

# Carta de Serviços CONSUMIDOR

**2024**

**PROCON-DF**

# APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia-a-dia.

Navegue no menu ao lado para conhecer todos os serviços e caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#).

## Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – [clique aqui](#).
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o Participa DF [clique aqui](#).

# SERVIÇOS PARA O CONSUMIDOR

O consumidor, morador do Distrito Federal, que queira registrar reclamação, fazer denúncia ou tirar dúvida, pode procurar os serviços de atendimento do Procon-DF. Caso o consumidor não resida no DF, mas tenha estabelecido uma relação de consumo no local, também pode solicitar atendimento.

Veja aqui os serviços que o Procon-DF oferece para cada tipo de atendimento:

1. **Registrar reclamação**
2. **Acompanhar reclamação**
3. **Denúncia**
4. **Dúvidas e orientações sobre direitos do consumidor**
5. **Cadastro “Me Respeite”**

## 1. Registrar reclamação

### Como?

De forma eletrônica ou presencial mediante agendamento prévio.

### Formas de REGISTRO ELETRÔNICO da reclamação

#### 1 – [Consumidor.gov](http://Consumidor.gov)

##### O que é?

Iniciativa do Ministério da Justiça cuja finalidade é promover o relacionamento direto entre fornecedor e consumidor, com o objetivo de resolver conflitos de consumo por meio da internet.

##### Como?

Primeiro, o consumidor verifica se a empresa da qual quer reclamar está cadastrada no site. O consumidor registra a reclamação e a empresa tem até 10 dias para analisar e responder. Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para comentar e classificar a resposta da empresa, informando se a reclamação foi resolvida ou não, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido. Para consultar o passo a passo ilustrado sobre o uso da plataforma, acesse o [Guia – Usuário Consumidor](#).

#### 2 – Online, via petição eletrônico

##### O que é?

O Procon disponibiliza o atendimento online por meio de petição eletrônico, que é uma ferramenta tecnológica que permite o preenchimento

online dos formulários para abertura de reclamação referente ao serviço disponibilizado. Essa plataforma digital elimina a necessidade de deslocamento pessoal a um posto de atendimento ao cidadão, oferecendo maior comodidade e agilidade no processo.

### **Como?**

Registre [aqui](#) sua reclamação online no Procon-DF.

(<https://www.procon.df.gov.br/peticionamento-eletronico-2/>)

O consumidor pode acessar o sistema via petição eletrônico, em que deve clicar no ícone “novo petição eletrônico” na parte superior do site e seguir os procedimentos previstos no formulário de abertura de reclamação.

Para acessar o sistema de petição eletrônico é necessário o cadastro no Portal [gov.br](#).

### **Prazo**

Em até 7 dias úteis, será feita a análise documental, e estando a documentação completa, o consumidor receberá um link para o acompanhamento da reclamação.

**ATENÇÃO:** Em caso de ausência de informações ou de documentos necessários à abertura de reclamação, a petição será ARQUIVADA pelo Núcleo de Atendimento, e o consumidor será notificado via e-mail para que abra um novo petição eletrônico no qual deverá incluir os documentos e/ou informações necessárias.

O consumidor deve ficar atento ao seu e-mail e seguir todas as instruções repassadas pelo Núcleo de Atendimento para que tenha sua reclamação formalizada.

### **Formas de REGISTRO PRESENCIAL da reclamação**

Os Núcleos de Atendimento ao Consumidor do Procon-DF atendem presencialmente, por ordem de chegada. O serviço permite ao consumidor solicitar orientações ou abertura de reclamação, ou ainda formalização de denúncia, presencialmente.

### **Quais os endereços e horários de funcionamento?**

Verifique [aqui](#) o endereço e o horário de atendimento de cada unidade de atendimento do Procon-DF.

Observação: Para evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento ao consumidor pode ser alterado em sua forma, data e/ou horário de acordo com a capacidade técnica de resposta às demandas do Núcleo de Atendimento pretendido.

