



PREFEITURA DE CARAPICUÍBA/SP

Procon - Defesa do Consumidor

Secretaria: Desenv. Econômico, Social e Trabalho

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor dispõe de um posto de atendimento em Carapicuíba, cuja principal missão é equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores. Essa instituição tem como objetivo primordial a formulação e execução de políticas destinadas à proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

Serviços:

Educação para o consumo;

Orientação aos consumidores e fornecedores acerca de seus direitos e obrigações nas relações de consumo;

Recebimento e processamento de reclamações administrativas contra fornecedores de bens ou serviços.

Forma de atendimento:

Atendimento presencial.

Endereço: Rua Ernestina Vieira, 149 - Ganha Tempo (dentro do Plaza Shopping Carapicuíba).

Em caso de dúvidas, entre em contato por meio do telefone: (11) 4167-6273 - ramal 233

Relação de Documentos:

A relação de documentos varia de acordo com o tipo de produto ou serviço. Para atendimento pessoal é necessário apresentar o RG e CPF do consumidor ou do representante legal. A reclamação será registrada no nome que consta no contrato, nota fiscal ou cupom fiscal. Verifique na lista abaixo quais são os documentos necessários para registrar a sua reclamação.

• **Água, Energia e Gás:**

Conta/faturada reclamada; Solicitação de serviço (instalação, vistoria, etc); Comprovante de pagamento; Termo de parcelamento.

• **Alimentos e Remédios:**

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal; Folheto/anúncio publicitário; Comprovante de pagamento; Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc; Comprovações de despesas médicas, se houver; Relatório médico, se houver.

• **Educação:**



PREFEITURA DE CARAPICUÍBA/SP

Contrato; Boleto; Termo de parcelamento; Comprovante de pagamento; Pedido de trancamento ou cancelamento.

- **Habitação:**

Contrato ou proposta de compra e venda; Folheto/anúncio publicitário; Boleto bancário; Comprovante de pagamento; Termo de entrega das chaves (aluguel ou compra/venda).

- **Produtos:**

Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal; Comprovante de pagamento ou boleto bancário; Certificado de garantia; Ordem de serviço.

- **Saúde:**

Proposta de adesão/contrato; Apólice; Conta/faturada; Carterinha; Cartas de cobrança; Nota fiscal ou cupom fiscal; Comprovante de pagamento ou boleto bancário; Pedidos médicos; Relatórios médicos.

- **Serviços Financeiros:**

Conta/Faturada; Comprovante de pagamento; Proposta de adesão; Apólice para problemas com seguro; Extrato bancário; Termo de parcelamento; Cartas de cobrança; Comprovante de negativação SPC/SERASA; Boletim de ocorrência (BO), se houver, para reclamações sobre falhas em transações eletrônicas, clonagem de cartão de crédito, etc.

- **Telecomunicações - Internet, TV por assinatura, Telefonia fixa ou celular:**

Conta/faturada; Folhetos/ anúncios publicitários; Comprovante de pagamento; Protocolos de reclamação.

- **Turismo e Viagens:**

Número do bilhete/voucher; Orçamento; Pedido/contrato; Folheto/anúncio publicitário; Comprovante de pagamento ou boleto bancário; Protocolo de reclamação.