

E DÍVIDAS

DÍVIDAS

GUIA

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON
CANAIS DE ATENDIMENTO

SITE: www.procon.sp.gov.br
 APLICATIVO DISPONÍVEL PARA ANDROID E IOS
 CONSULTAS E RECLAMAÇÕES: consumidor2.procon.sp.gov.br/login
 POR CARTA: CAIXA POSTAL 152 - CEP 01031-970

ATENDIMENTO PESSOAL
 POUPATEMPO ITAQUERA: Av. do Contorno, S/N, Itaquera (ao lado do metrô).
 POUPATEMPO SANTO AMARO: Rua Amador Bueno, 229, 2º andar - São Paulo - SP (próximo ao Largo Treze de Maio).
 POUPATEMPO SÉ: Praça do Carmo, S/N, Centro.

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

OUVIDORIA: críticas, elogios e sugestões ao PROCON-SP
www.ouvidoria.sp.gov.br



FUNDAÇÃO PROCON-SP



ESPACO-CONSUMIDOR



PUBLICAÇÕES/EPDC



ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS NA COMPRA PARCELADA

O fornecedor deve informar eventuais acréscimos feitos sobre o valor à vista na venda a prazo. Deve ser informado o total dos juros de mora cobrado, da taxa anual efetiva de juros, bem como a soma total a pagar com ou sem financiamento. A multa de mora por atraso no pagamento da obrigação não poderá ser superior a 2% (dois) do valor da prestação.

ACOMPANHE SUAS CONTAS COM FREQUÊNCIA E SE PROTEJA DAS COMPRAS 'FANTASMAS'

e ao acompanhar sua conta bancária ou sua fatura do cartão de crédito, identificar lançamentos ou atividades suspeitas, denuncie imediatamente ao

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, do banco, do cartão de crédito ou da empresa concessionária (luz, água e telecom).

MINIGUIA "DÍVIDAS E DÚVIDAS"

"O consumo é um ato cotidiano que possui função fundamental na vida humana. Porém, se realizado por impulso, sem planejamento e sem atenção às informações publicitárias e contratuais, pode trazer ao consumidor consequências negativas para sua saúde financeira e emocional.

O Procon.SP preparou este GUIA resumido, com orientações sobre educação financeira e alertas importantes sobre as práticas abusivas mais recorrentes nas contratações bancárias e financeiras, além dos golpes mais frequentes envolvendo meios de pagamento."

Desejamos bom uso!

CONSUMIDOR INADIMLENTE PODE TER SEU NOME NEGATIVADO

Confirmada a inadimplência, o fornecedor pode 'negativar' o consumidor inadimplente imediatamente. Entretanto, é indispensável a informação prévia, clara e ostensiva ao consumidor. Essa informação deverá ser efetiva e com prazo suficiente para o consumidor poder quitar o débito antes da inclusão

AMEAÇA E CONSTRANGIMENTO NA COBRANÇA DE DÍVIDAS

Ligações insistentes de cobrança, fora do horário comercial e/ou com excessiva exposição e constrangimento, é prática abusiva e a empresa poderá ser multada, entre outras penalidades. SE SENTIR-SE DESRESPEITADO NA COBRANÇA DE DÍVIDAS PROCURE O PROCON.

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA É UM DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR

A Fundação Procon.SP e os mais de 300 Procons municipais do estado, oferecem orientações seguras, publicações diversas e palestras educativas para auxiliar o consumidor a organizar suas finanças pessoais e familiares, bem como conhecer seus direitos nas relações de consumo. VISITE O SITE DO PROCON.SP OU PROCURE UM PROCON PRÓXIMO A VOCÊ.

SUPERENDIVIDAMENTO, NEGAÇÃO/AUSÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO DE POR PARTE DO CREDOR

O consumidor superendividado é aquele que está, momentaneamente, impossibilitado de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, sem comprometer sua sobrevivência familiar. O Código de Defesa do Consumidor determina que o 'superendividado' tem direito à revisão e à renegociação de suas dívidas. SE ESTÁ NESSA SITUAÇÃO, REÚNA SEUS DOCUMENTOS DA(S) DÍVIDA(S) E PROCURE O PROCON MAIS PRÓXIMO.

PROGRAMAS DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS, COMO O PAS DO PROCON-SP

desenvolvido em parceria com o poder judiciário paulista, já atendeu dezenas de milhares de pessoas; educando, orientando e promovendo a renegociação de dívidas com os respectivos credores. Procure o Procon mais próximo e se informe a respeito do PAS - Programa de Apoio ao Superendividado.

