também é conectado à compra de um carro, motocicleta ou utilitário específico.

Somente as definições são padronizadas. As condições, as exigências, o Custo Efetivo Total variam totalmente de uma instituição para outra e até no mesmo banco ou financeira, de acordo com o perfil do correntista e com seu relacionamento com a empresa. Ressaltamos também que os financiamentos (CDC's, por exemplo) têm juros mais baixos do que o empréstimo pessoal, pois contam com os bens como garantia.

## Tipos de crédito

### 1. Consignado

É uma modalidade de financiamento para trabalhadores, aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), funcionários públicos e trabalhadores da iniciativa privada, sob regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). As parcelas do empréstimo são deduzidas do salário, diretamente na folha de pagamento. Nesse tipo de crédito, os juros cobrados são mais baixos do que aqueles do crédito pessoal, cartão de crédito e cheque especial.

São permitidas operações de empréstimos (dinheiro); financiamentos (compra de bens); leasing (compra de bens). Essas operações foram regulamentadas pela Medida Provisória nº 130, de 17.9.2003, convertida na Lei nº 10.820, de 17.12.2003, que autorizou o desconto das parcelas relativas a empréstimos, financiamentos e operações de

leasing na folha de pagamento dos empregados regidos pela CLT.

O valor máximo do empréstimo depende do salário do beneficiário e do prazo a ser estabelecido para pagamento. As prestações só podem comprometer até 30% do salário líquido mensal. Os juros são negociáveis entre as partes e não há piso ou teto estabelecido (em geral entre 1,5% e 3,5% ao mês), com exceção do empréstimo destinado a aposentados e pensionistas do INSS.

## 2. Rotativo

Alguns cartões de crédito oferecem esta opção de crédito rotativo. Funciona assim: você pode pagar uma parte da fatura e deixar o saldo restante para o próximo mês. Cuidado: ao utilizar o crédito rotativo, você terá que pagar juros e demais encargos financeiros sobre o saldo devedor que não foi pago.

Os juros do crédito rotativo são os mais elevados no Brasil e no mundo. Em função dos juros cumulativos, o hábito de só pagar o valor mínimo da fatura do cartão pode tornar a dívida impagável após alguns meses.

## 3. Pessoal

É direcionado a pessoas físicas. Pode ser obtido em bancos, financeiras e cooperativas de crédito. Geralmente tem juros mais baixos do que os do cheque especial e do crédito rotativo. Solicitar empréstimos a parentes e amigos, além do constrangimento, pode ocasionar desavenças e fim da amizade. Dívidas com agiotas não devem ser consideradas opções, em função das taxas absurdas cobradas, que multiplicam os débitos.

## 4. Financiamento Imobiliário

Ao escolher esse tipo de financiamento o consumidor precisa considerar que:

I - O financiamento comprometerá, por um longo tempo, boa parte de sua renda, já que as parcelas são altas. Assumir uma dívida tão longa deve ser uma decisão bem pensada;

II - O valor do imóvel, quanto pode dar de entrada e em quanto tempo pretende quitar o financiamento. E o mais importante: quanto pode pagar por mês;



III - A renda necessária para obter o financiamento dependerá do valor do imóvel e do prazo de financiamento. Pode ser necessário tentar encaixar o salário em mais de uma linha até encontrar a que melhor atenda às expectativas, ou até mesmo juntar a renda com a de outras pessoas para conseguir o financiamento desejado.

Há hoje no mercado três tipos de crédito imobiliário:

Sistema Financeiro da Habitação (SFH), que utiliza recursos da poupança para imóveis com valor menor do que R\$ 500 mil com juros definidos pelo governo;

Sistema Financeiro Imobiliário (SFI) para qualquer valor de imóvel com juros de livre mercado;

Carteira Hipotecária (CH) para imóveis com valor maior do que R\$ 500 mil, também usa recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE).

## 5. Financiamento de automóveis

Está cada vez mais fácil comprar um carro. Há muitas ofertas para o financiamento, que pode durar até 72 meses, com juros aparentemente baixos. Porém, é preciso ficar atento às condições de crédito mais favoráveis e às taxas cobradas, algumas indevidas.

