

NOME: JÚLIA GONÇALVES BORGES

TÍTULO: A DISCIPLINA JURÍDICA DO CONSUMO DO CRÉDITO NO MERCADO: ANÁLISE SOBRE A PROTEÇÃO COLETIVA DO CONSUMIDOR DE CRÉDITO

AUTORES: FERNANDO MELO DA SILVA, JÚLIA GONÇALVES BORGES, JÚLIA GONÇALVES BORGES, NATHÁLIA ZANI

AGÊNCIA FINANCIADORA (se houver): PAPq

PALAVRA CHAVE: CONSUMIDOR DE CRÉDITO, PRÁTICAS ABUSIVAS, PROTEÇÃO COLETIVA

RESUMO

O projeto trata especificamente do estudo do crédito enquanto produto para consumo e de sua relação com o CDC, visto que este tutela os direitos do consumidor de crédito enquanto destinatário final, envolvendo questões como a aplicação das leis consumeristas aos contratos bancários e o conseqüente destas aplicações na disciplina do seu fornecimento, especialmente, a questão das práticas e cláusulas abusivas por parte de bancos, financeiras e administradoras de cartão. Dessa forma objetiva-se a verificação e a catalogação das principais reclamações nos órgãos de defesa de consumidor referentes ao consumo de crédito para em um segundo momento, contrapor tais dados com aqueles referentes ao conjunto de ações coletivas propostas junto à Justiça brasileira e que tenham como causa de pedir a defesa coletiva dos consumidores. Para a realização da primeira fase do projeto foi utilizado um método de pesquisa quantitativa, a fim de coletar dados e transformá-los em estatísticas, no portal da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor- SENACON, das principais reclamações relativas a bancos, financeiras e administradoras de cartão, e, sob essas, fazer uma análise sobre os principais problemas que colocam o consumidor em posição de devedor. Como resultado parcial da pesquisa depreende-se que só no 1º semestre do ano de 2015, os principais problemas relativos ao consumo de crédito bancário e financeiro giram em torno de: dificuldades na renegociação/parcelamento da dívida; cálculo de juros; cobrança de tarifas, taxas e valores não previstos no contrato; dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos; contestação de cobrança; cobrança em duplicidade/cobrança referente a valor já efetuado; não envio/atraso do boleto ou fatura; negativação indevida; portabilidade não efetivada; cláusulas irregulares/abusivas, dentre outros que correspondem a um total de 62,59% de todas as reclamações referentes aos serviços prestados pelas instituições financeiras.

 