



ANA CAROLINA ZAGO
—ADVOCACIA—

*Direito para
proteger o que importa*

INFORMAÇÃO
ORIENTAÇÃO
AUTONOMIA
PROTEÇÃO

*Direito
também
é ferramenta
de autonomia.*

CADERNOS DA
Dra. Ana

Nº
01

CONSIGNADO SEM MISTÉRIO

Um guia para começar a entender
o seu contrato.

*Pegue seu contrato,
uma caneta e um
marca-texto.
Vamos entendê-lo
juntos.*



COMPREENDER



IDENTIFICAR



ORGANIZAR



TIRAR DÚVIDAS



SABER QUANDO
BUSCAR AJUDA

SEU
CONTRATO

JUROS E CET

SEGURO E
TARIFAS

DOCUMENTOS

PRÓXIMOS
PASSOS

Dra. Ana Carolina Zago
ADVOGADA

PESSOAS
INFORMAÇÃO
DIREITOS
UM FUTURO MAIS SEGURO

CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

*Entender
é o primeiro passo
para decidir melhor.*

CADERNOS DA DRA. ANA

Antes de discutir um contrato, precisamos entendê-lo.

Se você tem um empréstimo consignado, provavelmente conhece muito bem o valor que é descontado todos os meses.

Mas você sabe quanto recebeu efetivamente, qual foi a taxa de juros contratada, o que significa CET, se houve cobrança de seguro, qual é o valor total financiado e quanto terá pago quando terminar a última parcela?

Não saber responder a essas perguntas não significa falta de cuidado. Contratos bancários reúnem muitas informações, números e termos técnicos em poucas páginas. E compreender essas informações é especialmente importante porque a parcela do consignado é descontada diretamente do salário ou benefício.

Este Caderno foi criado para ajudar você a olhar para o seu contrato com mais atenção. Ele não substitui uma análise jurídica individual e não parte da ideia de que todo contrato contém irregularidades. A proposta é mais simples: organizar informações, fazer perguntas e compreender melhor o que foi contratado.

Comece assim

Pegue o contrato, uma caneta e um marca-texto. Não tente entender tudo de uma vez. Vamos procurar as informações por partes.

Como usar este Caderno

- ☐ Preencha os campos com os dados do seu contrato.
- ☐ Marque tudo o que você não compreendeu.
- ☐ Compare as informações do contrato com o que efetivamente aconteceu.
- ☐ Guarde os documentos que ajudam a reconstruir a contratação.
- ☐ Evite tirar conclusões antes de reunir as informações.

CAPÍTULO 1

Crédito também é uma relação de consumo

Quando você contrata um empréstimo, não recebe apenas dinheiro. Você contrata um serviço financeiro — e tem direito a entender o que está contratando.

O Código de Defesa do Consumidor se aplica às instituições financeiras. Esse entendimento está consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Isso significa que a relação entre você e o banco também é protegida pelas regras do consumidor. E uma das mais importantes é o direito à informação.

Nas operações de crédito, o CDC exige que sejam informados previamente os juros, os acréscimos, o número e a periodicidade das prestações e a soma total a pagar. As regras de crédito responsável, trazidas pela Lei do Superendividamento, reforçaram o dever de esclarecer a natureza da operação, seus custos e o Custo Efetivo Total (CET), além da entrega de cópia do contrato ao consumidor.

Informação clara não é um favor do banco. É um direito do consumidor.

A informação precisa permitir que você compreenda o custo e as consequências da contratação.

Para saber mais

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), especialmente os arts. 6º, III, 52, 54-B e 54-D.
- STJ, Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

CAPÍTULO 2

Vamos abrir o seu contrato

Primeiro, procure alguns números. Não precisamos interpretar tudo agora. A ideia é apenas localizar as informações e anotá-las.

Quanto dinheiro você recebeu?

Procure expressões como valor líquido liberado, valor creditado ou algo parecido. Depois, confira no extrato bancário do mês da contratação quanto efetivamente entrou na sua conta.

Valor indicado no contrato como liberado	R\$ _____
Valor que efetivamente entrou na conta	R\$ _____

Os dois valores coincidem?

