

# CONHEÇA SEUS DIREITOS

julho/2019

## MULTAS POR ATRASO



Uma questão que gera muitas dúvidas aos consumidores é sobre o valor correto da multa em caso de atraso.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), no fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento, as multas de mora decorrentes do atraso de pagamento não poderão ser superiores a 2% do valor não pago. Esse percentual se aplica também a todos os contratos que envolvam relação de consumo, assim como para outras obrigações que tenham esse valor de multa estipulado em lei.

Veja alguns exemplos:

✓ **Serviços Financeiros:** boletos ou carnês de financiamento, cartões de crédito, prestações da casa própria, *leasing* ou qualquer outra modalidade de crédito, a multa não poderá ser maior do que 2%, calculado sobre a parcela ou fatura;

✓ **Prestação de Serviços:** academias, cursos livres, mensalidades escolares, planos de saúde, serviços médicos ou odontológicos, – entre outros –, no máximo 2%;

✓ **Contas de Consumo:** água, gás, luz, telefone, internet e outros: 2%;

✓ **Contas de Consumo:** água, gás, luz, telefone, internet e outros: 2%;

✓ **Consórcio:** 2% sobre a parcela não paga, calculada sobre o preço atualizado do bem ou serviço;

✓ **Condomínio:** A multa é de 2%. Os juros devem ser os estipulados na convenção.

**Em contratos que não envolvam relação de consumo** (locação de imóvel, por exemplo), **valerá o percentual de multa previsto no documento assinado entre as partes.** No entanto, ele não pode ser exagerado a ponto de colocar o inadimplente em situação de desvantagem e, com isso, onerá-lo excessivamente.

**Atenção:** o consumidor deve procurar saldar seus compromissos nas datas de vencimento e, se a multa ultrapassar os valores legais, registrar reclamação em um órgão de defesa do consumidor. Quantias indevidamente pagas deverão ser devolvidas em dobro, salvo hipótese de engano justificável (Artigo 42, parágrafo único do CDC).

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**

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



**aplicativo**

disponível para android e iOS



**YouTube**

TV Procon-SP



**facebook**

proconsp



**instagram**

@proconsp



**twitter**

@proconspoficial



**blog**

[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**

caixa postal 152

cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera

Av. do Contorno, 60

Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 229, 2º andar

Mais Shopping

Sé

Praça do Carmo s/nº

Metrô Sé



**outros municípios**

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



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e**

**suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do

Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP

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



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