

Consumidor Direito + Grita

A transferência de um contrato de crédito de um banco para outro pode se transformar em um pesadelo. Os clientes devem desconfiar de ofertas com valores muito abaixo dos praticados no mercado

Golpe da portabilidade

» LUCIANA DUARTE

Com dois empréstimos consignados, e sobrevivendo com o que sobrava do dinheiro após os descontos, a aposentada Iraci Barreto, de 61 anos, ficou bastante feliz ao receber uma proposta para fazer portabilidade para outra instituição financeira com redução das parcelas e devolução de parte dos juros que já havia pago. Tarde demais, descobriu que era um golpe.

A pensionista passou cópias dos documentos pessoais e até a senha do aplicativo Meu Inss para uma estelionatária que se apresentou como consultora financeira. “Ela me ligou e falou que dava pra diminuir as parcelas do empréstimo. Que era só fazer a portabilidade do Banco Santander, onde eu tinha os consignados, para o Banco Pan”.

A portabilidade não foi feita. A golpista usou a documentação para fazer um empréstimo de R\$ 12 mil no Banco Pan. Ela disse à aposentada que esse dinheiro era para quitação da dívida original, com o Santander, que bastava transferir a importância para o gerente. Iraci enviou o dinheiro para a pessoa indicada e acabou ficando com duas dívidas: a que, de fato, já tinha, com o Santander, e a que foi contraída pela estelionatária, com o Banco Pan.

“Em janeiro, eu tomei um susto porque apareceram uns descontos diferentes na aposentadoria. Já paguei oito parcelas e não tenho dinheiro para pagar mais. Eu tenho que ficar andando de ônibus, indo e voltando, e todos os lugares são longe. Ninguém sabe me dar nenhuma resposta. Já fui no Procon, na Defensoria Pública, no INSS, na Delegacia do Paranoá. Até agora, nada. Ninguém resolve. A gente se sente desamparada”, desabafa.

O golpe sofrido pela aposentada não é um caso isolado. De acordo com dados do *Anuário Brasileiro de Segurança Pública*, no Distrito Federal, foram registrados 9.813 casos de estelionato por meio eletrônico e 40.533 de outros tipos, em 2021. O aumento na incidência preocupa — 424,4% e 180,10%, respectivamente, em relação ao ano de 2018. Para o advogado especialista em direito do consumidor Alessandro Marcello Alves Aragão, um dos motivos é a facilidade encontrada pelos criminosos de captar dados por meio de redes sociais e de enganar pessoas mais vulneráveis como Iraci.

Com o fechamento das agências bancárias, em decorrência da pandemia, pessoas que antes não usavam aplicativos para transações financeiras, passaram a aproveitar esse

Para saber mais

Dicas de segurança para evitar ser vítima de fraude:

- » Mantenha as senhas pessoais de bancos e aplicativos seguras, não compartilhe com ninguém.
- » Desconfie de ofertas com valores muito abaixo dos praticados no mercado.
- » Pesquise a reputação da empresa em sites como o Reclame Aqui, Indeed e Glassdoor.
- » Se for adiantar o pagamento de parcelas do consignado, entre em contato com o gerente de confiança.
- » Observe o contra-cheque com regularidade para verificar a existência de descontos indevidos.

