

GUIA DO CONSUMIDOR CONSCIENTE.

Buscar informações sobre os seus direitos e deveres é tão importante quanto o dinheiro que você tem no banco.



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

A gente vive preocupado com o nosso dinheiro. Mas é preciso dar atenção também ao valor da informação. Ter conhecimento sobre os seus direitos e deveres como consumidor é algo transformador, que deixará o seu dia a dia ainda melhor.

A FEBRABAN acredita que a informação tem grande valor, por isso desenvolveu este guia, reafirmando o seu compromisso de respeito, de transparência e de melhoria contínua entre você, consumidor, e os bancos.

Boa leitura!

ANTES DA CONTRATAÇÃO

O que você precisa saber sobre toda oferta, publicidade e antes de contratar qualquer produto ou serviço bancário.

Para começar, é direito seu receber informações claras e precisas sobre os diferentes produtos e serviços ofertados. Isso garante que você esteja certo sobre as melhores opções e condições antes de fechar negócio. (CDC, art. 6º, III)

Tudo o que for divulgado tem que ser cumprido. A publicidade sobre qualquer produto ou serviço deve ser idêntica às condições de sua compra, e isso faz parte do contrato. (CDC, art. 30)

A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas e em língua portuguesa. (CDC, art. 31)

Antes de assinar qualquer contrato de crédito, é fundamental ter todas as informações relevantes sobre a operação. Por exemplo: valor total financiado, quanto você pagará por mês (incluindo taxa de juros), vencimento das parcelas, Custo Efetivo Total (CET), etc. Peça que seja esclarecida cada uma das taxas, mesmo que o pagamento seja feito atrasado. (CDC, arts. 46 e 52 e Resolução CMN 3.517/2007)

Legenda:

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CMN – Conselho Monetário Nacional

NA CONTRATAÇÃO

Não aceite nada nas entrelinhas. Tudo tem que estar escrito de forma legível e muito bem explicado.

A qualquer momento, você pode liquidar seu financiamento, seja o valor total ou parcial. Fique atento, pois isso deve ser feito com redução proporcional dos juros e demais acréscimos contratados.

Para antecipar as parcelas do seu financiamento, procure o seu banco e informe-se sobre como fazer e qual o valor exato do desconto. (CDC, art. 52, §2º e Resolução CMN 3.516/2007)



Todo contrato tem que ser escrito da maneira mais simples e objetiva, para que sua compreensão se torne mais fácil. As letras devem ser legíveis, no corpo 12. Nada de letrinhas pequenas e escondidas. E, ainda assim, se houver alguma dúvida sobre o que está escrito, a leitura de cada item deve ser aquela mais favorável para você, consumidor. (CDC, arts. 47 e 54, §3º)

Legenda:

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CMN – Conselho Monetário Nacional

Todo item no contrato que represente limitação de direitos do consumidor deve ser escrito em destaque, permitindo que você entenda, com clareza, o que está acontecendo. (CDC, art. 54, §4º)

O fornecedor só tem direito de cancelar o contrato se você também tiver o mesmo direito. (CDC, art. 51, XI)

Só é possível ter no contrato algo que responsabilize você pelo ressarcimento de custos se o mesmo direito for aplicado contra o fornecedor. (CDC, art. 51, XII)

A responsabilidade pela qualidade do serviço ou produto é do fornecedor (loja, banco, etc). Qualquer informação que transfira ou limite essa responsabilidade não será válida. (CDC, art. 51, I e III)

Legenda:

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CMN – Conselho Monetário Nacional

APÓS A CONTRATAÇÃO

Fique atento às responsabilidades do fornecedor.

Caso o produto ou serviço comprado ou contratado não tenha sido entregue com a qualidade e as condições esperadas, o fornecedor terá que responder por isso. (CDC, arts. 18 e 20)

O fornecedor responde por qualquer defeito identificado no produto ou serviço, mesmo que ele não tenha causado o problema de forma intencional ou consciente. (CDC, arts. 12 e 20)

PRÁTICAS ABUSIVAS

Toda prática abusiva de qualquer fornecedor, você tem que denunciar.

Não aceite “venda casada”, aquelas em que você só pode levar um produto se adquirir outro. Isso é proibido! (CDC, art. 39, I)

Na cobrança de dívidas, você não poderá ser exposto ao ridículo nem ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. (CDC, art. 42)

Legenda:

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CMN – Conselho Monetário Nacional



É proibido ao fornecedor enviar ou entregar a você, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço. Se isso acontecer, será o mesmo que entregar uma amostra grátis, e você não precisará pagar por ela. (CDC, art. 39, III e Parágrafo Único)

Caso haja alguma cobrança indevida, você terá direito a receber o valor cobrado indevidamente em dobro, exceto quando ocorrer comprovadamente um engano justificável. (CDC, art. 42, Parágrafo Único)

Legenda:

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CMN – Conselho Monetário Nacional