Agende sua entrevista para inscrição no PAS (Capital) pelo telefone 11 3824 7069

BUSQUE MANTER UM PADRÃO DE VIDA DENTRO DAS POSSIBILIDADES DE RENDA

Gastar além das possibilidades de ganho mensal é um dos fatores que mais contribuem para o endividamento. Evite depender do 'crédito' (cartões de crédito, cheque especial e empréstimos).

CONQUISTAS CONSTANTES NA TAREFA DIÁRIA DE CONSUMIR

O controle orçamentário e a atenção a costumes de consumo que podem prejudicar nossas contas mensais, criam em nós, segundo especialistas de marketing, um senso racional que permite diferenciar as compras 'impulsivas', emocionais das necessárias, isto é, o que é desejável, mas nem sempre essencial.

UMA BOA SAÚDE FINANCEIRA GERA BENEFÍCIOS E ÓTIMAS OPORTUNIDADES

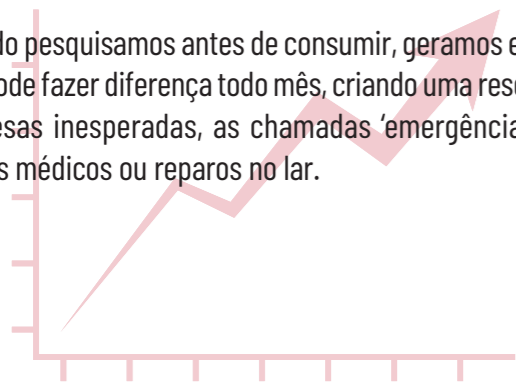
Estresse reduzido possibilita tomar decisões seguras e conscientes sobre as finanças, motivando realizar projetos pessoais ou familiares, no médio e longo prazo, como comprar uma casa, um veículo, investir em estudos, lazer ou garantir um futuro mais confortável.

CONTROLE OS GASTOS, PRIORIZANDO O QUE É ESSENCIAL

Controlar as despesas permite ajustes no orçamento mensal, garantindo o consumo do que é importante, possibilitando cortar gastos desnecessários que podem desequilibrar suas finanças.

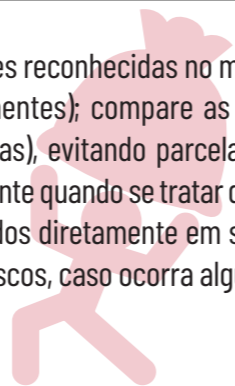
PESQUISE E COMPARE PREÇOS, GERANDO ECONOMIA PARA 'EMERGÊNCIAS'

Quando pesquisamos antes de consumir, geramos economia que pode fazer diferença todo mês, criando uma reserva para despesas inesperadas, as chamadas 'emergências', como gastos médicos ou reparos no lar.



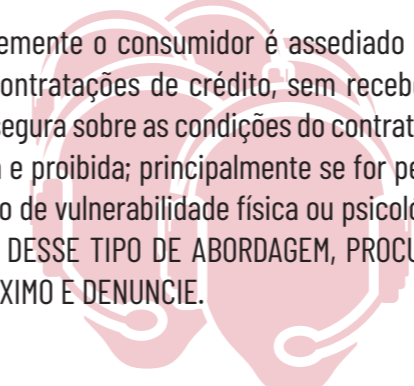
SEJA PRUDENTE E TENHA CUIDADO COM DÍVIDAS DE LONGO PRAZO

Busque instituições reconhecidas no mercado (desconfie de propagandas atraentes); compare as condições ofertadas (juros, tarifas, taxas), evitando parcelamentos a "perder de vista", principalmente quando se tratar de crédito consignado, por serem debitados diretamente em sua renda (holerite ou INSS), criando o riscos, caso ocorra algum imprevisto futuro.



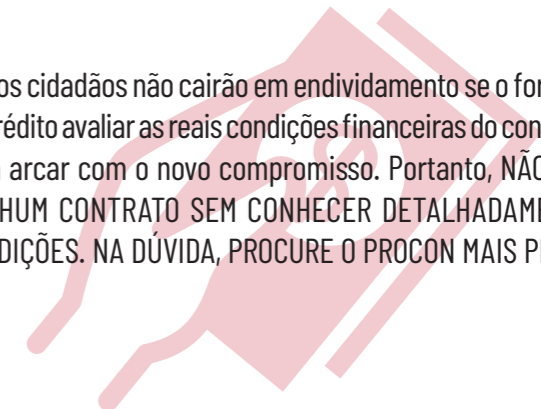
ASSÉDIO FINANCEIRO E COMERCIAL

Freqüentemente o consumidor é assediado e pressionado a fazer contratações de crédito, sem receber informação prévia e segura sobre as condições do contrato. Essa prática é abusiva e proibida; principalmente se for pessoa idosa ou em estado de vulnerabilidade física ou psicológica. SE VOCÊ FOI ALVO DESSE TIPO DE ABORDAGEM, PROCURE O PROCON MAIS PRÓXIMO E DENUNCIE.



