

Consumidor poderá relatar problemas com SAC no portal do MJ

Brasília, 20/08/09 (MJ) – Consumidores de todo o país ganharam mais uma ferramenta para discutir e relatar problemas dos serviços de atendimento ao consumidor (SACs) das empresas reguladas pelo decreto 6523/08. Entrará no ar nesta sexta-feira (21) um link no portal do Ministério da Justiça para avaliar a qualidade do serviço. O acesso poderá ser feito na página principal do ministério.

No link, o consumidor poderá dizer se o atendimento foi adequado, se o atendente resolveu as pendências e se o tempo de espera foi respeitado, entre outras possibilidades.

“Será um termômetro, mais um instrumento de monitoramento dos SACs”, disse a secretária de Direito Econômico do Ministério da Justiça, Mariana Tavares. Os registros vão colaborar para a formulação de políticas públicas sobre o assunto pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A secretária esclarece que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), vinculado à Secretaria de Direito Econômico (SDE), não irá funcionar como um Procon em função do site. “As reclamações devem continuar a ser feitas nos Procons. A página será um espaço para o consumidor nos dizer como tem sido o atendimento das empresas, para que possamos ter uma melhor compreensão do que funciona, do que precisa ser feito”, completou.

Caso o consumidor tenha interesse em apresentar uma reclamação para solução individual, poderá procurar diretamente um dos órgãos do SNDC, como Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor.

“O novo serviço é uma forma de dizer para o consumidor: ‘ajude a gente’. E também para incentivar as empresas a terem uma conduta razoável”, salientou a secretária.

Para registrar sua visão sobre o assunto, é obrigatório que o internauta diga seu nome, CPF e número do serviço de call center que ligou. Além do portal do MJ, o link também estará disponível nas páginas eletrônicas de parceiros do órgão, como Procons estaduais, municipais e Ministérios Públicos.

Fonte Site: Ministério da Justiça

Endereço: www.mj.gov.br

Obs.: Para fazer a reclamação entre no site do Procon- RP no ícone/simbolo abaixo

