

# MANUAL DO CONSUMIDOR BANCÁRIO





# MANUAL DO CONSUMIDOR BANCÁRIO



**Comissão de Defesa do Consumidor**

Proibida a reprodução parcial ou total deste livro, seja qual for o meio, eletrônico e mecânico, sem a permissão expressa da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

### **Texto e Revisão**

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

### **Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ**

Av. Marechal Câmara. 150 / 7º andar – Castelo

CEP: 20020-080 – Rio de Janeiro – RJ

Tels.: 2272-2053 / 2272-2054

E-mail: [cdc@oabrj.org.br](mailto:cdc@oabrj.org.br)

Site: [www.oab-rj.org.br](http://www.oab-rj.org.br)

# **OAB/RJ** (Triênio 2010/2012)

*Presidente*

**Wadih Damous**

## **Comissão de Defesa do Consumidor OAB/RJ**

*Presidente:*

**Roberto Monteiro**

*Vice-Presidente:*

**Eduardo Abreu Biondi**

*Secretário-Geral:*

**Bruno Leite de Almeida**

*Subsecretário:*

**Luis Roberto Malheiros Junior**

*Subsecretário:*

**Ricardo Luis Fontes Alves**

*Membros:*

**Alexandre da Costa Pereira**

**Alexssander Tavares de Mattos**

**Álvaro José Manuel Neto Perreira**

**Bruno James Salvaterra Dutra**

**Douglas Resende Moreira**

**Fernando Britto**

**Gustavo Kloh Muller Neves**

**Gutemberg Souza da Silva**

**Helio Batista Bilheri Filho**

**João Alexandre Abdalla Gouvêa**

**Reynaldo Soares Velloso**

**Rodrigo Oliveira de Mesquita**

**Vinicius Deserto Nascimento**

## **Comissão de Defesa do Consumidor OAB/Barra**

*Presidente*

**Dr. Eduardo Abreu Biondi**

*Vice-presidente*

**Dr. Daniel Stolear Simões**

*Secretário*

**Dr. Hygino Ferreira Marques**

*Membros*

**Dr<sup>a</sup>. Samantha Abreu Biondi**

**Dr<sup>a</sup>. Telma Maria Clare Pochmann da Silva**

**Dr. Laerte de Paula Nistico Carvalho**

**Dr. Rafael Viola**

**Dr. Ricardo Bruno da Silva**

**Dr. Marcus Antonio Silva Soares**

**Dr. Marcos André de Almeida Duarte**

**Dr. Arthur Trabbold Carrasco** (*colaborador*)

**Dr<sup>a</sup>. Larissa Pochmann**

**Dr. Luiz Carlos da Silva Pinto**

**Dr<sup>a</sup>. Tania Regina Rafael Caldas**



## Palavra do Presidente

**Com grande satisfação e orgulho a OAB/RJ entrega ao público este Manual do Consumidor de Serviços Bancários.**

**Trazendo informações extremamente úteis para o dia a dia das pessoas, ele é sem dúvida um importante instrumento para que se possa exigir o respeito a direitos básicos do consumidor em sua relação com os bancos.**

**Ao contrário do que possa parecer a alguns, iniciativas como esta são assumidas pela OAB como parte essencial de suas tarefas. Embora sejamos uma entidade de advogados, nossa ação não se limita — nem nunca se limitou — aos aspectos corporativos.**

**Assim, temos desempenhado um importante papel na defesa do Estado de Direito e da democracia ao longo de nossa existência.**

**É notória também nossa atuação em prol dos direitos de cidadania de nosso povo.**

**Assim, a edição deste Manual do Consumidor de Serviços Bancários enquadra-se nesse esforço que — estou convencido — é valorizado não só pelos advogados, mas por toda a sociedade brasileira.**

**Que cada cidadão e cada cidadã faça dele um bom uso.**

**Wadih Damous  
Presidente da OAB/RJ**

## Sumário

Comissão de Defesa do Consumidor . . . . .	3
Comissão de Defesa do Consumidor OAB/Barra . . . . .	6
Palavra do Presidente. . . . .	7
Apresentação . . . . .	9
Significado de alguns termos:. . . . .	11
A prestação de serviços: . . . . .	12
Atendimento prioritário: . . . . .	13
Tarifas bancárias:. . . . .	13
Cheques:. . . . .	15
Cartão de crédito . . . . .	19
Pagamento de contas . . . . .	22
Operações casadas . . . . .	22
Tabela price . . . . .	23
Cobrança de dívidas: . . . . .	24
Encerramento da conta:. . . . .	24
Cuidados com notas falsas retiradas de caixa eletrônico ou terminal de auto-atendimento (fonte Banco Central) . . . . .	24
Cuidados com o recebimento de notas manchadas por tinta . . . . .	25
Utilização do serviço bancário na internet . . . . .	25
Travamento da porta giratória: . . . . .	26
Saque indevido de dinheiro da conta do consumidor. . . . .	27
Greve nos bancos: . . . . .	27
Atenção aos golpes conhecidos: . . . . .	29
Modelos de cartas para enviar aos bancos:. . . . .	31
Dúvidas frequentes (fonte: Banco Central): . . . . .	33
Cheque sem fundos: . . . . .	40
Órgãos de defesa do consumidor do estado do Rio de Janeiro . . . . .	42



## **Apresentação**

*Editada pelo Conselho Monetário Nacional - CMN - há onze anos, a Resolução 2878/2001, chamada Código de Defesa do Consumidor Bancário, ao mesmo tempo em que estabeleceu responsabilidades aos agentes por serviços financeiros considerados defeituosos, trouxe diversos benefícios na medida em que os bancos se viram obrigados a utilizar mecanismos de transparência no relacionamento com clientes e usuários.*

*De acordo com o CDC Bancário, as instituições financeiras estão sujeitas à regulação do Banco Central, que considera enganosa qualquer tipo de informação capaz de conduzir a erro o cliente.*

*A criação pelo Banco Central de um ranking das instituições financeiras mais reclamadas contribuiu também fortemente para que os bancos viessem a criar, por si mesmos, instrumentos de proteção e informação ao cliente. A divulgação de uma lista com tal publicidade negativa traria graves consequências às casas contempladas.*

*Mesmo assim o conhecimento, por clientes e usuários dos serviços bancários, de seus próprios direitos, é ainda muito inferior ao ideal preconizado pelo próprio CMN, órgão criador do Código. E foi para minimizar essa desinformação que a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-RJ editou a presente Cartilha do Consumidor de Serviços Bancários que traz, em linguagem simples e clara, as informações essenciais para que clientes e usuários possam, não apenas proteger-se de eventuais abusos, como utilizar os serviços de forma mais desenvolta e vantajosa.*

*Nunca se deve “deixar para lá” um desrespeito. Sempre que isso acontece, equivale a informar ao infrator que lesar o consumidor é vantajoso. Se apenas uma minoria protesta, o ganho por lesar a maioria compensa.*

*Só o cidadão consciente, armado com as armas que a legislação lhe dá, pode sepultar esse tipo de pensamento e fazer avançar a noção de cidadania baseada no princípio de que a lei vale para todos e a todos deve servir.*

### **Roberto Monteiro**

*(Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ)*

A edição do Código de Defesa do Consumidor foi um marco de cidadania em nosso país. Desde então, os cidadãos brasileiros contam com um poderoso instrumento que representa um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

O fato de vivermos em uma economia cada vez mais complexa, onde a informação e a consciência dos seus direitos são os melhores mecanismos para proteger os consumidores de atitudes abusivas e desleais por parte dos fornecedores. Dessa forma, Estado e sociedade civil devem canalizar esforços para fazer com que cada consumidor tenha pleno conhecimento de seus direitos.

A Ordem dos Advogados do Brasil, exerce relevante papel na manutenção do Estado Democrático de Direito e pelo fiel cumprimento da Constituição Federal. Assim, as funções da OAB extrapolam hoje as meramente corporativas e buscam o bem estar social da coletividade, principalmente no que tange a divulgação e consolidação da democracia econômica e no exercício pleno do Estado Democrático de Direito em nosso país.

Por fim, temos que o presente manual, certamente será de grande utilidade para o cidadão comum, pois, a mesma é peça importante para reforçar os objetivos dos que lutam pela alteração dos rumos atuais da sociedade, moldando-a nos parâmetros de um Estado Democrático de Direito justo e igualitário, podendo o cidadão conhecer e exigir o que lhe é de direito.

### **Luciano Bandeira Arantes**

*(Presidente da 57ª Subseção da Ordem dos Advogados – Seccional do Rio de Janeiro)*

Hoje em dia toda a sociedade acaba dependendo de um banco. Por este motivo a relação entre clientes e bancos está enquadrada no Código de Defesa do Consumidor como relação de consumo (art.3º. § 2º).

Nos dias atuais, podemos fazer saques, efetuar pagamentos ou executar várias modalidades de serviços bancários em caixas eletrônicos, supermercados, casas lotéricas, etc..

Como em qualquer prestação de serviços, é natural que existam dúvidas por parte dos consumidores, sejam eles correntistas ou não. E é exatamente o objetivo da presente cartilha, fazendo com que toda a sociedade passe a saber um pouco dos principais direitos e deveres do cliente!

## **SIGNIFICADO DE ALGUNS TERMOS:**

**Adimplemento** – É quando uma parte cumpre sua obrigação no contrato, total ou parcialmente, no tempo, modo e lugar combinado. É quando eu estou em dia com minhas obrigações no contrato.

**Mora** ou **Atraso** – É quando uma parte está em atraso com sua obrigação no contrato, sem que se possa rescindir o contrato. Por exemplo, quando atraso uma parcela mensal do carnê do meu televisor comprado a prazo, até 30 dias, posso pagar a parcela atrasada com juros e multa e evitar a retomada do aparelho.

