



O Procon-São Carlos realizou 7.930 atendimentos durante o ano de 2018. O número é 92,66% maior que em 2017, quando foram atendidos 4.116 consumidores. Entre as 10 empresas mais reclamadas estão as de telefonia com 609 reclamações, seguidas por instituições financeiras, com 416 reclamações. Os dados estão no Relatório Anual do Procon-São Carlos.

“O balanço apresenta ao consumidor o comportamento dos serviços prestados, as empresas mais reclamadas e índice de solução, isso ajuda muito no momento de decidir qual a empresa certa para realizar a compra de um produto ou de um serviço. Hoje, o consumidor está mais preocupado em buscar seus direitos, faz pesquisas das empresas antes de formalizar a compra e até fazem mais denúncias”, contou Juliana Cortes, diretora do Procon-São Carlos.

Um dos destaques do órgão em São Carlos é o alto índice de resolução das ocorrências entre as 10 empresas mais reclamadas, atingindo mais 92% e encaminhando apenas 8% das demandas para o Juizado Especial Cível. “Conseguimos resolver os problemas ainda na esfera administrativa com envio de reclamações e audiências de Conciliação, principalmente das

reclamações relacionadas à telefonia. O maior beneficiado é o consumidor que resolve seu problema de maneira mais célere via Procon”, contou Juliana.

Ao longo do ano, campanhas educativas, a presença do Procon Móvel em ações comunitárias, a implantação do Programa de Apoio ao Superendividado e a mudança para um prédio mais adequado consolidou o trabalho do órgão no município. “Estamos consolidando o trabalho do Procon na cidade e com isso, a população está buscando mais os seus direitos. Para 2019, vamos digitalizar os processos dando mais comodidade e agilidade no registro as reclamações e implantar o Procon na Escola com palestras e apresentações teatrais para ensinar direito do consumidor e formar nossos futuros consumidores”, disse a diretora do Procon.

Resumo do Balanço 2018

Segmentos mais reclamados

Financeiros - 1.673 atendimentos – 36,85%

Serviços Privados – 1018 atendimentos – 22,48%

Serviços Essenciais – 856 atendimentos – 18,90%

Audiências e abertura direta de reclamação

Serviços Privados – 270 reclamações - 36,82%

Assuntos Financeiros – 182 reclamações – 26,80%

Produtos – 138 reclamações – 20,32%

Audiências– 710 – 56,84% resolução

Perfil dos Consumidores - 76% tem idade entre 31 a 70 anos.

Autuações– 101

Principais motivos:

- Elevação de preço sem justa causa

- Validade vencida

- Falta de Preço/Precificação inadequada

O balanço completo pode ser acessado pelo link www.saocarlos.sp.gov.br/images/stories/pdf/Balanco_2018.pdf

O Procon fica na rua Rui Barbosa, n° 1.190, no Centro. O horário de atendimento é de segunda a quinta-feira, das 8h30 às 15h30. A sexta-feira é reservada para audiência conciliatória pré-agendada.

O Procon orienta e esclarece dúvidas pelo e-mail procon@saocarlos.sp.gov.br ou pelo Facebook Procon São Carlos.

(28/12/2018)