



INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS  
RELAÇÕES DE CONSUMO

# CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO ESPECIAL:

## ENDIVIDADOS

Como se livrar das cobranças,  
renegociar contratos, defender-  
se de práticas abusivas e pagar  
as dívidas!

[www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br)

# **(61) 3345-2492**

**Brasília – Brasil**  
**1ª Edição – Janeiro de 2009**

## **SAUDAÇÃO DE ABERTURA**

Olá amigo consumidor!

O Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo - IBEDDEC, sempre antenado com as necessidades de seu público e sensível aos recentes acontecimentos na economia mundial, tem a satisfação de apresentar a presente Cartilha do Consumidor – 1ª Edição Especial Endividados, na qual buscamos abordar todos os aspectos das dívidas e como o consumidor pode encontrar o equilíbrio e renegociar os contratos.

Esta cartilha faz parte da série “Cartilha do Consumidor”, editada pelo IBEDDEC, e que em cada edição aborda um tema diferente de nosso dia-a-dia.

Esperamos mais uma vez contribuir para a educação ao consumo e contamos com sua colaboração para enriquecê-lo a cada ano, com novas sugestões que você pode nos enviar por carta, e. mail ou telefone.

## **MINI-DICIONÁRIO**

A maioria das dívidas dos consumidores é referente a algum tipo de contrato, seja de financiamento para compra de produtos ou serviços, seja de empréstimos bancários do tipo CDC – Crédito Direto ao Consumidor, Consórcio, Cartão de Crédito, Cheque Especial, etc.

Há alguns termos e assuntos que vão ser tratados nos contratos, que são comuns a todos eles, e que resumimos e traduzimos abaixo:

**Contrato** – É uma combinação que envolve duas partes, uma como contratante e uma como contratado. Este contrato pode ser verbal ou escrito. Pode decorrer de lei ou da vontade das partes.

Por exemplo, a compra de uma balinha no bar, é um contrato de compra e venda verbal e trazem obrigação para ambas as partes. O fornecedor tem que garantir a qualidade do produto tem que cumprir a oferta do preço, entre outras coisas. O consumidor tem o dever de pagar pela compra feita.

Já, por exemplo, uma compra de casa exige contrato escrito e na maioria dos casos com escritura registrada em cartório. O vendedor responde pela qualidade do bem vendido, por vícios que apareçam posteriormente, pela obrigação de entregar o imóvel no prazo estabelecido, entre outras coisas. O comprador tem o dever de pagar o preço combinado, no prazo combinado, sob pena de perder o sinal, por exemplo.

Todo contrato seja entre consumidor e fornecedor, seja entre particulares, deve respeitar a boa-fé, o equilíbrio entre as partes e sua função social.

Isto quer dizer que as partes têm que agir com verdade quanto ao que estão contratando, sem artimanhas; o negócio deve ser justo para ambas as partes, tanto em relação ao produto adquirido, como em relação ao preço pago e as circunstâncias do negócio; e, o contrato tem

que ter uma finalidade social, ou seja, representar um benefício para ambas às partes, sob pena de ser nulo.

Por lei, os contratos devem ser redigidos com tipo 12 e as cláusulas que impliquem limitação ou restrição aos direitos da parte, devem ser redigidas em destaque.

**Cláusulas** – São os tópicos, os itens que compõe um contrato. Em cada cláusula, se estabelece ou descreve algo referente ao contrato que se está pactuando.

São exemplos de cláusulas contratuais o preço, a descrição completa e o estado do bem, a forma de pagamento, a garantia, os juros, os encargos por inadimplência.

Quando uma cláusula viola um direito assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor ou pelo Código Civil, ela pode ser declarada nula, sem que o restante do contrato seja anulado, se assim entender possível o juiz.

São nulas as cláusulas que estabeleçam obrigações desproporcionais para uma das partes, cláusulas que deixem o preço ou o prazo de entrega ao bel prazer de uma das partes, cláusulas que afastem a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao contrato, cláusulas que isentem o vendedor de responsabilidade, dentre outras.

**Adimplemento** – é quando uma parte cumpre sua obrigação no contrato, total ou parcialmente, no tempo, modo e lugar combinado. É quando eu estou em dia com minhas obrigações no contrato.

**Mora ou Atraso** – é quando uma parte está em atraso com sua obrigação no contrato, sem que se possa rescindir o contrato. Por exemplo, quando atraso uma parcela mensal do carnê do meu televisor comprado a prazo, até 30 dias. Posso pagar a parcela atrasada com juros e multa e evitar a retomada do aparelho.

**Inadimplemento ou Inadimplência** – é quando uma parte não cumpre sua obrigação no contrato, o que pode dar motivo para a rescisão do contrato. Por exemplo, quando atraso mais de 3 (três) parcelas de um contrato de financiamento da casa própria, quando o banco então dará o contrato por vencido e levará meu imóvel a leilão para pagar o saldo devedor.

**Correção Monetária** – é uma forma de corrigir o valor de uma parcela constante no contrato, por um índice de inflação, de modo que a parcela devida não fique defasada no tempo.

A correção monetária não se presume e tem que ser obrigatoriamente estabelecida no contrato, ou seja, se não houver estipulação no contrato não é devida.

Só é devido correção monetária quando estiver assim estipulado no contrato, em contratos com prazo superior a um ano, por índices de inflação oficial. Também será devida correção monetária, nos casos de dívida vencida decorrente de contrato, a partir do vencimento da parcela ou do ajuizamento da ação de cobrança.

**Juros** – são uma forma de remunerar o dinheiro de quem está emprestando este dinheiro ou de quem está vendendo uma mercadoria a prazo. Para contratos em geral, os juros máximos são de 12% ao ano quando

pactuados no contrato. E, se não previstos no contrato, serão de 6% ao ano.

Para os contratos de dívidas bancárias, cabe ao CMN fixar a taxa máxima de juros, mas a Justiça entende ser abusiva a cobrança de juros acima da média do mercado.

Existem juros remuneratórios e juros de mora. Os juros remuneratórios são aqueles descritos no contrato para remunerar o dinheiro emprestado ou as parcelas de uma venda a prazo. Os juros de mora ou moratórios, são aqueles devidos quando a pessoa está em atraso com sua obrigação no contrato.

**Multa** – é uma penalidade aplicável à parte que estiver em mora ou inadimplente com suas obrigações no contrato. A multa tem que constar de cláusula escrita no contrato e não pode superar 2% da parcela devida nos contratos de consumo, bancários e de imóveis em geral.

Também pode haver penalidades como perda de parte das parcelas pagas por um imóvel em caso de rescisão do contrato por inadimplência do comprador, mas estas não podem ser abusivas sob pena da Justiça invalidá-las ou reduzi-las.

Pode haver também penalidade para o caso do vendedor demorar a entregar um imóvel em construção, como pagar o valor de um aluguel por mês ao comprador.

## **ESTOU DEVENDO, E AGORA?**

Estar endividado não é nenhum fim do mundo e também não é uma condição exclusiva sua. Saiba que em um universo de 180 milhões de brasileiros, pelo menos 18 milhões estão devendo uma ou mais parcelas de algum tipo de contrato.

O que o devedor não pode é se acomodar. Ajustes terão que ser feitos, sacrifícios e mudanças de hábito também. O que o devedor deve ter certeza é que sempre há uma saída, cada uma com uma conseqüência, mas é certo que ficar parado não solucionará suas dívidas.

O primeiro passo é buscar um contato junto à empresa credora e saber se há alguma forma de parcelar a dívida, ou obter desconto em multas ou juros pelo atraso. Em situações de crise, as chances de obter uma negociação são maiores, já que o dinheiro está escasso e as empresas preferem perder um pouco a deixar de receber.

