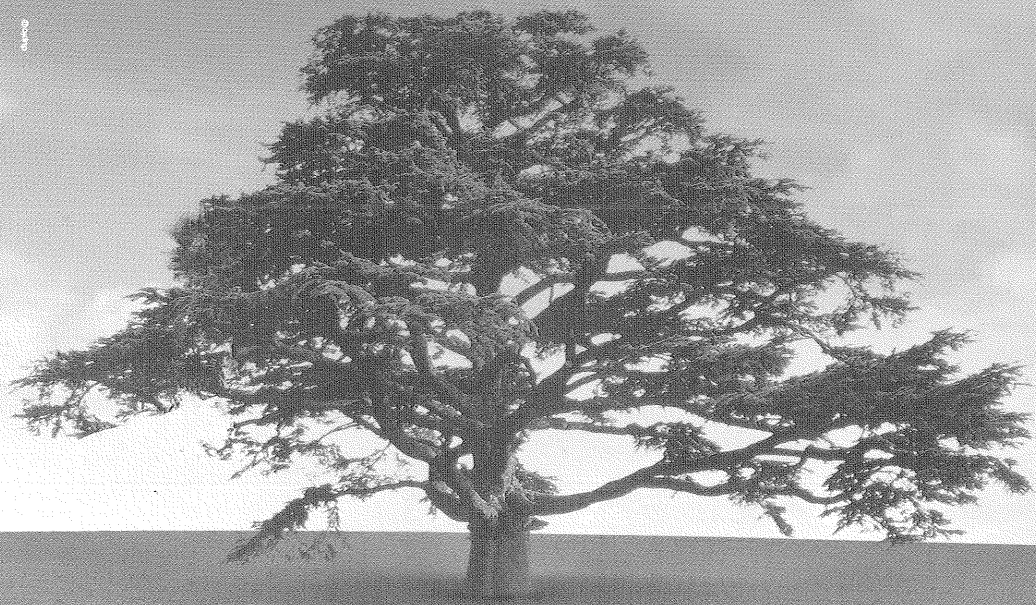


Acreditar é dar crédito para seus projetos.



Oferecer crédito é acreditar nos projetos das pessoas.

Essa é a proposta de atuação da Companhia Província de Crédito Imobiliário.

Uma proposta que se concretizou ao longo de mais de 36 anos, através da especialização e envolvimento total com o negócio de cada cliente.

O alto nível de conhecimento técnico e de mercado, focado em operações com ativos imobiliários, gera possibilidades, oportunidades e soluções especiais para cada perfil de investimento.

Dessa forma, a Companhia Província acredita ser muito mais fácil, seguro e ágil oferecer novos caminhos para os seus negócios.

Acredite em seus projetos. A Companhia Província acredita em você.

Sede:

Porto Alegre - RS - Rua Sete de Setembro, 601 - (51) 3216.8700

Escritórios de representação:

Florianópolis - SC - Rua Felipe Schmidt, 649/sala 906 - (48) 3225.6609

Curitiba - PR - Al. Dr. Carlos de Carvalho, 555/sala 26 - (41) 3360.8484

www.ciaprovincia.com.br



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Seccional do Rio Grande do Sul

Gestão 2007 / 2009

TRANSPARENTE E PARTICIPATIVA

Cartilha dos Direitos e Deveres do Cliente Bancário

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - OAB/RS
Seccional do Rio Grande do Sul

CARTILHA DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE BANCÁRIO

*Contempla ainda a lista de entidades
que prestam assistência à cidadania.*



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Seccional do Rio Grande do Sul
Gestão 2007 / 2009
TRANSPARENTE E PARTICIPATIVA

Comissão Especial de Direito Bancário

Porto Alegre - RS

2008

OAB/RS - Ordem dos Advogados do Brasil - Conselho Seccional do Rio Grande do Sul

Diretoria - Triênio 2007/2009

Presidente

Claudio Pacheco Prates Lamachia

Vice-Presidente

Jorge Fernando Estevão Maciel

Secretária-Geral

Sulamita Terezinha Santos Cabral

Secretária-Geral Adjunta

Maria Helena Camargo Dornelles

Tesoureiro

Luiz Henrique Cabanellos Schuh

APRESENTAÇÃO

Fruto de minucioso trabalho desenvolvido pela Comissão Especial de Direito Bancário da OAB/RS, esta Cartilha busca orientar o cidadão na complexa relação que mantém com o Sistema Financeiro Nacional e a legislação que o regula.

