CARTILHA DO CONSUMIDOR

Seus Direitos na Relação com Instituições Financeiras

Dr. Adilson José Chacon
Advocacia Especializada em Direito Bancário
OAB/SP 289.240 | OAB/DF 75.659

> *Material informativo de caráter educativo, elaborado com base no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e na legislação bancária vigente. Não substitui a consulta e a orientação jurídica individualizada de um advogado.*

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Quem é o Consumidor Bancário?
3. Princípios Fundamentais do CDC
4. Seus Direitos Básicos como Consumidor
5. O que é Considerado Prática Abusiva
6. Tarifas e Serviços Bancários
7. Juros Abusivos e Revisão de Contratos
8. Negativação Indevida
9. Fraudes Bancárias: PIX, Boleto Falso e Outras
10. Busca e Apreensão de Veículos
11. Revisão de Contas e Prestação de Contas
12. Como Agir e Quais Documentos Guardar
13. Fale Conosco

---

1. Apresentação

A **Cartilha do Consumidor** é um material gratuito elaborado pelo escritório do **Dr. Adilson José Chacon**, advogado com mais de 20 anos de atuação na defesa de consumidores contra práticas abusivas de bancos e instituições financeiras.

Nosso objetivo é informar você sobre os seus **direitos na relação com bancos**, para que possa identificar cobranças indevidas, contratos abusivos e situações que geram direito à **restituição de valores** pagos sem justa causa.

Todo o conteúdo desta cartilha tem como base legal o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** — Lei nº 8.078/1990 — e a legislação bancária correlata, como a Resolução CMN nº 4.880/2020 e normas do Banco Central do Brasil.

---

2. Quem é o Consumidor Bancário?

Todo cliente de instituição financeira — correntista, poupador, tomador de empréstimo, financiamento ou cartão de crédito — é considerado **consumidor** para fins de aplicação do CDC, inclusive:

- Pessoas físicas que contratam qualquer produto ou serviço bancário;
- Microempresas e empresas de pequeno porte, quando utilizam serviços como destinatárias finais.

> **Base legal:** art. 2º do CDC — *"Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."*

Já o banco ou a financeira é o **fornecedor**, conforme o art. 3º do CDC. Isso significa que a relação entre você e seu banco é, sim, uma **relação de consumo**, protegida por lei.

---

3. Princípios Fundamentais do CDC

O CDC estabelece princípios que regem todas as relações de consumo, incluindo as bancárias:

3.1. Princípio da Vulnerabilidade

O consumidor é reconhecido como a **parte mais fraca** da relação, por isso merece proteção legal especial.

> **Base legal:** art. 4º, I, do CDC.

3.2. Princípio da Boa-Fé Objetiva

As partes devem agir com **lealdade, transparência e honestidade** durante toda a negociação e execução do contrato.

> **Base legal:** art. 4º, III, do CDC.

3.3. Princípio da Transparência

O fornecedor tem o **dever de informar claramente** todas as condições do serviço ou produto, incluindo taxas, tarifas, juros e encargos.

> **Base legal:** arts. 4º, caput, 6º, III, e 31 do CDC.

3.4. Princípio da Equidade Contratual

As cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em **desvantagem exagerada** são consideradas abusivas e podem ser anuladas.

> **Base legal:** arts. 6º, V, e 51, IV, do CDC.

---

4. Seus Direitos Básicos como Consumidor

Conforme o **art. 6º do CDC**, todo consumidor tem, entre outros, os seguintes direitos:

Direito	Explicação
Informação adequada e clara	Conhecer todos os valores, taxas e condições antes de contratar.
Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva	O banco não pode usar propaganda que engane ou constranja o consumidor.
Modificação de cláusulas abusivas	Cláusulas que ferem o equilíbrio do contrato podem ser revistas.
Prevenção e reparação de danos	Você tem direito a ser indenizado por danos materiais e morais causados pelo banco.
Acesso à justiça e aos órgãos de defesa	Você pode buscar o Poder Judiciário e os órgãos de proteção (Procon, Banco Central, etc.).

---

5. O que é Considerado Prática Abusiva

O **art. 39 do CDC** lista condutas vedadas ao fornecedor. No ramo bancário, destacam-se:

- **Venda casada** (ex.: condicionar a liberação de crédito à contratação de seguro ou título de capitalização);
- **Exigir vantagem manifestamente excessiva**;
- **Cobranças irregulares ou ilegais**;
- **Recusar atendimento sem justa causa**;
- **Pressionar o consumidor com assédio ou constrangimento**.

> **Base legal:** art. 39, I, V, IV, IX, do CDC.

---

6. Tarifas e Serviços Bancários

6.1. O que pode ser cobrado

Bancos podem cobrar **tarifas** apenas por serviços que tenham sido **previamente contratados e claramente informados**, conforme a regulamentação do Banco Central.

6.2. O que NÃO pode ser cobrado

É **proibida** a cobrança de tarifas por serviços como:

- Abertura e manutenção de conta sem contratação específica;
- Fornecimento de cartão sem autorização;
- Envio de cartão não solicitado;
- Seguros e títulos de capitalização **embutidos** sem consentimento;
- Tarifas por serviços não utilizados.

