



Em 2012, Procon atendeu dois milhões de consumidores

19/01/2013

Em 2012, o Procon registrou 2 milhões de atendimentos a consumidores. A quantia expressa um aumento de 19,7% em relação aos 1,6 milhão de atendimentos no ano de 2011.

O setor mais demandado pelos consumidores que procuram os Procons é o financeiro (banco comercial, cartão de crédito, financeira e cartão de loja) com 23,8%. Além disso, foi possível constatar um aumento de demandas no setor de telecomunicações (telefonia celular, telefonia fixa, TV por assinatura e internet), que saltou de 17,4% em 2011, para 21,7% dos registros em 2012.

Entre os produtos e serviços que mais importunaram o consumidor brasileiro ao longo do ano passado destacam-se telefonia celular (9,1%), banco comercial (9%), cartão de crédito (8,2%), telefonia fixa (6,6%) e financeira (5,1%). A publicação mostra que a empresa Oi lidera o ranking com 120.374 demandas. Em seguida estão a Claro-Embratel, com 102.682, o grupo Itaú, com 97.578, Bradesco, com 61.257, e Vivo-Telefônica, com 44.022 reclamações.

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores em 2012 foram: 37,4% relativos a cobranças (falta de informação sobre valores, cobranças duplicadas etc); 17,3% relativos a oferta de produtos e serviços; 13,2% problemas com contrato (alterações unilaterais, descumprimento de ofertas e publicidades enganosas), 17,5% referentes à qualidade de produtos (vício ou má qualidade de produto/ serviço, defeitos e garantia de produtos).

As mulheres representam 52,97% das pessoas que procuraram os Procons em 2012. A maioria dos consumidores tem entre 21 e 50 anos.

As informações foram divulgadas pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec) e fazer parte do Boletim Sindec 2012, divulgado nesta quarta-feira (16/10) pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ). *Com informações da Assessoria de Imprensa do Sindec.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-jan-19/2012-procon-atendeu-dois-milhoes-consumidores/>