

Categoria
Pôster (FACEG)

DO ACESSO AO PROCON DIANTE DA INEFICÁCIA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC), EM GOIANÉSIA NO ANO DE 2015

João Paulo Caetano Araújo

Ao adquirirmos um produto ou a contratação de um serviço e o mesmo vem a ser apresentar: inadequado, insatisfatório, vicioso ou quando queremos solicitar o devido cancelamento, é natural buscarmos contato por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) de uma empresa, para orientação e atendimento. Não raro, porém encontramos dificuldades para acessar esse serviço, e/ou não conseguimos a devida solução.

O presente projeto a ser pesquisado traz como fonte de averiguação os motivos pelos quais levam os consumidores a buscar pelos serviços prestados no Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor (PROCON) diante da ineficácia do atendimento realizado pelo (SAC). Faz-se necessário esta pesquisa para que possamos a partir daí encontrarmos as variáveis que nos oriente aos porquês desta problemática hora local, pois a mesma se dará junto ao PROCON municipal desta cidade, nos atendo ao fato de que esta problemática se encontra presente em nível nacional.

Vale ressaltar que nem todas as atividades são obrigadas a ter um SAC, mas em algumas ele é obrigatório e tem suas regras definidas por decreto federal. São elas: energia elétrica, telefonia móvel ou fixa, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de ônibus interestaduais, seguradoras, bancos, financeiras, operadoras de cartões de crédito e consórcios.

II Congresso Internacional de Pesquisa, Ensino e Extensão
Centro Universitário de Anápolis - UniEVANGÉLICA

O motivo que levou o autor a realizar esta pesquisa se deve ao fato que o mesmo pode observar no desempenho diário de suas atividades junto ao (PROCON) a ineficácia do (SAC) e a insatisfação por parte do consumidor que o utiliza.

Palavras Chave: Sac; Procon; Cdc; Consumidor; Direito; Goianésia