**Inadimplemento** ou **Inadimplência** – É quando uma parte não cumpre sua obrigação no contrato, o que pode dar motivo para a rescisão do contrato. Por exemplo, quando atraso mais de 3 (três) parcelas de um contrato de financiamento da casa própria, quando o banco então dará o contrato por vencido e levará meu imóvel a leilão para pagar o saldo devedor.

**Correção Monetária** – É uma forma de corrigir o valor de uma parcela constante no contrato, por um índice de inflação, de modo que a parcela devida não fique defasada no tempo.

A correção monetária não se presume e tem que ser obrigatoriamente estabelecida no contrato, ou seja, se não houver estipulação no contrato não é devida.

Só é devida correção monetária quando estiver assim estipulado no contrato, em contratos com prazo superior a um ano, por índices de inflação oficial. Também será devida correção monetária, nos casos de dívida vencida decorrente de contrato, a partir do vencimento da parcela ou do ajuizamento da ação de cobrança.

**Juros** – São uma forma de remunerar o dinheiro de quem está emprestando este dinheiro ou de quem está vendendo uma mercadoria a prazo. Para contratos em geral, os juros máximos são de 12% ao ano quando pactuados

no contrato. E, se não previstos no contrato, serão de 6% ao ano.

Para os contratos de dívidas bancárias, cabe ao Conselho Monetário Nacional fixar a taxa máxima de juros, mas a Justiça entende ser abusiva a cobrança de juros acima da média do mercado.

Existem juros remuneratórios e juros de mora. Os juros remuneratórios são aqueles descritos no contrato para remunerar o dinheiro emprestado ou as parcelas de uma venda a prazo. Os juros de mora, ou moratórios, são aqueles devidos quando a pessoa está em atraso com sua obrigação no contrato.

**Multa** – É uma penalidade aplicável à parte que estiver em mora ou inadimplente com suas obrigações no contrato. A multa tem que constar de cláusula escrita no contrato e não pode superar 2% da parcela devida nos contratos de consumo, bancários e de imóveis em geral.

Também pode haver penalidades como perda de parte das parcelas pagas por um imóvel em caso de rescisão do contrato por inadimplência do comprador, mas estas não podem ser abusivas sob pena da Justiça invalidá-las ou reduzi-las.

Pode haver também penalidade para o caso do vendedor demorar a entregar um imóvel em construção, como pagar o valor de um aluguel por mês ao comprador.

## **A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:**

Sendo correntista de um banco ou não, você é cliente e a instituição não pode fazer distinção quanto ao dia, horário e local de atendimento para recebimento de pagamentos!

Os bancos estão autorizados a celebrar convênios para pagamento de tributos, prêmios de seguros, contas de água, luz, telefone etc. Mas a instituição não é obrigada a aceitar pagamento por meio de cheques de não correntista. Já se a forma utilizada for dinheiro (cédula ou moeda), a obrigatoriedade passa a existir.

Ainda, o banco não pode forçar o cliente ou não cliente a efetuar pagamentos pelo sistema de auto-atendimento (este serviço não pode ser cobrado). Esta é uma prática abusiva, uma vez que o consumidor tem direito a usar o meio que melhor atenda às suas necessidades.

Todo correntista tem direito ao fornecimento de um extrato mensal, gratuitamente, contendo toda a movimentação do mês.

## ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:

Segundo as normas vigentes, têm direito ao atendimento prioritário nas agências bancárias:



- As pessoas com deficiência física, mental, múltipla ou com ostomia;
- As pessoas que tenham sua mobilidade reduzida, temporária ou definitivamente;
- Os idosos, ou seja, pessoas com 60 anos ou mais; as gestantes; as lactantes e as pessoas acompanhadas de bebês de colo,

Esse atendimento prioritário se dará:

- Por lugar privilegiado nas filas;
- Pela entrega de senha preferencial;
- Pela destinação de guichê de caixa para atendimento exclusivo;
- Por outros meios que promovam e assegurem a prioridade no atendimento às pessoas que têm o direito a recebê-lo.

## TARIFAS BANCÁRIAS:



É importante que o consumidor saiba que a tarifa é a remuneração do banco por um serviço prestado ao cliente. Somente é permitida a cobrança dos serviços previamente informados, com antecedência de 30 dias, em quadros demonstrativos afixados em locais visíveis das agências.

As alterações, tanto para inclusão de novas tarifas quanto para reajuste das já cobradas, também terão que ser comunicadas com o mesmo prazo de antecedência.

### Existem alguns itens que os bancos não podem tarifar:

Os serviços bancários considerados "essenciais" são gratuitos, observado, em alguns casos, o número de ocorrências (utilização) máximo previsto na regulamentação.

De acordo com a Resolução nº 3919 do Conselho Monetário Nacional, são os seguintes os "serviços bancários essenciais" a pessoas físicas:

- *Relativos à conta corrente de depósito à vista:*

- Fornecimento de cartão com função débito;
- Fornecimento de dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos para utilização de cheque, conforme a

- regulamentação em vigor e condições pactuadas;
- Fornecimento de segunda via do cartão de débito, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
  - Realização de até quatro saques por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de auto-atendimento;
  - Fornecimento de até dois extratos contendo a movimentação do mês por meio de terminal de auto-atendimento;
  - Realização de consultas mediante utilização da internet;
  - Realização de duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de auto-atendimento e/ou pela internet;
  - Compensação de cheques;
  - Fornecimento, até 28 de fevereiro de cada ano, de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior.

*- Relativos à conta de depósito de poupança:*

- Fornecimento de cartão com função movimentação;
- Fornecimento de segunda via do cartão com função movimentação, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
- Realização de até dois saques por mês, em guichê de caixa ou em terminal de auto-atendimento;
- Realização de até duas transferências para conta de depósitos de mesma titularidade;
- Fornecimento de até dois extratos contendo a movimentação do mês;
- Realização de consultas mediante utilização da internet;
- Fornecimento, até 28 de fevereiro de cada ano, de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior.

Nos casos de quitação antecipada de operações de crédito ou de arrendamento mercantil, para os contratos firmados a partir de 10.12.2007, a Resolução nº 3.516 do Conselho Monetário Nacional veda a cobrança de tarifa pela liquidação antecipada e estabelece a forma de cálculo do valor presente dos pagamentos previstos. Para os contratos firmados até 9.12.2007, pode ser cobrada tarifa por liquidação antecipada, desde que haja previsão contratual.

Vale lembrar, que as tarifas fazem parte do lucro obtido pelos bancos. Algumas instituições têm como objetivo fazer com que a sua folha de paga-

mento seja paga através da cobrança delas. É costume dos bancos criarem novos serviços e produtos para gerarem novas tarifas. Em alguns casos, as tarifas são cobradas em duplicidade.

O conceito que as instituições bancárias utilizam nessas cobranças é de que o consumidor não se importará em pequenos descontos em sua conta corrente e que esses descontos sendo pequenos individualmente não ensejam a vontade de entrar com reclamações ou ações. Para um consumidor, o débito de um real em sua conta corrente pode parecer pequeno ou não parecer bastante para se fazer reclamações. Porém, se somarmos todos os “um real” debitados nas contas dos milhares de clientes do banco, podemos ter uma idéia do lucro absurdo que se tem com essa prática. Assim, é aconselhável que os consumidores guardem seus extratos. A primeira coisa a fazer é reclamar junto ao gerente do banco e questionar todos os débitos da conta corrente. Não existindo devolução da quantia paga, deve-se procurar o PROCON ou entrar com ação na justiça pleiteando a devolução dos valores que foram ilegalmente cobrados.

Portanto, Se você foi enganado, não tenha a postura de deixar pra lá. As regulamentações devem ser cumpridas e os clientes bancários devem ser respeitados. Os abusos econômicos não podem ser tolerados!

## Como e onde comparar as tarifas bancárias?

A Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) tem um sistema que mostra as tarifas de cada banco, os preços dos pacotes padronizados pelo Banco Central e faz a comparação entre as tarifas dos bancos. O sistema se chama Star (Sistema de Divulgação de Tarifas de Serviços Financeiros da Febraban) e é alimentado com informações fornecidas pelos próprios bancos.

Esse sistema é encontrado no seguinte endereço virtual: <http://www.febraban-star.org.br/>

## CHEQUES:

O cheque é uma ordem de pagamento à vista e um título de crédito.

A operação com cheque envolve três agentes:



- O emitente (emissor ou sacador), que é aquele que emite o cheque;
- O beneficiário, que é a pessoa a favor de quem o cheque é emitido; e
- O sacado, que é o banco onde está depositado o dinheiro do emitente.

O cheque é uma ordem de pagamento à vista, porque deve ser pago no momento de sua apresentação ao banco sacado. Contudo, para os cheques de valor superior a R\$ 5 mil, é prudente que o cliente comunique ao banco com antecedência.

O cheque é também um título de crédito para o beneficiário que o recebe, porque pode ser protestado ou executado em juízo.

No cheque estão presentes dois tipos de relação jurídica: uma entre o emitente e o banco (baseada na conta bancária); outra entre o emitente e o beneficiário.

*O cheque pode ser emitido de três formas:*

- Nominal (ou nominativo) à ordem: só pode ser apresentado ao banco pelo beneficiário indicado no cheque, podendo ser transferido por endosso do beneficiário;
- Nominal não à ordem: não pode ser transferido pelo beneficiário; e
- Ao portador: não nomeia um beneficiário e é pagável a quem o apresenta ao banco sacado. Não pode ter valor superior a R\$ 100.

