

Consumidor Direito + Grita

Quando precisa de dinheiro com urgência, a pessoa pode acabar tomando créditos que não terá condições de pagar. Especialistas orientam sobre como proceder

A armadilha do superendividamento

A oferta de crédito é uma prática comum no mercado financeiro e muitas pessoas aproveitam essa opção quando precisam de dinheiro. O problema é que a oferta excessiva de empréstimos, com taxas de juros altíssimas, aliada à urgência que quem os toma sem avaliar as consequências, pode virar uma bola de neve. Isso representa um risco à estabilidade financeira e psicológica da pessoa.

O economista Riezo Silva explica que diferença entre endividamento comum e superendividamento é que, no segundo caso, o consumidor tem a integralidade de sua renda comprometida, de modo que os gastos do dia a dia não comportam no seu orçamento. Segundo o especialista, o superendividamento está relacionado com a incapacidade de pagar as dívidas feitas previamente, de maneira consciente e racional.

Na oferta de crédito, há diversas preocupações que devem ser tomadas na construção dessa relação de consumo pelos fornecedores do serviço. Riezo Silva diz que o Banco Central mantém um registro de todos os empréstimos, cartões de crédito e dívidas por CPF. “Quando tem um superendividamento, geralmente, há uma recusa normalmente das instituições bancárias em fazer um novo empréstimo para essas pessoas”, informa o economista. “A instituição bancária deve sempre pensar no risco de retorno”, complementa.

Riezo confirma a possibilidade de renegociação da dívida e recomenda, aos interessados, a portabilidade de crédito. “Significa mudar de perfil de endividamento, sair de uma taxa de juros maior para uma menor”, diz o economista. Ou seja, é possível ampliar ou reduzir o tempo de parcelamento da dívida, a depender da necessidade e da situação financeira do cliente.



MAURE

Renegociação

Após quase 10 anos de tramitação no Congresso Nacional, em julho de 2021, foi promulgada a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181), que protege as pessoas nessa situação e prevê medidas para evitar e solucionar o problema. Giovanna Corá, do escritório Barreto Dolabella Advogados, destaca que a principal mudança a partir das novas normas foi permitir a renegociação dos débitos em aberto e o contato direto das pessoas físicas endividadas com as instituições bancárias, a fim de estabelecer um plano viável para o pagamento do débito.

Desde que preencha determinados requisitos, como a insuficiência de renda, a demonstração de boa-fé no ato de contratação dos empréstimos e a disposição para pagar, o cliente tem o direito de renegociar os valores. “Por exemplo, o consumidor não pode ter contraído empréstimos bancários de modo desenfreado, com a intenção de não arcar com o acordado”, ressalta a advogada. “Ele precisa demonstrar que contratou com a intenção de realizar os pagamentos e, não conseguindo quitar a dívida, procura uma saída digna, com um acordo viável para a quitação e, assim, restabelecer a normalidade financeira na sua vida”, explica.

De acordo com Giovanna, o cliente tem a opção de renegociar todas as dívidas de uma só vez, com os credores e bancos reunidos para escutar e discutir a estratégia de pagamento. A lei, conforme a especialista, não serve para que haja uma saída fácil do inadimplimento. “As dívidas não serão perdoadas e não se excluirá a obrigação, apenas serão estabelecidas novas parcelas e encargos”, orienta.

Na oferta de crédito, a advogada elenca os princípios que devem nortear os fornecedores de crédito: prevenir o endividamento dos clientes; informá-los, de forma clara, as condições contratuais; consultar a situação financeira deles, de modo a evitar empréstimo a quem está endividado ou a facilitar o endividamento posterior; e mostrar-se disponível para soluções em situações de conflito.

Cautela

Ao consumidor interessado em ampliar seu crédito, Giovanna Corá recomenda que leia o contrato. É imprescindível prestar atenção às cláusulas que especificam os juros, os encargos e as parcelas estipuladas. “Práticas abusivas podem envolver taxas de juros acima da média, bem como impor, muitas vezes de forma disfarçada, a contratação de serviços acessórios, caracterizando venda casada”, alerta.

A educação financeira é um fator fundamental para evitar o superendividamento. É preciso observar as finanças, bem como avaliar as despesas regulares e os rendimentos mensais. Dessa forma, na opinião da advogada, é possível tomar decisões conscientes e evitar o acúmulo de dívidas desnecessárias.

* Estagiária sob a supervisão de Márcia Afonso

Orientação

Quem assumiu dívidas e está com dificuldade para arcar com o compromisso pode buscar alternativas para renegociar junto às instituições ou buscar ajuda especializada para solucionar o problema. A Defensoria Pública do DF conta com um Núcleo de Assistência Jurídica especializado em direito do consumidor. Para solicitar o primeiro atendimento, é preciso entrar em contato com a Central de Relacionamento com os Cidadãos, telefone 129, das 9h às 17h, em dias úteis. Também é possível buscar ajuda no Procon-DF, cujos endereços dos postos de atendimento podem ser consultados no site <https://www.procon.df.gov.br/postos-de-atendimento-2/>.