### **Documentos exigidos**

- Cópia e original de documento oficial de identificação com foto (RG ou CNH, por exemplo).
  - Comprovante ou [declaração](#) de residência.
  - Cópia e original\* do comprovante da relação de consumo (nota fiscal, recibo, contrato, orçamento, propagandas, boletos, comprovantes de pagamento, etc).
  - Cópia e original\* de toda a documentação existente que comprove os fatos relatados (protocolos, e-mails, conversas, extratos, etc).
  - Ficha de [procuração](#), caso necessário.
- \*Caso o Procon-DF necessite verificar a autenticidade da documentação, a apresentação dos documentos originais será solicitada ao consumidor.

### **Prazo**

A partir da confirmação do registro da reclamação pelo Núcleo de Atendimento, o fornecedor reclamado tem 20 dias para se manifestar ao Procon-DF sobre o teor dos fatos apresentados pelo consumidor.

### **Procedimentos**

1. Cumprindo ritos e orientações do Procon-DF, consumidor solicita abertura de reclamação.
2. Procon-DF confirma a abertura de reclamação e fornece ao consumidor a identificação do Número de Atendimento (NA) e um número do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) para acompanhamento eletrônico dos autos por parte do consumidor.
3. Consumidor recebe e-mail contendo link para acesso externo do processo eletrônico SEI da respectiva NA para fins de acompanhamento da reclamação.
4. Uma Carta de Informações Preliminares (CIP) é enviada à empresa para que essa tenha oportunidade de solucionar os problemas apresentados e se manifestar por escrito diante dos fatos.
5. Consumidor deve conferir eletronicamente a resposta ou, se a opção for inviável ao reclamante, comparecer presencialmente ao posto de atendimento no qual a reclamação foi aberta.
6. Em caso de a empresa reclamada não se manifestar diante dos fatos e não atender o pedido do consumidor, esse deve manifestar ao posto de atendimento que abriu a reclamação seu interesse no andamento dos autos por e-mail ou, em caso de impossibilidade, presencialmente.
7. Com o não atendimento de seu pedido, o consumidor deverá apresentar comprovantes da continuidade dos fatos (por exemplo: novas cobranças, extrato bancário comprovando que não houve ressarcimento, etc), os quais poderão ser apresentados por meio do sistema e-Protocolo ou presencialmente.

8. Atendido o pedido do consumidor, ou caso esse não se manifeste solicitando andamento, o processo é arquivado.

9. Se não atendido pedido e tendo havido a manifestação do consumidor solicitando andamento, será instaurado processo administrativo em desfavor da empresa. A partir desse momento, o andamento processual deverá ser tratado junto à Diretoria Jurídica do Procon-DF.

10. Diretoria Jurídica notifica a empresa.

11. Se houver acordo nessa etapa, o processo é arquivado.

12. Se não houver acordo, a empresa poderá ser punida com aplicação de multa e/ou demais penalidades.

13. Em caso de recurso, a reclamação é encaminhada para apreciação em segunda instância.

Observação: Caso a empresa se negue a resolver a reclamação do consumidor, o Procon-DF aplicará a devida sanção administrativa de forma que a reclamada seja penalizada. No entanto, o Procon-DF não possui competência legal de mandar cumprir e resolver o caso concreto do reclamante, ante a negativa de solução da empresa ou na ausência de sua manifestação.

### **Outros termos**

Carta de Informações Preliminares (CIP) – Como o próprio nome já diz, é preliminar por vir antes das fases posteriores de reclamação e processo administrativo. A CIP funciona como um aviso prévio para que o fornecedor atenda ao pleito do consumidor antes que a demanda seja encaminhada para outros setores. Ao receber a carta, o fornecedor tem a chance de resolver prontamente a demanda sem maiores transtornos.

Reclamação – É o procedimento administrativo destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes. A partir dela, poderá ser iniciado um processo administrativo, o qual pode resultar em sanção.

Processo administrativo – É o procedimento que é feito no âmbito da Diretoria Jurídica do Procon-DF. Nessa fase, serão apuradas as infrações praticadas pelo fornecedor e definidas as sanções a serem aplicadas.

Número de Atendimento (NA) – É uma sequência de números que representa sua demanda junto ao Procon-DF.

### **Custos**

Os serviços correspondentes ao atendimento de consumidores e fornecedores no tratamento de dúvidas, orientações, registros de reclamação, denúncias, são gratuitos e não demandam o pagamento de custas.

### **Prioridades de atendimento**

[Lei Federal n. 10.048/2000](#) (Prioridades específicas: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).