A equipe coordenada pelo eminente colega Luiz Augusto Beck da Silva se esmerou para, de forma sintética e objetiva, trazer luzes aos assuntos que mais interferem no dia-a-dia do consumidor: seus direitos, muitas vezes ignorados, e seus deveres, apoiados na indispensável legalidade das ações contratuais que sustentam a relação com os bancos.

Este trabalho é mais uma contribuição da OAB/RS para o aprimoramento da cidadania.

Claudio Pacheco Prates Lamachia

Presidente da OAB/RS

Comissão Especial de Direito Bancário - CDB

Presidente

Luiz Augusto Beck da Silva

Vice-Presidente

Yuri Restano Machado

Membros

Alfredo Benito Cechet

Armando José Farah

Arnaldo Rizzardo

Carla Lopes dos Santos

Celso Lopes Seus

Jorge Alcibiades Perrone de Oliveira

Margit Petry dos Santos

Paulo Hermeto Orcy Torre

Sady Dornelles Pires

Competência

I - Assessorar a Direção e o Conselho no encaminhamento de matérias relativas ao Direito Bancário.

II - Elaborar, a pedido, pareceres e pesquisas de interesses da OAB/RS.

III - Promover cursos, seminários, congressos e/ou conferências com a coordenação da Escola Superior de Advocacia que estimulem a discussão e a defesa dos temas correlatos à comissão.

IV - Estabelecer o intercâmbio com outras seções, subseções e instituições similares ou afins.

V - Cooperar, orientar e informar aos advogados, através de debates, sobre questões referentes ao Direito Bancário.

Colaboraram nesta edição

Elaboração: *Alfredo Benito Cechet, Armando José Farah, Arnaldo Rizzardo, Celso Lopes Seus, Jorge Alcibiades Perrone de Oliveira, Paulo Hermeto Orcy Torre e Sady Dornelles Pires*

Coordenação: *Luiz Augusto Beck da Silva*

Secretaria: *Karla de Moraes Soares*

Revisão: *Magda Collin*

Projeto Gráfico e Diagramação: *Eska Design*

Impressão: *Gráfica Nova Prova*

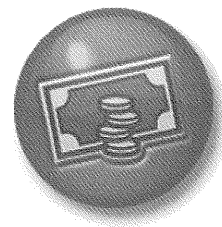
INTRODUÇÃO

Esta cartilha tem como objetivo reunir e divulgar uma série de direitos e deveres do cliente bancário brasileiro, conscientizando, despertando e estimulando o exercício da cidadania e dos direitos individuais, a par dos coletivos ou difusos, via Ministério Público, sempre que couberem.

A relação, em forma sucinta e objetiva, de modo a facilitar a compreensão da maioria, não pretende esgotar o tema, até porque os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor – CDC – não excluem outros previstos em tratados ou convenções internacionais acolhidos pelo Brasil, bem como na legislação em geral e outros que derivem dos princípios gerais de direito, da analogia, dos costumes e da equidade.

Por outro lado, embora os direitos e deveres desta cartilha sejam inerentes ao cliente bancário, não significa que outras classes e categorias dela não possam se utilizar.

Finalmente, registre-se a necessidade de que os princípios da boa-fé e da transparência nas relações entre o cliente bancário e a instituição financeira sejam respeitados, reciprocamente, em prol do convívio respeitoso e harmônico.



