

Crédito consignado está entre as maiores causas de reclamação nos Procons

Georgia Garcia



Atendimento no Procon de São Caetano que recebe, em média, dez queixas por mês sobre crédito consignado. (Foto: Divulgação)

Em todo Estado milhares de pessoas procuram os Procons regionais para denunciar terem sido vítimas de financeiras que fizeram empréstimos consignados, aqueles com desconto em folha de pagamento ou benefício previdenciário, sem que o titular tenha contratado ou concordado com a operação financeira. A quantidade desse tipo de transação irregular está aumentando e há localidades em que ela já lidera o ranking de reclamações. A maior parte das vítimas são idosos que acabam induzidos a passarem à instituição bancária dados pessoais como endereço e números de documentos.

Segundo a coordenadora de atendimento do Procon do Estado, Renata Reis, o problema não é a operação de crédito em si, mas a operação feita sem a

autorização ou consciência do cliente. Os idosos, por inocência ou falta de conhecimento, são maioria entre as vítimas. “A vítima não solicitou, mas começa a receber descontos na sua aposentadoria. Os bancos apresentam documentos assinados pelo consumidor ou, muitas vezes, comprovante de que o cliente disse sim, durante atendimento, para um empréstimo, mas quando a gente conversa com o consumidor ele sustenta que não é explicado que se trata de um empréstimo. Trata-se de uma prática enganosa, abusiva e passiva de autuação, porque a pessoa é induzida a erro. Isso por si só já é um indício muito forte da irregularidade”, explica.

Segundo Renata, o público idoso é atrativo para as financeiras. “São como a galinha dos ovos de ouro porque é um tipo de empréstimo com garantia de pagamento, o juro é menor porque o risco da financeira é menor. Mas não é só no crédito consignado que as propostas irregulares acontecem. O que muda são apenas os produtos; primeiro foi a falsa venda de filtros residenciais, depois a de colchões, agora o crédito”, enumera a coordenadora.

O **RD** denunciou no ano passado que um grupo de pessoas convenciu idosos em locais de grande circulação de pessoas e de comércio popular de Santo André a irem a escritórios para um suposto orçamento de tratamento dentário sem compromisso. Esses idosos acabavam fornecendo informações para um suposto cadastro, mas os golpistas acabavam fazendo cartões de crédito e debitando altos valores. Uma das vítimas relatou ao **RD** que suspeita ter sido dopado e que subtraíram de sua conta mais de R\$ 10 mil e ainda fizeram um cartão de crédito em seu nome com uma transação de R\$ 3 mil. A esposa da vítima contou à reportagem neste sábado (21/01) que, mesmo passados cerca de 8 meses, o casal continua pagando a fatura do cartão de crédito, para manter o nome limpo. Ela estimou que o prejuízo já esteja em cerca de R\$ 15 mil. “Esse dinheiro faz muita falta, porque nossa única renda é a aposentadoria do meu marido. Tem mês que não dá para fechar as contas”, lamenta.

O ranking do Procon Paulista ainda não foi atualizado com os dados de 2022. Em 2021 as financeiras estavam na parte mais alta da lista. “O importante é nunca assinar nada e não fornecer dados pessoais a pessoas estranhas. Importante destacar que os bancos são também responsáveis por seus prepostos, e por pessoas que usam seu sistema para conceder crédito”, conclui Renata Reis.

Liderança

Há locais em que a situação é mais grave do que a média estadual, caso de Rio Grande da Serra. Se no Estado a líder absoluta de queixas é a concessionária de energia Enel, no município as queixas sobre crédito consignado lideram. Ao ser indagada sobre o assunto a prefeitura informou que esse tipo de reclamação está disparada em primeiro lugar no ranking municipal. Só no ano passado foram atendidas mais de 100 queixas e o órgão de defesa do consumidor conseguiu êxito em celebrar cinco acordos. Segundo a diretora do Procon municipal, Maria Ivone Silva Lopes "...o idoso precisa sempre consultar a família para que não haja dúvida no contrato e consultar o Procon. A maioria não tem conhecimento do contrato ou do acordo que recebem. O idoso é vítima na mão dos estelionatários".

