

Como gastar menos com serviços bancários

Se cliente de um banco pode custar caro e trazer muitos aborrecimentos. Saques não reconhecidos, débitos não autorizados, problemas com o cartão eletrônico, filas. Por essas e outras queixas, as instituições bancárias estão entre as empresas que mais recebem re-

clamações nos Procons de todo o país.

Sem muitas alternativas e pela pouca concorrência no mercado, resta ao consumidor ficar atento a seus direitos e denunciar os abusos cometidos. O cidadão deve ainda buscar entre as instituições aquelas que oferecem o melhor serviço pelo menor

preço. Segundo pesquisa da Associação Pro Teste de Defesa dos Consumidores, os valores das tarifas podem variar de uma empresa para outra em até 500%. Outro levantamento da Fundação Procon de São Paulo revelou que o número de serviços e produtos cobrados pelos bancos duplicou

nos último oito anos.

Nesta edição do **Especial Cidadania**, saiba quais são os principais direitos do consumidor, como proceder em casos de irregularidades e como ter maior segurança nas operações bancárias, além de conhecer endereços importantes.

Banco deve seguir Código do Consumidor

Os bancos são prestadores de serviço e devem seguir as regras impostas pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). Além disso, o Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou, em 2001, a Resolução 2.878, reunindo os procedimentos que devem ser seguidos pelas instituições financeiras. Outras resoluções estabelecem o que pode e o que não pode ser feito em casos como abertura de conta (2.025 e 2.747); cobrança de tarifas (2.303); contratação de operações e prestação dos serviços (2.878 e 2.892) e operação de conta salário (2.718). As resoluções são encontradas no *site* do Banco Central.

Os principais direitos dos correntistas:

- \$ Receber informações claras e em formato que permitam fácil leitura de contratos, tarifas e taxas, além de encargos, multas e demais condições.
- \$ O início da cobrança de um serviço ou o aumento de preço deve ser informado com 30 dias de antecedência.
- \$ Na prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais, os bancos devem adotar medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações, assim como a legitimidade dos serviços, devendo, quando for o caso, informar sobre riscos existentes.
- \$ Os bancos não podem fornecer produtos que não foram solicitados pelo correntista, tampouco movimentar o dinheiro de contas correntes para contas poupanças e vice-versa, sem autorização do cliente.

- \$ As instituições não podem fazer venda casada, isto é, vincular a prestação de um serviço à compra de outro.
- \$ Em caso de antecipação de pagamento, devem ser descontados proporcionalmente os juros e outros acréscimos cobrados pela instituição financeira.
- \$ É obrigatório o atendimento preferencial a portadores de deficiência, idosos, gestantes, lactantes e de pessoas acompanhadas por crianças de colo, além de igualdade de atendimento a clientes e não-clientes.
- \$ Fornecimento gratuito de extrato mensal com a movimentação da conta.
- \$ fornecimento, sem custos, a escolha do cliente, de cartão magnético ou um talão de cheque com pelo menos 10 folhas por mês.
- \$ Não pode ser cobrada a manutenção de contas de poupança, exceto as inativas.



Dicas de segurança

- ❶ Jamais forneça seu cartão ou informe sua senha a terceiros.
- ❷ Comunique imediatamente à central de atendimento do banco qualquer problema no uso dos caixas eletrônicos ou em casos de perda, roubo e extravio de cartão.
- ❸ Dê preferência a caixas automáticos instalados em locais de grande movimentação e, se possível, em ambientes internos.
- ❹ Acompanhe todos os créditos e débitos em sua conta corrente.
- ❺ Ao efetuar pagamentos com cartões de crédito, evite que ele fique longe de seu controle.
- ❻ Antes de assinar o comprovante de venda com cartão de crédito, sempre solicite a via do consumidor e confira o valor declarado da compra.
- ❼ Avise imediatamente a operadora do cartão em caso de perda, extravio ou furto.
- ❽ Ao acessar sua conta pela Internet, não realize operações em equipamentos que você não conheça, que não tenham antivírus atualizados ou programas de segurança.
- ❾ Troque a sua senha de acesso ao Internet Banking periodicamente.
- ❿ Não execute aplicações, nem abra e-mails ou arquivos de origem desconhecida.
- ⓫ Ao entrar no *site* do banco, verifique se há um cadeado fechado na parte inferior do programa de navegação para confirmar se é uma conexão segura. Fonte: Febraban



Reclamações mais comuns e providências

Cobranças indevidas – são aquelas que não foram comunicadas anteriormente, cobranças duplas e aquelas referentes aos serviços que não foram contratados pelo cliente.