[Lei Federal n. 10.741/2003](#) (Estatuto do Idoso: pessoas com idade igual ou superior a 60 anos).

[Lei Distrital n. 4.027/2007](#) (Prioridades específicas: gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de criança no colo, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, pessoas com deficiência, pessoas com obesidade grave ou mórbida, pessoas que se submetem à hemodiálise, pessoas com fibromialgia, pessoas portadoras de neoplasia maligna e pessoas com transtorno do espectro autista – TEA, enquadradas nessa lei as pessoas jurídicas de direito público, art. 3º, inciso I).

[Lei Distrital n. 6.196/2018](#) (Prioridade especial aos maiores de 80 anos).

## **2. Acompanhar a reclamação**

### **Como?**

De forma eletrônica, pelo telefone 151 ou presencialmente.

### **Para solicitar ACESSO EXTERNO ou CONSULTA ao processo eletrônico**

O consumidor pode acompanhar o processo eletrônico da reclamação, com acesso a todos os documentos do processo, por meio do acesso externo. Para solicitar o acesso, siga as orientações abaixo:

#### **Documentos exigidos:**

- Documento de identificação pessoal (RG, CNH, passaporte, etc).
- Número de identificação do Número de Atendimento (NA) e/ou do processo SEI da reclamação.

#### **Meios de solicitar acesso externo:**

##### **– Pelo e-Protocolo**

O consumidor pode acessar o portal eletrônico [aquí](https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login). (<https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login>).

Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](https://sistemas.df.gov.br).

Prazo para resposta: 05 (cinco) dias úteis para processos eletrônicos e 20 (vinte) dias corridos prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, conforme os §§ 1º e 2º do Art. 15 da Lei n. 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no

art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

– **Presencial**

O protocolo presencial (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) funciona das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis.

**ACOMPANHAR Carta de Informação Preliminar (CIP)**

– **Acompanhamento eletrônico**

Após o registro do atendimento e envio da Carta de Informação Preliminar (CIP) à empresa, o Núcleo de Atendimento responsável pelo registro do atendimento encaminha ao e-mail do consumidor um link pelo qual o reclamante pode realizar o acompanhamento processual e verificar a manifestação da empresa (se houver). Caso não receba o link, o consumidor pode solicitar acesso externo ao processo via e-protocolo <https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login>). Para obter o acesso ao e-Protocolo, é necessário o cadastro no sítio [gov.br](http://gov.br).

Para solicitar o primeiro andamento do atendimento, o consumidor deve se manifestar, de preferência pelo [e-Protocolo](#), devendo informar a identificação do Número de Atendimento (NA) ou do processo administrativo (processo SEI), ou o número do CPF.

– **Acompanhamento por telefone**

O consumidor pode solicitar o andamento ou arquivamento da reclamação por meio do atendimento telefônico 151, entretanto não é possível acompanhar a CIP por telefone.

As ligações para o número de telefone 151 podem ser feitas de todos os dias da semana, 24 horas por dia. Informar a identificação do Número de Atendimento (NA), nome completo ou número do CPF.

Observação: As unidades da Diretoria de Atendimento ao Consumidor não realizam atendimento ao consumidor e/ou fornecedor via ramais internos.

– **Acompanhamento presencial**

O atendimento presencial ao consumidor é feito por ordem de chegada, dentro do horário de funcionamento da unidade e de acordo com a capacidade do quadro técnico. Clique [aqui](#) para ver endereços e horários de funcionamento dos postos do Procon-DF.

Se o consumidor desejar informações sobre andamento de processo administrativo, deve procurar atendimento na Diretoria Jurídica.

Observação: Para evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento ao consumidor pode ser alterado em sua forma, data e/ou horário de acordo com a capacidade técnica de resposta às demandas do Núcleo de Atendimento pretendido.

### **ACOMPANHAR reclamação (processo administrativo)**

Após o fim da fase preliminar, em que as informações foram prestadas pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor, o processo pode ser enviado para a Diretoria Jurídica até que seja emitida decisão inicial. Na hipótese de recurso administrativo desta decisão, o processo será remetido para a Assessoria Jurídica, instância superior, que revisará a decisão inicial e auxiliará a Diretoria-Geral na decisão final.

