

Problemas com débito de serviços não contratados e cobranças indevidas vêm crescendo. Saiba o que fazer em cada caso.



Por *Natália Tavares* | *Yahoo Contributor Network* – 12 horas atrás

Em uma época em que praticamente não se precisa de dinheiro de papel e que já se paga contas por celular, os serviços bancários tem se tornado cada vez mais presente na vida de todos. Ao mesmo tempo, cada vez mais comuns também são as reclamações sobre esse tipo de serviço e, hoje, o setor bancário é um dos que mais recebem queixas dos consumidores do Brasil.

Para te ajudar a proteger o seu dinheiro, o Yahoo ouviu advogados especialistas em direito do consumidor e esclarece as principais dúvidas em relação aos problemas mais comuns dos correntistas brasileiros:

Débito de serviços que não foram contratados: o consumidor deve, assim que identificar um débito não autorizado entrar em contato com o banco para pedir o estorno. O advogado Neudi Fernandes, orienta que a reclamação seja feita preferencialmente por escrito e ressalta a importância de anotar o protocolo. A mesma coisa deve ser feita com a empresa fornecedora do serviço. Caso não resolva, o consumidor deve entrar na justiça contra as duas instituições, pois as duas são responsáveis pelo débito. Se for um serviço bancário, Fernandes explica que o Código de Defesa do Consumidor é claro ao dizer que quem deve provar que a cobrança é devida é o banco. Cabe a instituição ter o registro do pedido do cliente e provar que ele sabia e autorizou a cobrança.

Cobrança indevida na conta corrente : Em todos os casos de cobrança indevida o consumidor têm o direito de ser ressarcido em dobro, com exceção dos casos de engano justificável. Segundo Neudi Fernandes o engano justificável é aquele que acontece sem a má-fé do banco, a empresa cobra realmente pensando que tem esse direito e só depois constata que não tem. Mas **Hugo Fanaia**, também advogado, esclarece que hoje “com tamanha tecnologia, é muito difícil encontrarmos um caso de erro justificável nas cobranças indevidas”.

Problemas na conta-salário: Todo trabalhador com carteira assinada ou funcionário público tem direito a uma conta-salário. Por meio de uma conta desse tipo, o cliente tem isenção ao transferir dinheiro para outra conta, se for feito de uma única vez, e ainda pode executar os seguintes serviços por mês: sacar até 5 vezes, consultar o saldo duas vezes e tirar dois extratos de 30 dias, tudo gratuitamente. Caso o banco cobre por algum desses serviços, trata-se de cobrança indevida.

Descumprimento de prazos: Se o cliente não cumpre o vencimento de uma conta devido ao atraso de algum serviço bancário, o cliente não pode pagar juros. Caso isso ocorra, o consumidor deve pedir junto ao banco o ressarcimento desse dinheiro, o que, segundo Fernandes, na maioria das vezes não ocorre e o consumidor acaba tendo que procurar a justiça.

Cobrança de taxa de manutenção em contas inativas: Ricardo Edgard, advogado que atua na área de direito do consumidor, explica que os bancos não podem cobrar por uma prestação de serviço que não aconteceu, por isso esse tipo de cobrança é considerada ilegal. Contudo, Ricardo esclarece que o ideal é que cliente encerre a conta assim que decidir não mais utilizar os serviços. O advogado Hugo Fanaia lembra que para ser considerada inativa a conta deve estar sem movimentação há pelos seis meses e o banco pode decidir encerrá-la, mas antes deve entrar em contato com o cliente.

Passo-a-passo para reclamar

Para qualquer problema bancário, o primeiro passo sempre é procurar o banco, seja por meio do gerente ou mesmo pela ouvidoria. Toda vez que entrar em contato com o banco, os advogados recomendam anotar o número do protocolo para provar que tentou resolver com a instituição bancária.

Caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com o Procon da sua cidade ou mesmo com o Banco Central. Nesse caso, você pode fazer a reclamação pelo [site do BACEN](#). Os especialistas afirmam que procurar o Banco Central é importante porque ao constatar a irregularidade o órgão pode aplicar sanções administrativas ao banco, o que não impede o cliente que ao se sentir lesado entre na justiça, já que os dois órgãos não se comunicam. Como afirma Fernandes as intervenções do Banco Central não visam ao relacionamento banco-cliente, por isso é importante, quando necessário, procurar a justiça. Os consumidores têm até cinco anos para entrar com uma ação de ressarcimento por dano material ou até mesmo por dano moral devido aos transtornos que possam ter passado.

Fonte: Yahoo Finanças - <http://br.financas.yahoo.com/noticias/saiba-como-agir-em-caso-problemas-com-seu-143800842.html>