



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



OF/CIRC/FP/DRI/60/15

São Paulo, 27 de abril de 2015.

Assunto: Informativo Samsung.

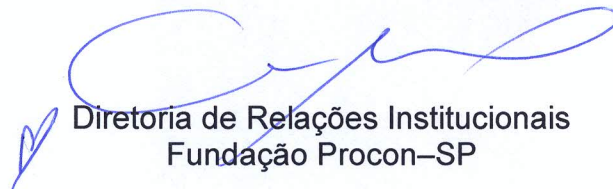
Prezado(a) Coordenador(a),

Vimos pelo presente, encaminhar aos senhores, para alertá-los, cópia de informativo (em anexo), o qual a empresa Samsung informa que criou o projeto "Agente VOC", onde disponibiliza uma pessoa da empresa para ficar alocada em seus parceiros e solucionar os problemas enfrentados pelos consumidores relacionados aos seus produtos.

Contudo, importante lembrar, que o consumidor não tem obrigatoriedade de buscar atendimento primeiramente com estes "agentes", a orientação é de que os consumidores que procurarem o Órgão sejam atendidos prontamente, com o envio de CIP e entrega de protocolo de atendimento com data de retorno. Salientamos que esta orientação já foi enviada a todos os Procons conveniados através do ofício circular 99/14, que encaminhamos novamente em anexo.

Sendo estas as orientações, colocamo-nos à disposição para o que se fizer necessário.

Atenciosamente,



Diretoria de Relações Institucionais
Fundação Procon-SP

Cesar Angel Azevedo
Chefe de Gabinete
Diretoria Executiva
Fundação Procon-SP

as

17.046.06.01.10.03



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



OF/CIRC/FP/DRI/99/2014

São Paulo, 29 de julho de 2014.

Assunto: Atendimento aos consumidores que não procuraram os fornecedores antes de procurarem o Procon

Prezados(as) Coordenadores(as),

Tem o presente a finalidade salientar a orientação quanto aos consumidores que procuram os Procons Municipais para formalizar reclamações em face de fornecedores, sem antes terem contactado os mesmos para tentar solucionar os problemas.

O atendimento não deve ser negado sob essa justificativa, pois não é necessário que o consumidor apresente qualquer protocolo que demonstre o contato prévio com o fornecedor. Assim sendo, orientamos que os consumidores que procuram o Órgão e que se enquadram nessa situação sejam atendidos prontamente. O órgão deverá enviar a CIP, bem como fornecer ao consumidor o protocolo de atendimento e a data de retorno, para ciência da resposta da empresa ou da ausência desta, para que então seja dado o devido encaminhamento.

Ficamos a disposição para quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

MARIA ANTONIA DAMIANO
Diretoria de Relações Institucionais
Fundação Procon-SP