

Brasil começa a formar os cadastros positivos de consumidores

Recém-implantado no país, sistema é sucesso em vários locais e poderá ajudar compradores e vendedores a fechar negócios mais vantajosos e seguros. Serasa e SPC já oferecem o serviço, ainda pouco conhecido

Juliana Steck

NO FIM DE ano, o comércio vende mais, por causa dos presentes e preparativos para as festas de Natal e Ano-Novo, e muitos consumidores recorrem às compras parceladas ou buscam crédito junto a instituições financeiras.

Este ano, foi feita uma mudança na relação de consumo: o cadastro positivo junto a instituições como o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e o Serasa. O cadastro positivo é um banco de dados com informações financeiras dos consumidores criado pela Lei 12.414/2011, que entrou em vigor em 2 de janeiro. Bancos e financeiras, no entanto, só aderiram a partir de agosto. Os consórcios terão até junho do ano que vem para se adaptar e incluir as informações.

A lei estabelece que instituições de consulta de banco de dados poderão ter cadastros dos consumidores com informações sobre hábitos de consumo e de pagamento que os comerciantes

considerem positivos. O próprio consumidor deve se cadastrar e precisa autorizar previamente e por escrito a abertura e o compartilhamento das informações.

Vantagens

Segundo o superintendente do SPC, Nival Martins, o objetivo do cadastro é reduzir os juros de empréstimos e financiamentos, acelerar a obtenção de crédito e eliminar fiadores e avalistas. Parte-se das premissas de que o consumidor que tem registros de compras e dívidas pagas em dia é bom pagador e pode negociar juros menores, prazos maiores para pagamento ou financiamentos de valores mais altos.

Martins explica que o cadastro positivo ainda tem poucas informações sobre as pessoas.

— Os benefícios ainda não são perceptíveis — afirma.

Porém, após dois anos ou mais de cadastro, já será possível ter um bom retrato da adimplência do consumidor. O cadastro positivo mostrará os compromissos

financeiros já assumidos pelo consumidor no mercado, as prestações quitadas, o pagamento das contas em dia ou com atrasos pequenos.

— Isso já acontece em outros países e funciona muito bem. Já no Brasil, hoje, o consumidor é avaliado apenas por “nada consta” ou cadastro negativo. Isso o penaliza muito. Com o cadastro positivo, vai ser possível ver que alguém pode ter apenas atrasado uma conta, esquecido um pagamento ou estar questionando uma cobrança, mas ter todo um histórico de adimplência, de financiamentos pagos corretamente, que hoje não é considerado. O consumidor vai poder explicar sua situação e provar que é confiável — diz.

O Serasa também estima que o cadastro positivo ainda demore cerca de dois anos para funcionar e, no momento, o órgão busca aperfeiçoar o sistema de segurança da informação para garantir que os dados cadastrados estejam corretos.

Segundo Ione, o que não está claro é como as instituições e empresas que terão acesso ao cadastro positivo irão beneficiar os bons pagadores, ou seja, como determinar que um consumidor reúne condições para obter uma taxa de juros menor do que outro que simplesmente não aderiu ao cadastro positivo ou, ainda, como os consumidores indevidamente incluídos nos cadastros de inadimplência serão tratados.

— As medidas caminham no sentido de criar discriminação entre os cidadãos a partir do cadastro positivo, o que é inconstitucional — argumenta Ione.

Para o Idec, além das informações financeiras, que, em tese, poderão ser acrescentadas por diversas empresas com quem o consumidor tenha contato, as informações sobre o pagamento às concessionárias de serviços públicos contribuem para diferenciar os consumidores. “Inúmeros motivos podem levar um cidadão a descumprir os compromissos nesse sentido e as questões sociais não devem refletir o perfil do cidadão como bom ou mau pagador”, defende Ione.

Segundo Idec, banco de dados pode contribuir para discriminar

A economista do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) Ione Amorim faz restrições ao cadastro positivo, “porque ele adota a ideia de que pessoas que não possuem registros de compras a prazo ou de empréstimos não são boas pagadoras, já que não estarão nesse cadastro positivo, o que poderá gerar discriminação”. O Idec defende que há outras formas de garantir taxas mais baixas para os consumidores e não apenas por meio de um banco de dados com informações de clientes.

— Além disso, as taxas de juros ainda são altas no país e devem ser reduzidas em benefício de todos os consumidores, não apenas dos que se cadastrarem — diz.