DIREITOS

1. Ter assegurado sigilo e preservação, por parte das instituições financeiras, em relação às suas operações ativas, passivas e serviços prestados.
2. Ver o sistema financeiro nacional estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade.
3. Abrir contas correntes, contas de poupança, efetuar aplicações e investimentos, atendidos os requisitos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil – BACEN – e pela instituição financeira.
4. Movimentar suas contas, efetivando depósitos, saques, pagamentos e transferências.
5. Ter seus cheques visados pela instituição financeira ante a disponibilidade de fundos suficientes e disponíveis.
6. Sacar, além dos fundos próprios disponíveis, até o limite de crédito que lhe tenha sido conferido (abertura de crédito).
7. Obter talonário de cheques e cartão magnético para movimentação de sua conta corrente e/ou de poupança, efetivando transações e operações a débito e a crédito, observados os critérios estabelecidos pela instituição financeira.
8. Oferecer, justificadamente, oposição e/ou contra-ordem a cheques emitidos de forma legítima, nos prazos de lei, e arcar com as despesas previstas e conseqüências desse seu ato.
9. Cruzar seus cheques, com ou sem indicação do nome da instituição financeira.
10. Ter seu cheque pago ou quitado pela importância que indicar, na forma da lei.
11. Receber o valor dos cheques que lhe foram passados por terceiro, enquanto não prescritos.
12. Descontar seus títulos cambiais, em havendo linha de crédito, se atendidos os pressupostos para a espécie configurada.



13. Realizar operações de crédito e financiamento, emissão de cédulas etc., atendidos os requisitos legais e/ou exigidos pela instituição financeira.
14. Recusar o aceite em títulos cambiais que não correspondam ao ajustado, bem como nos indevidamente sacados ou emitidos contra si.
15. Emitir e endossar cheques, inclusive através de seus procuradores, por meio de chancela mecânica ou processo equivalente, observados os normativos vigentes.
16. Ser atendido pessoalmente dentro do horário bancário fixado pelo Banco Central do Brasil – BACEN.
17. Ver os juros, não-capitalizados, incidentes sobre financiamentos, salvo quando a lei o autorizar.
18. Liquidar antecipadamente sua dívida junto à instituição financeira, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos juros e demais acréscimos, e sem tarifa.
19. Não pagar juros de mora à instituição financeira sobre títulos de qualquer natureza, cujo vencimento se dê em sábado, domingo ou feriado, desde que seja quitado no primeiro dia útil subsequente.
20. Exigir recibo ou quitação de seus pagamentos e de depósitos realizados.
21. Ter liberdade de escolha do produto ou serviço e igualdade nas contratações.
22. Obter informação correta, adequada, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação de suas características, dados e riscos que apresentam.
23. Ser protegido contra a publicidade enganosa e abusiva, contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
24. Obter a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

25. Obter efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
26. Obter facilitação na defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
27. Reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação, em trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não-duráveis.
28. Obter informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, tornando-se obrigatória ao fornecedor que a fizer ou dela se utilizar, integrando o contrato que vier a ser celebrado.
29. Exigir o cumprimento forçado da obrigação nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.
30. Rescindir o contrato, justificadamente, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.
31. A não ter o fornecimento de produto ou serviço condicionado ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
32. A que não lhe seja enviado ou entregue, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecido qualquer serviço.
33. A que a instituição financeira não se prevaleça da fraqueza ou ignorância do cliente bancário, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.
34. A que não lhe seja exigida vantagem manifestamente excessiva.
35. A que não lhe sejam executados serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa, ressalvados os decorrentes de práticas anteriores entre as partes.

36. A que não sejam repassadas, pela instituição financeira, informações depreciativas referentes a ato praticado no exercício de seus direitos.
37. A que não seja colocado, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.
38. A que não seja recusada a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais.
39. A que não seja aplicado índice ou fórmula de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido, ou fixado, unilateralmente, pela instituição financeira.
40. A que não se deixe de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou que a fixação de seu termo inicial fique a exclusivo critério da instituição financeira.
41. Não responder por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.
42. Não ser exposto a ridículo, nem ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça na cobrança de débitos.
43. À repetição do indébito (devolução do valor pago, quando cobrado indevidamente, igual ao dobro do que pagou em excesso), acrescido de atualização monetária e juros legais, excetuando a hipótese de engano justificável.
44. Ter acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes.
45. A que os cadastros e dados sejam objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.
46. Receber comunicação escrita quando a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo não forem solicitados por ele.
47. Exigir a imediata correção sempre que encontrar inexatidão nos seus dados de cadastro, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração.
48. A que não sejam fornecidas pelo SPC e pelo SERASA, consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
49. Tomar conhecimento prévio do conteúdo de contratos, sob pena de não se obrigar a cumpri-lo, o mesmo ocorrendo se os instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
50. A que as cláusulas contratuais sejam interpretadas de maneira mais favorável a si.
51. Desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
52. Arrepende-se motivadamente, caso em que os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo previsto no item anterior, serão devolvidos, de imediato, atualizados monetariamente.
53. Ver seu nome retirado, desde logo, dos cadastros de restrição ao crédito, à medida que tenha quitado ou cancelado seu débito, judicial ou extrajudicialmente.
54. Ver reconhecidas ou declaradas nulas de pleno direito cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
 - a) impliquem renúncia ou disposição de direitos;
 - b) subtraíam a opção de reembolso da quantia já paga;
 - c) transfiram responsabilidades a terceiros;
 - d) estabeleçam obrigações iníquas (injustas), abusivas, que coloquem o cliente de instituição financeira em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade (igualdade);

