

Bancos e teles são principais alvos de reclamações a Procons

Cartões de crédito, telefonia e bancos são os principais alvos das reclamações aos serviços de atendimento ao consumidor do Brasil. Boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), com detalhes do atendimento aos consumidores realizado em Procons de 23 estados do país e do Distrito Federal, foi divulgado pelo Ministério da Justiça na última sexta-feira (13/1).

Os dados revelam que, do total de 1,6 milhão de atendimentos registrados, o grupo Itaú lidera o ranking com 81.946 atendimentos. Em seguida, estão Oi (80.894), Claro-Embratel (70.150), Bradesco (45.852) e Tim-Intelig (27.102). Os assuntos mais demandados são: cartão de crédito (9,21%), telefonia celular (7,99%), banco comercial (7,26%), telefonia fixa (5,56%) e aparelho celular (5,44%).

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores são: 35,46% com cobranças (falta de informação sobre valores, cobranças duplicadas etc.), 19,99% com ofertas, 11,62% com contratações (alterações unilaterais, descumprimento de ofertas e enganos em peças publicitárias) e 11,19% com qualidade (vício, defeitos e garantias de produtos).

“Além de dar transparência ao trabalho de atendimento ao consumidor realizado pelos Procons, o boletim também tem como objetivo incentivar o mercado a aprimorar a qualidade de seu atendimento e o respeito ao consumidor”, afirma Juliana Pereira, diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

As mulheres representam 54,69% das pessoas que procuraram os Procons em 2011. A maioria dos consumidores tem entre 31 e 40 anos. Os jovens até 20 anos somam 2,12%, o menor percentual registrado. Porém, é um número importante, pois representa mais de 22 mil jovens consumidores que conscientes de seus direitos procuraram os Procons. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Ministério da Justiça.*

Clique [aqui](#) para ler o Boletim Sindec 2011.

Date Created

14/01/2012