

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2017

Instituto Estadual de Proteção e
Defesa do Consumidor –
Procon/ES

SUMÁRIO

• Apresentação.....	2
• Missão.....	2
• Visão 2018.....	2
• Valores.....	2
• Para que serve o PROCON?.....	3
• Competências do PROCON.....	4
• Formas de atendimento ao consumidor.....	7
• Atendimento presencial.....	8
• Endereços e Horários de atendimento.....	8
• Setor de Cálculo e Negociação de Dívidas.....	9
• Atendimento Eletrônico.....	10
• Consumidor.gov.br.....	11
• Central 151.....	12
• Outros setores do PROCON/ES.....	12
• Protocolo/Cartório.....	12
• Gerência de Atendimento.....	12
• Gerência de Fiscalização.....	13
• Ouvidoria.....	13
• Outros serviços oferecidos através do site do PROCON/ES.....	14
• Documentação necessária para formalizar reclamação.....	18
• Projetos.....	19

INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES

É uma autarquia integrante da administração indireta, com personalidade jurídica de direito público interno, possui autonomia técnica, administrativa e financeira, vinculada à Secretaria de Estado da Justiça. E tem por objetivo garantir o equilíbrio nas relações de consumo, protegendo e defendendo os interesses dos consumidores capixabas.

MISSÃO

Desenvolver para o Estado políticas públicas destinadas a proteger e educar para o consumo consciente, harmonizando as relações por meio de orientação permanente a consumidores e fornecedores, com excelência no atendimento.

VISÃO 2018

Ser referência na implantação de soluções dinâmicas e inovadoras, aptas a dirimir conflitos de consumo, por meio de atendimento integrado e humanizado.

VALORES

Ética – Transparência – Comprometimento – Integração – Resolutividade

PARA QUE SERVE O PROCON?

O Procon serve para auxiliar os consumidores nas relações com os fornecedores, garantindo que seus direitos sejam respeitados. Dessa forma, o órgão desempenha importante papel social por manter um relacionamento próximo dos consumidores, o que lhe faz ter grande credibilidade junto à população.

Entre outras atribuições, o Procon pode aplicar penalidades administrativas aos fornecedores que violem as normas de proteção ao consumidor, mas sua característica principal é a de garantir uma harmonização na relação jurídica de consumo.

Muitas das queixas encaminhadas pelos consumidores são resolvidas no ato do atendimento. Quando a empresa não soluciona o caso imediatamente/amigavelmente, pode-se formalizar a reclamação, que é um processo administrativo. Nesse caso, a empresa é notificada, podendo ser designada uma audiência que contará com a presença das partes envolvidas, na oportunidade em que o órgão intermediará a composição do conflito de acordo com as leis vigentes.

Como a ação dos órgãos de defesa do consumidor é independente, se o consumidor registrar sua reclamação junto ao Procon e também no poder judiciário, isso não implicará no encerramento automático de nenhuma das demandas, cabendo a adoção das providências cabíveis no âmbito da competência de cada órgão.

COMPETÊNCIAS DO PROCON/ES

De acordo com a Lei Complementar nº 373/2006, compete ao Procon-ES:

I – Assessorar o Governo do Estado na formulação e condução da política estadual de orientação, proteção e defesa do consumidor, bem como planejar, elaborar, propor, coordenar e executar no âmbito do Estado a proteção e defesa do consumidor;

II – Desenvolver atividade de cooperação técnica e financeira com órgãos da União, Distrito Federal, estados, municípios e entidades privadas, mediante avanços na forma da legislação pertinente;

III – Receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

IV – Informar, orientar, conscientizar e motivar o consumidor através de atividades educativas e por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V – Funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e, admissibilidade dos recursos, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990, pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20/03/1997, e pelas legislações Complementares Estadual e Federal;

VI – Elaborar, manter atualizado e divulgar anualmente ou por período inferior, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, e demais informações complementares contra fornecedores de produtos e serviços de que trata o artigo 44 da Lei Federal nº 8.078/90, remeter e/ou interligar ao sistema eletrônico de Cadastro Nacional do DPDC/SDE do Ministério da Justiça ou órgão que venha substituí-lo;

