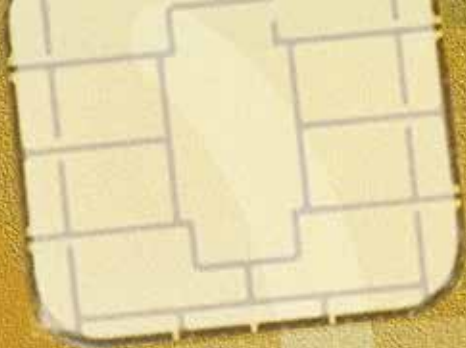


34 8765 4321



# GUIA CARTÃO DE CRÉDITO

1234



ESCOLA DE  
PROTEÇÃO E  
DEFESA DO  
CONSUMIDOR



| Secretaria da Justiça e Cidadania

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Procon-SP**

**EPDC**



---

**ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

São Paulo  
junho/2020

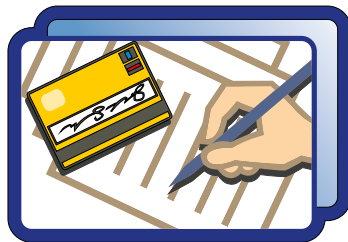
# CARTÃO DE CRÉDITO

Muitos consumidores deixaram de utilizar dinheiro e cheque preferindo o cartão de crédito pela comodidade e agilidade. Com base nas dúvidas apresentadas pelos consumidores, a Fundação Procon-SP resolveu reforçar algumas orientações importantes e destacar modificações implantadas pelo Conselho Monetário Nacional.



## O CONTRATO

O cartão de crédito é um meio de pagamento que possui uma linha de crédito com limite definido e colocado à disposição do consumidor.



O contrato firmado entre o consumidor e a administradora do cartão é um **contrato de adesão**. Isso significa que as cláusulas contratuais já vêm preestabelecidas pela administradora do cartão. Independentemente desse fato, o Código de Defesa do Consumidor determina que as cláusulas contratuais devem ser redigidas em termos claros, facilitando a compreensão por parte do consumidor, principalmente aquelas que indiquem limitação de direitos.

### Importante:

É direito do consumidor o acesso ao contrato e tirar suas dúvidas antes de assiná-lo.

O contrato pode ser rescindido:

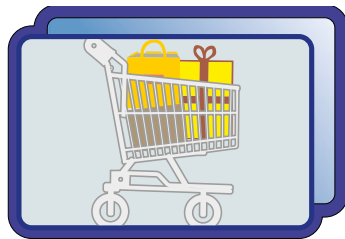
- por comum acordo entre as partes;
- por decisão do consumidor, que deve comunicar formalmente à administradora;
- por descumprimento de alguma cláusula contratual.

### Saiba que:

- A administradora do cartão deve disponibilizar aos consumidores um telefone para contato – com ligação gratuita e opção de **solicitação de informações, reclamações e pedido de cancelamento – no primeiro menu eletrônico de contato**.
- Imediatamente após a solicitação de cancelamento, a administradora deverá tomar todas as providências para que não haja emissão de fatura com cobrança de anuidade ou de quaisquer outros serviços atrelados ao contrato. O comprovante deve ser expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

## COMPRAS COM O CARTÃO DE CRÉDITO

Quando o consumidor efetua uma compra com cartão de crédito, o estabelecimento comercial deve solicitar seu documento de identificação, a fim de verificar se é o titular do cartão.



### O pagamento pode ser:

- à vista (o valor do bem será cobrado de uma só vez na próxima fatura);
- parcelado, com duas formas possíveis:
  - financiado pela administradora do cartão, com a cobrança de juros;
  - parcelado pela loja, sem juros.

### Para compras parceladas:

Sempre que o consumidor tiver interesse em parcelar o valor da compra a ser paga com cartão deve informar-se sobre o tipo de parcelamento que está sendo oferecido, questionando:

- se há cobrança de juros ou não;
- se houver cobrança de juros, o consumidor deve, ainda, perguntar:
  - qual é a taxa de juros cobrada;
  - qual é o valor de cada parcela;
  - qual é o valor total que pagará pelo bem, com esse parcelamento.