Há várias formas de comprar um carro e pagar parceladamente. Uma delas é o consórcio, que é muito oneroso e condiciona a entrega do carro a um sorteio.

O uso do limite do cheque especial é muito caro e só valeria se fosse para aproveitar uma promoção ou oportunidade imperdível, caso faltasse apenas uma quantia irrisória para pagar o carro à vista.

O empréstimo pessoal tem juros bem menores do que o do limite do cheque especial, mas ainda não é uma forma das mais atraentes para se adquirir um carro.

Outras maneiras são o leasing e o Crédito Direto ao Consumidor (CDC).

O crédito específico para financiamento de automóveis é a melhor opção para esse tipo de financiamento. Trata-se de um empréstimo feito para a compra específica do veículo, que pode ser contratado em bancos, financeiras e bancos das montadoras.

Em geral, o prazo de financiamento varia de 18 a 60 meses. Paga-se Imposto sobre Operações Financeiras (IOF).

As parcelas podem ser antecipadas – com o desconto da taxa de juros – e o financiamento pode ser quitado a qualquer momento. Durante o contrato, há a posse do veículo, alienado à instituição credora.

Diante de falha no pagamento, a retomada pelo banco é mais lenta do que o leasing, dando chance para o consumidor acertar a dívida antes de perder o bem. Após a quitação da dívida, o Gravame (anotação no documento que aponta que ele ainda está citado como garantia) é baixado em cerca de 15 dias úteis.

## 6. Saque em dinheiro no cartão de crédito

Alguns emissores permitem que sejam feitos saques de dinheiro em terminais eletrônicos, pelo cartão de crédito. Essa transação é considerada um “empréstimo” e está sujeita a cobrança de juros/encargos de financiamento e/ou tarifas pelo emissor do cartão.

Evite sacar dinheiro com o cartão de crédito. Lembre-se de que os juros cobrados são muito altos. Se a opção do saque for inevitável, procure pagar o mais rapidamente possível, já que isso significa menos juros.

## 7. Cheque Especial

É um crédito pré-aprovado, pelo qual os bancos disponibilizam um limite de dinheiro para o cliente, além do valor que realmente tenha em sua conta-corrente. Em contrapartida, são cobrados juros altíssimos.

Há também as tarifas cobradas para que você tenha direito a esse recurso – de contrato, de cadastro, de manutenção de conta-corrente e outros produtos oferecidos pelos bancos.

Quem conta com o crédito do cheque especial como se fizesse parte da renda, e no final do mês só paga os juros, está em rota de superendividamento. Deve fazer um rígido orçamento mensal, cortar gastos e procurar formas de crédito mais baratas para quitar a dívida no cheque especial.

## 8. Consórcio

Reunião de pessoas ou empresas interessadas na compra de um mesmo produto, com depósitos mensais por prazo determinado, que formam um caixa comum, e com sorteios mensais.

Antes de entrar em um consórcio, procure informar-se se a empresa é séria e se tem boa “saúde” financeira. Leia o contrato com muita atenção. Não acredite em promessas verbais e nunca assine papel ou formulário antes que seja preenchido.

Lembre-se de que os consórcios têm aumentos periódicos das prestações, que variam de acordo com o mercado. O mais seguro é poupar para a compra à vista. Converse com a sua família, defina suas prioridades e metas.

## 9. Antecipação do 13º e IR

Linhas de crédito oferecidas pelos bancos e financeiras para antecipação do pagamento do 13º salário ou de devolução do Imposto de Renda podem ser tentadoras para quem tem dívidas, mas pesam no bolso. É preciso avaliar cuidadosamente se essas antecipações realmente permitirão trocar uma dívida com taxas muito elevadas por outra que caiba melhor no orçamento.

Tudo dependerá das taxas de juros da operação. Além disso, há o risco de perda do emprego, situação em que o recebimento do 13º será proporcional ao período trabalhado no ano, comprometendo o pagamento do financiamento, que terá de ser quitado como se o recebimento fosse integral.

