

Empréstimo não solicitado faz queixa disparar no Procon-SP

O Procon-SP viu aumentar em 156% as reclamações relacionadas a crédito consignado. Até agosto deste ano foram registradas 6.542 queixas, contra 6.502 em todo o ano passado. Quando comparados os mesmos períodos (janeiro a agosto de 2020 e 2021), o número quase que triplicou.

Istockphoto



Istockphoto

A maior parte dos consumidores que chega ao órgão de defesa do consumidor paulista reclama que não pediu ou não autorizou o empréstimo e que, apesar de ter questionado a situação com o banco ou instituição financeira que concedeu o valor, não conseguiu solucionar o problema. Em muitos casos, o problema só é constatado quando as primeiras parcelas começam a ser descontadas da conta. Também de 2019 para 2020 foi observada uma alta nas queixas: de 2.505 para 6.502, um aumento de quase 160%.

"Depositar valores na conta do consumidor sem autorização é uma prática abusiva. O primeiro passo que deve ser adotado é formalizar uma reclamação com a instituição que concedeu o empréstimo, em seguida entrar em contato com o Procon de sua cidade", explica Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP.

O consumidor que passar por esse problema pode procurar o Procon-SP pelo site ([clique aqui](#)) ou nos postos de atendimento pessoal e nos postos do Poupatempo paulista.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe o envio de produtos ou serviços para o consumidor sem sua solicitação; de acordo com lei, nos casos em que isso ocorre, o item passa a ser equiparado a amostra grátis. O CDC também determina que valores cobrados indevidamente do consumidor devem ser restituídos em dobro.

"Quando uma instituição financeira coloca na conta do cidadão um valor sem que ele tenha pedido, este valor pode ser considerado uma amostra grátis. E, portanto, não deverá ser cobrado. Além disso, quaisquer juros ou encargos que venham a ser cobrados terão que ser devolvidos em dobro, conforme previsão legal", defende Capez.

"As empresas que estão depositando valores nas contas de aposentados e pensionistas sem a devida



autorização devem ficar alertas, pois o Procon-SP irá aplicar os artigos 39 e 42 do Código de Defesa do Consumidor e elas terão que arcar com a perda do valor depositado e com a devolução em dobro de todos os juros e encargos cobrados. O consumidor deve procurar o Procon-SP para garantir os seus direitos", avisa Capez.

Crédito Consignado

O crédito consignado é concedido por meio de empréstimo pessoal ou cartão de crédito e o desconto das parcelas acontece direto no salário ou benefício mensal; o principal atrativo são as taxas de juros menores que nas modalidades tradicionais de crédito, como cheque especial, crédito direto ao consumidor e cartão de crédito.

Existe uma modalidade de crédito consignado voltada especificamente a quem recebe benefícios de aposentadoria ou pensão por morte pagos pela Previdência Social e o órgão que estabelece as regras para os bancos e financeiras que oferecem esse tipo de crédito é o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). *Com informações da assessoria do Procon-SP.*

Autores: Redação ConJur