

O Procon de São Carlos está se modernizando. O órgão implantou a CIP Eletrônica (Carta de Informações Preliminares). O objetivo é facilitar o processo de reclamação para o consumidor e trazer economia aos cofres públicos.

A Carta de Informação Preliminar Eletrônica (CIP Eletrônica) é um recurso oferecido pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), que está à disposição de todo e qualquer fornecedor interessado em atender de forma rápida seu consumidor, reclamante no Procon.

No procedimento tradicional, o Procon confecciona a CIP sempre que o consumidor realiza uma queixa. O documento é o responsável por iniciar o processo administrativo. Tal documento, uma vez confeccionado, é enviado via correio à empresa reclamada, que tem um prazo de 30 dias para dar uma satisfação ao consumidor.

Com a opção eletrônica, o fornecedor, que deverá estar cadastrado, receberá via e-mail o comunicado de emissão do documento e, posteriormente, deverá postar a sua resposta em dez dias no próprio Sindec.

Segundo Juliana Cortês, diretora do Procon São Carlos, a implantação da CIP traz ganhos tanto para o consumidor quanto para o Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor. “A CIP

*Eletrônica torna o serviço muito mais ágil e eficaz para o consumidor. Além disso, o Procon vai economizar com o valor da postagem para o reclamante”*  
, afirmou Juliana.

Boa parte dos fornecedores já aderiu a CIP Eletrônica, propiciando aos reclamados demonstração de proatividade em favor da prevenção e solução rápida de problemas decorrentes das relações de consumo.

O Procon São Carlos também está disponibilizando aos consumidores e fornecedores em geral, o acesso as reclamações via internet através da Plataforma Consulta WEB pelo Sindec. *“A consulta web consumidor é um recurso para o acompanhamento online de suas reclamações registradas no Procon, por meio da ferramenta “consulte sua reclamação”. Os fornecedores também acompanham as demandas registradas contra ele nos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor. Ambos os recursos estão disponíveis no site da Fundação Procon: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br). O acesso se dá pelo CPF do consumidor cadastrado e senha criada pelo mesmo”*  
, contou a diretora do Procon São Carlos.

Informações sobre os novos sistemas podem ser obtidas pessoalmente, na rua Sete de Setembro, Nº 2.411, no Centro, pelo e-mail: [procon@saocarlos.sp.gov.br](mailto:procon@saocarlos.sp.gov.br) ou pelo facebook do Procon São Carlos.

**Fórum dos Procons Paulistas**- A diretora do Procon São Carlos, Juliana Cortes, foi eleita para integrar a Secretaria Executiva do Fórum dos Procons Paulistas. O mandato é de 3 anos e a eleição é realizada entre os diretores dos Procons de todo Estado.

Entre os objetivos do Fórum dos Procons Paulistas estão promover estudos e debates, formular propostas com o objetivo de aperfeiçoar a legislação e os procedimentos técnicos, promover a melhor articulação das atividades e consultas recíprocas entre os órgãos municipais de Defesa do Consumidor, além de desenvolver ações que propicie a uniformização dos procedimentos e maior eficiência das ações dos órgãos municipais.

“Essa representação aproxima São Carlos da Fundação Procon-SP e estreita os laços entre os Procons Municipais com as autoridades máxima no Estado de São Paulo, Senacon e Procons Brasil. Os executivos do Fórum representam todos os Procons e buscam melhores condições e o aperfeiçoamento dos Procons junto ao Governo do Estado e da União”, disse Juliana.

(04/07/2017)