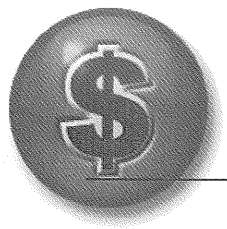


- e) estabeleçam a inversão do ônus da prova em prejuízo do cliente bancário;
 - f) determinem a utilização compulsória de arbitragem (julgamento feito por árbitro ou árbitros eleitos pelos contratantes);
 - g) imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo cliente da instituição financeira;
 - h) deixem à instituição financeira a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o cliente bancário à conclusão;
 - i) permitam à instituição financeira, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
 - j) autorizem a instituição financeira a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao cliente bancário;
 - k) autorizem a instituição financeira a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;
 - l) estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.
55. Presumir exagerada, entre outros casos, a vantagem que se mostra excessivamente onerosa para o cliente bancário, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.
56. Requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula que contrarie o disposto no Código de Defesa do Consumidor – CDC – ou que, de qualquer forma, não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.
57. Obter informação prévia e adequada da instituição financeira no fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento sobre:
- a) preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
 - b) montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
 - c) acréscimos legalmente previstos;

- d) número e periodicidade das prestações;
 - e) soma total a pagar com e sem financiamento.
58. Não pagar multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação, no seu termo, superior a dois por cento do valor da prestação.
59. Ver declarada a nulidade de cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato de compra e venda de móveis ou imóveis mediante o pagamento e a retomada do produto alienado nas alienações fiduciárias, em garantia.
60. Escolher cláusula resolutória, desde que alternativa, nos contratos de adesão.
61. De os contratos de adesão serem redigidos de forma clara, com caracteres ostensivos e legíveis, com destaque às cláusulas que implicarem limitação de direito, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
63. Ver aplicadas, conforme o caso, as sanções administrativas a seguir, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, quando houver infração das normas de defesa do consumidor:
- a) multa;
 - b) suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
 - c) suspensão temporária da atividade;
 - d) cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
 - e) interdição, total ou parcial, de estabelecimento ou de atividade;
 - f) intervenção administrativa;
 - g) imposição de contrapropaganda.
64. Não ver cumuladas a comissão de permanência e a correção monetária.
65. Ver cumuladas as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.



