

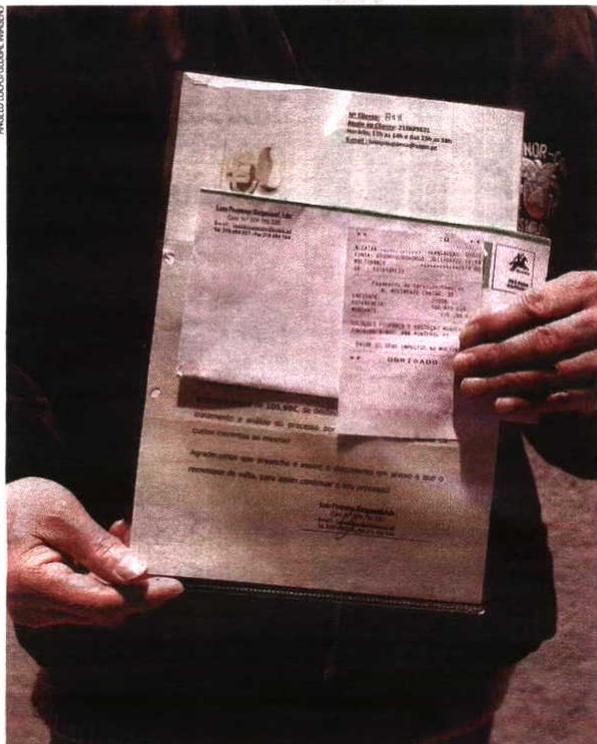
EMPRÉSTIMOS FÁCEIS SOB SUSPEITA



Banco de Portugal alerta, mas não pode regular

O Banco de Portugal alerta que as entidades que prestam serviços de consultoria e mediação financeira realizam actividade lícita, mas que não se encontram sujeitas à sua supervisão. "Situações de pessoas colectivas que - apresentando-se

junto do público como consultores ou mediadores financeiros - obtêm dos seus potenciais clientes a entrega de quantias de dinheiro sem que aparentemente venha a verificar-se a contrapartida da prestação de qualquer serviço", não caem na alçada do BdP.



Empresas exigem documentos e cobram custas mas não as devolvem nem dão crédito. Têm sede em Lisboa (na foto a Luso Poupança), mas não recebem público

Dezenas de queixas contra empresas de crédito barato

Endividados pagam custas e ficam sem dinheiro e crédito

SUSANA OTÁO
susana.otao@jn.pt

Duas empresas estão a ser alvo de queixas e investigadas por alegadamente se aproveitarem do desespero de pessoas endividadas para prometerem crédito a prestações baixas. Os "clientes" pagam uma comissão. No fim, perdem comissão e empréstimo.

O modo de operar é sempre o mesmo: pessoas sem qualquer

perspectiva de crédito em bancos ou outras instituições de confiança - muitos já nas listas negras por incumprimento - e entre a espada e a parede por causa de dívidas contactam as empresas. A única coisa que lhes importa é saber se o valor da prestação encaixa no seu rendimento. "Achei a prestação baixa e deduzi que a taxa de juro também fosse e por isso nem confirmei. Só

queria o crédito, já estava numa situação de desespero", confessa ao JN uma das queixosas (ver mais testemunhos na página seguinte).

O candidato ao crédito envia então toda a documentação pessoal de modo a formalizar o pedido e no mesmo dia, nalguns casos poucas horas após o primeiro contacto, recebe um telefonema a informar que o processo foi aprovado e a pro-

messagem de que o dinheiro estará na conta cinco dias depois. No entanto, para o processo ser concluído, a entidade financeira exige o pagamento imediato de uma verba, para alegadas custas processuais, num valor a rondar os 100 euros. Muitos pagam (há dezenas de queixosos) mas depois a empresa interrompe o contacto, nem reembolso do dinheiro, nem empréstimo.

Até ao momento, chegaram à DECO 44 queixas de clientes que acusam as empresas Luso Poupança e a Extra Consumo, empresas de consultoria e mediação financeira que anunciam na internet a sua vontade de ajudar a conseguir junto de entidades competentes a concessão de créditos. Na internet, nas plataformas que se dedicam ao acolhimento de reclamações, as queixas acumulam-se.

Ana Tapadinhas, jurista da Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores (DECO) destaca que o grande problema desta actividade é o facto de não ser regulamentada. "Cobrar uma comissão para analisar um processo de crédito, na ausência de legislação, poderá não ser ilegal, mas só se existir

Flash

CATARINA FRADE
PROFESSORA E INVESTIGADORA DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS EM COIMBRA



"Há verdadeiros casos de burla"

Quem supervisiona a actividade de entidades financeiras de consultoria?

Em Portugal esta actividade não está regulada e o propósito de algumas dessas entidades são um pouco opacos. Num estudo concluímos que existem empresas que pedem dinheiro antecipadamente para tratar de um processo e depois não há 'feed back'. Há verdadeiros casos de burla e fraude.

