



Ministério da Justiça - MJ
Secretaria de Direito Econômico - SDE
Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor – DPDC

CADERNOS DPDC

Proteção ao Consumidor

Tema II:

Cartão de Crédito

Noções Gerais

Brasília/DF
2004

Arte Final e Diagramação

Pedro Henrique Rodrigues Cordeiro

Rafael Dias Silva

Equipe Técnica

Coordenação Geral de Supervisão e Controle

Edila Marta Moquedace Araújo

Ana Dalva Saraiva Miranda

Andiara Maria Braga Maranhão

Celso Augusto Rodrigues Soares

Leanne de Sousa Freitas

Leonardo Boselli da Motta

Coordenação Geral de Políticas e Relação de Consumo

Patrícia Galdino de Faria Barros

Antonio Duarte Cavalcante

Janette Alves Madeira da Silva

Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos

Cláudio Peret Dias

Gustavo Alexandre Berttuci

Assessoria Especial

Juliana Pereira da Silva

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, salvo com autorização por escrito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/DF



Ministério da Justiça - MJ
Secretaria de Direito Econômico - SDE
Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor - DPDC

Orientação ao Consumidor

Cartões de Crédito

ASPECTOS GERAIS

Antônio José Teixeira Leite

2004

APRESENTAÇÃO

Vivemos na época da velocidade, quando as relações entre as pessoas ocorrem com uma imensa rapidez e complexidade. A cada dia o consumidor depara com inúmeras novidades, e muitas vezes anseia por elas. Novos produtos e serviços são lançados e envolvem novas técnicas e estratégias.

Defender o consumidor neste contexto é sempre um grande desafio, seja para os órgãos públicos – Procons, seja para as entidades civis de defesa do consumidor.

Dentre todas as políticas públicas possíveis na nossa sociedade, a prevenção nos parece ser a mais adequada. Evitar um dano é sempre mais eficaz que buscar a sua reparação. A prevenção é compatível com a velocidade vertiginosa da nossa sociedade, pois nos dá respostas rápidas e eficazes.

Ser preventivo encerra inúmeras estratégias, mas a principal está relacionada com a informação e a orientação. Informar e orientar são preceitos básicos do que convencionamos denominar educação para o consumo.

Educar o consumidor e assim prepará-lo tanto para o presente como para o futuro – essas foram as nossas inspirações quando elaboramos os “Cadernos DPDC” e elegemos o tema dos “Cartões de Crédito”.

Trata-se de um material elaborado a partir de casos concretos, de reclamações de consumidores encaminhadas aos Procons e as entidades civis de defesa do consumidor, preservando-se assim o “olhar do consumidor”. Sua estruturação segue uma estratégia de perguntas e respostas, encerrando uma visão ampla e técnica do tema.

Finalmente, dedicamos este Caderno DPDC ao consumidor que com suas dúvidas e perguntas tem exercido um controle social necessário e assim vem construindo uma sociedade cada vez mais equilibrada e justa.

Ricardo Morishita Wada
Diretor do DPDC

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

1) O que é um cartão de crédito?

É um contrato de adesão entre consumidor e administradora de cartões de crédito, que tem por objeto a prestação dos seguintes serviços:

I – serviços de intermediação de pagamentos à vista entre consumidor e fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

II – serviço de intermediação financeira (crédito) para cobertura de obrigações assumidas através do cartão de crédito junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

III – serviço de intermediação financeira (crédito) para cobertura de inadimplemento por parte do consumidor de obrigações assumidas junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

IV – serviço de intermediação financeira (crédito) para empréstimos em dinheiro direto ao consumidor, disponibilizado através de operação de saque.

Na prática, o contrato de cartão de crédito é constituído pela fusão dos 4 contratos de prestação de serviços acima citados, um de natureza não financeira e três de natureza financeira.

2) O que é um Cartão de Crédito Internacional?

Trata-se, também, de um contrato de adesão entre consumidor e administradora de cartões de crédito sediada no Brasil, que, além das 4 prestações descritas no item anterior, tem por objeto, também, os seguintes contratos :

I – contrato de prestação de serviços de intermediação de pagamentos à vista de obrigações contraídas no exterior junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

II – contrato de crédito para financiamento de obrigações assumidas em moeda estrangeira junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

III – contrato de crédito para financiamento de inadimplemento de obrigações assumidas em moeda estrangeira junto a fornecedor pertencente a uma rede credenciada;

IV – contrato de crédito para empréstimos em moeda estrangeira disponibilizado apenas para saques no exterior;

3) O que é um Contrato de Intermediação de Pagamentos à vista?

