



O Procon, órgão de proteção de defesa do consumidor, ligado à Secretaria Municipal de Governo, registrou 19.912 atendimentos em 2011. Os assuntos financeiros, que se referem a cartões de crédito, financiamento e liquidação antecipada, superaram a procura por atendimento dos serviços privados, no caso as telefonias fixa e móvel.

De acordo com a diretora do Departamento de Defesa do Consumidor, Juliana Rossi Carmona, os assuntos financeiros responderam por 23,7% dos atendimentos. Entre consultas, orientações e reclamações foram 4.287 consumidores atendidos. “Na maioria dos casos, os consumidores procuraram o Procon para intermediar junto aos bancos o refinanciamento de dívidas do crédito consignado”, destaca Juliana.

A diretora do Procon explica que as pessoas que procuraram o Procon em busca desse serviço são aposentados e pensionistas. “Essas pessoas são orientadas pelas casas de crédito a se dirigir ao Procon e solicitar a quitação da dívida junto aos bancos. Se o aposentado ou o pensionista procura diretamente o banco há uma série de questionamentos, pois o banco é obrigado a conceder descontos nessa operação, o que não ocorre quando o Procon trata do assunto”, comenta.

Juliana explica que a pessoa não se livra da dívida. “Para o consumidor, o que ocorre é uma transferência da dívida entre instituições financeiras, portanto, antes de solicitar o crédito consignado, é necessário cautela”, resume a diretora do Departamento de Defesa do Consumidor.

Outros serviços - O setor de serviços privados, que inclui as telefonias fixa e móvel, respondeu por 21,5% dos atendimentos. Entre consultas, reclamações e orientações foram 4.287 atendimentos. O setor de produtos, que contempla defeitos e falta de reparos necessários, dentro do tempo hábil, apresentou, curiosamente, o mesmo número de atendimentos do segmento de telefonia, ou seja, 3.775 ou 18,9%. O Procon, ainda, realizou 390 audiências de conciliação no ano passado.

(13/01/2012)