

## **Carta de Serviços CONSUMIDOR**

### **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.

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o Portal do Governo do Distrito Federal – <http://www.df.gov.br/category/servicos-2/>.

### **Dê sua opinião**

Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – acesse o link <https://goo.gl/7UdMD2>.

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços, acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF – [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

### **Serviços para o consumidor**

O consumidor, morador do Distrito Federal, que se sentir lesado ou enganado por um fornecedor, que precisar sanar uma dúvida ou fazer uma denúncia, pode procurar atendimento no Procon-DF.

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

**Registrar reclamação**

**Acompanhar reclamação**

**Fazer denúncia**

**Dúvidas e orientações sobre direitos do consumidor**

**Cadastro “Me Respeite”**

**Educação e parceria**

#### **1. Registrar reclamação**

##### **Como?**

De forma eletrônica ou presencial mediante agendamento prévio.

#### **Formas de REGISTRO ELETRÔNICO da reclamação**

##### **1 – 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 – Por e-mail**

### **O que é?**

O Procon-DF disponibiliza o atendimento eletrônico, por e-mail, para que os consumidores possam solicitar orientações, abertura de reclamações ou encaminhamento de denúncias.

### **Como?**

O consumidor necessitará enviar e-mail com os documentos de identificação pessoal, comprovantes da relação de consumo e declaração de residência para o Núcleo de Atendimento do Procon-DF mais próximo de sua residência e seguir as orientações recebidas em resposta ao e-mail.

### **Prazo**

Cada e-mail enviado pelo consumidor será respondido em até 2 (dois) dias úteis.

### **E-mails**

Procon Sede: [nuapdoc@procon.df.gov.br](mailto:nuapdoc@procon.df.gov.br)

Procon Taguatinga: [atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br)

Procon Guará: [atendimento.guara@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.guara@procon.df.gov.br)

Procon Brazlândia: [atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br)

Procon Planaltina: [atendimento.planaltina@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.planaltina@procon.df.gov.br)

Procon Sobradinho: [atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br)

Procon Gama: [atendimento.gama@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.gama@procon.df.gov.br)

Procon Ceilândia: [atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br)

Procon Rodoviária: [atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br)

Procon Riacho Fundo: [atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br)

Núcleo de Atendimento Telefônico:

[151@procon.df.gov.br](mailto:151@procon.df.gov.br)

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

Os Núcleos de Atendimento ao Consumidor do Procon-DF atendem presencialmente por meio de agendamento prévio. O serviço permite ao consumidor solicitar orientações, realizar abertura de reclamação ou encaminhar denúncias presencialmente.

### **Como?**

O consumidor realiza previamente o agendamento do atendimento, comparece ao Núcleo de Atendimento portando a documentação necessária, apresentando o relato dos fatos e indicando o pedido intencionado.

### **Como agendar?**

O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

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: Visando oferecer um serviço de excelência à população e evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento ao consumidor está passível a sofrer alterações em sua forma, data e/ou horário em caso de necessidade de adaptação dos atendimentos a possíveis alterações sofridas pelo quantitativo disponível do quadro técnico 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 alegados (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 ao consumidor, o fornecedor reclamado terá 20 dias para se manifestar ao Procon sobre o teor dos fatos apresentados pelo consumidor.

### **Procedimentos**

1. Cumprindo todos os ritos e orientações do Procon-DF, consumidor solicita abertura de reclamação.
2. Procon-DF confirma a abertura de reclamação e fornece ao consumidor o número da Ficha de Atendimento – FA, a qual também terá 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 FA para fins de acompanhamento da reclamação.

4. Uma Carta de Informações Preliminares – CIP é enviada à empresa para que esta 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 mediante agendamento prévio.
6. Em caso de a empresa reclamada não se manifestar diante dos fatos e não atender o pedido do consumidor, este 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, que deverá ser realizado mediante agendamento prévio.
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 e-mail ou presencialmente, via agendamento prévio.
8. Atendido o pedido do consumidor, ou caso este 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.

Observação: Caso a empresa se negue a resolver a reclamação do consumidor, o Procon-DF aplicará a devida sanção administrativa de forma com 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.