66. Ver incidir a atualização monetária sobre dívida por ato ilícito, a partir da data do efetivo prejuízo.
67. Ver declarada nula obrigação cambial assumida por procurador do mutuário (cliente bancário) vinculado ao mutuante (instituição financeira) no exclusivo interesse deste.
68. Que sua mora esteja comprovada como pressuposto ou pré-requisito a que se autorize, legitimamente, a busca e apreensão de bem que alienou fiduciariamente.
69. Ver declarada nula cláusula contratual que sujeita o cliente bancário à taxa de juros divulgada pela ANBID/CETIP.
70. Não ser executado com base em contrato de abertura de crédito, ainda que acompanhado de extrato da conta-corrente, exceção feita à Cédula de Crédito Bancário.
71. Não ver considerados, no cálculo do ICMS, os encargos relativos ao financiamento nas operações com cartões de crédito.
72. Ver a nota promissória vinculada a contrato de abertura de crédito não gozar de autonomia em razão da iliquidez do título que a originou.
73. Propor a ação de prestação de contas na condição de titular de conta-corrente bancária.
74. Purgar a mora, nos contratos de alienação fiduciária, quando já pagos pelo menos 40% (quarenta por cento) do valor financiado.
75. Discutir sobre eventuais ilegalidades dos contratos anteriores quando da renegociação de contrato bancário ou confissão de dívida.
76. De não ser utilizada a Taxa Básica Financeira (TBF) como indexador de correção monetária nos contratos bancários.
77. Não ver cumulados os juros remuneratórios com a comissão de permanência, no período da inadimplência, à taxa de mercado estipulada pelo Banco Central do Brasil – BACEN –, limitada ao percentual contratado.
78. Ao alongamento de dívida originada de crédito rural, nos termos da lei.
79. À repetição de indébito (devolução do valor pago, quando cobrado indevidamente, igual ao dobro do que pagou em excesso), nos contratos de abertura de crédito em conta-corrente, sem exigência da prova do erro.
80. Penhorar, via judicial, o numerário disponível, nas execuções contra instituição financeira, excluídas as reservas bancárias mantidas no Banco Central do Brasil – BACEN.
81. Conhecer o Custo Efetivo Total (CET), isto é, a taxa anual dos juros e de todos os demais custos embutidos em operação financeira ou de crédito.
82. Ver divulgada, pelas instituições financeiras, em agências e sites respectivos, a tabela de tarifas bancárias para pessoas físicas, limitado a vinte (20) o número de serviços padronizados que podem ser cobrados, suscetíveis de reajuste somente de seis em seis meses.
83. Não assinar proposta ou documento sem prévia leitura e “em branco”.
84. Obter cópia de qualquer contrato assinado com a instituição financeira.
85. Não pagar pelo fornecimento mensal de cartão magnético ou talão de cheques, com o mínimo de 10 folhas.
86. Substituir seu cartão magnético no vencimento, sem custos.
87. Obter documentação que libere garantia de qualquer espécie, sem custos.
88. Receber, sem custos, extratos com informação clara sobre os serviços prestados e as respectivas tarifas com os lançamentos do mês.
89. Ver afixado, em sua agência bancária, quadro com os valores cobrados pelos diferentes serviços, de maneira clara, precisa e ostensiva.
90. Receber de sua instituição financeira, as melhores informações para o seu perfil econômico, especialmente para obter os empréstimos de menor custo, inclusive em relação às tarifas.



DEVERES

1. Possuir fundos disponíveis junto à instituição financeira na data da apresentação de cheque para pagamento.
2. Pagar os juros e o imposto sobre operações financeiras – IOF – pela utilização de numerário, soma, quantia, importância ou valor disponibilizado pela instituição financeira, pelo período em que não houver o resgate, reembolso, pagamento ou cobertura do saldo devedor.
3. Prestar garantia da restituição do valor devido se, antes do vencimento, sofrer notória mudança para menor na sua fortuna ou patrimônio.
4. Cumprir orçamento por si aprovado.
5. Ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, à medida que lhe seja assegurado idêntico direito contratualmente.
6. Promover a atualização de seus dados cadastrais sempre que lhe solicitada pela instituição financeira ou quando houver mudança em seu patrimônio, seja acréscimo, seja decréscimo.
7. Pagar sua dívida, no crédito rural, atualizada monetariamente quando convencionada.
8. Pagar juros capitalizados, sempre que houver pacto em tal sentido, na emissão de cédulas de crédito rural, comercial, industrial, à exportação e bancária.
9. Pagar os juros remuneratórios cobrados pelas empresas administradoras de cartões de crédito, sem as limitações da Lei de Usura.
10. Pagar a multa moratória de 2% nos contratos bancários posteriores ao Código de Defesa do Consumidor – CDC.
11. Pagar a Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP) quando utilizada como indexador de correção monetária nos contratos bancários.
12. Pagar a Taxa Referencial (TR) a título de indexador válido para contratos posteriores à Lei nº 8.177/91, desde que pactuada.
13. Sujeitar-se à execução extrajudicial quando o instrumento for confissão de dívida, ainda que originário de contrato de abertura de crédito.
14. Pagar as taxas de câmbio e de operações de crédito, bem como as tarifas bancárias autorizadas, por serviços utilizados, de acordo com os valores cobrados no mercado.
15. Utilizar o cartão de crédito ou débito de forma pessoal, sem fornecê-lo a terceiros, zelando pelo sigilo da senha.
16. Comunicar formalmente ao banco o encerramento da conta, pois o simples fato de não movimentá-la ou de inexistir saldo não implica encerrá-la.
17. No encerramento da conta, devolver cheques e cartões magnéticos que estejam em seu poder e cancelar as autorizações de débito em conta.
18. Comunicar imediatamente à instituição financeira o óbito do mandante/ outorgante.