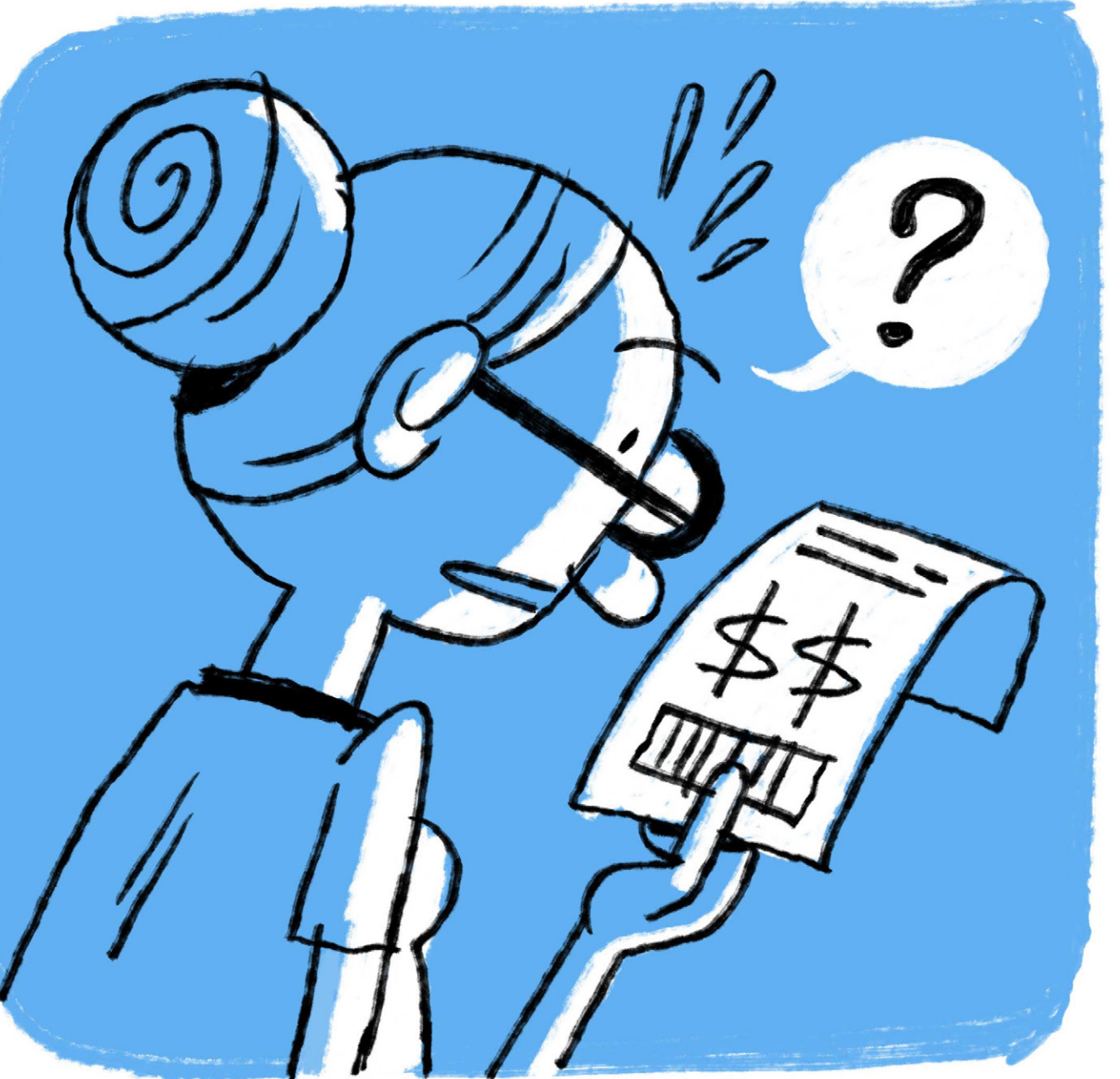
Fonte: Danilo Mergulhão, professor e advogado contratualista.

recurso. Conforme a pesquisa Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) Domicílio 2021, 46% das pessoas que acessaram a rede mundial de computadores no Brasil movimentaram dinheiro por meio de aplicativos ou sites.

Responsabilidade

As regras da portabilidade de crédito foram criadas em 2013 pelo Conselho Monetário Nacional, com o objetivo de estimular a concorrência entre os bancos e diminuir os juros, dando mais oportunidade aos consumidores de mudar os contratos de empréstimos nos casos em que o mercado financeiro diminua os juros.

