



29/12/2020 16:57 - Procon Rondônia realiza mais de 14 mil atendimentos durante pandemia



Buscando preservar a saúde e segurança da população, o Programa de Orientação, Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) disponibilizou em 2020 um canal online exclusivo, www.procon.ro.gov.br, para que a sociedade rondoniense possa registrar reclamações e denúncias, sem a necessidade de se deslocar até as sedes físicas do órgão. Foram mais de 14 mil atendimentos realizados durante a pandemia.

”Esse ano de 2020 exigiu bastante de todo mundo, inclusive do Procon. E para que pudéssemos entregar a população o que ela precisava, pois quando veio a pandemia prédios públicos foram fechados, veio com mais força a ideia de disponibilizar atendimento on-line e foi aí, que criamos o Portal do Procon. Uma maneira de ampliar os canais de comunicação do consumidor com o órgão. Conseguimos alcançar mais pessoas que puderam ter suas reclamações

atendidas”, afirma o coordenador do Procon, Ihgor Rego.

De acordo com o coordenador do Procon em Rondônia, as reclamações transformam-se em procedimentos administrativos, nos quais seguem o seguinte trâmite: a empresa é comunicada da reclamação, é dado o prazo para a defesa, e não havendo proposta, é designada audiência de conciliação para encontrar a solução do conflito.

As audiências neste período foram realizadas por videoconferência, e nos casos em que o consumidor apresentou dificuldades com o atendimento remoto, o atendimento foi feito presencial com auxílio da equipe do Procon, e com a participação on-line do representante da empresa reclamada.

DENÚNCIAS

Em caso de denúncias feitas ao Procon, a equipe de fiscalização é designada a ir até o local e verificar se a denúncia procede. Em caso de confirmação, é lavrado auto de infração e adotado os procedimentos pertinentes como aplicação de multa, interdição e apreensão de bens.

O Procon possui 12 unidades no Estado, localizadas em Porto Velho (Tudo Aqui), Ariquemes, Cacoal, Costa Marques, Espigão do Oeste, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Ministro Andreazza, Ouro Preto do Oeste, Pimenta Bueno, Rolim de Moura e Vilhena.

”É sempre importante que diante de alguma violação do direito do consumidor, bem como alguma prática abusiva, o consumidor procure o Procon para resolver o problema, lembrando que estamos na esfera administrativa e temos uma capacidade de resolução das demandas muito alta. Prestamos atendimento com a máxima qualidade e empenho”, garante o coordenador.

Em caso de dúvidas, além da plataforma on-line, o consumidor poderá entrar em contato por meio dos canais de atendimento: Telefone 151, (69) 3216-1026, aplicativo de mensagens- (69) 98491-2986/(69) 98482-0928, ou pela rede social do Procon Rondônia.

Fonte: Secom - Governo de Rondônia