## **DICAS:**

- Para tornar um cheque “não à ordem”, basta o emitente escrever, após o nome do beneficiário, a expressão “não à ordem”, ou “não-transferível”, ou “proibido o endosso”, ou outra equivalente.
- Cheque de valor superior a R\$100 tem que ser nominal, ou seja, trazer a identificação do beneficiário. O cheque de valor superior a R\$100, emitido sem identificação do beneficiário, será devolvido.
- Guardar o talão em local seguro;
- Emitir cheques para empresas idôneas;
- Cruzar o cheque, se não for para saque no caixa;

## **Cheque Adulterado**

É necessário que o correntista esteja sempre atento à sua conta bancária e confira freqüentemente o movimento da mesma por meio de extratos. Se constatar que um cheque seu foi descontado com valor diferente do que foi emitido, o consumidor deve registrar um boletim de ocorrência em uma delegacia de polícia. A seguir, deve solicitar uma microfilmagem do cheque ao banco e abrir um processo administrativo.

Quando a adulteração tiver sido efetuada de maneira grosseira, ou seja, visível, o banco tem de ressarcir o consumidor. De outra forma, o cliente poderá entrar com uma ação judicial contra o banco.

## DICAS:

Como as técnicas de falsificação estão sempre sendo aperfeiçoadas, é aconselhável evitar usar canetas oferecidas por terceiros e, ao preencher o cheque não deixe espaços em branco nem no começo nem no final do campo destinado aos números e tão pouco no destinado ao valor por extenso.

## Cheque Sustado:

Você poderá sustar (cancelar) um cheque por vários motivos, entre eles a perda, o furto ou o roubo.

Qualquer que seja o motivo, deve-se tomar alguns cuidados.

- *O que fazer para sustar o cheque nos casos de Roubo/Furto/Perda?*

- 1) Você deve avisar o banco imediatamente por telefone (anotando a hora e o nome do funcionário que o atendeu) e entregar a justificativa por escrito no prazo de 48 horas. É fundamental providenciar um Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima.
- 2) Ao chegar no banco, deve-se preencher um formulário específico para o caso, assinando-o e justificando o motivo do pedido. Uma xerox do Boletim de Ocorrência deve ser anexada à justificativa (assim, os cheques que vierem a ser apresentados por terceiros serão devolvidos juntos com o motivo da devolução, e você não correrá o risco do protesto).

**OBSERVAÇÃO:** *Alguns bancos cobram taxas para sustação do cheque.*

- Pagamento, pelo banco, de um cheque sustado: A maioria dos bancos conta com um sistema de informação que deveria inibir ocorrências desse tipo. Porém, se isso vier a ocorrer, o cliente deve ser ressarcido após a comprovação da falha do banco.
- Pagamento, pelo banco, de um cheque roubado, furtado, adulterado ou com assinatura falsa: O mesmo procedimento anterior deve ser mantido, ou seja, cabe ao banco ressarcir o consumidor, desde que a culpa não seja do correntista.

## Cheque especial

É importante saber, que o cheque é uma ordem de pagamento à vista. Sua emissão dá direito à quem o recebeu de retirar a quantia correspondente em dinheiro, no banco do emitente.

Se por ventura alguém passa um cheque sem a necessária provisão de fundos caracteriza estelionato. Deixa de caracterizar estelionato quando

é pós-datado, quando se torna uma promessa de pagamento.

O cheque especial surgiu como uma forma rápida de empréstimo. É o famoso “limite” concedido ao banco para dar ao consumidor um valor além da sua provisão de fundos.

Para emergências até que tem sua validade, mas a partir do momento em que “estouramos” a conta e “entramos no cheque especial”, dificilmente conseguimos sair. Isso porque é cobrada uma alta taxa de juros cobrada.

Segundo dados da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac), o juro do cheque especial é o terceiro maior do país entre outros tipos de crédito: está em 7,35% ao mês em 2010 (média dos três primeiros meses). Só perde para cartão de crédito (10,68% ao mês) e empréstimo pessoal de financeiras (10,03%).

É importante ficar atento, pois, muitos brasileiros se complicam com o cheque especial na maioria das vezes por dois fatores: falta de educação financeira e falta de controle dos bancos na concessão de crédito.

Para equilibrar as contas, não tem mistério e nem milagre. O que entra de dinheiro deve ser maior do que o que sai. O limite do cheque especial está disponível para uma EMERGÊNCIA e não deve ser adicionado ao seu saldo bancário.

## **ALGUMAS DICAS:**

- Procure resolver o problema logo no início: assim que você perceber que a situação está ficando difícil e que não vai conseguir continuar pagando as suas dívidas, procure logo o banco e exponha a sua situação. Seja direto e explique o ocorrido, pois a única coisa que interessa a ele é receber seu dinheiro de volta;
- Ganhe tempo na negociação: ao negociar o pagamento dos débitos com o banco, seja bem claro em relação às suas condições financeiras e tente ganhar o maior tempo que você puder. Alongue o prazo da sua dívida ao máximo, parcele em 12 ou 24 vezes para que possa acomodar este gasto com folga no seu orçamento;
- Procure sempre negociar direto com o seu banco e evite transações com intermediários, como empresas de cobrança. Elas dificilmente estão dispostas a flexibilizar a dívida, já que ganham uma comissão sobre o valor recebido dos clientes. Deste modo, o máximo que você vai conseguir é uma parcela ainda maior.
- Tente negociar a taxa de juros: a taxa de juros é totalmente negociável, portanto não aceite a primeira proposta do credor, mas também não espere que ele vá aceitar descontos excessivos. Não deixe de solicitar os demonstrativos do saldo devedor para verificar tudo o que está

sendo cobrado.

- Utilize o dinheiro das férias e décimo terceiro salário: Se você tiver a oportunidade, não deixe de utilizar este recurso para negociar o pagamento à vista das suas dívidas, dando prioridade àquelas que possuem encargos mais altos, como as de cartões de crédito e cheque especial. Lembre-se que por estar pagando à vista, a empresa deverá lhe conceder descontos como forma de compensar os juros e multas que seriam cobrados.
- Exija o estorno de valores cobrados indevidamente: Não aceite pagar outras taxas de serviços como, por exemplo, honorários advocatícios ou despesas de cobranças, pois estes pagamentos só seriam obrigatórios se você estivesse participando de um processo judicial e necessitasse de um advogado.
- Investimento é dispensável nesta situação: lembre-se que não vale a pena ter dinheiro investido se você está endividado, pois os juros que recebe nas aplicações financeiras são menores do que os pagos pelos financiamentos.
- Se você está afundado no cheque especial, adquira um empréstimo pessoal para cobrir esta dívida, já que as taxas do cheque especial são mais altas que as do crédito pessoal.
- Caso você esteja com o nome escrito no SPC ou SERASA, assim que você formalizar um acordo com o banco, ou seja, negociar o pagamento de suas dívidas, você deve pedir para que ele tire o seu nome da lista de consumidores inadimplentes (maus pagadores) destes órgãos.
- Primeiro pague suas dívidas e depois comece a se planejar melhor, de forma a poupar uma parte da sua remuneração todos os meses. Depois que conseguir sair do vermelho, evite cair na tentação de voltar a consumir compulsivamente.

## CARTÃO DE CRÉDITO



Como o cheque especial, o cartão de crédito também possui um limite. Ele estabelece o poder de compra do usuário até o valor ofertado, até o qual o banco ou financeira dão garantia para o vendedor. Para quem vende com cartão de crédito não existe risco, pois o valor é coberto pela instituição financeira que o concedeu, embora ele pague determinada taxa por isso.

É um estimulante para compras, pois os valores podem ser parcelados. À medida que o consumidor quita suas dívidas, o limite volta ao inicial.

O cartão de crédito elimina parte da burocracia na compra de um produto a prazo. Não existe necessidade de o consumidor submeter-se às enfadonhas análises de créditos, pois seu avalista é a instituição financeira. É lógico que na falta de pagamento é ela que irá cobrá-lo.

Uma taxa é cobrada do usuário para que ele possa tê-lo, geralmente anual ou semestral. Alguns bancos, não cobram nenhuma taxa, para isso, é necessário que o consumidor pesquise antes de adquirir tal serviço.

O consumidor bancário não está obrigado a aceitar ou utilizar os cartões que são enviados para a sua residência sem a sua vontade ou requisição.

É importante ficar atento, pois, cartões de crédito com custo zero quase não existem. Os cartões de marca própria (aqueles oferecidos em supermercados e lojas com o logotipo da empresa) cobram, geralmente, o valor que eles chamam de taxa para emissão de boleto. Para quem compra regularmente, a soma dessas “taxas” equivale a uma anuidade. Não sendo pago em dia, os juros são cobrados como encargos contratuais, parcelamento ou refinanciamento.

As vantagens desse tipo de cartão precisam ser bem analisadas pelo consumidor, pois um dos motivos para sua existência é fidelizar o mesmo ao estabelecimento, fazendo com que deixe de pesquisar preços em outros. Os descontos oferecidos podem encobrir preços mais altos de outros produtos.

As dificuldades das pessoas com o cartão não vêm necessariamente da falta de dinheiro, mas da falta de planejamento.