ENTIDADES QUE PRESTAM ASSISTÊNCIA À CIDADANIA

Entidades Federais

Assistência Jurídica Gratuita Federal

Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 600

(Ala leste do pavimento de acesso)

Fone: 3214.90.91- 3214.90.00 R. 2360/2361 (após, 11 h)

E-mail: najeproc@jfrs.gov.br

Banco Central

Rua Sete de Setembro, 586

Fone: 3215.71.00

E-mail: danilo.acosta@bcb.gov.br

Defensoria Pública da União

Travessa Acelino de Carvalho, 21 10º andar

Fone: 3211.55.55/ 3226.88.24/ 3224.21.84

E-mail: rodolfo.terra@dprf.gov.br

Ministério do Trabalho

Av. Mauá, 1013

Fone: 3228.56.93/ 3228.57.22

Posto UFRGS

Av. João Pessoa, 57

Fone: 3308.34.57

Entidades Estaduais

1º JEC - Foro Sarandi

Av. Assis Brasil, 7625

Fone: 3364.29.45/ 3364.16.13

2º JEC - Sala 318 Foro Central

Rua Márcio Veras Vidor, 10

Fone: 3210.65.78

3º JEC - sala 306 Foro Central

Rua Márcio Veras Vidor, 10

Fone: 3210.65.84

4º JEC - sala 330 Foro Central

Rua Márcio Veras Vidor, 10

Fone: 3210.65.90

5º JEC - sala 354 Foro Central

Rua Márcio Veras Vidor, 10

Fone: 3210.65.94

6º JEC - Foro Tristeza

Av. Otto Niemayer, 2000

Fone: 3248.17.41

7º JEC - Foro Alto Petrópolis

Rua Tenente Ary Tarragô, 735

Fone: 3386.11.45/ 3386.10.27

8º JEC - Foro Restinga

Estrada João Antônio da Silveira, 2545

Fone: 3250.15.84/ 3250.10.97

9º JEC - Foro do 4º Distrito Farrapos

Av. Farrapos, 2750

Fone: 3337.95.52

CEDECON

Rua Santana, 440, térreo

Fone: 3287.80.00

E-mail: consumidor@mp.rs.gov.br

Centro Vida Defensoria Pública

Av. Baltazar de Oliveira Garcia, 2132

Fone: 3347.51.44

Defensoria Pública - Sede Administrativa

Rua Sete de Setembro, 666 6º andar

Fone: 3211.22.33

Delegacia de Defesa do Consumidor - DECON/RS

Av. João Pessoa, 2050

Fone: (51) 3217-5689

JECA Partenon

Av. Aparício Borges, 2025
Fone: 3336.75.88

Ministério Público Estadual

Av. Aureliano de Figueiredo Pinto, 80 - Torre Norte, sala 801
Fone/Fax: 3295-1601/1600
E-mail: ouvidoria@mp.rs.gov.br/mhrenner@mp.rs.gov.br

Posto AJURIS

Rua Celeste Gobatto, 229
Fone: 3284.90.38

Posto PUCRS

Av. Ipiranga, 6800 prédio 8 - térreo
Fone: 3320.35.20

PROCON

Rua Sete de Setembro, 713 (10h às 16h)
Fone: 3286.82.00

Serasa

Rua dos Andradas, 1001/1604
Fone: 4002.40.04

SPC

Rua Senhor dos Passos, 235 2º andar
Fone: 3017.80.02
E-mail: ana.lucia@cldlpoa.com.br