Você consumidor tem o poder, mesmo devendo. Barganhe descontos, peça prazo, tente parcelar os débitos e seja tão chato quanto àquelas moças do telemarketing que ligam oferecendo alguma coisa para você.

Este contato junto ao fornecedor pode ser feito junto ao SAC – Sistema de Atendimento ao Consumidor, cujo atendimento deve seguir as novas regras de tempo de espera.

Não obtendo sucesso, tente uma carta para o Departamento de Atendimento ao Consumidor das empresas, onde você pode juntar cópia do seu contra-cheque e também das outras dívidas que tem. Isto pode

sensibilizar o departamento de cobrança e favorecer uma negociação.

Se nenhuma destas iniciativas funcionar, você pode buscar uma revisão do contrato em juízo ou aguardar as providências da empresa para cobrar o débito. É certo que se você escolher esperar, seu nome será negativado nos cadastros restritivos de crédito e você ficará impossibilitado de fazer novas compras.

Veja ao fim desta cartilha, alguns modelos de cartas para renegociação de débitos, solicitação de cópias de contrato e outras cartas diversas.

## **QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS DE NÃO PAGAR AS DÍVIDAS?**

Cada tipo de contrato tem uma lei especial que regula as consequências da mora e da inadimplência, além do que estiver disposto em contrato. Antes de ser cobrado judicialmente, as empresas podem tomar algumas providências contra o devedor.

As regras para suspensão dos serviços e posterior cancelamento de contrato, estão fixadas em Resoluções dos órgãos responsáveis por cada setor (Aneel, Anatel, Ana, etc) ou por leis específicas para cada tipo de contrato. O desrespeito aos prazos e formas de suspensão ou rescisão dos contratos, sujeita as empresas a multas e também pode caracterizar danos materiais ou morais que deverão ser ressarcidos aos consumidores. Mesmo inadimplente, há regras que as empresas precisam respeitar para cobrar o consumidor.



Vejam os alguns casos:

### **Telefonia**

Quem está inadimplente com a empresa telefônica, tem até 30 (trinta) dias para regularizar seus débitos, quando então a linha será suspensa para fazer ligações. É importante que a empresa tem 15 dias, após o vencimento da fatura, para notificar o consumidor do débito e avisar que vai suspender o serviço.

Após 30 dias de suspensão parcial do serviço, a empresa pode suspender totalmente o serviço, não permitindo fazer ou receber ligações. Também esta suspensão total, tem que ser comunicada com 15 dias de antecedência.

Após 30 dias da suspensão total do serviço, a empresa pode cancelar o contrato da linha telefônica.

A empresa telefônica não pode suspender o serviço de um consumidor que esteja negativado no SPC ou em débito com outras empresas. A suspensão só pode se dar por dívidas com a própria empresa. E a empresa também só é obrigada a aceitar a contratação de uma nova linha, com o consumidor que não estiver em débitos com ela.

Destaque-se que a prestadora deve apresentar a cobrança das ligações feitas pelo assinante no prazo máximo de 60 (sessenta), 90 (noventa) e 150 (cento e cinquenta) dias, para as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, respectivamente, contados a partir da efetiva prestação do serviço. A cobrança de serviço prestado após os prazos estabelecidos neste artigo deve ocorrer em fatura

separada, sem acréscimo de encargos, e mediante negociação prévia entre a prestadora e o assinante. Na negociação, a prestadora deve parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança. A prestadora não pode suspender a prestação do serviço ou impor qualquer restrição ao usuário em virtude de débitos apresentados a ele fora dos prazos estabelecidos neste artigo.

## **Água**

A empresa de abastecimento de água pode suspender o serviço do consumidor inadimplente, após comunicar formalmente o consumidor, com aviso mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência ao desligamento.

O STJ – Superior Tribunal de Justiça já decidiu que é ilegal suspender o fornecimento de água, por débitos antigos e já consolidados, quando várias outras faturas posteriores tenham sido pagas, devendo a empresa cobrar judicialmente a dívida.

Muitos consumidores também questionam se, por ser a água um bem essencial à vida, a medida de corte no fornecimento pela empresa seria abusiva. Há decisões judiciais favoráveis e há decisões judiciais contrárias a este entendimento.

Também há tratamento diferenciado para o corte de abastecimento de hospitais, órgãos públicos e de segurança.

## **Energia**

A concessionária poderá suspender o fornecimento de energia por inadimplência do consumidor, desde que este seja comunicado formal e pessoalmente, com antecedência mínima de 15 dias da data em que se suspenderá o serviço.

Há tratamento diferenciado também para órgãos públicos e empresas ou consumidores que prestem serviços essenciais.

### **TV por Assinatura**

A operadora pode suspender o serviço do consumidor inadimplente, desde que notifique com antecedência mínima de 15 (quinze) dias. Decorridos 15 (quinze) dias da suspensão do serviço e não havendo pagamento, a empresa pode cancelar o contrato.

A inclusão do nome do consumidor no SPC, só pode ser feito mediante prévia notificação e depois de decorridos outros 15 dias contados da comunicação do cancelamento do contrato.

### **Cartão de Crédito**

A fatura não paga do cartão de crédito, em geral, vai fazer com que automaticamente a administradora de cartões proíba novas compras, ou seja, não autoriza que você efetue novas transações antes de quitar ao menos a parcela mínima da fatura vencida.

Só que este bloqueio deve ser comunicado previamente ao cliente, ou seja, havendo o atraso no pagamento de uma fatura, a administradora do cartão tem que comunicar o cliente, via telefone, via mensagem de

celular ou via carta que ele está em débito e que o cartão será bloqueado.

Persistindo a inadimplência, a administradora pode rescindir o contrato, mas deverá novamente notificar o cliente, com antecedência de pelo menos 15 dias, conforme consta nos contratos-padrão das administradoras.

É importante lembrar também, que qualquer redução no limite do cartão deve ser comunicada previamente ao cliente.

### **Cartão de Débito**

O cartão de débito é sempre vinculado à conta corrente do cliente. Portanto, se houver saldo ou se houver limite do cheque especial, a função débito do cartão não pode ser bloqueada. A exceção fica para o caso de cancelamento do cartão que seja misto de crédito e débito, que deverá ser comunicada previamente ao consumidor.

### **Cheque Especial**

O cheque especial é o mais tentador meio de crédito colocado a disposição dos consumidores e muitos, equivocadamente, consideram o limite do cheque especial uma extensão do salário. Quando a pessoa se dá conta, a dívida vira uma bola de neve.

O banco, uma vez que disponibiliza o cheque especial, é obrigado a honrar os cheques emitidos pelo correntista até o valor estipulado como limite. Se cheques forem

emitidos acima do limite o banco não é obrigado a honrá-los.

O banco também não pode diminuir o limite do cheque especial, sem prévio aviso ao cliente, por carta ou telefone. Nem tampouco cancelar a conta sem prévio aviso.

O contrato do cheque especial deve dispor sobre por qual prazo o cliente pode utilizar daquela linha de crédito, bem como informar os encargos incidentes sobre o uso deste limite, quando o contrato deste cheque pode ser rescindido e a dívida exigida na integralidade. É bom lembrar que tudo que se refere à rescisão de contrato deve ser comunicada na contratação do limite e não após iniciar o uso deste limite.

### **Compra de Imóvel de Construtora**

Normalmente os contratos de compra e venda de imóvel na planta, estabelecem um valor de sinal (ou arras) e parcelas mensais, semestrais ou anuais e ainda parcela de “chaves”.