É o contrato realizado entre o consumidor e uma administradora de cartões de crédito, que tem por objeto a prestação do serviço de intermediação de pagamentos à vista das obrigações assumidas por meio de cartão, até um limite estabelecido pela administradora, entre o consumidor e um fornecedor de bens ou serviços pertencente a uma rede credenciada, desde que o consumidor pague suas obrigações integralmente até o dia do vencimento da fatura e não opte pelo parcelamento do valor das compras. Neste caderno analisaremos apenas o serviço de intermediação de pagamentos à vista (atividade-fim das administradoras de cartões) sendo objeto de análise em outras publicações as demais modalidades de prestação de serviços.

4) O que pode ser adquirido através de cartão de crédito?

Com relação ao serviço de intermediação de pagamentos à vista, o cartão de crédito pode ser empregado em quaisquer contratos de compra e venda de bens, bem como nos de prestação de serviços, desde que não contrários à lei, à ordem pública e aos bons costumes e respeitados os limites estabelecidos para contratação; sendo necessário, no entanto, que o fornecedor aceite a venda por meio de cartões de uma determinada bandeira.

5) O que é uma bandeira?

São empresas detentoras de uma determinada marca (popularmente chamadas de bandeiras) que autorizam outras empresas (chamadas emissoras) a gerar cartões ostentando a respectiva marca. Os portadores desses cartões têm a sua disposição uma rede de lojas credenciadas para a aquisição de bens e serviços.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

6) Quais as principais cláusulas que integram a prestação de serviço de intermediação de pagamentos à vista em um cartão de crédito?

Um contrato de cartão de crédito apresenta, com relação ao serviço de intermediação de pagamentos à vista, as seguintes cláusulas principais:

- *O prazo de validade do contrato;*
- *O limite das obrigações financeiras que poderão ser assumidas por parte do consumidor através do cartão de crédito;*
- *A data para liquidação junto à administradora das obrigações assumidas por meio do cartão de crédito;*
- *O valor da anuidade a ser paga à administradora;*

7) O que deve ser informado e orientado previamente ao consumidor?

O consumidor que aderir a um cartão de crédito deve ser informado e orientado previamente de que:

- *O cartão de crédito não financia compras do consumidor sem cobrança de juros e encargos financeiros, cujas taxas e valores devem ser informadas pela administradora;*
- *O cartão de crédito cobra juros e encargos financeiros em caso de atraso no pagamento das faturas, cujas taxas e valores devem ser informados pela administradora;*
- *A anuidade refere-se apenas à cobertura dos serviços de intermediação de pagamentos à vista;*
- *As administradoras cobram, além da anuidade, tarifas pelos serviços financeiros e não financeiros prestados ao consumidor; (1)*

(1) Como exemplos podemos citar: reposição de cartão, seguro contra perda e roubo, etc.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

8) Quais as obrigações do consumidor que aderir a um contrato de cartão de crédito ?

O consumidor que aderir a um contrato de cartão de crédito ficará obrigado a:

- *Efetuar o pagamento das obrigações assumidas e constantes da fatura mensal na data do vencimento;*
- *Efetuar o pagamento da anuidade integrante do contrato;*

9) Quais os direitos do consumidor que aderir a um contrato de cartão de crédito?

O consumidor que aderir a um contrato de cartão de crédito terá os seguintes direitos, dentre outros:

- *Aquisição de bens e serviços por meio de cartão de crédito até o limite estabelecido contratualmente;*
- *Adquirir bens e serviços em todas as empresas credenciadas junto à bandeira;*
- *Requerer anulação dos lançamentos que não correspondam a obrigações assumidas.*

10) Como poderão ser pagas as faturas mensais de compras?

As faturas de compras poderão ser pagas:

- *Através da fatura mensal, em estabelecimentos bancários, incluindo auto-atendimento;*
- *Formulário de pagamento avulso;*
- *Transferência bancária;*

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

- *Débito direto em conta (sempre mediante solicitação do consumidor).*

11) A administradora de cartões de crédito pode debitar diretamente na conta do consumidor os recursos devidos?