### **Custos**

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

### **Acompanhar a reclamação**

#### **Como?**

De forma eletrônica, pelo telefone 151 ou presencialmente (neste último caso, via agendamento prévio do atendimento junto à unidade responsável pelo registro da reclamação).

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 esse acesso, siga as orientações abaixo:

Documentos exigidos:

- Documento de identificação (RG, CNH, passaporte, etc);
- Número de Ficha de Atendimento (FA) e/ou processo SEI da reclamação.

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

– Por e-mail

O consumidor pode encaminhar e-mail para [protocolo@procon.df.gov.br](mailto:protocolo@procon.df.gov.br). Na mensagem, inserir os documentos exigidos informando o número da Ficha de Atendimento (FA) ou do processo administrativo (processo SEI), ou por meio do nome completo ou número do CPF. Prazo para resposta: 03 (três) dias úteis para processos eletrônicos e 10 (dez) dias úteis para processos físicos (a data da protocolização será de acordo com a data do envio da mensagem do consumidor). O consumidor pode ainda encaminhar e-mail para o posto de atendimento responsável pelo registro da reclamação ou para o setor no qual está tramitando a reclamação.

#### **E-mails:**

Diretoria de Atendimento ao Consumidor (CIP): verificar item Acompanhamento de Carta de Informação Preliminar – CIP

Diretoria Jurídica: [juridico@procon.df.gov.br](mailto:juridico@procon.df.gov.br)

Diretoria de Fiscalização: [fiscalizacao@procon.df.gov.br](mailto:fiscalizacao@procon.df.gov.br)

Assessoria Jurídica do Gabinete: [assessoria.juridica@procon.df.gov.br](mailto:assessoria.juridica@procon.df.gov.br)

Secretaria-Executiva (Dívida Ativa): [secretaria.conselho@procon.df.gov.br](mailto:secretaria.conselho@procon.df.gov.br)

– **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. O atendimento no protocolo não necessita de agendamento prévio.

#### **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 poderá realizar o acompanhamento processual e verificar a manifestação da empresa (se houver).

Para solicitar o primeiro andamento do atendimento, o consumidor deverá se manifestar, de preferência via e-mail, junto ao Núcleo de Atendimento responsável pela abertura da reclamação, se identificando e indicando o número da Ficha de Atendimento – FA.

E-mails:

Procon Sede: [nuapdoc@procon.df.gov.br](mailto:nuapdoc@procon.df.gov.br)

Procon Taguatinga: [atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br)

Procon Guará: [atendimento.guara@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.guara@procon.df.gov.br)

Procon Brazlândia: [atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br)

Procon Planaltina: [atendimento.planaltina@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.planaltina@procon.df.gov.br)

Procon Sobradinho: [atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br)

Procon Gama: [atendimento.gama@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.gama@procon.df.gov.br)

Procon Ceilândia: [atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br)

Procon Rodoviária: [atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br)

Procon Riacho Fundo: [atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br)

Núcleo de Atendimento Telefônico: [151@procon.df.gov.br](mailto:151@procon.df.gov.br)

Na impossibilidade de realizar o acompanhamento eletrônico, o consumidor deverá realizar o agendamento do retorno da reclamação junto à unidade responsável.

#### – Acompanhamento por telefone

Por meio do número de telefone 151: as ligações podem ser feitas de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados. Informar o número do processo SEI ou de FA (Ficha de Atendimento), ou por meio do 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 ocorre somente por agendamento prévio. Clique aqui para ver endereços e horários de funcionamento dos postos do Procon-DF.

#### Como agendar?

O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

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

Observação: Visando oferecer um serviço de excelência à população e evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento do consumidor está passível a sofrer alterações em sua forma, data e/ou horário em caso de necessidade de adaptação dos atendimentos à

possíveis alterações sofridas pelo quantitativo disponível do quadro técnico do Núcleo de Atendimento pretendido.

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

A Diretoria Jurídica e a Assessoria Jurídica prestam atendimentos aos consumidores exclusivamente dos processos administrativos em andamento nas suas unidades, após o esgotamento da fase preliminar de CIP.