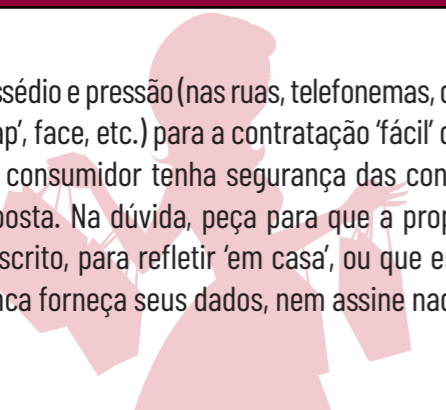
CRÉDITO DEVE SER CONCEDIDO DE FORMA RESPONSÁVEL

Muitos cidadãos não cairão em endividamento se o fornecedor de crédito avaliar as reais condições financeiras do consumidor, para arcar com o novo compromisso. Portanto, NÃO ASSINE NENHUM CONTRATO SEM CONHECER DETALHADAMENTE AS CONDIÇÕES. NA DÚVIDA, PROCURE O PROCON MAIS PRÓXIMO.



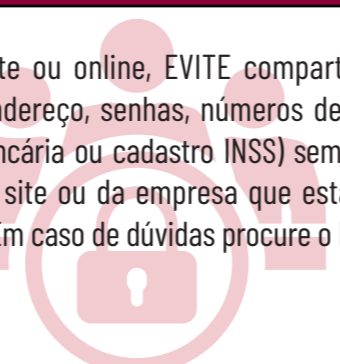
REDOBRE A ATENÇÃO E CUIDADO COM ARMADILHAS NAS SITUAÇÕES DE 'IMPULSO'

Há muito assédio e pressão (nas ruas, telefonemas, ofertas em sites, no 'zap', face, etc.) para a contratação 'fácil' de crédito, sem que o consumidor tenha segurança das condições da oferta/proposta. Na dúvida, peça para que a proposta seja dada por escrito, para refletir 'em casa', ou que enviem por e-mail. Nunca forneça seus dados, nem assiné nada.



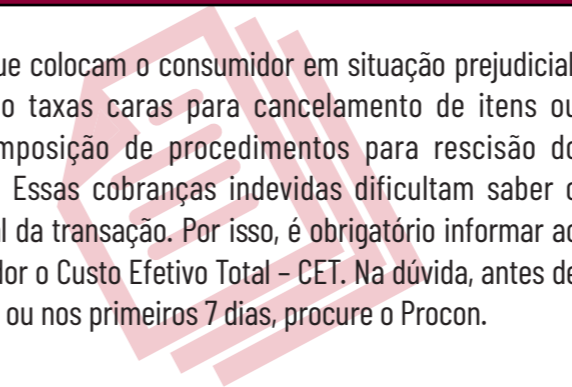
PRIMEIRO PASSO CONTRA OS GOLPES FINANCEIROS: EVITE FORNECER DADOS PESSOAIS

Seja pessoalmente ou online, EVITE compartilhar dados pessoais (CPF, endereço, senhas, números de cartões de crédito, conta bancária ou cadastro INSS) sem ter certeza da segurança do site ou da empresa que está fazendo a oferta/proposta. Em caso de dúvidas procure o Procon mais próximo de você.



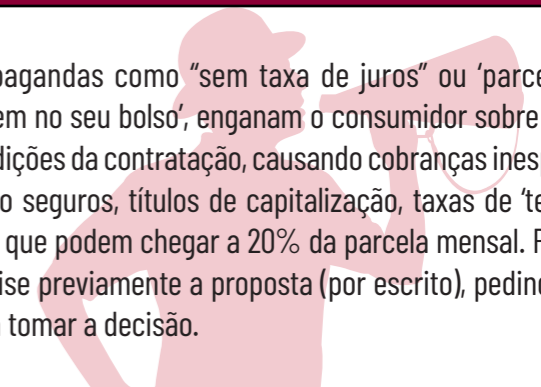
CONTRATOS COM CLAUSULAS ABUSIVAS FORÇAM COBRANÇAS INDEVIDAS

São os que colocam o consumidor em situação prejudicial, tais como taxas caras para cancelamento de itens ou recusa/imposição de procedimentos para rescisão do contrato. Essas cobranças indevidas dificultam saber o custo real da transação. Por isso, é obrigatório informar ao consumidor o Custo Efetivo Total - CET. Na dúvida, antes de contratar ou nos primeiros 7 dias, procure o Procon.



