

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP), órgão vinculado à Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, divulga, publicamente, mais uma edição do Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

O conteúdo do cadastro, concluído em 31 de dezembro de 2008, representa os atendimentos realizados ao longo do ano, bem como o número de reclamações fundamentadas atendidas e não atendidas.

A defesa do consumidor é constitucionalmente prevista (art. 5º, XXXII), cabendo à Fundação Procon-SP a relevante função de informar os consumidores acerca dos problemas no mercado de consumo, viabilizando assim a liberdade de escolha, bem como o consentimento racional.

Trata-se de um dever previsto em lei (art. 44 do Código de Defesa do Consumidor), vinculado à necessidade de proteção ao consumidor. A publicação dos atendimentos e dos fornecedores reclamados assegura os objetivos traçados pela legislação do consumidor, quais sejam: garantir a melhoria da qualidade de vida dos consumidores, o respeito à sua dignidade e a presença no mercado de produtos e serviços não nocivos à vida, à saúde e à segurança. Viabiliza com isso, indiretamente, a melhoria do mercado de consumo, conscientes, consumidores e fornecedores, de seus direitos e deveres.

O cadastro apresenta-se em ordem alfabética de fornecedores, que podem ser identificados por seus nomes fantasia, razão social e respectivos números de Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), bem como por outros indicadores, quando disponíveis.

O cadastro produzido pela fundação é publicado anualmente no Diário Oficial do Estado e também está disponível na página do Procon-SP na internet www.procon.sp.gov.br. O consumidor também pode ter acesso ao banco de dados geral, abrangendo o período de cinco anos, pelo telefone 151.

Fale com o PROCON-SP:

- Postos de Atendimento instalados nas agências da rede de serviços Poupatempo (Sé, Santo Amaro e Itaquera);
- Telefone 151;
- Fax (11) 3824-0717;
- Cartas: caixa postal 3050, CEP 01061-970;
- Internet: www.procon.sp.gov.br.

DADOS GERAIS ANO 2008

ATENDIMENTOS

MÊS	PESSOAL	TELEFONE	CARTAS	ELETRÔNICO	TOTAL
Janeiro	30.697	12.375	636	9.336	53.044
Fevereiro	25.722	11.525	705	9.027	46.979
Março	26.836	9.047	556	9.384	45.823
Abril	29.604	8.326	925	8.454	47.309
Maiο	24.807	6.140	673	7.088	38.708
Junho	24.702	6.574	749	8.336	40.361
Julho	25.577	7.904	873	8.815	43.169
Agosto	27.212	6.782	708	9.096	43.798
Setembro	27.988	9.835	955	9.352	48.130
Outubro	27.799	7.825	1.044	10.390	47.058
Novembro	22.806	7.132	885	6.154	36.977
Dezembro	29.092	7.381	1.032	2.255	39.760
SUBTOTAL	322.842	100.846	9.741	97.687	531.116

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

RESUMO	
Total de empresas reclamadas	2.939
Total de atendidas	15.369
Total de não atendidas	12.378
Total geral	27.747