SUCESU- Juizado Especial Cível e Pequenas Causas

Rua Farias Santos, 47/conjunto 206
Fone: 3331.72.44

Tudo Fácil

Av. Borges de Medeiros, 521
Fone: 3226.71.00

Entidades Municipais

PROCON Municipal (SMED - Secretaria de Educação)

Rua dos Andradas, 686 (9h às 16h)
Fone: 3289.17.77



DIREITOS

A

Abertura de crédito: 6, 70, 72, 79
Aceite: 14
Acréscimos: 18, 41, 57
Agência bancária: 89
Alienação fiduciária em garantia: 59, 68
Alongamento da dívida: 78
Ameaça: 42
ANBID: 69
Aplicações: 3
Arbitragem: 54
Arrependimento: 52
Atividade: 63
Ato ilícito: 66
Atualização monetária: 43, 52, 66
Autonomia: 72
Autorização expressa: 35

B

Banco Central do Brasil: 3, 16, 77, 80
Bem: 68
Boa-fé: 54
Busca e apreensão: 68

C

Cadastros: 44, 45, 46, 47, 53
Cancelamento: 54
Capitalização: 17
Cartões de crédito: 71
Cartão magnético: 7, 85, 86
Cassação de licença: 63
Cédulas: 13
Cédula de Crédito Bancária: 70
Chancela mecânica: 15

Cheques: 5, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 85
Cheques visados: 5
Cláusulas abusivas: 23
Cláusulas contratuais: 24, 50, 54, 56, 59, 61, 69
Cláusula excessivamente onerosa: 24
Cláusulas impostas: 23
Cláusula resolutória: 60
Cobrança: 42, 48
Código de Defesa do Consumidor: 56
Coerção: 23
Comissão de permanência: 64, 77
Compra e venda: 59
Comunicação escrita: 46
Confissão de dívida: 75
Conhecimento prévio: 49
Constrangimento: 42
Consumidor: 54, 63
Contas-correntes: 3, 4, 7, 70, 73, 79
Contas de Poupança: 3, 4, 7
Contra-ordem: 8
Contrapropaganda: 63
Contrato: 28, 30, 49, 51, 54, 55, 59, 84
Contratos anteriores: 75
Contratos bancários: 75, 76
Contrato de abertura de crédito: 70, 72, 79
Contrato de adesão: 60, 61
Cópia: 84
Correção: 47
Correção monetária: 30, 64, 76
Crédito: 57
Crédito rural: 78
Cruzamento: 9
Cumprimento forçado: 29
Custo Efetivo Total - CET: 81

D

Dados pessoais: 46, 47
Danos morais: 25, 65
Danos patrimoniais: 24, 65
Débito: 53
Defesa dos direitos: 26

Depósitos: 4, 20
Desistência: 51
Despesas: 8
Devolução: 52
Dívida: 18, 66
Documentação: 87
Documento “em branco”: 83
Documento sem prévia leitura: 83
Domicílio: 51

E

Emissão: 15
Empréstimos: 90
Endosso: 15
Engano: 43
Equidade: 54
Equilíbrio: 56
Estabelecimento: 63
Execução: 80
Exposição ao ridículo: 42
Extrato: 70, 88

F

Fato superveniente: 24
Feriado: 19
Financiamentos: 17, 57, 71, 81
Fornecedor: 28, 31, 48, 51, 53, 54, 57, 63
Fundos disponíveis: 6

G

Garantia: 87

I

ICMS: 71
Igualdade: 21
Iliquidez: 72
Imóveis: 59
Imposição: 33

Inadimplemento: 58, 59, 77
Indenizações: 65
Indexador: 76
Informação: 22, 28, 44, 48, 57, 88, 90
Informação depreciativa: 36, 45
Infração: 63
Interdição: 63
Intermediação: 38
Investimentos: 3

J

Juiz: 26
Juros: 17, 18, 19, 69, 81
Juros legais: 43
Juros remuneratórios: 77
Justa causa: 31

L

Lançamentos: 70, 88
Liberdade: 21
Licença: 63
Limitação de direito: 61
Limite de crédito: 6
Linha de crédito: 12
Liquidação antecipada: 18

M

Meio de comunicação: 28
Ministério Público: 56
Modificação unilateral: 54
Moeda corrente nacional: 57
Mora: 68, 74
Móveis: 59
Multas: 58, 63
Mutuante: 67
Mutuário: 67

