

# Carta de Serviço



**Prefeitura Municipal  
de Taubaté**

## *CARTA DE SERVIÇO*

### **PROCON TAUBATÉ**

*Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania*

#### ***Competência e Serviços Prestados***

O PROCON Taubaté é um órgão administrativo de poder executivo municipal destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. Prestamos atendimento pessoal a todo consumidor que encontre problemas ou dúvidas no mercado de consumo. Os consumidores que se sentirem prejudicados nas relações de consumo devem reclamar no PROCON. Alguns itens que geram reclamações:

- Má qualidade e falta de segurança de eletroeletrônicos, veículos, brinquedos e outros produtos
- Falta de peças para reposição
- Problemas em embalagens
- Instruções de uso imprecisas e em desacordo com as normas vigentes
- Problemas na compra de imóveis (loteamento, incorporações e construções)
- Cobrança de taxa indevida ou dúvidas sobre cobrança
- Propaganda e venda enganosa
- Não recebimento do comprovante de pagamento
- Problemas com compras a prazo, cartões de crédito, carnês de sorteio, bancos, consórcios etc.

Pedidos de indenização por danos morais ou lucros cessantes são encaminhados para Juizados Especiais Cíveis ou Justiça Comum.

#### **Sobre as empresas**

O PROCON poderá encaminhar notificações às partes, sejam consumidores, sejam fornecedores, devendo estes atentar-se para os prazos designados para apresentar respostas ou tomar as providências que lhes competem, sob pena de prosseguimento do feito e/ou encerramento da demanda administrativa.

#### **Sobre Fiscalização**

Fiscalizar e orientar sobre preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade, segurança de produtos e serviços, dentre outros, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação.

## **ÓRGÃOS OU ENTIDADES RESPONSÁVEIS**

O PROCON Taubaté está vinculado a Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania, Prefeitura Municipal de Taubaté / SP.

## **AUTORIDADE ADMINISTRATIVA A QUEM ESTÃO SUBORDINADOS OU VINCULADOS:**

Dr. Hamilton José de Oliveira Junior  
Diretor Municipal de Justiça Resp. pelo Exp. da Secretaria de Governo e Relações Institucionais

Ivan Rezende Lima  
Gestor e Coordenador

Adriana Esméria Teodoro  
*Chefe de Divisão*

### **Horário de Funcionamento**

De segunda a sexta das 8h às 17h.

### **Nome e Cargo do Responsável**

Ivan Rezende Lima – Gestor do PROCON

### **Endereço**

Rua Carneiro de Souza, 99, Centro, Taubaté / SP, CEP: 12010-070

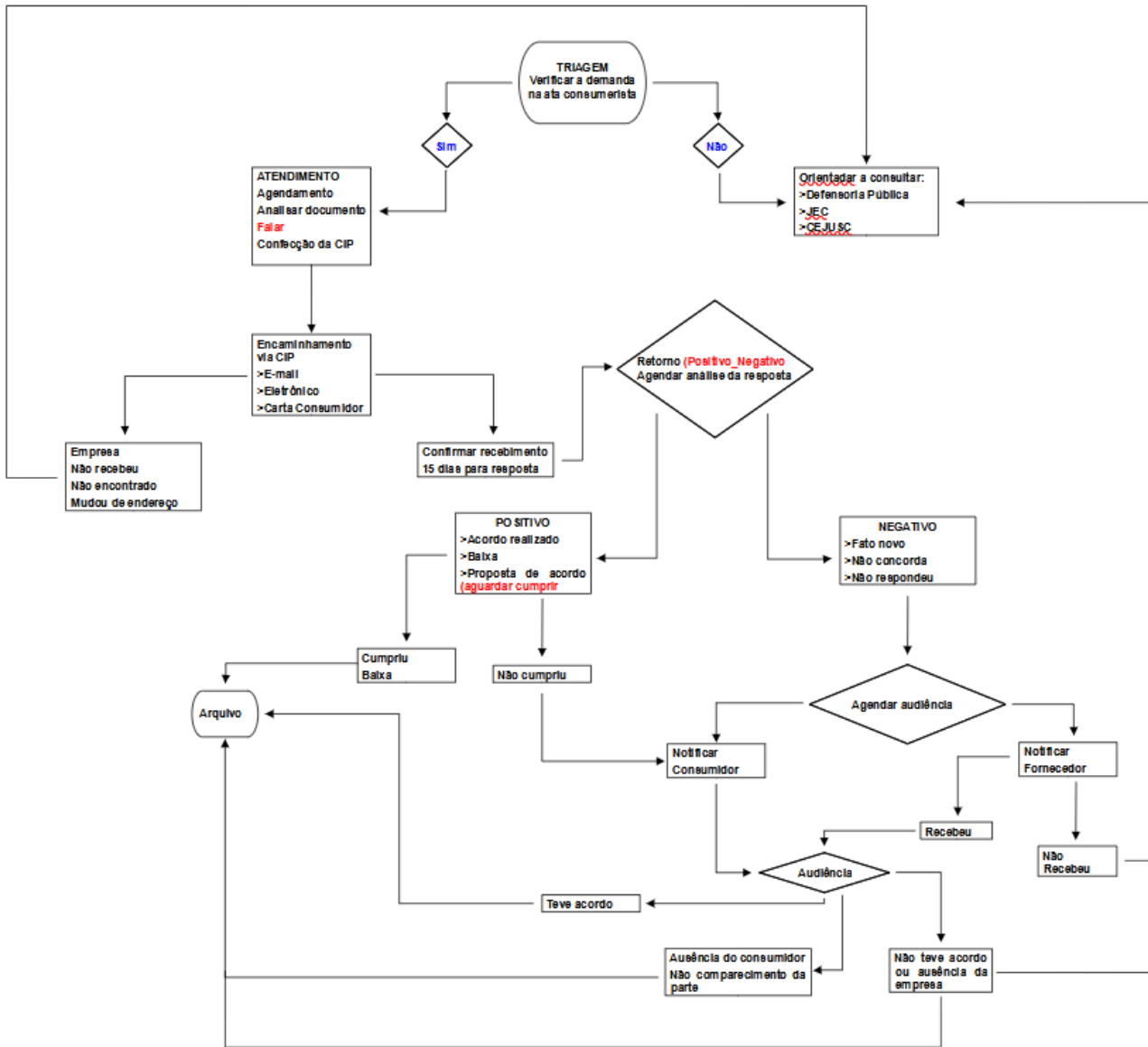
### **Canais de Relacionamento**

E-mail: atendimento.procontaubate@gmail.com

Telefone: 12.3624-6610 / 3624-2708

site: <https://taubate.sp.gov.br/novo/procon/>

**FUNCIONAMENTO PROCON**  
Fluxograma detalhado



**CUSTO POR SERVIÇO**

Não há taxas.