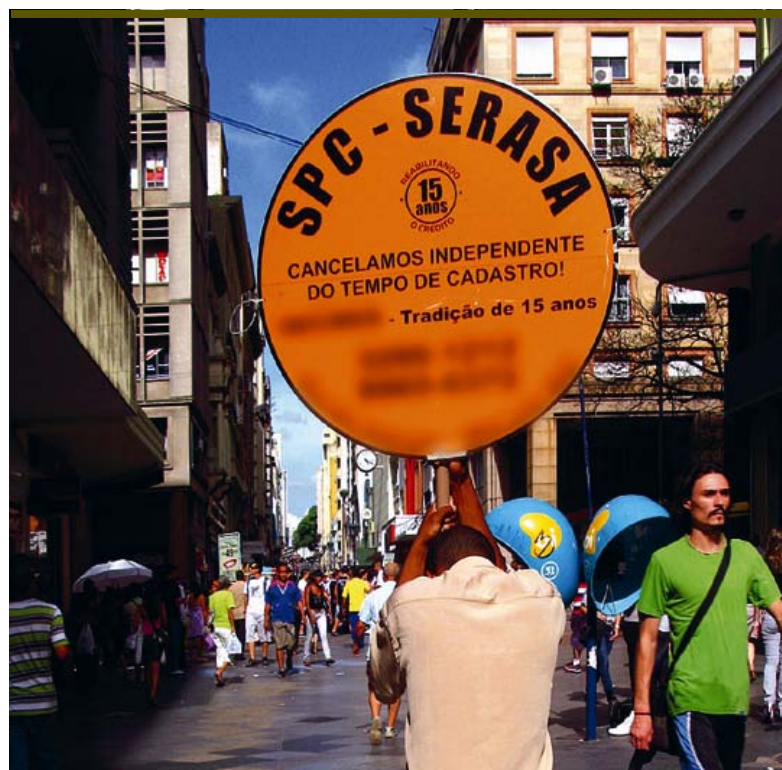
O Idec ressalta que, a cada abertura de crédito ou compromisso com um banco, é necessária a autorização expressa do consumidor para a abertura de cadastro.

Uma vez aberto, novas anotações podem ser feitas sem solicitação, bastando apenas que o consumidor seja avisado. O mesmo vale para serviços continuados, com as informações sobre o pagamento em dia de contas de água, energia ou telefone fixo, que exige uma única autorização do consumidor.

Segundo Ione, o que não está claro é como as instituições e empresas que terão acesso ao cadastro positivo irão beneficiar os bons pagadores, ou seja, como determinar que um consumidor reúne condições para obter uma taxa de juros menor do que outro que simplesmente não aderiu ao cadastro positivo ou, ainda, como os consumidores indevidamente incluídos nos cadastros de inadimplência serão tratados.

— As medidas caminham no sentido de criar discriminação entre os cidadãos a partir do cadastro positivo, o que é inconstitucional — argumenta Ione.

Para o Idec, além das informações financeiras, que, em tese, poderão ser acrescentadas por diversas empresas com quem o consumidor tenha contato, as informações sobre o pagamento às concessionárias de serviços públicos contribuem para diferenciar os consumidores. “Inúmeros motivos podem levar um cidadão a descumprir os compromissos nesse sentido e as questões sociais não devem refletir o perfil do cidadão como bom ou mau pagador”, defende Ione.



Em 2013, cresceu a renegociação de dívidas, inclusive em mutirões e pela internet

Inadimplência vem caindo e medida pode evitar o superendividamento

Outra vantagem do cadastro positivo seria combater o superendividamento por permitir juros mais baixos, afirmam a Serasa e o SPC.

O economista da Serasa Luiz Rabi diz que, segundo dados do Banco Central, a inadimplência caiu no último ano de mais de 8% para cerca de 6,8%.

Só no Serasa, informa, de janeiro a outubro deste ano, 20,6 milhões de consumidores entraram na lista de inadimplentes: houve uma queda em relação a igual período de 2012, quando entraram 21,5 milhões. O economista explica que essa queda teve início em outubro do ano passado e que 2013 pode ser considerado um ano de “regularização de pendências”.

— A redução da inadimplência, no entanto, ocorre em ritmo bem mais lento que o crescimento. De 2010 a 2012, o aumento era quase ininterrupto — pondera Rabi.

Segundo ele, no final de 2009, tiveram início os estímulos à concessão de crédito, como a redução de Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) para automóveis e para eletrodomésticos da chamada linha branca. Os bancos públicos, como a Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil, reduziram a taxa básica de juros, a Selic, e os consumidores, empolgados com os incentivos fiscais, assumiram compromissos que não podiam pagar.