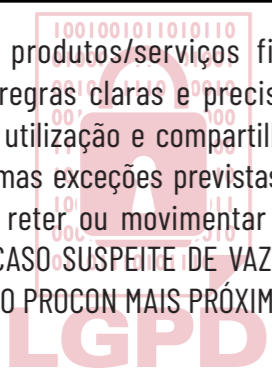
OFERTAS ILUSÓRIAS LEVAM A CONTRATAR PRODUTOS/SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS

Propagandas como "sem taxa de juros" ou 'parcelas que cabem no seu bolso', enganam o consumidor sobre as reais condições da contratação, causando cobranças inesperadas, como seguros, títulos de capitalização, taxas de 'terceiros', etc., que podem chegar a 20% da parcela mensal. Portanto, analise previamente a proposta (por escrito), pedindo prazo para tomar a decisão.



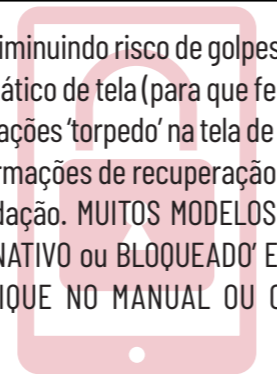
USO INDEVIDO DOS DADOS PESSOAIS DO CONSUMIDOR É CRIME (LGPD)

Contratação de produtos/serviços financeiros exige cadastros, com regras claras e precisas sobre coleta, armazenamento, utilização e compartilhamento de seus dados. Com algumas exceções previstas em lei (a LGPD), ninguém poderá reter ou movimentar seus dados sem consentimento. CASO SUSPEITE DE VAZAMENTO DE SEUS DADOS, PROCURE O PROCON MAIS PRÓXIMO.



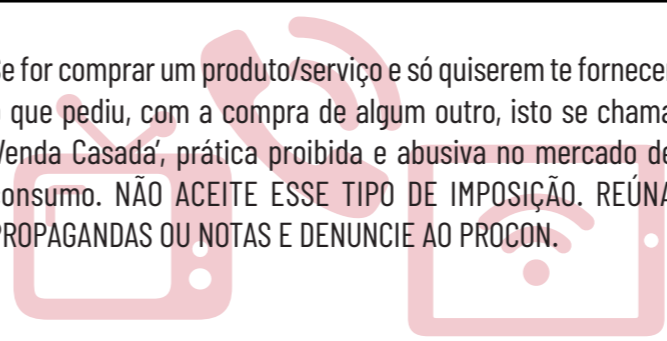
DICAS DE SEGURANÇA PARA GOLPES VIRTUAIS - CELULARES

Proteja o celular, diminuindo risco de golpes: diminua o tempo de bloqueio automático de tela (para que feche rapidamente); desative as notificações 'torpedo' na tela de bloqueio, evitando a exibição de informações de recuperação de senha, 'tokens' e códigos de validação. MUITOS MODELOS PERMITEM QUE O CELULAR FIQUE 'INATIVO ou BLOQUEADO' EM DETERMINADOS PERÍODOS, VERIFIQUE NO MANUAL OU COM A O SAC DO FABRICANTE.



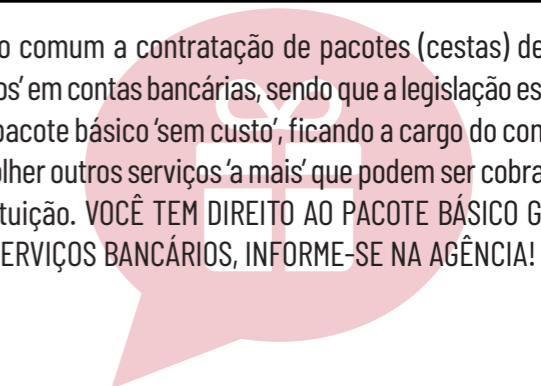
VENDA CASADA NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS

Se for comprar um produto/serviço e só quiserem te fornecer o que pediu, com a compra de algum outro, isto se chama 'Venda Casada', prática proibida e abusiva no mercado de consumo. NÃO ACEITE ESSE TIPO DE IMPOSIÇÃO. REÚNA PROPAGANDAS OU NOTAS E DENUNCIE AO PROCON.



