

*MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA
e CIDADANIA*



**CARTÕES DE CRÉDITO:
PONDERAÇÕES E PROPOSIÇÕES DA DEFESA DO CONSUMIDOR**

16 de nov de 2016

Brasil lidera ranking de juros do cartão na América Latina

Taxa média cobrada no País é de 436% ao ano, 10 vezes maior que no vice-líder
Peru

*Renée Pereira,
O Estado de S.Paulo*

16 Novembro 2016 | 06h00

BACEN:

Inadimplência do rotativo: 15,7%, em Set/2016.

O uso do rotativo cresceu 17,4%, em 12 meses.

Imagem: <http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-lidera-ranking-de-juros-do-cartao-na-america-latina,10000088571>

Em 2015, cartões de crédito responderam por **7,3%** dos registros e 'cartões de loja' por outros **1,3%**

Ainda em 2015, os principais problemas envolveram **cobranças (39,2%)**, **contratos (17,3%)** e **vícios de qualidade no serviço (15,9%)**

Renegociação de dívidas é o que mais se busca, por meio da plataforma, em **21%** dos casos. **Esclarecimentos e contestações sobre cálculos de juros** ocorrem em outros **13%** dos casos

Esses números mostram-se **estáveis**, até aqui, em 2016.

Elevada participação do **público mais jovem (até 30 anos de idade)** nas reclamações sobre cartões (33,4%).

Preocupação: ingresso inadequado no sistema financeiro
(**jovens se endividando exageradamente**, ainda muito cedo).

Cartão consignado: Margem do Emp. Consignado \Rightarrow Cartão de Crédito = ▼ Juros

Pouca clareza e graves consequências:

Consumidor **contrata sem clareza** quanto às principais características do produto (e quanto às consequências de cada tipo de uso que pode dar a ele).

‘Informação adequada e clara’ (CDC, art. 6º, III), só se materializa quando se estabelece **comunicação efetiva** – e ainda **estamos distantes disso**, no cotidiano das práticas de nosso mercado de consumo.

ALGUNS QUESTIONAMENTOS

Por que temos taxas tão elevadas no crédito rotativo, em nosso país?

Por que estimular pagamentos parciais das faturas, incentivando essa 'roda viva' de juros?

Por que é **tão fácil** acessar essas linhas de crédito?

Por que ela **permanece acessível** a consumidores que, nitidamente, **não têm condições** de assumir limites de crédito como os que a eles são concedidos?

Falta clareza na sustentação dos motivos que, até aqui, têm dado embasamento à manutenção desse quadro – e ***transparência***, mais do que nunca, é **um valor que não pode ser deixado de lado.**

ALGUMAS PONDERAÇÕES

Promover mudanças na regulamentação das operações de crédito terá, sempre, impacto direto sobre o mercado de consumo e, portanto, sobre o dia a dia de nossos consumidores.

Por isso mesmo, parece-nos importante observar que medidas dessa natureza devem ser amplamente avaliadas pelo regulador do tema (BACEN), de modo a que se preserve o adequado funcionamento do mercado, sem danos aos consumidores (risco de redução das ofertas, por exemplo).

ALGUMAS PONDERAÇÕES

*Em paralelo, parece-nos que algumas **outras medidas**,
pensadas a partir do que observamos em nosso cotidiano de atuação,
no âmbito do **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**,
poderiam trazer **resultados bastante expressivos**,
em prol dos **consumidores brasileiros**.*

ALGUMAS PROPOSIÇÕES

Pagamentos Mínimos

Cartão Consignado

Adequação de Ofertas aos Perfis dos Consumidores

PAGAMENTOS MÍNIMOS

Pagamentos 'mínimos' → **riscos** consideráveis:

Compreensão reduzida sobre suas reais **consequências**, pelo consumidor:

'adimplência formal', rumo à inadimplência real.

Percentual de pagamento mínimo mantido em **15%, desde 2011***,

pode não estar mais adequado à realidade atual do país,

sob a perspectiva da proteção aos consumidores.

*Parece-nos que **uma reavaliação quanto à adequação desse percentual**, pelo BACEN, órgão competente para disciplinar o tema, em sede regulatória, pode se mostrar oportuna, como **forma de desestímulo a essa prática**, pelos consumidores.*

*: Circular BACEN 3.512/2010, atualizada pela Circular BACEN 3.563/2011

CARTÃO CONSIGNADO

‘**Cartão Consignado**’ → outra fonte clara de potenciais problemas, ainda que com taxas de rotativo muito menores:

Pagamentos mínimos de 5% da fatura (parcela efetivamente descontada em folha), possibilidade de saque de até 90% do limite disponível, a ser pago de forma parcelada.

