

## CARTÃO DE CRÉDITO



*A utilização do cartão de crédito para compras vem crescendo a cada dia. Pela comodidade e agilidade, muitos consumidores deixaram de utilizar dinheiro e cheque preferindo o cartão de crédito. A Fundação Procon-SP verificou que os consumidores ainda têm muitas dúvidas sobre esse meio de pagamento, por isso, resolveu destacar algumas informações importantes para que o consumidor possa utilizar seu cartão, aproveitando suas vantagens e evitando problemas.*

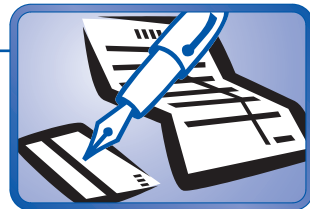
### CONCEITO

O cartão de crédito é um meio que possibilita o pagamento eletrônico de produtos e serviços, desde que observados alguns requisitos pré-determinados, tais como: data de validade, abrangência, valor do limite de compras, etc. Foi criado para dar impulso ao mercado de consumo, facilitando as compras.

Os principais documentos do sistema de cartão são: o contrato, a fatura e o comprovante de venda.

### O CONTRATO

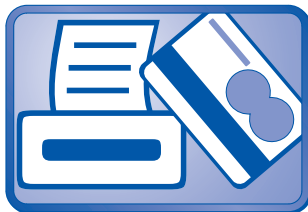
O contrato firmado entre o consumidor e a administradora do cartão é um contrato de adesão. Isto significa que as cláusulas contratuais já vêm pré-estabelecidas pela administradora do cartão. Independente deste fato, o Código de Defesa do Consumidor determina que as cláusulas contratuais devem ser redigidas em termos claros, facilitando a compreensão por parte do consumidor.



O contrato pode ser rescindido:

- ✓ por comum acordo entre as partes;
- ✓ por decisão do consumidor, que deve comunicar formalmente à administradora;
- ✓ por decisão da administradora, desde que justifique e informe previamente o consumidor;
- ✓ por descumprimento de alguma cláusula contratual.

## A FATURA E O COMPROVANTE DE VENDA

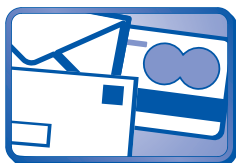


A fatura é um documento que demonstra como o cartão de crédito foi utilizado em um determinado período. Nela o consumidor encontra informações como: limite de crédito, discriminação das despesas efetuadas, valor para pagamento total das despesas, valor para pagamento mínimo, data de vencimento, encargos contratuais (tarifas, juros, entre outros), etc.

Quando o consumidor efetua uma compra com cartão de crédito, o estabelecimento deve identificar o comprador, verificando se é o titular do cartão, e solicitar a assinatura no comprovante de venda, entregando-lhe uma cópia.

Ao receber a fatura, o consumidor deve conferir os valores lançados, com base nos comprovantes de venda que tiver em mãos. Caso não reconheça algum valor, deve solicitar esclarecimentos à administradora e, constatado erro, exigir o cancelamento da cobrança incorreta.

## FIQUE ATENTO PARA AS SEGUINTE SITUAÇÕES



**Cartão de crédito enviado sem solicitação** - quem receber um cartão de crédito que não solicitou pode, de acordo com seu interesse: 1) optar por não utilizar o cartão, devendo, neste caso, inutilizá-lo e comunicar formalmente (por escrito) à administradora podendo, inclusive, registrar uma reclamação em algum órgão de defesa do consumidor; 2) optar por utilizar o cartão de crédito.

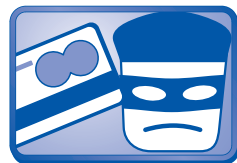
Nesse caso, o serviço é caracterizado como amostra grátis, portanto, inexistente a obrigação do pagamento da anuidade.