Não. Um contrato de cartão de crédito tem por objeto apenas prestações de serviços, não conferindo poderes para operações de retirada unilateral dos recursos do consumidor depositados em instituições financeiras, sendo nula qualquer condição que assim o estabelecer. Esta modalidade de pagamento só é lícita desde que haja autorização expressa, por parte do consumidor, para que o banco depositário de seus recursos realize o serviço de débito programado na conta do valor da fatura.

12) São cobrados do consumidor outros valores além da anuidade?

Sim; a anuidade é referente a cobertura da prestação de serviços de intermediação de pagamentos à vista pelo período de um ano; cobrando a administradora por quaisquer outros serviços como reposição do cartão, participação em programas de incentivo, seguro de proteção de perda e roubo, cópias de documentos, emissões de faturas extras, entre outros.

13) O limite do cartão de crédito para aquisição de bens e serviços pode ser alterado ?

Sim; trata-se de cláusula contratual que pode ser livremente renegociada pelas partes a sua majoração. É vedado, no entanto, antes do vencimento do contrato, qualquer alteração unilateral no valor do limite ou em outras cláusulas contratuais.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

14) O consumidor pode parcelar o pagamento de obrigações assumidas pelo uso do cartão de crédito?

Sim; como destacado, existem duas formas de parcelamento de compras no cartão de crédito, que são:

- *Financiamento direto pelo fornecedor, sem a cobrança de juros;*
- *Financiamento pela administradora de cartões de crédito, com cobrança de juros;*

15) O consumidor pode parcelar o pagamento de suas obrigações sem que ocorra a cobrança de juros?

Sim; todo estabelecimento filiado a uma bandeira pode autorizar a compra parcelada através de cartão de crédito sem qualquer cobrança de juros. Neste caso, o financiamento é realizado pelo próprio fornecedor, devendo esta informação constar do comprovante de venda emitido na operação.

16) O consumidor pode financiar suas compras junto à administradora de cartão de Crédito?

Sim; o consumidor também pode financiar suas compras por meio de cartão, mas, neste caso, deve estar ciente de que serão cobrados juros e encargos financeiros, com especial atenção para as taxas e valores cobrados, que devem ser informados pela administradora de cartões.

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

17) A que o consumidor deve ficar atento ao contrair obrigações financiadas por meio de administradoras de cartões?

Atualmente, os juros praticados pelas administradoras de cartões são, em geral, mais elevados que os praticados em outras modalidades de financiamento ao consumidor, por isso é importante pesquisar as taxas de juros aplicadas antes de contratar e preferir o pagamento do total da fatura no seu vencimento.

18) A administradora de cartões de crédito pode enviar cartão sem solicitação?

Não, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor em seu artigo 39, inciso III, veda aos fornecedores de serviços, dentre outras práticas, “enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço.”

19) A publicidade veiculada com relação aos cartões de crédito integra o contrato e obriga o fornecedor?

Sim. De acordo com o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor:

“Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.”

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

20) O contrato de cartão de crédito pode ser rescindido?

O contrato de cartão de crédito pode ser rescindido:

- *Por inadimplemento de qualquer das partes, sem custo para o consumidor;*
- *Por comum acordo de ambas as partes, sem custo para o consumidor;*
- *Por onerosidade excessiva, judicialmente, a cada caso concreto.*

21) As cláusulas contratuais de um cartão de crédito podem ser revistas?

Sim. É um direito básico do consumidor, previsto no inciso V, artigo 6º. do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, que pode ser feito em juízo.

22) Cartão de crédito é o mesmo que cartão de débito?

Não; as compras no cartão de crédito são pagas apenas no dia de vencimento da fatura; enquanto as compras no cartão de débito são descontadas de imediato em uma conta de titularidade do consumidor.

23) O consumidor é obrigado a contratar serviço de seguro contra perdas e roubo do cartão de crédito?

Não; pois seguros ou proteções contra riscos são prestações acessórias que não integram os serviços prestados através de cartão de crédito; desse modo apenas através de expressa opção do consumidor poderá ser contratado seguro para o cartão.

Departamento de Proteção e
Defesa do Consumidor

Secretaria de
Direito Econômico

Ministério
da Justiça