### Saiba que:

É obrigação da loja e da administradora prestar as informações acima, de forma clara e precisa, bem como o valor do Custo Efetivo Total (CET), ou seja, o valor total de tudo que está sendo cobrado em cima do valor à vista.

### Comprovante de Pagamento:

Ao finalizar o pagamento, o consumidor deve exigir seu comprovante e conferir os valores, inclusive a forma de pagamento que escolheu.

Quando há o parcelamento, constam nos comprovantes as expressões “FINLOJA”, “FINESTAB” (que significa que o valor foi parcelado pela loja) ou “FINADM” (financiado pela administradora do cartão).

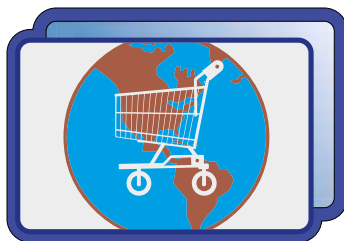
## Importante!

Guarde os comprovantes para conferir sua fatura.

## COMPRAS INTERNACIONAIS

Nas compras realizadas em viagem ao exterior ou pela internet em sites estrangeiros, **o emissor do cartão é obrigado a oferecer ao consumidor a possibilidade de pagar pela cotação do dia em que foi feita a compra**, apresentando as seguintes informações na fatura:

- A discriminação de cada gasto, incluindo sua data, a identificação da moeda estrangeira e o valor da referida moeda;
- O valor equivalente em dólar dos Estados Unidos na data de cada gasto;
- A taxa de conversão do dólar dos Estados Unidos para reais na data de cada gasto;
- O valor total em reais a ser pago pelo cliente.



O emissor poderá oferecer a alternativa de utilizar a cotação do dia do pagamento da fatura. Nesse caso, a aceitação do consumidor deverá ser manifestada formalmente.

Deve, ainda, tornar disponível em todos os seus canais de atendimento ao cliente o histórico das taxas de conversão do dólar dos Estados Unidos para reais. A divulgação dessas informações deve ser realizada independentemente de identificação ou autenticação do usuário.

## Atenção!

O mercado de câmbio no Brasil é livre, portanto as cotações podem variar entre as instituições financeiras. Além disso, no cálculo da cotação, costuma ser acrescentada uma espécie de margem de ganho definida pela própria instituição. As administradoras de cartão de crédito devem prestar previamente essas informações ao consumidor.

O consumidor deve ficar atento à alíquota de IOF (Imposto de Operações Financeiras) que incide sobre os gastos pagos com cartão de crédito e comparar com os custos de outros meios de pagamento (cartão de débito, cartão pré-pago etc.).

## Dica:

Antes de viajar, avise a administradora do seu cartão. Compras ou saques diferentes do uso habitual, por razões de segurança, podem passar por um procedimento de checagem de informações, dificultando sua liberação pela administradora.

## FATURA



É um documento enviado mensalmente ao consumidor que demonstra toda a movimentação realizada com o cartão de crédito em determinado período. Nela há, entre outras informações importantes: data de vencimento, valor total a pagar, valor para pagamento mínimo, encargos contratuais, limite de crédito etc.

### Problemas ou dúvidas mais comuns envolvendo a fatura:

- **fatura que não chega até a data do vencimento** – o consumidor deve entrar em contato com a administradora e solicitar orientação para efetuar o pagamento. O fato de não ter recebido a fatura não isenta o consumidor de pagar no vencimento. Se a falta de recebimento da fatura for frequente, o consumidor pode buscar auxílio de um órgão de defesa do consumidor.
- **valores lançados indevidamente** – ao receber a fatura, o consumidor deve conferir os valores lançados com base nos comprovantes de venda que tiver em mãos. Caso não reconheça algum valor ou *verifique a cobrança indevida de tarifas*, deve solicitar esclarecimentos à administradora e, constatado o erro, exigir o cancelamento da cobrança incorreta imediatamente.
- **alteração do limite de crédito** – pode ser solicitada pelo consumidor ou realizada pela administradora. Caso a administradora decida reduzir o limite, deve comunicar o consumidor com, no mínimo, 30 dias de antecedência. Caso decida aumentar, é necessária a autorização prévia do consumidor.

