

PROCON PRAIA GRANDE/SP

CONSELHO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO



PROCON PRAIA GRANDE

Rua Jaú, nº 880, sala 72 – Boqueirão

Tel: 3473.6810 – procon@praiagrande.sp.gov.br

Diretoria

- Andrea
- Gislaine

Técnicas

- Aline
- Ana Paula
- Hellen
- Tânia



O que é o PROCON (Estaduais e Municipais)

É um órgão responsável por auxiliar e mediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços.

Missão

O foco principal é a harmonização e o equilíbrio das relação de consumo, para um desenvolvimento sadio da economia e efetiva aplicação do CDC

Quando e como abrir uma reclamação no Procon

Sempre que o consumidor tiver seus direitos desrespeitados ele pode e deve registrar sua reclamação no Procon (Presencial)



Art. 2º **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º **Serviço** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

PRODUTO/SERVIÇO

RELAÇÃO DE CONSUMO

FORNECEDOR

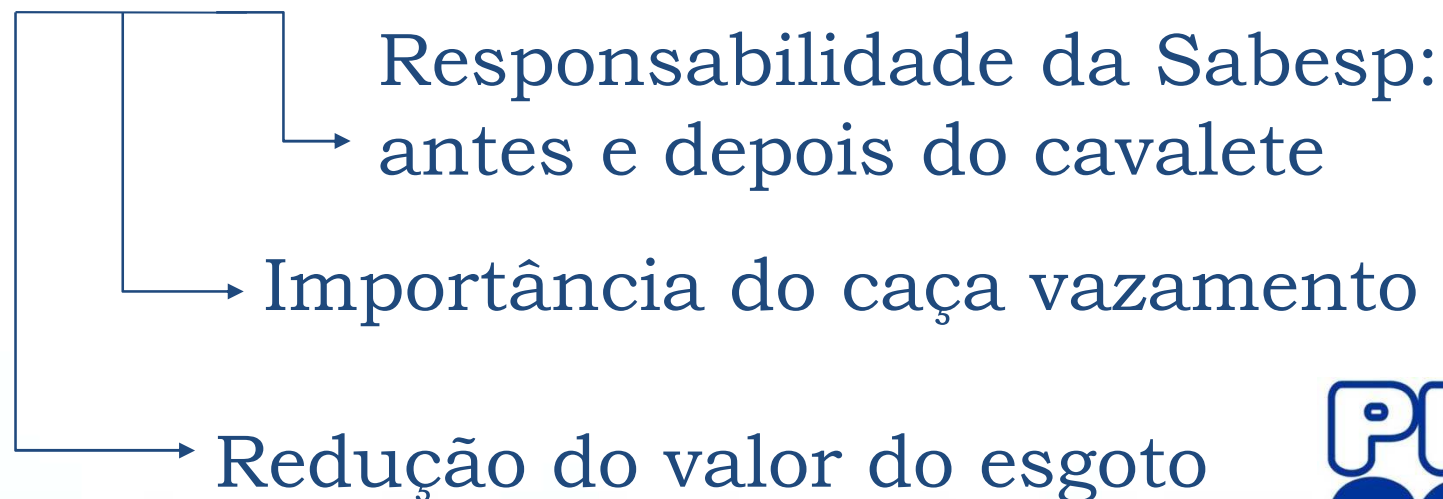
CONSUMIDOR

PRINCIPAIS TÓPICOS RECLAMADOS
NO PROCON ENVOLVENDO A



1. CONSUMO ALTO E FORA DO PADRÃO/MÉDIA

- 💧 Erro de leitura/pedido de revisão
- 💧 Hidrômetro impedido
- 💧 Vazamento



2. TARIFA COMERCIAL E RESIDENCIAL

- ❖ Falta de esclarecimento quanto a diferença na tarificação
- ❖ Demora da equipe técnica em averiguar a alteração do imóvel

OBS: o mesmo vale para a tarificação de mais de uma residência no mesmo hidrômetro

3. REPARO DA CALÇADA NO CASO DE OBRAS

- 💧 Demora na prestação do serviço de reparo
- 💧 Insatisfação quanto o piso colocado, pois normalmente ele é diferente do atual.

4- Pedido de supressão de conta

5-Mudança de titularidade da conta no momento da venda ou locação



ORIENTAÇÕES
PRESTADAS AO
CONSUMIDOR
QUANTO O CONSUMO
DE AGUA

- Não desperdiçar água: usar chuveiro, descarga e mangueiras com consciência
- Manter o hidrômetro do lado de fora da residência, evitando qualquer tipo de impedimento na leitura.
- Zela pela integridade do relógio, avisando a prestadora no caso de alguma falha mecânica.

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DA SABESP NO PROCON DE PRAIA GRANDE/SP

| | QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES | | |
|------|------------------------------|--|--|
| 2017 | 7 | | |
| 2018 | 14 | | |
| 2019 | 47 | | |
| 2020 | 31 | | |
| 2021 | 42 | | |
| 2022 | 73 | | |

PROCON PRAIA GRANDE

Rua Jaú, nº 880, sala 72 – Boqueirão

Tel: 3473.6810 – procon@praiagrande.sp.gov.br

