Procon Municipal já resolveu mais de 1.800 reclamações este ano e prepara canal no WhatsApp para facilitar acesso

Date : 19-09-2022

Com o objetivo de cumprir o Código de Defesa e Proteção do Consumidor, que completa 22 anos este mês, o Procon Municipal tem como meta constante dar maior rapidez e eficiência à solução das reclamações feitas pelos consumidores em Vitória da Conquista. E esse trabalho tem resultado em números relevantes.

Só de multas aplicadas, de janeiro a agosto deste ano, o montante chega a R$ 870.537,04, com R$ 372.955,16 desse valor já pagos. No mesmo período, o Procon recebeu 4.642 reclamações, com 1.818 resolvidas ou com recursos administrativos aplicados. O órgão fez, ainda, 2.199 intermediações telefônicas junto às empresas reclamadas e realizou 1.542 audiências de conciliação com 238 acordos.

De acordo com o coordenador Murilo Mármore, o Procon também tem feito constantes ações de fiscalização para garantir a proteção aos direitos do consumidor. Só este ano, 115 notificações foram emitidas. “Ações são feitas linearmente e já fazem parte da rotina do Procon para evitar abusos, aumento exagerado de preços, falta de demonstração do preço das mercadorias, inclusive, tivemos momentos de fiscalização dos postos de combustíveis sobre a questão do abuso de preços, para averiguar se essas medidas tomadas pelo governo federal estão sendo obedecidas pelos postos”, explicou Murilo.

Murilo Mármore, coordenador do Procon

Avanços conquistados

“Buscamos abrir canais diretos com as principais empresas reclamadas pelas pessoas e temos utilizado bastante isso para resolver de forma mais rápida. Essas ações evitam processos que resultam em delongas e o que nós pudermos fazer, e é obrigação, para atender o mais rápido possível ao questionamento, melhor”, afirmou o coordenador.

Um importante avanço é que o Procon de Vitória da Conquista vai aderir ao sistema Proconsumidor, uma plataforma do Ministério da Justiça que permitirá aos profissionais do Procon registrar reclamações, denúncias e consultar processos em andamento.

A adesão a esse sistema busca centralizar todas as informações cadastrais, bem como o histórico dos consumidores e das empresas reclamadas. A equipe do Procon já passou por treinamento para manusear a plataforma e dentro de alguns já entrará em funcionamento.

Em breve, o Procon também irá disponibilizar um canal de acesso via Whatsapp, para facilitar o acesso do cidadão e otimizar o trabalho da equipe. “Neste momento, esse canal ainda está em processo de implantação e desenvolvimento pela Coordenação de Tecnologia e Informação (CTI) da Prefeitura, mas isso vai trazer a possibilidade de evitar que a pessoa saia de casa e venha até o Procon para tentar resolver alguma questão que, às vezes, podes ser solucionada

em outro serviço, ou para tirar alguma dúvida que pode ser facilmente resolvida", explicou Murilo.

O canal possibilitará, inicialmente, a triagem das reclamações dos consumidores e depois será possível fazer toda a sequência de registro da reclamação e acompanhamento do processo.