O valor estipulado a título de sinal ou arras, normalmente 5% do valor do negócio, serve para o caso de uma das partes resolver rescindir o contrato, indenizar a outra. Se quem dá motivo à rescisão é o consumidor, vai perder o sinal em favor da empresa. Se quem dá motivo à rescisão é a empresa, deve indenizar em dobro o valor do sinal ao consumidor.

O contrato também deve estabelecer de forma clara e expressa, quais os prazos que o consumidor pode ficar em mora, quais os encargos e a partir de quantas

parcelas se dará à rescisão do contrato ou o seu vencimento antecipado. Normalmente estes contratos estabelecem que o cliente pode atrasar até duas parcelas e, se pagar com juros e multa as parcelas em aberto, o contrato continuará vigendo. A partir de 90 (noventa) dias ou o atraso da 3ª parcela, o contrato será rescindido ou considerado vencido antecipadamente.

Além disto, estes contratos costumam se valer de hipoteca sobre o imóvel, notas promissórias ou fiadores. É importante salientar que a Justiça considera abusiva a exigência de mais de um tipo de garantia do comprador.

Se o imóvel ainda não foi entregue, em caso de inadimplência, o consumidor perderá as arras e parte do que pagou. Esta “parte do que pagou” é a maior fonte de discussões na Justiça, eis que muitas construtoras estabelecem 20 até 50% sobre o valor do contrato a título de multa. O Judiciário já decidiu em vários casos que a retenção por parte da construtora deverá ser de 10% do valor das parcelas pagas e a devolução do saldo credor deverá ser imediata e em dinheiro, e não em parcelas a perder de vista ou em crédito para compra de outro imóvel da mesma empresa.

Se a garantia for de fiadores, estes poderão ser negativados juntamente com o consumidor, tudo mediante prévia notificação. E poderão também ser incluídos como réus em processo executivo, juntos ou sozinhos, eis que a obrigação do fiador é solidária com o consumidor.

Se o imóvel já estiver entregue ao consumidor, a construtora pode optar por executar judicialmente as

parcelas faltantes ao invés de buscar a rescisão contratual. Isto deverá estar disposto no contrato.

### **Compra de Imóvel de Particular**

A compra e venda de imóvel feita entre particulares, rege-se pelo Código Civil e suas cláusulas são livremente estipuladas pelas partes. Os efeitos da mora e da inadimplência devem estar descritos no contrato.

O contrato pode prever multa, juros e correção monetária sobre as parcelas em atraso, bem como quando se dará a rescisão do contrato ou o vencimento antecipado das parcelas.

As combinações no contrato farão lei entre as partes, mas o Juiz poderá intervir no caso, quando se estipularem condições excessivamente onerosas para uma das partes, principalmente em caso de rescisão do contrato. Sempre deverão ser respeitados a boa-fé, o equilíbrio e a função social do contrato.

### **Contrato de Financiamento pelo SFH – Sistema Financeiro da Habitação**

A primeira coisa que um mutuário do “sonho da casa-própria” deve ter em mente, é que não comprou um imóvel do banco. Ele pegou um dinheiro emprestado com o banco para comprar o imóvel de um particular ou de uma construtora. Portanto, ele firmou um contrato de mútuo, de empréstimo e por isto ele é chamado de mutuário.

A garantia do mútuo será uma hipoteca, ou seja, o imóvel é da pessoa, mas caso ela não pague, o banco poderá vender o imóvel para saldar a dívida.

O mutuário pode ficar até duas parcelas em atraso, que se forem pagas com juros e multa, o contrato continuará vigente. Porém a partir da terceira parcela, o banco pode dar o contrato por vencido e exigir imediatamente o saldo devedor.

Para isto, o banco deverá notificar o mutuário por escrito, através do cartório de títulos e documentos, caso deseje cobrar extrajudicialmente o débito, ou através de duas cartas de cobrança com aviso de recebimento, caso opte pela execução judicial.

Na execução extrajudicial, que embora o IBEDEC entenda ser ilegal ainda continua em discussão nos tribunais, o banco irá nomear um Agente Fiduciário para levar o imóvel a leilão, onde no primeiro leilão ele poderá ser vendido pelo valor do saldo devedor e no segundo leilão ele poderá ser vendido pelo preço de mercado.

Uma vez arrematado o imóvel, quem comprou irá mover uma ação para o mutuário desocupar o imóvel. Se não houver arrematante, o próprio banco pode adjudicar o imóvel (tomar o imóvel para si). Em ambos os casos, se o valor obtido na venda do imóvel for inferior ao valor da dívida, o banco poderá querer exigir esta diferença, que é questionável judicialmente.

Na execução hipotecária, que é um procedimento judicial, o mutuário será citado para pagar o débito em atraso e se não o fizer, o saldo devedor poderá ser



exigido integralmente. Neste processo, o mutuário pode ser desapossado do imóvel imediatamente, embora muitos juízes defiram que ele fique no imóvel até o julgamento final do processo. Ao fim do processo o imóvel é levado a leilão ou o banco adjudica para ele o imóvel, e neste caso a dívida fica quitada.

Para evitar a retomada de imóvel em leilão judicial ou extrajudicial, o consumidor vai ter que procurar movimentar uma ação revisional na Justiça, propondo o depósito do valor que entenda incontroverso ou dentro de sua capacidade financeira, e pedir ao Juiz que suspenda a exigibilidade do restante da dívida enquanto não julgar a ação.

### **Contratos do SFI – Sistema Financeiro Imobiliário e Alienação Fiduciária**

O SFI foi criado para que bancos e construtoras pudessem comercializar imóveis comerciais e segundo imóvel para pessoas físicas ou jurídicas, mediante uma forma de arrendamento mercantil, que hoje também é utilizada no SFH embora com menos frequência.

Por este sistema, o banco é proprietário do imóvel e arrenda para o consumidor este imóvel com opção de compra ao final do contrato. Na prática, o consumidor paga um valor mensal pelo uso deste imóvel e uma parcela referente à opção antecipada de compra.

A diferença do SFI para o SFH, no tocante a inadimplência, é que quando o mutuário atrasa mais de 30 (trinta) dias no pagamento da parcela do financiamento, a obrigação legal que o banco tem é de intimar o mutuário,

via Cartório de Títulos e Documentos, a quitar os valores em aberto no prazo máximo de 15 (quinze) dias do recebimento da notificação.

Caso o mutuário não coloque as obrigações em dia neste prazo, a posse do imóvel voltará para o banco, o mutuário perderá tudo que pagou, o imóvel irá a leilão e o mutuário será despejado. Neste sistema, o imóvel quita o saldo devedor, ainda que o valor obtido em leilão seja inferior à dívida.

### **Contratos de Aluguel**

Os contratos de aluguel também podem ter livre pactuação entre as partes, respeitadas algumas limitações constantes da Lei do Inquilinato. O contrato de aluguel poderá ter garantia de fiadores, seguro-fiança ou caução. É ilegal exigir mais que uma destas garantias.

Em geral, atrasando uma parcela do aluguel o proprietário já poderá pedir a rescisão do contrato, com o despejo do inquilino. Nesta ação terá que provar a inadimplência do inquilino e, para o despejo imediato, caucionar o valor de três aluguéis em juízo.

O inquilino poderá, mesmo citado na ação de despejo, evitar a rescisão do contrato com o pagamento dos aluguéis em atraso e seus acréscimos legais de juros, multa e correção.

É de se destacar que a multa nos contratos de aluguel não é limitada pelo Código de Defesa do Consumidor

em 2%, embora alguns juízes ainda entendam neste sentido. Normalmente esta multa é fixada em 10% do valor do aluguel.