- ☐ Sim.
- ☐ Não.
- ☐ Não consegui identificar.

Marque. Depois investigamos.

Encontrar valores diferentes não significa, por si só, que exista irregularidade. Primeiro precisamos descobrir por que eles são diferentes.

Quanto você vai pagar?

Localize a quantidade de parcelas e o valor de cada uma. Depois faça uma conta simples:

Número de parcelas	_____
Valor de cada parcela	R\$ _____
Parcelas × valor da parcela	R\$ _____

Esse número ajuda a visualizar quanto sairá do seu bolso ao longo da operação, mas ainda não explica sozinho como o custo do contrato foi formado. É hora de procurar outras informações.

CAPÍTULO 3

O dicionário do seu contrato

Seis palavras que aparecem em quase todo contrato de crédito. Leia com o contrato ao lado e marque onde encontrou cada uma.

Juros

São parte do custo do dinheiro emprestado. Procure a taxa mensal e a taxa anual. Não tente chegar à taxa anual multiplicando a mensal por 12: a taxa anual envolve capitalização e é maior do que essa conta simples.

CET — Custo Efetivo Total

Mostra o custo global da operação, somando juros e os demais encargos cobrados. O CDC exige que ele seja informado. Não confunda o CET com a taxa de juros: o CET costuma ser maior.

IOF

Imposto sobre Operações Financeiras, que pode incidir no crédito. Por enquanto, basta verificar se ele aparece, qual o valor e se foi somado ao valor financiado.

Seguro

Pode aparecer como seguro prestamista, proteção financeira ou nome parecido. Encontrar um seguro não significa, por si só, irregularidade: é preciso entender qual produto foi contratado e como foi oferecido.

Tarifas e outros encargos

Anote tudo o que aparece no contrato e que você não consegue explicar. O primeiro passo é identificar; a interpretação vem depois.

Valor financiado × valor liberado

O valor financiado pode ser maior do que o dinheiro que chegou até você. A diferença costuma vir de itens como IOF, seguro ou tarifas incluídos na operação.

CAPÍTULO 4

Faça a fotografia do seu contrato

Preencha esta página com os dados que você conseguiu localizar. Ela funciona como um retrato da operação e ajuda muito se, depois, você quiser uma análise profissional.

Instituição financeira	
Data da contratação	____ / ____ / _____
Valor indicado como financiado	R\$
Valor que efetivamente recebi	R\$
Número de parcelas	
Valor de cada parcela	R\$
Taxa de juros mensal	_____ % ao mês
Taxa de juros anual	_____ % ao ano
CET	_____ % ao ano
IOF	R\$
Seguro	R\$
Tarifas e outros valores	R\$
Total das parcelas	R\$

O que eu não consegui compreender:

CAPÍTULO 5

Onde estão os meus documentos?

O contrato é só uma parte da história. Extratos, comprovantes e protocolos ajudam a reconstruir o que aconteceu.

Se você recebe benefício do INSS

O serviço Extrato de Empréstimo Consignado, no Meu INSS, mostra os empréstimos que geram desconto no benefício, o valor das parcelas, o prazo e a margem disponível. Em alguns casos, também é possível obter a cópia do contrato por lá.

Caminho no Meu INSS

Entre no aplicativo ou no site Meu INSS → procure por “Extrato de empréstimo” → escolha o serviço → baixe o documento.

Se você é servidor público

Consulte o contracheque e o sistema de consignações do seu órgão, onde aparecem os descontos, os bancos e as parcelas.

Procure guardar

- ☐ Contrato, CCB (Cédula de Crédito Bancário) ou documento equivalente.
- ☐ Extrato de empréstimos consignados.
- ☐ Extrato da conta em que o dinheiro foi recebido.
- ☐ Comprovante da liberação do valor.
- ☐ Contracheque ou demonstrativo do benefício.
- ☐ Mensagens, e-mails ou gravações da contratação.
- ☐ Documentos de eventual seguro.
- ☐ Protocolos de atendimento e reclamações.

Não tem todos os documentos?