A Diretoria de Atendimento, a Diretoria Jurídica e Assessoria Jurídica prestam atendimentos a consumidores e fornecedores e, a depender da fase da reclamação, compete a cada uma destas áreas os esclarecimentos devidos. O consumidor pode acompanhar o andamento da reclamação em consulta ao link de acesso ao processo SEI disponibilizado por e-mail, no momento da abertura da reclamação.

#### **– Acompanhamento eletrônico**

O acompanhamento pode ser feito em consulta ao link de acesso ao processo SEI disponibilizado por e-mail, no momento da abertura de sua reclamação. Caso não tenha sido solicitado o acesso na abertura da reclamação, o consumidor pode solicitar o acesso por meio do [e-Protocolo](#) ou presencialmente, devendo informar a identificação do Número de Atendimento (NA) ou do processo administrativo (processo SEI), além do nome completo e número do CPF.

Prazo para resposta: até 5 (cinco) dias úteis.

#### **– Acompanhamento presencial**

O atendimento presencial na Diretoria Jurídica e na Assessoria Jurídica (PROCON Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240), funciona das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis.

### **Procedimentos e prazos**

#### **– Reclamação**

Após a abertura da reclamação, notifica-se o fornecedor para apresentar informações preliminares sobre os fatos narrados pelo consumidor no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento da notificação.

Ultrapassado o prazo, a Diretoria de Atendimento ao Consumidor fará a classificação de cadastro da reclamação, podendo ser:

1. Fundamentada atendida – Significa que a demanda é fundamentada, ou, em outras palavras, tem razão de existir. Isso prova que os fatos narrados pelo consumidor possuem a presunção de veracidade. Atendida é exatamente o que a palavra significa: o fornecedor atendeu à demanda, ou seja, resolveu, seja por

acordo ou de outra forma. Neste caso, a demanda será arquivada no âmbito da Diretoria de Atendimento ao Consumidor.

2. Fundamentada não atendida – Tem praticamente o mesmo significado da “fundamentada atendida”, mas dessa vez, o fornecedor não atendeu à demanda. Por isso, será instaurado processo administrativo para verificar possível multa ao fornecedor por descumprimento do Código de Defesa do Consumidor. Neste caso, a demanda será encaminhada para julgamento de mérito pela Diretoria Jurídica.

3. Não fundamentada – Significa que os fatos alegados, por mais legítimos que sejam, não encontraram amparo no Código de Defesa do Consumidor. Por isso, a demanda foi arquivada definitivamente, sem instauração de processo administrativo e sem consequências legais para o fornecedor. Neste caso, a demanda será arquivada no âmbito da Diretoria de Atendimento ao Consumidor.

Nas hipóteses em que se instaura o processo administrativo, haverá o encaminhamento da demanda à Diretoria Jurídica, momento em que o fornecedor será notificado para apresentar defesa escrita no prazo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento da notificação. Após o encerramento dessa fase, o processo será submetido à análise de mérito para emissão de parecer e decisão.

Durante o julgamento de mérito (1ª instância) pela Diretoria Jurídica, o processo pode ter os seguintes resultados:

1. Procedente – Constatou-se lesão ao direito do consumidor e aplicou-se multa ao fornecedor em virtude desta lesão.

2. Improcedente – Não se verificou lesão ao direito do consumidor ou o pedido do consumidor não tinha respaldo no Código de Defesa do Consumidor.

3. Extinto – As provas juntadas no processo não permitem concluir pela infração ao Código de Defesa do Consumidor ou a reclamação do consumidor exigia prova técnica (perícia).

Vale ressaltar que nas hipóteses de multa, é facultado ao fornecedor apresentar Recurso Administrativo ou recolher o valor da multa. Na hipótese de Recurso Administrativo, o processo será encaminhado para a Diretoria-Geral (2ª instância) a fim de se decidir definitivamente sobre o mérito da demanda. O Procon-DF atua de forma administrativa, buscando intermediar a relação entre consumidor e fornecedor na solução do conflito de forma amigável, em boas condições às partes. Nos casos em que as tentativas não chegam a acordo, o órgão analisa os eventuais atos praticados pelo fornecedor que violem às normas previstas no Código de Defesa do Consumidor para possivelmente aplicar de sanção administrativa.