Mas é abusivo fixar duas multas, como um artifício muito comum usado pelos proprietários de estabelecer no contrato um valor a título de aluguel em caso de pagamento pontual e em caso de pagamento em atraso. Nestes casos, o valor do aluguel pago em atraso não poderá ser acrescido de outra multa, sob pena de dupla penalização do inquilino.

O Juiz pode intervir no contrato de locação, sempre que haja estipulações abusivas ou desequilíbrio entre os direitos e deveres de ambas as partes.

### **Condomínio**

O condomínio e as relações entre os condôminos sempre são objeto de brigas, principalmente com aqueles condôminos que atrasam suas obrigações. Em um condomínio, se as pessoas atrasam o pagamento, são seus vizinhos que irão arcar com as despesas do mês e se a inadimplência persistir e abranger muitas pessoas, o condomínio pode ter até que instituir taxas extras para os demais condôminos.

É importante destacar que o condomínio é livre para estabelecer o percentual de multa a ser cobrado dos condôminos em caso de atraso, não incidindo a limitação de 2% do Código de Defesa do Consumidor. A convenção do condomínio é a lei entre os condôminos e a Justiça costuma não intervir nesta convenção, salvo se houver alguma disposição que fira o Código Civil.

Há condomínios que cobram até 20% de multa e a Justiça entende que se o condômino acha injusto, deve buscar reformar a Convenção do Condomínio com o apoio de outros condôminos.

Também se destaque que a obrigação de pagar o condomínio, é uma obrigação chamada *propter rem*, ou seja, que incide sobre a própria coisa. Uma vez não paga a taxa do condomínio, o síndico pode promover uma ação de cobrança e nesta ação será penhorado e levado a leilão o próprio imóvel para o pagamento da dívida.

Por fim, lembre-se que o condomínio só pode inserir os nomes dos condôminos inadimplentes nos cadastros restritivos de crédito, se esta situação estiver prevista na Convenção do Condomínio.

### **Contratos de Prestação de Serviços e Venda de Produtos**

Os contratos em geral, respeitando os direitos assegurados pelo CDC e pautando-se em boa-fé, equilíbrio entre as partes e função social, podem ter suas cláusulas livremente estipuladas.

É certo que uma parte não pode exigir da outra o cumprimento do contrato, se estiver em atraso com suas próprias obrigações. Assim, em um contrato de prestação de serviço de pintura residencial, por exemplo, cujo prazo seja de 60 dias para a execução do serviço e de 30 dias para o pagamento, o consumidor que não pagar a parcela vencida nos 30 dias não poderá exigir que o fornecedor entregue a obra no mesmo período.

O consumidor também não pode exigir a entrega de um produto adquirido para entrega futura, se estiver em atraso com suas obrigações.

Se não for estipulado um contrato escrito, com multas e penalidades, havendo inadimplência do consumidor o contrato poderá ser desfeito e os valores pagos deverão ser devolvidos, só sendo lícito ao fornecedor reter parcelas referentes à parte do serviço já entregue ou alguma despesa efetuada com o negócio.

Como são várias situações fica impossível prevermos aqui todos os desdobramentos dos contratos e os casos tem que ser analisados individualmente.

### **Contas em Mercados, mercearias e Restaurantes**

Por mais que a sociedade de consumo evolua e utilize-se de meios de pagamento eletrônicos, ainda é comum tanto em bairros de grandes cidades, como em pequenas cidades, o uso da “conta” ou da “caderneta” no bar, mercado, verdurão, padaria, restaurantes a kilo, etc.

Neste tipo de modalidade de consumo, não há um contrato formal, mas sim uma caderneta que o próprio consumidor leva e anota as compras feitas, ou então o comerciante tem um fichário onde anota as compras do consumidor e mensalmente é feito o acerto.

É um contrato típico de confiança entre as partes envolvidas e em caso de inadimplência, ou o comerciante ajuíza uma ação contra o consumidor ou tem que esperar ele sair do “aperto”. A melhor solução para ambos é a negociação, onde o consumidor paga

parcelado o que deve e o fornecedor não perde um freguês cativo.

É importante destacar que a ficha vistada pelo consumidor ou mesmo a caderneta, são provas suficientes para a cobrança em juízo. Inclusive o consumidor que paga regularmente, deve exigir um recibo simples dos pagamentos para evitar cobranças em duplicidade.

E, mesmo que o consumidor com “conta” no estabelecimento esteja em débito, caso ele procure a loja para efetuar uma compra à vista, ou em cartão caso disponível, o comerciante não pode negar a venda, sob pena de infringir o Código de Defesa do Consumidor.

### **Contas no Comércio em Geral**

Também é comum encontrarmos papelarias, máquina de xerox, tinturaria que prestam serviço habitual a um consumidor ou até outra pequena empresa e que no fim do mês emitem uma nota fiscal e entregam para o consumidor pagar no banco.

O comerciante também pode emitir uma duplicata sobre a nota fiscal e enviar para o consumidor dar o seu aceite. A partir daí esta duplicata é descontada no banco e se o consumidor não pagar na data correta, o banco poderá levar a duplicata a protesto, negativar o cliente nos cadastros restritivos de crédito e promover a execução judicial do débito.

Como normalmente não há contrato, juros, multa e correção só serão devidos a partir do vencimento da duplicata ou do ajuizamento da ação de cobrança.

## **Contratos Educacionais**

Os contratos de ensino em escolas e faculdades particulares têm uma diferenciação dos demais contratos, pelo seu caráter social. Assim, não é legal a adoção de medidas como impedir o ingresso do aluno inadimplente, ou expor o aluno a qualquer cobrança pública, ou impedi-lo de realizar provas, ou reter sua documentação.

A situação única que a Justiça aceita como legal, é não renovar a matrícula do aluno que estiver inadimplente. E a inclusão em cadastros restritivos de crédito, dado o caráter especial do contrato educacional, também vem sendo objeto de questionamentos.

As multas tem que estar estipuladas no contrato, e neste particular estão submetidas ao Código de Defesa do Consumidor, não podendo ultrapassar 2% sobre cada parcela vencida. Juros e correção monetária também deverão estar descritos no contrato.

## **Seguros**

O contrato de seguro normalmente é feito mediante pagamento antecipado ou em parcelas. Desta forma, a interrupção no pagamento do seguro, ainda obriga a seguradora a cobrir a parte do contrato que já foi quitada.

Também é comum ocorrer da pessoa pagar mais da metade do contrato e eventualmente, uma parcela debitada em conta ser estornada por falta de fundos na

conta do cliente. Pois as seguradoras entendem que o contrato estaria automaticamente vencido.

Só que a Justiça entende que, se já houve pagamento de mais da metade do contrato, a empresa não pode fazer a rescisão do contrato e sim recorrer ao Judiciário para receber a parcela faltante.

E é importante destacar que a rescisão do contrato só poderá ocorrer, mediante prévia e escrita notificação feita ao segurado sobre a rescisão.

As multas por atraso são limitadas a 2% sobre cada parcela vencida, e os juros e correção monetária têm que estar estipulados no contrato.

### **Planos de Previdência Privada**

Um plano de previdência privada é uma poupança de recursos que você faz mensalmente, e que vai formar um fundo capaz de lhe gerar um benefício de aposentadoria alguns anos depois. Quanto mais você deposita, maior fica este fundo e maior é o valor do benefício que receberá.

Não há consequência na inadimplência de um plano deste tipo, que não seja a constituição de um menor fundo e conseqüentemente de um menor valor do benefício ao fim do prazo de contribuição.