N

Nota promissória: 72
Nulidade: 53, 56, 59, 67, 69

O

Obrigação: 29, 40, 58
Obrigação cambial: 67
Oferta: 29
Ônus: 41
Ônus da prova: 26, 54
Opção: 54
Operações de crédito e financiamento: 13, 71, 81
Oposição: 8
Orçamento: 35, 41
Órgãos oficiais: 37

P

Pagamento: 4, 10, 59
Pagamento antecipado: 30
Penhora: 80
Perdas e danos: 30
Práticas anteriores: 35
Prazo: 40
Preço: 54, 57
Prejuízo: 54, 66
Prescrição: 11, 48
Prestação: 57, 58, 59
Prestação de contas: 73
Prestação desproporcional: 24
Prevalhecimento: 33
Prevenção: 25
Procurador: 15, 67
Produto: 21, 22, 23, 27, 28, 31, 32, 33, 37, 51, 53, 57, 59, 63
Proposta: 83
Prova do erro: 79
Publicidade: 28, 29
Publicidade abusiva: 23
Publicidade enganosa: 23
Purgação: 74

Q

Quadro: 89
Quitação: 10, 19, 20, 53

R

Reajuste: 39, 82
Recibo: 20
Reembolso: 54
Remessa: 32
Renegociação: 75
Renúncia: 54
Reparação: 25
Repetição de indébito: 43, 79
Representante: 54
Rescisão: 30
Reservas bancárias: 80
Resolução: 59
Restituição: 30
Restrição ao crédito: 53
Retomada: 59
Revisão: 24

S

Sanções administrativas: 63
Saques: 4
Serviço: 21, 22, 23, 27, 28, 31, 32, 33, 35, 37, 51, 53, 57, 63, 82, 88, 89
Serviço recusado: 38
Sigilo: 1
Sistema Financeiro: 2
SERASA: 48
SPC: 48
Suspensão de fornecimento: 63

T

Tabela de tarifas bancárias: 82
Talão de cheques: 85
Talonário: 7
Tarifas: 18, 88, 90

Taxa: 69
Taxa anual: 81
Taxa Básica Financeira: 76
Taxa de mercado: 77
Telefone: 51
Terceiro: 11, 41, 54
Títulos cambiais: 12, 14, 72
Transações: 7
Transferência: 4, 54

V

Vantagem excessivamente onerosa: 55
Vantagem manifestamente excessiva: 34
Variação do preço: 54
Vencimento: 19
Venda recusada: 38
Vícios: 27



A

Apresentação: 1
Atualização monetária: 7

C

Cadastro: 6
Cartões de crédito: 9, 15, 17
Cartão de débito: 15, 17
Cartão magnético: 17
Cédulas: 8
Cheque: 1, 17
Cobrança: 5
Código de Defesa do Consumidor: 10
Comunicação: 18
Confissão de dívida: 13
Contrato de abertura de crédito: 13
Contratos bancários: 10, 11, 12

Correção monetária: 11
Crédito rural: 7
Custos: 5

D

Débito em conta: 17

E

Encerramento da conta: 16, 17
Execução: 13

F

Fundos disponíveis: 1

G

Garantia: 3

I

Indexador: 12
Inexistência de saldo: 16
Imposto sobre Operações Financeiras - IOF: 2

J

Juros: 2
Juros capitalizados: 8
Juros remuneratórios: 9

L

Lei de Usura: 9

M

Mandante: 18
Mercado: 14
Multa moratória: 10

N

Notória mudança: 3

O

Óbito: 18
Obrigação: 5
Operações de crédito: 14
Orçamento: 4
Outorgante: 18

P

Pacto: 8, 12
Pagamento: 1, 2
Patrimônio: 3, 6

R

Reembolso: 2
Resgate: 2
Ressarcimento: 5
Restituição: 3

S

Saldo devedor: 2
Senha: 15
Serviços: 14
Sigilo: 15

T

Tarifas bancárias: 14

Taxas de câmbio: 14

Taxa de juros de longo prazo - TJLP: 11

Taxa Referencial - TR: 12

Terceiros: 15

V

Vencimento: 3