Há urgência numa regulação? É importante que o Estado tenha aqui um papel de certificação, de fiscalização e de acreditação, para que o consumidor não seja lesado e também para não deteriorar a imagem das empresas que são realmente profissionais e credíveis.

um contrato com o cliente onde este concorda com as condições do serviço. Se o cliente fez um pagamento, supostamente devido a um mero custo processual, com a informação de ter já um crédito aprovado, podemos estar perante uma prática comercial desleal".

A Polícia Judiciária recebeu várias queixas e está a investigá-las. Outros lesados deram conta da sua situação ao Ministério Público.

Polícia Judiciária
recebeu queixas
e tem já em curso
uma investigação

Contactada pelo JN, uma das empresas visadas, a Extra Consumo, não quis prestar declarações sobre a situação realçando, porém, que está disponível quer para prestar esclarecimentos, quer para resolver as situações directamente com os seus clientes. Já a outra empresa em causa, a Luso Poupança não respondeu às tentativas de contacto efectuadas pelo JN. ■

Comissão depende de contrato

A cobrança de uma quantia para analisar um processo de crédito não é necessariamente ilegal, mas está dependente da existência de um contrato com o cliente que ateste a sua concordância com as condições.

79%
dos portugueses
não têm hábitos
de poupança

DECO acompanha casos suspeitos

A DECO fornece aconselhamento e acompanhamento de situações suspeitas envolvendo créditos a particulares sobreendividados. Neste caso recebeu já dezenas de queixas.

DECO

12
mil milhões
é o valor do crédito
malparado em
Portugal

Números

42%

DE INCUMPRIMENTO DAS FAMÍLIAS foi o registo de 2011. O crédito em incumprimento disparou 42%, o que significa que as famílias e empresas deixaram de pagar 3,7 milhões de euros à Banca, segundo os dados do Banco de Portugal avançados este mês.

284

PEDIDOS DE AJUDA chegaram à associação de apoio aos consumidores DECO, só no último mês de Dezembro, para solucionar questões relacionadas com o sobreendividamento. Lisboa liderou os pedidos, tendo sido analisados 129 casos.

678

MILHÕES DE EUROS



foi o valor concedido pela Banca a particulares, no último mês de Novembro, o valor mais baixo registado nos últimos anos. O crédito habitação sofreu também um corte de 68% face ao ano anterior.

22%

DAS FAMÍLIAS

não elaborou um orçamento para fazer face a todas as despesas. O expediente foi apenas realizado por 44% dos sobreendividados que recorreram à ajuda da DECO.

HISTÓRIAS NA PRIMEIRA PESSOA

"Dei o pouco que tinha"

Filipe Silva é natural de Penafiel e está desempregado. Com uma filha menor a seu cargo e com as despesas domésticas a acumular-se resolveu pedir um crédito pessoal para tentar solucionar os seus problemas financeiros. Contactou a Luso Poupança, uma firma de consultoria financeira que encontrou numa pesquisa na Internet e por momentos sentiu que a sua vida ia estabilizar. "Pedi 15 mil euros e em sete anos iria pagar apenas 200 euros por mês. Achei muito atractivo e ia de encontro aquilo que eu podia



FILIPE SILVA
DESEMPREGADO
PENAFIEL
PEDIU UM CRÉDITO DE 15 MIL EUROS

despender", realçou ao JN. O contacto com a empresa foi rápido e mais rápida foi a resposta: "No mesmo dia em que fiz a simulação, ligaram-me a dizer que o meu crédito tinha sido aprovado. Para tal só tinha de fazer uma transferência de 115 euros para custas de processo. Fiz no próprio dia e depois aguardei... até hoje. Dei o pouco que tinha e fiquei numa situação ainda mais complicada", queixou-se Filipe, realçando que o contacto com a referida empresa já se deu há mais de três meses e não voltou a conseguir contactar com a sua alegada "gerente de conta".

"Pagamos por desespero"

Ana V. nem queria acreditar quando leu na Internet as queixas de outros consumidores. Havia pedido um crédito de 51 mil euros e a resposta da empresa que contactou não só foi positiva, como animadora: em 15 anos ficaria a pagar apenas 340 euros por mês. Para tal, no próprio dia em que contactou a Luso Poupança realizou uma transferência no valor de 115,90 euros. "Ligaram-me a informar que o meu crédito estava aprovado e revelaram todas as condições, nomeadamente as prestações. Nessa altura,



ANA C.
SECRETÁRIA
COIMBRA
PEDIU UM CRÉDITO DE 51 MIL EUROS

disseram para realizar uma transferência até às 17 horas porque senão o pedido seria arquivado", referiu, avançando que transferiu o dinheiro por desespero. "Mais de metade das famílias do nosso país estão com uma grave situação económica e muitas são obrigadas a tentar recorrer a este tipo de ajuda". Ana V. nunca recebeu o seu crédito e a resposta da empresa foi sempre evasiva. A consumidora lamenta e diz que não tem esperança em reaver o dinheiro, mas garante que não vai esquecer o assunto e já se queixou às autoridades.

