

Deiseane Ferreira da Silva

**Relato de experiência de estágio no Procon Estadual de
Pernambuco: a vulnerabilidade dos consumidores endividados
através do uso do cartão de crédito**

Recife

2020

Universidade Federal Rural de Pernambuco
Departamento de Ciências do Consumo
Curso de Bacharelado em Economia Doméstica

Relato de experiência de estágio no Procon Estadual de Pernambuco: a vulnerabilidade dos consumidores endividados através do uso do cartão de crédito

Relatório técnico-científico apresentado como exigência à obtenção do Grau de Bacharel em Economia Doméstica.

**Orientador(a): Prof^a. Ma.
Hortênci Cruz de Albuquerque**

**Co-orientador(a): Prof^a. Ma.
Juliana Cristina das Chagas de
Melo**

**Recife
2020**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal Rural de Pernambuco
Sistema Integrado de Bibliotecas
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- S586r Silva, Deiseane Ferreira da
Relato de experiência de estágio no Procon Estadual de Pernambuco: a vulnerabilidade dos consumidores endividados através do uso do cartão de crédito / Deiseane Ferreira da Silva. - 2020. 45 f.
- Orientadora: Hortencia Cruz de Albuquerque.
Coorientadora: Juliana Cristina das Chagas de Melo.
Inclui referências, apêndice(s) e anexo(s).
- Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Bacharelado em Economia Doméstica, Recife, 2020.
1. Endividamento. 2. Defesa do consumidor. 3. Cartão de crédito. 4. Educação financeira. I. Albuquerque, Hortencia Cruz de, orient. II. Melo, Juliana Cristina das Chagas de, coorient. III. Título

Universidade Federal Rural de Pernambuco
Departamento de Ciências do Consumo
Curso de Bacharelado em Economia Doméstica

Relato de experiência de estágio no Procon Estadual de Pernambuco: a vulnerabilidade dos consumidores endividados através do uso do cartão de crédito

Deiseane Ferreira da Silva

Relatório técnico-científico apresentado como exigência à obtenção do Grau de Bacharel em Economia Doméstica, aprovado por unanimidade em 09/11/2020 pela Banca Examinadora.

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Laurileide Barbosa da Silva

Membro Interno

Prof^a. Dr^a. do Departamento de Ciências do Consumo da UFRPE

Prof. Me. Rafael dos Anjos Barkokebas

Membro Externo

Advogado e Mestre em Consumo, Cotidiano e Desenvolvimento Social pela UFRPE

RESUMO

O presente trabalho tem por finalidade analisar a vulnerabilidade em que os consumidores endividados se encontram devido ao uso do cartão de crédito, assim como os motivos que levaram os mesmos a procurar por auxílio no Procon Estadual de Pernambuco, localizado no centro do Recife. Inicialmente será demonstrado um pouco sobre o cartão de crédito, como o mesmo surgiu na sociedade, as consequências causadas pelo seu uso, assim como um breve histórico sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC), além de ilustrar os métodos como o órgão trabalha no setor de atendimento ao consumidor para uma melhor compreensão dos dados obtidos. A partir das queixas dos consumidores durante o atendimento, observou-se a existência da falta de conhecimento em relação a termos considerados difíceis para a população, seja ele jurídico ou econômico, ao qual levou a perceber também a ausência de uma educação financeira. O presente relatório se configura como uma observação *in loco* e de caráter qualitativo. A partir das vivências presenciadas durante o estágio supervisionado no órgão, foi observada a necessidade de estudar a dimensão do problema ocasionado através dos relatos dos consumidores endividados. Ademais, vale ressaltar a importância que a Economia Doméstica possui em relação ao tema, ilustrando o aprendizado obtido a partir das demandas da sociedade.

Palavras-chave: Endividamento; Defesa do consumidor; Cartão de crédito; Educação financeira

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Sexo do público-alvo	19
Tabela 2. Idade do público-alvo	19
Tabela 3. Situação financeira do público-alvo	19
Tabela 4. Procura por mediação com o fornecedor antes de ir ao Procon	19

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
1.1	OBJETIVO GERAL	6
1.1.1	Objetivos específicos	6
2	REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1	O dinheiro e o surgimento do cartão de crédito	7
2.2	Como se popularizou o cartão de crédito no Brasil?	8
2.3	Como funciona o cartão de crédito	8
2.4	Quais são, culturalmente, as “emoções” ou comportamentos associados ao uso desse tipo de cartão?	10
2.5	O Código de Defesa do Consumidor (CDC) diante da vulnerabilidade do consumidor	11
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
3.1	PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NO PROCON PERNAMBUCO	15
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	18
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	27
	REFERÊNCIAS	29
	APÊNDICE A – Textos de descrição dos fatos	33
	ANEXO A – Modelo carta de abertura de reclamação (Termo de reclamação)	39

1 INTRODUÇÃO

Devido às mudanças e modernização do sistema financeiro e políticas econômicas, os cartões de crédito surgiram e ascenderam como um meio bastante acessível para a nossa sociedade. É notório que grande parte da população utiliza desse meio para realizar compras de produtos e serviços ao qual desejam usufruir, mesmo que não possua o dinheiro fisicamente no ato da compra. Além disso, possui grande importância para a sociedade por ser um instrumento de pagamento mais prático, em um contexto que demanda a otimização do tempo para o desenvolvimento das atividades rotineiras.

Dessa forma, o crédito tornou-se então uma fonte adicional de recursos que não são seus, mas obtidos de terceiros (bancos, financeiras, cooperativas de crédito e outros), ao qual possibilita a antecipação do consumo para a aquisição de bens ou contratação de serviços (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2013). Sendo assim, o cartão de crédito é uma das modalidades de crédito que existe no mercado financeiro com o propósito de “facilitar” o pagamento de uma compra de imediato, mas que deverá prestar conta posteriormente.

Mesmo possuindo todo o benefício para a sociedade, o cartão de crédito quando não utilizado de forma consciente, pode causar grandes transtornos financeiros para o indivíduo, afetando toda a família e também as questões psicológicas do mesmo, devido à situação financeira desequilibrada. Consequentemente, ao buscar uma solução para o endividamento ocorrido, muitos consumidores, procuram o auxílio da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON).

O órgão referido acima, informa que é responsável pela proteção e defesa do consumidor e atua de forma administrativa na fiscalização das relações de consumo, na mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços e na orientação aos consumidores sobre seus direitos, além disso, também usa o Código de Defesa do Consumidor (CDC), como forma de fundamentação quanto aos direitos dos consumidores para que não sejam lesados, estabelecendo normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e de interesse social, conforme o Art.1º da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Além disso, no Art. 2º é exposto que o “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (CDC, 2018, p. 5); e no Art. 3º tendo como definição do que é fornecedor, sendo toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, de origem nacional ou estrangeira, que desenvolvem atividades de produção, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos (qualquer bem, móvel ou imóvel) ou prestação de serviços (atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração) (CDC, 2018). Dessa forma, ambos possuem uma relação dentro da sociedade de consumo, ao qual um fornece produtos e serviços e o outro, compra mediante a sua necessidade ou desejo.

Todavia, esta relação envolve a questão da vulnerabilidade do consumidor quando o mesmo adquire um produto ou serviço. Diante dessa vulnerabilidade, no CDC, Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, está disposto no Art. 4º, inciso I, como um dos Princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, ao qual tem como objetivo maior, de acordo com Pinto (2017), proteger o consumidor, de alguém muito mais forte e poderoso diante de todas as hipóteses em que se configura a relação de consumo.

Nesse sentido, o presente relatório tem o intuito de expor um tema de grande relevância para a sociedade, onde através do estágio supervisionado obrigatório (ESO)¹, foram observadas demandas cotidianas, ao qual os consumidores procuram o órgão para a resolução de problemas financeiros devido ao uso do cartão de crédito. Buscou-se também entender as consequências que levaram os mesmos ao endividamento e a vulnerabilidade, assim como a tentativa de resolução do problema diretamente com os administradores de cartões como: bancos, financeiras, cooperativas de crédito e entre outros, antes de procurar auxílio no Procon.

Além disso, é importante salientar a relevância do tema para a atuação dos profissionais em Economia Doméstica, ilustrando o aprendizado adquirido durante a formação, articulando com as demandas sociais e consolidando no ESO, ao qual foram vivenciadas as dificuldades financeiras de muitos consumidores que não sabem conduzir suas finanças para o seu bem-estar familiar e social, devido à falta

¹ ESO - Estágio Supervisionado Obrigatório, ao qual corresponde a atividade obrigatória do curso, para obtenção de conclusão do curso.

de formação/educação que o sistema não proporciona nas escolas desde a infância do consumidor.