O consumidor pode voltar a fazer aplicações no fundo a qualquer tempo e não paga juros ou multa pelos meses em que não fez a aplicação.



É interessante, entretanto, que aquele consumidor que deixa autorizado o débito em conta dos valores mensais do plano de previdência, comunique o banco para não fazê-lo nos meses em que não dispor de sobra de recursos, pois corre o risco do valor debitado entrar no limite do cheque especial, sobre o qual você então pagará juros.

### **Títulos de Capitalização**

Tal qual os Planos de Previdência, os títulos de capitalização são uma reserva forçada de dinheiro que o consumidor faz, para sacar em prazos de 24 a 60 meses, concorrendo a prêmios.

Não há consequência no não pagamento das parcelas mensais do título, a não ser o fato que você fará uma poupança menor para receber ao fim do plano. Já os sorteios de prêmios, conforme o contrato estabelecido, normalmente excluem os participantes que não estão contribuindo todos os meses ou então são calculados sobre o valor que está acumulado, não sendo afetados pela inadimplência.

Não há juros ou multa para o consumidor retomar os pagamentos.

### **Planos de Saúde**

Assim como os contratos educacionais, a saúde tem tratamento diferenciado pela Constituição Federal e pelas leis infraconstitucionais que regulam a matéria. Também o CDC – Código de Defesa do Consumidor protege esta relação.

Os contratos de Plano de Saúde têm renovação automática a partir do vencimento do prazo inicial de vigência, não cabendo a cobrança de taxas ou qualquer outro valor no ato da renovação. A vigência mínima de um contrato de plano de saúde é de um ano.

É proibido suspender ou rescindir o contrato de plano de saúde, mesmo que inadimplente o consumidor, enquanto estiver internado o titular do plano e sendo obrigada a empresa a prestar e garantir todas as coberturas e serviços oferecidos no contrato, sem qualquer restrição.

Para que um contrato seja suspenso ou rescindido, o consumidor deve estar em atraso por período superior a sessenta dias, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência.

O consumidor que colocar em dia as prestações em atraso terá o plano automaticamente reativado, não podendo se contar novas carências.

A Justiça também entende que mesmo inadimplente, se o consumidor já cumpriu parte substancial do contrato, por exemplo, 10 meses de 12 do contrato, a operadora não pode suspender ou rescindir o plano, devendo recorrer as vias judiciais para receber seu crédito e devendo manter a cobertura até o fim do prazo contratual.

### **Contratos de Crédito Consignado em Folha de Pagamento**

Este tipo de contrato é muito comum, especialmente entre os funcionários públicos, por ser rápido e fácil de contratar, uma vez que o banco tem garantido o recebimento através do desconto em folha de pagamento dos valores mensais das parcelas.

É de se salientar que o salário é impenhorável e indisponível, por força da legislação federal e dos princípios constitucionais. Assim, qualquer consumidor que necessite, pode suspender o débito das parcelas na folha de pagamento. Ao banco restará promover a cobrança judicial dos valores devidos.

Quando um banco nega a suspender o desconto em folha, o consumidor pode recorrer ao Judiciário e garantir este direito.

Frise-se que o consumidor não se livra da dívida, mas sim que ele tem a faculdade de suspender o desconto em folha. Os juros, a multa e o valor principal da dívida continuarão sendo devidos, podendo originar até uma execução contra o consumidor e sua negativação junto aos órgãos restritivos de crédito.

Também a Justiça tem garantido que o comprometimento máximo do consumidor com contratos de débito em folha, não podem ultrapassar 30% da renda decorrente de salário. Quem tem dívidas comprometendo mais do que este percentual pode questionar os débitos no Judiciário.

### **Contratos FIES – Fundo de Financiamento do Estudante do Ensino Superior**

O FIES é a salvação para aqueles brasileiros que não

conseguiram vaga na universidade pública e que mesmo assim não desistem do sonho de se diplomar no Ensino Superior, na esperança de conseguir melhorar sua colocação no mercado de trabalho e conseqüentemente sua renda.

Só que à distância entre o sonho e a realidade é grande, eis que nem todos os egressos das universidades conseguem colocação imediata no mercado de trabalho ou conseguem melhorar seu padrão de vida. Aí é que vem a dor de cabeça do FIES, pois 6 (seis) meses depois de receber o “canudo” a dívida começa a bater na sua porta.

E não há o que reclamar e nem a quem. O FIES normalmente é garantido por fiadores, que em geral são parentes do formando e que acabam sendo acionados judicialmente pelo débito. Os nomes também são negativados nos cadastros restritivos de crédito.

O prazo máximo de pagamento do FIES é de 2 vezes o tempo total de duração do curso de graduação, mais a carência de 6 (seis) meses. Supondo um curso de 5 anos, o prazo para pagamento será de 120 meses, contados a partir do 7º mês de formado.

Para quem está endividado com o FIES, a solução é buscar o prazo máximo de parcelamento possível junto à CEF – Caixa Econômica Federal que é quem gerencia os recursos. Caso não negocie as dívida, saiba que a execução não costuma demorar, em geral a CEF executa com menos de um ano de atraso.

## **Financiamento de Veículos**

Hoje milhões de brasileiro tem a chance de adquirir um veículo novo através das “facilidades” de financiamento que os bancos e financeiras oferecem. Fuja dos financiamentos longos, com mais de 48 meses, pois a partir deste prazo a manutenção do veículo encarece bastante, e o total de juros pagos também vai mais que dobrar o valor do veículo.

Quanto maior for a entrada, melhor e menor será a taxa de juros. Faça a opção do veículo de acordo com as suas necessidades. Para ir ao trabalho basta um modelo popular. Fuja das promoções do tipo “troca com troco”, pois o valor que a agência irá avaliar o seu carro nessa opção será sempre menor do que o valor de mercado. Tenha paciência e venda você mesmo o seu carro, antes de comprar o novo veículo.

Financiamento não tem mistério, quanto menos financiar, menos juros vai pagar. Não comprometa mais do que 10% de sua renda com a parcela do financiamento.

Em caso de inadimplência, o banco entrará com busca e apreensão do veículo, no qual o consumidor em débito só terá a opção de quitar o débito exigido ou perderá seu veículo e o que pagou. O veículo é vendido em leilão ou venda direta e o resultado revertido para o pagamento da dívida. Se a venda for efetuada por preço inferior ao da dívida, o consumidor poderá ser acionado pela diferença.

### **Consórcio**

Uma boa opção para quem tem disciplina e planejamento é utilizar-se do consórcio de veículos para

atingir seu sonho. Pelo sistema de consórcio, um grupo de pessoas se reúne e deste grupo todos os meses uma pessoa é contemplada por sorteio e uma é contemplada por lance.

Embora tenha sido aprovada em 2008 a Lei dos Consórcios, alguns assuntos ainda permanecerão resolvidos pelo Judiciário. Por exemplo, as administradoras têm mantido postura firme de só devolver o valor pago pelo consorciado desistente após a última assembleia do grupo ao qual pertencia.

Ocorre que tal procedimento contraria o Código de Defesa do Consumidor e a Justiça tem afastado a incidência destas cláusulas no contrato, determinando a devolução imediata, acrescida de juros e correção monetária, das parcelas pagas.

Se você desistiu de um consórcio, saiba que você pode recorrer inclusive nos Juizados Especiais para reaver os valores pagos imediatamente.

Para quem está em atraso, o contrato poderá estipular multa não superior a 2% do valor da parcela, além de juros e correção monetária. Também no contrato estarão estipuladas as causas para rescisão do contrato e com quantos dias de atraso o consorciado é excluído.