### **Outros termos**

Carta de Informações Preliminares (CIP) – Como o próprio nome já diz, é preliminar por vir antes da fase de instauração do processo administrativo. A CIP funciona como um aviso prévio para que o fornecedor esclareça os fatos narrados pelo consumidor antes da demanda ser encaminhada para outros setores. Ao receber a Carta, o fornecedor tem a chance de resolver prontamente a demanda sem maiores transtornos, inclusive com o arquivamento da reclamação sem aplicação de multa.

Reclamação – É o procedimento administrativo destinado a apurar problemas de consumo relatado pelos consumidores. A partir dela, poderá ser iniciado um processo administrativo, o qual pode resultar em sanção.

Processo administrativo – É instaurado quando a reclamação não é resolvida em fase preliminar, desde que verificadas as condições para prosseguimento da reclamação. É nesta fase que a Diretoria Jurídica analisará eventuais infrações ao Código de Defesa do Consumidor e, após nova notificação do fornecedor, proferirá decisão de mérito inicial.

Recurso administrativo – É a faculdade do fornecedor de recorrer para a instância superior (Assessoria Jurídica) das decisões de multa da Diretoria Jurídica.

Número de Atendimento (NA) – É uma sequência de números que representa sua demanda junto ao Procon-DF.

### **ACOMPANHAR denúncia**

Para informações sobre andamento de fiscalizações oriundas de denúncias ou de processo eletrônico SEI:

#### **– Acompanhamento eletrônico**

O consumidor pode acessar o portal eletrônico [e-Protocolo](#).

<https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login>. Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#). Na mensagem, deve informar a identificação do Número de Atendimento (NA) ou do processo administrativo se houver. Prazo para resposta: até 5 (cinco) dias úteis.

#### **– Acompanhamento presencial**

O atendimento presencial na Diretoria de Fiscalização (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) é feito das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis.

### **Outros termos**

Carta de Informações Preliminares (CIP) – Como o próprio nome já diz, é preliminar por vir antes das fases posteriores de reclamação e processo administrativo. A CIP funciona como um aviso prévio para que o fornecedor atenda ao pleito do consumidor antes que a demanda seja encaminhada para

outros setores. Ao receber a carta, o fornecedor tem a chance de resolver prontamente a demanda sem maiores transtornos.

Reclamação – É o procedimento administrativo destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes. A partir dela, poderá ser iniciado um processo administrativo, o qual pode resultar em sanção.

Processo administrativo – É o procedimento que é feito no âmbito da Diretoria Jurídica do Procon-DF. Nessa fase, serão apuradas as infrações praticadas pelo fornecedor e definidas as sanções a serem aplicadas.

Número de Atendimento (NA) – É uma sequência de números que representa sua demanda junto ao Procon-DF.

### **FPrioridades de atendimento**

[Lei Federal n. 10.048/2000](#) (Prioridades específicas: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).

[Lei Federal n. 10.741/2003](#) (Estatuto do Idoso: pessoas com idade igual ou superior a 60 anos).

[Lei Distrital n. 4.027/2007](#) (Prioridades específicas: gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de criança no colo, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, pessoas com deficiência, pessoas com obesidade grave ou mórbida, pessoas que se submetem à hemodiálise, pessoas com fibromialgia, pessoas portadoras de neoplasia maligna e pessoas com transtorno do espectro autista – TEA, enquadradas nessa lei as pessoas jurídicas de direito público, art. 3º, inciso I).

[Lei Distrital n. 6.196/2018](#) (Prioridade especial aos maiores de 80 anos).

## **3. Denúncias**

### **O que são denúncias?**

São casos nos quais os consumidores queiram solicitar que o Procon-DF fiscalize os fornecedores por possíveis práticas infratoras que possam ser conferidas a qualquer momento.

Por isso, esse canal não pode ser utilizado para tratar casos concretos e pontuais, que ocorreram em um momento específico com um consumidor,

como aqueles que deverão ser objeto de solicitação de abertura de reclamação.

Exemplos de denúncias: produtos com prazos de validade vencidos à venda; produtos sem preço; ausência de atendimento prioritário; estabelecimentos físicos ou sites que não contêm informações obrigatórias; etc.