## **DICAS QUANTO AOS CARTÕES DE CRÉDITO:**

- Tente pagar a fatura do seu cartão em dia. A taxa de juros usada na rolagem de dívidas do cartão é das mais altas praticadas hoje em dia no mercado. Fuja dela;
- Conheça e respeite a data de vencimento. Procure defini-la de forma a garantir que haja dinheiro suficiente para o pagamento da fatura naquela data. Lembre-se também de dar atenção ao prazo de fechamento, período entre o fechamento da fatura e seu pagamento, quando as compras só aparecerão no extrato do mês seguinte. Se não estiver satisfeito com o prazo, ligue e renegocie-o junto à operadora;
- O cartão de crédito não é dinheiro grátis. Pode parecer besteira, mas a visão infantil do crédito ainda existe em algumas famílias. Usou, pagou, lembre-se sempre disso;
- O cartão de crédito não é um substituto ao dinheiro vivo. Procure pagar suas contas e usar cédulas no seu dia-a-dia, deixando o cartão

- de crédito apenas para parcelamentos maiores e compras cujo prazo até a próxima fatura seja vantajoso;
- Mantenha contato próximo com o emissor do cartão e sua bandeira. Não deixe para queixar-se apenas em casos mais críticos. Reclame de um eventual atraso da fatura, de um valor cobrado indevidamente, de um acordo não cumprido. Faça valer seus direitos e mostre que você é um cliente preocupado e participativo.
  - Seu cartão de crédito não é um segundo salário. Ponto. Assim, use-o como uma ferramenta, não como uma solução para todos os seus problemas;
  - Aprenda a matemática básica das finanças pessoais. Gaste menos do que você ganha. Com o cartão, preste atenção aos dias em que sai com a família e com aquelas ocasiões onde está sem dinheiro (cédulas) na carteira. Imponha um limite de gastos.
  - Lembre-se dos juros ao efetuar pagamentos atrasados. Quanto mais demorar a pagar, maior será sua dívida. Simples assim. Além disso, sempre acabam incidindo taxas adicionais e maiores complicações na obtenção de novo crédito no futuro. Evite transtornos pagando tudo em dia;
  - Não brinque com o limite. Na dúvida, peça por limites de crédito mais baixos. Evite esticar demais as possibilidades de gasto, pois as chances de dívidas e juros maiores se transformarem em pesadelo são igualmente proporcionais aos “abusos” que você pode cometer.
  - Não tenha vergonha. Se por acaso houver algum problema no pagamento da fatura, não hesite em telefonar para fazer um acordo. Quanto mais tempo se passar sem que você tome alguma providência, pior será a situação.
  - Encare com seriedade seu orçamento doméstico. Use o cartão de crédito apenas em ocasiões onde ele é realmente interessante, lembrando de jamais rolar dívidas e pagar apenas a parcela mínima.
  - Proteja seu cartão. Mantenha-o longe da umidade, da exposição ao sol, de objetos metálicos, de objetos pontiagudos e de campos magnéticos (ímãs, telefones celulares, televisores, microcomputadores, controles remotos etc.).
  - Proteja sua senha. Ao escolher os números de sua senha, evite seqüências que outra pessoa possa reconhecer (data de nascimento, seu número de telefone ou da placa de automóvel etc.). Ainda, não forneça sua senha para outras pessoas, mesmo que elas se identifiquem como funcionários do banco. A senha garante que só você poderá utilizar o cartão.

- Guarde o comprovante. Após fazer um pagamento com o cartão, peça sempre uma via do comprovante de pagamento e verifique se o valor está correto.
- Não entregue seu cartão a ninguém. Assim, você poderá evitar que ele seja clonado.
- Em caso de roubo, furto ou extravio do cartão, mesmo se não houver certeza absoluta da perda, a primeira medida a ser tomada é comunicar imediatamente o banco, solicitando o cancelamento da senha e do cartão. Para maior garantia é aconselhável pedir um número de protocolo do pedido ou comprovante do cancelamento. Não deixe de registrar um boletim de ocorrência em uma delegacia de polícia.

## PAGAMENTO DE CONTAS

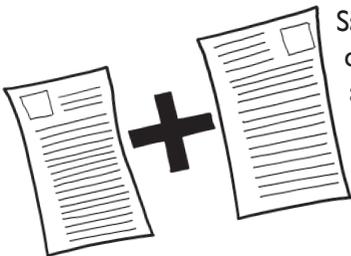


Os bancos não são obrigados a aceitar o pagamento de qualquer conta. Portanto, verifique antes, no próprio documento de pagamento, boleto bancário ou ficha de compensação, quais as instituições que aceitam o pagamento.

Já as contas pagas através de fichas de compensação são aceitas em qualquer agência, de qualquer banco, mesmo quando não se é cliente da instituição - para tanto é necessário que o pagamento seja efetuado até o dia do vencimento; após essa data o pagamento só poderá ser feito no banco que emitiu a ficha de compensação (ele está indicado na ficha).

Se um boleto bancário define um banco para aceitar seu pagamento, isso poderá ser feito em qualquer agência dessa instituição – o banco não pode restringir as agências que receberão a quitação! Isso também é válido para as fichas de compensação pagas após o vencimento.

## OPERAÇÕES CASADAS



São também chamadas de vendas casadas ou reciprocidade bancária. Consiste na exigência de adquirir outro produto na compra daquele que se deseja. Todos os gerentes de banco têm cotas a serem cumpridas e algumas delas são vendas de seguros, títulos de capitalização e planos de previdência.

O procedimento do banco é simples: o consumidor pede o empréstimo e juntamente com ele é oferecido um seguro ou outro produto como se fosse parte integrante do negócio.

Geralmente, o consumidor que necessita desesperadamente de um empréstimo acaba efetuando a operação. A prática de operações casadas é considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 39, alínea I).

Cabe, nesses casos, denúncia, e o direito do consumidor ir ao judiciário para acabar com essa prática. Não devemos esquecer que o código determina que o consumidor tem o direito de ser informado de todos os detalhes que envolvem as operações de consumo.

O principal que se precisa saber é que a compra de um produto ou serviço não pode estar condicionado à aquisição de outro. Isso é considerado ilegal e os bancos estão proibidos dessa prática.

## TABELA PRICE



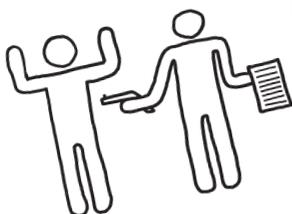
O termo técnico é anatocismo. O mais vulgar é cobrança de juros sobre juros. Os economistas preferem o termo Tabela Price ou juros compostos.

Essa prática é totalmente vedada e proibida. Alguns bancos ainda utilizam algumas fórmulas derivadas da tabela price e que acrescentam juros além dos permitidos por lei. Quando um banco diz que os juros são de 1% ao mês, devemos solicitar que o cálculo seja feito em documento para que possamos avaliá-lo melhor. É comum no pedido de um empréstimo a soma das parcelas ser infinitamente maior do que o valor inicial do produto. Geralmente, pagamos por duas ou três vezes a mais, daquilo que compramos.

O consumidor, geralmente, apenas vê o valor da prestação e efetua a transação apenas sabendo se poderá pagar a prestação ou não. Ele não avalia o preço final, apenas o quanto tem que pagar por mês, se “cabe no salário” ou “se está dentro do orçamento familiar”. Essa falta de visão promove a ganância das financeiras que estendem os prazos para poderem cobrar mais. Na tabela price, o seu cálculo se baseia em um saldo inicial ao qual se acrescenta juros. Os saldos sucessivos são calculados em cima do valor principal acrescido dos juros. Além de pagarmos juros pelo principal ainda pagamos juros pelos juros. Desta forma, a Tabela Price é vantajosa apenas para uma das partes, em detrimento da outra.

Portanto, verificada a presença de alguma cláusula contratual que estabeleça prestação desproporcional, ou, se em razão de fato superveniente, as prestações se tornem por demais onerosas, o consumidor tem o direito de ir a juízo buscar modificações dessas cláusulas, a fim de revista e ajustar o contrato a padrões mais justos.

## COBRANÇA DE DÍVIDAS:



Dever não é nenhum crime, mas há conseqüências cíveis de não se pagar uma dívida, e o fornecedor tem que respeitar as regras legais para cobrar essas dívidas. Como vimos acima, há vários procedimentos que as empresas devem adotar antes de suspender ou rescindir um contrato.

Se o fornecedor descumpre algumas destas disposições que figuram em leis e resoluções das agências reguladoras, o consumidor terá direito a indenizações de ordem material (prejuízos) e de ordem moral (abalo emocional, constrangimento público, etc.).

A cobrança também não pode ser feita por meios violentos, expondo o consumidor ao ridículo, nem ser feita no local de trabalho da pessoa ou mediante recados ameaçadores deixado com colegas de trabalho, parentes ou empregados.

## ENCERRAMENTO DA CONTA:



Se você acha que, para fechar uma conta, basta tirar o dinheiro de lá e esperar, cuidado! O fato de não movimentar mais a conta ou deixá-la sem saldo positivo não significa que ela será cancelada automaticamente.

Para encerrar sua conta, você deve pedir o encerramento por escrito, entregando sua solicitação pessoalmente na agência onde você tem conta em duas vias protocoladas, uma das quais ficando em poder do consumidor.

## CUIDADOS COM NOTAS FALSAS RETIRADAS DE CAIXA ELETRÔNICO OU TERMINAL DE AUTO-ATENDIMENTO (Fonte Banco Central)



- 3 Ao sacar em um caixa eletrônico ou terminal de auto-atendimento você receber uma nota falsa, deve-se tomar os seguintes procedimentos:
  - 1) Se estiver no horário de funcionamento do banco é necessário tirar o extrato da conta para comprovar o saque, de preferência na mesma máquina onde a nota foi retirada.
  - 2) Deve-se em seguida, procurar o gerente imediatamente, para que sejam tomadas as devidas providências. Nesse momento, você deve fazer por escrito uma reclamação no banco, comunicando o fato;
  - 3) Caso o gerente não apresente uma solução satisfatória, dirija-se a

uma delegacia policial para o registro da ocorrência.

- 4) Se você tiver sacado fora do horário de funcionamento do banco ou em terminal fora da agência deve-se, também, adotar os mesmos procedimentos anteriormente relatados e ir à delegacia.
- 5) No dia seguinte, deve-se procurar o gerente da agência bancária e notificá-lo. A maioria dos bancos faz o ressarcimento do cliente após a comprovação de que o mesmo sacou a cédula falsa em um de seus caixas eletrônicos.

**OBSERVAÇÃO:** Se receber uma nota falsa e sua falsidade for comprovada, não pode colocar a nota em circulação em hipótese alguma, sob pena dessa ação ser configurada como crime!