- **seguro** – na hipótese de o consumidor receber uma segunda fatura com a oferta de seguro e, por engano, pagá-la, deve solicitar o cancelamento e a devolução do valor pago diretamente à administradora. Se houver a recusa, pode procurar os órgãos de defesa do consumidor.

### Pagamento em atraso:

Poderá ser cobrada multa de 2% do valor total da fatura, juros de mora de 1% ao mês e encargos contratuais. Esses encargos não podem ter taxas superiores as aplicadas ao crédito rotativo.

## O CARTÃO DE CRÉDITO COMO MEIO DE OBTER EMPRÉSTIMO

Algumas instituições financeiras oferecem propostas de parcelamento do valor da fatura do cartão de crédito ou até de empréstimo pessoal por meio de uma linha adicional ao limite pré-aprovado do cartão. Em geral as taxas de juros são menores do que as do crédito rotativo, mas maiores do que as de outros tipos de crédito pessoal oferecidos no mercado.



### Pagamento mínimo e Rotativo



O pagamento mínimo da fatura de cartão de crédito corresponde a um percentual fixado pela instituição financeira. O percentual pode ser alterado, desde que o consumidor seja avisado com, no mínimo, 30 dias de antecedência.

Ao pagar somente o mínimo da fatura, o consumidor está deixando o restante para ser pago no próximo mês com juros e outros encargos. Isso quer dizer que ele passa a utilizar o **crédito rotativo**, que é um limite de crédito usado para financiar o valor não pago naquele mês, a taxas altíssimas.



**O rotativo só poderá ser utilizado por até 30 dias**, ou seja, no máximo até o vencimento da próxima fatura. A partir daí, o débito terá que ser quitado integralmente ou a administradora poderá oferecer o parcelamento, a qualquer tempo, antes do vencimento da fatura seguinte.

**O parcelamento do saldo devedor do Cartão de Crédito não poderá ser efetivado sem a autorização expressa do consumidor.**

No caso de atraso do pagamento do débito parcelado, os juros cobrados deverão ser calculados com a mesma taxa do contrato de parcelamento.

### Saiba que:

As regras para pagamento mínimo e utilização do crédito rotativo não se aplicam aos cartões de crédito vinculados a empréstimos consignados.

### Importante!

- O principal benefício do cartão de crédito é a possibilidade de ganhar alguns dias para o pagamento das compras de bens e serviços **sem pagar juros**. Portanto, **evite utilizá-lo como linha de crédito**. Ao perceber que terá dificuldades para pagar a fatura no próximo mês, informe-se sobre a possibilidade de contratar um empréstimo pessoal, com melhores taxas (como, por exemplo, o crédito consignado) para quitar seu débito com o cartão. **Nem sempre a condição de parcelamento oferecida na própria fatura é a mais vantajosa. Pesquise.**
- Os fornecedores de crédito têm o dever de informar todas as condições e os custos que cobram pelo empréstimo.

## FIQUE ATENTO ÀS SEGUINTE S SITU AÇÕES

**Cartão de crédito enviado sem solicitação** – o envio de cartão de crédito ao consumidor sem sua solicitação é prática abusiva. Caso isso ocorra, o consumidor deve entrar em contato imediato com quem o enviou, informar que não tem interesse, inutilizar o cartão e, a seguir, encaminhar por escrito a solicitação de cancelamento. O consumidor pode ainda denunciar o fato a um órgão de defesa do consumidor.