É importante ressaltar também a questão da conduta ética dentro de um ambiente ao qual se trabalha com a vida financeira do público em geral, onde deve apresentar uma postura de bastante responsabilidade, competência, humildade e respeito com o próximo. Buscando assim a melhor maneira de atender as demandas da população de forma compreensiva, prezando a qualidade de vida daquele que se encontra naquele momento com dificuldades financeiras, auxiliando e mostrando qual a melhor forma de sair do endividamento ocasionado pelo uso do cartão de crédito.

Vale destacar a importância de informa-los o que está dentro da lei e também as regras do Banco Central do Brasil. Porém, não é um trabalho fácil, pois alguns consumidores muitas vezes não compreendem o porquê de estarem endividados.

Dessa forma, torna-se relevante dizer que a escolha do tema parte das observações cotidianas ao qual foram presenciados diversos problemas, sendo uma delas a questão do endividamento dos consumidores. Logo o intuito é identificar e analisar que tipo de vulnerabilidade essa questão se enquadra, buscando entender o problema ocorrido entre o consumidor e o respectivo fornecedor, pois, é notório que este é um assunto que atinge um grande número de pessoas na sociedade.

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a vulnerabilidade dos consumidores diante do uso do cartão de crédito a partir da experiência de estágio no Procon Estadual de Pernambuco.

1.1.1 Objetivos específicos

I – Caracterizar o perfil dos consumidores usuários do cartão de crédito que procuram o Procon Pernambuco;

II – Identificar os fatores que levaram os consumidores a situação de endividamento;

III – Apontar quais foram as medidas tomadas antes de procurar o órgão e;

IV – Observar quais eram os requerimentos / desejos dos consumidores diante do problema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O dinheiro e o surgimento do cartão de crédito

O dinheiro é um recurso financeiro que desde o início da civilização apresenta um simbolismo muito forte na sociedade, devido ser a base fundamental que proporciona a compra de um produto ou serviço. Porém, ao longo dos anos ele veio se reinventando conforme os avanços tecnológicos.

Para Weatherford (1999), o dinheiro passou por transformações importantes em diversas épocas, onde se iniciou através da criação da moeda há mais de 3 mil anos. Em seguida, o surgimento dos bancos proporcionou a origem ao papel-moeda e as posses como: ações, títulos e corporações, e por fim no início do século XXI o surgimento do dinheiro eletrônico correspondente hoje aos chips codificados em cartões plásticos passando por leitores eletrônicos substituindo as antigas caixas registradoras.

De acordo com Coutinho, Padilha e Klimick (2019), o cartão de crédito surgiu nos Estados Unidos na década de 20, com o intuito de facilitar o vínculo de clientes fiéis, sendo então ofertados inicialmente por postos de gasolina, hotéis, e algumas firmas com a intenção de dispensar o uso do dinheiro ou cheque. Mas, só na década de 50 é que o cartão de crédito passou a possuir a aparência atual de hoje, ou seja, fabricado em plástico.

Hoje as instituições financeiras, bancos e crescentes números de lojas oferecem a seus clientes cartões que podem ser utilizados em compras de grande número de bens e serviços, inclusive em lojas virtuais, proporcionado aos consumidores o pagamento de forma segura. Embora, o cartão seja um meio imediato de crédito, essa forma de pagamento não é feita com dinheiro real, e, mais cedo ou mais tarde o consumidor terá que pagar a despesa em espécie.

2.2 Como se popularizou o cartão de crédito no Brasil?

Segundo Souza (2013), em 1954 os empresários, Hanus Tauber em sociedade com Horácio Klabin, comprou a franquia do primeiro cartão de crédito nos Estados Unidos, e lançando no Brasil em 1956, porém o mesmo só era aceito em um grupo seleto de restaurantes, além de que requeria o pagamento integral da fatura, pois se tratava a princípio de um cartão de compra.

Dessa forma, o crescimento do mercado de cartões de crédito no Brasil só foi possível devido à estabilização da economia em 1994 através do Plano Real, pois anteriormente não existiam incentivos para se oferecer um produto como este (FERNANDES, 2010).

Sendo assim, ainda conforme Fernandes (2010), ao conseguir se expandir e alcançar as camadas mais pobres da sociedade, muitos passaram a conseguir utilizar o cartão de crédito, devido à facilidade em adquirir os cartões de varejo.

Essa facilidade em adquirir e a utilizá-lo, proporcionou a muitos consumidores principalmente os mais pobres a obtenção daquilo que almeja, visto que antes poderia ser inviável comprar algo que comprometesse a renda, tendo como forma de pagamento o dinheiro à vista.

E por ser um meio prático e fácil de adquirir bens e serviços “as empresas de cartão têm trabalhado para que, cada vez mais, o cartão de plástico substitua o uso do dinheiro, cheque, e outras formas de pagamento...” (WANG e IKEDA, 2004, p. 2). Logo, a modernização do sistema financeiro vem a contribuir progressivamente pela sua utilização, pelo motivo de proporcionar inúmeras vantagens para o indivíduo, quando usado de forma consciente.

2.3 Como funciona o cartão de crédito

Conforme o Banco Central do Brasil, existe dois tipos de cartão de crédito: o cartão de crédito básico e o diferenciado. O de modalidade básica é o mais comum dentro da sociedade, devido o mesmo ser utilizado apenas para pagamentos de bens e serviços em estabelecimentos credenciados. Já o diferenciado, além de realizar o

pagamento de bens e serviços, oferece também benefícios adicionais, como: desconto na compra de bens e serviços, atendimento personalizado no exterior e entre outros.

Porém, para obtenção de um cartão de crédito é necessário que o indivíduo procure por uma instituição emissora, onde segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS, os emissores responsáveis são: as instituições financeiras e as administradoras, ao qual podem emitir e administrar cartões próprios ou de terceiros. Além disso, é através do emissor que o portador do cartão irá estabelecer o relacionamento para qualquer problema decorrente de posse e uso de seus cartões.

Vale destacar então, que essa relação é regida por um contrato de adesão, onde de acordo com Lazzarini (2001), é um documento que deve ser escrito de forma clara pelo emissor/fornecedor, não podendo contrariar os direitos previstos no CDC (art. 51 e 54 §§ 3º e 4º).

Após o consumidor adquirir o cartão de crédito e utilizá-lo após uma compra de bens ou serviços, o mesmo receberá, conforme Souza (2013), a fatura para o pagamento, podendo optar: pelo pagamento do valor total cobrado, somente o mínimo ou algum valor intermediário. Sendo então, postergado o pagamento restante para o mês seguinte, mediante cobrança de juros, para aquele que optar pelo pagamento mínimo ou valor intermediário, pelo fato de não ter quitado o valor total da fatura.

A escolha do pagamento distinto do valor total da fatura, poderá ocasionar em problemas de endividamento ou a famosa “bola de neve” para o consumidor, devido aos encargos financeiros gerados (juros, multas e impostos como o IOF – Imposto sobre Operações Financeiras), elevando o valor do débito.

Ademais, é importante ressaltar que, segundo o Banco Central do Brasil, as instituições emissoras de cartão de crédito são obrigadas a fornecer extrato ou fatura mensal, constando todo o detalhamento informativo como: o limite de compras, os gastos realizados, assim como também os encargos financeiros cobrados em decorrência da falta de pagamento.

Ainda conforme o Banco Central do Brasil, a melhor forma de pagamento é o do valor integral até a data de vencimento, ao qual foi estabelecida pelo consumidor quando realizou o cartão, por que não será cobrado encargos financeiros.

2.4 Quais são, culturalmente, as “emoções” ou comportamentos associados ao uso desse tipo de cartão?

Todas as compras realizadas no cartão de crédito geram dívidas para o usuário, porém, aqueles que pagam devidamente as faturas mensais não são considerados endividados, mas os que mantêm um saldo devedor sobre o qual passam a incidir juros após o encerramento do prazo de vencimento da fatura são considerados detentores de dívida no cartão de crédito (KUNKEL, VIEIRA e POTRICH, 2015).

Sendo assim, a partir da escolha do pagamento da fatura, o consumidor que optará pelo pagamento mínimo pelo fato de não poder quitar o valor total, sofrerá consequências, ao qual afetará ainda mais seu orçamento e o seu bem-estar financeiro, como também suas emoções ou comportamentos de forma negativa, como: estresse, angústia, tristeza, insônia e entre outros.