## **CUIDADOS COM O RECEBIMENTO DE NOTAS MANCHADAS POR TINTA**



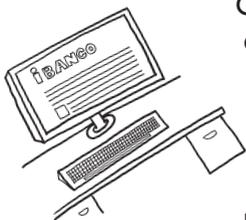
Quando ocorre furto nos terminais de auto-atendimento dos bancos, as notas ficam manchadas por uma tinta rosa, pelo acionamento de um dispositivo instalado dentro dos caixas eletrônicos.

O Banco Central divulgou que existem cerca de 80 mil notas com manchas ou respingos de tinta rosa.

Caso você receba uma dessas notas, necessário ir até ao caixa de atendimento de qualquer banco. Segundo a circular nº. 3.540 os bancos terão que trocar as notas na hora e não é necessário fazer boletim de ocorrência na delegacia.

**OBSERVAÇÃO:** Se receber uma nota manchada por tinta leve até o banco. Nunca repasse a nota, pois, colocar a nota em circulação pode ser configurado crime!

## **UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO NA INTERNET**



O banco deve manter a segurança e o sigilo das transações efetuadas nos serviços que oferecem, entretanto quando depende exclusivamente do cliente, o banco não tem esta autonomia.

O acesso ao banco pela internet deve ser utilizado em computadores confiáveis. Por isso, máquinas que não tenham antivírus devem ser evitadas nesse tipo de operação.

Se possível, a senha de acesso ao internet banking deve ser trocada periodicamente. É importante também evitar que a senha seja baseada em datas de aniversário e outras do tipo.

Importante que o consumidor saiba que o banco não envia por e-mail

um link para acesso à página e também não pede via e-mail atualização cadastral que necessite de informações como número de agência, conta ou senha.

Toda vez que ocorrer alguma dúvida sobre transações bancárias realizada pela internet o contato com a central de atendimento do banco deve ser feito imediatamente.

Caso o cliente seja vítima de fraude via internet a gerência deve ser procurada para possível contestação dos valores sacados e ressarcimento.

### **DICAS:**

- 1 - Evite navegar em outras páginas ou acessar e-mail antes de utilizar o auto-atendimento pela internet.
- 2 – Ao acessar a página de seu banco na internet, certifique-se do endereço. Confira se é o mesmo que aparece na área de segurança do portal. Note também que no início do campo “endereço” surgem as letras “https”, que indicam a existência do protocolo de segurança (quando na grande maioria dos sites comuns a expressão que aparece é simplesmente “http”).
- 3 - Não guarde informações bancárias, como saldos e senhas, em e-mails e nem pense em compartilhá-las por programas de mensagens instantâneas. Os hackers são capazes de vasculhar seus dados atrás de informações valiosas como essas.
- 4 – Sempre que entrar no site do banco, digite SUA SENHA ERRADA na primeira vez . Se aparecer uma mensagem de erro significa que o site é realmente do banco, porque o sistema tem como checar a senha digitada. Mas se digitar a senha errada e não acusar erro, isto é mau sinal. Sites piratas não têm como conferir a informação, o objetivo é apenas capturar a senha.
- 5 – Não utilize computadores públicos ou que não tenham programas antivírus atualizados, nem em equipamento que não conheça.

### **TRAVAMENTO DA PORTA GIRATÓRIA:**



Dentre os equipamentos de segurança disponíveis, a porta giratória com detector de metais tem se mostrado como um dos dispositivos mais comuns dos bancos. Seu intuito é evitar a entrada de objetos que possam ameaçar a segurança dos clientes e funcionários que se encontrem no interior da agência, sinalizando a existência de peças de metal em geral.

A implantação das portas de segurança nas agências bancárias

tem suporte na Lei Federal nº 7102/83, que determina a adoção de sistemas de segurança nos estabelecimentos financeiros.

Este procedimento é imprescindível para assegurar a tranquilidade e segurança de todos. Caso a porta trave, mantenha a calma e siga as instruções do vigilante.

Contudo, em caso de real constrangimento ao consumidor deve-se procurar pelo menos duas testemunhas do fato, anotar a hora do ocorrido, comunicar ao gerente da agência e em caso de ofensa, física ou moral (por ex.: agressões, empurrões, xingamentos, prática de racismo, etc.), deverá se dirigir à Delegacia Policial para registrar a ocorrência.

### **DICAS:**

Na ida ao banco leve somente o necessário, para que a perda de tempo na passagem pela porta seja evitada. Antes de entrar, devem ser separados os objetos que possam ocasionar o travamento da porta, como chave ou guarda-chuva. Estes objetos devem ser depositados no compartimento que o banco disponibiliza.

## **SAQUE INDEVIDO DE DINHEIRO DA CONTA DO CONSUMIDOR**



Se o consumidor verificar que alguma quantia foi sacada ou transferida de sua conta sem seu consentimento poderá responsabilizar o banco. Para isso, deverá ir até a agência bancária que tem conta e comunicar por escrito ao gerente o acontecido e pedindo a devolução.

O fornecedor é responsável pelos danos causados ao consumidor, seja na má prestação de serviço ou pela segurança no fornecimento de produtos e serviços. Assim, não devolvido o dinheiro pelo banco, deve-se buscar os meios judiciais para a devolução.

### **GREVE NOS BANCOS:**



Muitas vezes, os bancários entram em greve. Embora exista a greve, os consumidores devem continuar pagando suas dívidas.

#### ***Dicas pra driblar a greve:***

\* Tenha mais atenção à data de vencimento das contas e procure os meios alternativos. Não dá para usar a greve como desculpa para fugir dos compromissos;

- \* Contas de água, luz, telefone podem ser quitadas em correspondentes bancários, como por exemplo, casas lotéricas;
- \* Boletos e carnês de lojas que oferecem um produto ou serviço podem ser pagos direto no próprio estabelecimento comercial;
- \* Nos caixas eletrônicos da para fazer depósitos, pagamentos, saques, transferências, DOCs, retiradas de cheques, créditos de celulares;
- \* Pelo internet banking é possível fazer até empréstimos;
- \* Para quem tem FGTS a receber, as lotéricas, correspondentes bancários e salas de auto-atendimento efetuam saques de até R\$ 1.000 com o cartão cidadão;
- \* Aposentados e pensionistas do INSS podem retirar, como de costume, o dinheiro nos caixas eletrônicos. Quem recebe pela Caixa Econômica pode retirar o benefício nas casas lotéricas;
- \* Se não você não conseguir pagar uma fatura com nenhum outro meio alternativo, deve procurar o credor para negociar, por exemplo, outra data de vencimento para o pagamento;
- \* O corte ou interrupção de serviços em função da inadimplência, se a conta não pode ser paga de jeito nenhum, é ilegal. Quem se sentir prejudicado deve procurar o Procon

### ***Tipos de pagamentos aceitos nas lotéricas:***

- \* Contas de Água, Telefone, com ou sem fatura – até R\$ 1.000
- \* Tributos – até R\$ 1.000
- \* Bloquetos Caixa até R\$ 1.000 em dinheiro ou cheque, se o convênio permitir
- \* Bloquetos de outros bancos – até R\$ 1.000 em dinheiro (pode haver restrições fora do horário bancário)
- \* Prestação de Habitação – até R\$ 2.000
- \* INSS / GPS – até R\$ 1.000 em dinheiro
- \* FGTS-GRF / GRRF / GRDE (com código de barras) – até R\$ 1.000 em dinheiro
- \* Contribuição Sindical – até R\$ 1.000 em dinheiro

### ***Saques aceitos nas lotéricas:***

- \* Contas correntes e poupanças com cartão magnético e identidade – de R\$ 5,00 a R\$ 1.000, limitado a três transações por dia
- \* Saque Banco do Brasil com chip até R\$ 500. Sem chip até R\$ 200
- \* Programas de Benefícios Sociais (Bolsa Família) – todo o valor disponível, com Cartão do Cidadão ou cartão do benefício
- \* INSS – todo o valor disponível, com cartão magnético para os benefi-

ciários que são pagos na Caixa

- \* Seguro-desemprego e PIS – valor disponível, com Cartão Cidadão
- \* FGTS – até R\$ 1.000, com Cartão Cidadão

### **Outros serviços aceitos nas lotéricas:**

- \* Consultas de saldos, extrados de contas do FGTS, PIS
- \* Consultas de saldos de contas da Caixa
- \* Depósitos em contas correntes e poupanças – de R\$ 5 a R\$ 1.000, em dinheiro
- \* Abertura de conta Caixa Fácil, apresentando apenas RG e CPF
- \* Encaminhamento de propostas de cartão de crédito, conta corrente, cheque especial e empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS e empregados de empresas conveniadas
- \* Recarga de celular pré-pago

## **ATENÇÃO AOS GOLPES CONHECIDOS:**

### ***Golpe do Recadastramento Bancário:***

O estelionatário liga para a vítima e se diz representante do banco em que ela possui conta. Este induz o cliente a fazer seu recadastramento bancário, digitando os números de sua agência, conta e senha. Com os identificadores dos sinais sonoros dos números digitados, os golpistas conseguem ter acesso a essas informações e sacam o dinheiro da vítima.

### ***Golpe do cartão eletrônico engolido:***

Envolve muita preparação dos golpistas. Em primeiro lugar, eles colocam no caixa eletrônico um dispositivo que prende o cartão magnético do cliente. Logo depois, os estelionatários esperam a vítima. Um deles fica em frente ao caixa eletrônico e coloca um aviso, com o logotipo do banco e o telefone para informações. A vítima, ao ver seu cartão retido, pede informações ao golpista. Esse afirma que o caixa deve estar com defeito, pois foi colocado um aviso do lado de fora da cabine. A vítima decide usar o telefone e é atendida por outro estelionatário, o qual se faz passar por funcionário do telemarketing do banco. A vítima fornece dados como o número da sua conta e a sua senha numérica e é orientada a procurar uma agência bancária para formalizar o extravio do cartão. Com a senha e o cartão em mãos, os golpistas sacam o dinheiro da conta.