**Venda casada** – ocorre quando o fornecimento de um produto ou serviço está condicionado à aceitação de outro produto ou serviço. A prática pode ocorrer de forma evidente ou disfarçada, mas em qualquer caso é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. Um exemplo de venda casada é exigir que o consumidor adquira um cartão de crédito quando vai abrir uma conta corrente. O consumidor que se sentir lesado deve procurar os órgãos de defesa do consumidor.

**Perda ou roubo do cartão** - o fato deve ser comunicado imediatamente à administradora do cartão. Registre também um Boletim de Ocorrência.

**Imposição de cartão múltiplo** – ao abrir conta corrente em uma instituição financeira é comum o consumidor receber o “cartão múltiplo”, que além da função débito (movimentação da conta) também tem a possibilidade de ativação da função crédito. Apesar de os bancos insistirem na afirmação de que a função crédito só será ativada mediante solicitação do consumidor e de que, portanto, não há uma imposição de contratação, trata-se de uma prática abusiva e, portanto, proibida. Nesse caso, o consumidor não é obrigado a aceitar esse tipo de cartão (até por razões de segurança) e o banco que se negar a atender a solicitação de desmembramento dos cartões está desconsiderando o direito de livre escolha do consumidor.

## Outras imposições indevidas



- O pagamento da compra com cartão de crédito é considerado “**pagamento à vista**”. O lojista não pode cobrar mais caro de quem paga com cartão e nem impor valor mínimo para o pagamento;
- No estado de São Paulo, a exigência de valor mínimo para pagamento com cartão de crédito ou débito é proibida por lei específica;
- O estabelecimento não é obrigado a aceitar cartão de crédito, mas, se o fizer, não pode discriminar ou limitar a venda a um consumidor e liberar a outro, exceto com justificativa concreta, tal como, falta de limite de crédito para a compra;
- A contratação de seguro não deve ser imposta pela administradora; é opção do titular do cartão.

## OFERTA DE CARTÃO DE CRÉDITO \*

\* Essas regras não se aplicam aos chamados *private label* – cartões de loja que não são emitidos e nem têm parceria com instituição financeira.

### Tipos de cartão de crédito

Só podem ser oferecidos pelas instituições financeiras dois tipos de cartão: básico e diferenciado.



**Cartão de crédito básico:** é exclusivo para pagamento de compras, contas ou serviços.

**Cartão de crédito diferenciado:** além de permitir o pagamento de bens e serviços, está associado a programas de benefícios e/ou recompensas. Os benefícios e recompensas devem ser:

- divulgados em tabela específica;
- listados no contrato, com detalhamento quanto à sua forma de utilização.

No estado de São Paulo, o consumidor incluído ou cadastrado em programas de pontuação, cartão fidelidade ou similar, tem o direito de ser informado, de forma clara e em linguagem acessível, sobre os pontos acumulados, o prazo de validade, as formas de extinção ou perda, e todos os benefícios gerados.

As instituições financeiras que emitem cartão de crédito são obrigadas a ofertar o cartão de crédito básico, nacional e/ou internacional;

O valor da tarifa da anuidade do **cartão básico nacional** será sempre menor que a tarifa dos demais cartões. Por outro lado, a tarifa da anuidade do **cartão diferenciado** será sempre maior que a dos demais cartões.

Os serviços relativos a cartão de crédito constam da tabela de serviços padronizados de todas as instituições financeiras. Fica mais fácil para o consumidor comparar as tarifas cobradas pelas instituições.

## Quanto à cobrança de tarifas

Nos serviços de cartão de crédito, tanto básico quanto diferenciado, somente poderão ser cobradas as seguintes tarifas:

- **anuidade;**
- **fornecimento de 2ª via de cartão de crédito**, feita a ressalva de que, se esse cartão acumular outras funções (como a de débito), não se admite a cobrança de mais de uma tarifa, devendo-se aplicar, se houver diversidade de tarifas, a de menor valor;
- **pagamento de contas** utilizando a função crédito;
- **utilização de canais de atendimento para retirada em dinheiro** na função saque, no país ou no exterior;
- **avaliação emergencial do limite de crédito(\*)**, cobrada no máximo uma vez nos últimos 30 dias.