Dessa forma, para Bernthal, Crockett & Rose (2005), o uso descontrolado do cartão de crédito pode ocasionar efeitos consideravelmente prejudiciais ao bem-estar do endividado, devido à obtenção de uma dívida substancial em relação à capacidade de pagamento. Para entender como o indivíduo chega nesta situação de endividamento com o cartão de crédito, é necessário compreender alguns aspectos ou razões que levaram o consumidor a chegar a esse ponto.

Segundo Solomon (2016), o consumidor é motivado a comprar através de suas necessidades ao qual podem ser: *utilitária* quando se obtém um bem ou serviço no intuito de proporcionar um benefício funcional, ou *hedônica* quando a intenção é de se obter uma experiência ou fantasias emocionais. Outro ponto ainda conforme o mesmo autor é a tomada de decisão de uma compra que pode ser racional observando os prós e contras ou emocional quando o consumidor age de forma entusiasmada, ou indignada diante de uma compra.

A compulsão por compras também é um dos aspectos que podem afetar tanto o financeiro quanto o emocional do indivíduo, pois de acordo com Pimentel (2007), o consumismo ao extremo leva o indivíduo a ansiedade, além de que, está sempre parcelando suas compras no cartão de crédito, assim como não compra por necessidades e não prioriza a sua vida financeira, agindo por impulso.

2.5 O Código de Defesa do Consumidor (CDC) diante da vulnerabilidade do consumidor

No Brasil, as relações de consumo eram reguladas pelo Código Civil de 1916, porém sua aplicação resultava em prejuízo ao consumidor, uma vez que o Código Civil não se destacava pela verificação da vulnerabilidade. Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor foi elaborado com o intuito de englobar e resolver os litígios que ocorrem entre consumidores e fornecedores de produtos e/ou serviços, sob a proteção da vulnerabilidade do primeiro (BORGES, 2010).

Ainda conforme Borges (2010), o CDC foi criado de forma autônoma no ramo do Direito, e teve como reconhecimento o papel de suma importância no aspecto da legalidade, devido à criação de uma Lei que podia-se ter um norte, um mecanismo onde se concretizaria as penalidades contra os infratores, no caso o fornecedor, pois antes de sua criação, o consumidor, não detinha nenhum instrumento que orientasse ou legitimasse as práticas de consumo e/ou venda.

Nunes (2015), aponta então que o CDC foi editado em 11 de setembro de 1990, para atender e proteger o consumidor através da Lei nº 8.078. Embora tenha chegado bastante atrasado no sistema legislativo brasileiro, o CDC trouxe resultados altamente positivos devido a sua elaboração mais moderna, inspirando até outros países como a Argentina, Paraguai, Uruguai e países da Europa em relação à lei de proteção ao consumidor.

Dessa forma, por se estruturar na vulnerabilidade do consumidor, o CDC trata-se de uma lei de ordem pública que veio para defender os interesses dos consumidores, reconhecendo a desigualdade das partes, ao qual através da Política

Nacional de Relações de Consumo posta no artigo 4º e inciso I do CDC (2018), diz que:

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

(...)

Diante do exposto, este artigo compreende ao princípio da isonomia, ao qual corresponde a uma das bases da nossa Constituição, pois garante ao consumidor a proteção contra ações abusivas e o respeito à lei. Isso porque o consumidor é o elo mais fraco na relação de consumo.

Porém, muito antes do surgimento do CDC, existiu toda uma trajetória de movimentos para que os consumidores hoje exerçam seu direito diante de um conflito contra o fornecedor. Isso por que, conforme Santos (2009), os consumidores não eram vistos como atores sociais assim como também não havia organizações dedicadas a causa, ao qual só foram surgindo no final do século XIX.

Costa e Gonçalves (2016), ilustra então que com desenvolvimento industrial e o fortalecimento do capitalismo no final do século XIX, o movimento consumerista, que teve seu início nos Estados Unidos, veio ganhando aos poucos certa notoriedade e se fortalecendo na medida que surgiam movimentos populares, ações governamentais e entre outras formas de apoio e luta pelo direito do consumidor. Mas que só em 15 de março 1962, esse direito foi reconhecido pelo presidente dos Estados Unidos, John F. Kennedy. Logo, a data foi um marco para que os consumidores pudessem ter voz ativa na relação de consumo, tornando-se assim o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente relatório trata-se de uma observação simples, onde segundo Gil (2008), entende-se por uma metodologia em que o pesquisador permanece alheio a sociedade ou situação que pretende estudar, observando de maneira espontânea os fatos ocorridos.

Sendo assim, a observação simples foi executada *in loco* e foi dada inicialmente através estágio não obrigatório (ENO)², ocorrendo em seguida uma mudança de modalidade para o estágio supervisionado obrigatório (ESO), realizado no PROCON PERNAMBUCO, correspondendo a um período total de 10 meses, sendo efetuado em 26 de agosto de 2019 até 1 de julho de 2020, ao qual foram atendidos os consumidores usuários do cartão de crédito em questão.

Vale destacar que, o estágio supervisionado obrigatório, no curso de Economia Doméstica com atuação na área de desenvolvimento humano, dentro do Procon, possibilita uma vivência profissional única ao qual permite ao aluno articular o aprendizado do que foi visto dentro da sala de aula com a realidade vivenciada pela sociedade, podendo através dos conhecimentos, contribuir para uma melhor qualidade de vida da população.

Dessa forma, o relatório possui caráter qualitativo, que conforme Minayo (1994), atende a questões muito particulares, onde o nível de realidade não pode ser quantificado, pois, seu foco é nas ciências sociais, visando compreender assim motivos, atitudes e entre outros aspectos correspondentes as interações dos processos e fenômenos estudados.

Em relação aos dados adquiridos, foi necessária uma entrevista sem uso de roteiro prévio, porém, a conversa foi composta por perguntas que subsidiassem os objetivos do presente trabalho, como por exemplo: desde quando as faturas estão atrasadas?; chegou a pagar alguma quantia da fatura?, e entre outras que veio a ser baseada de acordo com a conversa, pois variavam de caso para caso. Conforme afirma Gil (2008), a entrevista é um diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação, tendo como objetivo

² ENO - Estágio Não Obrigatório, ao qual corresponde a atividade extracurricular e opcional.

a obtenção dos dados relevantes. Além de que, a entrevista pode ser, de acordo com Minayo (1994), de natureza individual e/ou coletiva. Para este relatório foi utilizada a forma individual.

Além do levantamento dos relatos durante o atendimento aos consumidores, foi necessário também caracterizar o perfil dos usuários do cartão de crédito para uma melhor obtenção de leitura dos dados, possuindo assim os seguintes aspectos: o sexo e a idade dos consumidores, para identificar o gênero e a faixa etária; situação financeira, para verificar se existem dificuldades econômicas; e se os consumidores já procuraram o fornecedor ao qual reclama, no intuito de analisar se houve o interesse em solucionar o problema antes de ir ao Procon. Vale ressaltar que por questões éticas, a identificação dos usuários foi preservada, obtendo assim nomes fictícios, ao ilustrar as situações levantadas durante o atendimento.

Ademais, durante a coleta todo o enredo foi escrito a mão com o uso de papel e caneta e em seguida, fez-se o uso da ferramenta do programa Word, com o intuito de registrar e arquivar todos os relatos e informações pertinentes ao trabalho.

Porém, devido à pandemia causada pelo coronavírus (covid-19)³ atingindo assim o Brasil no mês de março de 2020, todo o acompanhamento e atendimento que era realizado de forma direta com os consumidores, foi modificada para um atendimento remoto, via e-mail, com a finalidade de preservar a saúde de todos. Dessa forma, o atendimento remoto possuía as mesmas características do atendimento presencial, onde recebíamos todo o problema ocorrido entre o consumidor e o produto/serviço do fornecedor.

Mas vale ressaltar que, a pandemia não interferiu na pesquisa, pois já havia uma quantidade bastante relevante em relação ao levantamento de dados que foram coletados meses antes desta calamidade mundial.

³ De acordo com a CNC (2020), durante a pandemia o percentual de endividamento dos brasileiros cresceu saindo de 66,2% em março para 67,4% em julho de 2020, alcançando o maior nível desde janeiro de 2010.

