Procon municipal realizou mais de 7.800 atendimentos em 2018

Date : 03-06-2019

Garantir os direitos do consumidor. Esse é o objetivo da Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que somente em 2018 realizou mais de 7.800

atendimentos, entre informações, registro de reclamações e intermediações telefônicas, além de ações da Justiça com cobrança de multas.

O órgão conta com uma equipe formada por servidores municipais e atendentes estagiários do curso de Direito, que entram em contato direto com as empresas e buscam resolver as queixas em primeira negociação. Somente em 2018, 2.884 atendimentos dessa natureza foram efetuados. Em 2017 foram 2.416, superando os 1.393 atendimentos em 2016. Todos esses dados são enviados em relatórios mensais ao Gabinete Civil.

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. Nos casos que não resultam em acordo, são abertos processos administrativos no âmbito judicial, o que gera, algumas vezes, pagamento de multas, com valores revertidos para o Fundo do Procon e utilizados para as despesas com o órgão.

“É o Conselho do Procon que autoriza a utilização desses recursos do fundo”, explicou o Procurador Geral do Município e Coordenador do Procon, Murilo Mármore. O gestor ressaltou ainda que a entidade conta também com representantes da sociedade e foi implantado no início de 2017, apesar de existência de lei sobre sua criação.

Nas épocas do ano de maior consumo, a equipe de fiscalização do serviço visita estabelecimentos comerciais onde observa preços dos produtos expostos à venda, procedência, publicidade enganosa e possíveis descumprimentos das ofertas. Operações desta natureza acontecem, por exemplo, na Páscoa, Dia das Mães, Black Friday e durante o mês de janeiro, que é o período de compra do material escolar. Murilo Mármore destacou ainda que os fiscais do Procon atuam durante todo o ano por meio de visitas às empresas e estabelecimentos.

Sobre o acesso ao serviço, o procurador lembrou que o horário de atendimento foi ampliado. “Passamos a atender das 8h às 17h30, sem intervalo para o almoço. Além disso, o consumidor também pode se dirigir à extensão do Procon mantida pela Fainor, que fica na Praça Santo Antônio, bairro Recreio”. Para o atendimento, é importante que o consumidor esteja munido de Cupom Fiscal, recibo ou outra espécie de comprovante da relação entre empresa e consumidor.

O Procon está localizado na Praça Virgílio Ferraz, nº 86, e funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30.