Apesar dessas advertências, a antecipação do 13º ou da devolução do IR poderá ser uma saída se o consumidor tiver dívidas mais onerosas, no cheque especial, cartão de crédito ou empréstimos em financeiras cujos juros sejam mais elevados. Mas é preciso comparar o Custo Efetivo Total (CET) de várias instituições antes de contratar. O recomendável é organizar o orçamento e o planejamento financeiro para evitar empréstimos.

No caso da antecipação da restituição do IR, se o consumidor cair na malha fina, terá de quitar a dívida antes de receber da Receita Federal. Por isso, antes de contratar o financiamento, deve-se consultar o site da Receita e verificar se há alguma pendência, pois, além dos juros, há outros custos envolvidos.

## Como funciona o crédito rotativo

O cartão de crédito é conhecido como dinheiro de plástico, ou seja, uma forma de pagamento mais prática e segura do que carregar dinheiro em espécie. Mas muitos consumidores se utilizam do cartão como forma de financiar suas compras, embora nem todos saibam como funciona o crédito rotativo.

Quando você recebe sua fatura mensal do cartão de crédito, tem duas opções de pagamento: o valor total, que geralmente reflète as compras realizadas nas últimas semanas, ou o valor mínimo.

Se você optar pelo valor mínimo, contratará, automaticamente, operação de crédito correspondente ao saldo não liquidado. E as operações de crédito, como se sabe, estão sujeitas à incidência de encargos financeiros.





Por exemplo, quem tenha uma fatura de R\$ 1.000,00, e decida pagar somente R\$ 200,00, 'rolará' R\$ 800,00, sobre os quais incidirão juros.

Utilizar o crédito rotativo significa pagar uma das maiores taxas de juros mensais existentes no mercado. Trata-se, portanto, de uma péssima escolha, que acarreta grave risco de se tornar uma 'bola de neve', caso seja adotada por muitos meses. No início de 2012, por exemplo, a taxa média anual superava os 200%, para uma expectativa de inflação em torno de 5%.

Por isso, uma mensalidade relativamente pequena, cujo pagamento seja adiado dessa forma, tende a se tornar uma dívida impagável, como muitos usuários de cartões de crédito perceberam muito tarde, lamentavelmente.

Para diminuir o risco de superendividamento, o Conselho Monetário Nacional determinou que, a partir de 1º/6/2011, o valor mínimo da fatura de cartão de crédito a ser pago mensalmente não fosse inferior a 15% do valor total da fatura.

## Custo Efetivo Total

As instituições financeiras são obrigadas a divulgar o Custo Efetivo Total (CET) em qualquer financiamento, empréstimo e leasing, de acordo com a Resolução nº 3.517 do Conselho Monetário Nacional (CMN). Devem demonstrar, por meio deste cálculo, o que o cliente pagará de fato ao contratar o empréstimo ou financiamento (ver mais na página 11).

Desse modo, o cliente que pretenda contratar o serviço saberá, de antemão, tudo que estará incluído no valor a ser pago, com todas as taxas que serão acrescidas ao empréstimo ou financiamento.

O CET deve ser expresso na forma de taxa percentual anual, incluindo todos os encargos e despesas das operações, isto é, deve englobar não apenas somente taxa de juros, mas também tarifas, tributos, seguros e outras despesas cobradas do cliente. Com isso, é mais fácil comparar os custos de cada instituição.

## Atenção, consumidor!

Você pode ser vítima de abusos por parte do fornecedor de produtos ou serviços. Também pode ter seu orçamento prejudicado e compulsão pelo consumo. Seguem, então, algumas dicas para lhe ajudar a evitar o superendividamento:

1. O consumidor deve ter acesso pleno e claro às cláusulas contratuais e a todas as suas implicações desde o início. O direito à informação adequada, suficiente e veraz, é um dos pilares do CDC.
2. O fornecedor não pode condicionar o fornecimento de um serviço à contratação de outro. Por exemplo, a concessão de um empréstimo não pode ser condicionada à contratação de um seguro – isso é venda casada, crime, segundo a lei nº 8.137/90, art. 5º, II.
3. Pela lei, você não é obrigado a pagar por produtos ou serviços não solicitados (art. 39, parágrafo único, CDC). Devolva cartões de crédito ou débito enviados sem prévia solicitação.
4. O fornecedor não pode se prevaler da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para lhe impingir produtos ou serviços.
5. O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que assuma na contratação de um serviço. Antes de contratar, pesquise o preço em outras instituições.
6. Não faça nenhum empréstimo, financiamento ou crediário sem saber antes seu Custo Efetivo Total.



