

## **Contratos são poucas vezes lidos devidamente. Deco recebe queixas em catadupa de quem se sente enganado**

No primeiro semestre deste ano, a Deco (Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores) recebeu 21 queixas relativas a cartões de crédito, o que corresponde a metade do registado em 2001. Afinal, trata-se do produto de crédito bancário com uma das taxas de juro mais elevadas, pois quem não pagar no prazo de um mês o que gastou tem por "penalização" uma taxa de juro que, ao ano, quase atinge os 30%, bem acima das taxas de 4% ou 6%, por exemplo, praticadas nos empréstimos para habitação.

As comissões cobradas pelo levantamento de dinheiro a crédito constituem a queixa mais frequentemente ouvida, segundo referiu, ao JN, Natália Nunes, jurista da Deco. Há ainda quem reclame por causa da assumpção de responsabilidades quando o cartão é roubado ou perdido, apesar de muitos dos contratos preverem o reembolso dos pagamentos que, por utilização fraudulenta ou não autorizada, sejam efectuados nos dois dias anteriores à comunicação de extravio do cartão.

Todas estas questões, bem como as alterações dos tarifários, constam do contrato, só que, frequentemente, salienta Natália Nunes, as pessoas assinam sem ler todas as suas implicações. A letra miudinha e a transparência do papel desincentivam a sua leitura. Além disso, sublinha, verifica-se também que muitas vezes os contratos contêm cláusulas ambíguas e abusivas.

"Há contratos que fixam como competentes os foros das comarcas de Lisboa ou do Porto para julgar os problemas que surjam, mas isso é ilegal", precisa a jurista da Deco, salientando que estas questões nunca ficam definitivamente resolvidas, porque a decisão de um tribunal é válida somente para os contratos analisados, não se estendendo a outros que tenham cláusulas idênticas.

Natália Nunes salienta, no entanto, que a questão das cláusulas abusivas não se coloca apenas ao nível dos cartões de crédito, mas em outros casos, como os seguros ou sectores monopolistas. E, apesar do panorama, o consumidor também não pode adoptar a atitude de rejeitar todo e qualquer contrato que contenha cláusulas abusivas. Basta referir que uma análise efectuada pela Deco em 1998 a mais de 80 cartões (de débito e de crédito) permitiu concluir que nenhum estava isento daquele tipo de "abusos". Várias melhorias foram, no entanto, introduzidas desde então.

Apesar das elevadas taxas de juro – justificadas pelo facto de se tratar de um crédito de elevado risco, uma vez que não existe título executivo –, os cartões de crédito constituem um modo de pagamento cada vez mais popular. De acordo com números

da Visa, na chamada região Europa existiam, no final de 2001, mais de 195 milhões de cartões desta marca, dos quais 39% eram de crédito (para 59% do tipo "multibanco"). Em Portugal, os Visa contam já 10,5 milhões de aderentes, sendo que 2,2 milhões são cartões de crédito.

Estes 2,2 milhões de Visa registam um consumo médio anual de 2087 euros, sendo que o valor médio por transacção atinge os 63 euros.

De acordo com dados fornecidos pela Unicre, Lisboa e os arredores constituem as zonas onde os cartões de crédito mais são usados. Por sectores, são as lojas e os restaurantes que registam o maior número de pagamentos por esta via, com 57,2% e 17,3% do total das transacções, respectivamente.

É errado pensar-se que os cartões de crédito que os bancos oferecem aos seus clientes servem apenas para fazer compras e transacções. Aos cartões estão associados outros produtos normalmente desconhecidos dos utilizadores, todos susceptíveis de serem contratados com o banco.

Para quem, por exemplo, decida viajar para fora do país, o cartão pode ser uma grande ajuda. Desde logo, porque a assistência médica e farmacêutica e o prolongamento da estada por causa de uma doença podem estar cobertas pelo uso do cartão.

Da mesma forma, pode ficar também garantido o pagamento de uma indemnização em caso de morte ou invalidez, total ou parcial, do titular do cartão. Os restantes membros do agregado familiar podem, igualmente, beneficiar deste serviço.

O internamento do segurado e as despesas que lhe estejam ligadas podem também ser cobertas pelo seguro associado ao cartão de crédito. Este serviço está normalmente apenas disponível quando os acidentes acontecem em Portugal, mas o titular do cartão pode negociar com o seu banco a extensão deste serviço aos casos de acidentes no estrangeiro.

Em caso de assalto no momento de levantamento de dinheiro numa qualquer caixa multibanco, o seguro associado ao cartão pode também garantir a devolução integral da verba subtraída ao cliente.

