

CARTA DE SERVIÇOS

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON GUARULHOS

OBJETIVO E ÁREA DE ATUAÇÃO:

O PROCON Guarulhos tem como objetivo proteger e defender os consumidores nas suas relações de consumo, exigindo que os fornecedores cumpram a Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Para alcançar este objetivo o PROCON Guarulhos atua de diversas maneiras:

- ❖ Promove a abertura de processos administrativos visando à resolução amigável do conflito estabelecido entre consumidores e fornecedores, incluindo a realização de audiências de conciliação entre as partes;
- ❖ Promove a fiscalização de diversos estabelecimentos comerciais no município de Guarulhos, buscando identificar o descumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e corrigir a atuação das empresas;
- ❖ Promove ações de conscientização de consumidores e fornecedores, para que ambos tenham plena consciência de seus direitos e deveres, de forma a garantir um maior equilíbrio entre as partes no mercado de consumo;
- ❖ Promove a instauração de processos administrativos sancionatórios para aplicação de multas às empresas que descumprem a legislação do Código de Defesa do Consumidor;
- ❖ Aciona o Ministério Público sempre que é necessário a defesa dos interesses e direitos coletivos dos consumidores.

LEGISLAÇÃO

Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- ❖ Orientação e esclarecimento de dúvidas referentes à relação de consumo nos segmentos de alimentos, saúde, habitação, aquisição de produtos e contratação de serviços, assuntos financeiros etc;

- ❖ Abertura de reclamações contra empresas que descumpriram as normas estabelecidas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Carta de Informação Preliminar;
- ❖ Realização de Audiências de Conciliação;
- ❖ Desbloqueio de Nota Fiscal Paulista;
- ❖ Registro de denúncias relacionadas a práticas abusivas e ao descumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- ❖ **UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h):**

PROCON CENTRO: Rua Sete de Setembro, 164 – Centro – Guarulhos – CEP 07011-020

PROCON SÃO JOÃO: Rua Mesquita, 61 – Jardim São João – Guarulhos - CEP 07150-270

PROCON PIMENTAS: Estrada Capão Bonito, 53 – Conjunto Marcos Freire (Prédio CIC) – Jardim Maria de Lourdes – Guarulhos - CEP 07263-010

- ❖ **PROCON ITINERANTE (das 10h às 16h):** escritório móvel do PROCON que percorre diversos bairros do município de Guarulhos, disponibilizando os mesmos serviços prestados nas Unidades Centro, São João e Pimentas.

A agenda mensal dos bairros visitados pelo PROCON Itinerante pode ser consultada no link:
<https://www.guarulhos.sp.gov.br/node/16892>

- ❖ **DISQUE DENÚNCIA 151 (de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h):**

Telefone 151 para registro de denúncias, esclarecimentos e orientações referentes às relações de consumo.

- ❖ **ATENDIMENTO ONLINE - PROCON DIGITAL (Registro de Reclamações – Serviço disponível 24h):** <https://siagrucontroladoria.guarulhos.sp.gov.br/procon/>

- ❖ **EMAIL para informações:** procon@guarulhos.sp.gov.br

- ❖ **TELEFONES PARA ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS E ANDAMENTO PROCESSUAL (de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h):**

PROCON CENTRO: Disque 151
PROCON SÃO JOÃO: 11 2408-4315
PROCON PIMENTAS: 11 2484-1070 / 11 2484-0809

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DE RECLAMAÇÃO NO PROCON GUARULHOS

Para protocolar uma reclamação, o Consumidor deverá apresentar os seguintes documentos (pessoalmente num dos três postos de atendimento ou digitalizados no site do Procon Digital):

- ❖ Documento de identificação pessoal com foto (RG, CPF, CNH ou outro);
- ❖ Comprovante de endereço;
- ❖ Procuração (caso não seja o titular da reclamação);
- ❖ Demais documentos que comprovem a alegação do Consumidor contra o Fornecedor reclamado: cópia do contrato, notas fiscais, faturas, comprovantes de pagamento, protocolos registrados, Ordens de Serviços efetuadas, correspondências e e-mails trocados entre as partes etc.

TAXAS

O PROCON Guarulhos não cobra nenhum tipo de taxa pelos serviços prestados à população.

PROCON NA MÍDIA

Site oficial: <https://procon.guarulhos.sp.gov.br>

 Instagram: @PrefeituraGuarulhosOficial

 Facebook: @PrefeituraGuarulhosOficial

CPDC, 18 de abril de 2022

VERA LUCIA GOMES TULHER
Coordenadora de Proteção e Defesa do Consumidor