



CARTA DE SERVIÇOS

## PROCON BARCARENA



### O PROCON

Compete ao PROCON, de forma preventiva repressiva, combater o cometimento de irregularidades no mercado, como também promover a educação para o consumo. Assim, além de solucionar eventuais problemas entre consumidores e fornecedores por meio de procedimentos administrativos próprios, compete ao Procon desenvolver, para toda a população de uma localidade, atividades educativas e de orientação. A norma principal para a atuação do Procon é a Lei Federal 8.078/90, o Código de defesa do Consumidor (CDC). Existe, no entanto, diversos outros normativos que embasam as ações desses órgãos.

#### QUEM DEVE PROCURAR O PROCON?

Os cidadãos que de alguma forma sintam-se lesados em meio uma relação de consumo.

#### PROCEDIMENTO E OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Procure em primeiro Lugar o fornecedor. Muita empresa tem serviço de atendimento ao consumidor (SAC) para resolver problemas.
2. Diga qual é o problema e a solução que você deseja:
  - Devolução do dinheiro,
  - Reparo ou conserto do produto;
  - Troca por outro produto em boas Condições de uso etc.

OBS: Sempre anote o nº do protocolo de atendimento.

·Se o problema não for resolvido pelo fornecedor, o consumidor deve procurar o Procon.

OBS: nunca tente resolver o problema ou defeito sozinho, pois sua ação poderá resultar em agravo do problema ou defeito, ou ainda na anulação da garantia.

#### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ao reclamar tenha em mãos os seguintes documentos:

- ◆ RG
- ◆ CPF
- ◆ Aturas;
- ◆ BO;
- ◆ Notas Fiscais ou ticket de caixa;
- ◆ Certificado de Garantia;
- ◆ Ordens de serviço, contratos;
- ◆ Carnê ou boleto de Pagamento;
- ◆ Cópia dos documentos do produto ou serviço que provocou a reclamação;
- ◆ Comprovante de residência do consumidor;

#### TIPOS DE ATENDIMENTO

**Atendimento pessoal:** São os atendimentos dos consumidores efetuados nas dependências do



CARTA DE SERVIÇOS

## PROCON BARCARENA



Procon, mas que se limitam ao fornecimento de orientação, incluindo conforme o caso, contato com o fornecedor, a fim de eliminar o conflito na relação de consumo, sem a necessidade de notificação. Há casos em que o consumidor é orientado a recorrer ao Poder Judiciário por completa impossibilidade de solução do conflito mediante acordo entre as partes, no âmbito do Procon.

**Notificação / reclamação formalizada:** “Reclamação” é a denominação utilizada pelo Procon para designar a queixa de consumidores levadas ao conhecimento do fornecedor. Quando não solucionada, a reclamação pode ser transformada numa notificação, que é a queixa endereçada ao fornecedor pelos Correios ou pessoalmente, por meio de uma Carta de Informações Preliminares. Ambas são procedimentos administrativos que visam solucionar o conflito originado na relação de consumo.

**Audiências de conciliação:** Quando o fornecedor se recusa a atender o consumidor que se julga lesado na relação de consumo, o Procon convoca as partes para uma audiência de conciliação, oportunidade que se faz nova tentativa de composição com vistas a um acordo que atenda a todos os envolvidos no conflito.

### PRAZOS PARA RECLAMAR

#### Para vícios de fácil constatação

Para o produto ou serviço **não durável**:

- Alimentos, lavanderia, lavagem de automóvel, etc. (30 Trinta dias)
- Para produto ou serviço durável:
- Eletrodomésticos, conselhos de automóvel, móveis, etc. (90 Noventa dias)
- Direito de arrependimento quando a compra de um produto ou contratação de um serviço é feita fora do estabelecimento comercial:
- Reembolso postal (catálogos), telefone, vendedores na porta de casa, internet, etc. (07 Sete dias)

### ABERTURA DE RECLAMAÇÃO – REDE CELPA

Quando tratar de reclamações destinadas a rede Celpa o interessado deverá apresentar os seguintes documentos.

#### DOCUMENTOS NECESSÁRIO

- ◆ RG e CPF do titular da conta contrato e/ ou procurador/ representante
- ◆ Comprovante de Residência.
- ◆ Número da Ordem de Serviço ou do protocolo referente a solicitação / Reclamação.
- ◆ Faturas e / ou Cobranças questionadas
- ◆ Carta de Contestação (Se Houver e.g C.N.R)
- ◆ Resposta de Improcedência do Pedido (Aguardar Até 15 dias após a entrada do Pedido)



CARTA DE SERVIÇOS

**PROCON BARCARENA**



- ◆ Nada Consta (Consulta nos Serviços de Proteção ao Consumidor, se for o caso de negativação no Nome / CPF)

## FORMAS DE CONTATO COM O PROCON

- 👤 Coordenador: Jonis Santana Rodrigues
- 📍 Endereço: Rua Lameira Bittencourt, nº 784; Centro; 68445-000, Barcarena/PA
- ☎ Contato: 98019-3747 / 99361-8595
- ✉ E-mail: [proconbarcarena@gmail.com](mailto:proconbarcarena@gmail.com)