VII – Coibir fraudes e abusos contra o consumidor, e prestar-lhe orientação permanente sobre os seus direitos e garantias;

VIII – Fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que

violem as normas protetivas das relações de consumo, bem como fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança de produtos e serviços, dentre outros;

IX – Solicitar à polícia judiciária a instauração de procedimentos para apuração de infração contra o consumidor e contra a ordem econômica, nos termos da legislação vigente;

X – Levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de qualquer ordem que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

XI – Representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

XII – Solicitar o concurso de entidades privadas de notória especialização, de órgãos e entidades da União, dos demais estados, do Distrito Federal e dos municípios, e requisitar o concurso dos órgãos e entidades do Estado do Espírito Santo, para consecução de seus objetivos;

XIII – Provocar a Secretaria de Direito Econômico – SDE, ou órgão que venha a substituí-la, acerca de assuntos de interesse nacional, celebrar convênios, termos de responsabilidade e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347, de 24/07/1985 e legislação complementar;

XIV – Gerir o FEDC;

XV – Prestar ao CONDECON, informações e relatórios das ações de defesa do consumidor, nos municípios e em todo o Estado do Espírito Santo;

XVI – Coordenar, integrar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

XVII – Receber, analisar e avaliar o encaminhamento de reclamações, consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e cidadãos ou entidades que os representem;

XVIII – Requisitar, em caráter preferencial e prioritário, informações, laudos, perícias, documentação, serviços laboratoriais de análises e assistência técnico científicas aos demais órgãos do poder público estadual, podendo arcar com eventuais custos, através de recursos do FEDC, em caso de consumidor ou cidadão comprovadamente carente e pobre para os efeitos da lei;

XIX – Requisitar à Defensoria Pública a instauração de medidas judiciais necessárias à defesa dos consumidores comprovadamente carentes e pobres para os efeitos da lei;

XX – Intermediar, arbitrar, celebrar e homologar termos de compromisso de ajustamento e convenções coletivas de consumidores, na forma preceituada na legislação em vigor;

XXI – Utilizar todas as medidas cabíveis, inclusive as judiciais, observada a legislação em vigor, necessárias à defesa do consumidor;

XXII – Promover, apoiar, patrocinar e incentivar a promoção de cursos regulares de aperfeiçoamento e formação de profissionais na área de defesa do consumidor, voltados a seus servidores ou aos demais partícipes da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

XXIII – Expedir notificações aos fornecedores para que compareçam em audiência de conciliação patrocinada pelo Órgão quando deverão, sob pena de desobediência, prestar informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial;

XXIV – Celebrar convênios com organismos públicos, universidades e entidades privadas, nacionais ou estrangeiras, com objetivo de promover intercâmbio técnico em matérias de defesa do consumidor;

XXV – Motivar e apoiar a criação e/ou funcionamento de órgãos municipais e entidades da sociedade civil que tenham como finalidade precípua a promoção e defesa dos direitos do consumidor;

XXVI – Acompanhar a situação do mercado de bens e serviços adotando as medidas cabíveis a nível estadual, em caso de desabastecimento, abuso de poder econômico ou outras irregularidades.

FORMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O Procon Estadual do estado do Espírito Santo dispõe de diferentes canais de atendimento ao público consumidor, quais sejam:



Atendimento Presencial



Atendimento Eletrônico



Central 151

1) ATENDIMENTO PRESENCIAL

O consumidor busca presencialmente o órgão a fim de obter orientações, esclarecer dúvidas e registrar reclamações.

Na ocasião, uma reclamação poderá ser aberta pelo próprio consumidor ou por terceiros através de procuração simples. Aliás, o Modelo da procuração pode ser encontrado facilmente no nosso site, através do link: <<https://procon.es.gov.br/servicos-consumidor>>.

O atendimento presencial é realizado em nossa Sede e na Unidade Faça Fácil em Cariacica, por intermédio de senha.

Pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, possuem atendimento preferencial, nos termos da Lei federal nº 10.048/2000.

