



Ofício 1269/2022
Ibitinga, 20 de outubro de 2022.

Assunto: Responde requerimento 579/2022, da ilustre vereadora Daniela C. S. Branco de Rosa, onde requer informação sobre embasamento legal usado pelo Procon no atendimento a autuação junto ao consumidor.

Ilustríssima Presidente,

Acusamos o recebimento do Requerimento 579/2022 (Protocolo 3279/2022), **requer informação sobre embasamento legal usado pelo Procon no atendimento a autuação junto ao consumidor.**

Segue em anexo, como parte integrante da presente resposta, com base nas informações prestadas pela Coordenadora do Procon Municipal de Ibitinga Elizete Alves Vieira e pela Fiscal do Procon Municipal de Ibitinga Luciene Gama, através do protocolo nº 3375/2022 realizado nesta casa na data de 19/10/2022 a nota técnica sobre a questão para apreciação da nobre edil.

Atenciosamente,

CRISTINA MARIA KALIL ARANTES
Prefeita Municipal

Exma. Sra.

Daniela Cristina Souza Branco de Rosa

Presidente da Câmara Municipal de Ibitinga





PROCON MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE
IBITINGA/SP

(16)3341-8266
Rua Tiradentes, nº 1.145 Centro
Ibitinga/SP - 14.940-055



Ofício nº 012/2022



Ibitinga, 17 de outubro de 2022.

Assunto: Resposta referente ao questionamento sobre a atuação do Procon no atendimento junto ao consumidor.

A Excelentíssima Presidente da Câmara Municipal da Estância Turística de Ibitinga

Prezados(as) Senhores(as),

O Procon Municipal de Ibitinga, vem por meio deste, prestar esclarecimentos referentes ao requerimento nº 579/2022, encaminhado através da Câmara Municipal de Ibitinga, junto a este órgão, o qual solicita informações sobre a conduta adequada ao atendimento prestado aos consumidores desse município.

Informamos no que se refere à atuação desse órgão ao atendimento prestado aos consumidores, observamos normas pré – estabelecidas pela Fundação Procon SP, sendo primeiramente realizado contato com a empresa envolvida a fim de possibilitar a solução amigável, entretanto, caso a empresa não apresente proposta de acordo aceita pelo consumidor, é formalizada reclamação em seu desfavor, conferindo-se prazo de 15 (quinze) dias para que apresente defesa à reclamação formalizada.

Cumprе esclarecer conforme questionado no supracitado ofício que em relação ao Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Ibitinga (SAAE), no que se refere à reclamações sobre mencionado serviço, nenhum consumidor que procurou o órgão deixou de ser devidamente atendido, estando tais atendimentos devidamente cadastrados em sistema próprio para comprovação.



PROCON MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE
IBITINGA/SP

(16)3341-8266
Rua Tiradentes, nº 1.145 Centro
Ibitinga/SP - 14.940-055



Ressaltamos ainda que o Procon atua da melhor maneira possível na defesa dos direitos do consumidor, tendo como embasamento legal o Manual de Procedimentos da Fundação Procon SP, (como consta em anexo), sempre com imparcialidade e ética junto as empresas.

Frisamos que estamos sempre a disposição da população e que em nenhum momento deixamos de atender a todos os consumidores que recorreram a esse órgão promovendo na forma da lei sua efetiva defesa, em atendimento ao disposto no artigo 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988, pautando tais atendimentos pela integridade e honestidade.

Aproveitamos a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração.

Elizete Alves Vieira

Coordenadora do Procon Municipal de Ibitinga/SP

Luciene Gama

Fiscal do Procon Municipal de Ibitinga /SP

PROCONSP

Curso Básico de Atendimento

**UNIFORMIZAÇÃO DE
PROCEDIMENTOS**

JUNTOS SOMOS MAIS!

Diretoria de Relações Institucionais

2020

INTRODUÇÃO

A Diretoria de Relações Institucionais – DRI elaborou este Manual de Procedimentos e o Curso Básico de Atendimentos, com o objetivo de uniformizar e padronizar os procedimentos e processos administrativos entre os Procons conveniados.

Os Dirigentes e Servidores que desenvolvem suas atividades frente aos Procons Municipais, ao adotarem a mesma linguagem, facilitam o entendimento e ampliam a eficiência do trabalho realizado pelo respectivo órgão garantindo a qualidade de atendimento para o consumidor de qualquer localidade.

A uniformização de procedimentos amplia a eficácia do trabalho diário, o esclarecimento de dúvidas e questões referentes aos procedimentos técnicos e administrativos, bem como o correto atendimento e encaminhamento das demandas de consumo e sua correta finalização, que possibilitará a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, disposto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Contribui, também, para o fortalecimento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, permitindo a adoção de políticas públicas, no âmbito coletivo, que vão além do trabalho diário de atendimento e encaminhamento das demandas.

Aproveite ao máximo todo este conteúdo!!

Utilize no seu cotidiano as informações aqui transmitidas. Faça deste Manual uma das principais publicações em seu dia a dia. Bons estudos!