**7.** Um empréstimo não deve comprometer mais de 30% de sua renda líquida – o dinheiro que sobra de seu salário, aposentadoria, pensão ou outras formas de renda, após o pagamento das contas mensais (água, luz, telefone, condomínio, plano de saúde, escola, alimentação, transporte, medicamentos de uso contínuo, vestuário e impostos).

**8.** Se você tem emprego temporário ou recebe rendimentos variáveis (por exemplo, como microempresário ou profissional liberal), tenha ainda mais cautela ao solicitar crédito.

**9.** Informe-se sobre todas as modalidades de empréstimos, a fim de encontrar as menores taxas de juros.

**10.** Não utilize o crédito rotativo dos cartões nem o limite do cheque especial para financiar compras.

**11.** Quanto menos garantias o banco exigir, maiores as taxas de juros. Fuja, portanto, de empréstimos sem comprovação de renda.

**12.** O crédito consignado, com desconto em folha, costuma ter taxas menores do que as da maioria dos empréstimos do mercado. O Crédito Direto ao Consumidor tem taxas inferiores às do cheque especial e dos cartões de crédito. Mesmo assim, os juros ainda são muito elevados no Brasil. Tenha cuidado ao assumir compromissos financeiros.

**13.** Não vale a pena, em nenhum caso, contrair dívidas para investir, exceto no caso de empresas, que contam com linhas especiais de crédito subsidiado. Quando o banco empresta ao correntista, cobra juros e correção, que raramente são superados pelo retorno de algum investimento. Na dúvida, não faça essa operação.

**14.** Juro zero não existe. Promoção frequente, por exemplo, na venda de automóveis, não significa valor total igual ao preço à vista. Exija o CET, para verificar os custos adicionais inseridos em cada parcela mensal. Faça a conta: multiplique a mensalidade pelo número de pagamentos. Por exemplo, se o preço à vista for R\$ 30 mil, e você tiver de pagar 20 vezes de 1.600,00, o total será R\$ 32 mil, portanto, R\$ 2.000,00 serão acréscimos, mesmo que a propaganda alardeie juro zero.

## Ajuste suas contas

Há uma máxima que evita insônia e dores de cabeça: não se gasta mais do que se ganha. Na verdade, temos que limitar o comprometimento da renda com dívidas. Veja algumas sugestões para lidar com seus gastos.



### Adote soluções do tamanho da sua dívida

Até 25% da renda comprometida	Até 50% da renda comprometida	100% ou mais da renda comprometida
<b>Economize nos detalhes</b>	<b>Mude seu estilo de vida</b>	<b>Faça cortes drásticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Só compre quando tiver dinheiro.</li> <li>✓ Pague à vista, com desconto.</li> <li>✓ Controle o cartão de crédito.</li> <li>✓ Não esqueça luzes acesas.</li> <li>✓ Passe as roupas de uma só vez.</li> <li>✓ Reduza os gastos com lazer.</li> <li>✓ Coma em casa.</li> <li>✓ Pesquise antes de comprar.</li> <li>✓ Seja fiel à lista do supermercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Use a poupança para abater dívidas.</li> <li>✓ Substitua empréstimos por outros com juros menores.</li> <li>✓ Evite andar de carro.</li> <li>✓ Controle os telefonemas.</li> <li>✓ Lave as roupas em casa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renegocie suas dívidas.</li> <li>✓ Aposente o cartão de crédito.</li> <li>✓ Mude para um imóvel mais em conta.</li> <li>✓ Venda o carro para quitar as dívidas mais pesadas.</li> <li>✓ Coloque as crianças em uma escola mais barata.</li> <li>✓ Suspenda os cursos extras.</li> <li>✓ Não use o limite do cheque especial.</li> </ul>

# Como renegociar dívidas

## Planejamento

Endividados devem planejar uma forma de quitar as suas dívidas. Dinheiro extra, como restituição do Imposto de Renda, 13º salário e férias são boas maneiras para colocar em dia as parcelas atrasadas de empréstimos, financiamentos ou compras no crediário.