> **Base legal:** Resolução CMN nº 4.880/2020, art. 39 e 51 do CDC.

Atenção: cobranças indevidas geram o direito à **restituição em dobro**, salvo engano justificável, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC.

---

7. Juros Abusivos e Revisão de Contratos

7.1. O que é juro abusivo

São considerados abusivos os juros **muito acima da média de mercado** para a mesma modalidade de crédito, ou que desrespeitem a razoabilidade e a boa-fé.

7.2. Direito à revisão

O consumidor pode pedir **judicialmente a revisão** de contratos bancários quando houver:

- Juros abusivos;
- Capitalização de juros sem previsão legal;
- Comissão de permanência e multas excessivas;

- Encargos não contratados.

> **Base legal:** arts. 6º, V, e 51, IV, do CDC.

Resultado possível: redução do saldo devedor e **restituição dos valores pagos em excesso**.

---

8. Negativação Indevida

A inscrição do nome em cadastros de inadimplentes (SPC, Serasa) só pode ocorrer se a dívida for **legítima e comunicada previamente**.

8.1. O que pode gerar indenização

- Negativação por dívida que você **não contraiu**;
- Manutenção do nome negativado **após o prazo legal** (5 anos);
- Falta de **notificação prévia** do consumidor.

> **Base legal:** arts. 43 e 43, § 1º, do CDC.

Nesses casos, é possível pleitear a **exclusão imediata do registro** e **indenização por danos morais**.

---

9. Fraudes Bancárias: PIX, Boleto Falso e Outras

Nos últimos anos, cresceram os golpes contra consumidores. O CDC e a jurisprudência reconhecem que bancos têm **dever de segurança** e **responsabilidade objetiva** por falhas no serviço.

9.1. Principais fraudes

- **Golpe do PIX** — transferência sob indução a erro;
- **Falso boleto** — cobrança com dados adulterados;
- **Clonagem de cartão**;
- **Phishing** — golpes que capturam senhas e dados pessoais.

9.2. Responsabilidade do banco

Se o banco **falhar na segurança** ou permitir transação atípica do perfil do cliente, pode ser responsabilizado a **restituir valores** e indenizar danos morais.

> **Base legal:** art. 14 do CDC (responsabilidade do fornecedor de serviços).

---

10. Busca e Apreensão de Veículos

Em contratos de financiamento com alienação fiduciária, o banco pode pedir a busca e apreensão do bem em caso de inadimplência.

10.1. Suas defesas

- **Notificação prévia** do devedor, com a constituição em mora (art. 2º, § 2º, do Decreto-Lei 911/69);
- **Revisão do contrato**, quando há cobranças abusivas;
- **Purgação da mora**: pagamento das parcelas em atraso e despesas, conforme a lei;
- **Impugnação de valores cobrados** — taxa de juros, multas e encargos ilegais podem reduzir o débito.

> **Base legal:** Decreto-Lei nº 911/69; arts. 6º e 51 do CDC.

---

11. Revisão de Contas e Prestação de Contas

Você tem o direito de **auditar e revisar a sua conta bancária** nos últimos 10 anos, especialmente em contratos de longa duração.

11.1. O que pode ser identificado

- Lançamentos indevidos ou duplicados;
- Tarifas não contratadas;
- Seguros e convênios **embutidos**;
- Débitos não reconhecidos;

- Cobranças após quitação.

11.2. Ação de Prestação de Contas

A legislação garante ao cliente o direito de **exigir que o banco preste contas** de forma clara e detalhada, com base nos registros contábeis.

> **Base legal:** arts. 6º, III, e 35 do CDC; art. 550 do Código de Processo Civil.

---

12. Como Agir e Quais Documentos Guardar

12.1. Documentos essenciais

Guarde sempre, por pelo menos **10 anos**:

- Extratos de conta corrente e poupança;
- Contratos de empréstimo, financiamento e cartão de crédito;
- Comprovantes de pagamento e transferências;
- Faturas e boletos;
- Registros de atendimento (protocolos, e-mails, mensagens);
- Notificações de negativação.

12.2. Passos recomendados ao identificar irregularidade

1. **Registre a ocorrência** no banco e anote o protocolo;
2. **Solicite justificativa por escrito** da cobrança;
3. **Procure um advogado especializado** para avaliar o caso;
4. **Não assine novos contratos** ou acordos sem orientação jurídica.

---

13. Fale Conosco

Se você identificou qualquer irregularidade em seus contratos bancários, nossa equipe pode ajudar.

Canal	Dados
WhatsApp	(17) 99701-8189
E-mail	chacon.advogados@gmail.com
Endereço	Av. Pres. Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº 5.000 — Torre Comercial 1, Conjunto 512 — Iguatemi — São José do Rio Preto/SP — CEP 15093-340
OAB	OAB/SP 289.240
Atendimento	Segunda a Sexta, das 8h às 18h

> **Aviso:** Esta cartilha tem finalidade exclusivamente informativa e educacional. Cada caso possui particularidades que exigem análise individual. Procure sempre um advogado de sua confiança.

© 2026 Dr. Adilson José Chacon — Advocacia em Direito Bancário. Todos os direitos reservados.