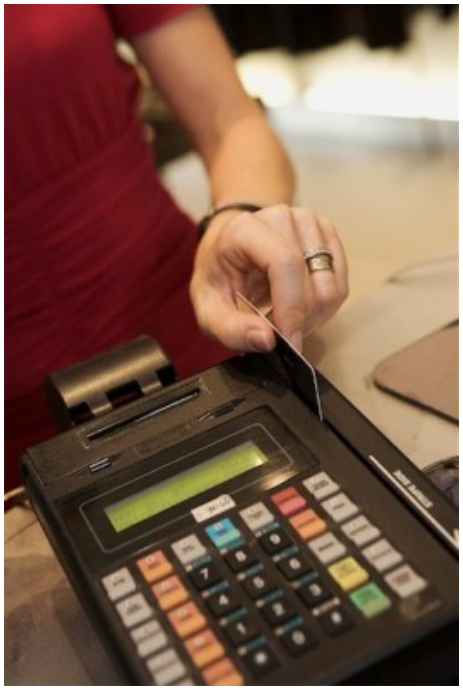
Procon de Vitória da Conquista defende direitos do consumidor

Date : 12-07-2013



A satisfação do consumidor com um produto ou um serviço representa o sucesso de uma relação de consumo. Mas, quando esse objetivo não é alcançado, o consumidor conquistense tem a quem recorrer, ao Procon. A instituição, sediada na Praça Virgílio Ferraz, no Centro, tem uma média de atendimento diário de 80 pessoas.

A atuação do Procon começa quando o consumidor não consegue resolver o problema diretamente com o fornecedor. De acordo com o coordenador do serviço, Carlos Públio, “muitas coisas são resolvidas por telefone mesmo. Nós temos o contato das empresas justamente para resolver esses problemas. Nesses casos, o consumidor já sai com algumas de suas demandas resolvidas”.

Quando as queixas não são resolvidas na primeira negociação, é organizada uma audiência com a presença da empresa, do consumidor e de um advogado do Procon. Para se ter ideia da importância desse trabalho de conciliação, 80% dos casos são resolvidos nessa etapa. Por dia, são realizadas 20 audiências.

Se, após a audiência, consumidor e fornecedor não chegarem a um acordo o Procon gera um processo para segunda análise, em que ambas as partes registram suas alegações. Quando, depois de uma análise cuidadosa, fica provada a lesão contra o consumidor, é imposta uma multa administrativa. O dinheiro da multa é depositado num fundo de investimento, para ser aplicado em melhorias para o Procon.

O coordenador do serviço ressalta que o Procon desempenha um papel social importante, contribuindo para desafogar a Justiça e dar uma solução rápida aos conflitos relacionados ao consumo. “Nós temos uma abrangência muito grande, principalmente atendendo a população de baixa renda. O Procon trabalha em parceria com o Ministério Público, fornecendo informações que resultam em abertura de inquérito”, explica Carlos Público.

O Procon de Vitória da Conquista também realiza uma série de fiscalizações em estabelecimentos comerciais, com o objetivo de verificar o cumprimento das leis que beneficiam os consumidores. O tempo máximo de espera em filas de supermercados, hipermercados e lojas de departamentos e em bancos é um dos objetos de fiscalização frequente.

Caso você necessite do serviço, o Procon está localizado na Praça Virgílio Ferraz, Nº 86, Centro e funciona das 8 às 11h30 e das 14 às 17h30. Mais informações, pelo telefone (77) 3429-7050.