

CUIDADOS NAS CONTRATAÇÕES



O objetivo deste material é orientar os consumidores nas contratações realizadas à distância.

Realize a dupla checagem todas as vezes em que for realizar operações ou contratações que envolvam a transmissão de dados ou de recursos financeiros à distância. Exemplos:

Ao receber ou solicitar um boleto, seja por telefone, e-mail ou mensagens instantâneas, certifique-se, **antes de realizar o pagamento**, da legitimidade de quem o gerou. **Ou seja, confira os dados de quem receberá os valores antes de confirmar o pagamento.**

Na dúvida, faça contato direto com a empresa **em seus canais oficiais**, principalmente em casos envolvendo instituições financeiras.



Antes de realizar compras à distância, procure informações sobre o fornecedor que deseja contratar.

De acordo com o Decreto Federal nº 7.962/2013, os sites, aplicativos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações, entre outras:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CPF ou CNPJ);

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato.

Desconfie de **preços abaixo dos valores praticados no mercado.**

Se for adquirir produtos de alto valor, como um veículo, por exemplo, procure ter acesso ao bem antes de fechar a negociação. Se possível, realize vistoria com um mecânico de sua confiança e verifique se não há impedimentos administrativos (empréstimos, multa, bloqueio etc). Não esqueça de formalizar um contrato, antes de qualquer repasse de valores.

EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS:

Atenção ao oferecimento de propostas por telefone e internet. Certifique-se de que se trata efetivamente de uma financeira autorizada a operar no mercado. Se tiver dúvidas, compareça a uma agência para esclarecimentos.

Atenção a recebimento de mensagens ou e-mails que contenham erros gramaticais e de ortografia.

Cuidado também ao enviar *selfie* (foto do rosto) com documento. Procure questionar o motivo de ter de encaminhar novamente dados que já constam em seu cadastro.

Caso receba mensagens desse tipo informe a agência bancária e o INSS.

SELFIES/FOTOS:



A cautela com o recebimento de mensagens ou ligações pedindo para fazer *selfie* e enviar imagem de documento pessoal também vale para outros tipos de transações, não apenas para empréstimos consignados.

Tenha precaução também com ligações ou mensagens informando sobre o ganho de algum brinde, ida de alguém até a sua residência para entregar o presente e, ainda, pedido de *selfie* para confirmar o recebimento.

CANAIS DIGITAIS:

Ao utilizar aplicativos e canais digitais, **LEMBRE-SE** de:

*Apagar regularmente o histórico, cookies e outros dados armazenados nos navegadores de internet;

*Evitar compartilhar e abrir links recebidos como mensagem de texto, em redes sociais ou e-mails e jamais fazer contato pelos telefones informados nesse tipo de mensagem. Procure os telefones oficiais das empresas, especialmente, instituições financeiras;

*Atenção com links que trazem descontos promocionais. O ideal é sempre consultar a página da empresa para verificar se de fato há alguma promoção em andamento;



*Ao fazer o *upload* (baixar) de algum aplicativo, leia com calma os termos sobre a política de privacidade e sempre verifique quais permissões (acesso de dados) serão concedidas;

*Jamais realize transferências de recursos financeiros por impulso, ainda que visando atender uma situação de urgência relacionada, por exemplo, a algum familiar que eventualmente pediu valores emprestados. É importante, antes de realizar qualquer repasse de valores, verificar com o solicitante ou pessoa próxima a veracidade do pedido;

*Jamais informe códigos de aplicativos ou senhas para terceiros;

Recebeu ligação de alguém pedindo dinheiro?

Antes de realizar qualquer transferência, certifique-se diretamente junto ao destinatário a validade do pedido, o valor, os dados e os meios de transferência;

Ou seja, antes de realizar a quitação, por exemplo, de empréstimos ou mesmo de doar ou emprestar qualquer quantia a terceiros, verifique **OS DADOS DO DESTINATÁRIO**;

Ligue para os telefones de contato da pessoa que pediu emprestado ou algum familiar antes de transferir qualquer quantia;



Caso envolva a quitação de valores (empréstimos, por exemplo) faça contato com o canal oficial da instituição antes de realizar qualquer operação;

Sempre que for renegociar valores devidos, peça os termos da negociação por escrito e não esqueça de verificar com a instituição financeira (em seus canais oficiais) a veracidade dessa negociação ou quitação;

Antes de concluir a operação de transferência de recursos, é imprescindível confirmar os dados do destinatário junto ao meio de pagamento escolhido; Veja se os dados (CPF/CNPJ, nome, dados bancários) conferem com os dados da pessoa (física ou jurídica) para quem vai transferir os valores;

CUIDADOS COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES NAVEGANDO NA INTERNET:

Jamais deixe uma criança ou adolescente navegar na internet sem supervisão de um adulto. Atualmente existem, inclusive, em redes sociais e nas lojas de aplicativos, mecanismos e aplicativos para controle familiar ou dos pais;

O ideal é que o tempo de navegação seja controlado. Além do tempo de uso, esses mecanismos auxiliam os pais protegendo as crianças e adolescentes de acessarem conteúdos inapropriados para a sua idade e evitam a realização de compras com cartões cadastrados nas lojas dos celulares;

Recomenda-se ainda que crianças menores de dois anos de idade não sejam expostas às tecnologias para não haver prejuízos em seu desenvolvimento.



O QUE FAZER CASO TENHA CAÍDO EM UM GOLPE?

- *Registrar Boletim de Ocorrência;
- *Contatar o banco e informar o ocorrido, procurando anotar os números de protocolos dos atendimentos. Se for em alguma agência presencial, registrar a solicitação por escrito e pedir a confirmação da agência (carimbo, data, nome e horário);
- *Encaminhar cópia do Boletim de Ocorrência ao SERASA, INSS (se envolver empréstimo consignado) e agência bancária;
- *Guardar os *prints* (capturas de telas) das conversas;
- *Avisar amigos e familiares do ocorrido, caso alguém esteja pedindo valores em seu nome;
- *Se o problema ocorreu em alguma rede social, entre em contato com o canal de atendimento e informe o ocorrido.

O que é o PROCON?

O PROCON é uma órgão municipal de defesa do consumidor, que recebe denúncias e reclamações de problemas ocorridos no mercado de consumo.

Tenho um problema e não sei se posso registrar uma reclamação. Como devo proceder?

Você pode ligar no telefone 151, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h para esclarecer as suas dúvidas.

Como reclamar no PROCON?

Os consumidores de Campinas-SP podem registrar reclamações no PROCON pelo site www.procon.campinas.sp.gov.br ou presencialmente em um posto de atendimento do Órgão.

Endereços disponíveis em <https://procon.campinas.sp.gov.br/atendimento>.



**Acesse WWW.PROCON.CAMPINAS.SP.GOV.BR
e conheça outros informativos disponibilizados
pelo Órgão**

2022

Imagens extraídas gratuitamente do Pixabay