

O Procon São Carlos, órgão de proteção e defesa do consumidor, vinculado à Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social, fechou o mês de outubro com 3.068 atendimentos. Segundo a coordenadora Lillia Maria Formigoni, “no mês de outubro, observamos um maior número de reclamações na área de serviços, principalmente em razão das reclamações efetuadas das empresas Telefônica S/A e Embratel referente ao serviço de internet, ligações desconhecidas e serviços inseridos e não solicitados”.

De acordo com Lilia, em segundo lugar ficaram os registros de reclamações a produtos, como por exemplo vícios em bens duráveis e que necessitam ser substituídos ou o consumidor terá a devolução dos valores pagos. A coordenadora ressaltou ainda que o setor de telefonia móvel recebe muitas reclamações porque algumas cidades não têm assistência técnica autorizada de determinadas empresas, oferecendo apenas postos de coleta. Dessa forma, os aparelhos são encaminhados para assistência autorizada em outras cidades, ocasionando assim uma demora muito grande na devolução do produto.

“Pelo código de defesa do consumidor, a assistência técnica tem que resolver o problema em 30 dias, caso contrário o consumidor tem o direito de substituição do aparelho por outro da mesma marca e modelo ou a receber a quantia paga especificada na nota fiscal”, explicou. Ocupando a terceira posição no ranking de reclamações registradas junto ao Procon São Carlos, são os assuntos financeiros, principalmente em casos de dúvidas referentes à cobrança do boleto bancário, cobrança de tarifas e valores referentes à tarifa de recadastramento permitidas a partir de regulamentação do Banco Central.

Os consumidores também são orientados a nunca esquecer de solicitar a nota fiscal tanto no momento da compra como no caso de prestação de serviço, pois a nota é o comprovante da relação de consumo indispensável no caso de reclamação. A sede do Procon São Carlos fica na rua Dona Alexandrina, 1.190, no centro. O horário de atendimento é das 9h às 16h de segunda a sexta. Mais informações podem ser obtidas pelos telefones 3362-1418 ou 3362-1419.

(11/11/08)