



24/10/2019 07:13 - Procon registra mais de 26 mil atendimentos de negociação entre consumidor e empresa



Mais de 26 mil atendimentos já foram realizados neste ano pela Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) em Rondônia. As estatísticas da Gerência de Fiscalização do órgão registrou 436 casos a mais que o ano de 2018, até outubro. A efetiva atuação do Procon está em proporcionar ao cidadão o entendimento dos seus direitos como consumidor e intermediar soluções céleres e satisfatórias.

De janeiro a outubro de 2019, foram realizadas 3.476 audiências de custódia em Rondônia, mesmo quantitativo referente ao período em 2018. Em 2018, 26.004 atendimentos foram registrados em todo o Estado, e, neste ano, 26.440.

A partir do momento que o cidadão procura o Procon, um procedimento é iniciado por meio da Ficha de Atendimento,

que apresenta todos os dados de um caso específico, bem como dados da empresa. Para a abertura do processo, é imprescindível que o consumidor tenha em mãos as cópias dos documentos necessários para a Ficha de Atendimento, como notas fiscais, comprovantes de pagamentos e documentos pessoais.

Com a Ficha de Atendimento, chamada também de CIP (Carta de Informação Preliminar), discorre-se os artigos infringidos no Código de Defesa do Consumidor, as e imposições realizadas à empresa, para que de forma célere o órgão apresente resolutividade no primeiro contato feito entre consumidor, Procon e empresa.

Por meio da CIP eletrônica também é possível dar maior celeridade às negociações, onde em alguns casos não há necessidade de realizar audiências de conciliação entre as partes, como exemplo a distribuidora de energia em Rondônia, que conta com um prazo de 10 dias para responder o atendimento, indo ao encontro à finalidade do órgão para abertura de procedimento administrativo. “Se o consumidor buscar resolver junto ao judiciário, leva muito tempo, então o Procon desafoga o judiciário, de forma mais célere ao consumidor para que consiga ter seus problemas dirimidos”, acrescentou o coordenador Estevão Ferreira.

O consumidor também pode contar com o Procon para negociar dívidas. Em casos onde as faturas apresentam alto valor, o consumidor procura o órgão para intermediação com a empresa. “O consumidor, na CIP eletrônica, disse que pode pagar 25 reais por mês. E pela CIP a empresa já dá ok. Sem passar por audiência de conciliação, e, ainda por cima, em eminência de receber uma notificação ou auto de infração”, explicou Estevão, onde no primeiro contato, o órgão consegue proporcionar resolutividade do caso.

Quando na negativa de resposta por parte da empresa, o Procon enseja reiteração para que a demanda do consumidor seja respondida, ou inicia abertura de procedimento administrativo com notificação direta à empresa, constando a infração de regras e leis específicas. A Gerência de Fiscalização do Procon, tem liberdade para autuar e aplicar multas às empresas que descumprirem as regras, negar resposta ao atendimento ou não comparecer às audiências de conciliação. Em alguns casos, ainda há possibilidade de procedimento aberto pelo Ministério Público.

“Esse ano, pelo Procon, já trocamos sete automóveis, sem aplicação de multa à empresa. Com FA (Ficha de Atendimento) aberta, no qual a empresa em audiência de conciliação trouxe proposta. Esse ano em audiência de conciliação tivemos um pagamento à vista e estorno à vista do dinheiro pro consumidor, daquele automóvel que estava com problema. Os fornecedores precisam dos consumidores, mas até que o cliente procure seus direitos, a empresa se mantém inerte. Quando o cliente procura o órgão, que media uma negociação, está o papel do Procon, buscando um meio mais célere e razoável”, concluiu o coordenador.

O efetivo do Procon conta com cerca de 30 servidores, graduados ou acadêmicos do curso de Direito. O Estado conta com 10 agências do órgão, em Porto Velho, Ariquemes, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Rolim de Moura e Vilhena.

