Procon realiza blitz em instituições bancárias de Vitória da Conquista

Date : 24-07-2013

O consumi

dor, muitas vezes, é vítima de abusos por parte de fornecedores de produtos ou serviços e deixa de defender seus direitos por desconhecer o alcance da proteção pelo Código de Defesa do Consumidor.

Para orientar a população, o município de Vitória da Conquista dispõe do serviço do Procon, que analisa e encaminha reclamações e consultas de consumidores, a fim de protegê-los contra abusos praticados por fornecedores de bens e serviços nas relações de consumo. A instituição é sediada na Praça Virgílio Ferraz, no Centro, e realiza o serviço via telefone e presencialmente, com uma média de atendimento diário de 80 pessoas.

Durante este mês, o Procon tem realizado, em companhia da Comissão de Proteção e Defesa do Consumidor da Câmara de Vereadores, um trabalho de fiscalização nos bancos do município.

O coordenador geral do Procon, Carlos Públio, informou que os itens que estão sendo avaliados se referem ao cumprimento da Lei dos 15 Minutos, que estabelece o tempo máximo de 15 minutos para espera das filas de bancos e estabelecimentos comerciais e a obrigatoriedade da impressão de senhas ao usuário do serviço, como ferramenta de prova documental.

Durante a blitz, a fiscalização é feita mediante o acompanhamento do horário registrado na senha de triagem inicial e do tempo de espera para o atendimento. "É importante que os consumidores saibam que essas fiscalizações sempre acontecem e quando o consumidor chega aqui e registra a queixa, nós notificamos o banco. Inclusive, se o usuário dispor da prova documental do horário de entrada do cidadão e ultrapassou o limite, nós multamos o banco", comenta.

Segundo Carlos, já foram realizadas anteriormente fiscalizações de supermercados e no

comércio, a fim de avaliar distorções em registros de preços. Diz ainda que cerca de 80% das queixas registradas são solucionadas e que as condições de atendimento dos bancos têm melhorado por meio de uma oferta de serviço mais humanizado aos seus clientes.

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, por meio de parcerias intersetoriais com o Ministério Público e Defensoria Pública. "É um serviço extremamente relevante, que agrega as relações de fornecedores e consumidores, e aproxima-se das duas partes, com um número expressivo de casos solucionados", explica Carlos Público.

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.