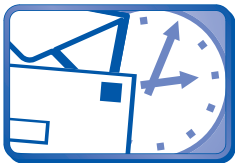
**Atraso no pagamento da fatura** - poderá ser cobrada multa de 2% do valor total, juros de mora de 1% ao mês e encargos contratuais, cujos valores devem ser previamente informados na fatura.



**Venda casada** - na abertura de conta corrente, ou contratação de qualquer outro serviço junto a uma instituição financeira, não existe a obrigação da aquisição de um cartão de crédito. Essa exigência é considerada venda casada e é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

**Perda ou roubo do cartão** - o fato deve ser comunicado imediatamente à administradora do cartão. Registre também um Boletim de Ocorrência.





**Fatura que não chega até a data do vencimento** - o consumidor deve entrar em contato com a administradora e solicitar orientação para efetuar o pagamento. O fato de não ter recebido a fatura não isenta o consumidor de pagar no vencimento. Se a falta de recebimento da fatura for freqüente o consumidor pode buscar auxílio de um órgão de defesa do consumidor.

**Valor da mercadoria** - o pagamento com o cartão de crédito é considerado "pagamento à vista", portanto, o lojista não pode exigir diferença no valor da mercadoria para quem paga com cartão de crédito ou outro meio. Toda promoção efetuada para pagamento em dinheiro vale também para o cartão de crédito.



**Compras parceladas** - a loja define em quantas parcelas é possível pagar. Pode haver cobrança de juros que deve ser informada pela loja. Confira o comprovante de venda: nas compras sem juros, deve constar a informação FIN LOJA.

**Valor mínimo para compras com cartão** - a loja não pode impor valor mínimo para compras com cartão. Esta prática é considerada abusiva.



**Seguro de perda e roubo** - deve ser uma opção do titular e nunca uma imposição da administradora. Leia atentamente as cláusulas contratuais.

**Compras pela Internet** - verifique sempre se o site que está acessando possui segurança antes de informar seus dados e número do cartão. Evite fazer transações em terminais públicos e em sites desconhecidos.



## CUIDADO COM AS FACILIDADES DO CRÉDITO



O consumidor que quiser evitar o endividamento deve estar atento às facilidades do crédito e resistir aos apelos publicitários evitando "comprar o que não precisa e gastar o que não tem".

Organize suas despesas e procure quitar a fatura no vencimento. Não é recomendável pagar somente o valor mínimo da fatura, pois o restante será cobrado no mês seguinte com encargos bastante elevados.

## DICAS DE SEGURANÇA



- ✓ Se não planeja fazer compras com seu cartão de crédito, deixe-o em casa.
- ✓ Não forneça o número de seu cartão de crédito nem qualquer dado pessoal a ninguém por telefone.
- ✓ Assine seu cartão de crédito ao recebê-lo.

✓ Observe atentamente o cartão quando estiver efetuando o pagamento de uma compra e não permita que saia de suas vistas.

✓ Não empreste seu cartão para terceiros efetuar compras.

## SAIBA QUE...

O estabelecimento comercial não é obrigado a aceitar pagamento com cartão de crédito, mas se o fizer, não pode fazer discriminação limitando a venda a um consumidor e liberando a outro, exceto com justificativa concreta, tal como, falta de limite de crédito para a compra.



## ATENDIMENTO, CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

**POSTOS POUPEMPO** – 2ª a 6ª, das 7h 00 às 19h 00 - Sábados, das 7h 00 às 13h 00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Rua do Carmo s/ nº

**ATENDIMENTO ELETRÔNICO:** [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

[www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

### OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970 / SP

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h 00 às 16h 00

Cadastro de Reclamações Fundamentadas: (11) 3824-0446 - 2ª a 6ª, das 8h 00 às 17h 00

Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h 00 às 17h 00

### OUVIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sala 115 - Barra Funda - Cep 01152-000 - São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457

e -mail: [ouvidoria@procon.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@procon.sp.gov.br)

### OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP