



A sede do PROCON - São Carlos está na Rua Sete de Setembro n°.2411, centro. O Procon São Carlos está vinculado à Secretaria Municipal de Governo, através do Departamento de Defesa do Consumidor, com convênio firmado com a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Fundação Procon SP), da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.

O órgão está voltado para as questões que envolvem relação jurídica de consumo, regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990), que entrou em vigor 180 dias após sua publicação.

Convém lembrar, de início, que as normas de proteção e defesa do consumidor são de ordem pública e interesse social, conforme estabelecem os artigos 5.º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

## **ENDEREÇO**

Rua Sete de Setembro n°.2411, Centro - São Carlos/SP CEP: 13560-181



(16) 3419-4510

[procon@saocarlos.sp.gov.br](mailto:procon@saocarlos.sp.gov.br)

[Facebook](#)

Horário de funcionamento do Procon das 8h às 17h.

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR:**

**Segunda à quinta-feira das 8:30 às 15h30**

**Sexta feira- (Audiências Conciliatórias)**

## **CONSUMIDOR E FORNECEDOR**

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável nos casos em que figuram, por disposição legal, de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor e prestador de serviços.

**Consumidor é:** toda pessoa física ou jurídica, individual ou coletiva, que adquire um produto ou contrata um serviço como destinatário final, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares.

**Fornecedor é:** toda a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

**Produto é:** qualquer objeto colocado à venda no comércio: automóvel, roupa, eletrodoméstico, alimentos, imóveis etc.

Os produtos podem ser duráveis e não duráveis.

Produtos duráveis: são os que não desaparecem com seu uso, como, por exemplo, carro, roupa, geladeira, relógio, etc.

Produtos não-duráveis: são os que se consomem, acabam, logo após o uso, como os alimentos e bebidas.

**Serviço é:** qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, abrangendo os de natureza bancária, financeira, de crédito, securitária, ou seja, tudo que o consumidor paga para ser feito, como: conserto de carro, serviços de pedreiro, marceneiro, jardinagem e outros.

É primordial que no caso de dúvidas os consumidores procurem os Órgãos de Defesa do Consumidor de seus municípios e, na ausência, o Órgão do Estado responsável pela

assistência judiciária, associações de consumidores, advogados de confiança ou o representante do Ministério Público. Em São Carlos, o Procon atende, informa e ajuda o consumidor.

### **DIREITOS DO CONSUMIDOR**

O consumidor tem direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação.

O direito de reclamar caduca em trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos não-duráveis e noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos duráveis.

Caso o produto apresente vício, o consumidor deverá procurar o fornecedor e formular a reclamação por escrito. Esse prazo começa a contar a partir do momento em que o consumidor recebeu o produto ou que o serviço foi concluído. Se o vício for oculto e não der para ser constatado de imediato o prazo começa a contar a partir do dia que o vício foi verificado.

O consumidor deve registrar sua reclamação junto o fornecedor, por escrito, protocolando ou utilizando carta registrada com aviso de recebimento “AR”, ou remetendo fax, sempre guardando cópia do comprovante de envio (no caso de fax, tirar fotocópia – “xerox”) para impedir o prosseguimento do prazo de garantia e poder provar que tomou as providências necessárias.

Caso o consumidor tenha dificuldades de reclamar junto ao fornecedor deverá procurar o Órgão de Defesa do Consumidor para as providências cabíveis.

#### **É necessário para registro da reclamação no Procon São Carlos:**

- I) residir no município de São Carlos;
- II) portar o documento que comprova a relação de consumo (compra, venda, prestação de serviço, como nota fiscal, recibo, orçamento);
- III) o assunto ser voltado à relação de consumo.

### **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

O Código de Defesa do Consumidor define uma nova ordem de proteção dos direitos sociais, ao reforçar a questão da cidadania e reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Garantir os direitos do consumidor é hoje uma necessidade para o avanço do processo democrático, dos direitos humanos e da cidadania, e também para um justo desenvolvimento econômico e social do País. Uma economia aberta e cada vez mais globalizada precisa de consumidores participantes, capazes de exigir serviços e produtos com preço justo e qualidade adequada, possibilitando sua satisfação nas relações de consumo e uma qualidade de vida cada vez melhor.

Inovador, o Código adota uma linguagem acessível, que procura explicitar os conceitos legais de forma clara e objetiva.

[Código de Defesa do Consumidor](#)

[Ranking de Reclamações](#)