Quem antecipar prestações deve exigir um abatimento do total da dívida. Não há como pagar dívidas atrasadas sem sacrifício. Para dívidas menores, pode bastar um orçamento enxuto, com corte de despesas supérfluas. Caso o comprometimento da renda seja maior, os cortes terão de ser mais expressivos. Se não ainda não assim não for possível quitar a dívida, deve-se renegociá-la com a empresa credora.

## Dinheiro mais barato

Às vezes, a saída é fazer uma nova dívida com juros menores para pagar um débito mais antigo. Por exemplo, uma dívida de R\$1.000,00 negociada no cheque especial com juros de 9,57% ao mês em um ano, segundo resolução do Banco Central, equivaleria a 12 parcelas de R\$ 249,53, totalizando R\$ 2.994,33; ou seja, 199,43% ao ano.

Já no crédito pessoal os juros são menores: a mesma dívida negociada tem juros de 5,85% ao mês. Fazendo as mesmas contas, negociando a dívida o consumidor pagaria 12 parcelas de R\$ 159,88, totalizando R\$ 1.918,58; ou seja, 92% ao ano, levando o consumidor a uma economia mensal de R\$ 89,65, ou de R\$ 1.075,80 no final do período de pagamento.

## Limpeza do nome

Negativado em bancos de dados será difícil conseguir novo crédito em condições mais favoráveis para pagar dívidas anteriores. A solução será cortar o máximo de gastos possíveis, renegociar as dívidas e até se desfazer de alguns bens para pagá-las e limpar o nome.



## Como renegociar

A dívida pode ser renegociada com a ampliação dos prazos para pagamentos e a redução das taxas de juros e encargos. Entre em contato com o fornecedor, reconheça que está em dificuldades financeiras e que precisa de condições que permitam pagar o débito. Marque uma hora para assinar um contrato de renegociação da dívida, na presença de duas testemunhas. Evite renegociar por telefone.

Cumpra os novos prazos de pagamento, porque os juros cobrados em caso de atraso do que foi repactuado podem ser ainda mais altos ou a dívida pode até mesmo ser cobrada de uma só vez na Justiça, colocando em risco seus bens.

É melhor que os novos pagamentos sejam quitados com boletos bancários ou carnês. Evite assinar notas promissórias, pois podem ser protestadas imediatamente e cobradas independentemente da dívida ou de qualquer obrigação.

Cheques pré-datados também não são uma boa solução, já que podem ser descontados antes do prazo combinado. Também podem ser endossados e repassados, o que não é muito seguro. Se preferir essa forma, escreva no verso a finalidade do cheque.

Além disso, é possível obter prazos mais longos e juros menores se você concentrar créditos em uma só instituição.

## Negociadores profissionais

Dívidas terão de ser pagas. Portanto, contratar uma companhia para limpar seu nome, mesmo que seja proposto parcelamento para esse serviço, significa aumentar sua dívida. Ou seja, também terá de pagar uma empresa para intermediar a negociação.

Obviamente, as vantagens da contratação desses profissionais devem compensar seus eventuais honorários. O ideal é recorrer a uma entidade pública ou privada de defesa do consumidor.

Inadimplentes, seja qual for a dívida (cheque especial, cartão de crédito, empréstimos etc.), sem condições de quitá-la devem renegociá-las.

Com a negociação, o nome será retirado da lista de maus pagadores (com restrição de crédito). É bom para as duas partes que o valor seja negociado, mas é necessário muito cuidado para não gerar novos problemas.

## Justiça

Durante a renegociação das suas dívidas, lembre-se dos seus direitos: você não pode ser exposto ao ridículo, sofrer agressões ou ofensas por ser devedor, ou ser cobrado por valor acima do negociado ou já pago – isto é, não pode haver cobrança constrian-

gedora. Caso isso aconteça, você terá direito a restituição em dobro do valor que pagar a mais. E a indenização por danos morais, se for ofendido.

