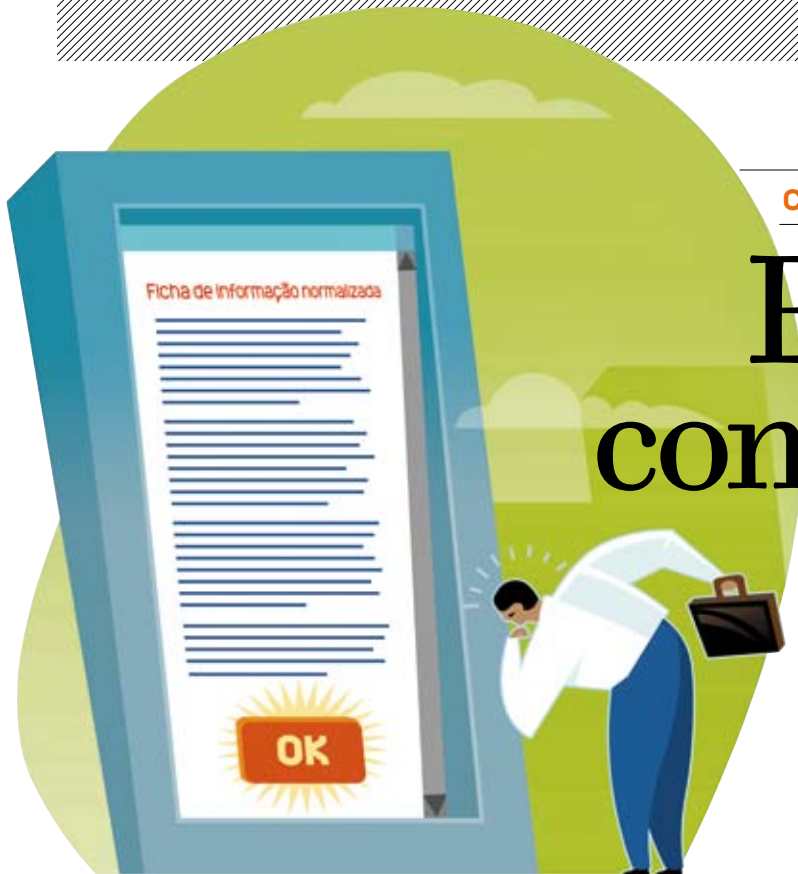


Fintas ao consumidor

Bancos não entregam por escrito as condições para comparar propostas, nem dão informação completa. DECO exige mais fiscalização e respeito pelo consumidor



Em Julho de 2009, o Estado português obrigou os bancos a fornecer de forma gratuita, ao consumidor, um pacote de informação pré-contratual no crédito ao consumo. Estes dados devem ser entregues na ficha de informação normalizada (FIN), igual em todas as instituições, com as características do empréstimo: prazo, montante, taxa nominal e anual de encargos efectiva global (TAEG), seguros e plano de pagamentos, entre outras. O objectivo é permitir a comparação de várias propostas e opção pela mais vantajosa. Mas, meio ano depois, a informação divulgada pelos bancos ainda não satisfaz.

Comparação difícil

●●● Em Fevereiro, a DINHEIRO & DIREITOS visitou 32 agências dos 18 maiores bancos em Lisboa. De forma anónima, pediu simulações para um crédito pessoal e consultou os respectivos sítios electrónicos.

●●● Com excepção do Banco Best, que remeteu para a página na Net, a maioria das agências disponibilizou um documento com os dados básicos da simulação: prestação e taxa de juro. Mas só um terço entregou a FIN. No Banco Popular, Caixa Galicia, Deutsche Bank e Finibanco todos os balcões visitados facultaram este documento. *On-line*, o resultado é decepcionante: 7 em 18 bancos dispõem de um simulador e só o ActivoBank7 permite descarregar a FIN. A Internet é uma porta fácil e privilegiada de acesso aos bancos, mas muitos continuam a não usá-la para prestar um bom serviço aos seus clientes.

Filtros no conteúdo

●●● Entregar a FIN, mas omitir dados obrigatórios é o mesmo que informar mal. Em dois bancos, detectámos falhas no conteúdo do documento: o Millennium bcp não divulgou os encargos incluídos na TAEG, nem as garantias exigidas; o ActivoBank7 não indicou a validade dos dados impressos, essencial para negociar junto de outros bancos.

consumidores exigem

●●● **No crédito ao consumo, como em qualquer outro, as condições propostas de início pelo banco não são definitivas e podem ser revistas após análise do cliente e do processo. Mas convém partir de uma base fiável, para não defraudar as expectativas de quem está do outro lado do balcão.**

●●● **O objectivo da lei de 2009 é permitir que o consumidor, parte mais vulnerável na relação com os bancos, receba informação clara e comparável. Tal permite escolhas conscientes e adequadas a cada perfil. Mas a maioria dos bancos não entrega a ficha de informação normalizada e muitos nem disponibilizam uma simulação *on-line*, como lhes é exigido.**

●●● **Já enviámos as conclusões e reivindicações do nosso estudo à Secretaria de Estado para a Defesa do Consumidor e Banco de Portugal. Este último é responsável pela supervisão do sector e pelo cumprimento das regras que instituiu. D&D**

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA Disponível em poucos

■ BALCÕES (32 VISITADOS) ■ SÍTIOS (18 VISITADOS)

