

Crédito consignado é o líder de queixas no Procon-SP nas regiões de Bauru e Marília

Também estão na ponta do ranking a cobrança indevida e a má prestação de serviços; foram 15 mil reclamações de janeiro a maio

BRUNO FREITAS

O Mapa Regional da Defesa do Consumidor do Procon-SP, referente às regiões de Bauru e Marília, aponta que o crédito consignado, tanto de bancos quanto de financeiras, é o líder de queixas. Os dados são de 2023 e englobam também os primeiros cinco meses de 2024. Além disso, estão na linha de frente das reclamações a cobrança indevida e a má prestação de serviços. O balanço foi apresentado nesta quarta-feira (5) pelo diretor-executivo da Fundação Procon-SP Luiz Orsatti Filho, que veio da Capital a Bauru.

Segundo o órgão, levando em conta 90 municípios, além de empresa da esfera financeira, também estão no topo do ranking de queixas serviços de telefonia e de energia elétrica.

O número de reclamações chama a atenção nas regiões de Bauru e Marília. De forma presencial, nos Procons conveniados, foram 31,056

15.876 RECLAMAÇÕES
É o registro de janeiro a maio de 2024; muitas foram 94

acionamentos em 2023 e 9.813 entre 1 de janeiro a 31 de maio de 2024. Via internet são 12.391 reclamações em 2023 e 6.063 até maio deste ano. No ano passado foram 43.447; já nos primeiros meses de 2024 são 15.876.

De acordo com Luiz Orsatti Filho, as informações regionalizadas do mapa do Procon-SP permitem ainda identificar hábitos de consumo e desenvolver ações de atendimento e orientação mais adequadas para equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores.

"O Procon-SP tem oito regionais no Estado e Bauru é uma delas. Este trabalho do mapeamento regional faz

ações de orientação, fiscalização e reclamações, visando o melhor atendimento para o consumidor, mas também harmonizar a relação entre cliente e fornecedor. Com isso todo mundo ganha", frisa o diretor-executivo do órgão estadual.

FISCALIZAÇÃO

A sede regional do Procon-SP em Bauru possui cinco servidores, dentre eles quatro fiscais, que são especialistas em defesa do consumidor e realizam atos fiscalizatórios, ações de orientação tanto para consumidores como para fornecedores, além de pesquisas.

Dentre os municípios atendidos, 58 são conveniados, ou seja, já utilizam a plataforma tecnológica do Procon-SP Digital para registro das reclamações. O site é o procon.sp.gov.br.

"A fiscalização é extremamente importante e temos duas principais ações, a de autuar quem comete infrações no Código de Defesa do Consumidor, e o trabalho pedagó-



Luiz Orsatti Filho, diretor-executivo da Fundação Procon-SP

gico, de orientar o fornecedor. A nossa premissa não é multar, mas quando necessário fiscalizamos e multamos", acrescenta Orsatti Filho.

Com relação às orientações citadas pelo diretor do Procon-SP, houve um total de 542 ações em empresas em 2024. Em casos em que só a orientação não surge efeito, ocorrem as multas. De 346

estabelecimentos fiscalizados de janeiro a maio, período que abrange volta às aulas, Páscoa, Dia das Mães, comércio em geral e em postos de combustíveis, 94 sofreram multas. Os valores não foram divulgados. O órgão também informou que promoveu recentemente palestras e pesquisas em diversas áreas para equacionar as relações comerciais.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal da Cidade - Bauru/SP

Seção: Geral Pagina: 5