SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SUSTENTABILIDADE

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

CARTA DE SERVIÇOS

PROCON

JABOATÃO DOS GUARARAPES - PE

2019

INSTITUCIONAL

Anderson Ferreira
Prefeito do Jaboatão dos Guararapes

Ricardo Valois
Vice-Prefeito

Sidnei José Aires da Silva
Secretário de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade

José Cavalcante de Rangel Moreira
Superintendente do Procon

Ana Carolina Antunes
Gerente Jurídico

Erik Gondim
Gerente de Fiscalização

Ana Beatriz Ferreira
Gerente administrativa Financeira

Rafael Silva Pereira de Arruda
Gerente de Atendimento

Davi Avelar
Gerente de Projetos e Educação

SUMÁRIO

O que é o Procon.....4

Leis de Regulamentação.....6

Serviços do Procon do Jaboatão dos Guararapes.....7

Documentos necessários para abrir reclamações.....8

Locais de atendimento do Procon do Jaboatão dos Guararapes.....9

Denúncias 10

Principais etapas do serviço

Previsão de prazo para realização do serviço

O QUE É O PROCON

O Procon do Município do Jaboatão dos Guararapes foi criado pela Lei Municipal nº 86/1994 e, desde então, presta à população um serviço de extrema relevância não só do ponto de vista social, mas também na perspectiva do setor econômico do município. É um órgão vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade, e está a disposição dos consumidores, auxiliando o cidadão na atuação da proteção dos seus direitos como consumidor, evitando que práticas abusivas sejam exercidas pelos fornecedores nas relações de consumo.

Compete ao Procon do Jaboatão dos Guararapes as seguintes atribuições:

- efetivar as ações municipais pertinentes à proteção e à defesa do consumidor;
- orientar os cidadãos para o consumo responsável e consciente;
- divulgar intensivamente os direitos do consumidor;
- buscar a conciliação benéfica ao consumidor nos casos de demandas administrativas contra fornecedores, através de audiências de tentativa de conciliação;
- prevenir e repreender as práticas abusivas nas relações de consumo;
- fiscalizar as atividades dos fornecedores de produtos e serviços, a fim de garantir o respeito à legislação consumerista, expedindo as notificações pertinentes, preservado o direito à defesa e ao contraditório;
- aplicar sanções administrativas, nos casos de constatação de violação à legislação consumerista, encaminhando as multas definitivamente

constituídas à Secretaria Executiva da Receita, para inscrição na Dívida Ativa do Município.

O Procon/JG, compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e está subordinado a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade atuando administrativamente na fiscalização das relações de consumo, na mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços e na orientação aos consumidores sobre seus direitos.

A presente Carta de Serviços, vem aproximar o Procon do Jaboatão dos Guararapes da população, contribuindo para o conhecimento dos serviços prestados e a forma de como ter acesso a eles. Mais que um rol de atividades prestadas, a Carta de Serviços expressa os compromissos de atendimentos assumidos para com os cidadãos usuários de seus serviços, um esforço pela maior eficiência e eficácia, transparência e controle dos serviços à sociedade civil.

José Cavalcante de Rangel Moreira

Superintendente do PROCON

PROCON MUNICIPAL DE JABOATÃO DOS GUARARAPES – SEDE

Endereço : Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres

CEP- 54.310-310
Telefone : (81) 3462-8070
Horário de atendimento: 08h às 16h.

Site:https://procon.jaboatao.pe.gov.br/

LEIS DE REGULAMENTAÇÕES:

FEDERAL

Lei nº 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm

Decreto nº 2.181/1997 – Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm

Decreto nº 7.962/2013 – Dispões sobre a contratação no comércio eletrônico. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm

Lei nº 9.656/1998 – Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9656.htm

Lei nº 9.870/1999 – Dispõe sobre o valor total das anuidades escolares.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9870.htm

Lei nº 10.962/2004 – Dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.962.htm

ESTADUAL

Lei nº 13.852/2009 – Estabelece normas para a adoção de material didático-escolar pelos estabelecimentos de educação básica e média da rede particular do Estado de Pernambuco.
http://legis.alepe.pe.gov.br/arquivoTexto.aspx?tiponorma=1&numero=13852&complemento=0&ano=2009&tipo=

Lei nº 14.689/2012 – Veda a cobrança de taxas de abertura de crédito, taxas de abertura ou confecção de cadastros ou quaisquer outras tarifas, implícitas ou explícitas, de qualquer nomenclatura, que caracterizem despesas acessórias ao consumidor na compra de bens móveis, imóveis e semoventes no âmbito do Estado de Pernambuco.
http://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=242003

Lei nº 14.823/2012 – Institui a obrigatoriedade dos fornecedores de bens e serviços, localizados no Estado de Pernambuco, a fixarem data e turno para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

http://legis.alepe.pe.gov.br/arquivoTexto.aspx?tiponorma=1&numero=14823&complemento=0&ano=2012&tipo=

MUNICIPAL

Lei nº 395/2010 – Dispõe sobre o atendimento ao usuário de serviços bancários em Jaboatão dos Guararapes.
http://legis.jaboatao.pe.gov.br/lei-ordinaria/2010/00395/

SERVIÇOS DO PROCON DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

Com a inserção de núcleos em várias regionais instaladas no município e com a implementação de ações efetivas de fiscalização em diversos setores do mercado de consumo, de supermercados à instituições financeiras, fazendo valer a legislação consumerista e garantindo o respeito incondicional ao consumidor jaboatonense, o Procon do Jaboatão dos Guararapes disponibiliza os seguintes serviços:

