



# Câmara Municipal de Ibitinga

Estado de São Paulo

Avenida Dr. Victor Maida, nº 563 – Centro – Ibitinga (SP) – Fone (16) 3352-7840 – CEP 14940-097  
Site: [www.ibitinga.sp.leg.br](http://www.ibitinga.sp.leg.br) / E-mail: [informacao@camaraibitinga.sp.gov.br](mailto:informacao@camaraibitinga.sp.gov.br)

## REQUERIMENTO Nº 579/2022

**Assunto:** REQUER INFORMAÇÃO SOBRE EMBASAMENTO LEGAL USADO PELO PROCON NO ATENDIMENTO A AUTUAÇÃO JUNTO AO CONSUMIDOR.

**Destinatário:** PROCON – Ibitinga.

**Excelentíssima Presidente,**

Ouvido e aprovado pelo Egrégio Plenário, cumpridas as formalidades regimentais, seja este requerimento de informação enviado para conhecimento e resposta do que segue:

**1) QUAL O PROTOCOLO OU ATRAVÉS DE QUAL LEGISLAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR QUE O PROCON REALIZA O EMBASAMENTO LEGAL USADO NA AUTUAÇÃO DO CONSUMIDOR, PRIMEIRAMENTE ENTRANDO EM CONTATO COM A EMPRESA DE PRODUTO E OU SERVIÇO RECLAMADA, ANTES DE REALIZAR A AUTUAÇÃO E OU REGISTRO SOLICITADO?**

**JUSTIFICATIVA:** Esta Vereadora foi procurada por consumidores reclamando de cobranças supostamente abusivas da conta de água cobrada pela SAAE, onde, numa tentativa inicial junto à autarquia, não foram negociados e ou sanados os problemas das tarifas e consumo recebidas. Desta forma, orientei esses consumidores que procurasse o Procon para registrar uma notificação de reclamação ou autuação, que assim o fez no dia 27 de setembro de 2022, e lá foi orientada que antes de fazer a notificação era necessário um contato com a empresa para uma possível negociação, diante desta situação fui até o Procon onde a atendente do Procon me confirmou esta prática.

Como desconheço a regra e por faço a presente indagação sobre a legislação seguida pelo Procon, quando é procurado por consumidor lesado que deseja fazer uma reclamação ou autuação, sendo o mesmo prioridade para o órgão que existe em sua defesa e não deve expor o consumidor à empresa, bem como deve efetuar o registro e avançar com o atendimento, de acordo com a LDC.

Sala das Sessões "Dejanir Storniolo", em 10 de outubro de 2022.

**DANIELA C. S. BRANCO DE ROSA**  
**Vereadora - UNIÃO**



