



O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor de São Carlos (Procon São Carlos), órgão vinculado a Secretaria Municipal de Governo, disponibiliza a partir desta sexta-feira (05/02), um canal exclusivo online para a população registrar denúncias e reclamações. A plataforma, que funciona 24 horas, pode ser acessada pelo consumidor via internet sem a necessidade de se deslocar até a sede do órgão.

Para acessar a plataforma basta o consumidor acessar o link: <http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/174629-proconsaocarlos.html>

. Após o registro da reclamação, a solicitação será analisada por um técnico do Procon que irá interagir com o consumidor pela própria plataforma, dando maior agilidade no processo.

A partir da nova tecnologia os consumidores podem oferecer sugestões de fiscalizações,

formalizar processos administrativos, fazer reclamações de produtos e serviços, além, de acompanhar o andamento das solicitações junto ao Procon São Carlos.

Para realizar uma denúncia, tirar dúvidas ou abrir uma reclamação é necessário que o consumidor possua algumas informações, como por exemplo: nome e endereço do estabelecimento comercial, nota fiscal da compra, foto do produto ou serviço anunciado.

“A pandemia nos trouxe um legado que ficará eternamente na história do Procon de São Carlos. Desde o início, não paramos de trabalhar um dia sequer com o aumento da demanda atrelada a necessidade do distanciamento social. Sendo assim, foi necessário a criação desse canal exclusivo, em que as pessoas possam abrir uma reclamação sem sair de casa”, explicou a diretora do Procon São Carlos Juliana Cortes.

Por meio da plataforma desenvolvida em parceria com a Secretaria Municipal de Comunicação, o consumidor também terá acesso a orientações, legislação e a outros serviços prestados pelo Procon, como o Programa de Apoio ao Superendividado, Balanço Anual e as empresas mais reclamações no Órgão.

“Somos a Capital da Tecnologia, nada mais justo que os consumidores tenham na palma das mãos uma ferramenta pública e gratuita para buscar seus direitos, e principalmente, denunciar casos de abusos de forma instantânea. É com muita satisfação que entregamos mais essa ferramenta para os nossos consumidores”, acrescentou Juliana Cortes.

Em caso de dúvidas sobre a plataforma ou outras solicitações via Procon, os consumidores podem entrar em contato pelo telefone/WhatsApp (16) 3419-4510 ou através do e-mail procon@saocarlos.sp.gov.br para agendar um horário presencial junto ao órgão.

(05/02/2021)