3.1 PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NO PROCON PERNAMBUCO

É no setor do atendimento do Procon que o consumidor é orientado pelo atendente, qual será o procedimento realizado, para que assim o consumidor possa exercer o seu direito de reclamar perante a uma situação, como por exemplo: um endividamento com o cartão de crédito.

Dessa forma, os primeiros procedimentos realizados são: o cadastramento dos consumidores no sistema⁴ utilizado pelo órgão; interagir com os consumidores para entender o contexto; analisar toda a documentação; identificar qual a relação de consumo e quem é o fornecedor do produto ou serviço, e selecionar o tipo de atendimento que será realizado.

Sendo assim, os tipos de atendimentos realizados pelo órgão são:

- A triagem, no intuito de agilizar o atendimento buscando filtrar qual é a reclamação dos consumidores e se de fato é cabível para o órgão;
- O atendimento preliminar, através das informações dadas pelo consumidor, é realizado um resumo informando assim qual a intenção do consumidor perante a solução do problema, sendo então elaborada uma carta ao qual irá ser direcionado para o fornecedor (apenas bancos) mais próximo do órgão, na intenção de sanar o problema de imediato;
- A carta de informações preliminares (CIP), ao qual é realizado também o resumo do problema ocorrido, sendo então emitida uma carta endereçada para o fornecedor reclamado, incluindo toda a documentação escaneada do problema, onde após o prazo de dez dias, o consumidor terá uma resposta de seu pedido, podendo assim, o consumidor concordar, no ato da leitura da resposta, ou não, caso a resposta não atender as necessidades do mesmo, realizando assim a abertura direta de reclamação, na busca pelo seu objetivo;
- A abertura direta de reclamação, também será exposto o resumo do ocorrido incluindo o pedido do consumidor, anexando assim todas as cópias de documentação recorrente a reclamação como a identidade, comprovante de

⁴ SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, que permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons.

residência e tudo que estiver relacionado ao ocorrido, marcando assim uma data e hora para a audiência de conciliação. Sendo assim o fornecedor receberá um termo de notificação para apresentação de defesa, contestação ou proposta de acordo na data marcada, como também o consumidor receberá a sua notificação durante o atendimento.

- **Simple consulta**, tem por finalidade cadastrar o consumidor e orientar quais procedimentos realizar perante a sua dúvida com o problema em questão.

Para a elaboração da carta⁵ de abertura de reclamação, o texto deve expor o problema ocorrido, e o indivíduo responsável pelo atendimento deve estar atento e ouvir com atenção todo o enredo, buscando esgotar todas as informações a respeito do caso, filtrar os elementos importantes para a formulação de um resumo organizando as ideias de forma clara e objetiva e distribuindo as informações em parágrafos como:

- **Os fatos**, ao qual identifica a relação de consumo do consumidor com o fornecedor, quando adquiriu o produto ou serviço, fazendo um levantamento de datas e forma de pagamento (com os valores por extenso);

- **A problemática**, a situação que levou o consumidor a procurar pelo órgão, questionar se houve contato com o fornecedor responsável antes de procurar o órgão, e se possui o número de protocolo, além de observar se houve o descumprimento do fornecedor em alguma instância, e analisar o enquadramento legal do caso;

- **O direito**, a indicação de um ou mais artigos de lei que correspondam e fundamente o direito do consumidor;

- **Pedidos**, consta o resultado esperado pelo consumidor.

Em algumas situações, ao tentar realizar todo o levantamento de dados, alguns consumidores, não recordam quando ocorreu a situação, devido ao fato de não ter anotado o número de protocolo ou esqueceu em casa, não recorda quanto pagou

⁵ Ilustração da carta em: ANEXO A – Modelo carta de abertura de reclamação (Termo de reclamação)

pelo produto ou serviço, ou quanto está devendo ao fornecedor, e entre outros casos que dificultam o processo de elaboração da defesa do consumidor.

Sendo assim, o setor de atendimento do Procon, não é um trabalho fácil, pois interpretar o que é cabível diante de uma determinada situação, requer cuidados, devido ao envolvimento e a proporção do problema, principalmente porque em todas as situações o dinheiro é o fator relevante do ato de consumir. Dessa forma, muitos consumidores chegam indignados, transtornados e emocionalmente abalados com o problema ocasionado, pedindo assim auxílio para o atendente, na maioria das vezes quando procuram o órgão, além de outros consumidores que já chegam sabendo o que de fato deseja.

Dessa forma, é necessário ter boa comunicação com as pessoas, conversando com calma, para que o consumidor entenda de forma clara e objetiva o que vai proceder adiante conforme o tipo de atendimento que cabe a ele naquele momento.

Caso seja um atendimento preliminar, pode acontecer de o problema ser solucionado de imediato, se não, o consumidor pode voltar para o órgão informando que não obteve sucesso em relação ao acordo, sendo então gerada uma nova reclamação em forma de CIP, onde se a resposta for positiva o mesmo vai proceder o que vem a ser dito na resposta, mas se for negativa será gerada uma baixa informando que não houve acordo, e que a reclamação poderá ser solucionada através de uma audiência. E por fim, se o problema ainda não for sanado o consumidor é instruído a procurar o Juizado de Pequenas Causas caso queira ainda recorrer ao problema, levando uma cópia do processo realizado no Procon.

Porém, nem toda reclamação passa por essas etapas, pois dependerá também do fornecedor que o consumidor está se queixando. Alguns fornecedores possuem o contato apenas através da CIP e audiências, outros possuem apenas o contato através de audiências. Então, conforme o tipo de atendimento, as reclamações podem ou não demorar.

Em relação à mudança do atendimento presencial para o atendimento remoto devido à pandemia do coronavírus (covid-19) atingir o Brasil, o órgão aderiu ao atendimento remoto para que os consumidores não ficassem desamparados. Dessa forma, foram disponibilizados meios onde os consumidores pudessem encaminhar

sua reclamação para o órgão através de ligações e/ou mensagens por e-mail, WhatsApp ou um link via sítio eletrônico do Procon ao qual direcionado o consumidor para abertura de reclamação.

Vale ressaltar que todas as reclamações anteriores as pandemias ficaram suspensas, assim como ficaram suspensos também a abertura de reclamação do tipo Preliminar e CIP durante o atendimento remoto, sendo então realizado apenas a triagem, a abertura direta de reclamação e a simples consulta.

Outro ponto a destacar são as dificuldades encontradas durante o período remoto, se muitos consumidores já possuíam dificuldades de relatar o problema ocorrido presencialmente, no atendimento remoto essas dificuldades foram maiores.

Muitos esqueciam de relatar o ponto principal da reclamação, o valor, do produto/serviço ou até mesmo a quantia que está em débito com o fornecedor, assim como também datas importantes e entre outros detalhes que podem favorecer o próprio consumidor.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o levantamento de dados durante o período do estágio, foi possível caracterizar o perfil dos respondentes deste relatório, ao qual foram constituídas por consumidores usuários do cartão de crédito, sendo todos residentes do estado de Pernambuco, que buscou como forma de auxílio, o PROCON PERNAMBUCO, localizado na Rua Floriano Peixoto, nº 414, São José, Recife – PE, para resolução dos problemas ocorridos.

Dessa forma, o público-alvo respondente foi constituído por 21 mulheres e 14 homens, ao qual frequentaram o órgão na busca por uma solução. Dentre outros aspectos, foi possível observar que os frequentadores adultos na faixa etária entre 40 a 59 anos e também os idosos acima de 60 anos, foram os consumidores que mais solicitaram a resolução do problema em questão. Segue abaixo, tabela para visualização dos dados referidos acima.

Tabela 1. Sexo do público-alvo

Mulheres	Homens
21	14

Tabela 2. Idade do público-alvo

Jovens entre 18 a 24 anos	Adultos entre 25 a 39 anos	Adultos entre 40 a 49 anos	Idoso com 60 anos ou mais
0	3	25	7

Outro ponto bastante relevante na caracterização, foi em relação à situação financeira, onde: 3 consumidores relataram durante o atendimento que recebiam um salário mínimo, 4 consumidores estavam em situação de desemprego, 12 consumidores relataram que se encontravam em dificuldades financeira e 16 não informaram sua situação financeira durante o atendimento, como demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 3. Situação financeira do público-alvo

1 Salário mínimo	Desempregado	Não possui condições financeira	Não informou
3	4	12	16

Além de que, é importante também destacar que foi notório que 24 tiveram o interesse em procurar primeiro o fornecedor para estabelecer um acordo em relação à dívida, e 11 não tiveram o interesse, buscando assim uma medida diretamente no Procon. Segue demonstração da tabela abaixo.

