



Meu Cartão foi roubado... E agora!?

Regra básica: em caso de roubo, perda ou furto do seu cartão de crédito, a primeira providência é comunicar o fato à administradora do cartão e pedir o bloqueio ou o cancelamento. E para se prevenir de futuras dores de cabeça com a administradora, é imprescindível tomar duas medidas:

Anotar o número do protocolo de atendimento e solicitar à administradora um fax que comprove o bloqueio ou cancelamento do cartão.

O segundo passo é ir a uma Delegacia de Polícia e fazer um Boletim de Ocorrência. Apenas nos casos de furto a ocorrência pode ser feita on-line.

Algumas administradoras têm em seus contratos com o consumidor uma cláusula que o responsabiliza pelos gastos realizados antes do bloqueio do cartão, mesmo que feito por terceiros. Essa é uma cobrança indevida, fere o artigo 39, inciso V e o artigo 51, inciso IV da Lei 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa Consumidor). É de responsabilidade da loja e da administradora conferirem a assinatura do cliente na hora da compra.

É recorrente acontecer de uma pessoa pagar a fatura de um cartão de crédito e depois perceber que lhe foi cobrado a conta de uma compra que ela não realizou. Poucas pessoas têm conhecimento de que, nesse caso, o valor pago deve ser restituído em dobro pela administradora.

A grande maioria dos bancos possui hoje um seguro contra perda ou roubo do cartão. Portanto, o seguro pessoal é desnecessário e onera o correntista. A instituição já é obrigada por lei a arcar com as despesas feitas por terceiro.

Cartões Clonados

Como a clonagem de cartão de crédito não possibilita a descoberta imediata, pois se trata de um problema técnico, vale ressaltar que é obrigação da administradora fazer a investigação e dar explicações ao cliente sobre o que está acontecendo. Ao tomar conhecimento da clonagem, o dono do cartão deve seguir os mesmos procedimentos dos casos de perda, furto ou roubo.

Os casos de clonagem são uma falha do serviço da operadora do cartão, portanto, ela deve se responsabilizar por todos os danos causados ao cliente. O ressarcimento de pagamentos ou a não cobrança dos gastos feitos por terceiros são acertados entre administradora e cliente. Cada operadora age de uma maneira, mas é importante que o consumidor saiba que se trata de uma falha da administradora e que só ela, deve arcar com os custos.

O mesmo vale para casos em que a compra foi realizada on-line. O consumidor recebe a fatura e descobre que estão sendo cobrados gastos não realizados por ele. Nessa situação, é preciso informar imediatamente a administradora do cartão, não esquecendo de solicitar o número do protocolo de atendimento. A operadora do cartão tem o dever de investigar as compras fraudadas.

As empresas são dotadas de tecnologia para descobrir de que lugar e de que computador essa compra foi efetuada, assim como o horário em que o ilícito ocorreu. Também é de responsabilidade da administradora comunicar o fato à polícia, que fica responsável por apurar mais profundamente os crimes.

Dicas ao consumidor

Ainda que tenha seu direito assegurado, o consumidor deve tomar algumas medidas que protejam o consumidor no seu dia-a-dia para evitar problemas como esses.

Cuidados básicos na hora de usar o cartão:

- Alguns bancos dão uma senha pré-determinada para o cliente. Ao receber o documento contendo a numeração, memorize-a e destrua imediatamente, evitando, assim, que seja usado indevidamente;
- Nunca deixe os números registrados em papéis junto ao cartão ou em locais de fácil localização (carteira, agenda etc.);
- Se a escolha da senha for deixada sob sua responsabilidade, evite numerações óbvias como, por exemplo, a sua data de nascimento ou a de familiares;
- O cartão não deve ser fornecido a ninguém, mesmo às pessoas que trabalham no banco. Quando houver alguma dúvida na sua utilização, solicite ajuda de funcionários identificados do estabelecimento;
- Ao usar caixas eletrônicos, coloque-se de frente para a máquina, evitando que alguém veja os números digitados. Fique atento à aproximação de pessoas estranhas durante a operação. Ao terminar, aperte a tecla "anula" ou "cancela" e aguarde a tela voltar à posição inicial;
- Se seu cartão for engolido pela máquina, use o telefone de dentro do próprio caixa eletrônico para entrar em contato com o banco ou, na impossibilidade, um telefone público mais próximo: nunca celular de estranhos que estiverem por perto e não aceite ajuda de desconhecidos.

Fonte: <http://www.procon.df.gov.br>