

Programa Direito do Consumidor da Rádio Marinha do Comando de 3º Distrito Naval – junho de 2022

Procon Natal participa de programa Direito do Consumidor na Rádio Marinha do Comando do 3º Distrito Naval.

O Instituto de proteção e Defesa do Consumidor – Procon Natal, participa do programa Direito do Consumidor na Rádio Marinha do Comando do 3º Distrito Naval. O convite veio por parte da responsável pelo Programa de Ação Socioeconômico do Serviço Social da Marinha, a Capitão – Tenente Sarah Barbosa. Foram selecionadas oito perguntas relacionadas ao direito do consumidor, sendo: (Em caso de arrependimento de compra é possível devolver o produto? É correto o estabelecimento cobrar multa em caso de perda de comanda? Se o produto apresentar defeito em menos de uma semana de uso tem direito de trocar por um novo? Qual o procedimento a ser adotado quando houver queda ou descarga de energia que ocasionam danos? O que é garantia estendida? O que é a Lei de superendividamento? Qual o caminho a percorrer em caso de superendividamento? O que é descumprimento de oferta?). As perguntas foram respondidas com base no Código de Defesa do consumidor – CDC e exemplificadas com um caso ilustrativo. A entrevista deu-se por meio de gravação com uma hora de duração, onde as respostas foram gravadas pela equipe da Rádio Marinha FM Natal 100,1 MHz, e será exibida na programação diária da rádio em forma de “spots”.

Essa iniciativa beneficiará os consumidores e os ouvintes da Rádio Marinha em Natal, uma vez que esclarece os direitos básicos dos consumidores presente no artigo 6º do Código de defesa do Consumidor – CDC. E em caso de dúvidas sobre o tema proposto ou violação dos seus direitos básicos, o consumidor deverá se dirigir e fazer uma reclamação presencial na sede do Procon Natal, situado na rua Ulisses Caldas 181, no bairro da Cidade Alta ao lado do Palácio Felipe Camarão, ou nos canais tradicionais de atendimento telefone: (84) 3232-9050, o WhatsApp: (84) 98870-3865 ou ainda por e-mail: proconnatal@natal.gov.br, marcando agendamento, munido da documentação necessária para uma ação administrativa contra a empresa denunciada.

Outro meio importante para o consumidor fazer uma reclamação direta com os fornecedores, negociar dívidas em atraso com as instituições financeiras, é utilizar-se da plataforma de mediação de conflito consumidor.gov.br, que conta com a participação de 160 instituições financeiras. Procedimentos para o consumidor na plataforma de mediação de conflito, primeiro o consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final, ou seja, a solicitação de dados. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como “Resolvida ou Não Resolvida”, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido. Após esse procedimento a empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias. O tempo de resposta será contado a partir do registro da reclamação. Durante este período, é possível que a empresa solicite informações complementares. Isso pode ocorrer nos casos em que algum dado relevante para o tratamento da reclamação não houver sido prestado.

Alessandro M. D. Marques
Mat. 27.161-6

Diogo Capuxú Roque
Diretor Técnico