Tabela 4. Procura por mediação com o fornecedor antes de ir ao Procon

Procurou o fornecedor	Não procurou o fornecedor
24	11

É a partir então dessa busca pelo órgão, que nos deparamos com o quanto o consumidor é vulnerável perante o fornecedor, por não deter todo o conhecimento relacionado ao produto ou serviço utilizado. E mesmo que a vulnerabilidade signifique a fragilidade de uma determinada situação, dentro das questões jurídicas, ela pode ser identificada de forma mais ampla.

Conforme Alexandridis (2013), a vulnerabilidade no espaço jurídico, pode ser retratada em quatro tipos: técnica, quando o consumidor não possui conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço; jurídica ou científica, quando o legislador reconhece a falta de conhecimento do consumidor em relação à compreensão de termos jurídicos, de contabilidade, de economia, matemática financeira e outros; fática (socioeconômica) quando o fornecedor encontra-se em posição de supremacia devido ao seu poderio econômico, e informacional (da informação), quando o consumidor deduz o controle da qualidade através da informação transmitida pelos fornecedores, decorrendo-se pela vulnerabilidade técnica.

É notório assim, que a vulnerabilidade de caráter jurídica ou científica é que apresenta maior relevância dentro do presente trabalho, pois ela indica que na sociedade existem problemas relacionados a compreensão de determinados assuntos considerados difíceis, como a matemática financeira, a economia e também os termos jurídicos que são bastante utilizados em contratos.

Foi observado então, durante o atendimento, que os consumidores endividados entrevistados que optaram pelo pagamento de um valor inferior ao valor total da fatura, se queixavam do parcelamento fácil/automático ou financiamento da fatura, sem saberem ao menos do que se tratava, pois, informavam que nunca tinham solicitado esse tipo de “serviço” e que não deveria existir a tal cobrança em sua fatura.

Logo, é importante dizer que o desconhecimento leva o consumidor a situação de fragilidade, visto que é nítida a questão da ausência de compreensão, pois muitos deles não sabem como os parcelamentos de fatura são gerados, porque acreditam que pagando o mínimo ou um valor acima já estão quitando o débito, ou não pagaram juros, por isso acabam endividados.

Diante deste problema, a falta de entendimento dos consumidores nos leva a perceber outro ponto de grande dimensão, a ausência da educação financeira, onde

de acordo com o Banco Central do Brasil (2013), estamos diante de um mundo financeiro muito mais complexo que o das gerações anteriores, e isso impacta no nível de educação financeira da população pelo fato do não acompanhamento desse aumento de complexidade.

É perceptível então, que os consumidores entrevistados se enquadram nesta questão, isso porque muitos deles não conseguem acompanhar mudanças e regras postas na utilização do cartão de crédito, devido à falta de uma formação/educação no ensino escolar desses adultos e idosos, por isso, muitos procuram o auxílio do Procon, por não saberem lidar com o problema vivenciado.

Dessa forma, foi identificado nos relatos, que a causa, dos consumidores estarem em situação de endividamento, foi devido à cobrança da taxa de juros exorbitante, ao qual eleva o valor da dívida, conseqüentemente causada pelo não pagamento, ou o pagamento do mínimo, ou acima do mínimo. Muitos acreditam que ao pagarem o valor mínimo da fatura, não pagarão juros, porém o valor mínimo representa apenas o menor valor a ser pago (COUTINHO, PADILHA e KLIMICK, 2019), que corresponde a pelo menos 15% (KANDA, 2015).

Vale destacar que, a geração do financiamento ou parcelamento fácil, só pioram ainda mais a situação, pelo fato da existência da cobrança da taxa de juros e entre outros encargos que só elevam o valor da dívida, ficando assim o consumidor preso a uma bola de neve.

Foi percebido também que a medida tomada, antes de procurar o órgão, foi a de entrar em contato direto com a instituição do cartão de crédito ao qual estavam endividados, na busca por informações da respectiva dívida, como também da negociação da mesma.

Entretanto, alguns informaram que mesmo tentando uma negociação, por telefone, pessoalmente ou por e-mail, os valores não eram compatíveis com o que poderiam pagar, devido aos juros altos, ficando impossibilitados de arcar com a dívida. Já uma outra parte dos consumidores, chegaram até negociar a dívida, entrando em um acordo, mas que após a negociação percebeu que, seria inviável dar continuidade ao pagamento do valor acordado, procurando assim o Procon, para

formaliza em forma de carta, o ocorrido e o pedido do mesmo, sendo então enviado em seguida para o fornecedor.

Coutinho, Padilha e Klimick (2019), diz que quando o consumidor possui problemas com um produto ou serviço, é recomendado um contato direto com o fornecedor seja ele através de um telefonema, pessoalmente ou até mesmo via e-mail, na tentativa de resolver o problema. Conforme Lazzarini (2001), esse acordo é denominado então de uma negociação extrajudicial, isso porque é realizada diretamente com a empresa em que a dívida foi contraída.

Ainda de acordo com a autora, ao se sentir lesado é importante que o indivíduo procure uma informação e orientação, onde pode ser realizada no Procon e em outros órgãos competentes a causa ou até mesmo lendo o CDC.

E por fim, foi observado que os requerimentos dos consumidores diante do problema eram de negociar a dívida conforme as condições financeiras, ou seja, uma proposta que permitissem aos consumidores quitar as parcelas ou até mesmo uma proposta à vista, pois muitos relatavam que já estavam abalados emocionalmente, mas que diante da boa-fé gostariam de quitar a dívida.

Nunes (2017), define então a boa-fé, de caráter objetiva, como uma regra de conduta, onde ambas as partes têm o dever de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, com o intuito de estabelecer o equilíbrio diante de posições contratuais, visando garantir o respeito sem causar lesões a ninguém.

Dessa forma, mesmo que o consumidor esteja endividado, ele desejava de forma honesta pagar por aquilo que estava devendo, mas que, por outro lado, o fornecedor colabore, não abusando do valor no ato da negociação, permitindo assim que o consumidor cumpra o acordo de quitar a dívida em questão.

Além disso, outros requerimentos também solicitados pelos consumidores eram: uma planilha atualizada dos débitos, e a redução da taxa de juros, visto que, chega a ser exorbitante, tornando-se o requerimento mais pedido durante o atendimento, porém bastante difícil de ser atendido pelas instituições financeiras e bancos. Isso porque, conforme Coutinho, Padilha e Klimick (2019), os juros cobrados tornam-se altos pelo motivo de serem a forma de obtenção de lucro dos bancos.

A redução das cobranças dos juros também é difícil de ocorrer, pelo fato de que advém “justamente pelo não-pagamento da obrigação na data fixada no contrato” (LAZZARINI, 2001, p. 57), sendo então “cobrada mensalmente de acordo com o saldo devedor e prazo de pagamento da dívida” (KANDA, 2015, p. 33).

Porém, nada impede do consumidor solicitar a redução dos juros, e mesmo que “o consumidor acredite que as taxas cobradas são abusivas, pode recorrer ao Procon” (KANDA, 2015, p. 33).

E a partir dessa perspectiva, serão demonstradas alguns textos⁶ onde os consumidores expõem os pontos relatados acima, para uma melhor compreensão do que foi dito.

Consumidora **Amélia** identificada na faixa etária, idosa acima de 60 anos.

(...)

Ocorre que, a consumidora informa que desde janeiro de 2019, quando pagou um valor acima do mínimo, as suas faturas começaram a apresentar um valor financiado. Informa a mesma, que vem tentando paga-las até o momento, mas o valor total apresentando é de R\$6.443,98 (Seis mil quatrocentos e quarenta e três reais e noventa e oito centavos) no mês de setembro de 2019. Porém, alega a consumidora que o seu valor atual de consumo é de apenas R\$769,19 (Setecentos e sessenta e nove reais e dezenove centavos). Ademais, informa a consumidora, que sua renda fixa é unicamente um salário de aposentadoria, mas que diante de sua boa-fé a mesma deseja quitar o débito.

Diante do exposto, requer a consumidora: um acordo mediante suas condições financeiras, permitindo a mesma quitar toda e qualquer dívida junto a reclamada e, redução dos juros, tendo em vista que este é abusivo.

É notório que a forma de pagamento escolhida em janeiro de 2019 impactou no valor da fatura da consumidora. E por não ter condições de quitar o valor integral a cada mês, a mesma pagava apenas uma parte do valor, formando aquela bola de neve que foi gerada pela incidência de juros ao qual se trata do crédito rotativo.

