

Secretário diz que atrelar juros a outros serviços pode ser irregular

Quem já pesquisou as condições para pegar dinheiro emprestado com um banco para adquirir um imóvel sabe que, na hora de conceder crédito imobiliário, as instituições financeiras costumam oferecer taxas de juros menores para quem já é correntista ou contrata um serviço, como, por exemplo, um seguro.

Para o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), o que o Mercado chama de “relacionamento com o cliente”, pode configurar uma venda casada. Ou seja, uma prática legalmente proibida, que se caracteriza por condicionar a oferta de um produto ou serviço à aquisição de outro. Segundo o secretário nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, Luciano Timm, esse tipo de prática deve ser denunciada para que as autoridades públicas possam, se necessário, adotar alguma providência.

“Queremos saber se isto é um problema. Tendo provas, tomamos as medidas [necessárias]”, disse Timm ao participar, hoje (16), da cerimônia de assinatura de um acordo de cooperação técnica entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento para proteger da oferta indevida de serviços bancários os produtores rurais que solicitam crédito agrícola.

Embora uma simples simulação de financiamento no site de alguns dos principais bancos financiadores demonstre que taxas de juros menores são oferecidas a quem se dispõe a se tornar cliente ou contratar serviços da instituição, Timm afirma que, para que a Secretaria Nacional do Consumidor possa fazer algo, é preciso que quem se sinta prejudicado registre uma queixa formal. O que pode ser feito na plataforma consumidor.gov.br, que é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor, pelos Procons e pelos Ministérios Públicos.

“Este é um primeiro passo. Sem dados, sem reclamações [não há o que fazer]. As coisas não caem do céu. É preciso batalhar. Reclamar na plataforma, no Procon, nos dar informação. Nós, então, tomamos as medidas cabíveis”, acrescentou o secretário nacional.

Ao comentar o acordo assinado com o Ministério da Agricultura para buscar resolver a reclamação específica dos produtores rurais, o secretário nacional disse que, além de oferecer uma possibilidade para o denunciante resolver seu problema individual, o portal consumidor.gov.br permite às autoridades conhecer as queixas mais frequentes e adotar soluções mais amplas para eventuais problemas. “Teremos base fática para fazer política pública”,

Segundo a economista do Idec, Ione Amorim, é no mínimo “complicado” uma instituição vincular taxa de juros à aquisição de produtos e serviços bancários. “A fronteira entre a fidelização de clientes e a venda casada é muito tênue. Ainda assim, esta é uma prática recorrente que os consumidores têm que denunciar, pois os bancos usam e abusam disso que pode ferir as práticas concorrenciais”, declarou a economista a Agência Brasil.

Segundo Ione, o simples fato de consumidores temerem ter um empréstimo negado ao reclamar da pressão para adquirirem outros produtos bancários – a exemplo do que, segundo o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, acontece com os produtores que solicitam o crédito agrícola subvencionado pelo governo – é um indício. “Os consumidores que precisam de crédito estão acuados, com medo de denunciar. E isto, por si só, já configura o quanto o sistema é abusivo. No entanto, se as pessoas se calarem, consubstanciarão tal prática.”

A economista aconselha que, antes de registrar uma queixa junto ao Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) ou na plataforma consumidor.gov.br, o consumidor que se sentir prejudicado procure o SAC do banco. “A própria instituição tem que reconhecer a abusividade destas práticas quando elas ocorrerem.”

Procurada pela Agência Brasil, a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, disse os bancos "assumiram diversos compromissos públicos com os consumidores que vão além do estritamente legal. Além disso, a entidade e as instituições financeiras têm atuado em sintonia com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com a Senacon, na defesa dos clientes e de seu direito a recorrer a outras instâncias, como os órgãos de defesa do consumidor ou plataformas como o site consumidor.gov.br, para avaliação e atendimento de queixas no relacionamento com o setor bancário".

Em nota, a entidade ressalta que as instituições financeiras também contam com canais de atendimento ao consumidor. "Importante esclarecer que as taxas de juros cobradas pelos bancos variam entre as instituições financeiras conforme a avaliação de risco dos clientes; e essa avaliação leva em consideração um conjunto de fatores, entre eles o histórico de relacionamento de cada banco com cada demandante de crédito", concluiu a Febraban.

Fonte: Agência Brasil, em 16.10.2019