É importante lembrar que os consorciados em atraso com suas parcelas não participam da assembleia e dos sorteios mensais.

Já para quem já foi contemplado e se tornar inadimplente, a administradora do consórcio poderá fazer a execução judicial da dívida além de, se previsto

em contrato, retomar o bem objeto do consórcio como garantia do pagamento do débito.

### **Dívidas com Agiotas**

O empréstimo de dinheiro a juros é permitido no Código Civil a pessoas físicas, desde que o montante cobrado não exceda a 1% ao mês sem capitalização mensal. O percentual de juros que exceder 1% ao mês é considerado ilegal e pode caracterizar crime de usura.

Porém, a dívida com agiotas não será de todo anulada por cobrança dos juros abusivos. O Juiz, em verificando ser possível, anulará apenas a cláusula de juros, mas o mutuário ainda ficará obrigado a restituir o principal, mais juros ao limite máximo de 1% ao mês e correção monetária caso contratado.

Negócios simulados de compra e venda de imóveis ou veículos, feitos para acobertar um contrato de mútuo com juros extorsivos, pode ser anulado, pois fere o Código Civil. O devedor não deve aceitar pressões dos agiotas para pagar o que não deve, buscando sempre negociar dentro de suas possibilidades.

É preciso guardar os comprovantes do dinheiro que recebeu e das parcelas que pagou ou está pagando, para provar quais são os juros exigidos.

Destaque-se também que associações não podem emprestar dinheiro a juros diretamente aos associados, pois não são instituições financeiras. Só podem fazê-lo, mediante intervenção de um banco autorizado pelo BACEN.

## **COBRANÇA DE DÍVIDAS**

Dever não é nenhum crime, mas há conseqüências cíveis de não se pagar uma dívida, e o fornecedor tem que respeitar as regras legais para cobrar estas dívidas.

Como vimos acima, há vários procedimentos que as empresas devem adotar antes de suspender ou rescindir um contrato.

Se o fornecedor descumpre algumas destas disposições que figuram em leis e resoluções das agências reguladoras, o consumidor terá direito a indenizações de ordem material (prejuízos) e de ordem moral (abalo emocional, constrangimento público, etc).

A cobrança também não pode ser feita por meios violentos, expondo o consumidor ao ridículo, nem ser feita no local de trabalho da pessoa ou mediante recados ameaçadores deixado com colegas de trabalho, parentes ou empregados.

## **NEGATIVAÇÃO NO SPC, SERASA, CADIN e outros**

Os Cadastros restritivos de crédito são meios coercitivos de obrigar os consumidores a pagar seus débitos, eis que os débitos não pagos são publicados em uma lista que todos os comerciantes têm acesso.

O IBEDEC entende que não há outro proveito ao comerciante, eis que a negativação nos cadastros restritivos de crédito não garantem o recebimento da



dívida. Entretanto, o CDC – Código de Defesa do Consumidor permite a sua existência.

Só que para um consumidor ter seu nome inserido nestes cadastros, ele precisa ser previamente notificado, por escrito e com comprovação de entrega. A antecedência tem que ser de 10 (dez) dias no mínimo.

Se a dívida apontada não corresponder a uma dívida real do consumidor ou se a negativação for feita sem prévia comunicação, o fornecedor e a empresa gestora do banco de dados responderão judicialmente pelos prejuízos causados ao consumidor.

Por outro lado, a responsabilidade por excluir o consumidor dos cadastros restritivos é de quem fez a inserção. Se a dívida for quitada, o fornecedor deverá dar baixa em até 24 horas, na negativação. Não cumprida esta obrigação, o fornecedor também estará sujeito a indenizar o consumidor.

A anotação do débito nos cadastros restritivos de crédito, só poderá ser mantida por 5 (cinco) anos, findo os quais ela deve ser baixada. Isto não significa necessariamente que a dívida está apagada, mas que a negativação ficará sem efeito.

## **COBRANÇA DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS**

O advogado é o profissional habilitado a defender os interesses das pessoas em Juízo. Entretanto, fora do Judiciário sua intervenção na solução de conflitos é facultativa.

Assim, disposições contratuais comuns em contratos de aluguel ou de prestação de serviço que estabelecem a obrigatoriedade de pagar além das multas e juros pelo atraso, o montante de 10 a 20% a título de honorários advocatícios para o credor, são ilegais.

É que os credores se locupletam destes valores e não os repassam aos advogados, usando uma cláusula contratual que é nula para cobranças administrativas.

Se não há intervenção do advogado no caso, a cobrança é ilícita. Só quando há a atuação efetiva do advogado é que esta cobrança pode ser justificada.

Caso seja compelido a pagar estes valores, exija Nota Fiscal do advogado, e caso não seja fornecida, questione judicialmente a cobrança feita e solicite a devolução dos valores pagos.

## **PLANEJAMENTO PARA SE LIVRAR DAS DÍVIDAS**

A palavra-chave para começar a resolver o problema das dívidas é **planejamento**. O consumidor tem que colocar num papel, todas as suas dívidas, bem como desde quanto estão em atraso e quais os juros cobrados em cada uma delas.

De acordo com sua renda mensal, o consumidor vai ter que separar um valor para quitar estas dívidas, começando pelas dívidas de cartão de crédito que são sempre as que têm maiores taxas de juros.

O consumidor também pode optar por procurar o gerente de seu banco e tomar um empréstimo do tipo CDC, que normalmente tem juros mais baratos, para então usar o crédito para quitar as dívidas de cartão e cheque especial que tem juros mais caros.

Também terá o consumidor que mudar seus hábitos, procurando consumir o essencial e cortando pelo menos temporariamente o supérfluo ou o não essencial. Isto inclui deixar para depois aquela roupa em promoção, aquele sapato “maravilhoso”, ou aguardar os lançamentos do cinema em DVD. Vale também substituir o jantar em restaurantes, pela comida caseira. É uma situação temporária e o sacrifício vai trazer a tranquilidade na hora de pagar as contas.

## **PORTABILIDADE DE DÍVIDAS, O QUE É ISTO E COMO PODE ME AJUDAR?**

Uma maneira de resolver os problemas com dívidas é tentando pagar primeiro as dívidas com juros mais altos (cartões, cheque especial) e depois as que cobrem juros mais baratos (CDC, financiamento de veículo, FIES, SFH).

Para isto, uma importante ferramenta disponível no mercado para os consumidores é a portabilidade das dívidas, isto é, o direito de trocar de banco para pagamento da dívida. Na prática, um banco paga a sua dívida no outro banco e lhe cobra juros mais baratos.

É uma medida assegurada pelo BACEN, dos quais os bancos não podem se furtar a cumprir. Também é ilegal que o banco que está tendo a dívida quitada, cobre

qualquer taxa adicional para fazer esta quitação e também é obrigatório que ele dê desconto sobre os juros futuros da dívida.

Com a concorrência, existem muitos bancos praticando esta compra de dívidas, até porque com isto eles atraem clientes para seus demais produtos.

## **COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

Existem hoje no mercado diversas cooperativas de crédito, cujas taxas de juros são muito menores que as cobradas pelos bancos privados.

Em geral para ser um associado, a pessoa precisa preencher um cadastro, adquirir um valor mínimo de cotas da cooperativa, para então ter acesso a crédito.

Como cooperado você poderá além de obter empréstimos mais baratos, receber dividendos ao final de cada ano, decorrentes do sucesso da sua cooperativa, caso ela seja bem administrada.