### **Como realizar uma denúncia?**

O relato deve conter a identificação pontual do problema, que é o que o consumidor quer que seja fiscalizado, o nome da loja e o endereço completo do estabelecimento a ser vistoriado.

A denúncia por ser feita de forma eletrônica pelo Sistema de Peticionamento Eletrônico, pelo telefone 151 ou presencialmente, por ordem de chegada.

### **REGISTRAR uma denúncia**

#### **– Denúncia por meio eletrônico**

- Registre [aquí](https://sistemas.df.gov.br/SPE/Peticionamento?FormularioId=180) sua denúncia online no Procon-DF.  
<https://sistemas.df.gov.br/SPE/Peticionamento?FormularioId=180>

#### **– Denúncia por telefone**

Pelo número de telefone 151: as ligações podem ser feitas todos os dias 24 horas por dia.

Observação: As unidades da Diretoria de Atendimento ao Consumidor não realizam atendimento ao consumidor e/ou fornecedor via ramais internos.

#### **– Denúncia presencial**

O atendimento presencial ao consumidor é feito nos postos de atendimento normalmente. Clique [aquí](#) para ver endereços e horários de funcionamento dos postos do Procon-DF.

### **ACOMPANHAR uma denúncia**

Para informações sobre andamento de fiscalizações oriundas de denúncias ou processo eletrônico SEI:

#### **– Acompanhamento eletrônico**

O consumidor pode acessar o portal eletrônico [e-Protocolo](#).  
<https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login>. Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#). Na mensagem, deve informar a identificação do Número de Acompanhamento (NA) ou do processo administrativo se houver.  
Prazo para resposta: até 5 (cinco) dias úteis.

#### **– Acompanhamento presencial**

O atendimento presencial na Diretoria de Fiscalização (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) é feito de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, nos dias úteis.

### **Documentos necessários**

A apresentação de provas para estabelecimentos físicos é facultativa, opcional, sendo suficiente a denúncia do consumidor, com a narrativa dos fatos de forma clara, e a identificação do endereço completo da empresa. Já as denúncias de sítios eletrônicos deverão apresentar o máximo possível de provas ou informações, tal como capturas de tela (printscreens) e datas da visualização da ocorrência.

### **Procedimentos e prazos**

O Núcleo de Atendimento que recebe a denúncia encaminha os fatos à Diretoria de Fiscalização do Procon-DF, que passa a responder pelas eventuais necessidades de informação do consumidor sobre o caso e sobre o andamento dos autos.

As denúncias registradas online são geradas como processos eletrônicos na própria Diretoria de Fiscalização.

A Diretoria de Fiscalização faz triagem e análise das denúncias em regime de admissibilidade e insere no cronograma de ações fiscalizatórias quando o registro possui todas as informações necessárias e se encaixa nas relações de consumo.

### **Custos**

Os serviços correspondentes ao atendimento de consumidores e fornecedores no tratamento de dúvidas, orientações, registro de reclamações, denúncias, são gratuitos e não demandam o pagamento de custas.

## 4. Dúvidas e orientações sobre direitos do consumidor

### Como?

De forma eletrônica [aqui](#), pelo telefone 151 ou presencialmente, por ordem de chegada.

### Formas de atendimento

#### – Dúvidas e orientações de forma eletrônica

Por meio do Peticionamento Eletrônico, disponível [aqui](#).  
(<https://sistemas.df.gov.br/SPE/Peticionamento?Formularioid=171>)

#### – Dúvidas e orientações por telefone

Por meio do número 151: as ligações podem ser feitas todos os dias 24 horas por dia.

Observação: As unidades da Diretoria de Atendimento ao Consumidor não realizam atendimento ao consumidor e/ou fornecedor via ramais internos.

#### – Dúvidas e orientações presenciais

O atendimento presencial ao consumidor é feito por ordem de chegada, dentro do horário de funcionamento da unidade e de acordo com a capacidade do quadro técnico. Clique [aqui](#) para ver endereços e horários de funcionamento dos postos do Procon-DF.

Observação: Para evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento ao consumidor pode ser alterado em sua forma, data e/ou horário de acordo com a capacidade técnica de resposta às demandas do Núcleo de Atendimento pretendido.

### Material informativo

[Acesse aqui](#) o site da Escola do Consumidor do Procon-DF.