Diadema registrou 378 reclamações relacionadas a empréstimo consignado em 2022, sendo este o sexto tema no ranking das reclamações. Dessas queixas, 160 resultaram em acordo. A prefeitura relatou, em nota, que dentre as situações que envolvem o empréstimo consignado estão: aposentados e pensionistas que recebem ofertas abusivas e se aprofundam em endividamento; aposentados com histórico de 10 empréstimos consignados, comprometendo até 35% do seu benefício; consumidor que necessita fazer o empréstimo; consumidor que observa em seu extrato bancário empréstimo consignado que não solicitou; consumidor que recebe mensagem sobre o empréstimo, mas se trata de golpe.

Para a coordenadora do Procon Diadema, Eliete Menezes, as instituições financeiras com acesso aos dados, principalmente, de idosos podem induzir à pessoa a adquirir o empréstimo consignado por telefone e internet. Dentre outras dicas, ela destaca que o beneficiário do INSS pode solicitar o bloqueio de contratação de crédito consignado por meio do App Meu INSS, pela Central 135 ou pessoalmente no INSS, e o bloqueio de ligações de telemarketing no Procon. O Procon Diadema está localizado na Avenida Sete de Setembro, 400 – Centro e recebe reclamações e dúvidas do consumidor de forma gratuita, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Em São Bernardo o Procon do município registrou 87 reclamações relacionadas ao crédito consignado em 2022, o que coloca o tema na 19ª posição no ranking de queixas. No período foram firmados 79 acordos. "Suspeite de ligações em nome da Previdência Social solicitando seus dados, como nome completo, CPF, e cadastro do INSS. Golpistas precisam dessas informações para lesar o aposentado. Ao procurar crédito consignado, pesquise sempre mais de uma instituição financeira para encontrar a melhor taxa de juros e verifique a idoneidade da empresa. Evite instituições desconhecidas. Dificuldades financeiras ocorrem e o crédito consignado é uma boa alternativa, por ter juros mais baixos, mas é preciso ter cautela com os valores das parcelas. O recomendado é que os descontos não

superem 30% do benefício. Ao verificar entradas de valores não solicitados, procure imediatamente o Procon”, orienta o diretor do Procon de São Bernardo, Eduardo Pavanelli Melo.

Insolvência

O órgão de defesa do consumidor de São Caetano atende, em média, 10 pessoas por mês reclamando sobre o crédito consignado. Não foram abertas reclamação formais no atendimento da unidade de São Caetano. Os atendentes do Procon sugerem que a queixa seja feita diretamente no site do Procon São Paulo (<https://www.procon.sp.gov.br/>) devido à agilidade da plataforma. O site recebe a reclamação e já a encaminha diretamente à empresa citada. “É comum que as empresas ofereçam o crédito em anúncios por email, whatsapp ou telefone sem fornecerem informações precisas sobre a proposta, o que pode induzir o consumidor a uma decisão rápida e irrefletida. O risco é contratar um empréstimo que acabe levando o consumidor a uma situação de insolvência”, informou o órgão através de sua assessoria de imprensa. Além das orientações comuns para esse tipo de caso, o Procon de São Caetano destaca também que o cliente não aceite que o banco condicione a liberação do crédito vinculado à contratação de seguros ou outros serviços. Tal prática configura-se como “venda casada” e é proibida. Denúncias podem ser encaminhadas ao site consumidor.gov.br ou ao 135 do INSS. O Procon de São Caetano fica dentro do Atende Fácil (Rua Major Carlo Del Prete, 651, Centro). O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8 às 16 horas. Outras informações podem ser obtidas pelo telefone 4227-7725/7726 / 7727.

As demais cidades não responderam sobre o empréstimo consignado no ranking de seus Procons regionais.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3211523/credito-consignado-esta-entre-as-maiores-causas-de-reclamacao-nos-procons/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário

Seção: Economia