

::: Boleto de Pagamento

O que é

O boleto de pagamento é uma das formas mais utilizadas no Brasil para a realização de pagamentos de diversas naturezas, como, por exemplo, condomínio, cartão de crédito e escolas. O uso do boleto proporciona comodidade e segurança a quem realiza o pagamento, bem como diversos benefícios a quem o recebe.

Existem duas modalidades de boletos de pagamento, com funcionalidades, requisitos regulamentares e leiautes distintos, sobretudo em razão da necessidade de proteção ao consumidor, sendo eles:

- boleto de **cobrança**: destinado ao pagamento de dívidas pré-constituídas;
- boleto de **proposta**: destinado a apresentar uma proposta, seja oferta de produtos e serviços, seja proposta de contrato civil, como doações, ou um convite para associação. Lembrando que o pagamento desse tipo de boleto significa a aceitação da proposta.

Atenção!

O pagamento de um boleto de proposta é sempre facultativo. Caso opte por pagá-lo, você estará aderindo à proposta efetuada.

Para evitar que o consumidor contraia dívida indevidamente e proporcionar meios para que tome decisão de forma consciente, o boleto de proposta tem um leiaute bastante distinto do boleto de cobrança, visando não haver dúvidas entre os dois tipos de boletos. Além disso, o leiaute do boleto de proposta traz informações que explicam que o seu pagamento é facultativo e que o não pagamento não dará causa a protestos, a cobranças judiciais ou extrajudiciais ou a inclusão do nome do pagador em cadastros de restrição ao crédito.

O envio do boleto de proposta **deve ser precedido de manifestação prévia da pessoa** que irá recebê-lo. Além disso, o consumidor tem o direito de obter todas as informações relacionadas ao produto ou ao serviço ofertado antes de efetuar o pagamento desse boleto.

Muitos consumidores são lesados quando pagam equivocadamente boletos referentes a produtos e serviços não solicitados. Por isso, é importante que o consumidor possa identificar um boleto de proposta. É prática abusiva induzir o consumidor a pagar equivocadamente o boleto ao enviar um boleto de cobrança nas situações que seria exigida a utilização do boleto de proposta. O consumidor lesado tem o direito de exigir a restituição da quantia paga erroneamente, dado que se equiparam às amostras grátis os produtos entregues e os serviços prestados sem solicitação ou autorização do consumidor, inexistindo obrigação de pagamento.

Fique de olho!

O envio de um boleto de proposta sem consentimento prévio do pagador constitui lesão ao seu direito de consumidor, assim como o envio de uma proposta, seja ela principal, seja acessória, por meio de um boleto de cobrança. Além disso, o pagador tem o direito de ter acesso prévio ao conteúdo do contrato que disciplinará os direitos e as obrigações entre as partes antes de efetuar o pagamento do boleto de proposta.

Quando fornecedores de produtos e serviços se aproveitam da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços, também cometem prática abusiva. Cabe aos órgãos de defesa do consumidor fiscalizar e coibir as empresas que adotam tal postura.

Regulamentação aplicável

- Circular nº 3.598, de 6 de junho de 2012
- Circular nº 3.656, de 2 de abril de 2013

Os normativos mencionados podem ser consultados em <<http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA>>.

Além desses normativos, consulte também a “Convenção entre instituições do Sistema Financeiro Nacional, relacionada com a emissão, apresentação, processamento e liquidação interbancária dos boletos de pagamento”¹, de 30 de maio de 2014, que, além de detalhar procedimentos operacionais desse instrumento, traz os leiautes do boleto de cobrança e do boleto de proposta, reproduzidos a seguir:

Boleto de proposta:

Nome do Banco	Prefixo	0000.00000 00000.000000 00000.000000 0 00000000000000			
BOLETO DE PROPOSTA					
ESTE BOLETO SE REFERE A UMA PROPOSTA JÁ FEITA A VOCÊ E O SEU PAGAMENTO NÃO É OBRIGATORIO. Deixar de pagá-lo não dará causa a protesto, a cobrança judicial ou extrajudicial, nem a inserção de seu nome em cadastro de restrição ao crédito.					
Pagar até a data de vencimento significa aceitar a proposta. Informações adicionais sobre a proposta e sobre o respectivo contrato poderão ser solicitadas a qualquer momento ao beneficiário, por meio de seus canais de atendimento.					
Local de Pagamento					
Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ				Data de Vencimento	
Data de Processamento	Nº do Documento	Nosso Número	Agência/Cod. Beneficiário	Carteira	Valor de Documento
Informações de responsabilidade do beneficiário					(-) Desconto/Abatimento
					(=) Valor Cobrado
Pagador/CPF/CNPJ/Endereço					
Sacador/avalista					



1 Disponível em: <<https://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmywJcFwF710aSDf9jyV/sitefebraban/Conven%E7%E3o%20Cobran%E7a.pdf>>.

Boleto de cobrança:

Nome do Banco	Prefixo	0000.00000 00000.000000 00000.000000 0 00000000000000			
Local de Pagamento			Data de Vencimento		
Nome do Beneficiário/CNPJ/CPF			Agência/Código do Beneficiário		
Data do Documento	Nr do Documento	Espécie DOC	Acerto	Data Processamento	Nosso Número
Uso do Banco	Carteira	Espécie	Quantidade	xValor	(=) Valor do Documento
Informações de responsabilidade do beneficiário			(j) Desconto/Abatimento		
			(k) Juros/Multa		
			(l) Valor Cobrado		
Nome do Pagador/CPF/CNPJ					
Sacador/Avalista					



Autenticação Mecânica - Ficha de Compensação

Atendimento ao consumidor

O consumidor pode buscar atendimento no órgão de defesa do consumidor da sua cidade ou do seu Estado, ou, ainda, acessar a plataforma <<http://www.consumidor.gov.br>> e registrar sua reclamação contra a empresa sempre que se sentir prejudicado. Para informações, denúncias ou reclamações, o Banco Central disponibiliza os seguintes canais: internet <<http://www.bcb.gov.br/?CIDADA0>>, telefone (145), carta ou atendimento presencial na sede e em todas as capitais onde há representação da Autarquia.

Responsabilidade técnica: BCB/Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos e MJ/Senacon/Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. BCB e DPDC – Ano 6, N. 13, 16 de maio de 2016.