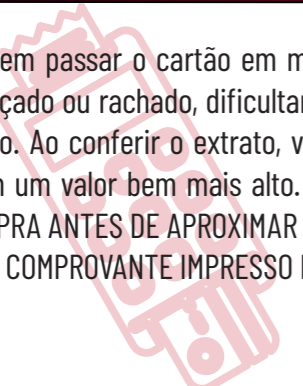
IMPOSIÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE PACOTES DE SERVIÇOS 'COM CUSTO' NA MOVIMENTAÇÃO DE CONTA BANCÁRIA

Muito comum a contratação de pacotes (cestas) de serviço 'pagos' em contas bancárias, sendo que a legislação estabelece um pacote básico 'sem custo', ficando a cargo do consumidor escolher outros serviços 'a mais' que podem ser cobrados pela instituição. VOCÊ TEM DIREITO AO PACOTE BÁSICO GRATUITO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS, INFORME-SE NA AGÊNCIA!



O GOLPE DA 'MAQUININHA QUEBRADA' DE CARTÕES

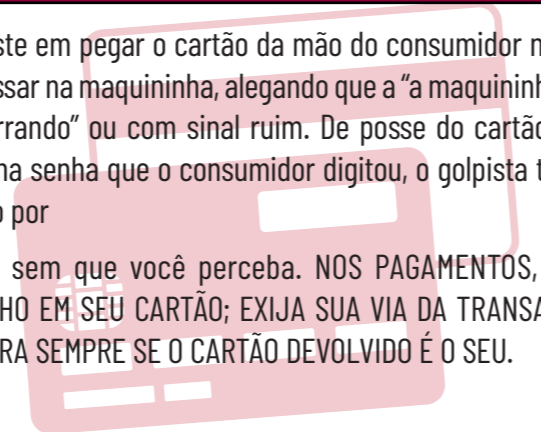
O golpe consiste em passar o cartão em maquininha cujo visor esteja embaçado ou rachado, dificultando a leitura do valor da transação. Ao conferir o extrato, você poderá ser surpreendido com um valor bem mais alto. CERTIFIQUE-SE DO VALOR DA COMPRA ANTES DE APROXIMAR OU PASSAR SEU CARTÃO E EXIJA O COMPROVANTE IMPRESSO DA COMPRA.



O GOLPE DA 'TROCA DO CARTÃO' E DA 'SENHA ROUBADA'

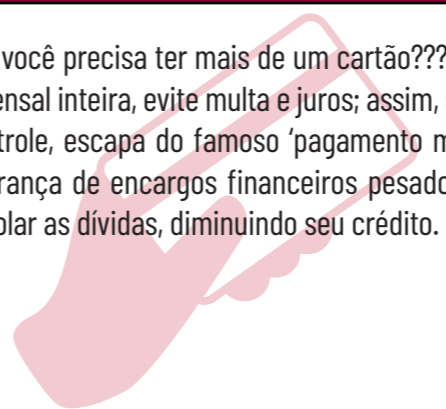
Consiste em pegar o cartão da mão do consumidor na hora de passar na maquininha, alegando que a "maquininha está emperrando" ou com sinal ruim. De posse do cartão e "de olho" na senha que o consumidor digitou, o golpista troca o cartão por

outro, sem que você perceba. NOS PAGAMENTOS, FIQUE DE OLHO EM SEU CARTÃO; EXIJA SUA VIA DA TRANSAÇÃO E CONFIRA SEMPRE SE O CARTÃO DEVOLVIDO É O SEU.



SEJA CONSCIENTE NO USO DO CARTÃO DE CRÉDITO

Será que você precisa ter mais de um cartão??? Ao pagar a fatura mensal inteira, evite multa e juros; assim, se mantiver esse controle, escapa do famoso 'pagamento mínimo', que gera cobrança de encargos financeiros pesados, podendo descontrolar as dívidas, diminuindo seu crédito.



LANÇAMENTOS INDEVIDOS EM CONTAS BANCÁRIAS E FATURAS DO CARTÃO

Lançamentos indevidos de valores em contas bancárias e faturas de cartão devem ser comunicados pelo consumidor à instituição, que deve suspendê-los até que seja apurada a irregularidade; sendo proibida a cobrança de qualquer débito contestado pelo consumidor. CONSUMIDOR DEBITADO EM QUANTIA INDEVIDA, CASO TENHA NOTIFICADO A INSTITUIÇÃO, TEM DIREITO A SER RESSARCIDO 'EM DOBRO'.