#### **– Acompanhamento eletrônico**

O acompanhamento pode ser feito em consulta ao link de acesso ao processo SEI disponibilizado em seu e-mail no momento da abertura de sua reclamação.

Ou também encaminhando e-mail para Diretoria Jurídica ([atendimento.juridico@df.gov.br](mailto:atendimento.juridico@df.gov.br)), 1ª instância, ou para Assessoria Jurídica, [assessoria.juridica@procon.df.gov.br](mailto:assessoria.juridica@procon.df.gov.br), no caso de 2ª instância. Na mensagem, deve informar o número da Ficha de Atendimento (FA) ou do processo administrativo (processo SEI), ou por meio do nome completo ou número do CPF. Prazo para resposta: até 03 (três) dias úteis.

#### **– Acompanhamento por telefone**

O consumidor pode solicitar o andamento ou arquivamento da reclamação ou solicitar informações por meio do canal 151, informando o número do processo SEI ou da FA (Ficha de Atendimento), ou por meio do nome completo ou número do CPF.

#### **– Acompanhamento presencial**

O atendimento presencial na Diretoria Jurídica (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240), das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, ocorre por meio de agendamento prévio. Para agendar, clique aqui.

### **Procedimentos e prazos**

O consumidor pode sempre acompanhar o andamento da reclamação em consulta ao link de acesso ao processo SEI disponibilizado por e-mail no momento da abertura da reclamação. Após o encaminhamento da reclamação à Diretoria Jurídica, será instaurado um processo administrativo para apuração dos fatos, por meio de notificação ao fornecedor para apresentar defesa no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação. Após o encerramento dessa fase, o processo será submetido à análise para emissão de parecer e decisão.

Após a análise, o processo poderá ter as seguintes conclusões:

– Se a reclamação está com o status “arquivada”, é necessário saber o motivo. Ela poderá ter sido classificada como:

Fundamentada atendida – Significa que a demanda é fundamentada, ou seja, tem razão de ser. Isso prova que direito do consumidor foi realmente lesado. Atendida é exatamente o que a palavra significa: o fornecedor atendeu à demanda, ou seja, resolveu, seja por acordo ou de outra forma.

Fundamentada não atendida – Tem praticamente o mesmo significado da “fundamentada atendida”, mas dessa vez, o fornecedor não atendeu à demanda. Por isso, a reclamação foi arquivada (como reclamação) e agora se tornará um “processo administrativo”, que resultará em algum tipo de sanção ao fornecedor.

Não fundamentada – Significa que os fatos alegados, por mais legítimos que fossem, não encontraram amparo no Código de Defesa do Consumidor. Por isso, a reclamação foi arquivada definitivamente.

Importante esclarecer ao consumidor que o Procon-DF atua de forma administrativa, buscando intermediar a relação entre o consumidor e o fornecedor na solução do conflito de forma amigável, em boas condições às partes. Nos casos em que as tentativas de acordo se tornam infrutíferas, o Procon-DF irá analisar os eventuais atos praticados pelo fornecedor que violem às normas previstas no Código de Defesa do Consumidor para aplicação de sanção administrativa.

### **ACOMPANHAR denúncia**

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

#### **– Acompanhamento eletrônico**

O consumidor pode encaminhar e-mail para [fiscalizacao@procon.df.gov.br](mailto:fiscalizacao@procon.df.gov.br). Na mensagem, deve informar o número da Ficha de Atendimento (FA) ou do processo administrativo se houver. Prazo para resposta: até 2 (dois) dias úteis.

#### **– Acompanhamento por telefone**

O consumidor pode solicitar informações por meio do telefone 151, informando o número do processo SEI ou da FA (Ficha de Atendimento), ou por meio do nome completo ou número do CPF.

#### **– Acompanhamento presencial**

O atendimento presencial na Diretoria de Fiscalização (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) ocorre preferencialmente por meio de agendamento prévio, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis. O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

Agenda DF: selecionar PROCON-DF > FISCALIZAÇÃO > PROCON CENTRAL > escolher data e hora.

