



CARTA DE SERVIÇOS

NOME DO SERVIÇO:

Consulta ao Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas.

O QUE É ESTE SERVIÇO:

Este serviço é utilizado para divulgação pública das empresas com reclamações fundamentadas registradas no atendimento do PROCON de Dourados-MS.

Para compreender melhor o serviço, deve-se considerar os seguintes conceitos:

Cadastro: é o resultado dos registros feitos pelo PROCON de todas as Reclamações Fundamentadas contra os fornecedores;

Reclamação Fundamentada: é a Reclamação que revele a infração às normas de defesa do consumidor, demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor) e a existência de relação de consumo, amparada em elementos capazes de lhe dar autenticidade. As Reclamações Fundamentadas podem ser divididas em:

- a) Reclamação Fundamentada Atendida (FA): quando o fornecedor de produtos e serviços, por intermédio do PROCON, aceita firmar Acordo com o consumidor reclamante, pois reconhece o direito e atende, de forma espontânea, ao pedido;
- b) Reclamação Fundamentada Não Atendida (FNA): quando, em Audiência de Conciliação, o fornecedor toma conhecimento do pedido, porém, reconhecendo ou não o direito do consumidor este não formaliza o Acordo.

Reclamação Não Fundamentada (NF): aquela considerada infundada, por não existir relação de consumo, por ilegitimidade de parte, por falta de interesse de agir, por impossibilidade jurídica de atendimento do pedido na esfera administrativa, ou quando ocorrer a desistência ou o não comparecimento do consumidor em audiência.

Portanto, o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas reúne os registros de todas as reclamações abertas no Procon local classificadas como Fundamentadas. O Cadastro é instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, pois sua consulta permite ao consumidor avaliar o fornecedor quanto aos problemas nas suas relações de consumo e, principalmente, a sua capacidade de solucionar prontamente estes impasses.

Os registros do Cadastro são considerados arquivos públicos, cujas informações devem ser acessíveis a todos, publicadas e apresentadas de maneira gratuita, vedada a utilização abusiva ou por qualquer outro modo, estranhos à defesa e à orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa. As informações do Cadastro Municipal compõem também os Cadastros Estadual e Nacional de Reclamações Fundamentadas.



QUEM PODE SOLICITAR ESTE SERVIÇO:

Todas as pessoas, físicas ou jurídicas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Não há.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS:

Disponibilização do serviço

1. Anualmente, no mês de março, considerado “mês do consumidor”, o Procon divulga o Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, através do órgão Estadual, que reúne os cadastros anuais dos municípios sul-mato-grossenses.

Consulta ao Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas

1. Acesse o menu do Cadastro de Reclamações Fundamentadas no site do PROCON-MS, através do link <http://www.procon.ms.gov.br/indice-das-empresas-mais-reclamadas/>;

2. Observe os cadastros disponíveis, verificando o local e o ano a que se referem. Até o momento desta documentação, a página está organizada de maneira a apresentar em tópicos separados os cadastros de cada ano, com os do ano mais recente localizados no topo. Para visualizar o arquivo de um cadastro, basta apertar no link do local e ano desejado;

3. Um arquivo em PDF irá se abrir. Para compreender os dados apresentados, o usuário deve se atentar principalmente às informações do cabeçalho do documento. A imagem a seguir, capturada do cabeçalho do Cadastro publicado este ano pelo Procon Municipal de Dourados, foi editada para realçar as informações consideradas essenciais para compreensão do documento: Nome do órgão que gerou o Cadastro; o período das reclamações (janeiro a dezembro do ano observado); a identificação do fornecedor (Razão Social, Nome Fantasia, CPF/CNPJ); a classificação dos problemas reclamados; e as quantidades de reclamações atendidas, não atendidas e total de cada fornecedor reclamado;

| Procon Municipal de Dourados | | Cadastro de Reclamação Fundamentada | | | SINDEC v.1.6 |
|---|----------|-------------------------------------|---------------|-------|--------------|
| Emissão : 08/03/2021 07:31 | | | | | Página : 1 |
| Referência 2020 / Janeiro a 2020 / Dezembro | | | | | |
| Tipo: Pessoa Física e Jurídica | | | | | |
| Razão Social | CPF/CNPJ | Atendidas | Não Atendidas | Total | |
| Nome Fantasia | | | | | |
| Problemas | | | | | |

Imagem 1 - Captura de tela do cabeçalho do Cadastro de Reclamações Fundamentadas no sistema informatizado Sindec.

4. O usuário poderá fazer o download do arquivo, caso queira.

CUSTO DESTES SERVIÇOS:

Gratuito

Site: www.dourados.ms.gov.br

PGM - Endereço: Rua Coronel Ponciano, 1700 - Pq. Dos Jequitibás - CEP 79839-900 - Dourados-MS

Tel.: (67) 3411-7684 - E-mail: procuradoria@dourados.ms.gov.br



PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO:

O serviço possui como características o autoatendimento e a disponibilização online. Deste modo, pode ser usufruído a todo momento por qualquer usuário conectado à Internet. Para manter o serviço em funcionamento, cabe ao Procon realizar a disponibilização anual do Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas, conforme estabelecido no Art.44 do CDC e no Art. 20, § 2º, do Decreto Municipal nº 313/2021.

SERVIÇO EXIGE FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO:

Não.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:

A apresentação do Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas é de caráter obrigatório ao Procon e sua divulgação deverá ser realizada anualmente, podendo o órgão fazê-la em periodicidade mais breve, sempre que julgue necessário, com informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação. O cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre fornecedores referentes a período superior a cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em cinco dias, a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e a divulgação pelos mesmos meios da divulgação original.

LEGISLAÇÃO:

- Constituição Federal de 1988, Art. 5º, inciso XXXII (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm);
- Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, da criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm);
- Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm);
- Lei Municipal nº 2.454, de 26 de novembro de 2001, que disciplina o funcionamento dos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor no Município (<https://tinyurl.com/2nr5mkks>);
- Decreto Municipal nº 313, de 30 de abril de 2021, que dispõe sobre a apuração de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Programa



Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – (PROCON) de DOURADOS/MS
(<https://do.dourados.ms.gov.br/wp-content/uploads/2021/05/10-05-2021.pdf>).

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- Procon Municipal Dourados/MS - E-mail: procon@dourados.ms.gov.br;
- Procuradoria Geral do Município (PGM) - Endereço: Prefeitura Municipal de Dourados (CAM), Bloco D. Av. Coronel Ponciano, nº 1.700. Bairro Parque dos Jequitibás. CEP 79.839-900, Dourados - MS. - E-mail: procuradoria@dourados.ms.gov.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES:

As informações desta Carta de Serviços servem apenas para orientação dos usuários, não geram efeitos legais e não substituem as disposições vigentes na legislação.

SETOR RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Procuradoria Especializada de Administração do Procon

CONTATO DO SETOR:

E-mail: procon@dourados.ms.gov.br

Telefone: (67) 3411-7654/ (67) 3411-7754/ (67) 98469-1621/ (67) 98468-8294