

O QUE É PROCON WEB?

O PROCON Goiás disponibiliza uma nova plataforma de atendimento das demandas dos consumidores, intitulada “PROCON WEB”, para facilitar o contato entre consumidores e fornecedores, por meio do sítio eletrônico: proconweb.ssp.go.gov.br.

O consumidor não precisará mais sair de casa ou do trabalho, enfrentar filas ou trânsito para registrar sua reclamação. Este atendimento não presencial constitui em uma análise do PROCON Goiás acerca das demandas apresentadas pelos consumidores que abrangerá: reclamações, denúncias anônimas ou identificadas, bloqueio de telemarketing, solicitação de cálculos e o tira-dúvidas.

Ao acessar o site, o consumidor deverá cadastrar-se como consumidor, preencher os dados obrigatórios de identificação e obterá login e senha de acesso.

A demanda será analisada pelos técnicos do PROCON Goiás, e receberá a tratativa adequada, contudo, caso não seja enviada a documentação pertinente reclamação registrada, esta será devolvida com as devidas orientações.

A reclamação relatada pelo consumidor será enviada ao fornecedor, que terá o prazo máximo de **10 (dez) dias corridos** para apresentar resposta. O fornecedor encaminhará resposta diretamente ao consumidor inserindo o número de protocolo de atendimento.

Caso não haja resposta, e/ou o consumidor não concorde com a resposta, e/ou não aceite o

acordo proposto pelo fornecedor, ou ainda haja descumprimento do acordo, o consumidor poderá manifestar através do campo “resposta consumidor” que será novamente analisada pelo PROCON Goiás, e havendo infração aos direitos consumeristas, o mesmo receberá o Termo de Abertura da Reclamação para a devida assinatura do Processo Administrativo instaurado.

OUTROS SERVIÇOS

✓ **Solicitação de Cálculos** – com o cálculo de suas dívidas em mãos, o consumidor poderá analisar a melhor forma de quitar o débito;

✓ **Renegociação de Dívidas** – o consumidor pode utilizar o serviço do órgão para formular uma proposta de acordo ao fornecedor, de forma mais vantajosa e de acordo com sua capacidade de pagamento;

✓ **Bloqueio de Telemarketing** – o consumidor pode escolher se quer ou não receber ligações telefônicas que ofereça produtos e serviços, o chamado telemarketing.



CONTATOS:

<http://www.procon.go.gov.br/>
Rua 8, n. 242 - QD. 5 LT. 36, Edifício Torres
Setor Central Goiânia-GO CEP: 74013-030
Disque Denúncia: 151 (Região Metropolitana)
(62) 3201-7100 (Demais regiões)



CEJUSC CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA



➤ **O QUE É O CEJUSC?**

➤ **COMO RECLAMAR NO PROCON GOIÁS?**

➤ **O QUE É O PROCON WEB?**



O QUE É CEJUSC?

CONCEITO

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Procon Goiás é uma unidade do Poder Judiciário instalada na Sede do Procon Goiás através de um Acordo de Cooperação Técnica, responsável pela realização de sessões de audiências de conciliação e mediação entre consumidores e fornecedores, como forma de resolução dos conflitos decorrentes das relações de consumo.

OBJETIVO

- ✓ Promover a efetiva Pacificação Social;
- ✓ Solucionar os conflitos por meio de procedimentos informais e simplificados na fase pré-processual; Promover alternativas para resolver conflitos entre partes.
- ✓ O CEJUSC do Procon Goiás proporciona ao consumidor a oportunidade de dialogar com o fornecedor, com o auxílio de um “conciliador”, e chegar a um acordo satisfatório.

MISSÃO

Harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo, com base na boa fé e equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores, além de instituir a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, solucionando os problemas com rapidez e eficiência.

IMPORTÂNCIA DA CRIAÇÃO DO CEJUSC

Promover a prática da resolução de conflitos através de métodos alternativos de conciliação facilitando a resolução de conflitos, e assim, gerar flexibilidade, celeridade, economicidade processual e satisfação das demandas das partes.

VANTAGENS

- ✓ Por meio da conciliação o conflito é solucionado de forma mais rápida e sem desgaste econômico, físico e emocional para as partes.
- ✓ O acordo celebrado entre as partes é homologado pelo juiz do 10º Juizado Especial Cível.
- ✓ Uma vez homologado, o acordo passa a valer como título executivo, tornando possível sua execução no caso de descumprimento.

COMO RECLAMAR NO PROCON GOIÁS?

PRESENCIAL

O consumidor deve dirigir-se pessoalmente a [Unidade Sede](#) do Procon Goiás localizada na Rua 8, nº 242, Edifício Torres, Centro, ou [Postos de Atendimento Vapt Vupt](#).

NÃO PRESENCIAL

O consumidor pode optar pelo registro da reclamação através da plataforma PROCON Web,

24h por dia – 7 dias por semana, através do endereço: proconweb.ssp.go.gov.br

No caso de denúncias (anônimas ou identificadas) podem ser feitas pela central do Disque-Denúncia, fone **151** ou **3201-7100 (Interior do Estado)**.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

✓ Pessoa Física

- RG e CPF;
- Comprovante de endereço;
- Procuração (para representar o consumidor).

✓ Pessoa Jurídica (Quando for empresa optante do SIMPLES, ME, EPT ou Firma individual):

- CNPJ;
- Comprovante de adesão ao SIMPLES;
- Cópia do contrato social;
- Procuração (não sendo o proprietário).

✓ Documentos conforme o tipo de reclamação:

- Termo de garantia (reclamação versando sobre vício de produto);
- Ordens de serviço (se necessário);
- Contrato (se necessário);
- Faturas (se necessário);
- Nota fiscal, cupom fiscal, nota fiscal de serviços (se necessário);
- Boletos de pagamentos (se necessário);
- Recibos (se necessário);
- Outros documentos relacionados à demanda.