Endereços e Horários de Atendimento

SEDE	UNIDADE FAÇA FÁCIL
Avenida Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, Centro, Vitória-ES	Avenida Aloízio Santos, 500, Santo André, Cariacica-ES
Atendimento de segunda a sexta-feira	Atendimento de segunda a sexta-feira
Horário: 9 às 18 horas	Horário: 8 às 17 horas
	Atendimento ao sábado
	Horário: 8 às 13 horas

CÁLCULO E NEGOCIAÇÃO

O Procon/ES possui em sua Sede o Setor de Cálculo e Negociação, o qual o consumidor pode buscar para:

- Realização de cálculo de atualização de dívidas vencidas;
- Cálculo de antecipação;
- Análise de contratos;
- Negociação de dívidas;
- Cálculo de correção monetária.

Vale lembrar que o Procon/ES não faz revisão contratual ou cálculo pericial.

Referido setor atende ao público das 09h00min às 16h00min, já que muitas empresas com quem estabelecem contato tem horário específico para atendimento.

2) ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Para maior comodidade do cidadão, é possível realizar denúncias, registrar reclamações e esclarecer suas dúvidas através no nosso atendimento eletrônico: <<https://procon.es.gov.br/>>:

- 1º. Vá até a Guia “Serviços” na Página Inicial;
- 2º. Clique em “Atendimento Eletrônico”;
- 3º. Selecione o Município
- 4º. Preencha os dados solicitados
- 5º. Registre a reclamação.

O prazo para resposta, após o envio da reclamação, é de até 72 (setenta e duas) horas úteis.

É importante o preenchimento de todos os dados pessoais e que o relato da reclamação seja feito de forma objetiva. Informe também os números de protocolos de registros das reclamações junto à empresa, caso possua.

ATENÇÃO!

O Atendimento Eletrônico não abrange negociação de dívidas e solicitação de antecipação de financiamento/boleto de quitação. Para estes casos é indispensável a presença do titular na Sede do Procon/ES.

CONSUMIDOR.GOV.BR

Trata-se de uma plataforma oficial do Ministério da Justiça, na qual você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes e que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Além de registrar a insatisfação, o consumidor também pode consultar o índice de reclamação e resolutividade das empresas inscritas no serviço, o prazo médio para resposta e a avaliação de outros consumidores sobre a satisfação com o atendimento.

ATENÇÃO!

Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.



3) CENTRAL 151

Os cidadãos capixabas ainda podem sanar suas dúvidas e buscar orientações na nossa Central de Atendimento ao Consumidor, no número 151.

Neste canal não é possível formalizar a reclamação, para isto, contamos com nosso Atendimento Presencial e o Atendimento Eletrônico.

As ligações podem ser feitas de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas, exceto em feriados.

OUTROS SETORES DO PROCON/ES

PROTOCOLO/CARTÓRIO

O Procon/ES dispõe em sua Sede o setor de Protocolo/Cartório, com horário de atendimento de 09 às 18 horas, no qual é possível:

- Solicitar emissão de Certidão Negativa
- Consultar processo
- Protocolar respostas e recursos administrativos
- Realizar carga ou vista de processos administrativos

GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Responsável pela coordenação dos setores que realizam o atendimento ao público do Procon/ES.

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

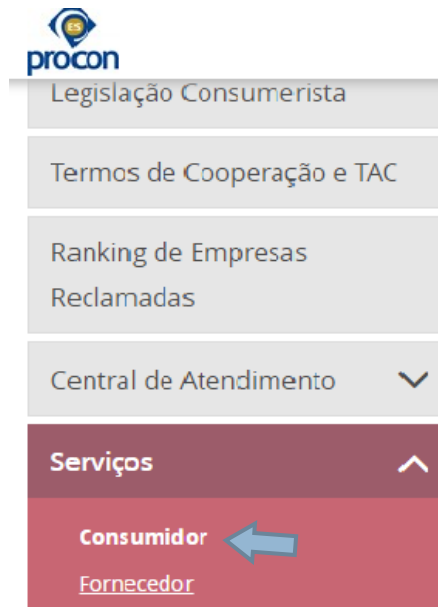
Setor com atribuição específica de fiscalizar denúncias acerca de eventuais desrespeitos aos direitos dos consumidores. Para denúncias, ligue na central de atendimento ou encaminhe um e-mail para fiscalizacao@procon.es.gov.br

OUVIDORIA

Envie críticas, sugestões, elogios e reclamações para o e-mail ouvidoria@procon.es.gov.br.

