



O Procon São Carlos informa que passou a contar com mais uma ferramenta de apoio na busca por inclusão social, já que está disponibilizando intérprete de libras para atender a população surda que necessita de atendimento no órgão de defesa do consumidor.

O consumidor deve informar ao Procon a necessidade de um intérprete quando for agendar o atendimento pelo link <http://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoProcon.php>.

“Estamos trabalhando para promover a inclusão social dos consumidores do nosso município. A gestão do prefeito Airton Garcia acredita que todos devem ter acesso irrestrito aos serviços oferecidos pela Prefeitura e essa é mais uma iniciativa criada para alcançar essa meta”, explicou André Di Salvo, diretor do Procon São Carlos.

O diretor ressaltou que o consumidor é considerado por lei a parte vulnerável na relação de consumo (CDC, art. 4º, I), já que o fornecedor tem superioridade técnica (conhecimento do produto ou serviço), econômica (maior estrutura financeira), jurídica (melhor aparato para defesa jurídica) e política (mais influência). Já a pessoa com deficiência é considerada consumidor hipervulnerável, pois apresenta uma situação de vulnerabilidade potencializada ou agravada por circunstâncias pessoais.

A vulnerabilidade é presumida e não admite prova em contrário. Por essa razão, o Código de Defesa do Consumidor protege o consumidor e lhe concede prerrogativas para compensar sua menor força.

O Procon-SP realizou uma pesquisa e concluiu que a pessoa com deficiência ainda enfrenta, na maioria das vezes, tanto no mercado físico como no online, dificuldades para exercer seu direito de consumidor e que os fornecedores ainda estão despreparados para atender esse público.

“Entendemos também ser fundamental que os fornecedores façam investimentos em treinamento de pessoal, já que nessa pesquisa foi apontada pela grande maioria a falta de preparo dos atendentes, inclusive os dos Serviços de Atendimento ao Consumidor”, avalia Di Salvo.

O Procon de São Carlos atende remotamente pelo site www.procon.saocarlos.sp.gov.br ou pessoalmente mediante agendamento prévio através do link: <http://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoProcon.php> ou do telefone/WhatsApp (16) 3419-4510.

(28/09/2022)