

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 2010, 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 01031-970;
- Internet: www.procon.sp.gov.br.

DADOS GERAIS – ANO 2010

ATENDIMENTOS ANO 2010

MÊS	PESSOAL	TELEFONE	CARTAS	ELETRÔNICO	TOTAL
JAN/10	22014	17131	1320	4583	45048
FEV/10	19256	17744	1351	5592	43943
MAR/10	26238	21366	2338	7381	57323
ABR/10	25189	18935	1867	8659	54650
MAI/10	25587	20532	1544	8472	56135
JUN/10	23953	18275	1772	8067	52067
JUL/10	24936	19723	1772	9221	55652
AGO/10	25148	22877	1618	10140	59783
SET/10	19733	20976	1252	7897	49858
OUT/10	19242	18952	1833	9622	49649
NOV/10	18927	19476	2428	11015	51846
DEZ/10	21326	20471	2468	10496	54761
SUBTOTAL	271549	236458	21563	101145	630715

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

RESUMO	
Total de empresas reclamadas	3.422
Total de atendidas	15.642
Total de não atendidas	15.867
Total geral	31.509