Dia do Consumidor: com 5.739 atendimentos prestados em 2024, Procon de Conquista atua para assegurar direitos

Date : 15-03-2025

Neste sábado - 15 de março - é celebrado o Dia do Consumidor. Apesar do forte apelo comercial, com diversas promoções tanto em lojas físicas quanto on-line, a ideia da data é reforçar a importância de assegurar os direitos dos consumidores e o cumprimento das normas que regulam as relações de consumo. Em Vitória da Conquista, a Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) atua, principalmente, na orientação, para que o consumidor tenha os seus direitos garantidos, na fiscalização, para coibir práticas comerciais enganosas e fraudulentas, e na intermediação entre consumidor e fornecedor.

Para se ter uma ideia da dimensão do trabalho realizado pelo Procon, em 2024 o órgão realizou 413 fiscalizações em estabelecimentos, 5.739 atendimentos ao público, com 1.755 audiências realizadas, resultando em 457 acordos celebrados. Também instaurou 2.479 processos administrativos, além de 2.899 intermediações telefônicas realizadas e 1.113 julgamentos expedidos.

Rafael Meira

Segundo o coordenador do Procon, Rafael Meira, os segmentos que lideraram as reclamações em 2024, e seguem entre os primeiros da lista são o de telefonia (1º), bancos (2º), empresa de água e esgoto (3º), empresa fornecedora de energia elétrica (4º), e empresas de móveis, eletrodomésticos e eletrônicos (5º).

"A população busca o Procon para resolver aquele conflito gerado na relação de consumo que ela sozinha não conseguiu resolver. E o nosso trabalho, o trabalho da gestão municipal, é resolver de forma célere, porque o consumidor tem o direito dele garantido por lei e precisa ser respeitado", disse Rafael.

Compras

Para quem aprecia descontos e promoções, principalmente em data comemorativas, como o Dia do Consumidor, o Procon alerta que os preços dos produtos devem estar expostos e afixados nos itens à venda e de forma legível, sendo obrigatória a informação do acréscimo de juros em caso de pagamento parcelado. As embalagens dos produtos devem oferecer aos consumidores informações claras, precisas e em língua portuguesa sobre as características, qualidades, quantidade, composição, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à sua saúde e segurança.

O coordenador ressalta que a emissão de nota fiscal é obrigatória, já que este é um documento indispensável para a realização da troca de mercadorias com defeito. Caso o consumidor perca a nota fiscal, a troca só será possível com a apresentação de outro documento que comprove a transação comercial. E é de responsabilidade do fornecedor preencher corretamente os dados da nota fiscal. Além disso, a nota é o que comprova a compra caso o consumidor precise buscar seus direitos.

Ainda sobre a troca de produtos que apresentem avaria ou mal funcionamento, o Procon esclarece que o fornecedor tem um prazo de até 30 dias para realizar a substituição. Caso não seja possível a troca do produto, ele poderá optar pela substituição do item por outro da mesma espécie; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada. ou ainda, a substituição por um produto de outra de espécie, marca ou modelo diferente, com a complementação ou devolução de eventual diferença de preço

Compras on-line

Já aqueles que optarem por realizar compras pela internet também devem estar atentos às condições informadas pelos anunciantes para evitar golpes e fraudes. O Procon orienta os cidadãos a primeiro pesquisarem informações sobre o fornecedor para conhecer o histórico da empresa, certificando-se também que o site é seguro para a efetuação da compra.

Rafael Meira aconselha o consumidor a dar preferência a fornecedores que disponibilizem informações básicas como endereço fixo, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), telefone para contato, e-mail e, principalmente, um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Também alerta para as falsas promoções, quando há um aumento nos preços antes das datas especiais para simular um desconto posterior. Tal prática se configura como publicidade enganosa. Também é necessário estar atento aos prazos e valores das entregas, já que alguns fornecedores tentam compensar os descontos oferecidos por meio de aumentos indevidos no preço do frete

As compras realizadas pela internet ou por meio de aplicativos podem ser canceladas no prazo de arrependimento, que é de 7 (sete) dias, contados do ato de recebimento do produto ou serviço. Segundo dados do Observatório do Comércio Eletrônico Nacional, ligado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, o chamado comércio eletrônico (e-commerce) no Brasil teve um aumento de mais de 400% desde 2016, com destaque para as compras realizadas por meio das redes sociais.

Semana do Consumidor

Além dessas orientações, a Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, em parceria com outros órgãos, realizará a Semana Municipal de Defesa do Consumidor, entre os dias 17 e 21 de março, com ações educativas e instruções por escrito aos consumidores e lojistas acerca dos direitos dos consumidores.

Código de Defesa do Consumidor

Promulgado em 11 de setembro de 1990, pela Lei nº 8.078/1990, e em vigor desde 11 de março de 1991, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é a principal legislação sobre as relações de consumo no País, definindo os direitos fundamentais dos consumidores e as obrigações dos fornecedores.

O CDC trouxe mais equilíbrio, transparência e respeito nas transações comerciais, garantindo que os cidadãos recebam informações claras sobre os produtos e serviços oferecidos, as condições de troca e pagamento, entre outros. Com os avanços tecnológicos, como a popularização das compras pela internet, o CDC passou por atualizações para garantir salvaguardas nessa nova realidade, a exemplo do direito ao arrependimento, e evitar fraudes e alto endividamento, especialmente de idosos e pessoas em vulnerabilidade social.

Acesso ao Procon

Para tirar dúvidas ou buscar orientações junto ao Procon, os consumidores podem comparecer, das 8h às 17h, na sede da Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que está localizada na Praça Virgílio Ferraz, nº 83, Centro. Para registro de reclamações, o consumidor deve apresentar original e cópia da documentação necessária para o cadastro. Esclarecimentos acerca do atendimento podem ser solicitados por meio do telefone (77) 3429-7850.