Tudo bem. Comece organizando o que você tem e anote o que está faltando.

CAPÍTULO 6

Observe antes de concluir

Agora que você reuniu os primeiros dados, faça perguntas. O objetivo não é “caçar” uma ilegalidade, e sim identificar o que merece ser esclarecido.

- ☐ Eu reconheço esta contratação?
- ☐ O valor que entrou na minha conta corresponde ao que eu esperava receber?
- ☐ Consigo identificar a taxa de juros e o CET?
- ☐ Existe seguro ou outro produto junto com o empréstimo?
- ☐ Entendo por que esse produto foi incluído?
- ☐ Existem tarifas ou valores que não compreendo?
- ☐ Recebi, ou consigo acessar, uma cópia do contrato?
- ☐ As parcelas e o prazo correspondem ao que eu acreditava ter contratado?
- ☐ Existem refinanciamentos ou operações anteriores ligadas a este contrato?
- ☐ É um empréstimo ou um cartão consignado (RMC/RCC)?

Encontrar uma dúvida não significa encontrar uma ilegalidade.

Significa encontrar algo que merece ser compreendido.

CAPÍTULO 7

Não consegui entender. E agora?

Depois dessa primeira leitura, você pode seguir por caminhos diferentes. Nem toda dúvida exige uma ação judicial.

Quero continuar sozinho(a)

Organize os documentos, peça ao banco as informações que faltam, registre reclamações e guarde os protocolos. Muitas dúvidas se resolvem assim.

Quero uma análise individual

A Análise Prévia do Contrato é uma consulta jurídica documental: reconstruímos a operação, com base em cálculo pericial bancário, e identificamos os pontos que merecem atenção.

Na Análise Prévia, conforme o caso, examinamos:

- ☐ Valor contratado e valor efetivamente liberado.
- ☐ Taxas mensal e anual e o CET informado.
- ☐ IOF, seguros, tarifas e outros componentes.
- ☐ Quantidade, valor e duração das parcelas.
- ☐ Modalidade do crédito e documentos da contratação.

Importante

A Análise Prévia não parte da presunção de que existe irregularidade e não promete resultado. O resultado pode ser que está tudo regular, que faltam documentos, que existe uma providência administrativa possível ou que há uma questão jurídica que merece ser aprofundada.

Leve esta página preenchida — a fotografia do seu contrato (capítulo 4) — para o atendimento. Assim você não começa do zero.

CAPÍTULO 8

Meu contrato em uma frase

Depois de preencher o Caderno, tente resumir a operação com as suas palavras.

Complete

Eu recebi R\$ _____ e, se o contrato seguir até o fim, pagarei _____ parcelas de R\$ _____.

O custo e as condições estão explicados de um jeito que eu consigo compreender?

- ☐ Sim.
- ☐ Em parte.
- ☐ Não consegui compreender.

Minhas três principais dúvidas

Você não precisa decorar termos bancários.

Precisa saber onde procurar, quais perguntas fazer e quando buscar ajuda para entender aquilo que não ficou claro.

FONTES E NOTAS

Para consultar

- Lei 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor, especialmente arts. 6º, III, 52, 54-B e 54-D (disponível no Portal da Legislação do Planalto).
- Lei 14.181/2021 — Lei do Superendividamento, que incluiu no CDC as regras de crédito responsável.
- STJ — Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”
- Meu INSS — serviço “Extrato de Empréstimo Consignado” (gov.br).

Nota ao leitor

Este material tem finalidade exclusivamente educativa e informativa e não substitui consulta jurídica individualizada. Normas, sistemas e procedimentos podem mudar; confira sempre as fontes oficiais.
Versão 1.0 — setembro de 2026.

Dra. Ana Carolina Zago

Advocacia Bancária e Proteção de Direitos · OAB/DF 86.335

Pós-graduada em Direito Bancário, com certificação em Cálculo Pericial Bancário.

Site: anazagoadvocacia.com · Instagram: @draanacarolinazago · WhatsApp: +55 61 98277-2045

Cadernos da Dra. Ana — informação jurídica para consultar, marcar, anotar e guardar.