

Bancos e instituições de crédito recorrem a "exércitos de 'call center'" para recuperar o dinheiro emprestado a particulares, utilizando técnicas consideradas crime por especialistas que relatam casos de ameaças e devassa da vida privada.

"Têm exércitos de 'call center' a ligar para as pessoas a enxovalhá-las e a diminuí-las na sua dignidade", contou à agência Lusa a advogada Filomena Villas Raposo, da SOS Famílias Endividadas, uma rede com especialistas que tenta dar "uma resposta célere e eficaz" na resolução do sobre-endividamento das famílias.

Filomena Villas Raposo, responsável pelo acompanhamento jurídico dos processos disse que estas empresas de recuperação de créditos "vão a casa das pessoas, deixam escritos que constituem crime de ameaça e devassa da vida privada".

"São exércitos formados duramente porque têm de responder a critérios diários de realização de números de chamadas e de consecução de pagamentos imediatos da dívida", sustentou.

Contactada pela Lusa, a coordenadora do Gabinete de Apoio ao Sobre-endividado da Deco (GAS), Natália Nunes, afirmou que "não é uma situação nova", lembrando que a associação já fez uma denúncia com "testemunhos de dezenas e dezenas de consumidores" preocupados com essas cobranças agressivas.

Para Natália Nunes, o "grande problema" é que já muitas empresas no mercado que fazem recuperação de crédito, mas não existe legislação, verificando-se muitas vezes "grandes atropelos aos interesses do próprio cidadão".

"Fruto da proliferação de empresas de recuperação e da ausência de legislação" ocorrem "situações verdadeiramente insólitas e muitas vezes lesivas" para o consumidor: "Funcionários que se fazem passar por agentes de execução, solicitadores ou advogado", como único objetivo de forçar o devedor a pagar ou a concordar com planos de pagamentos sob pena de execução imediata de penhora de bens ou salários, adiantou Natália Nunes.

Verificam-se outras ameaças, como "inúmeras chamadas telefónicas" realizadas para o devedor (média de 15 telefonemas diários) para o seu local de trabalho, para amigos, para familiares ou para vizinhos, colocando "muitas vezes em causa a saúde mental, o direito ao trabalho, o descanso e a intimidade da vida privada do devedor", sublinhou.

Natália Nunes apontou ainda como outra prática lesiva dos interesses do consumidor: a celebração de um plano de pagamentos informal, "não reduzido a escrito o que se traduz numa insegurança para o devedor", atendendo que não tem conhecimento dos termos do contrato, nem do destino dos pagamentos que efetua em cumprimento do suposto acordo.

"Estes atos, não obstante os direitos legítimos que assistem aos credores, visam ludibriar os devedores, fazendo-se valer da sua fragilidade, do seu desespero, do seu desconhecimento para, a todo o custo, atingirem o seu objetivo: reaver o dinheiro ou parte dele. Em regra, o credor estabelece um "contrato" com a "empresa de cobranças" passando para este a responsabilidade de cobrar a totalidade ou parte da dívida do devedor", acrescentou.

Segundo a coordenadora do GAS, a Ordem dos Advogados tem "muitas reservas" relativamente a estas situações, porque entende que a recuperação de crédito deve ser feita apenas por advogados ou solicitadores.

Natália Nunes aconselha as pessoas que são confrontadas com situações que vão "além do razoável" a apresentar queixa na polícia ou à Deco.

"É fundamental que as pessoas denunciem esta situação até para ver se o quadro legal se altera, porque é algo que temos vindo a reivindicar e a pressionar, nomeadamente a Assembleia da República, no sentido de que esta situação seja analisada com vista à criação de legislação", disse Natália Nunes.

Filomena Villas Raposo adiantou que a rede enviou para o Banco de Portugal "centenas de queixas", mas a resposta consiste numa "frase escrita única, igual para todos os casos", que diz que não foi detetada nenhuma falha, lamentou.

A Lusa contactou a Associação Portuguesa de Bancos, mas não obteve resposta em tempo útil.

O ano passado, 29.056 famílias pediram apoio ao Gabinete de Sobre-endividados da Deco, mais 56 face a 2014, das quais 13% dizem respeito a penhoras dos rendimentos e dos bens.

Notícias ao Minuto | 28-01-2016