Procon dialoga com empresas mais citadas por clientes para solução mais rápida das queixas

Date : 20-04-2022

Com o objetivo de solucionar os pleitos apresentados pelos consumidores de Vitória da Conquista, nos últimos dois meses, o Procon vem desenvolvendo uma política de diálogo com as empresas e instituições que costumam ser mais citadas nas demandas apresentadas por clientes no município. A coordenação do órgão tem se reunido, por exemplo, com representantes de instituições financeiras e empresas concessionárias de serviços públicos como fornecimento de energia elétrica e água e esgoto, além das de telefonia móvel.

Encontro na CEF com Arnon de O. Chagas Júnior, gerente Geral, e Marcelo Santos Costa, superintendente de Varejo.

“É sabido que essas empresas têm recebido muitas reclamações por parte dos consumidores”, informa o coordenador municipal do Procon, Murilo Mármore. Segundo Mármore, o principal objetivo, com essa aproximação, é estabelecer com as empresas entendimento de que o atendimento aos consumidores deve ser mais ágil e eficiente, a fim de se adiantar a possíveis processos e outras demandas judiciais.

“Nas conversas que tivemos, nós criamos canais diretos, o que muitas vezes evita processos, demandas e dificuldades de atendimento ao consumidor. Nós já estamos com essas práticas, e fomos bem recebidos por todas essas empresas. E prosseguiremos”, explica o coordenador.

Durante as reuniões, as conversas abordam os principais motivos das reclamações feitas pelos moradores do município. A partir daí, ambas as partes – Procon e empresas – buscam por alternativas para solucionar esses problemas. “A principal razão da nossa conversa com a Caixa e o Bradesco foi relativa às filas, melhor atendimento aos idosos, gestantes e portadores de deficiências. Situações que realmente preocupavam tanto aos consumidores e clientes quanto às próprias gerências, do que decorreu uma amistosa e eficiente recepção aos nossos pleitos”, informa Mármore. “Nós continuaremos com essa boa política de buscar o entendimento antes dos processos administrativos e das multas”, acrescenta.

Encontro com Manoel Marques, gerente Regional da Embasa e o assessor jurídico

Visita ao Procon de Irisvaldo Mascarenhas Santos, supervisor em Exercício da Coelba e assessoras.

Postos de combustíveis foram notificados

Outra frente de atuação do Procon, em razão das demandas dos consumidores, é a notificação de empresas que comercializam produtos derivados de petróleo como gasolina, óleo diesel, etanol e gás de cozinha. Segundo Murilo Mármore, o órgão solicitou que essas empresas enviassem notas fiscais referentes a essas mercadorias, a fim de examinar as margens de lucro que vêm sendo praticadas.

“A documentação será examinada pelo nosso corpo jurídico e, provavelmente, até com a solicitação que faremos à própria Procuradoria Geral do município”, garante Murilo Mármore. Segundo o coordenador, o órgão também manteve contato com a Secretaria Municipal de Finanças (Seinfra), em busca do fornecimento de pessoal habilitado para o trabalho de análise desse tipo de documentação.