"Sinto-me tão frustrado"

Victor C. só quer esquecer o que aconteceu. "Sinto-me tão frustrado, como é que me deixei enganar desta maneira?", questiona-se. Solicitou um crédito de 1500 euros, em Agosto do ano passado, para fazer face a algumas despesas extra na sua vida e diz-se surpreendido. "Mandeí toda a documentação tal como me foi pedido, fiz o pagamento e esperei. Quando tentei contactar a empresa (de novo a Luso Poupança), o recado era sempre o mesmo, que estavam sempre ocupados", lamentou desilu-



VICTOR C.
OPERÁRIO CONSTRUÇÃO CIVIL
LISBOA
PEDIU CRÉDITO DE 1500 EUROS

dido. Victor continuou a tentar chegar à fala com algum responsável da empresa, mas nunca conseguiu. "Vou simplesmente desistir e ficar sem o meu dinheiro. Fiz o pagamento porque estava convencido de que o crédito tinha sido concedido e era para dar início ao processo. Fui mesmo enganado", reiterou. Questionado se já apresentou queixa às autoridades desarma-se: "Apresentar queixa? Para quê? Nunca vou reaver o dinheiro, por isso o melhor é tentar esquecer. Já se sabe como é que estas coisas funcionam", salientou.

Quería pagar a faculdade

Joana M., de 27 anos, queria pagar as mensalidades da faculdade e contactou a Luso Poupança. "Pedi cinco mil euros e disseram-me que ficaria a pagar 52 € por mês. Quando me disseram que o crédito tinha sido aprovado, duas horas depois, fiquei surpreendida", disse esta operadora de loja, de Santo António dos Cavaleiros. "Mas a funcionária transmitiu-me tanta confiança que acabei por aceder. Nunca mais me contactaram, nem disponibilizaram o crédito".

Pedi dinheiro a um familiar

Armando R. vive nos Açores e atravessou um período difícil. Na net encontrou a entidade financeira e fez uma simulação. "Para um crédito de três mil euros ficaria com uma mensalidade muito reduzida e pouco depois da simulação uma funcionária ligou-me a dizer que tinha sido aprovado, mas precisava de uma transferência para iniciar o processo. Não desconfeei e pedi 119 euros a um familiar, com a promessa de pagar na semana seguinte, mas até hoje ainda não consegui pagar", lamentou.

Endividamento motiva pedido

Helena J. estava sobreendividada e não conseguia um crédito consolidado. A reformada, de Cascais, contactou a entidade financeira e pediu crédito de 40 mil euros. "Informaram-me de que poderia fazer um crédito unificado e pediram-me documentos. No próprio dia recebi um telefonema a dizer que o crédito tinha sido aprovado. Fiquei aliviada e não hesitei em transferir 118 euros para iniciar o processo. Só depois se apercebeu do "logro" e contactou as autoridades.

Sinais de alerta

PRESSIONAR DECISÃO

1 Quando uma empresa pressiona um cliente a tomar uma decisão rápida é um sinal vermelho. Não é habitual uma instituição credível fazer este género de pedido, por exemplo dar 24 horas para realizar um pagamento.

RESPOSTA IMEDIATA

2 Se o cliente obtiver uma resposta por parte da entidade de que o crédito foi aprovado, num curto espaço de tempo, e se está numa situação que normalmente impossibilita o acesso a esse tipo de financiamento há que desconfiar.

PAGAMENTO SEM CONTRATO

3 Se uma empresa solicita ao cliente o pagamento de qualquer serviço, sem antes apresentar as condições contratuais este deve sempre duvidar. Mesmo que em causa estejam custas processuais tal tem de ser sempre acordado e firmado entre as partes.

Conselhos úteis

PEDIR TODA A DOCUMENTAÇÃO

1 Quando se contacta uma entidade financeira, qualquer que seja, para a obtenção de um crédito deve solicitar-se toda a documentação disponível de modo a apurar quais são exactamente as condições contratuais.

AVALIAÇÃO POR ESPECIALISTA

2 É conveniente, depois de ter toda a documentação, contactar um especialista para que este analise ao pormenor e avalie a situação. A DECO disponibiliza um gabinete de apoio para este tipo de consulta e aconselhamento.

NÃO ACREDITAR EM PROMESSAS

3 O consumidor, apesar de estar numa situação económica difícil, não pode acreditar em todas as promessas. Os créditos demasiado atractivos com prestações muito compensatórias têm de ser avaliados criteriosamente para evitar que os direitos do cliente saiam lesados.

31%
de desempregados
têm dívidas,
segundo
a DECO

GENTE CARREGADA DE DÍVIDAS ACABA TRAMADA POR PROMESSAS... E AINDA PAGA PÁGINAS 2 E 3

Conto do vigário no crédito fácil

Polícia Judiciária e DECO já receberam dezenas de queixas