— Uma pesquisa feita na época mostrou que 45% das pessoas que pegaram crédito pra comprar veículo não tinham condições de quitá-lo — assinala.

Rabi acrescenta que a maioria dos consumidores registrados no órgão está em dívida com, em média, quatro credores, ou

seja, realmente com dificuldade de pagar as dívidas.

O economista da Serasa aponta que os principais motivos para a queda do número de consumidores inadimplentes são: bancos mais rigorosos na concessão de crédito, cautela dos consumidores que estão priorizando pagamento das dívidas, expansão das renegociações de dívidas, o desemprego mais baixo, a evolução da renda e o menor ritmo de crescimento do endividamento desde 2012.

Já pelo indicador mensal do SPC, divulgado pela Federação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL), o volume de consumidores inadimplentes no país caiu 3,22% no mês de novembro, em relação ao mesmo período do ano passado. O índice leva em consideração mais de 150 milhões de consumidores cadastrados em 1,2 milhão de pontos de vendas espalhados por todo o Brasil.

Os economistas do SPC explicam que a inadimplência registrada no órgão também vinha em forte ascensão e começou a cair a partir de abril deste ano, quando o Banco Central passou a aumentar sucessivamente a Selic, o que encareceu a tomada de crédito no país. “Com os juros mais altos, os bancos se tornaram mais criteriosos para conceder empréstimos”, explica Roque Pellizzaro Junior, presidente da CNDL.

Economistas da Serasa recomendam cautela, planejamento e disciplina com as compras de Natal para não começar o ano superendividado. A orientação é ter uma lista dos presentes que devem ser comprados e os valores máximos que podem ser pagos. A lista ajuda a não se empolgar e perder o controle.

Veja como abrir um cadastro positivo

O consumidor pode abrir o cadastro positivo nas unidades ou no site da Serasa (www.cadastropositivo.com.br), com certificado digital, nas agências bancárias onde tenha conta ou nas lojas onde costuma comprar a prazo. Caso opte por fazer a adesão em uma agência da Serasa, deverá apresentar documento de identidade original com foto ou cópia autenticada. Em uma semana, o CPF já estará incluído. A relação dos endereços das agências da Serasa encontra-se no site: www.serasaconsumidor.com.br/atendimento/agencias.

Para fazer o cadastro no SPC, deve-se preencher o formulário disponível no endereço: www.spcbrasil.org.br/consumidor/cadastro-positivo. Após preenchê-lo, pode entregá-lo na Câmara de Dirigentes Lojistas mais próxima ou enviar ao SPC Brasil pelos Correios. Os endereços estão no mesmo site. O consumidor deverá,

ainda, apresentar documento de identidade com foto.

Quem administra e fiscaliza?

Assim como os registros de inadimplência, o cadastro positivo é administrado por gestores de bancos de dados privados, como a Serasa e o SPC, sem exclusividade. Cabe aos órgãos estatais de proteção e defesa do consumidor fiscalizar os bancos de dados.

Quais informações estarão no cadastro positivo?

Dados sobre os contratos, como empréstimos pessoais, financiamentos e crediários: número do contrato, vigência, valor contratado, número de parcelas, valores e datas de vencimento das parcelas, entre outras. Também serão registradas informações sobre renda, renda comprometida, profissão, empregador/atividade

de profissional, histórico de pagamento, hábito de pagamento e compromissos assumidos e vigentes. Além disso, contas de consumo (água, gás, telefone fixo e luz) também poderão ser usadas como referência. No entanto, os dados de contas de telefonia móvel (celular) não podem fazer parte do cadastro.

Quem fará uso das informações?

O comércio, os bancos, as financeiras e as prestadoras de serviços em geral poderão ter acesso às informações para definir condições comerciais e preços mais ajustados às necessidades e ao perfil de cada consumidor.

Como solicitar a exclusão?

Os consumidores que não quiserem constar no cadastro devem negar sempre que instituições financeiras perguntarem sobre a inclusão. Se aceitar ser incluído no cadastro positivo e depois quiser sair, é só solicitar formalmente a exclusão à instituição em que está o cadastro, mas, caso não baste, o consumidor deve pedir a retirada ao Banco Central (www.bcb.gov.br/?FALEOUID).

As informações das compras ficarão públicas?

O cadastro positivo registra apenas as informações referentes aos compromissos assumidos e ao pagamento. No financiamento de um carro, por exemplo, dados como modelo,

cor ou placa não estarão disponíveis para consulta.