[Baixe aqui](#) o Código de Defesa do Consumidor.

[Perguntas frequentes](#).

## 5. Cadastro “Me Respeite”

### O que é?

Todo consumidor do Distrito Federal pode agora escolher se deseja ou não receber mensagens ou ligações telefônicas que ofereçam produtos e serviços. Caso o consumidor não queira mais o recebimento desse tipo de serviço poderá cadastrar, sem custo, números de telefones fixo e móvel no serviço de bloqueio de telemarketing do DF, conhecido como Cadastro “Me respeite”.

O serviço de bloqueio de telemarketing proporcionado pelo Procon-DF é gratuito e tem por objetivo impedir que empresas de telemarketing ou similares que se utilizem desse serviço, efetuem ligações telefônicas ou enviem mensagens não autorizadas para os usuários inscritos no cadastro, conforme determinação da Lei Distrital n. 6.305, de 30 de maio de 2019.

### Como funciona?

O consumidor que não desejar receber chamadas de telemarketing pode inscrever no cadastro os números de telefone de sua titularidade, fixo ou celular.

As empresas de telemarketing e os fornecedores que se utilizam desse serviço, antes de iniciar uma campanha, terão que previamente se cadastrar para então acessar a lista de telefones inscritos para os quais não poderão efetuar ligações.

### Forma de cadastro

Exclusivamente pela internet.

Para efetuar seu cadastro, acesse [aqui](#).

### Procedimentos e prazo

Após 30 dias da inscrição junto ao cadastro, as empresas ficam proibidas de promoverem o marketing direto ativo para os números de telefone cadastrados, com exceção para as entidades filantrópicas, organizações de assistência social, educacional e de saúde sem fins econômicos.

Considera-se marketing direto ativo a estratégia de vendas consistente em estabelecer interação entre fornecedor e consumidor, independentemente da vontade deste, com o objetivo de oferecer produtos ou serviços.

O Procon-DF poderá expedir comunicações às empresas e impor sanções previstas no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor, no caso de transgressão ou violação das regras do Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing, mas não indeniza ou repara eventuais danos individuais causados.

Será considerada prática abusiva, nos termos da lei, condicionar o fornecimento de produto ou serviço à exclusão ou não inserção do número de linha ao cadastro.

Por fim, vale ressaltar que apenas os números registrados no Distrito Federal são passíveis de cadastro.

[Clique aqui](#) para mais informações sobre o Cadastro “Me Respeite”.

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



## Tipos de demandas



### Requisitos

#### Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

**Tratamento específico para denúncias:** Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

#### Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme **Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.**

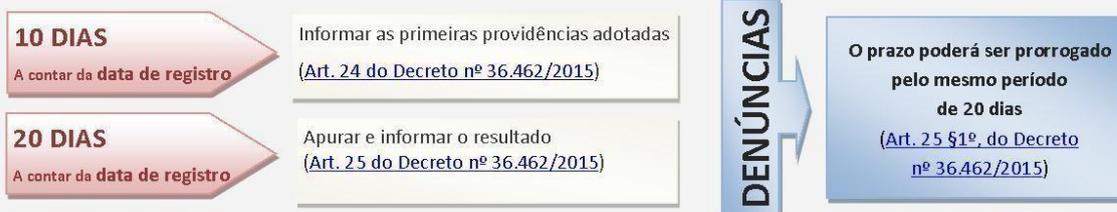
#### Registro anônimo

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

## Canais de atendimento



## Prazos



## SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

### Lei 4.990/2012



### Tipos de informações



### Requisitos

O pedido de acesso deverá conter:

- ⇒ Nome do requerente.
- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- ⇒ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

### Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

### Canais de atendimento



[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)



**Presencial**

De segunda a sexta  
das 9h às 12h e das 14h às 17h

Venâncio 2000 - Setor Comercial  
Sul, Quadra 08, Bloco B-60, Sala

### Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

### Prazos

**20 DIAS**

A contar da data de registro

**+10 DIAS**

Mediante justificativa

### RECURSO

1ª INSTÂNCIA →

2ª INSTÂNCIA →

3ª INSTÂNCIA →

**Prazo para apresentação - 10 dias.**  
**Resposta da autoridade - até 5 dias.**

\*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).