

### PROCON

# Bancos lideram reclamações de consumidores

O órgão tem recebido, em média, 12 mil demandas por semestre no Distrito Federal. Confira as principais queixas registradas neste ano. Especialistas cobram mais investimentos das empresas no atendimento ao público

» MILA FERREIRA  
» JOSÉ ALBUQUERQUE\*  
» GIULIA LUCHETTA

O descaso de empresas privadas no atendimento ao consumidor tem refletido nas reclamações registradas junto ao Instituto de Defesa do Consumidor (Procon). O órgão recebe cerca de 12 mil queixas por semestre no Distrito Federal (veja quadro). A análise é da especialista em direito civil Solange de Campos César. A advogada explica que a melhoria nos serviços representa um alto investimento com o qual nem sempre as empresas estão dispostas a arcar. "Empresas com grande volume de clientes geralmente não conseguem absorver a alta demanda de atendimento ao consumidor. A melhoria neste serviço representa a redução dos lucros", analisou Solange.

Nos seis primeiros meses de 2024, segundo levantamento do Procon, os líderes de reclamação foram serviços financeiros, compra de produtos diversos, telecomunicações, serviços diversos — oferta não cumprida, dificuldade para cancelar contrato, entre outros —, saúde, produtos eletrodomésticos e eletrônicos.

O Procon é especializado na defesa do consumidor, por meio de contato direto com as empresas. Atua via medidas administrativas como multa, apreensão do produto, cassação de registro, dentre outras. "O órgão funciona como um mecanismo alternativo, mais acessível, de menor custo e mais célere, mas com algumas restrições, dentre elas, a de não ter poder coercitivo e de não poder determinar a indenização por danos morais. Todos os seus atos são sujeitos ao controle judicial, podendo ser anulados ou modificados judicialmente", ressalta Solange.

A especialista salienta ainda que, por muitas vezes, o consumidor se vê desestimulado a procurar vias judiciais diante da demora da tramitação ou pelas condenações que, na maioria das vezes, abrangem somente a indenização pelos prejuízos materiais. "A título de danos morais, quando arbitrados, o valor é quase sempre irrisório, principalmente se considerarmos o poder econômico das empresas, desestimulando os consumidores a enfrentar um processo judicial", observou Solange. "Sabedoras do cenário, as empresas preferem correr o risco de eventuais condenações judiciais a investir em melhorias", ressaltou.

### Queixas

A maioria das reclamações no setor financeiro, principalmente bancos, envolve cobranças por serviços ou produtos não contratados, taxas e valores não informados previamente, além de cobranças indevidas para alterar ou cancelar contratos. Também são comuns dificuldades na devolução de valores pagos ou reembolsos. Foi o caso da publicitária Paloma Souza, 31 anos, que enfrenta dificuldades com um banco digital para receber o estorno integral de um produto devolvido.

Paloma fez uma compra de dois itens parcelada em 12 vezes. Ela devolveu um dos produtos adquiridos na loja, que processou corretamente o estorno no valor correspondente ao item devolvido. No entanto, em vez de receber o valor total de uma só vez, o banco está devolvendo o valor em parcelas de R\$ 24,08 ao mês, como se o estorno estivesse vinculado ao pagamento original parcelado.

"A loja me encaminhou todos os comprovantes de que o valor do produto foi estornado totalmente, porém, o banco tem sido resistente nesse retorno. Eles sempre me dizem que o estorno está sen-



José Albuquerque



Vanilza teve problemas com o plano de saúde e precisou recorrer ao Procon

### Reclamações

Total reclamações 2023:  
**23.826**

Total reclamações 2024 (até junho):  
**11.914**

Índice de resolutividade das reclamações:

2023 **72,3%**

2024 **88%**

### Principais reclamações 2024:

Serviços financeiros: **3.934**

Compras de produtos diversos: **1.737**

Telecomunicações: **1.507**

Serviços diversos: **1.323**

Saúde: **429**

Produtos eletrodomésticos e eletrônicos: **201**

\*Fonte: Procon/DF

do feito de forma parcial, porque foi uma opção da loja e da plataforma, e não uma política do banco", afirmou Paloma.

O estorno parcelado, no entanto, é considerado uma prática abusiva, segundo o advogado especialista em direito do consumidor Luan Dantas. O procedimento viola o parágrafo único do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor "Já que a compra foi cancelada e o produto devolvido, o valor da compra também deve ser devolvido de forma integral", explicou o especialista.

