

Procon aposta em tecnologia para defesa do consumidor

A Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, lança um aplicativo que promete ser uma importante ferramenta de defesa do consumidor.

Data: 19/12/2018

Local: Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania / Auditório Franco Montoro

Pátio do Colégio, 184

Horário: 16h00

Atualmente, o comércio eletrônico cresce com a base de dados e a presença cada vez maior dos smartphones; lojas físicas de varejo investem na internet das coisas, redes wi-fi, câmeras e sensores capazes de mapear a jornada do cliente, detectar seu humor e até sugerir ofertas personalizadas. Nesse cenário “encantador” o cliente está cada vez mais vulnerável. Por isso é importante que ele tenha à mão, informações suficientes para evitar possíveis ações que desrespeitem seus direitos.

A primeira versão do app da Fundação Procon, lançada em março de 2017, tinha um caráter mais informativo. Dava acesso ao texto integral do Código de Proteção e Defesa do Consumidor atualizado, publicações e lista de site não confiáveis.

A versão atual, disponibilizada a partir dessa 4ª.feira (19/12) para sistemas iOS e Androide, é também um canal de reclamações (problemas de entrega, má prestação de serviços, etc.) e denúncias (falta de informação ou preços entre outros flagrantes de desrespeito ao Código do Consumidor). O app permitirá, ainda, o acompanhamento dos casos que envolvam processo e oferecerá acesso ao Portal da Transparência, calendário de cursos, palestras e inscrições.

O atendimento será restrito ao Estado de São Paulo. Os consumidores de outras localidades serão informados de que deverão procurar o Procon de suas respectivas.

A Fundação Procon realiza mensalmente cerca de 40 mil atendimentos presenciais e à distância e precisou se adequar para atender às novas demandas. Assim, como as próprias empresas de tecnologia nativas da internet, a Fundação Procon também espera aperfeiçoar seu app a partir da experiência do usuário, garantindo completa segurança e sigilo de dados. A expectativa é a de que, no futuro, o consumidor possa ser alertado sobre a reputação da empresa, antes de efetuar uma compra.

A Fundação Procon está conectada ao consumidor através do:

Site: www.procon.sp.gov.br

Blog: educaproconsp.blogspot.com

Facebook: [proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)

Twitter: [@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)

Youtube: [fundacaoproconspoficial](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Fonte: Procon-SP, em 20.12.2018.