Existem hoje cooperativas de crédito abertas e cooperativas específicas para financiamento habitacional e outras segmentadas por profissão ou ocupação. Procure se informar no site da Organização das Cooperativas do Brasil – [www.ocb.coop.br](http://www.ocb.coop.br) e saiba mais sobre o cooperativismo.

## **SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR E DIREITO A REVISÃO DOS CONTRATOS**

Hoje encontramos muitas pessoas que tem dívidas de cartão, cheque especial, CDC e empréstimos consignados, tudo junto a um mesmo banco, normalmente do qual ele é cliente. Encontramos diversos casos que esta situação compromete até a totalidade dos rendimentos da pessoa, normalmente servidor público.

Pois a Justiça tem entendido que o banco é também responsável pelos valores que disponibiliza ao cliente e se tem prévio conhecimento de que a renda do cliente é insuficiente para quitação dos empréstimos que está concedendo, então seu direito a cobrar as dívidas judicialmente ou exigir o pagamento de parcelas em atraso será mitigado pelo Judiciário, isto é, o Juiz vai entender que o banco contribuiu para a situação de endividamento excessivo do cliente e que por isto deverá submeter-se a um parcelamento ou uma renegociação dos débitos.

Também uma situação de inadimplência decorrente de desemprego temporário ou de diminuição de renda, é motivo justificável para produzir uma revisão contratual e a readequação da dívida ao rendimento da pessoa. É uma garantia assegurada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Então hoje, tanto quem toma empréstimo tem responsabilidade pelo débito, como quem também está concedendo aquele empréstimo tem a obrigação de não conduzir o cliente a uma situação de superendividamento.

## **PAGAMENTO PARCELADO DE DÍVIDA EM**

## **EXECUÇÃO JUDICIAL**

Muitas pessoas nos procuram para saber se é possível obrigar o fornecedor a receber uma dívida de forma parcelada. Em princípio, não há lei que determine ser o fornecedor obrigado a receber seu crédito de forma parcelada.

Entretanto, existe uma exceção a esta regra, prevista no Código de Processo Civil, onde o devedor obtém uma “moratória” para o pagamento de sua dívida. Uma vez citado em uma execução de título, o devedor pode optar por pagar sua dívida parcelando-a em 30% à vista e o restante em até 6 parcelas mensais.

Não é nenhum favor do Juiz e sim uma garantia legal que o devedor que não pretende questionar a dívida por se valer. Sabendo disto, muitos comerciantes também podem abrir mão de entrar com processos judiciais e parcelar seus débitos junto aos seus devedores, pois se recorrerem a Justiça o parcelamento será obrigatório.

## **GRATUIDADE DE CUSTAS, INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA E ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA.**

O consumidor endividado, uma vez submetido a processo de cobrança judicial, pode solicitar gratuidade de custas, inversão do ônus da prova e assistência judiciária, direitos garantidos pela Constituição Federal e por leis federais.

A Gratuidade de Custas exige que o consumidor se declare sem condições de arcar com as custas do processo, sem prejuízo do sustento próprio e de sua

família. Para isto o próprio advogado ou defensor pode solicitar tal benefício na ação e se o juiz exigir ou o credor contestar, o consumidor terá que provar seu rendimento e suas despesas, além da impossibilidade de pagar as custas. Caso faça o pedido de má-fé, o Juiz pode condena-lo em multa.

Já a Assistência Judiciária exige que o consumidor seja pobre, não possuindo bens ou possuindo bens de pequeno valor, quando então poderá fazer uso da Defensoria Pública Estadual, Federal ou do Distrito Federal. O fato de ser defendido por um Defensor Público não altera em nada suas chances de sucesso, eis que tais profissionais são Advogados Públicos, treinados, preparados e equipados para atender a população carente com o mesmo cuidado e responsabilidade que um advogado particular.

Por fim a inversão do ônus da prova é uma ferramenta processual que o consumidor pode usar para que o fornecedor seja compelido a provar que não agiu de forma ilegal em determinado procedimento ou que não calculou erroneamente uma dívida. Para isto o consumidor pode se declarar hipossuficiente técnico ou financeiramente.

## **“FALÊNCIA” DO CONSUMIDOR**

Enquanto a Empresa pode ir à Falência, ou seja, quebrar, a pessoa física natural pode ficar insolvente.

A insolvência civil é o estado em que uma pessoa tem dívidas superiores ao seu patrimônio. Esta descrita no artigo 955 do Código Civil/02.

Então quando uma pessoa tem tantas dívidas que não conseguirá quita-las, uma alternativa é ir a juízo e solicitar a declaração de insolvência.

Com isto todas as suas dívidas se vencerão antecipadamente; todos os seus bens presentes e adquiridos no curso do processo serão vendidos; e, o produto da venda dos bens será dividido entre os credores. Extintos os bens, o consumidor será declarado insolvente.

Também poderá o consumidor insolvente, propor um pagamento parcelado aos seus credores, o que será submetido à análise do Juiz quanto à viabilidade.

Passados cinco anos da declaração de insolvência, sem que o devedor pague o saldo remanescente das dívidas, elas serão consideradas extintas e o consumidor poderá praticar novamente todos os atos da vida civil, com suas dívidas e seu passado zerado.

Não é um processo simples e nem rápido, mas é uma solução radical que o devedor pode adotar para zerar suas dívidas e começar de novo. As conseqüências são sérias, pois que entre o pedido de insolvência e sua declaração, mais o prazo de 5 (cinco) anos para extinção das dívidas, o consumidor poderá ficar até 10 (dez) anos sem ter acesso a serviços bancários, cartão de crédito ou cheque especial. Também não vai poder comprar bens móveis ou imóveis em seu nome, sob o risco dos credores pedirem a venda e divisão destes bens.



## **PRESCRIÇÃO**

Pelo Código de Defesa do Consumidor, o prazo para pleitear reparações de danos em relações de consumo, é de 5 (cinco) anos.

Os demais prazos de prescrição são regulados pelo Novo Código Civil, em vigor desde janeiro de 2003, quais sejam:

- ➔ Ações contra seguradoras prescrevem em um ano;
- ➔ Dívidas com hotéis e restaurantes prescrevem em um ano;
- ➔ Dívidas líquidas constantes de contratos públicos ou particulares prescrevem em cinco anos;
- ➔ Juros, Multas e Demais Encargos decorrentes de atraso no pagamento prescrevem em três anos;
- ➔ Dívidas como Advogados prescrevem em cinco anos;
- ➔ Demais dívidas de consumidor prescrevem em dez anos;

O efeito da prescrição é a quitação da dívida e a liberação do devedor. Ou seja, se o credor não exercer o seu direito de cobrar nos prazos previstos em lei, o devedor fica liberado de pagar a dívida.

É importante salientar que existem outros prazos de prescrição das dívidas e existem causas que interrompem ou suspendem a prescrição, situações estas

que deverão ser analisadas caso a caso.

## **COMO ME DEFENDER DE ABUSOS E PROBLEMAS MINHAS DÍVIDAS?**

Existem duas formas de defender-se de abusos e problemas: de forma individual e de forma coletiva.

Na forma individual, cada consumidor que tenha um problema pode acionar a empresa para resolver. Primeiro recomenda-se uma tentativa de acordo, depois uma notificação extrajudicial e, não havendo sucesso, uma interposição de ação no Judiciário.

É importante que o consumidor não fique aguardando o vencimento dos contratos sem ter uma atitude ativa de renegociar ou parcelar os débitos ou mesmo questionar judicialmente eventuais abusos. Se o consumidor busca judicialmente pagar a dívida dentro de suas possibilidades financeiras, por exemplo, oferecendo 30% de seus rendimentos para quitar dívidas, ele evita problemas com execuções contra ele e também sensibiliza o judiciário que não é um mal pagador, apenas que está vivendo uma situação de desequilíbrio entre seus rendimentos e suas contas.