### ***Golpe Cartão trocado:***

O estelionatário, passando-se por cliente, fica na fila do caixa eletrônico e

oferece ajuda à pessoa que apresenta dificuldades em operar a máquina, normalmente idosos. Ensina como operar o caixa eletrônico e memoriza a senha digitada pela vítima. Retira rapidamente o cartão, trocando-o por outro da mesma agência. A troca de cartões só é percebida tempos depois e, nesse intervalo, o estelionatário já efetuou vários saques na conta corrente da vítima.

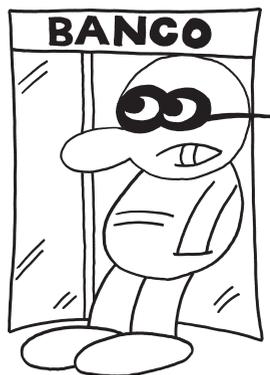
### ***Golpe do Cartão com a tela aberta:***

O estelionatário trava as teclas de operação do caixa eletrônico e quando a vítima se aproxima e introduz o cartão na máquina, digitando a senha e solicitando o serviço desejado (saque, extrato, transferência eletrônica, etc.), não consegue efetuar a operação.

O estelionatário, de pronto oferece ajuda, orientando a vítima a retirar o cartão e procurar outro caixa disponível, já havendo memorizado a senha. A vítima se dirige a outro terminal, não encerrando a operação, deixando a tela do computador aberta, com seus dados bancários. O estelionatário destrava as teclas, e efetua saques na conta corrente da vítima.

### ***Golpe “Saidinha” do banco:***

Um golpista já está dentro da agência e observa a vítima retirar o dinheiro. Quando ela já está de saída, o golpista avisa ao seu cúmplice, que está do lado de fora da agência, e este, por sua vez, rouba a vítima. Os golpistas também podem aguardar a vítima sair do banco, segui-la por alguns quilômetros e aí efetuar o roubo.



### ***Golpe via internet***

O estelionatário passa um e-mail para o consumidor, informando que ele foi premiado e basta que digite sua senha para receber o prêmio. O navegador digita sua senha e não recebe prêmio algum. O estelionatário fica com a senha e aplica mais golpes com ela.

### ***Fraude bancária com transferência eletrônica***

O estelionatário liga para o consumidor de um determinado banco, passando-se por gerente ou funcionário da tesouraria, informando-o de que existe um saldo a ser creditado na conta da vítima, referente a erros contábeis quando do desconto do CPMF.

O golpista solicita que a vítima digite pelo computador ou no próprio telefone o número de sua conta corrente e da senha, que é gravada pelo estenotário. De posse de tais dados, efetua transferências via internet de todo o saldo existente na conta da vítima para uma outra conta-corrente aberta com documentos falsos ou pertencentes a "laranjas" para o recebimento dos depósitos.

### ***Transferência on line entre agências***

Ocorre com a participação de funcionários ou ex-funcionários de agências bancárias, conhecedores dos sistemas de computação, que acessando os dados de determinada conta-corrente ou poupança de clientes, efetuam transferências ou saques.

### ***Dicas para não cair nos golpes:***

- Evite conversar com estranhos na rua e não passe detalhes da vida pessoal;
- Nunca trate por telefone com desconhecidos assuntos envolvendo quantias em dinheiro;
- Se o carro quebrou, não deixe ninguém mexer no veículo, chame o guincho e tranque o carro;
- Se precisar de empréstimo, procure bancos e instituições financeiras já conhecidas no mercado.
- Não entregue o seu cartão de crédito a ninguém e tão pouco divulgue a sua senha para outras pessoas.

## **MODELOS DE CARTAS PARA ENVIAR AOS BANCOS:**

### ***1) Pedido de encerramento de conta corrente no banco***

Identificação do Remetente  
(Nome e endereço completo)

Ao Banco

Agência.....Localidade.....

Carta Registrada com Aviso de Recepção

Assunto: Encerramento de Conta Corrente

Exmo. Senhores:

Sendo cliente deste banco há já algum tempo, venho por desta, solicitar o encerramento da conta corrente nº ....., que mantenho nesta agência bancária. Deste modo, a referida conta deverá ser encerrada o quanto antes, a contar da apresentação do último cheque emitido de



n.º ....., no montante de ..... (.....reais).

Assim que a minha solicitação for atendida, devolvarei à agência os cheques e os cartões associados à referida conta corrente. Esta, tem um saldo positivo de .....(.....reais), valor este, suficiente para liquidar os cheques ainda não compensados bem como para as despesas bancárias que possam daí advir.

Sem mais no momento, subscrevo-me com elevada consideração,

(Local e data)

(Assinatura)

### ***Reclamação de cobrança indevida de tarifas bancárias***

Identificação do Remetente

(Nome e endereço completo)

Ao Banco .....

Agência.....Localidade.....

Carta Registrada com Aviso de Recepção

Assunto: Reclamação de cobrança indevida de tarifas bancárias

Exmo. Senhores:

Após analisar o extrato bancário mensal referente ao mês de ..... (mês em causa), relativo à minha conta corrente n.º ....., deparei que me foi debitado o valor de ..... (.....reais), sem que o tivesse autorizado.

No seguimento deste assunto, venho por este meio, solicitar a imediata devolução da quantia cobrada indevidamente.

Sem mais de momento, subscrevo-me com elevada consideração,

(Local e data)

(Assinatura)

### ***Carta de aviso de perda de cartão de crédito***

Identificação do Remetente

(Nome e endereço completo)

Ao Banco .....

Agência.....Localidade.....

Carta Registrada com Aviso de Recepção

Assunto: Perda de cartão de crédito

Exmo. Senhores:

Serve a presente, para Vos informar que no dia....., do mês de....., perdi o cartão de crédito com o n.º ....., emitido pelo Vosso banco.

Em razão deste acontecimento, venho comunicar-lhes a situação ocorrida, a fim de que não possa ser responsabilizado por eventuais usos do cartão, após a data em que se deu a perda.

Sem mais de momento, subscrevo-me com elevada consideração,  
(Local e data)  
(Assinatura)

**Observação:** Para este tipo de situação, deverá ser efetuada imediatamente uma ligação telefônica para a sua agência bancária e avisar do acontecido.

## **DÚVIDAS FREQUENTES (Fonte: Banco Central):**

### **Qual o horário de funcionamento dos bancos?**

No caso das agências de bancos múltiplos com carteira comercial, de bancos comerciais e da Caixa Econômica Federal, o horário mínimo de expediente para o público será de cinco horas diárias ininterruptas, com atendimento obrigatório no período de 12h às 15h, horário de Brasília. As agências pioneiras não estão sujeitas ao horário mínimo nem ao atendimento obrigatório.

Na Quarta-Feira de Cinzas, no dia 24 de dezembro e em casos excepcionais, tais como festividades locais ou eventos extraordinários, pode ser estabelecido horário especial de funcionamento, desde que garantido o período mínimo de duas horas de atendimento ao público.

### **Quais são os dias em que os bancos não abrem para o público?**

Nos feriados, que são definidos em leis de âmbito federal, estadual ou municipal.

### **Os feriados nacionais são:**

- Primeiro dia do ano - confraternização universal - ( 1º de janeiro );
- 2ª e 3ª feira de carnaval (datas variáveis);
- Sexta-feira da paixão (data variável);
- Tiradentes (21 de abril);
- Dia do Trabalho (1º de maio);
- Corpus Christi (data variável);
- Independência do Brasil (7 de setembro);
- Nossa Senhora Aparecida (12 de outubro);
- Dia de Finados (2 de novembro);
- Proclamação da República (15 de novembro);
- Natal (25 de dezembro).

No último dia útil do ano não há atendimento ao público. Na 4ª feira de Cinzas, no dia 24 de dezembro e em casos excepcionais, pode ser estabelecido horário especial de funcionamento, desde que garantido o período mínimo de duas horas de atendimento ao público.

***O banco é obrigado a aceitar pagamento de contas com cheque?***

Não há obrigatoriedade de aceitar cheques em nenhuma transação comercial. Isso vale também para os bancos.

***O banco pode impedir o acesso aos guichês de caixas?***

Não. O banco não pode negar ou restringir o acesso dos clientes e do público usuário aos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Contudo, tal vedação não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento específicos.

***O banco pode adiar para o dia seguinte um saque em espécie?***

O banco pode postergar o saque em espécie para o expediente seguinte apenas para valores acima de R\$5 mil.

***Fiz compras parceladas no cartão e não terminei de pagar, mas quero cancelar esse cartão. Posso cancelar?***

Depende do que estiver previsto no seu contrato. Em geral, as instituições financeiras não permitem o cancelamento do cartão enquanto a dívida não tiver sido liquidada.

***Um pedaço de cédula tem valor?***

Sim. Uma cédula que apresente nitidamente mais da metade do tamanho original em um único fragmento pode ser substituída, depositada ou utilizada em pagamentos diretamente na rede bancária, ou trocada no Banco Central.

***Quais cédulas são consideradas sem valor?***

São consideradas sem valor as cédulas que não apresentem em um único fragmento mais da metade do tamanho original. Havendo dúvidas em relação à perda de valor, as cédulas poderão ser encaminhadas ao Banco Central do Brasil para análise.

***E no caso de a cédula fragmentada não ter um único pedaço com***

***mais da metade do tamanho original, mas se todos os pedaços estiverem colados em seqüência e juntos tiverem mais da metade do tamanho total da cédula?***

Essa cédula, que é classificada pelo Banco Central como dilacerada, não pode ser substituída, depositada nem utilizada em pagamentos diretamente na rede bancária.

