



O Código de Defesa do Consumidor completa nesta terça-feira (11), 28 anos. Considerada um avanço nas relações de consumo, a Lei nº 8.078, de 1990, que implanta o CDC, inovou, dando ao consumidor instrumentos adequados para o acesso à justiça, seja de forma coletiva ou individual.

Para Juliana Cortes, diretora do Procon-São Carlos, foram muitas vitórias e conquistas ao longo desses anos. “O período foi marcado pela mudança no relacionamento entre empresas e consumidores. Podemos destacar melhorias na estrutura pública de defesa do consumidor, com a efetiva atuação dos Procon’s e do próprio Poder Judiciário que passou a oferecer respostas mais rápidas e efetivas aos reclamos dos consumidores. Além disso, o mais importante, a mudança da consciência do consumidor. Hoje, os consumidores são mais exigentes e conhecedores dos seus direitos”, afirmou.

O Procon é o órgão que atua na defesa dos consumidores. Em São Carlos tem excelentes índices de resolutividade aos problemas enfrentados pelos cidadãos. No último ano, mais de 90% das demandas foram atendidas de acordo com os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). “Hoje, integramos o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e participamos ativamente de ações e movimentos relacionados à proteção e defesa do direito do consumidor no país. Nossos servidores são capacitados para atender a população que recorre à instituição para intermediar a solução dos conflitos de consumo”, contou a diretora do Procon.

Entre os serviços com maior resolutividade, estão os serviços de telecomunicações, que envolvem telefonia móvel, fixa, televisão por assinatura, entre outros; seguida por questões bancárias, como atrasos em atendimentos, financiamentos e cartão de crédito; produtos e serviços, concessionárias de serviços públicos e comércio eletrônico. No ano passado, o Procon-São Carlos registrou 4.116 atendimentos. Em 2018, até agosto, a instituição já havia registrado mais de 4.700 atendimentos.

Os processos administrativos, abertos no órgão, em decorrência de reclamações de consumidores ocorrem de forma gratuita, e podem seguir para as audiências de conciliação entre fornecedores e consumidores para evitar que a reclamação chegue ao judiciário. “O Procon tem como missão principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, elaborando e executando a política de proteção e defesa dos consumidores. A intenção é sempre buscar a conciliação para reparar os danos causados”, informou Juliana Cortes.

O Procon fica na rua Rui Barbosa, nº 1.190, no Centro. O atendimento ao consumidor é de segunda à quinta-feira, das 8h30 às 15h30. Em caso de dúvida, o consumidor deve entrar em contato com o Procon-São Carlos através do e-mail procon@saocarlos.sp.gov.br, ou pelo facebook Procon São Carlos.

(11/09/2018)