



## 16/03/2017 16:57 - Procon afirma que 85% das reclamações registradas em Rondônia são resolvidas



Cartão de crédito com limite estourado, dívida e mais dívidas adquiridas com um monte de produtos que ainda não usou, comprou um plano de telefonia e as vantagens oferecidas eram só propaganda enganosa. São vários os desafios que o consumidor encontra para a compra consciente e para não ser prejudicado. Neste dia 15, quando se comemora o Dia Internacional do Consumidor, o Programa de Defesa do Consumidor em Rondônia (Procon-RO) destaca os avanços na agilidade em apresentar soluções aos rondonienses, com a implantação da modalidade carta de informação preliminar.

De acordo com o coordenador estadual do Procon, Rui Costa, cerca de 85% dos problemas registrados são solucionados com agilidade pelo órgão. E isso se

deve a medidas adotadas ao longo dos últimos anos. “Temos como objetivo principal orientar, proteger e defender o consumidor. Nós saímos de um Procon adormecido em 2011 para um Procon com credibilidade. Em 2013 interligamos o Procon Rondônia ao Ministério da Justiça, e esta ferramenta proporcionou celeridade”, explicou.

Mais ágil em apresentar soluções e com credibilidade, aumentou a procura dos rondonienses pelo Procon. “Em Porto Velho, nós temos uma média de 150 atendimentos por dia, enquanto que em 2010, eram cerca de 40”, disse.

Segundo levantamento do Procon, em 2015 foram realizados em todo o estado cerca 30 mil atendimentos, e subiu para 43 mil consumidores atendidos em 2016.

### DEMANDAS

O coordenador aponta que os problemas mais comuns registrados no Procon Rondônia são referentes a telecomunicações (Internet, TV por assinatura, telefone móvel e fixo), serviços financeiros (problema com cartão de crédito, empréstimos consignados) e o varejo.

Para que o Procon faça valer os direitos, o consumidor deve apresentar ao órgão os documentos pessoais juntamente com provas do dano ocorrido, geralmente a nota fiscal ou ordem de serviço. “O Procon vai ouvir o relato do consumidor e criar uma carta de informação preliminar que é uma modalidade que nós implantamos em 2013. Essa carta nós encaminhamos ao envolvidos na relação de consumo e determinamos o prazo de dez dias para obter uma resposta”, afirmou.

Dentro desse prazo, segundo o coordenador, é resolvida a maioria dos problemas registrados pelo consumidor. Os demais casos passam para a segunda etapa, que é a da conciliação. “A reunião acontece no próprio Procon e tem um representante do órgão intermediando o caso, o consumidor e quem vendeu ou prestou o serviço. Nessas audiências conseguimos solução em 50% dos casos”, afirmou.

A auxiliar administrativa Eliete Araújo precisou recorrer ao Procon Rondônia para ter o problema com uma empresa de telefonia solucionado. “Eu tinha uma conta antiga e entrei em contato com a empresa por telefone para pedir o cancelamento, porém, a conta continuava ativa e chegando a fatura. Eu entrei em contato de novo e nada de resolver a situação. Foi quando eu procurei o Procon e rapidamente o problema foi solucionado”, contou.

### CONSUMO CONSCIENTE

Para o coordenador, mais que resolver problemas gerados pelos prejuízos ao direito do consumidor, o Procon Rondônia orienta a sociedade a estar ciente dos seus direitos para agir preventivamente e evitar o dano. “O Procon orienta os consumidores e conscientiza sobre todas as informações que ele precisa saber para praticar uma boa relação de consumo, seja ela na compra de um produto ou na contratação de um serviço”, destacou, alertando que ‘muitas lesões ao direito acontecem por despreparo do consumidor. “Ainda há consumidores relapsos, só procuram se informar depois que foram prejudicados’.

O coordenador ainda dá orientações para consumir de forma consciente: “Peergunte para você mesmo se realmente você precisa comprar um determinado produto ou contratar serviço? Se a resposta for sim, faça uma pesquisa de preço e qualidade. Se consegue pagar a vista, peça desconto. Se for comprar parcelado, avalie se terá condições futuras de quitar a dívida”.

A regra também vale para a compra no cartão de crédito. “O brasileiro ainda não aprendeu a usar o cartão de crédito devidamente. Tem

que se preocupar não com a compra, mas com o pós-compra. As instituições dão facilidade para adquirir um cartão com um crédito vantajoso, agora fica muito difícil pagar as parcelas quando o consumidor não tem essa consciência de avaliar o limite que pode pagar com base no salário que recebe”, observou.

Em Rondônia, o Procon está presente em seis regionais localizadas nos municípios de Porto Velho (Av. Sete de Setembro, nº 830, no Tudo Aqui), Ariquemes (Av. Tancredo Neves, nº3960), Ji-Paraná (Av. Martins Costa, nº249), Rolim de Moura (Av. 25 de Agosto, nº 5115), Vilhena (Av. Celso Mazutti, nº5147) e Guajará-Mirim (Av. Dr. Mendonça Lima, nº999). Também atende pelo 151. Nos municípios de Porto Velho, Ji-Paraná e Rolim de Moura, o horário de atendimento é das 7h30 às 18h. Enquanto que em Ariquemes, Vilhena e Guajará-Mirim, é das 7h30 às 13h30.

**Fonte:** Secom - Governo de Rondônia

Notícias RO