Na forma coletiva, um grupo de consumidores de uma mesma empresa entram na Justiça representados pelo IBEDEC, por exemplo, para buscar a nulidade de uma cláusula comum aos contratos de financiamento, como é o caso da ilegalidade da Tarifa de Liquidação Antecipada de financiamento. É a forma de defesa mais adequada, valendo aqui o princípio de que a união faz a força, ficando a briga mais barata, pois o custo é

dividido entre os associados e a argumentação mais convincente, porque será um erro geral.

## **ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO DISTRITO FEDERAL:**

Dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor lesado pode recorrer aos seguintes órgãos:

**1-) Procon** – entidade mantida pelo Governo do Distrito Federal, atende pelo no telefone 1512, pelo site [www.procon.df.gov.br](http://www.procon.df.gov.br) ou no Venâncio 2000, Bloco B-60, Sala 240, em Brasília (DF).

O PROCON tem poderes para aplicação de multas aos fornecedores que praticam abusos contra os consumidores e ainda tenta a conciliação entre consumidores e fornecedores.

**2-) Ministério Público do Distrito Federal – PRODECON**, é órgão público de tutela dos interesses dos consumidores que integra o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, atende pelo telefone 3343-9851 ou pelo site [www.mpdf.gov.br](http://www.mpdf.gov.br)

O PRODECON tem poder para instauração de inquéritos civis, a fim de apurar práticas abusivas contras os consumidores, além de ser o órgão competente para processar criminalmente os fornecedores infratores e ainda pode representar a coletividade de consumidores em Ações Cíveis Públicas.

**3-) Os Juizados Especiais Cíveis**, são órgãos do Poder Judiciário do Distrito Federal, e tem atendimento no Guará, Núcleo Bandeirante, Gama e no Plano Piloto. Mais informações pelo telefone 3343-7103 ou pelo site [www.tjdft.gov.br](http://www.tjdft.gov.br)

Os Juizados têm o poder de conciliar e julgar os problemas que lhe são submetidos, através de juízes leigos e de juízes togados. São destinados a atender causas de valor não superior a 40 salários mínimos. Nos Juizados as pessoas que tiverem problemas de até 20 salários mínimos podem reclamar sozinhos sem assistência de um advogado.

**4-) IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo** – entidade privada, mantida pelos seus associados, atende pelos telefones 3345-6739 e 3345-2492, pelo site [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br) ou na CLS 414, Bloco C, Loja 27, Asa Sul, em Brasília (DF).

O IBEDEC não tem poder de multar empresas, porém pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos e para fazer valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.

Basicamente, o objetivo do IBEDEC é reunir cientistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral com referência às relações de consumo e todos os seus desdobramentos, visando a difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

O IBEDEC também tem por objetivo lutar junto aos três Poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo,

Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Legislação Específica, sejam respeitados.

Tem por objetivo maior, lutar por um país mais justo.

O IBEDEC ainda atua no campo político, visando a sensibilizar os governantes e os legisladores quanto aos problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para estes problemas. Apresentamos constantemente sugestões legislativas que visem benefícios e respeito aos direitos do consumidor.

Dispõe o IBEDEC de um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica que são conveniados para prestar serviços aos consumidores, evitando que pessoas entrem com ação errada na justiça e muitas vezes acabe sendo prejudicado.

Quem procura o IBEDEC recebe todas as informações referentes às relações de consumo gratuitamente e só se filia a partir do momento que for utilizar algum serviço, do próprio IBEDEC ou de seus conveniados.

O IBEDEC faz um amplo trabalho de informação da comunidade mediante a participação em entrevistas e debates no rádio, televisão e jornais visando a disseminar os meios de defesa a todos os consumidores.

Conheça mais a respeito do IBEDEC, tenha acesso a toda legislação do consumidor e consulte as notícias jurídicas mais recentes, entrando em nosso site na internet [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br)

**Procure-nos! Conhecer seus direitos é a base para defender-se dos abusos!**

Disque-Consumidor (61) 3345-2492

Home page: [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br)

E-mail: [consumidor@ibedec.org.br](mailto:consumidor@ibedec.org.br)  
[ibedec@ibedec.org.br](mailto:ibedec@ibedec.org.br)

Autor: **Rodrigo Daniel dos Santos – Consultor Jurídico do IBEDEC**

E. mail: [rodrigo@ibedec.org.br](mailto:rodrigo@ibedec.org.br)

## MODELOS

### 1- Proposta de Renegociação de Débitos

Ilustríssimo Senhor Gerente do Banco X – Agência 1020

#### **Ref.: Proposta de Renegociação de Débitos**

Sou correntista deste banco há 10 (dez) anos, com quem sempre procurei manter todos os contratos de cheque especial, cartão de crédito, seguros, título de capitalização e serviços de conta corrente, em uma relação proveitosa para ambas às partes.

Nos últimos anos, necessitei de acesso a linhas de crédito que hoje estão comprometendo mais do que 70% de meus rendimentos líquidos, conforme extrato das dívidas anexo e também cópia do meu hollerit.

Proponho uma renegociação dos débitos, com a somatória de todos em uma única dívida, que seria objeto de um contrato do tipo CDC, no qual me comprometo a pagar 30% de minha renda líquida todos os meses para sua amortização até final quitação.

Informo que não possuo outros bens disponíveis e que a proposta é o máximo que posso comprometer dentro de minha realidade financeira.

Certo de sua compreensão e do atendimento de meus pleitos subscrevo mui respeitosamente.

Ademar de Campos  
CPF 000.000.000-00  
End: Rua A, nº 1 – Centro – Cidade (SP)  
CEP 00.000-000 – Telefone: (99) 0000-0000

## **2- Solicitação de Documentos**

Ilustríssimo Senhor Gerente do Banco X – Agência  
1020

**Ref.: Pedido de Documentos**

Sou correntista e gostaria de ter acesso aos contratos firmados e em vigor com esta instituição financeira.

Gostaria também de solicitar os extratos atualizados das dívidas, bem como o percentual de desconto para liquidação antecipada.

Solicito o atendimento deste pedido no prazo de 15 (quinze) dias.

Certo de sua compreensão e do atendimento de meus pleitos subscrevo mui respeitosamente.

Ademar de Campos  
CPF 000.000.000-00  
End: Rua A, nº 1 – Centro – Cidade (SP)  
CEP 00.000-000 – Telefone: (99) 0000-0000

### **3- Solicitação de Proposta de Acordo**



Ilustríssimo Senhor Gerente do Banco X – Agência  
1020

**Ref.: Proposta de Acordo em Ação Judicial**

Sou correntista desta agência e banco e devido à impossibilidade de composição amigável quanto aos meus débitos, fui compelido a movimentar ação revisional de contrato junto a 0 Vara Cível da Comarca da Cidade, processo nº 0000000-0.

Visando solucionar o caso e encerrar o processo, venho pedir que seja analisada uma proposta de acordo, com um desconto sobre multa e juros, onde eu possa pagar R\$ 300,00 por mês até saldar o débito.

Informo que minha renda atual é de R\$ 1.200,00, conforme holerite anexo, e o valor proposto é o máximo possível dentro de minha realidade financeira, eis que tenho esposa e filhos.

Certo de sua compreensão e do atendimento de meus pleitos subscrevo mui respeitosamente.

Ademar de Campos  
CPF 000.000.000-00  
End: Rua A, nº 1 – Centro – Cidade (SP)  
CEP 00.000-000 – Telefone: (99) 0000-0000