OUTROS SERVIÇOS OFERECIDOS ATRAVÉS DO SITE DO PROCON/ES

<https://procon.es.gov.br>



BLOQUEIO DE TELEMARKETING

A Lei Estadual nº 9.176/2009 criou o cadastro BLOQUEIO DE TELEMARKETING – NÃO IMPORTUNE, que tem o objetivo de impedir que as empresas de telemarketing efetuem ligações telefônicas aos números inscritos para vender produtos e serviços. Não se aplicam à lei as entidades filantrópicas que utilizam telemarketing para angariar doações e empresas de cobranças. A “Lei Não Importune” beneficia usuários de telefonia fixa e celular, pessoas físicas e jurídicas, com os DDDs do Estado do Espírito Santo, independente se a empresa que presta este tipo de serviço seja de outro Estado. O serviço é gratuito e o titular da linha é quem deve fazer a inscrição do número.



SAC – AVALIE O SEU ATENDIMENTO

Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal estão submetidos ao Decreto Nº 6.523/08, que regulamenta o serviço de atendimento ao consumidor (SAC). O objetivo do relato que você registrará será o monitoramento das empresas sujeitas ao

Decreto do SAC e poderá ser utilizado para ações de fiscalização e outras medidas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Caso você tenha interesse em apresentar uma reclamação, procure diretamente um dos órgãos do SNDC (Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e Entidades Civas).



CONSULTA DE PROCESSO – CONSUMIDOR

Consulte o andamento do seu processo.



MODELO DE PROCURAÇÃO

Acesse o modelo de Procuração. Observação: Procuração simples, exceto para atendimento no setor de Cálculo e Negociação de Dívidas, onde só é aceita Procuração de Cartório com poderes específicos.



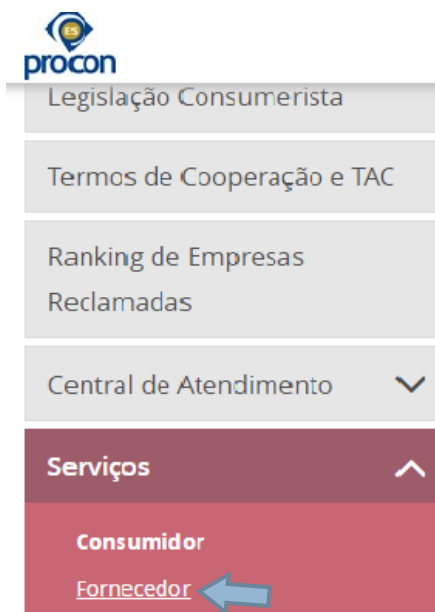
ARQUIVAMENTO DE PROCESSO

Imprima e preencha o requerimento para arquivamento de processo.



JUSTIFICATIVA DE AUSÊNCIA EM AUDIÊNCIA

Imprima e preencha o requerimento para reagendamento de audiência.



BLOQUEIO DE TELEMARKETING

A Lei Estadual nº 9.176/2009 criou o cadastro BLOQUEIO DE TELEMARKETING – NÃO IMPORTUNE, que tem o objetivo de impedir que as empresas de telemarketing efetuem ligações telefônicas aos números inscritos para vender produtos e serviços. Não se aplicam à lei as entidades filantrópicas que utilizam telemarketing para angariar doações e empresas de cobranças. A “Lei Não Importune” beneficia usuários de telefonia fixa e celular, pessoas físicas e jurídicas, com os DDDs do Estado do Espírito Santo, independente se a empresa que presta este tipo de serviço seja de outro Estado. O serviço é gratuito e o titular da linha é quem deve fazer a inscrição do número.



CARTAZ DO PROCON-ES

A Lei Estadual nº 9.160/2009 Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais, de prestação de serviços, inclusive os oficiais, afixarem placas ou cartazes, na entrada e na recepção, com o endereço e o número do telefone do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-ES e do Grupo de

Proteção ao Consumidor de jurisdição ao estabelecimento. Imprima o cartaz no nosso site.



CERTIDÃO NEGATIVA

Consulte os documentos necessários para requerimento de Certidão Negativa.



CONSULTA DE PROCESSO – FORNECEDOR

Consulte aqui o andamento do processo.