Esgotados todos os recursos, você ainda poderá negociar sua dívida na Justiça, por meio de uma ação de revisão de contrato ou de cláusula contratual, ou mesmo de uma ação de renegociação dos débitos. Essa alternativa é mais aconselhada para dívidas mais elevadas, como o financiamento de um imóvel ou automóvel, porque implica ações demoradas e com custos, como a contratação de um advogado. Se tiver de recorrer à Justiça, poderá pedir assistência jurídica gratuita e isenção das custas processuais ao Tribunal de Justiça.



### Parcelamentos

A sugestão é que a dívida seja parcelada no menor número de prestações possíveis, dentro de seu orçamento, mas sem comprometer significativamente sua renda familiar. Considere que todo parcelamento tem juros, portanto, quanto maior o número de parcelas, mais será pago.

## Riscos da publicidade enganosa

O CDC garante ao consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Há, contudo, graves falhas na maneira como são ofertados os serviços de crédito no mercado brasileiro. Algumas práticas utilizadas na publicidade podem levar os consumidores a adquirir produtos ou serviços sem necessidade, ou de forma inadequada, por desconhecimento ou desinformação.

Exemplo disso é a oferta dos empréstimos, sobretudo os voltados aos idosos, com foco na possibilidade de aquisição de todos os bens desejados. Isso vem causando sérios problemas de superendividamento, por explorar o desejo de consumo descontrolado do cliente e de sua família.

A publicidade nem sempre é suficientemente clara na informação quanto aos direitos e deveres do consumidor e, por vezes, é realmente enganosa e/ou abusiva. Como

nas ofertas de cartões de crédito sem anuidade, falácia, pois há custos não revelados, como tarifas de manutenção ou de processamento.

Assim, antes de contratar serviços financeiros, as pessoas devem ter uma postura crítica em relação à publicidade. Os anúncios podem ser informativos, mas também conter armadilhas, portanto:

- Pense antes de contrair dívidas;
- Reflita sobre sua real necessidade;
- Não contrate por impulso ou apenas levado pela publicidade;
- Havendo qualquer dúvida quando o contrato for apresentado, oriente-se com advogado ou em órgão de defesa do consumidor.

## Quem se responsabiliza?

O Código de Defesa do Consumidor (§ 2º do art. 3º e art. 14 da Lei 8.078/90), atribui ao sistema bancário a responsabilidade objetiva nos danos causados ao consumidor por defeitos na prestação de serviços. Ou ainda por informações insuficientes ou inadequadas sobre seus produtos e serviços. Além disso, as instituições financeiras respondem, de forma solidária, pelos atos de seus prepostos e representantes autônomos (art.34).

O CDC tem um caráter preventivo, regulando as relações de consumo, a fim de evitar que haja dano à parte mais fraca. Veja como proceder em alguns casos mais frequentes de desrespeito ao consumidor.

### Cobrança Indevida de Parcelas Pagas

#### 1. Algumas instituições oneram seus clientes com taxas, tarifas ou encargos indevidos. O que pode fazer o consumidor após perceber o abuso?

- O CDC oferece garantia clara contra cobranças indevidas. O consumidor que se considerar cobrado sem justificativa, terá direito a contestar o pagamento. Caso já o tenha efetuado, poderá exigir o ressarcimento do valor, em dobro, de acordo com o artigo 42, parágrafo único: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável".



## 2. Cobrança de Boleto Bancário

• O Conselho Monetário Nacional proibiu, em 2009, os bancos de cobrarem dos clientes o ressarcimento de despesas com emissão de boletos de cobrança, carnês e semelhantes, relativos ao pagamento de parcelas de operações de crédito ou de arrendamento mercantil. De acordo com as resoluções que regulam o assunto, as empresas e financeiras que contratam um banco para emitir seus carnês não podem repassar o custo dos boletos ao consumidor. Ou seja, o banco continua a receber pelo serviço, mas cabe à financeira assumir a despesa. A cobrança e o recebimento de valores por meio de boleto é um negócio entre o comerciante e a instituição financeira, portanto, o consumidor não tem de arcar com os custos dessa negociação.

