

CARNÊS EM ATRASO

Atraso no pagamento de carnês de lojas, financeiras, etc (comércio em geral)

Cópia da parcela que está em atraso;

Caso não tenha o boleto, por se tratar de cálculo simples, pode apenas informar em formulário próprio, a data de vencimento e o valor original. (Nestes casos o cálculo terá uma informação de que as informações foram repassadas pelo consumidor).

ALUGUEL EM ATRASO

Cópia do contrato de locação (se houver);

Caso não exista contrato de locação, informar em formulário próprio o valor original do aluguel e a data de vencimento; (Nestes casos o cálculo terá uma informação de que tais informações foram repassadas pelo consumidor).

REAJUSTE DE ALUGUEL

Cálculo realizado para apurar se o reajuste do aluguel aplicado pelo locador, está de acordo com o índice pactuado.

Cópia do contrato de locação;

Verificar se no contrato consta o índice de reajuste pactuado (caso não seja estabelecido, o PROCON Goiás fará o cálculo de acordo com o índice oficial para reajuste de aluguéis: IGPM).

REAJUSTE DE PARCELAS: IMÓVEIS (APTO, CASA, TERRENO, ETC)

Cálculo realizado para verificar se o reajuste aplicado nas prestações está de acordo com as regras e condições pactuadas.

Cópia do contrato (completo);

Caso seja reajuste de parcelas de compra de apartamento ou casa “em construção”, informar se o habite-se já foi entregue ou não, em caso afirmativo, se a data é a mesma do contrato ou se foi posterior a data pactuada.

PARCELAS EM ATRASO: LOTE – APARTAMENTO – CASA

Atenção: Este cálculo é apenas para cálculo da parcela em atraso. Caso seja necessário, antes da realização do cálculo de parcelas em atraso, realizar o reajuste, deverá solicitar dois tipos de cálculos.

Cópia do contrato (completo);

Informar quais parcelas estão em aberto (atrasadas);

LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA: FINANCIAMENTO – EMPRÉSTIMOS

Cálculo realizado para verificar, em caso de antecipação no pagamento total da dívida, se o desconto concedido pelo fornecedor (bancos), esta correto.

Cópia do contrato;

Verificar se no contrato consta as seguintes informações: data de assinatura, taxa de juros, quantidade de parcelas, valor da parcela, data do vencimento inicial e valor total financiado ou tomado emprestado.

ATENÇÃO: Sem essas informações no contrato, não será realizado o cálculo.

CARTÃO DE CRÉDITO

Este cálculo é realizado com intuito de reduzir o valor da dívida.

ATENÇÃO: Após o cálculo realizado, se não houver acordo administrativo por intermédio do PROCON Goiás, deverá ser proposta ação no Poder Judiciário por se tratar de questionamento de taxas de juros já contratados. Portanto, dependendo do valor da dívida, muitas vezes não é viável tal ação, devido às custas processuais e os honorários de advogados.

Faturas de cartão de crédito (com a discriminação das despesas detalhadas e do pagamento);

ATENÇÃO: Quanto maior a quantidade de faturas, melhor será a análise. No entanto, não deve haver falhas de meses nas sequências. Caso haja falha, será considerado para o cálculo, o mês posterior à falha.

REVISIONAL DE EMPRÉSTIMO OU FINANCIAMENTO

Cálculo realizado para reduzir os valores das parcelas, quando identificado pelo PROCON Goiás, que as taxas contratadas estão acima da média de mercado divulgadas pelo Banco Central do Brasil.

Somente os contratos com taxas de juros pré-fixados (parcelas fixas), é possível a realização deste tipo de cálculo.

Cálculo exclusivamente para uso em ações junto ao Poder Judiciário.

Cópia do contrato (completo)

Deve estar informado: a taxa de juros contratado, o valor da parcela, a quantidade de parcelas, a data de vencimento inicial, o valor total financiado ou tomado emprestado e a data da assinatura do contrato. (Sem essas informações não será possível realizar o cálculo).

