

## Reclamações contra empresas de cobranças de dívidas disparam 210%

Comportamento abusivo, indevido ou ameaçador dos cobradores; dívidas já prescritas, pagas ou indevidas e cobranças de dívidas desconhecidas ou inexistentes são os principais motivos das queixas

O Portal da Queixa – maior rede social de consumidores de Portugal – verificou, no primeiro semestre do ano, um aumento significativo das reclamações dirigidas a empresas de cobrança de dívidas.

O total das 180 queixas aprovadas e registadas, entre janeiro e junho de 2018, traduz uma **subida na ordem dos 210%**, face ao período homólogo de 2017. No **Top 10** das empresas com mais reclamadas estão a **Whitestar Asset Solutions**, a **Servdebt** e a **Intrum**.

**Top 10 das empresas de cobrança com maior número de reclamações:**

N.º reclamações por marca até finais de junho			
Empresas	2017	2018	%variação
Whitestar Asset Solutions	2	36	1700%
Servdebt	1	9	800%
Intrum	27	92	241%
Indebt	1	2	100%
Gestifatura	10	14	40%
Logicomer	11	13	18%
Algebra Capital	1	1	0%
Credinformações	1	1	0%
DUO Capital	2	2	0%
Gesphone	1	1	0%

## Principais motivos das reclamações

Problemas apresentados pelos consumidores	2017	2018	%variação
<b>Comportamento abusivo / indevido / ameaçador / duvidoso</b>	28	82	193%
<b>Dívida prescrita / já paga /indevida</b>	20	60	200%
<b>Dívida desconhecida / inexistente</b>	23	68	196%

À luz da informação recolhida e analisada pelo Portal da Queixa, este último motivo de reclamação revela o quão preocupante é a questão, pois existem diversos consumidores que afirmam desconhecer a existência da dívida e outros que referem tratar-se de uma burla. Há, também, situações de dívidas com anos, sobre a qual é oferecido um desconto e que o consumidor em questão não consegue determinar do que se trata para conseguir resolver. Há, ainda, casos de pessoas que se veem confrontadas com uma sms ou contacto telefónico para cobrança e que, ao tentarem esclarecer com a empresa de cobrança a origem da dívida ou pedir provas que atestem a dívida, não só, não conseguem ser esclarecidas, como também, são alvo de ameaças.

### Respondem, mas não resolvem

À luz da informação analisada pelo Portal da Queixa, a única resposta dada pelas empresas alvo de reclamação encaminha os utilizadores queixosos para canais próprios de resolução.

Outro problema detetado pelo Portal da Queixa associado a estas empresas de cobrança de dívidas, prende-se com a questão da legalidade, uma vez que, são facultados dados pessoais às empresas sem o consentimento dos consumidores.

### Tema discutido na Assembleia da República

Para além de complexo, o tema em questão originou um aumento significativo de queixas, o que o levou a ser discutido na Assembleia da República, facto revelador de que este é um grave problema na vida de alguns portugueses.

Recorde-se que, em janeiro deste ano, três deputados do PS apresentaram um projeto de lei que foi discutido no mesmo mês, como forma de criar um regime para a cobrança extrajudicial de créditos.

De acordo com esta iniciativa, as empresas que se dedicam à cobrança de dívidas fora dos tribunais não poderão utilizar métodos de cobrança e recuperação opressivos ou de intrusão, nomeadamente através de viaturas, indumentária ou matérias de comunicação que, pelo conteúdo da mensagem transmitida, conduza a uma imagem negativa do devedor. Para poderem exercer esta atividade, as empresas terão de preencher um conjunto de requisitos entre eles, assinar um contrato com o credor que as procura, no qual ficará definido e serão identificados todos os envolvidos. O contrato terá de ser mantido por dois anos depois de terminado, para assegurar o controlo e fiscalizações que possam ser necessárias.

As regras deste projeto de lei são mais rígidas no que diz respeito ao contacto das empresas com os devedores. Além dos métodos já referidos, os cobradores não poderão contactar terceiros que não sejam o próprio devedor ou o seu advogado para cobrar a dívida. Caso tenham que falar com terceiros para localizar o devedor, não podem de forma alguma divulgar a existência de uma dívida.

Também os contactos para o local de trabalho ficam proibidos, a menos que o consumidor o autorize expressamente. Caso os contactos sejam feitos via telefone, e para efeitos de controlo futuro, todas as chamadas, seja com credores ou devedores, devem ser gravadas.

Outra das regras prende-se com o exercício da atividade. Isto significa que as empresas de cobrança extrajudiciais terão de cumprir um conjunto de requisitos, como ter um código de conduta disponível na internet e dispor de um estabelecimento fixo de atendimento ao público aberto, no mínimo, quatro horas todos os dias úteis. Terão, também, de provar a sua idoneidade através do registo criminal, não podendo ter sido já condenados por crimes como furto, roubo, extorsão, fraude fiscal, entre outros.

Para os infratores está previsto, também, um conjunto de coimas. Se violar a regra que proíbe métodos que possam intimidar os devedores arrisca uma multa que pode ir aos 2.500 euros para os singulares e aos 20 mil euros para empresas. O acesso indevido à atividade pode levar a uma multa máxima de 44 mil euros.

## **SOBRE O PORTAL DA QUEIXA**

O Portal da Queixa é uma startup tecnológica que nasce de um projeto inovador e pioneiro em Portugal. Lançado em 2009, em 8 anos de existência, já recebeu mais de **180.000 reclamações**, apresentadas por uma comunidade de **230 mil utilizadores** registados online. Hoje, assume-se como a maior rede social de consumidores do país e alcança uma posição de referência nacional, na internet, em matéria de consumo.

Atualmente, o Portal da Queixa é visitado por **mais de meio milhão de portugueses**, todos os meses, que procuram a plataforma para comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, bem como, compararem marcas com base no Índice de Satisfação disponível ao consumidor.

Os portugueses reconhecem o serviço prestado como uma mais-valia por permitir apresentar uma reclamação em qualquer lugar, em apenas 3 passos e sem qualquer custo associado.

O Portal da Queixa **não intervém na relação dos consumidores com as marcas** e, por isso, **não efetua a mediação entre as partes**, no entanto, assim que uma reclamação é validada, é enviada uma notificação por email para a marca visada, permitindo que seja dada oportunidade de resposta e de resolução.

**Para mais informações contactar:**  
**COMUNICAR-se - Agência de Comunicação**  
Raquel Garcez Pacheco  
+351 933 964 497



**COMUNICAR-se**  
O Poder da Comunicação.  
[comunicar-se@comunicar-se.com](mailto:comunicar-se@comunicar-se.com)  
[www.comunicar-se.com](http://www.comunicar-se.com)