

Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira – março de 2022

Procon Natal orienta consumidores sobre Mutirão da Negociação de Dívidas e Orientação Financeira.

O Instituto de proteção e Defesa do Consumidor – Procon Natal, junto à Federação Brasileira de Bancos – Febraban, Secretária Nacional do consumidor – Senacon e à Associação Brasileira de Procons – Procon Brasil. Essas instituições participam juntas, do mutirão de 07 a 31 de março de 2022.

Essa iniciativa beneficiará consumidores que tiverem dívidas em atraso com as instituições financeiras. As dívidas poderão ser negociadas diretamente com as instituições, pela plataforma de mediação de conflito <https://www.consumidor.gov.br>, que conta com a participação de 160 instituições financeiras.

O mutirão é uma forma direta para negociação de dívidas que forem contraídas em nome de pessoa física que estiverem em atraso, que forem contraídas em bancos ou financeiras. Importante salientar que o consumidor não poderá negociar no mutirão, dívidas de bens e garantias, ou seja, financiamentos de veículos e imóveis.

Os procedimentos para serem seguidos pelos consumidores na plataforma de mediação de conflito são: Primeiro o consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a oportunidade de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como “Resolvida ou Não Resolvida”, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Após esse procedimento a empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias úteis. O tempo de resposta será contado a partir do registro da reclamação pelo consumidor. Durante este período, é possível que a empresa solicite informações complementares. Isso pode ocorrer nos casos em que algum dado relevante para o tratamento da reclamação não houver sido prestado.

Caso a reclamação não seja resolvida na plataforma consumidor.gov, o consumidor poderá recorrer diretamente ao atendimento presencial no Procon Natal, marcando previamente o agendamento pelos canais de atendimento do órgão como: [WhatsApp \(84\) 98870-3865](https://api.whatsapp.com/send?phone=5584988703865) ou no endereço eletrônico proconnatal@natal.gov.br, para uma ação administrativa com a empresa.

Além disto, o Procon Natal divulga a plataforma de Educação Financeira “meu bolso em dia FEBRABAN”, que é um importante instrumento de orientação ao consumidor para prevenção do endividamento, e também exibe o índice de Saúde Financeira do Brasileiro. A ferramenta é disponibilizada no site <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>, totalmente aberto e gratuito.

Alessandro M. D. Marques
Mat. 27.161-6

Diogo Capuxú Roque
Diretor Técnico