1. Promove sessões de conciliação entre consumidor e fornecedor;
2. Recepciona e orienta o consumidor;
3. Elaborar minuta, pareceres, contratos, convênios e demais documentos de interesse do Procon/JG;
4. Registra as reclamações no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, bem como classificá-las;
5. Promove junto à policia a instauração de inquérito para apreciação de delito contra os consumidores;
6. Acompanha as reclamações encaminhadas à Defensoria Pública e ao Ministério Público;
7. Orienta e instrui os atendentes do Procon;

8. Realiza palestras com temas de defesa do consumidor;
9. Saneia e julga processos administrativos em trâmite no órgão;
10. Elabora cadastro de Reclamações Fundamentadas;
11. Executa atividades de fiscalização relativas às normas de defesa do consumidor,
12. Fiscaliza a publicidade dos produtos e serviços, coibindo aquelas consideradas enganosas e abusivas;
13. Comunica às autoridades competentes infrações às relações de consumo;
14. Pratica atos de cartório para processamento de processos administrativos e expede as respectivas notificações;
15. Participa de "blitz" nas ruas e programas de desenvolvimento que envolvem conteúdos relativos à área de atuação ou neles atuar.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABRIR RECLAMAÇÕES

Para abrir uma reclamação no Procon Jaboatão dos Guararapes, o consumidor pode se dirigir a um dos locais de atendimentos descritos abaixo, trazendo os seguintes documentos:

- Documentos pessoais (original e 1 cópia) – RG, CPF, Comprovante de Residência.
- Documentos de mérito (referentes ao problema que será reclamado) – nota fiscal, ordem de serviço, fatura, entre outros.
- OBS: o consumidor deve trazer original e a quantidade de cópias será referente à quantidade de empresas reclamadas mais uma que constará

do processo no Procon. Ex: Loja + Assistência Técnica + Fabricante (serão três cópias dos documentos mais a do processo, totalizando 4).

- Se a abertura de reclamação for feita pelo representante do consumidor (pai, mãe, filho, companheiro, etc), o responsável deverá baixar o modelo de procuração no site do Procon, e trazer devidamente preenchida e assinada, junto com seus documentos pessoais (original e 1 cópia): https://procon.jaboatao.pe.gov.br/material-de-consulta/

LOCAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

PROCON MUNICIPAL DE JABOATÃO DOS GUARARAPES – SEDE

Endereço : Av. Barreto de Menezes, 1648 – Prazeres
CEP- 54.310-310
Telefone : (81) 3462-8070
Horário de atendimento: 08h às 16h.

NÚCLEO DO PROCON – FACULDADE METROPOLITANA

Endereço: Av. Barreto de Menezes, 809 – Núcleo de Prática Jurídica
Telefone : 0800 500 0500

NÚCLEO DO PROCON – REGIONAL 1 – JABOATÃO CENTRO

Endereço: Av. Barão de Lucena, s/n. Antiga Sede da Prefeitura.
Telefone : (81) 3482-5490
Horário de Atendimento: 8h às 16h

NÚCLEO DO PROCON – REGIONAL 2 – CAVALEIRO

Endereço: Praça Severina Rita Coelho, 20, Cavaleiro
Telefone : (81) 3249-2803
Horário de Atendimento: 8h às 16h

NÚCLEO DO PROCON – REGIONAL 3 – CURADO

Endereço: Rua Leonardo Da Vinci, 28, Curado II
Telefone : (81) 3452-5610
Horário de Atendimento: 8h às 16h

NÚCLEO DO PROCON – REGIONAL 4 – MURIBECA

Rodovia Empresário João Santos Filho, Eixo Integração, 3033, Muribeca.
Telefone : (81) 3376-1230
Horário de Atendimento: 8h às 16h

NÚCLEO DO PROCON – REGIONAL 6 – PRAIAS

Endereço: Av. Presidente Kennedy, 578, Piedade.
Telefone : (81) 3476-2951
Horário de Atendimento: 8h às 16h

DENÚNCIAS

Qualquer pessoa que presenciou ou tem conhecimento de um crime cometido contra o consumidor, pode fazer a denúncia. O intuito é coibir este tipo de infração. Para o registro da denúncia presencialmente, basta dirigir-se a um dos locais de atendimento descrito acima. Alternativamente pode ser realizada através dos telefones (81) 3476-2912 e (81) 97323-795, ou pelo canal de atendimento na internet, através do site da instituição do Procon de

Jaboatão https://procon.jaboatao.pe.gov.br/denuncias/. O denunciante pode optar pela denúncia anônima e sua identidade será preservada.

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

O atendimento presencial na sede ou em uns dos locais de atendimento do Procon/JG, inicia-se com a triagem, onde é verificado se o assunto é ou não de competência do órgão municipal. Caso não seja, o cidadão será encaminhado a procurar o órgão competente.

O processamento das reclamações compreende as seguintes fases: registro de reclamação; retorno da CIP (respostas com prazo de 10 dias para fornecedores conveniados); agendamento e realização de audiência (em caso de não solução com o passo anterior).

O PROCON também pode, de ofício, instaurar procedimentos preliminares e processos administrativos quando verificar indícios de práticas abusivas no mercado de consumo.

Todavia, acaso a reclamação do consumidor não seja atendida na esfera administrativa, sendo verificada a legalidade e viabilidade de seu pedido, o cidadão é encaminhado ao Judiciário ou ao Órgão competente com a documentação que tramitou na esfera administrativa.