



GOVERNO DO
TOCANTINS

PORTARIA Nº 006 DE 09 DE NOVEMBRO DE 2016

Institui no âmbito do PROCON - TOCANTINS a Portaria nº 006/2016 que regulamenta os procedimentos internos sobre a forma de atendimento em casos de empréstimos Consignados.

A SUPERINTENDÊNCIA DO PROCON TOCANTINS, no uso de suas, atribuições legais e regulamentares e,

Considerando a necessidade de regulamentar procedimentos internos sobre a utilização de procuração na forma de atendimento em casos de empréstimos consignados;

Considerando que a prática mencionada pressupõe a utilização indevida deste mecanismo para tratar de assuntos referentes a boletos de quitação, memória de calculo, "contratos de finalização de dívidas", declarações de contratação de prestação de serviço de intermediação para negociação de débitos e outros referente a empréstimos consignados;

Considerando denúncias apresentadas a este órgão, informando que pessoas estão se utilizando do expediente de requerer, via procuração, saldo devedor e cópia de contratos de empréstimos de aposentados, pensionista e servidores públicos com o intuito franqueado de renegociar a dívida e auferir lucros;

Considerando que esta prática fere as normas de proteção e defesa aos direitos dos consumidores, bem como lhes causa prejuízo de grande monta;

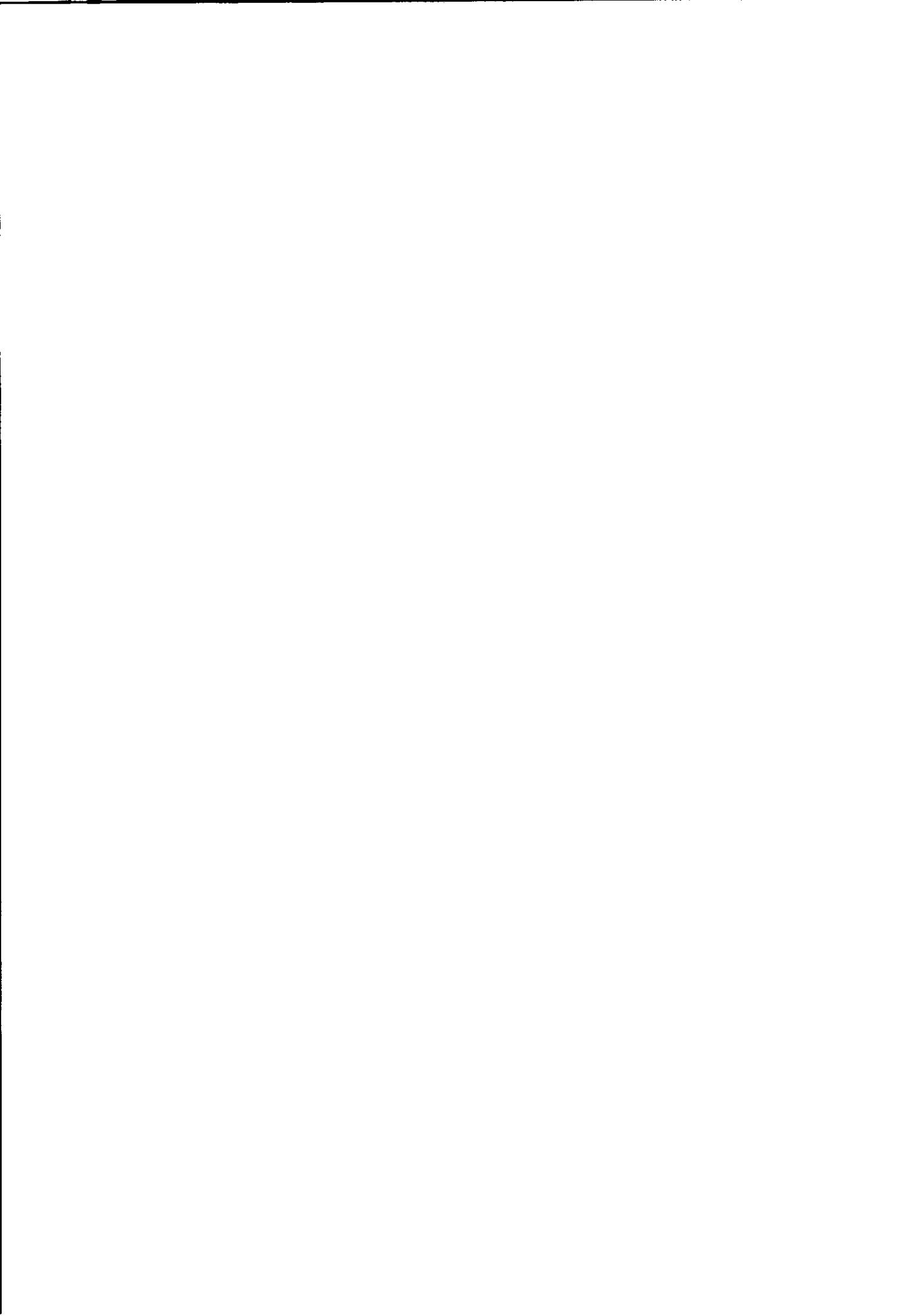
Considerando as novas regras para a portabilidade de crédito onde todas as transações e troca de informações serão realizadas eletronicamente, sendo vedado o uso de procedimento alternativo, conforme os artigos 20 e 40 da Resolução nº 4.292/2013 do BACEN e ainda em respeito aos princípios do que diz a Lei Complementar nº 105, de 10 de Janeiro de 2001.