O que mudou com a Lei

- » Direito ao “mínimo existencial”
- » Direito a uma recuperação judicial
- » Transparência sobre os riscos da contratação de crédito agora é obrigatória
- » Proibição de qualquer pressão dos bancos e instituições financeiras para seduzir os consumidores, envolvendo prêmios
- » Obrigação de informar custo efetivo contratado e avaliação da situação financeira
- » Direito à conciliação do Procon e das Defensorias Públicas antes de recorrer à Justiça
- » Ambiente para renegociação coletiva e criação de penalidades

Fonte: Idéc

» EDIFICAR EMPREENDIMENTOS

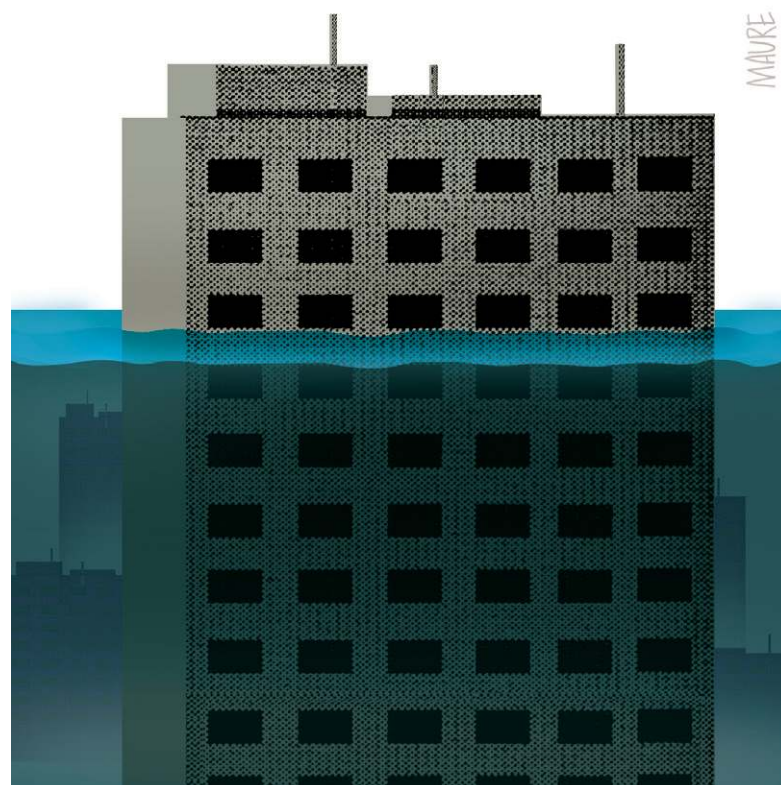
DEFEITO NO SERVIÇO

» AMANDA LACERDA, 27, DESIGNER
Valparaíso

Amanda Lacerda, de 27 anos, procurou a coluna Grita do Consumidor para relatar transtornos com a construtora Edificar Empreendimentos. “Começou com alagamentos de alguns blocos quando chovia, em 2021. Inundava o apartamento dos moradores do térreo, alguns perderam móveis nessa brincadeira”, lamenta a designer. Amanda conta que, depois de determinações dos síndicos, as obras foram iniciadas, mas nunca finalizadas. “Esperamos muito tempo, nada foi resolvido, e outros problemas começaram a aparecer”, diz. Segundo ela, desde então, os moradores sofrem com problemas com caixa d’água e infiltrações nos banheiros, entre outros. “Os azulejos do teto simplesmente caíam, como é lugar de passagem, corria o risco de machucar alguém. Uma criança caiu e se cortou com um azulejo”, afirma. “Além da quantidade de moradores prejudicados por conta da obra malfeita e sem os reparos prometidos, eles passaram a ignorar mais pessoas, desde que retiraram o WhatsApp como meio de comunicação e deixaram só e-mail”, conclui Amanda.

Resposta da empresa

» “Salientamos que a narrativa da cliente está totalmente divorciada da verdade, pois, traz em suas falácias fatos que jamais chegaram ao conhecimento desta empresa, razão pela qual não temos como nos manifestar.”



MAURE

Comentário da consumidora

» “É uma questão simples. É só olhar no Google as avaliações que as pessoas fazem. Não é só do meu condomínio.”

» DAUTO AUTOMÓVEIS

VÍCIO NA ENTREGA DE PRODUTO

» RITA DE CÁSSIA MEDEIROS SILVA, 57, PROFESSORA
Asa Sul

Rita de Cássia conta a sua insatisfação com os serviços oferecidos pela Dauto Automóveis. A professora diz que, há cerca de um ano, deixou seu carro para consertar — inicialmente, amortecimento e suspensão, resultado de um acidente de trânsito. Segundo ela, os reparos foram realizados, mas, toda vez que voltava da oficina, o veículo apresentava um problema diferente. Rita afirma ter tido diversos problemas desde a primeira vez em que solicitou o atendimento da empresa, envolvendo motor, roda, para-choque quebrado e aquecimento no veículo, que chegou a parar de funcionar. “Tudo que se possa imaginar no motor, eles fizeram. E o carro ainda está ruim. Trataram meu automóvel com desleixo”, completa a moradora da Asa Sul.

Resposta da empresa

» Até o fechamento desta coluna, a empresa não apresentou resposta sobre o caso.

Comentário da consumidora

» “Não tenho o carro que eu tinha antes, e não sou culpada por esse problema. Entrei com processo no Procon-DF.”

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@abr.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