⁶ Ilustração completa dos textos com os respectivos artigos em: APÊNDICE A – Textos de descrição dos fatos.

Dessa forma, ao pagar apenas o valor parcial da fatura, o restante que não foi pago, foi cobrado no mês seguinte, mais os juros do rotativo sobre todo o saldo devedor. Ou seja, a pessoa que não tem condições de quitar o valor total, além pagar o que faltou do mês passado, pagará também juros mais o valor total da nova fatura.

Conforme Kanda (2015), o crédito rotativo possui a mais alta taxa de juros do mercado, onde o valor a ser pago aumenta a cada mês, devido aos encargos acumulados.

Consumidor **Fábio** identificado na faixa etária, adulto entre 40 aos 59 anos.

(...)

Ocorre que, o consumidor vinha pagando o valor total de seus débitos, mas em março de 2019, por motivos pessoais, o mesmo não conseguiu quitar seus débitos no valor total, pagando assim um valor acima do pagamento mínimo. Dessa forma, alega o consumidor, que foi gerado uma cobrança de parcelas prontas em 12 vezes, além da taxa de juros do rotativo, surgindo também outros parcelamentos nos valores de R\$ 96,90 (Noventa e seis reais e noventa centavos) e de R\$99,62 (Noventa e nove reais e sessenta e dois centavos) ao qual desconhece. Informa ainda o consumidor, que está com dificuldades de quitar o valor total, pois o mesmo recebe apenas um salário mínimo, mas que diante de sua boa-fé o mesmo deseja pagar o seu débito.

Diante do exposto, requer o consumidor: uma explicação acerca dos parcelamentos no valor de R\$ 96,90 (Noventa e seis reais e noventa centavos) e de R\$99,62 (Noventa e nove reais e sessenta e dois centavos), redução da taxa dos juros e, uma planilha atualizada do seu débito.

Após o atendimento, o consumidor compreendeu o motivo das parcelas prontas em 12 vezes, além dos juros, ao qual foi gerado pelo pagamento incompleto da fatura, mas que as demais parcelas de fato só a reclamada poderia informar do que se tratava, pois, não havia explicações na fatura para um melhor entendimento de onde surgiram tais cobranças com valores altos.

Consumidora **Cleide** identificada na faixa etária, adulto entre 40 a 59 anos.

(...)

Ocorre que, a consumidora está em débito com a reclamada devido ao não pagamento de um valor em torno de R\$2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais), e devido a esse fato, a mesma procurou a reclamada para realizar um acordo no dia 14 de fevereiro de 2020. Sendo então acordado entre ambos, um acordo de R\$254,00 (Duzentos e cinquenta e quatro reais) como valor de entrada até o dia 20 de fevereiro de 2020 e o restante parcelado em 10 vezes de R\$402,77 (Quatrocentos e dois reais e setenta e sete centavos), tendo a primeira parcela para até o dia 27 de março de 2020. Porém, alega a consumidora, que ao perceber que a taxa de juros está altíssima, a mesma procurou o Procon, para que possa quitar seus débitos com uma redução dos juros.

Diante do exposto, requer a consumidora: redução da taxa de juros do parcelamento acordado ou um acordo ao qual a mesma possa pagar o débito à vista.

Foi observado que na tentativa de resolver o problema, a proposta foi aceita pela consumidora na intenção de pagar a dívida, ao qual foi gerada pelo fato de não ter pago o que devia. Porém, a mesma só percebeu que praticamente estaria pagando o dobro do valor, após o término da negociação, percebendo que os juros interferiram totalmente no valor da sua dívida. Dessa forma a mesma procurou o órgão para a obtenção de uma melhor negociação.

Dessa forma, de acordo com Santana (2014), a vulnerabilidade do consumidor é reconhecida a nível internacional, onde a partir da resolução da ONU n° 39/248 ⁷, criada em 16 de abril de 1985, reconhece a diferença de força dentro da relação de consumo, ao qual os consumidores estão em desequilíbrio no tocante à condição econômica, educacional e capacidade financeira.

⁷ Segundo Castro, Malta e Filho (2017), a resolução da Organização das Nações Unidas tem o intuito de traçar diretrizes básicas para proteger os consumidores, principalmente nos países em desenvolvimento, como o Brasil, Argentina e entre outros. Sendo importante que cada Governo defina suas próprias prioridades em relação à proteção dos consumidores, visto que as circunstâncias econômicas e sociais de cada país são únicas.

Sendo assim, o Banco Central do Brasil (2013), informa que a ausência de uma educação financeira, tem levado muitas pessoas ao endividamento, ao qual vem comprometendo parte da renda em função do pagamento de prestações mensais, prejudicando assim a qualidade de vida financeiramente.

Vale ressaltar que a facilidade ao cartão de crédito tem se tornado cada vez mais frequente, inclusive para as famílias mais pobres, que ao adquirir uma dívida através de uma compra com valor originalmente baixo, pode tomar proporções maiores pelo fato de não terem a possibilidade de pagar o valor total da fatura em dia.

Ademais, o Banco Central do Brasil (2018), ilustra que é importante dizer que a educação financeira permite então ao indivíduo a oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros, possibilitando-o a fazer bem as escolhas de como gastar seu dinheiro e estar em dia com suas obrigações financeiras, se planejar financeiramente para os objetivos da vida, avaliar e entender melhor informações referentes as questões financeiras, e entre outras possibilidades.

Logo, é importante dizer que o cartão de crédito deve ser utilizado conscientemente, para evitar futuros problemas financeiros, pois a realidade é que muitos não conseguem quitar o débito por não terem uma formação/educação financeira para administrar melhor suas finanças, e por este motivo, procuram o órgão na tentativa de solucionar o problema de endividamento.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O cartão de crédito tem proporcionado na sociedade praticidades durante o pagamento de bens e serviços, porém, as altas taxas de juros têm causado transtornos financeiros para muitas famílias, principalmente as mais pobres, pelo motivo de terem dificuldades de quitar o valor total da fatura. Por isso a geração do endividamento tem se tornado preocupante na medida que, a falta de uma formação/educação financeira ou até mesmo uma educação para o consumo, vem causando impactos na qualidade de vida dos consumidores.

Sendo assim, os resultados obtidos através da análise dos relatos coletados, foram condizentes com as literaturas utilizadas, pois durante o estágio supervisionado foi possível perceber que as escolhas realizadas pelos consumidores durante o pagamento da fatura, seja ela o pagamento mínimo ou parcial, interferiram totalmente na vida financeira dos mesmos, devido à incidência dos juros e do parcelamento/financiamento, que muitos se queixavam em não ter solicitado. Dessa forma, pude enxergar que os problemas ocorridos iam para além das questões financeiras, identificando que existia também a ausência educacional, pelo simples fato de não entenderem como se originou o endividamento.

Ademais, o trabalho realizado no setor de atendimento ao consumidor no Procon tem grande relevância para a sociedade, pois vem a atender a todos com o intuito de garantir os direitos dos mais fragilizados dentro da relação de consumo, possibilitando assim o equilíbrio e a harmonia entre o consumidor e o fornecedor. No entanto, a demanda de pessoas que procuram o órgão é muito grande, e realizar um atendimento mais acolhedor tornava-se difícil, pois muitas vezes o setor exigia um atendimento rápido para receber a todos cotidianamente. Visto que essa é uma falha do setor, mas que poderia ser ajustada, aumentando assim a demanda de estagiários, e proporcionando vivências durante o ESO. Porém, mesmo com algumas falhas administrativas, o Procon é uma escola para aqueles que buscam conhecimentos novos a cada dia.

Dessa forma, diante de um problema social bastante frequente no dia a dia da sociedade, pude ter uma experiência fantástica que me proporcionou ir mais além do

que já havia aprendido dentro da sala de aula, inclusive em relação a conhecimentos relacionados a área do Direito. Para além disso, o estágio me permitiu também diversos desafios, como: se comunicar melhor com o público e saber dominar uma infinidade de problemas ao qual nunca teria vivenciado em outro espaço. Mas que, através do conhecimento multidisciplinar adquirido dentro da Economia Doméstica, pude dominar esses desafios articulando medidas básicas durante o atendimento, como: falando com o público de forma mais simples, explicando o que ocasionou o endividamento e que meios poderiam ser aplicados para amenizá-lo, informando também que seria importante, organizar as finanças, anotar todos os gastos realizados mês a mês, dar prioridade aos pagamentos essenciais e também as dívidas que possuem taxas mais altas, permitindo assim ajudá-los inicialmente a adquirir uma melhor qualidade de vida financeiramente.