Considerando que o PROCON-TO, deve tutelar as relações de consumo e alertar os consumidores ao obter empréstimos consignados e o risco sobre um possível superendividamento;

Considerando o dever legal do PROCON-TO de proteger os consumidores dessas práticas, através da formulação de procedimentos internos:



Quadra 104 Sul, Rua SE 09, Lt 36 CEP- 77.020-024 - Palmas - TO
Tel: +55 63 3218-6731 - superintendencia@procon.to.gov.br - www.procon.to.gov.br





GOVERNO DO
TOCANTINS

RESOLVE:

Art. 1º - Determinar que no âmbito do PROCON-TO, que abertura de atendimento e a instauração de processo administrativo para requerimento de saldo devedor, cópia de contrato de empréstimos e portabilidade de crédito somente seja realizada pessoalmente pelos consumidores titulares, ou por advogado constituído por procuração (individual - representando um único consumidor) e munidos com a negativa prévia das instituições financeiras;

Parágrafo Primeiro - A Gerência de Atendimento aos Consumidores e Chefes de Núcleos do PROCON-TO poderá autorizar, excepcionalmente e após a análise do caso concreto, em até 72 horas, a abertura de procedimentos por meio de procuração (individual - representando um único consumidor) outorgada pelo consumidor a terceiros, desde que comprovada a impossibilidade deste vir pessoalmente promover a reclamação e munido com a negativa prévia da instituição financeira em atender a demanda do consumidor;

Parágrafo segundo - O atendimento "por representatividade" manterá regra de um único consumidor para cada atendimento, ou seja, por meio de entrega das senhas de atendimento individual. Não será admitida representatividade coletiva (mais de um consumidor representado por procuração). O atendimento será individualizado.

Parágrafo Terceiro - a única exceção a regra dos parágrafos anteriores, será a apresentação de procuração pública, com os poderes específicos, nos moldes das utilizadas nas instituições bancárias e na legislação civil vigente.

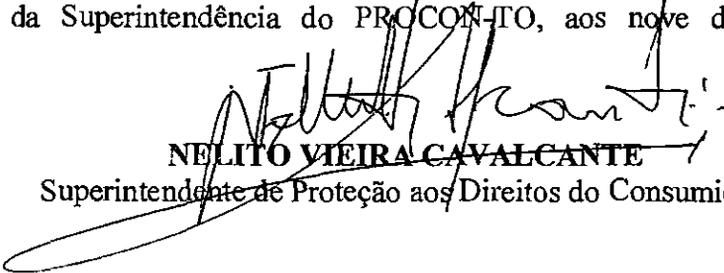
Parágrafo Quarto - Não havendo possibilidade de comprovação dos fatos, este atendimento será registrado no SINDEC, como atendimento SIMPLES CONSULTA.

Art. 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no site do PROCON-TO;

Art. 3º - Encaminha-se o presente para ciência e conhecimento da Gerencia de Atendimento e demais núcleos de atendimento do PROCON-TO.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE

Gabinete da Superintendência do PROCON-TO, aos nove dias do mês de novembro de 2016.


NELITO VIEIRA CAVALCANTE
Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor.



