

Novo mecanismo resolverá problemas com instituições financeiras

O presente trabalho aborda as demandas entre consumidores e instituições financeiras brasileiras.

Segundo dados fornecidos pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)^[i], cartão de crédito e banco comercial são responsáveis por mais de 152 mil atendimentos de Procons em todo o país. No período entre 1º de janeiro e 30 de junho de 2012, foram registradas 861.218 demandas de consumo no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). As demandas se referem a todos os tipos de atendimentos realizados pelos Procons, como o *atendimento preliminar* e a *simples consulta*, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de *reclamação*.

As reclamações são variadas, sendo que as principais queixas registradas são descumprimento de contrato, problemas com antecipação de financiamento, cobrança indevida, com cálculo da prestação em atraso e com crédito consignado.

Uma vez detectado o problema, o consumidor tem várias alternativas para tentar solucionar o problema. O primeiro caminho seria procurar diretamente a empresa através do SAC^[ii]. Nesse caso, será instaurado um processo de reclamação interna e o consumidor receberá o número do protocolo.

Caso não ocorra solução satisfatória junto ao SAC, o consumidor deve entrar em contato com o Banco Central^[iii]. Na autarquia é possível de maneira *on line* ou por telefone registrar reclamação em face da Instituição Financeira. O BC irá notificar o banco, que deverá apresentar resposta.

Se ambos os caminhos citados não surtirem efeito, o consumidor terá ao seu dispor a terceira forma administrativa de tentar resolver seu problema. Nesse caso, o cidadão deve procurar o Procon de sua cidade e registrar uma reclamação.

No órgão de defesa do consumidor, a reclamação será reduzida a termo e a empresa será notificada para apresentar uma defesa preliminar. Caso o reclamante não fique satisfeito com a defesa apresentada, será designada uma audiência para tentativa de conciliação.

Todavia, apesar de notificar o fornecedor, o Procon não tem poder coercitivo, ou seja, se não for solucionada a demanda o consumidor deverá buscar o Poder Judiciário. Desta arte, assevera-se a *quarta* forma do cidadão tentar resolver seus problemas com as instituições financeiras.

Neste campo, o melhor é se buscar o juizado especial da cidade, devendo observar apenas as limitações ^[iv] de competência. Vale dizer que nas causas com valor inferior a vinte salários mínimos o consumidor poderá “reclamar” sem que a presença de um advogado seja necessária^[v].

Até então, o consumidor possuía apenas essas quatro formas de tentar resolver seus conflitos. Agora surge um novo mecanismo (institucional). É o consumidor.gov.br. O serviço que estará disponível a partir de 1º de setembro de 2014 é semelhante a outros, particulares, já existentes (ex: reclameaqui.com.br). A ideia é simples: 1) o consumidor fará a reclamação virtual; 2) o site entra em

contato com a empresa; 3) a empresa responde (a resposta será publicada no site); 4) o consumidor avalia a resposta (podendo fazer réplica), 5) todos avaliam.

O mais interessante desse serviço é que ele permite realizar uma avaliação imediata e constante das principais reclamações no âmbito nacional, vez que todas as reclamações ficam registradas. Certamente, em breve, o site poderá elaborar *ranking* das principais reclamações. Inclusive de forma setORIZADA.

É certo que *a luta* do cidadão comum contra eventuais abusos praticados por bancos não é nada fácil. Entretanto, mecanismos existem. Ademais, os consumidores podem contar com instituições capacitadas para auxiliá-lo nesta tarefa. Podemos citar o Movimento das Donas de Casa (www.mdc.com.br) e o Idec — Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (www.idec.org.br).

[i] <http://portal.mj.gov.br/sindec>

[ii] O SAC ouve os clientes e transforma as informações coletadas em base para desenvolvimento de ações estratégicas;

[iii] Em todas as cidades onde o Banco Central mantém representação, há equipes preparadas para prestar atendimento presencial, das 9h às 16h. Na sede do Banco Central, em Brasília, o atendimento é das 8h às 18h. Contatos com o Banco Central podem também ser feitos por carta, fax ou por telefone. A ligação é gratuita, de qualquer parte do País, para o número 0800-979-2345. Também está disponível o número 0800-642-2345, de atendimento exclusivo ao surdo e à pessoa com deficiência auditiva e de fala. O horário de atendimento é das 8h às 20h nos dias úteis.

[iv] Lei 9.099/95: Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

I – as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;

II – as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;

III – a ação de despejo para uso próprio;

IV – as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

[v] Lei 9.099/95: Art. 9º Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

Date Created

11/07/2014