Aposentados e pensionistas costumam ser beneficiados com juros menores e outros atrativos para fazer



empréstimos. São os chamados consignados — descontados direto na folha de pagamento — e é justamente esse o ponto de vulnerabilidade das pessoas. Nesse momento, o que era para ser um benefício, pode se tornar uma grande dor de cabeça.

Alessandro Marcello explica que, em situações como a de Iraci, há responsabilidade das instituições financeiras sobre os empréstimos e as portabilidades indevidamente efetuadas. “Mesmo que se alegue que o banco não pode ser responsabilizado por ato de terceiro, no caso, existe evidente situação de que esse terceiro tinha conhecimento contundente sobre a portabilidade, como, por exemplo, os dados pessoais da vítima. Os bancos, portanto, não podem se eximir”, esclarece.

Segundo o advogado, a

portabilidade exige que se adotem procedimentos de segurança, “Esse tipo de movimentação não poderia ser feito sem a presença do consumidor ou, ao menos, que realizasse o ato com alguma segurança, como biometria facial”, pontua. O especialista ressalta que qualquer empréstimo ou portabilidade feitos mediante fraude devem ser cancelados pelos bancos.

O especialista completa que, em situações como essa, o consumidor deve “procurar os seus direitos contratando um advogado de sua preferência ou indo à Defensoria Pública para propor ação cabível”.

O outro lado

Iraci tentou falar com o Banco Pan, pelo telefone. Porém, o

atendimento foi apenas por meio de mensagens gravadas, que remeteram para que fosse contatado um número de WhatsApp, que também não deu retorno.

Em resposta ao *Correio*, a instituição garantiu que o problema será resolvido. “Assim que tomou conhecimento do caso da senhora Iraci Barreto, o Banco Pan analisou a operação e esclarece que já concretizou uma solução definitiva em favor da cliente, com os processos para regularização já em curso. O banco reforça sua posição de respeito aos clientes e está à disposição em todos os seus canais de atendimento para quaisquer esclarecimentos adicionais”, informou a nota.

***Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso**

» COQUEIRO MATERIAL DE CONSTRUÇÃO RECUSA DE TROCA

» EDMILSON FERREIRA DA SILVA PARANOÁ

O aposentado Edmilson Ferreira da Silva, 38 anos, morador do Paranoá, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar da impossibilidade de troca de objetos adquiridos na loja Coqueiro Material de Construção. Segundo Edmilson, ele comprou duas portas que não serviram na estrutura de sua casa em reforma. “Eu queria pegar outras coisas no lugar ou o dinheiro de volta”, relatou.

RESPOSTA DA EMPRESA

» O *Correio* enviou e-mail para a empresa com o questionamento, mas não obteve resposta. O veículo, então, fez contato telefônico e foi informado que a empresa “não iria responder por questões jurídicas”.

RESPOSTA DO CONSUMIDOR

» Nós vamos lá tentar resolver numa boa, mas, se não conseguirmos, vamos procurar nossos direitos, porque nós precisamos dos materiais para terminar a reforma da casa.



» PERNAMBUCANAS JUROS ALTOS

Uma leitora, 63 anos, que pediu para não ser identificada porque a família não tem conhecimento da situação, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre um empréstimo que fez com juros altos nas Pernambucanas. Segundo a moradora de Santa Maria, ela pegou o empréstimo para pagamento do cartão de crédito. “Eu estava sem dinheiro para pagar a fatura e com medo do meu nome ir para o Serasa. Sempre fui uma pessoa certa, tenho o nome limpo, mas estava muito nervosa, a moça viu isso e não me explicou direito”, contou.

RESPOSTA DA EMPRESA

» “A Pernambucanas informa que comunicou que os valores do empréstimo pessoal e os encargos estão sendo cobrados devidamente pela empresa.”

RESPOSTA DO CONSUMIDOR

» Eles entraram em contato comigo só para falar que estou com a prestação em atraso. Eu não tenho dinheiro para pagar. Eu falei que já entrei no Procon. Só consigo pagar se baixarem a prestação.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852