Se a instituição bancária não resolver o problema, Luan indica que somente "nos casos mais graves, em que há notório prejuízo ao consumidor, é aconselhável buscar a Justiça". Para as demais situações, o adequado é entrar em con-

tato com o Procon. Segundo o órgão, as demandas dos clientes costumam ser resolvidas em até 20 dias, e cerca de 70% dos casos são solucionados no primeiro atendimento. Quando as empresas não cumprem as determinações do Procon, elas podem ser punidas com multas ou outras sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

A moradora de Planaltina Marielza Moreira Rocha, 51, também teve problemas com serviço financeiro, o que a levou a fazer sua primeira visita ao Procon, na Rodoviária do Plano Piloto. Ela recorreu ao órgão na intenção de reverter um empréstimo consignado feito por sua mãe, que sofreu um golpe e foi induzida a fazer um empréstimo de R\$ 12,2 mil dividido em 84 meses. "Criminosos se passaram

José Albuquerque



Marilza fez uma reclamação no nome da mãe, que sofreu um golpe financeiro

### Endereços do Procon

#### Procon Central

SCS, Quadra 8, Edifício Venâncio 2000

#### Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h

#### Procon Rodoviária

Eixo Monumental

#### Rodoviária do Plano Piloto

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 07h às 19h, e aos sábados, de 07h às 13h

#### Procon Taguatinga

QS 3, Lote 11, Lojas 5 a 9

#### Pistão Sul

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 7h às 19h, e aos sábados, de 7h às 13h

#### Procon Gama

Área Especial 1, EQ 55/56

#### Gama Shopping

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 7h às 19h, e aos sábados, de 7h às 13h

#### Procon Riacho Fundo

QN 7, Área Especial 1

#### Shopping Riacho Mall

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 7h às 19h, e aos sábados, de 7h às 13h

#### Procon Ceilândia

QNM 11, AE, Lote 3

#### Shopping Popular

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 7h às 19h, e aos sábados, de 7h às 13h

#### Procon Planaltina

Via WL 2, Setor Administrativo

#### Administração Regional

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, de 0h às 17h

#### Procon Sobradinho

Quadra 6, Área Especial 8  
Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 7h às 19h, e aos sábados, de 7h às 13h

#### Procon Brazlândia

Área Especial 4, Lote 3, Setor Tradicional

#### Antiga Agência da Receita da Secretaria de Fazenda

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h

#### Procon Guarã

Guarã II, QE 25

#### Administração Regional

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h

### » Fique de olho

As reclamações ao Procon podem ser efetuadas de forma online ou presencial. As queixas online podem ser feitas por meio do site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) ou por petição eletrônica, que é uma ferramenta tecnológica que permite o preenchimento online dos formulários para abertura de reclamação referente ao serviço disponibilizado. O acesso pode ser feito no site [sistemas.df.gov.br/sispe/login](http://sistemas.df.gov.br/sispe/login). Clicar no ícone "novo petição" na parte superior do site e seguir os procedimentos previstos no formulário de abertura de reclamação. Para acessar o sistema de petição eletrônico é necessário o cadastro no [Portal.gov.br](http://Portal.gov.br).

por funcionários do banco e induziram minha mãe. Fiz um boletim de ocorrência e acionei a Justiça. Entrei em contato com o banco, que me direcionou ao Procon", relatou.

Problemas com plano de saúde levaram a auxiliar de limpeza e moradora da Ceilândia Vanilza Conceição, 41, a registrar mais uma reclamação junto ao Procon. O plano teoricamente concedia desconto em consultas, mas não realizava o serviço contratado. "Certa vez marquei o exame de saúde com o plano e paguei o valor com desconto; quando cheguei no local do exame, não foi possível realizar", contou. A maior indignação de Vanilza é a cobrança de duas mensalidades por parte do plano de saúde, para que seja possível cancelar a assinatura. "É muito contraditório me cobrar por um serviço não prestado por eles", completou.

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) conta com a Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon), que atua em casos de interesses coletivos dos consumidores, ou seja, defendem aqueles interesses que atingem, de maneira uniforme, número expressivo de consumidores.

\* Estagiário sob a supervisão de José Carlos Vieira