

## Defesa do Consumidor

# Procon e Supermercado Hirota assinam acordo para proteger o consumidor

Em 1976 por iniciativa do Governo do Estado, foi criado o primeiro órgão público de Proteção ao Consumidor, conhecido como PROCON (Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor).

Num momento que se falava muito pouco em ações de defesa do cidadão, o PROCON teve papel decisivo de apoio e também de mudança da cultura na relação empresa e cliente, passando a ter papel de relevância na sociedade.

Ao longo dos anos essa parceria se enraizou, as empresas passaram a ser mais cuidadosas no atendimento e na prestação de serviços e o consumidor se sentiu mais protegido em seus direitos.

Entretanto, com o tempo, o PROCON se acomodou e deixou de protagonizar ações que servissem de referência à sociedade no aperfeiçoamento de seu trabalho.

Nossa reportagem esteve essa semana na sede do Órgão na Barra Funda acompanhando a assinatura de um documento do PROCON com o Supermercado Hirota que visa dar mais proteção aos clientes.

O Diretor Superintendente do PROCON, Dr. Fernando Capez, tomou a iniciativa de criar uma relação direta com as empresas no sentido de atender com mais agilidade as reclamações.

É uma novidade que recoloca o Órgão num patamar de referência voltando ao protagonismo em defesa do cidadão.

Segundo Dr. Capez, "O objetivo da assinatura desse termo de parceria é mostrar que o Hirota está alinhado com o PROCON para o atendimento do consumidor ser o mais rápido possível. Trabalhamos com Pragmatismo, Transparência e Eficiência", completou.

Segundo o Sr. Hélio Freddi Filho, Diretor de Marketing e Expansão do Hirota, "A meta



Dr. João Eduardo Barbosa advogado do Hirota, Dr. Fernando Capez e Sr. Hélio Freddi Filho.

principal é a satisfação do nosso cliente em todas as etapas do processo da compra do produto e também o pós-venda". E

Sr. Hélio estava acompanhado do Dr. João Eduardo Barbosa, do jurídico da empresa.

Com esse acordo de parceria, qualquer reclamação que chegar no PROCON será resolvida em no máximo 10 dias, o que dá uma segurança a todos os envolvidos. Sr. Hélio também nos informou que o Hirota faz parte do ISSO 9001 que determina uma solução em até 48 horas de qualquer tipo de problema. "O convênio com uma instituição séria como o PROCON, reforça nossa intenção de prestar o melhor serviço com o máximo de eficiência".

Empresas de telefonia, a Enel, 32 instituições financeiras, vendas OnLine, Carrefour, Pão de Açúcar, Magazine Luiza e Americanas também assinaram esse termo de parceria.

Segundo Dr. Capez, o

objetivo é ampliar essa rede de parcerias visando sempre a defesa do consumidor em todas as suas etapas.

Atualmente o Procon-SP possui 554 funcionários. Além da capital tem oito Núcleos Regionais nas cidades de Bauru, Campinas, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José dos Campos, São José do Rio

Preto e Sorocaba. O trabalho dos Núcleos é de suporte na fiscalização, palestras e treinamento aos Procons criados por prefeituras, com os quais mantém convênio, além de atividades de orientação financeira, educação para o consumo e orientação ao fornecedor nas cidades.

No primeiro semestre de 2019 a Fundação Procon-SP

realizou 210.922 atendimentos (27% presenciais e 73% à distância). O Procon-SP atende na capital em três postos localizados nos Poupateiros Sé, Santo Amaro e Itaquera, também nos Centros de Integração da Cidadania Norte, Sul, Leste, Oeste e Feitico da Vila, e em todo estado através do site e aplicativo.

Criação da Escola Paulista de Defesa do Consumidor e da TV Procon, canais de educação para o consumo através do YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UCswbs5L7AevhKAHR2Fft87w>); Divulgação de 50 pesquisas e realização 330 cursos, palestras e oficinas, atingindo um público de 9.489 cidadãos; 14.691 atos fiscalizatórios que resultaram em 4.133 autuações em todo o estado; Assinatura de novos convênios para implantação de Procon em 33 municípios e renovação de 47; Realização de 24 ações itinerantes, com as unidades móveis do Procon-SP, em cidades do interior e na capital; Respostas a 230.373 questionamentos de fornecedores a respeito de legislações consumeristas; 2.264 cidadãos atendidos no Programa de Apoio ao Superendividado.

## CHURRASCARIA

CHURRASCARIA



Laço Aclimação

RUA: PIRES DA MOTA, 525  
ESQUINA COM AV ACLIMAÇÃO.

Você sabia? Laço Aclimação já existe há 40 anos, preparando as melhores carnes da região.



MELHOR COSTELA E  
PICANHA DE SÃO PAULO!

No Laço Aclimação você escolhe o seu espeto e assamos na hora!



Venha saborear  
também a brasileiríssima  
Feijoada e um saboroso  
Bacalhau à Portuguesa!

Delivery 3208-7455 • 3208-4602

• De 2ª a 6ª temos pratos executivos • [www.lacoaclimacao.com.br](http://www.lacoaclimacao.com.br)  
• Estacionamento próprio • Aberto diariamente a partir das 11:00hs

**Microtron** Temos a solução para sua empresa

Informática com Segurança

**SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Antivírus - Armazenamento - Criptografia  
UTM-Gerenciamento Unificado de Ameaças

**REDES**

Projetos de Redes Wireless - Projetos de Redes Cabeadas

**SOLUÇÕES MICROSOFT**

Software Corporativo - Licenciamento Open  
Infraestrutura de Rede: Windows Server  
Nuvem: Office 365 Virtualização: Hyper-V Server

**SUPORTE TÉCNICO**

Laboratório Próprio e Profissionais Qualificados  
Contrato de Manutenção - Visita Técnica  
Help Desk - Acesso Remoto

F: 3277-0133 [www.microtron.com.br](http://www.microtron.com.br)

atendimento@microtron.com.br

Rua Gama Cerqueira, 662 - Cambuci