Logo, é preciso que haja um investimento em, cursos e palestras gratuitas permitindo o despertar dos consumidores principalmente os adultos e idosos que não tiveram uma formação dentro da temática, tornando o assunto mais interessante e visível cotidianamente, com o intuito em melhorar a autonomia financeira e a qualidade de vida da população, evitando assim futuros endividamentos. E para as crianças e jovens um ensino que aborde a temática desde a educação infantil até o ensino superior, com o propósito de evitar adultos endividados, pois o que acontece é, que o indivíduo cresce, começa a ter uma renda mensal, mas não sabe gerenciar a sua própria vida financeira.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS. **Dicionário do cartão.** Disponível em: <<https://www.abecs.org.br/dicionario-do-cartao>>. Acesso em: 07 abr. 2020.

ALEXANDRIDIS, G. J. I. B. Todo consumidor é vulnerável no mercado de consumo. **JusBrasil**, nov. 2013. Disponível em: <<https://georgiosalexandridis.jusbrasil.com.br/artigos/112128602/todo-consumidor-e-vulneravel-no-mercado-de-consumo>>. Acesso em: 21 set. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Caderno de Educação Financeira – Gestão de Finanças Pessoais.** Brasília: BCB, 2013. 72 p.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira?** Definição, papel dos atores e possíveis ações . Brasília: BCB, 2018. 47p.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cartão de crédito.** Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/cartaodecredito>>. Acesso em: 07 abr. 2020.

BRASIL. Lei n. 8.078 – 1990. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor.** São Paulo: Fundação Procon SP, 2018.

BERNTHAL, M. J.; CROCKETT, D.; ROSE, R. L. Credit Cards as Lifestyle Facilitators. **Journal of Consumer Research**, v.32, 130-145. Jun. 2005.

BORGES, L. R. **A vulnerabilidade do consumidor e os contratos de relação de consumo.** 2010. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Marília: São Paulo, 2010.

CASTRO, Bárbara Carneiro Paolinelli de; MALTA, Marcella de Vasconcelos; FILHO, Tarcísio Henriques. A proteção do consumidor no âmbito internacional. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 22, n. 5280, 15 dez. 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/62654/a-protecao-do-consumidor-no-ambito-internacional>>. Acesso em: 14 out. 2020.

COSTA, B. R. L.; GONÇALVES, R. A. Movimentos consumeristas: Conceito, dimensão ideológica e motivação. **Revista Diálogos Interdisciplinares**. v.5, n.2. p. 83-101, set. 2016.

COUTINHO, Laura; PADILHA, Heloisa; KLIMICK, Carlos. **Educação financeira: como planejar, consumir, poupar e investir**. 1º ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo. 2019. *E-book*.

_____. Estudos da CNC demonstra o comportamento do endividamento e da inadimplência durante a pandemia. **Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC**. 08 abr. 2020. Disponível em: <<http://cnc.org.br/editorias/economia/noticias/estudo-da-cnc-demonstra-o-comportamento-do-endividamento-e-da>>. Acesso em: 13 out. 2020.

FERNANDES, Helena Riveiro. **Análise das mudanças no mercado de cartão de crédito no Brasil**. 2010. Monografia de conclusão de curso, (Graduação em Economia). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KANDA, Priscilla. **Empréstimos e financiamentos**. 1º ed. São Paulo: Editora Melhoramentos. 2015. *E-book*.

KUNKEL, F. I. R.; VIEIRA, K. M.; POTRICH, A. C. G. Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores. **R.Adm**. v.50, n.2. São Paulo, p.169-182, abr./maio/jun. 2015.

LAZZARINI, Marilena (coord.). **Direitos do consumidor de A a Z**. São Paulo: Globo, 2001. 170 p. (Série cidadania).

MINAYO, M. C. S (org.); DESLANDES, S. F.; NETO, O. C.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21^o ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 8^o ed. São Paulo: Saraiva, 2015. *E-book*.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 11^o ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

PIMENTEL, Alex. **Tudo o que você precisa saber sobre economia**. São Paulo: Digerati Books, 2007. *E-book*.

PINTO, H. A. A vulnerabilidade do consumidor e a ótica subjetiva do intérprete. **Revista de Direito do Consumidor**. v. 110/2017, p. 43 – 57, Mar – Abr / 2017.

PROCON PERNAMBUCO. **Instituição**. Disponível em: <
<https://www.procon.pe.gov.br/instituicao>> Acesso em: 11 fev. 2020.

SANTANA, Héctor Valverde. Proteção internacional do consumidor: necessidade de harmonização da legislação. **Revista de Direito Internacional**. Brasília, v. 11, n. 1, p. 53-64, 2014.

SANTOS, D. E. **O fenômeno consumerista e os movimentos sociais no Brasil**. 2009. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, 2009.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**: Sobre o Sindec. Disponível em: <<https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre>> . Acesso em: 14 out. 2020.

SOLOMON, Michael R. **O comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 11^o ed. Porto Alegre: Bookman, 2016. *E-book*.

SOUZA, Rubens. **Conhecimentos Bancários**. 1^o ed. Livro Digital. Editora Áudio. 2013. *E-book*.

WANG, Helena Yu Feng; IKEDA, Ana Akemi. Análise do mercado de cartão de crédito brasileiro. *In*: Seminário em administração, 7., 2004, São Paulo. **Anais** [...] São Paulo: Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuárias da Universidade de São Paulo. 2004. 12 p. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/7semead/>> . Acesso em: 14 mai. 2020.

WEATHERFORD, Jack. **A história do dinheiro**. São Paulo: Negócio Editora, 1999.

APÊNDICE A – Textos de descrição dos fatos

AO ILMO. SR. COORDENADOR GERAL DO ÓRGÃO DE DEFESA AO CONSUMIDOR E CIDADANIA – PROCON PERNAMBUCO

FA Nº 26.001.001-00.000000

A Consumidora, devidamente qualificada na **FA** em epígrafe, vem, perante este órgão, formalizar **ABERTURA DE RECLAMAÇÃO** em desfavor do referido Fornecedor, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir.

I – DOS FATOS

1. Aduz a consumidora acima qualificada possuir vínculo com a reclamada através do cartão de crédito de nº **0000.xxxx.xxxx.0000**, ao qual a mesma possui débitos desde **janeiro de 2019**.

2. Ocorre que, a consumidora informa que desde janeiro de 2019, quando pagou um valor acima do mínimo, as suas faturas começaram a apresentar um valor financiado. Informa a mesma, que vem tentando paga-las até o momento, mas o valor total apresentando é de R\$6.443,98 (Seis mil quatrocentos e quarenta e três reais e noventa e oito centavos) no mês de setembro de 2019. Porém, alega a consumidora que o seu valor atual de consumo é de apenas R\$769,19 (Setecentos e sessenta e nove reais e dezenove centavos). Ademais, informa a consumidora, que sua renda fixa é unicamente um salário de aposentadoria, mas que diante de sua boa-fé a mesma deseja quitar o débito.

II – DO DIREITO

3. Em síntese, vejamos os dispositivos da **Lei nº 8.078/1990** – CDC, que corroboram com o direito do consumidor, face alegações apresentadas:

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua

dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

4. Sem mais, resta de maneira límpida e incontestável o direito do Consumidor.

III – DOS PEDIDOS

5. Requer um **acordo** mediante suas **condições financeiras**, permitindo a mesma quitar toda e qualquer dívida junto a reclamada e, **redução** dos juros, tendo em vista que este é abusivo.

6. Notificação do Fornecedor para, querendo, apresentar proposta de acordo ou manifestação em audiência de conciliação.

7. Inversão do ônus da prova em favor do Consumidor, conforme art. 6º, VIII da Lei nº 8.078/1990 – CDC.

8. Aplicação e graduação das sanções administrativas em decorrência das infrações as normas de defesa do consumidor, com fulcro no arts. 56 e 57 da Lei nº 8.078/1990 – CDC, sendo revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, disciplinado pelo art. 192 e seguintes da Lei Estadual nº 16.559/2019.

Nestes termos, pede deferimento.

Recife/PE, ___ de setembro de 2019.

