

**Endereço: Rua Capitão Tomé Serrão, nº 195; Bairro Centro; CEP: 68445-000, Barcarena/PA**

**Contato: 091 991697973**

E-mail: [proconbarcarena@gmail.com](mailto:proconbarcarena@gmail.com)  
/coordenacaoproconbarcarena@gmail.com

Horário de funcionamento: segunda-feira à quinta-feira – 8h às 14 h  
(expediente normal)

Sexta-feira – 8h às 14 h (expediente interno).

A forma de acesso é pessoalmente (atendimento presencial).

As defesas administrativas de fornecedores podem ser encaminhadas para o e-mail institucional ou protocoladas na sede do PROCON.

## O PROCON

Compete ao PROCON, atuar de forma preventiva, combater o cometimento de irregularidades no mercado de consumo, bem como 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 Barcarena/PA, atividades educativas e de orientação. A norma principal para a atuação de 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 do Órgão.

## PROCEDIMENTOS E OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Procure em primeiro lugar o fornecedor. Muitas empresas possuem o 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.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA FORMALIZAR A RECLAMAÇÃO

- ✓ Ao reclamar tenha em mãos os seguintes documentos:
  - ✓ RG;
  - ✓ CPF;
  - ✓ Comprovante de residência do consumidor;
  - ✓ Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc.
  - ✓ Endereço do fornecedor
  - ✓ Acesse [AQUI](#) a procuração, se for o caso.
- São documentos oficiais de identificação de acordo com a [Lei Federal nº 12.037/2009](#): Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Carteira Profissional, Carteira de Habilitação, Passaporte, Identificação Militar, Carteira de Identificação Funcional, outro documento público que permita a identificação.

## ABERTURA DE RECLAMAÇÃO – EQUATORIAL ENERGIA/ ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO

As reclamações destinadas a rede Equatorial e à concessionária Águas de São Francisco, o interessado deverá apresentar os seguintes documentos:

- 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 cobrança por irregularidade)
- Resposta de improcedência do pedido (Aguardar até 15 dias após a entrada do pedido).
- Nada consta (consulta nos serviços de proteção ao crédito se for o caso de negativação no nome/ CPF).

## 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, conserto de automóvel, móveis, etc. **(90 Noventa dias)**

**Direito de arrependimento (07 Sete dias):** quando a compra de um produto ou contratação de um serviço é feita fora do estabelecimento comercial, o consumidor possui o prazo de 07 (sete) dias para desistir do contrato.

- Reembolso postal (catálogos), telefone, vendedores na porta de casa, internet, etc.

## TIPOS DE ATENDIMENTO

**Atendimento presencial:** Os atendimentos ao PROCON se subdividem em pré-atendimento e registro de reclamação. O pré-atendimento: são os atendimentos aos consumidores efetuados nas dependências do Procon, mais que se limitam ao fornecimento de orientação, incluindo conforme o caso, contato com o fornecedor por meio de telefone ou e-mail, a fim de eliminar o conflito na relação de consumo, sem a necessidade de notificação.

Abertura de reclamação: “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 em uma notificação, que é a queixa endereçada ao fornecedor pelos eletrônicos, correios ou pessoalmente, por meio de uma Carta de Informação Preliminar (CIP). 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 intima as partes para uma audiência de conciliação, oportunidade em que o órgão intermediará na composição do conflito de acordo com as leis vigentes.