⊗ Possíveis estímulos à ‘**perenização**’ das dívidas.

*A maior parte dos **problemas** relativos a esse produto está associada à falta de clareza nas práticas que envolvem sua oferta e contratação.*

*Pode ser oportuno, assim, **reavaliar** as sistemáticas de descontos e saques,*

bem como avançar na construção de incentivos mais precisos

para as condutas dos agentes desse segmento,

de modo a desestimular ofertas inadequadas.

ADEQUAÇÃO DE OFERTAS

Ofertas adequadas ao perfil dos consumidores:

Há quem chame de ‘**suitability**’ – mas, na defesa do consumidor, preferimos chamar essa prática, apenas, de **boa-fé**.

Assim sendo, uma agenda inadiável.

Informação adequada e clara (art. 6º, III); Informação que vincula o fornecedor e o obriga a cumprir o que ofertou (art. 30); Solidariedade entre o fornecedor e seus prepostos ou representantes autônomos (art. 34); vedação às publicidades enganosas ou abusivas (art. 37); proibição, para os fornecedores, de prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor tendo em vista sua idade, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IV) ...

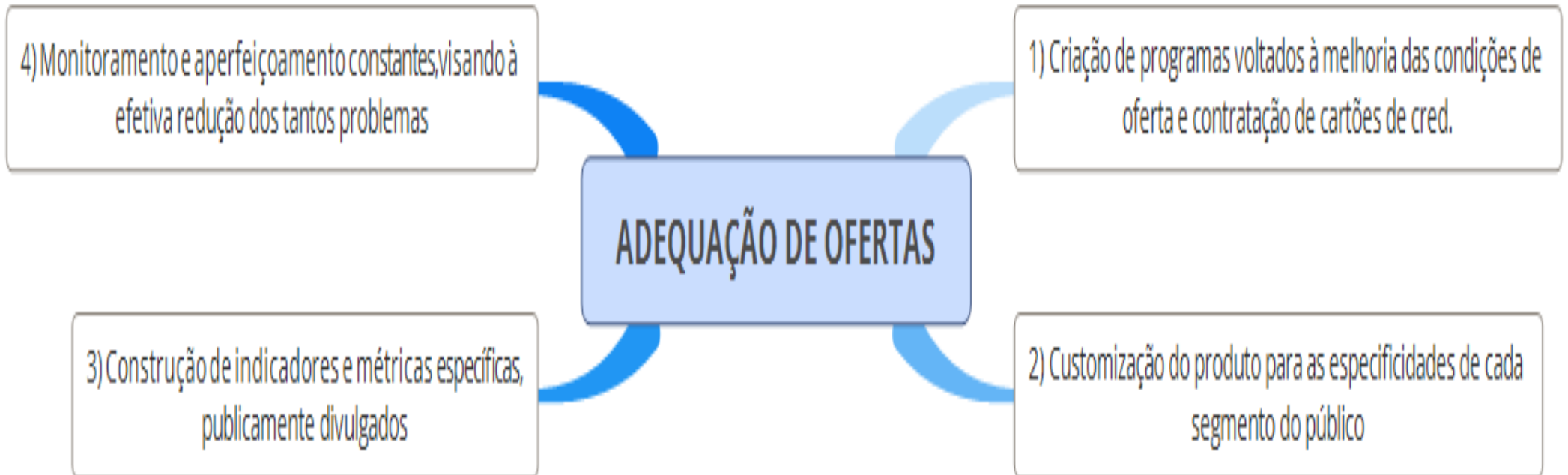
O CDC já fixou tudo isso em lei, há mais de 26 anos ...

ADEQUAÇÃO DE OFERTAS

As reclamações registradas nas bases de dados do SNDC apontam para um **volume relevante de jovens (até 25 anos) com problemas relacionados ao uso de cartões de crédito,** o que parece apontar para um cenário onde esse produto pode estar sendo ofertado como **importante mecanismo de entrada** desses jovens no mundo financeiro.

Da mesma forma, na ‘**outra extremidade**’ desse espectro de usuários encontramos uma **população idosa proporcionalmente crescente** em nosso país, tendo de lidar com a **compulsória progressão da ‘digitalização de tudo’** - inclusive, por certo, dos **canais de interação a ela disponibilizados pelo setor financeiro.**

ADEQUAÇÃO DE OFERTAS



MUITO OBRIGADO!

GUSTAVO GONÇALINHO DA MOTA GOMES

Coordenador de Estudos e Monitoramento de Mercado

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça e Cidadania

Brasília, Dezembro/2016