

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) participou, nesta quinta-feira (11), do lançamento do Procon Paulistano. A iniciativa visa preencher uma lacuna no atendimento ao consumidor da capital e será implantada sem gerar custos ao município. O texto do decreto poderá receber contribuições da população durante 30 dias, por meio do [site da Secretaria de Negócios Jurídicos](#).

O novo órgão irá complementar a atuação das entidades públicas de defesa do consumidor em âmbito nacional - Senacon/MJ - e estadual - Fundação Procon, ligada à Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania. Outras capitais, como Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Recife, já possuem Procons municipais.

As principais características do Procon Paulistano serão o atendimento por meio digital e o foco na mediação e solução de conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos ou serviços. O atendimento digital irá garantir maior eficiência no contato com o consumidor, uma vez que o Procon estadual prioriza o atendimento presencial e por telefone. Em 2015, as solicitações por e-mail corresponderam a apenas 9,72% de todas as demandas atendidas pelo Procon São Paulo. No Rio de Janeiro, por exemplo, onde já existe um órgão municipal de defesa do consumidor, 53,28% dos atendimentos do Procon Carioca foram feitos por e-mail.

O Procon Paulistano vai aproveitar a estrutura já existente na Procuradoria Geral do Município, sem a criação de novos cargos nem aumento de despesas. As diretorias, incluindo as áreas de Atendimento, Fiscalização, Educação e Pesquisa e de TACs e ACPs serão ocupadas por procuradores de carreira.

A participação social será garantida pela criação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (Condecon Paulistano), composto por representantes do poder público, de entidades de consumidores e fornecedores e da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). O Ministério Público e a Defensoria poderão participar, como observadores, das reuniões.

Fonte: [Ministério da Justiça](#), em 11.02.2016.