COMPETÊNCIA DA FUNDAÇÃO PROCON – SP

A Fundação Procon – SP é um órgão administrativo, vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania, instituído pela Lei Estadual 9192/95, destinada à defesa dos direitos e interesses dos consumidores no âmbito do Estado de São Paulo. É responsável por elaborar, coordenar e executar a política estadual de defesa do consumidor, além de receber, analisar, encaminhar e acompanhar o andamento das reclamações, denúncias, sugestões de consumidores, assim como fiscalizar as relações de consumo no âmbito de sua competência.

O Procon – SP é um órgão conciliador, responsável pela intermediação entre o consumidor e fornecedor, sempre que o primeiro se sentir lesado em uma relação de consumo, ou se observado risco individual ou coletivo para consumidores. Face à sua atuação administrativa e, por não fazer parte do Poder Judiciário, o Procon não tem competência para determinar uma conduta, a sua atribuição é promover a composição de acordo entre as partes através da negociação e ou conciliação, sempre protegendo o direito do consumidor. Não sendo possível a composição de acordo no âmbito individual, a atuação do órgão pode ser encerrada, e o consumidor orientado a recorrer judicialmente.

Assim, vale dizer que o Procon – SP é uma importante instância administrativa que evita judicialização atuando com procedimentos individuais e coletivos para avaliação, esclarecimentos e solução de demandas e problemas de consumo.

Após o trabalho individual, emite parecer sobre a questão, concluindo pelo acolhimento ou não de uma reclamação apresentada pelo consumidor e sua finalização como Atendida ou Não Atendida por parte do fornecedor.

O Procon atua na reparação individual e coletiva dos consumidores, com registro de reclamações, na prevenção de conflitos através da orientação e ações de educação para o consumo consciente e solidário, na punição às infrações cometidas por fornecedores através do monitoramento de mercado e aplicação de sanções administrativas. Todas as decisões adotadas por esse órgão têm base técnica e legal, ou seja, são decisões fundamentadas.

O Procon não tem como obrigar os fornecedores a fazer ou deixar de fazer algo, mas a sua missão é trabalhar para dirimir o conflito e buscar “o melhor” acordo para o consumidor, de forma que a demanda não precise de judicialização.

Salientamos que, cabe ao consumidor escolher entre resolver a sua demanda no Procon, de forma mais rápida, ou recorrer diretamente ao Poder Judiciário.

Atenção: O acesso à justiça é direito de todos, garantido pela Constituição Federal em seu art. 5º, inciso XXXV. Assim, nenhum órgão do Poder Judiciário pode condicionar o atendimento do cidadão ao atendimento prévio pelo Procon, ou seja, não pode exigir que o consumidor primeiro procure o Procon e, caso o problema continue, só então procure o Judiciário.

No que se refere à política estadual de defesa do consumidor, o Procon – SP tem como atribuições, dentre outras:

- Fortalecimento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor através do Programa de Municipalização;
- Celebração de convênios com Prefeituras, Consórcios de Municípios e Defensoria Pública, ampliando os serviços de proteção e defesa do consumidor;

- Capacitação do corpo técnico que atuará junto ao órgão municipal;
- Fornecimento de suporte técnico e operacional;
- Fornecimento de material educativo.

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

As demandas apresentadas no Procon – SP são acolhidas e tratadas com base no Código de Defesa do Consumidor e de legislações complementares. Todos os procedimentos sujeitam-se às regras estabelecidas na Lei Estadual 10.177/98, que regulamenta todo o processo no âmbito da Administração Pública do Estado de São Paulo.

Assim, com base nessa lei, foi elaborada a Portaria 21 desta Fundação Procon – SP, que estabelece os procedimentos operacionais para o registro, análise e encaminhamento das consultas e reclamações de consumo apresentadas junto a esse órgão e a divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentas, conforme previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Atualmente o Procon – SP conta com mais de 330 municípios conveniados, com o objetivo de promover a cooperação técnica para a prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor nas respectivas localidades, nos mesmos moldes do trabalho desenvolvido neste órgão.

O convênio celebrado entre as partes prevê a obrigatoriedade do Procon municipal de adotar os procedimentos e orientações fornecidas pela Fundação Procon – SP.

Seguir os procedimentos além de facilitar e agilizar o desenvolvimento dos trabalhos, confere ao Procon Municipal maior credibilidade, segurança e evita questionamentos oriundos de consumidores, fornecedores ou órgãos públicos, uma vez que são os mesmos utilizados por esta Fundação.

OBRIGAÇÕES DO CONVÊNIO

O Convênio firmado entre a Fundação Procon – SP e as Prefeituras é de cooperação técnica, ou seja, é um acordo entre as partes para levar aos consumidores de todas as localidades um importante serviço de cidadania e preservação de direitos.