Consumidor negativado indevidamente – os bancos só podem encaminhar o nome do cliente para os serviços de proteção ao crédito

nos casos já previstos no contrato de prestação de serviços da instituição. Se enviado indevidamente, ele pode entrar na Justiça e pedir indenização por danos morais.

Falhas bancárias – problemas como conta ou cartão encerrado sem pedido, devolução de cheques mesmo quando há fundos, entre outros.

Diante de qualquer irregularidade, o consumidor deve buscar uma solução com o gerente de sua agência bancária. Em casos mais graves, registre a ocorrência em uma delegacia de polícia. Peça orientação nos órgãos de defesa do consumidor e/ou na Central de Atendimento ao Público, do Banco Central. É importante que o correntista guarde sempre os extratos, comprovantes e recibos dados pelo banco. Fonte: Fundação Procon/SP

Projetos em tramitação no Congresso Nacional asseguram direitos

Os bancos podem ser obrigados a afixar, nas agências, tabela de preços de serviços cobrados e relação de atendimentos isentos de tarifa, de acordo com projeto (PL 2.634/00) do deputado Luiz Bittencourt (PMDB-GO), aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara, nos termos do substitutivo do deputado Jonival Lucas Júnior (PTB-BA). Apesar da obrigatoriedade já estar prevista em resolução do Conselho

Monetário Nacional, vários bancos vêm desobedecendo à determinação, o que pode ser resolvido com lei federal, segundo relatório da matéria. O projeto estabelece ainda que a cobrança pela prestação de serviços, quando debitada em conta, deverá ser claramente identificada no extrato de conferência. A proposição aguarda o exame de outras comissões da Câmara dos Deputados.

O então deputado Ricardo Berzoini,

atual ministro do Trabalho, é o autor de proposições que prevêm garantias a usuários de bancos. O PL 237/99 estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos no atendimento ao usuário; o PL 673/99 define a responsabilidade civil das instituições financeiras e empresas de crédito nos casos de assalto, determinando o pagamento de indenização pelos danos sofridos dentro de suas

dependências; e o PL 6.212/02, que dispõe sobre proibição de cobrança de tarifa bancária decorrente do serviço de compensação de cheques e outros documentos pelas instituições financeiras.

A obrigatoriedade de demonstração, nos extratos, de encargos e taxas está prevista no PL 728/99, do deputado Corauci Sobrinho (PFL-SP). Já o PL 4.780, do deputado Feu Rosa (PSDB-ES), estabelece garantias na emissão de cheques.

Informações

Banco Central do Brasil
Tel.: 0800 99-2345
Das 9h às 16h nos dias úteis. Ligação gratuita
www.bcb.gov.br

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça
Tel.: (61) 429-3942
www.mj.gov.br

Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
Tel.: (11) 3244-9819

www.febraban.org.br

Fundação Procon de São Paulo
Tel.: (11) 151
www.procon.sp.gov.br

Portal do Consumidor Informações e endereços dos Procons em todo o país.
www.portaldoconsumidor.gov.br

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)
Tel.: (11) 3874-2152
www.idec.org.br

Pro Teste - Associação Brasileira de

Defesa do Consumidor
Tel.: (21) 4502-2828
www.proteste.org.br/

Associação Nacional de Defesa dos Consumidores do Sistema Financeiro (Andif)
Tel.: (11) 3106-1537
www.andif.com.br

Associação de Defesa dos Direitos da Cidadania e do Consumidor (Pro-Consumer)
Tel.: (51) 3333-8700
www.proconsumer.com.br

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador
Tel.: (21) 2723-6688
www.abradecont.org.br

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, da Vida e dos Direitos Cívicos (Adcon)
Tel.: (21) 2568-6087
www.adcon.org.br

Associação Nacional de Assistência ao Consumidor e Trabalhador (Anacont)
Tel.: (21) 2524-6690
www.anacont.org.br