Atendimento sem agendamento sujeito à disponibilidade de servidor.

### **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 esta demanda seja encaminhada para outros setores. Ao receber esta 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 ocorre no âmbito da Diretoria Jurídica do Procon-DF. Nesta fase, serão apuradas as infrações praticadas pelo fornecedor e definidas as sanções a serem aplicadas.

**Folha de Atendimento (FA)** – É uma sequência de números que representa sua demanda junto ao Procon-DF.

## **Denúncias**

### **O que é uma denúncia?**

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 denúncia: produtos com prazos de validade vencidos à venda; estabelecimentos físicos ou sítios eletrônicos 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 (por e-mail), pelo telefone 151 ou presencialmente (neste último caso via agendamento prévio do atendimento junto à unidade responsável).

## **REGISTRAR uma denúncia**

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

E-mails:

Procon Sede: [nuapdoc@procon.df.gov.br](mailto:nuapdoc@procon.df.gov.br)

Procon Taguatinga: [atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br)

Procon Guará: [atendimento.guara@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.guara@procon.df.gov.br)

Procon Brazlândia: [atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br)

Procon Planaltina: [atendimento.planaltina@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.planaltina@procon.df.gov.br)

Procon Sobradinho: [atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br)

Procon Gama: [atendimento.gama@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.gama@procon.df.gov.br)

Procon Ceilândia: [atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br)

Procon Rodoviária: [atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br)

Procon Riacho Fundo: [atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br)

Núcleo de Atendimento Telefônico: [151@procon.df.gov.br](mailto:151@procon.df.gov.br)

#### – Denúncia por telefone

Pelo número de telefone 151: as ligações podem ser feitas de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

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 ocorre somente por agendamento prévio. Clique aqui para ver endereços e horários de funcionamento dos postos do Procon-DF.

##### Como agendar?

O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

Observação: Visando oferecer um serviço de excelência à população e evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento do consumidor está passível a sofrer alterações em sua forma, data e/ou horário em caso de necessidade de adaptação dos atendimentos à possíveis alterações sofridas pelo quantitativo disponível do quadro técnico do Núcleo de Atendimento pretendido.

#### ACOMPANHAR uma denúncia

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

#### – Acompanhamento eletrônico

O consumidor pode encaminhar e-mail para [fiscalizacao@procon.df.gov.br](mailto:fiscalizacao@procon.df.gov.br). Na mensagem, deve informar o número da Ficha de Atendimento (FA) ou do processo administrativo se houver. Prazo para resposta: até 2 (dois) dias úteis.

#### – Acompanhamento por telefone

O consumidor pode solicitar informações por meio do canal 151, informando o número do processo SEI ou da FA (Ficha de Atendimento), ou por meio do nome completo ou número do CPF.

#### – Acompanhamento presencial

O atendimento presencial na Diretoria de Fiscalização (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) ocorre preferencialmente por meio de agendamento prévio, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis. O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

Agenda DF: selecionar PROCON-DF > FISCALIZAÇÃO > PROCON CENTRAL > escolher data e hora.

Atendimento sem agendamento sujeito à disponibilidade de servidor.

## **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. Já as denúncias de sítios eletrônicos deverão conter o máximo possível de provas/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 passará a responder pelas eventuais necessidades de informação do consumidor sobre o caso e sobre o andamento dos autos.

As denúncias recebidas com todas as informações obrigatórias via e-mail são encaminhadas à Diretoria de Fiscalização para providências pelo posto de atendimento em até 2 (dois) dias úteis.

As denúncias recebidas presencialmente são encaminhadas à Diretoria de Fiscalização para providências pelo posto de atendimento de forma imediata.

## **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.

Dúvidas e orientações sobre direitos do consumidor

## **Como?**

De forma eletrônica (via e-mail), pelo telefone 151 ou presencialmente (neste último caso via agendamento prévio do atendimento junto à unidade responsável).