## 3. Como pedir o cancelamento e estorno dos valores pagos?

• O estorno da taxa de emissão do boleto deve ser em dobro, com juros e correção monetária, como determina o parágrafo único do art. 42 do CDC. O cliente pode negociar com o fornecedor para descontar os valores já pagos nas parcelas a vencer. Em caso de resposta negativa e havendo continuidade dessa prática abusiva, deve procurar os seus direitos.

## Vacina contra dívidas = Poupar

Poupar é a grande vacina contra as dívidas. Quem faz um orçamento bem elaborado controla gastos supérfluos e poupa ganhos extras (como 13º salário, adicional de férias, bonificações, receita de horas-extras e de serviços adicionais), terá mais facilidade na hora de adquirir produtos ou serviços. Normalmente, estabelecimentos comerciais oferecem descontos para o pagamento à vista. Somente o fato de não recorrer a empréstimos e crediários já justificaria a reserva financeira, sem contar sua utilidade em emergências.



## Fuja do superendividamento

É um fenômeno diretamente vinculado ao consumismo, provocado pelo desequilíbrio entre o que se ganha (salários, rendas, aluguéis, dividendos de ações, aposentadorias e pensões) e o que se gasta. A situação é tão grave que órgãos públicos de alguns estados já têm até Núcleos de Tratamento ao Superendividado, nos quais o consumidor recebe orientação e auxílio para renegociar suas dívidas com os credores. No Rio Grande do Sul e no Rio de Janeiro, esses núcleos funcionam nas Defensorias Públicas estaduais. Em São Paulo, o serviço é oferecido pelo Procon.

Para evitar o endividamento excessivo, temos de planejar os gastos e não considerar cartões e cheques especiais formas de financiamento, pois têm juros elevadíssimos. Orçamento, autocontrole e paciência na aquisição de bens são bons antídotos às dívidas impagáveis.

## Não contrate crédito para supérfluos

Não se contrata crédito para gastos adiáveis, como a compra de um aparelho de televisão ou uma viagem no feriadão mais próxima.

Crédito é coisa séria, e deve servir para a compra de bens importantes, como a casa própria ou um automóvel. Da mesma forma, nas compras de produtos no supermercado ou de combustível, o ideal é fugir do parcelamento em cartão de crédito. Mesmo que não haja juros, a postergação do pagamento dá a falsa impressão de que temos dinheiro sobrando, mesmo após nos comprometermos com novas contas.



## A serviço do consumidor

A PROTESTE, que completou 10 anos em 2011, sempre despendeu especial atenção aos direitos financeiros de seus associados e dos consumidores brasileiros em geral. Lançou, em dezembro de 2002, a revista PROTESTE, na qual são publicados testes de produtos e serviços, inclusive financeiros, nos quais, além da avaliação dos riscos à saúde e segurança do consumidor, e da utilidade dos itens testados, considera a relação custo-benefício.

Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores, com uma nova publicação, a revista DINHEIRO & DIREITOS. A D&D trata de temas como opções de investimentos, cheque pré-datado, seguros, crediário, previdência privada, leilão de imóveis, cartões de crédito, dentre outros.

Mais recentemente, alertou para os riscos dos empréstimos em terminais de autoatendimento. Ressaltou que a facilidade e rapidez na contratação desse empréstimo poderiam provocar o endividamento por impulso.

Sua mais nova publicação, PROTESTE Saúde, enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida.

A PROTESTE também publica dossiês em seu site – [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) – que tratam de temas como “Cartão de crédito: use em seu favor”; “Especial CET”. Outro serviço são os modelos de carta para solicitar cancelamento de crédito; confissão de dívida; transferência do dinheiro de conta-salário; reclamação de cobrança indevida.

Simuladores facilitam a comparação de CET do crédito imobiliário; Imposto de Renda com PGBL; dívida no crédito rotativo do cartão.

Alguns dos serviços são exclusivos aos associados da PROTESTE.



[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) 