

O QUE É **PROCON ?**

O PROCON/CSA é um órgão administrativo do poder executivo municipal destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. Tem como objetivo, entre outros, a orientação/informação dos consumidores, a conciliação de conflitos entre consumidores e fornecedores, bem como a fiscalização dessas relações de consumo. Ajuda o consumidor a resolver seu problema em diversas áreas. Ao se sentir lesado, o consumidor deve fazer valer seus direitos.



COMO E ONDE RECLAMAR

- Procure o fornecedor

Tente resolver o problema diretamente com o fornecedor do produto ou serviço, pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Você pode encontrar o telefone do SAC nas embalagens dos produtos.

Anote o número do protocolo, o nome da pessoa que fez o atendimento, data, hora, orientação ou encaminhamentos que foram apresentados.

- Se não houver solução, procure o PROCON!

Para receber orientação ou fazer uma reclamação, telefone para o PROCON, ou vá pessoalmente ao órgão.

Sempre que fizer uma reclamação forneça:

- * Nome, telefone, documento de identificação com foto, CPF e comprovante de residência do consumidor;

- * Nome, endereço, CNPJ do fornecedor;

- * Motivo da reclamação, citando as condições nas quais, por exemplo, adquiriu o produto / solicitou a prestação de serviço;

- * Solução que pretende;

- * Cópias dos documentos necessários para resolver seu problema: Documento de identificação com foto, CPF, comprovante de residência, nota fiscal, recibo, o pedido, contrato entre outros.

- *Guarde com você os originais dos documentos vinculados a relação de consumo.*