Como a cédula não possui valor para essas operações, o cidadão pode requerer ao caixa da rede bancária que acolha a cédula e a remeta para análise de valor no Banco Central do Brasil. O cidadão receberá do caixa da instituição financeira um recibo da cédula por ele entregue, mas terá que aguardar o resultado da análise, que poderá valorizar ou não a cédula apresentada.

***Moedas danificadas têm valor?***

Moedas tortas, perfuradas, desfiguradas ou com danos de qualquer outra natureza, desde que estejam inteiras e não haja dúvidas quanto ao valor, devem ser trocadas, depositadas ou utilizadas em pagamentos na rede bancária. Moedas que não estejam inteiras ou sobre as quais haja dúvidas quanto ao valor podem ser encaminhadas para exame no Banco Central.

***Os bancos podem aumentar as tarifas o quanto quiserem?***

O valor das tarifas é estabelecido livremente pelas instituições prestadoras de serviços, assim como ocorre nos demais segmentos econômicos. A alteração do valor de tarifa deve ser comunicada ao Banco Central e aos clientes (nas agências e sites) com 30 dias de antecedência. Para os serviços prioritários, para aumento do valor das tarifas correspondentes, deve ser observado o prazo de 180 dias, contados da última alteração. É importante que o consumidor compare os preços (Resolução nº 3.518 do Conselho Monetário Nacional).

***Os bancos devem comunicar esses aumentos aos clientes? Como?***

Sim. As novas tarifas devem ser comunicadas com 30 dias de antecedência. A divulgação deve ser feita em local e formato visível ao público nas agências e nas páginas na internet (Resolução nº 3.518 do Conselho Monetário Nacional).

***Quais os tipos de conta que posso ter?***

Os principais tipos de conta são a conta de depósito à vista, a conta de depósito de poupança e a "conta-salário".

A conta de depósito à vista é o tipo mais usual de conta bancária. Nela, o

dinheiro do depositante fica à sua disposição para ser sacado a qualquer momento.

A poupança foi criada para estimular a economia popular e permite a aplicação de pequenos valores que passam a gerar rendimentos mensalmente. A "conta-salário" é um tipo especial de conta de registro e controle de fluxo de recursos, destinada a receber salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares. A "conta-salário" não admite outro tipo de depósito além dos créditos da entidade pagadora e não é movimentável por cheques.

### **O menor de idade pode ser titular de conta bancária?**

Sim. O jovem menor de 16 anos precisa ser representado pelo pai, mãe ou responsável legal. O maior de 16 e menor de 18 anos não-emancipado deve ser assistido pelo pai, mãe ou pelo responsável legal.

### **O banco pode fazer débitos em minha conta sem autorização?**

Não. O banco só pode debitar sua conta se tiver sido autorizado por você. Essa autorização pode ocorrer no momento da assinatura do contrato, ou em contratos de financiamento e empréstimo em que você concorde com o débito em sua conta, ou ainda nas situações de agendamento de pagamento solicitado por você.

O débito relativo a tarifas bancárias normalmente é autorizado no momento da assinatura do contrato. Verifique suas condições. Observe que, mesmo autorizado, o débito referente à cobrança de tarifa em conta corrente e em conta de poupança não pode ser superior ao saldo disponível, sendo que o saldo disponível compreende o saldo em sua conta mais o limite de cheque especial, quando houver. O débito referente à cobrança de tarifa em conta de poupança somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período.

### **O que é necessário para encerrar a minha conta no banco?**

Sendo um contrato voluntário e por tempo indeterminado, uma conta bancária pode ser encerrada por qualquer uma das partes envolvidas.

Quando a iniciativa do encerramento for do banco, ele deve:



- Comunicar o fato a você, solicitando-lhe a regularização do saldo e a devolução dos cheques por acaso em seu poder;
- Anotar a decisão na ficha-proposta.

O banco deverá encerrar a conta se forem verificadas

irregularidades nas informações prestadas, julgadas de natureza grave, comunicando o fato imediatamente ao Banco Central. No caso da inclusão no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), o encerramento da conta depende da decisão do próprio banco, mas não poderá continuar fornecendo talão de cheque a você.

Quando a iniciativa do encerramento for sua, você deverá observar os seguintes cuidados:

- Entregar ao banco correspondência solicitando o encerramento da sua conta, exigindo recibo na cópia, ou enviar pelo correio, por meio de carta registrada;
- Verificar se todos os cheques emitidos foram compensados para evitar que seu nome seja incluído no CCF pelo motivo 13 (conta encerrada);
- Entregar ao banco as folhas de cheque ainda em seu poder, ou apresentar declaração de que as inutilizou;
- Manter recursos suficientes para o pagamento de compromissos assumidos com a instituição financeira ou decorrentes de disposições legais.

### ***Que informações devem ser prestadas pela instituição financeira quando da contratação do empréstimo consignado?***

A instituição financeira deve informar, previamente, no mínimo:

- Valor total financiado.
- Taxa efetiva mensal e anual de juros.
- Todos os acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários que eventualmente incidam sobre o valor financiado.
- Valor, número e periodicidade das prestações.
- Soma total a pagar com o empréstimo.

### ***O que é empréstimo bancário?***

É um contrato entre o cliente e a instituição financeira pelo qual ele recebe uma quantia que deverá ser devolvida ao banco em prazo determinado, acrescida dos juros acertados. Os recursos obtidos no empréstimo não têm destinação específica.

### ***O que é financiamento?***

É também um contrato entre o cliente e a instituição financeira, mas com destinação específica, como, por exemplo, a aquisição de veículo ou de bem imóvel.

### ***O banco é obrigado a me conceder empréstimo ou financiamento?***

Não. Cada instituição financeira pode estabelecer critérios próprios para a concessão.

### ***Empréstimos e financiamentos podem ser quitados antecipadamente?***

Sim, as normas do Conselho Monetário Nacional garantem ao cliente o direito à liquidação antecipada com redução proporcional dos juros. As instituições financeiras devem informar as condições para essa antecipação.

### ***O Banco Central está recomprando por um valor maior a moeda de R\$1,00 com a imagem de Juscelino Kubitschek ou do prédio do Banco Central no verso?***

Não. As moedas bimetálicas (com anel dourado exterior e interior prateado) de R\$1,00 que têm no verso a figura de Juscelino Kubitschek, do prédio do Banco Central, da efígie da República ou a figura comemorativa do cinquentenário da Declaração dos Direitos Humanos valem o correspondente a seu valor de face, ou seja 1 real.

### ***Como são remunerados os depósitos da poupança?***

Os valores depositados em poupança são remunerados com base na taxa referencial (TR), acrescida de juros de 0,5% ao mês. Os valores depositados e mantidos em depósito por prazo inferior a um mês não recebem nenhuma remuneração. A TR utilizada é aquela do dia do depósito.

### ***O que é o CCF?***

É um cadastro que possui dados dos emitentes de cheques sem fundos, operacionalizado pelo Banco do Brasil.

### ***Como saber se o seu nome está incluído no CCF?***

Qualquer pessoa pode saber se está incluída no CCF. Basta se dirigir a um dos endereços do Banco Central portando um documento de identidade com o número do CPF. As instituições financeiras também podem prestar essa informação, sendo vedada a cobrança de qualquer tarifa por esta pesquisa.

Com a consulta, o cidadão, caso esteja incluído, saberá o número-código da instituição e da agência que comandou a inclusão; o número e o valor do cheque; o motivo da devolução; a data de inclusão e a quantidade de ocorrências, por instituição e agência.

### ***Quais são os motivos para inclusão do nome do correntista no CCF?***

Se algum cheque for devolvido por um dos motivos abaixo discriminados, o nome do emitente será automaticamente incluído no CCF:

- motivo 12: cheque sem fundos - 2ª Apresentação;
- motivo 13: conta encerrada;
- motivo 14: prática espúria.

### **O que é "conta-salário"?**

A "conta-salário" é um tipo especial de conta de registro e controle de fluxo de recursos, destinada a receber salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares. A "conta-salário" não admite outro tipo de depósito além dos créditos da entidade pagadora e não é movimentável por cheques.

### **Qual a vantagem de se ter uma "conta-salário"?**

Um benefício trazido pela "conta-salário" é a possibilidade de o empregado transferir o seu salário para outra conta diferente daquela aberta pelo empregador, sem precisar pagar tarifa por isso.

A indicação da conta a ser creditada deve ser comunicada por escrito à instituição financeira, em caráter de instrução permanente. A instituição é obrigada a aceitar a ordem no prazo máximo de cinco dias úteis contados da data do recebimento da comunicação.

Caso o empregado formalize o pedido no banco contratado pela empresa pagadora, os recursos devem ser transferidos para o banco escolhido pelo empregado, no mesmo dia do crédito, até as 12h.

O empregado também pode optar pelo saque dos recursos da própria "conta-salário" ou pela sua transferência para conta-corrente de depósitos aberta no mesmo banco.

Outro benefício é a isenção de algumas tarifas sobre essas contas.

### **Quais são os prazos para a compensação de cheques e outros papéis?**

Os prazos abaixo são sempre contados do dia útil seguinte ao do depósito.

- a) Cheque depositado na mesma praça ou entre praças que pertençam à mesma regional do sistema de compensação:  
Valor inferior a R\$ 300,00: dois dias úteis  
Valor igual ou superior a R\$ 300,00: um dia útil
- b) Cheque depositado em praças diferentes, que não pertençam à mesma regional do sistema de compensação.

## **Quais os principais motivos para devolução de cheque?**

### **Cheque sem fundos:**

- motivo 11 - cheque sem fundos na primeira apresentação;
- motivo 12 - cheque sem fundos na segunda apresentação;
- motivo 13 - conta encerrada;
- motivo 14 - prática espúria.

