

Número de queixas contra consórcios aumenta 78%

Maioria das reclamações se refere a mau atendimento e problemas na liberação do crédito, de acordo com dados registrados pelo Banco Central. Consumidor deve se certificar que o que foi prometido na venda está no contrato

GISELE TAMAMAR

gisele.tamamar@grupoestado.com.br

O número de reclamações envolvendo consórcios cresceu 78,75% no primeiro semestre deste ano em comparação com o mesmo período de 2010. Dados do Banco Central (BC) apontam um avanço de 240 registros procedentes em 2010 para 429 em 2011. As principais queixas dos cotistas se referem a liberação de crédito e atendimento inadequado.

A Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (Abac) pondera que o número de reclamações é relativamente pequeno se for considerado o total de participantes ativos: 4,32 milhões de consumidores. “Acompanhamos os registros de queixas do setor constantemente. O ideal é que não houvesse nenhuma, mas com mais de 4 milhões de clientes é difícil não ter alguma coisa a ser solucionada”, afirma o presidente regional Sudeste da Abac, Luiz Fernando Savian.

Sobre o alto índice de crescimento, Savian explica que o setor registrou aumento nas vendas em todos os segmentos e podem ter ocorrido desencontros de informações. “Podemos ter registrado casos pontuais de administradoras que não estavam preparadas para atender a demanda e isso eventualmente gerou uma insatisfação”, diz o presidente da Abac.

Foi justamente o desencontro de informações a razão da dor de cabeça do comerciante Mitsuo Watanabe, de 53 anos. Ele pagou a última parcela do consórcio feito para a compra de um imóvel em março. Ao buscar informações sobre o prazo para a liberação do dinheiro, lhe foi passado o período de 48 horas, depois de dez dias e finalmente, de 60 dias, como prazo contratual. “Fiquei decepcionado com a falta de compromisso com o cliente”, relata Watanabe, que recebeu o valor em maio.

O publicitário Cleber Santos Silva, de 34 anos, ficou insatisfeito com o atendimento que recebeu após fazer um lance. Casado e morando em um apartamento de 50 metros quadrados, ele optou pela construção de uma casa em busca de um espaço maior para sua família morar. Com as orientações de um vendedor, ele aderiu ao consórcio e fez um lance para a liberação do crédito. “O profissional vendeu o consórcio com muita facilidade, mas na hora da liberação do crédito não foi assim.”

Foram sete meses entre a contemplação e a liberação do dinheiro. Silva foi contemplado em novembro e só em janeiro foi informado sobre a lista de documentos que precisa ser entregue para ter como receber o valor, apesar de buscar informações nesse período. Foram mais quatro meses até juntar toda a documentação.

“O profissional que nos vendeu a cota podia ter nos orientado. A pré-venda foi ótima, mas o pós-venda não”, lamenta Silva. Depois de passar por essa situação, o publicitário aconselha os novos adeptos do consórcio a ler o contrato com atenção e buscar orientações com antecedência sobre o que vai precisar fazer para conseguir a liberação do crédito.

Orientações

Ler o contrato antes de aderir ao consórcio é a dica básica dos especialistas para tentar evitar problemas. A advogada Melissa Areal Pires, sócia do escritório Areal Pires Advogados Associados, lembra que a modalidade é indicada para quem não precisa do bem ou serviço imediatamente, já que o uso do valor vai depender de sorte para ser contemplado ou vitória em um lance dado.

É importante pesquisar no portal eletrônico do BC (www.bc.gov.br) se a administradora está autorizada a funcionar e se há queixas envolvendo a empresa. “É preciso ler com atenção todas as cláusulas do contrato e não somente confiar nas palavras do vendedor, que pode prometer facilidades na contemplação”, destaca Melissa. Por isso, não se deve considerar promessas verbais e é preciso assegurar os direitos por escrito. ::

“

O profissional que nos vendeu a cota do consórcio para construção da casa podia ter nos orientado. A pré-venda foi ótima, mas o pós-venda não”

CLEBER SANTOS SILVA
PUBLICITÁRIO



LEONARDO SOARES/AE

Venda de cotas supera a marca de 1 milhão

As empresas e bancos que vendem consórcios superaram a marca histórica de 1 milhão de cotas vendidas de janeiro a maio. Foram comercializadas 1,06 milhão de cotas, expansão de 28,1% na comparação com o mesmo período de 2010, que registrou 827,3 mil cotas, de acordo com informações divulgadas ontem pela Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (Abac).

O setor acumulou volume de negócios da ordem de R\$ 32 bilhões no período, crescimento de 41%. Entre janeiro a maio, houve crescimentos em praticamente todas as linhas do setor, incluindo veículos leves (automóveis, utilitários e camionetas) com 57% de expansão, veículos pesados (caminhões, tratores, máquinas agrícolas, implementos) com 35,6%, motocicletas com 21,3%, imóveis (casas, apartamentos, terrenos e galpões, entre outros) com 15,4% e serviços, com 208,3%.

Em maio, o setor alcançou a marca de 4,32 milhões de participantes ativos, 11,3% mais que o registrado há um ano (3,88 milhões). Para o presidente regional Sudeste da Abac, Luiz Fernando Savian, a expansão da modalidade está ligada a vários fatores. O primeiro é o maior conhecimento da população sobre o sistema, que passou a considerar o consórcio como uma alternativa.

O segundo é a economia brasileira aquecida, com consumidores empregados e mais confiantes em assumir um compromisso de longo prazo. O terceiro é o cenário de altas taxas de juros, prazos de pagamento menores e crédito mais seletivo. “Essas pessoas que optaram em não comprar um bem no momento ou que não conseguiram migrar para o consórcio”, conta o dirigente da Abac. ::

DICAS

» **Certifique-se sobre o crédito, prazo de duração do grupo, despesas cobradas, tipos de seguro exigidos e garantias que deverão ser fornecidas**

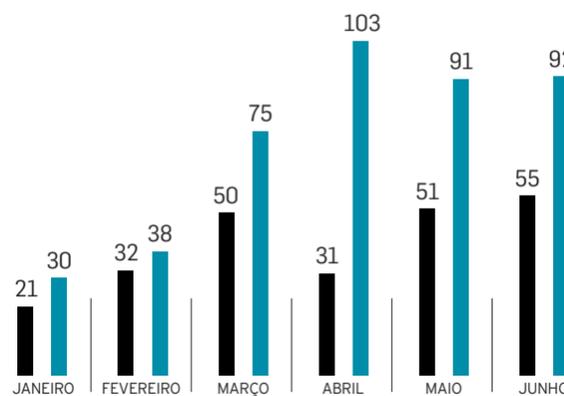
» **É possível tirar dúvidas com a Abac (www.abac.org.br)**

» **Se tiver problemas, entre em contato primeiro com a administradora. Em caso de insucesso, registre uma queixa no site do Banco Central. A empresa tem dez dias para atender à reclamação**

INSATISFAÇÃO

EM NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

■ 2010 ■ 2011



TOTAL
2010
240
2011
429
Crescimento de **78,75%**

FONTE: BANCO CENTRAL

INFOGRÁFICO/AE