CONSÓRCIO: DESISTÊNCIA (RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS)

Cálculo realizado para apurar o valor a ser devolvido ao consorciado desistente.

Planilha de pagamentos (atualizada), fornecida pela empresa de consórcio.

Necessário verificar na planilha se há as seguintes informações:

- Valor do bem atualizado;
- Percentual (fundo comum) já pago.

Sem essas informações não será possível realizar o cálculo, já que a Lei de Consórcio determina que o valor a ser restituído ao consorciado desistente, será o equivalente ao percentual pago do fundo comum sobre o valor do bem atualizado.

CONSÓRCIO: ATRASO NO PAGAMENTO

Cálculo realizado para apurar o valor a ser pago no caso de atraso de parcela de consórcio.

Nesses cálculos, deverá apresentar o boleto que está em aberto, tendo em vista que os valores sofrem alterações quando há alteração no valor do bem contratado.

Parcela em atraso;

ATUALIZAÇÃO DE VALORES: SENTENÇA / RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS

Cálculo realizado para corrigir os valores de danos morais ou materiais determinados pela justiça:

– Cópia da sentença;

ATENÇÃO: Normalmente as decisões determinam que os valores sejam atualizados por índice desde a propositura da ação e incidência de juros após a citação. Portanto, gentileza informar essas duas datas para a realização do cálculo.

ATUALIZAÇÃO DE VALORES PARA RESTITUIÇÃO: TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO

Cálculo realizado para apurar se os valores a serem devolvidos ao consumidor que possui título de capitalização estão corretos.

Contrato (completo);

ATENÇÃO: Verificar se no contrato consta a “tabela de resgate”, caso não tenha, favor providenciar pois não será realizado o cálculo sem essa tabela.

CHEQUE

Cálculo realizado para atualização de cheque devolvido a ser pago. Podendo ser de pessoa física para pessoa física, ou pessoa física para jurídica.

Cópia do cheque;

Caso não tenha o cheque, deve informar em formulário próprio junto ao atendimento, a data de assinatura do cheque ou a data do pré-datado, e o valor original. (Neste caso, será realizado o cálculo com a informação de que tais informações foram repassadas pelo consumidor).

DESISTÊNCIA COMPRA: LOTES / CASAS / APARTAMENTOS

Cálculo realizado para apurar se os valores propostos para devolução ao consumidor desistente, estão corretos. Lembrando que não há Lei que determina o percentual de retenção que as empresas podem aplicar. Caso o consumidor não concorde com o percentual aplicado, com o cálculo realizado pelo PROCON Goiás em mãos, deverá procurar o Poder Judiciário.

Cópia do contrato;

Relação (extrato fornecido pela empresa), das parcelas que já foram pagas;

Juros de atraso e multa de atraso, não são restituídos ao consumidor. Neste caso, os valores devem estar discriminados essas cobranças. Caso os valores estejam agrupados, não será possível realizar o cálculo por ser impossível identificar esses valores separadamente.

ESCOLAS EM ATRASO / NOTA PROMISSÓRIA EM ATRASO

Cópia do boleto em atraso;

Caso não tenha, poderá informar em formulário próprio, a data do vencimento e o valor original (nestes casos, será informado no cálculo de que essas informações foram repassadas pelo consumidor).

CÁLCULO QUE NÃO SÃO REALIZADOS PELO PROCON GOIÁS

A realização de cálculo é um serviço “adicional” disponibilizado ao consumidor, com foco, principalmente no consumidor inadimplente. Nem todos os PROCONs possuem esse serviço disponibilizado aos consumidores.

Pelo PROCON Goiás não são realizados os seguintes tipos de cálculos:

SFH – SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO

Financiamento que já foi contrato junto ao banco (no entanto, nos casos em que ainda está sendo pago parcelas “durante a construção” e que ainda não foi financiado, o órgão realiza o cálculo de reajuste para apurar o saldo devedor.