1. Obrigações do Procon – SP, dentre outras:

- Dar suporte técnico aos órgãos conveniados: **A DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - DRI** é responsável pelo atendimento aos Procons Municipais assessorando-os tecnicamente em consultas, reclamações, legislações e orientações por telefone, pessoalmente, Espaço Restrito, e-mails e ofícios.
- Fornecer Material Educativo: Folders, Cartilhas, folhetos e Releases que estão disponíveis para download no site www.procon.sp.gov.br e impressos para retirada de acordo com a nossa disponibilidade.

- Garantir o acesso ao "Espaço Restrito", canal de consulta para os Coordenadores e demais funcionários que exercem suas atividades no órgão local de defesa do consumidor, onde são armazenados ofícios, orientações técnicas e de fiscalização, e os manuais de procedimentos e cálculos, necessários para o desenvolvimento das atividades diárias.

Atenção: O Acesso é realizado mediante utilização de senha. A senha é fornecida para o Coordenador, entretanto, o acesso não é exclusivo e as informações ali constantes devem ser partilhadas entre todos os funcionários do órgão.

As informações são de uso exclusivo no desenvolvimento das atividades do Procon, não podendo ser fornecidas para terceiros, quer verbalmente ou por escrito.

- Fornecer o SINDEC para informatização do atendimento e encaminhamento das demandas de consumo. O Procon interessado poderá fazer a solicitação de instalação, por escrito, junto a DRI.

2. Obrigações da Prefeitura, dentre outras:

- Abrir e manter órgão local de proteção e defesa do consumidor, com corpo técnico suficiente para atender às demandas do município.
- Manter toda a estrutura do órgão, com computadores conectados à internet (banda larga) e demais meios necessários ao seu bom funcionamento, bem como propiciar as condições necessárias para que os servidores participem dos cursos de capacitação, eventos técnicos, reuniões e demais atividades promovidas por este órgão.

- Nomear o Coordenador que estará à frente do órgão municipal

A nomeação é feita pelo Prefeito ou Secretário da pasta à qual o Procon pertence, sem que haja qualquer ingerência deste órgão. Contudo, orientamos que o mesmo tenha o Curso Superior Completo em qualquer área, não há necessidade de ser advogado, a Fundação Procon-SP trabalha com uma equipe multidisciplinar. Os demais servidores que irão compor o quadro do Procon, é recomendável que tenham no mínimo o curso médio e facilidade para atendimento ao público e compreensão e interpretação de legislações.

SIMPLES CONSULTA

Situações em que, embora haja relação de consumo, o técnico esclarece e orienta o consumidor em um único momento, sem necessidade de contatar qualquer fornecedor. Também se caracteriza como Simples Consulta o caso de ausência de documentos, quando o consumidor é orientado a retornar ao órgão trazendo a documentação necessária.

Exemplos:

- Solicitação de cálculo de aluguel.
- Esclarecimentos de dúvidas referente à obrigatoriedade de troca de produto, cobrança de orçamento ou visita técnica.
- Aumento de tarifa autorizado por agências reguladoras.
- Ausência de procuração.

ATENDIMENTO PRELIMINAR:

Após a identificação de um problema de consumo, o Procon realiza em um único atendimento, por telefone, a intermediação entre fornecedor e consumidor para a solução do caso apresentado. Orientamos para que, neste caso, o acordo seja formalizado na hora pelo fornecedor, via e-mail.

Embora seja possível este tipo de atendimento, a Fundação Procon recomenda que ele seja usado com cuidado, apenas com os fornecedores que realmente enviam o e-mail com o acordo.

Para os casos em que não há a confirmação do acordo, o ideal é que seja enviada uma CIP ao fornecedor (neste caso, o atendimento deverá ser registrado como CIP), contendo os termos do acordo feito por telefone, não esquecendo de mencionar data e hora do contato telefônico e nome da pessoa com quem se falou.

Desta forma, se o acordo feito por telefone não for cumprido, o consumidor não precisará retornar ao Procon para emissão da CIP, uma vez que esta já foi feita, juntamente com o contato telefônico. Neste caso, no retorno do consumidor alegando que o acordo não foi cumprido, a reclamação será aberta diretamente.

Dessa forma, a demanda é formalizada para o fornecedor e entra no total de atendimentos que ele possui. Vem daí a enorme insistência dos fornecedores para que os Procons usem apenas o contato por telefone, justamente porque sabem que assim essas demandas não aparecerão em seus dados oficiais.

A falta do registro formal da reclamação gera ausência de dados para estatísticas, que são necessários na hora de conversar com uma empresa sobre os problemas que ela está causando. Por exemplo, se vamos ter uma reunião com um fornecedor, nós levamos para a mesa de discussão os números de CIPs e Reclamações dos Procons conveniados. Assim, se o Procon não formaliza os atendimentos, não temos números para apresentar, dando a falsa impressão de que naquela localidade o fornecedor não tem problemas.

Sabemos que o contato com o fornecedor feito por telefone muitas vezes é eficiente e "resolve na hora" o problema, porém o consumidor não recebe nenhum documento formal da solução e muitas vezes os problemas se repetem em outros momentos e esse histórico pode facilmente se perder. Desta forma fazemos um alerta para que os Procons utilizem este atendimento como um