AO ILMO. SR. COORDENADOR GERAL DO ÓRGÃO DE DEFESA AO CONSUMIDOR E CIDADANIA – PROCON PERNAMBUCO

FA Nº 26.001.001-00.000000

O Consumidor, devidamente qualificado na **FA** em epígrafe, vem, perante este órgão, formalizar **ABERTURA DE RECLAMAÇÃO** em desfavor do referido Fornecedor, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir.

I – DOS FATOS

1. Aduz o consumidor acima qualificado possuir vínculo com a reclamada através do cartão de crédito de nº **0000.xxxx.xxxx.0000**, ao qual o mesmo possui um débito desde **março de 2019**.

2. Ocorre que, o consumidor vinha pagando o valor total de seus débitos, mas em março de 2019, por motivos pessoais, o mesmo não conseguiu quitar seus débitos no valor total, pagando assim um valor acima do pagamento mínimo. Dessa forma, alega o consumidor, que foi gerado uma cobrança de parcelas prontas em 12 vezes, além da taxa de juros do rotativo, surgindo também outros parcelamentos nos valores de R\$ 96,90 (Noventa e seis reais e noventa centavos) e de R\$99,62 (Noventa e nove reais e sessenta e dois centavos) ao qual desconhece. Informa ainda o consumidor, que está com dificuldades de quitar o valor total, pois o mesmo recebe apenas um salário mínimo, mas que diante de sua boa-fé o mesmo deseja pagar o seu débito.

II – DO DIREITO

3. Em síntese, vejamos os dispositivos da **Lei nº 8.078/1990** – CDC, que corroboram com o direito do consumidor, face alegações apresentadas:

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a

transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

4. Sem mais, resta de maneira límpida e incontestável o direito do Consumidor.

III – DOS PEDIDOS

5. Requer uma **explicação** acerca dos parcelamentos no valor de R\$ 96,90 (Noventa e seis reais e noventa centavos) e de R\$99,62 (Noventa e nove reais e sessenta e dois centavos), **redução** da taxa dos juros e, uma planilha atualizada do seu débito.

6. Notificação do Fornecedor para, querendo, apresentar proposta de acordo ou manifestação em audiência de conciliação.

7. Inversão do ônus da prova em favor do Consumidor, conforme art. 6º, VIII da Lei nº 8.078/1990 – CDC.

8. Aplicação e graduação das sanções administrativas em decorrência das infrações as normas de defesa do consumidor, com fulcro no arts. 56 e 57 da Lei nº 8.078/1990 – CDC, sendo revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, disciplinado pelo art. 192 e seguintes da Lei Estadual nº 16.559/2019.

Nestes termos, pede deferimento.

Recife/PE, __ de setembro de 2019.

AO ILMO. SR. COORDENADOR GERAL DO ÓRGÃO DE DEFESA AO CONSUMIDOR E CIDADANIA – PROCON PERNAMBUCO

FA Nº 26.001.001-00.000000

A Consumidora, devidamente qualificada na **FA** em epígrafe, vem, perante este órgão, formalizar **ABERTURA DE RECLAMAÇÃO** em desfavor do referido Fornecedor, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir.

I – DOS FATOS

1. Aduz a consumidora acima qualificada possuir vínculo com a reclamada através do cartão de crédito de nº **0000.xxxx.xxxx.0000**, ao qual a mesma possui um débito desde **fevereiro de 2020**.
2. Ocorre que, a consumidora está em débito com a reclamada devido ao não pagamento de um valor em torno de R\$2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais), e devido a esse fato, a mesma procurou a reclamada para realizar um acordo no dia 14 de fevereiro de 2020. Sendo então acordado entre ambos, um acordo de R\$254,00 (Duzentos e cinquenta e quatro reais) como valor de entrada até o dia 20 de fevereiro de 2020 e o restante parcelado em 10 vezes de R\$402,77 (Quatrocentos e dois reais e setenta e sete centavos), tendo a primeira parcela para até o dia 27 de março de 2020. Porém, alega a consumidora, que ao perceber que a taxa de juros está altíssima, a mesma procurou o Procon, para que possa quitar seus débitos com uma redução dos juros.

II – DO DIREITO

3. Em síntese, vejamos os dispositivos da **Lei nº 8.078/1990** – CDC, que corroboram com o direito do consumidor, face alegações apresentadas:

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

4. Sem mais, resta de maneira límpida e incontestável o direito do Consumidor.

III – DOS PEDIDOS

5. Requer **redução** da taxa de juros do parcelamento acordado ou um **acordo** ao qual a mesma possa pagar o débito **à vista**.

6. Notificação do Fornecedor para, querendo, apresentar proposta de acordo ou manifestação em audiência de conciliação.

7. Inversão do ônus da prova em favor do Consumidor, conforme art. 6º, VIII da Lei nº 8.078/1990 – CDC.

8. Aplicação e graduação das sanções administrativas em decorrência das infrações as normas de defesa do consumidor, com fulcro no arts. 56 e 57 da Lei nº 8.078/1990 – CDC, sendo revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, disciplinado pelo art. 192 e seguintes da Lei Estadual nº 16.559/2019.

Nestes termos, pede deferimento.

Recife/PE, ___ de fevereiro de 2020.

ANEXO A – Modelo carta de abertura de reclamação (Termo de reclamação)**TERMO DE RECLAMAÇÃO**

PROCESSO FA n°: **26.001.001.00-0000000**

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome : XXXXXXXXXXXX

CPF/CNPJ : 000000000000

RG : 0000000

Endereço: RUA XXXXXXXXXXXXX, 00,

Bairro : XXXXX

CEP : 00000000 - Telefone : (00) 0 0000-0000

Cidade : XXXXXX

Estado : PE

DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO/PESSOA FÍSICA

Razão Social: XXXXXXXXXXXX S.A

Nome Fantasia: XXXXXXXXXXXX

CNPJ: **00.000.000/0000-00**

Endereço: **AVENIDA XXXXXXXXXXXX, 00,**

Bairro: **XXXXX**, Cidade: **XXXXX**, Estado: **XX** CEP: **00000000**

Fone: **(00) 0000-0000**

Cargo:

Contato: **XXXXXXXXXX**

Orientação/Encaminhamento:

TIPO DE PRODUTO OU SERVIÇO DEMANDADO

Área: Assuntos Financeiros

Assunto: Cartão de Loja

Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros

O Procon Estadual de Pernambuco - SEDE, no uso de suas atribuições legais, analisando preliminarmente a fundamentação dos fatos alegados e documentos apresentados, nos termos do inciso III do artigo 33 do Decreto Federal 2.181/97, neste ato instaura processo administrativo mediante a seguinte reclamação, apresentada pelo consumidor acima qualificado.

Descrição dos Fatos:

AO ILMO. SR. COORDENADOR GERAL DO ÓRGÃO DE DEFESA AO CONSUMIDOR E CIDADANIA – PROCON PERNAMBUCO

FA Nº 26.001.001-00.000000

O Consumidor, devidamente qualificado na FA em epígrafe, vem, perante este órgão, formalizar **ABERTURA DE RECLAMAÇÃO** em desfavor do referido Fornecedor, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir.

I – DOS FATOS

1. Descrever de forma objetiva, todos os fatos narrados pelo consumidor.
2. Consignando de maneira clara, detalhes caracterizadores do dano sofrido.

II – DO DIREITO

3. Em síntese, vejamos os dispositivos da Lei nº 8.078/1990 – CDC, que corroboram com o direito do consumidor, face alegações apresentadas:

(arts. que correspondam com o direito do consumidor)

4. Sem mais, resta de maneira límpida e incontestável o direito do Consumidor.

III – DOS PEDIDOS

5. Requer (**DEVOLUÇÃO / SUBSTITUIÇÃO / RESSARCIMENTO / INTERRUPTÃO / RELIGAMENTO / EXCLUSÃO DA NEGATIVAÇÃO / RENEGOCIAÇÃO / ETC.**) do produto ofertado ou serviço prestado pelo Fornecedor.
6. Notificação do Fornecedor para, querendo, apresentar proposta de acordo ou manifestação em audiência de conciliação.
7. Inversão do ônus da prova em favor do Consumidor, conforme art. 6º, VIII da Lei nº 8.078/1990 – CDC.
8. Aplicação e graduação das sanções administrativas em decorrência das infrações as normas de defesa do consumidor, com fulcro no arts. 56 e 57 da Lei nº 8.078/1990 – CDC, sendo revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, disciplinado pelo art. 192 e seguintes da Lei Estadual nº 16.559/2019.

Nestes termos, pede deferimento.

Recife/PE, __ de _____ de 20__