CRÉDITO EDUCATIVO

Financiamento de crédito educativo (FIES);

CRÉDITO RURAL;

CONTA-CORRENTE (CHEQUE ESPECIAL)

Não serão elaborados cálculos por telefone ou de imediato, cada tipo de cálculo possui um prazo estabelecido dependendo da complexidade.

Ressalte-se que se o consumidor entende que os juros cobrados são abusivos e deseja questioná-los, deve acionar o Poder Judiciário, podendo o juiz aceitar ou não o cálculo feito pelo Procon. Os cálculos só podem ser elaborados na sede do órgão.

Verificando qualquer prática abusiva, que fira as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, denuncie por meio do Procon Web ou telefone 151.

Documentos necessários para ABERTURA DE CIP (Carta de Informações Preliminares) ou Reclamação (Processo):

PRODUTO – GARANTIA

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Cópia da nota ou cupom fiscal;
- Cópia do certificado de garantia;
- Protocolo;
- Cópia da(s) Ordens(s) de Serviço.

TARIFA DE EMISSÃO DE BOLETO

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;

- Cópia dos boletos e comprovantes de pagamentos efetuados;
- Protocolo;
- Cópia do próximo boleto a vencer.

ESCOLA – ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO (HISTÓRICO / CERTIFICADO / DIPLOMA)

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Cópia do comprovante de vínculo com a instituição reclamada;
- Protocolo;
- Cópia da solicitação de documentos.

SOLICITAÇÃO DE CONTRATO / ENVIO DE SALDO DEVEDOR

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia da solicitação de documentos;
- Cópia do comprovante de endereço;
- Protocolo;
- Cópia do extrato do INSS / contracheque / boleto.

SAC – FISCALIZAÇÃO

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Protocolo;
- Cópia do comprovante de vínculo com a empresa reclamada.

PLANO EMPRESARIAL – TELEFONIA

- Cópia do contrato social da empresa reclamante;
- Cópia da Procuração;
- Cópia dos documentos pessoais do representante / procurador (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço da empresa;
- Cópia do contrato assinado com a reclamada (quando houver);
- Cópia das faturas referentes à reclamação;
- Protocolo;
- Petição da empresa reclamante narrando os fatos.

FILA DE BANCO – FISCALIZAÇÃO

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);

- Cópia do comprovante de endereço;
- Cópia da senha ou equivalente que comprove o horário de chegada ao banco;
- Protocolo;
- Cópia de comprovante de pagamento de títulos ou equivalente que comprove o horário de atendimento.

NEGATIVAÇÃO INDEVIDA

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Cópia do espelho retirado junto ao órgão onde consta a negativação;
- Protocolo;
- Cópia do comprovante de quitação do débito que gerou a negativação.

RESTITUIÇÃO – CONSÓRCIO

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Cópia do contrato de consórcio;
- Protocolo;
- Cópia dos comprovantes de pagamentos efetuados.

PORTABILIDADE NUMÉRICA

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Número do Bilhete de Portabilidade;
- Protocolos de reclamações junto aos SACs das operadoras reclamadas;
- Protocolo;
- Fatura que comprove a titularidade do acesso telefônico.

CONTESTAÇÃO DE FATURAS

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Protocolo;
- Cópia das faturas contestadas.

SOLICITAÇÃO DE EXTRATOS DE FATURAS / CONSÓRCIOS / CONTA CORRENTE

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);

- Cópia do comprovante de endereço;
- Protocolo;
- Cópia do comprovante de vínculo com a reclamada.

CANCELAMENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Protocolo;
- Cópia do extrato do INSS / contracheque.

DESISTÊNCIA DE COMPRA (PRAZO DE 7 DIAS) – SOMENTE EM CASO DE COMPRAS NÃO PRESENCIAIS (VIA TELEFONE, INTERNET, VENDEDOR PORTA-PORTA, REVISTAS)

- Cópia dos documentos pessoais (RG e CPF);
- Cópia do comprovante de endereço;
- Número do pedido de compra;
- Protocolo de atendimento junto a empresa reclamada;
- Cópia da nota fiscal ou comprovante de pagamento do produto.