(\*) esse serviço permite que a administradora avalie a possibilidade de aprovar as transações que excederem o limite de crédito disponível, no momento da compra.

### Importante

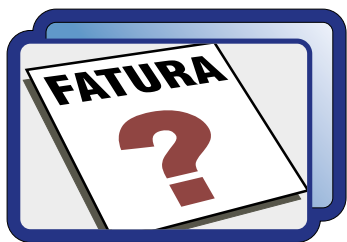
- A 2ª via do cartão de crédito somente pode ser cobrada se o motivo da solicitação não for de responsabilidade da administradora (como perda, roubo, danificação).
- O pagamento de contas utilizando a função crédito está sujeito à cobrança de juros desde a data do vencimento da conta até o pagamento da fatura, além da incidência de IOF.
- A tarifa cobrada para a avaliação emergencial do limite de crédito deve ser informada previamente. Caso essa cobrança coloque o consumidor em desvantagem exagerada, deve ser denunciada a um órgão de defesa do consumidor.

## Saiba que:

- o valor das tarifas relacionadas aos serviços de cartão de crédito pode aumentar, no entanto isso só pode acontecer decorrido um ano da última alteração;
- o consumidor deverá ter conhecimento desse aumento, no mínimo, com 45 dias de antecedência.

## Quanto às informações na fatura

Os demonstrativos e/ou faturas mensais do cartão de crédito devem explicitar informações, **no mínimo**, a respeito dos seguintes aspectos:



- limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação;
  - gastos realizados com o cartão, por evento, inclusive quando parcelados;
  - identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores;
- valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma separada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio do cartão;
  - valor dos encargos a ser cobrado no mês seguinte no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura;
  - Custo Efetivo Total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação.

## DICAS DE SEGURANÇA

- Se não pretende utilizar seu cartão de crédito, deixe-o em casa.
- Nunca forneça o número do seu cartão por telefone, a menos que você tenha realizado a ligação por iniciativa própria e tenha certeza da identificação do destinatário da chamada. Procure o número de telefone para o qual irá fazer a chamada, em documentos ou outras fontes oficiais.

- Ao entregar seu cartão para pagamento, não o perca de vista. O terminal eletrônico deve estar visível e você deve acompanhar a operação. Desconfie caso o cartão seja passado mais de uma vez na máquina.
- Confira os valores expressos no comprovante e se o cartão devolvido é realmente o seu.
- Não empreste seu cartão de crédito.
- Nunca anote ou guarde a sua senha próximo ao cartão.
- Sua senha, assim como seu cartão, é pessoal e intransferível. Portanto, ninguém está autorizado a solicitá-la.
- Tenha em mãos uma relação de números de telefone para comunicação de roubo ou extravio do cartão.
- Se for comprar pela internet, use seu cartão de crédito apenas em sites de sua confiança e mantenha atualizado o antivírus. Guarde todos os comprovantes de compra.



## **NORMAS QUE REGULAMENTAM OS CARTÕES DE CRÉDITO**

### **Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal 8.078/90**

*[https://www.procon.sp.gov.br/epdc/#namidia\\_publicacoes](https://www.procon.sp.gov.br/epdc/#namidia_publicacoes)*

### **Resolução nº 3.919 do Conselho Monetário Nacional**

**Circular BACEN nº 3.813/2016**

### **Resolução nº 4.549 do Conselho Monetário Nacional**

**Carta Circular BACEN nº 3.816/2017**

### **Resolução nº 4.655 do Conselho Monetário Nacional**

**Circular BACEN nº 3.918/2018**

**Carta Circular BACEN nº 3.979/2019**

*<http://www.bcb.gov.br/?LEGISLACAO>*

### **Decreto nº 6.523/2008**

*[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm)*

### **Lei Estadual 16.120/2016**

*<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2016/lei-16120-18.01.2016.html>*

### **Lei Estadual 16.624/2017**

*<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2017/lei-16624-15.12.2017.html>*

# 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)