## **Formas de atendimento**

– Dúvidas e orientações de forma eletrônica

E-mails:

Procon Sede: [nuapdoc@procon.df.gov.br](mailto:nuapdoc@procon.df.gov.br)

Procon Taguatinga: [atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.taguatinga@procon.df.gov.br)

Procon Guará: [atendimento.guara@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.guara@procon.df.gov.br)

Procon Brazlândia: [atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.brazlandia@procon.df.gov.br)

Procon Planaltina: [atendimento.planaltina@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.planaltina@procon.df.gov.br)

Procon Sobradinho: [atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.sobradinho@procon.df.gov.br)

Procon Gama: [atendimento.gama@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.gama@procon.df.gov.br)

Procon Ceilândia: [atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.ceilandia@procon.df.gov.br)

Procon Rodoviária: [atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.rodoviaria@procon.df.gov.br)

Procon Riacho Fundo: [atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br](mailto:atendimento.riachofundo@procon.df.gov.br)

Núcleo de Atendimento Telefônico: [151@procon.df.gov.br](mailto:151@procon.df.gov.br)

#### – **Dúvidas e orientações por telefone**

Por meio do número 151: as ligações podem ser feitas de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

**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 ocorre somente por agendamento prévio. Clique aqui para ver endereços e horários de funcionamento dos postos do Procon-DF.

#### **Como agendar?**

O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

Observação: Visando oferecer um serviço de excelência à população e evitar possíveis atrasos e filas de espera, o atendimento do consumidor está passível a sofrer alterações em sua forma, data e/ou horário em caso de necessidade de adaptação dos atendimentos à possíveis alterações sofridas pelo quantitativo disponível do quadro técnico 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

#### **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 Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (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”.

### **Educação e parcerias**

Veja aqui os principais serviços que o Procon-DF oferece para formação e educação de consumidores e fornecedores:

- 1- Palestras e aulas presenciais e à distância;
- 2 – Visitas guiadas de escolas ao Procon;
- 3 – Vídeos informativos;
- 4 – Execução de projetos em parcerias com instituições;
- 5 – Site da Escola do Consumidor.

### **Quem pode solicitar?**

Os serviços estão disponíveis para consumidores e fornecedores.

### **Quais requisitos, locais e forma de acesso**

**– Para palestras e aulas**

Os interessados podem entrar em contato pelo e-mail [escola@procon.df.gov.br](mailto:escola@procon.df.gov.br) ou pessoalmente na sede do Procon para agendar palestras ou aulas.

Na mensagem do e-mail, é preciso especificar o interesse na solicitação da palestra ou aula. Será avaliado o tema a ser abordado, público-alvo, disponibilidade de agenda, e, dessa forma, será negociado o prazo para prestação do serviço.

O serviço será sempre gratuito, com prioridade a entidades públicas e com maior público-alvo.

**– Para visitação escolar**

Professores de instituições públicas ou privadas podem entrar em contato pelo e-mail [escola@procon.df.gov.br](mailto:escola@procon.df.gov.br) para agendar visitação   sede do Procon. É um serviço gratuito, e inclui uma pequena aula sobre organização e funcionamento do  rg o.

A data será negociada, e tem prioridade entidades públicas e com maior público, sendo limitado o número de participantes de acordo com avaliação do Procon.

**– Para vídeos**

A Procon produz vídeos voltados à população em geral. Instituições públicas ou privadas podem requerer a criação de uma série de vídeos para determinado tema. As instituições podem entrar em contato pelo e-mail [escola@procon.df.gov.br](mailto:escola@procon.df.gov.br) ou pessoalmente na sede do órgão.   necessário especificar interesse, objetivos e público-alvo. Será avaliada a relevância para o público-alvo e para o geral. O serviço será sempre gratuito, e os vídeos serão divulgados abertamente na plataforma Youtube e no site da Escola. Tem prioridade as entidades públicas e os temas de maior interesse público.

**Observa o:** Caso o cidadão apresente interesse em aula ou palestra, mas não forme grupo de no mínimo dez pessoas, os dados de contato serão registrados e, quando houver a quantidade mínima de pessoas, a Escola do Consumidor do Procon entrará em contato por e-mail para agendar o evento.