DUA ELETRÔNICO

Esta opção permite o preenchimento do DUA de Taxas de Serviços e Multas diversas.



REQUERIMENTO PARA PARCELAMENTO DE DÉBITOS

Acesse o requerimento para parcelamento de débitos. Instrução de Serviço nº 170/2011.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA FORMALIZAR SUA RECLAMAÇÃO



Identidade* e CPF



Comprovante de Residência



Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc.

*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.

PROJETOS

Procon/ES na Estrada

Com a missão de levar atendimento aos consumidores de forma itinerante, o Procon/ES disponibiliza um ônibus adaptado para atendimento ao público, pelo qual os consumidores poderão tirar dúvidas sobre produtos adquiridos, serviços contratados e registrar reclamações com profissionais capacitados que irão diagnosticar os problemas e oferecer soluções favoráveis ao consumidor.

Para abertura de reclamação, é preciso que o consumidor tenha em mãos a carteira de identidade, CPF, comprovante de residência, além de documentos que possam comprovar a reclamação, como nota fiscal, ordem de serviço, faturas, comprovante de pagamento, contrato, boletos, entre outros.

Acompanhe nossa página no Facebook – www.facebook.com/procones e o nosso website – www.procon.es.gov.br para saber os próximos destinos da nossa unidade móvel.

Mutirão de Negociação de Dívidas

Projeto desenvolvido para auxiliar os consumidores a equilibrar suas finanças por meio de negociação e quitação dos seus débitos, tendo em vista o crescente registro de inadimplentes.

O Procon Estadual convida instituições bancárias, financeiras, empresas prestadoras de serviços de água, luz e telefonia. Proporcionando que os consumidores negociem seus débitos diretamente com um representante da empresa, sob a fiscalização dos servidores do Procon/ES.

Em breve, disponibilizaremos em nosso site informações sobre locais e datas dos Mutirões de Negociação de Dívidas que ocorrerão no ano de 2017.

Expresso Procon

Considerando a dificuldade que muitas pessoas têm em buscar atendimento no órgão, o Procon, através desse projeto, leva aos cidadãos estrutura móvel adequada para tirar dúvidas e registro de reclamações. Esses atendimentos são realizados em terminais e ações sociais.

Para abertura de reclamação, é preciso que o consumidor tenha em mãos a carteira de identidade, CPF, comprovante de residência, além de documentos que possam comprovar a reclamação, como nota fiscal, ordem de serviço, faturas, comprovante de pagamento, contrato, boletos, entre outros.

Os consumidores, por meio do Expresso Procon/ES, podem registrar reclamações sobre problemas com energia elétrica, água, telefonia celular e fixa, internet banda larga, compras pela internet, defeitos em produtos, financiamentos, cartões de crédito, crediário em lojas e outros problemas relacionados ao consumo.

Programa de Educação para o Consumo Consciente

Visando difundir conhecimentos sobre direitos básicos do consumidor e educação financeira, proporcionar reflexão sobre a temática e promover mudanças de hábitos de consumo e na relação com o dinheiro, o Procon Estadual, em parceria com a Secretaria de Estado da Educação (SEDU), desenvolveu uma ação anual voltada a educação de estudantes das séries finais do ensino fundamental e médio de escolas públicas estaduais, bem como dos docentes dessas instituições. O trabalho é desenvolvido por meio de palestras, em linguagem acessível ao público e distribuição de cartilhas educativas.

Concurso Cultural “Quem poupa realiza mais sonhos”

A partir do Programa de Educação para o Consumo Consciente foi desenvolvido o Concurso Cultural “Quem poupa realiza mais sonhos”, voltado para toda rede pública estadual para mobilizar docentes, pedagogos e diretores a trabalharem o tema em sala de aula. O concurso selecionará os melhores trabalhos categorizados da seguinte forma:

Ensino Fundamental: 6º e 7º ano: ilustração (individual)

Ensino Fundamental: 8º e 9º ano: jingle (dupla)

Ensino Médio: história em quadrinhos em duas laudas (dupla)

As inscrições ocorrerão até o dia 18 de agosto de 2017 e a divulgação dos resultados será no dia 16 de outubro de 2017.