

Direção do órgão acredita que apesar da pandemia atividades foram satisfatórias.



A Prefeitura de São Carlos, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-São Carlos) divulgou nesta quarta-feira (29), um [balanço das ações e atendimentos realizados neste ano de 2021](#) ([download aqui](#))

. No total, foram 9.857 atendimentos presenciais e online para a população de São Carlos, que incluiu registros de reclamações diretas contra empresas, carta de informações preliminares (CIP), retorno de CIP, abertura de processos administrativos com realização de audiências conciliatórias, orientações, atendimento do Programa de Apoio ao Superendividado (PAS) e o atendimento registrado pelo site www.consumidor.gov.br

“Pela análise do número de atendimentos e porcentagem dos casos resolvidos, tivemos um ano com índice satisfatório. Ano a ano, vemos um aumento na procura e isso mostra que a população está buscando o Procon e tem encontrado a solução para os problemas. Tivemos um ano atípico, precisamos nos reinventar para não interromper o atendimento uma vez que o Procon se tornou um órgão de atividade essencial para a prefeitura nesse período”, avaliou a diretora do Procon, Juliana Cortes.

RANKING DE RECLAMAÇÕES - O levantamento aponta que o grupo Claro/Net/Embratel/Nextel/América Móvil, liderou o ranking das dez empresas mais reclamadas junto ao órgão no acumulado de 2021, com 83,33% dos casos resolvidos, grupo da Caixa Econômica Federal, com 75,86% dos casos solucionados, seguido pelo grupo Itaú Unibanco, com 64,96% dos casos resolvidos. Entre os segmentos mais reclamados por área, estão os de serviços privados (34,53%), assuntos financeiros (31,42%) e serviços essenciais (12,22%).

CASOS SOLUCIONADOS - Dos 9.857 atendimentos presenciais e online realizados neste ano, 76,72% das reclamações foram resolvidas, 14,97% estão em processo administrativo, 7,35% estão com retorno pendente e 0,96% dos casos foram cancelados. A faixa etária dos consumidores que procuraram o Procon está, pela ordem, entre 61 a 70 anos, seguido de pessoas entre 51 a 60 anos e, na sequência, entre 41 a 50 anos.

FISCALIZAÇÃO - Ao todo, 150 estabelecimentos foram fiscalizados pelo PROCON de São Carlos durante o ano de 2021, com 35 atuações. Das principais irregularidades encontradas, 29% foram por denúncias de desobediência, 23% por aumento abusivo de preços, 20% por práticas abusivas e 8% por validade de produtos vencidos ou ilegíveis.

(29/12/2021)