Por quanto tempo uma dívida não paga constará do cadastro?

Uma dívida não paga constará do histórico por cinco anos. Mas isso não significa que a dívida tenha desaparecido. Ela continua ativa com o credor.

As contas pagas em dia compensam outras atrasadas?

Sim. No cadastro positivo, os pontos perdidos por uma conta paga com atraso podem ser recuperados. Basta pagar em dia as próximas contas.

As informações do cadastro positivo podem ser usadas para outras atividades?

Não. Ao autorizar o cadastro, não se está permitindo o uso dos dados do consumidor para ofertas (como telemarketing, mala direta) ou outra atividade que não seja análise de crédito e de negócios.

Como corrigir dados errados?

O consumidor pode contestar as informações apresentando documentos que provem os argumentos à empresa, que terá, no máximo, sete dias corridos para analisar e corrigir o que estiver errado. A fiscalização do cadastro positivo é de responsabilidade dos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, como os Procons.



Na compra de presentes e preparativos para as festas de fim de ano, muitos consumidores recorrem a pagamentos parcelados

SPC: adesão ainda é menor que o esperado

A primeira proposta de cadastro positivo foi vetada em 30 de dezembro de 2010, pelo então presidente Lula. Ele alegou que o texto não estabelecia regras para a criação do banco de dados, não especificava as informações que seriam cadastradas e não regulamentava o armazenamento, acesso e compartilhamento das informações.

Em seguida, o governo publicou uma medida provisória

(MP 518/2010, convertida na Lei 12.414/2011) detalhando a regulamentação da criação do cadastro, buscando garantir a proteção dos dados e a privacidade do consumidor, reforçando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) e determinando a fiscalização pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Até hoje, cerca de 600 mil consumidores se cadastraram

no Serasa e cerca de 490 mil no SPC. De acordo com Nival Martins, são bem menos CPFs que o esperado. Em agosto, o órgão trabalhava com a estimativa de que, até o final de 2014, o cadastro teria 20 milhões de adesões. Agora, a expectativa é de 6,5 milhões. Ele aponta como principal razão a posição contrária dos órgãos de defesa do consumidor ao cadastro positivo.



Pela internet, o SPC oferece ao consumidor a possibilidade de se cadastrar

Congresso busca regras mais claras para criação de lista de devedores

No Congresso, a preocupação é criar regras mais claras para o cadastro negativo. Tramita na Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) projeto (PLC 85/2009) que proíbe a inclusão de informação decorrente de contratação por telefone ou outro meio que gere dívidas sobre a identificação do devedor.

O projeto original, apresentado em 2003 pelo então deputado Bernardo Ariston, regula os cadastros positivo e negativo. O relator na CAE, senador Sérgio Souza (PMDB-PR), apresentou substitutivo, a fim de incluir na Lei 12.414/2011 as regras para a manutenção do cadastro negativo. Souza considerou importante manter numa mesma lei os dois tipos de informação — de inadimplência e de adimplência.

O substitutivo de Souza só permite a inclusão de informação de inadimplência quando for emitido título ou documento fiscal correspondente, devidamente contabilizado.

— É uma forma de protegermos o consumidor. É comum vermos o nome do consumidor em bancos de cadastros negativos sem a devida comunicação. O projeto cria regras e diz que a inclusão no cadastro negativo se dará com a devida confirmação da entrega no endereço do cidadão — afirma o senador.

No entanto, se o título for protestado, o responsável pelo cadastro não precisará comunicar ao consumidor. A instituição gestora do banco de dados de crédito terá de corrigir imediatamente as informações se o consumidor apresentar comprovação de pagamento da dívida. O projeto também estabelece que obrigações decorrentes de decisão judicial somente poderão ser incluídas no cadastro após trânsito em julgado (decisão da qual não cabe mais recurso). A proposta já passou pela CCJ e, da CAE, seguirá para a Comissão de Meio Ambiente e Defesa do Consumidor (CMA).



Tramita na CAE proposta sobre manutenção de cadastros que protege o consumidor

Saiba mais

Banco Central do Brasil
www.bcb.gov.br
0800 9792345

Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)
www.spcbrasil.org.br
(61) 3213-2000

Serasa Experian
www.serasaexperian.com.br
0800 7737728

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)
www.idec.org.br — (11) 3874-2150

Veja esta e outras edições do Especial Cidadania em www12.senado.leg.br/jornal/cidadania