### **Impedimento ao pagamento:**

- motivo 20 - folha de cheque cancelada por solicitação do correntista;
- motivo 21 - contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação) ao pagamento solicitada pelo emitente ou pelo beneficiário;
- motivo 22 - divergência ou insuficiência de assinatura;
- motivo 23 - cheques emitidos por entidades e órgãos da administração pública federal direta e indireta, em desacordo com os requisitos constantes do artigo 74, § 2º, do Decreto-lei 200, de 1967;
- motivo 24 - bloqueio judicial ou determinação do Banco Central;
- motivo 25 - cancelamento de talonário pelo banco sacado;
- motivo 26 - inoperância temporária de transporte;
- motivo 27 - feriado municipal não previsto;
- motivo 28 - contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação), motivada por furto ou roubo, com apresentação do registro da ocorrência policial;
- motivo 29 - cheque bloqueado por falta de confirmação do recebimento do talão de cheques pelo correntista;
- motivo 30 - furto ou roubo de malotes.

### **Cheque com irregularidade:**

- motivo 31 - erro formal (sem data de emissão, mês grafado numericamente, sem assinatura, sem valor por extenso);
- motivo 32 - ausência ou irregularidade na aplicação do carimbo de compensação;
- motivo 33 - divergência de endosso;
- motivo 34 - cheque apresentado por estabelecimento bancário que não o indicado no cruzamento em preto, sem o endosso-mandato;
- motivo 35 - cheque falsificado, emitido sem controle ou responsabilidade do banco, ou ainda com adulteração da praça sacada;
- motivo 36 - cheque emitido com mais de um endosso;
- motivo 37 - registro inconsistente - compensação eletrônica.

### ***Apresentação indevida:***

- motivo 40 - moeda inválida;
- motivo 41 - cheque apresentado a banco que não o sacado;
- motivo 42 - cheque não compensável na sessão ou sistema de compensação em que apresentado;
- motivo 43 - cheque devolvido anteriormente pelos motivos 21, 22, 23, 24, 31 e 34, não passível de reapresentação em virtude de persistir o motivo da devolução;
- motivo 44 - cheque prescrito (fora do prazo);
- motivo 45 - cheque emitido por entidade obrigada a realizar movimentação e utilização de recursos financeiros do tesouro nacional mediante ordem bancária;
- motivo 46 - CR - Comunicação de Remessa, quando o cheque correspondente não for entregue ao banco sacado nos prazos estabelecidos;
- motivo 47 - CR - Comunicação de Remessa com ausência ou inconsistência de dados obrigatórios referentes ao cheque correspondente;
- motivo 48 - cheque de valor superior a R\$ 100,00 (cem reais), emitido sem a identificação do beneficiário, acaso encaminhado ao SCCOP, devendo ser devolvido a qualquer tempo;
- motivo 49 - remessa nula, caracterizada pela reapresentação de cheque devolvido pelos motivos 12, 13, 14, 20, 25, 28, 30, 35, 43, 44 e 45, podendo a sua devolução ocorrer a qualquer tempo.

### ***Cooperativas de crédito:***

- motivo 71 - inadimplemento contratual da cooperativa de crédito no acordo de compensação.
- motivo 72 - contrato de compensação encerrado.

# ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

## **CDC**

### **Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ**

Av. Marechal Câmara, 150 / 7º andar - Castelo - CEP 20020-080 - Rio de Janeiro - RJ

Secretaria das Comissões Especiais

Tels.: 2272-2053 / 2272-2054

cdc@oabrj.org.br - www.oab-rj.org.br

## **PROCON**

### **Procon Poupa Tempo - Carioca**

Rua da Ajuda, 05 - Subsolo - Centro - Rio de Janeiro / RJ - Cep: 20040-000

Horário de Funcionamento das 8:00 às 17:00hs - Telefone: 2333-0021

### **Procon Niterói**

Rua Visconde de Sepetiba, 519 - térreo - Centro - Niterói / RJ

Cep: 24030-106

Horário de Funcionamento das 09:00 às 17:00hs - Telefone: 2719-5177

### **Procon Poupa Tempo - Central do Brasil**

Pça Cristiano Ottoni - subsolo, s/n - Ed. D. Pedro II - Centro - Rio de Janeiro / RJ

Cep: 20221-250

Horário de Funcionamento das 8:00 às 17:00hs - Telefone: 2334-5197

### **Procon Poupa Tempo - Bangu**

Rua Fonseca, 240 - 2º Pav. - Bangu Shopping - Rio de Janeiro / RJ

Cep: 21820-005

Horário de Funcionamento das 8:00 às 17:00hs - Telefone: 3107-7026/ 3107-7031/ 3107-7032

Procon São João de Meriti

Rodovia Presidente Dutra, 4200 - Shopping Grande Rio - Rio de Janeiro / RJ

Cep: 25586-140

Horário de Funcionamento das 8:00 às 17:00hs - Telefone: 3668-1054

### **Procon Poupa Tempo - São Gonçalo**

Av. São Gonçalo 100, Rodovia Niterói Manilha, Km 8,5, São Gonçalo Shopping

Horário de atendimento: de segunda a sexta- feira, das 8h às 18h, e aos sábados, das 9h às 13h.

## **DECON-RJ**

### **Delegacia do Consumidor**

Rua Major Rubens Vaz, 170 - Gávea - RJ - Delegacia do Consumidor

Tels.: 2332-2915 - 2332-2916 - Fax: 2332-9917

## **CODECON ALERJ (Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro)**

Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro

Rua da Alfândega, 8 - Térreo - Centro - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: 0800-2827060

## **CODECON Câmara Municipal do Rio de Janeiro**

Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal do Rio de Janeiro

Praça Floriano 51/27º andar

Tels.: 0800-2852121 - 3814-1371 - 3814-1361 - 3814-1366 - 3814-1370

**AGETRANSP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro.**

Avenida Presidente Vargas, 1100 - 12 e 13 andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-002 - TEL (21) 2334-5600

www.asep.rj.gov.br

asepouvidoria@asep.rj.gov.br

**JEC**

**Juizados Especiais Estaduais Cíveis**

Atendem reclamações que comportem indenizações de até 40 salários mínimos (Só pessoalmente ou acompanhado com advogado nas causas ]a partir de 20 salários mínimos).

**I JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

AV. ERASMO BRAGA 115 CORREDOR D SALA 121 LAM.I CENTRO -

Telefone: (21) 3133-1903

E-mail: cap01jeciv@tjrj.jus.br

**II JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

AV. ERASMO BRAGA 115 SALA 102/CORREDOR D CENTRO -

(21) 3133-3303 - (21) 3133-2191

Fax: (21) 3133-2977

E-mail: cap02jeciv@tjrj.jus.br

**III JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

AV. ERASMO BRAGA 115 SALA 112 - CORREDOR D CENTRO -

Telefone : (21) 3133-3756

E-mail: cap03jeciv@tjrj.jus.br

**IV JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

RUA DO CATETE 244 4.ANDAR CATETE -

Telefone : (21) 2285-3371

E-mail: cap04jeciv@tjrj.jus.br

**V JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

RUA SIQUEIRA CAMPOS 143-D SETOR D LOJAS 40/41 COPACABANA -

Telefone : (21) 2545-9816

E-mail: cap05jeciv@tjrj.jus.br

**VI JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

RUA PADRE LEONEL FRANCA 248 TERREO GAVEA -

Telefone : (21) 2246-3950

E-mail: cap06jeciv@tjrj.jus.br

**VII JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

AV. ERASMO BRAGA 115 SALA 105/CORREDOR D CENTRO -

Tels.: (21) 3133-3279 - (21) 3133-3262

Fax: (21) 3133-4069

E-mail: cap07jeciv@tjrj.jus.br

### **VIII JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

RUA CONDE DE BONFIM 255 LOJA 116 TIJUCA -

Telefone : (21) 3978-7150

E-mail: cap08jeciv@tjrj.jus.br

### **IX JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

RUA SENADOR FURTADO 113 UNIV.VEIGA DE ALMEIDA MARACANA -

Telefone : (21) 2565-8338

E-mail: cap09jeciv@tjrj.jus.br

### **XXI JUIZADO ESPECIAL CIVEL**

AV. ERASMO BRAGA, 115 - SALA 113 CORR D, LAM I CENTRO -

Telefone : (21) 3133-4488

E-mail: cap21jeciv@tjrj.jus.br

## **JEF**

### **Juizados Especiais Federais**

Atendem reclamações contra a União ou entidades vinculadas que comportem indenizações de até 60 salários mínimos

Justiça Federal - Seção Judiciária do Rio de Janeiro

Fóruns da Capital:

Avenida Rio Branco, 243 – Centro – RJ CEP: 20040-009

Avenida Venezuela, 134 – Saúde – RJ CEP: 20081-312

Sede administrativa:

Av. Almirante Barroso, 78 – Centro – RJ CEP: 20031-001

Telefone: 3218-8000

Horário de atendimento: 12h às 17h

Horário de expediente: 11h às 19h

## **NUDECON**

### **Núcleo de Defesa do Consumidor**

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Avenida Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080

Telefone: 2332-6224

dpge@dpge.rj.gov.br

## **MP - Ministério Público RJ**

### **Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania do Consumidor e proteção ao Meio Ambiente e Patrimônio Cultural**

Av. Marechal Câmara, nº 370 - Centro - Rio de Janeiro, RJ - Brasil - CEP 20020-080

Telefone sede: (21) 2550-9050

Telefone da Ouvidoria-Geral: 127

**TELEFONES, SITES E CONTATOS UTÉIS:**

Banco Central: 0800 979 2345

Banco Central/ Rio de Janeiro:(21) 2189-5244

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Telefone: (021) 2332-6224 E-mail: [dpge@dpge.rj.gov.br](mailto:dpge@dpge.rj.gov.br)

Ministério Público: 127

PROCON: 1512 ou 151

Site Banco Central: [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)





