Procon de Vitória da Conquista é referência em atendimento ao cidadão

Date : 17-03-2015

Em 2014, o serviço realizou quase 3 mil audiências

Onze meses após comprar um televisor, a servidora pública municipal Leide Aparecida Santos verificou que o aparelho estava com defeito. Como o período de garantia era de um ano, ela achou que o conserto seria algo simples. Por isso, entrou em contato com o fabricante. No entanto, a empresa começou a demorar mais que o esperado para dar uma resposta satisfatória à consumidora. Foram mais de dois meses de espera. “Eu me senti lesada”, diz Leide.

A solução encontrada por ela foi recorrer ao Serviço de Proteção ao Consumidor (Procon). E a decisão, afinal, revelou-se positiva. Um dos encaminhamentos da audiência, realizada nessa segunda-feira, 9, foi o acordo em que Leide receberá de volta o dinheiro que pagou pelo aparelho de televisão. “Eu sabia dos meus direitos”, diz. “O Procon me atendeu muito bem. Estou satisfeita e aconselho outras pessoas a também procuraram o serviço”.

O caso de Leide é exemplar. Somente no ano passado, o Procon de Vitória da Conquista promoveu 2.923 audiências. Os desfechos são positivos em aproximadamente 80% dos casos. As demandas mais comuns são as queixas contra companhias telefônicas. “O Procon é o lugar

que o cidadão tem para fazer suas reclamações e solicitar esclarecimentos", afirma o coordenador do serviço, Carlos Públio.

O horário de atendimento foi ampliado. Agora, o consumidor pode solicitar os serviços do Procon das 8h às 17h30, sem intervalo no horário de almoço. Recentemente, a Prefeitura promoveu uma reforma estrutural que envolveu, entre outras intervenções, nova pintura e a aquisição de equipamentos para a sede do órgão – que funciona sob nova legislação, já que foi aprovada no ano passado a Lei Municipal nº 1.191/2014, que criou o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor.

Para fazer sua reclamação ou solicitar esclarecimentos, é ideal que o cidadão vá pessoalmente ao Procon. O serviço está localizado na Praça Virgílio Ferraz, nº 86, Centro. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 14h às 17h30. Maiores informações podem ser obtidas pelos telefones (77) 3429-7050 e 3429-7856.