Secretaria Especial de Proteção e Defesa do Consumidor

SEDECON

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Acompanhamento de solicitação no Procon Carioca
- Atendimento ao consumidor - Procon Carioca
- Notificação de descumprimento de acordo - Procon Carioca
- Notificação de falta de água ou luz

Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Nesta Lei está prevista a obrigatoriedade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública municipal.

Em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o PrefRio permite que os cidadãos consultem as Cartas de Serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro. As informações são atualizadas dinamicamente, de acordo com os serviços cadastrados ou alterados pelos órgãos responsáveis no PrefRio, garantindo que os cidadãos tenham acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos.

Catálogo de serviços

Acompanhamento de solicitação no Procon Carioca

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço informa o andamento de solicitações abertas no Procon Carioca. Ele detalha se a empresa respondeu, se o problema foi resolvido ou qual o próximo passo.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Informações sobre o andamento da solicitação no Procon Carioca.	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome Completo e CPF do Consumidor;
- Telefone para contato;
- E-mail do Consumidor;
- Nome da empresa reclamada/fornecedor;
- Descrição atualizada da solicitação;
- Número da solicitação e data de abertura (não obrigatório).

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...) para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:

- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 na pista

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/36552732023707-Andamento-da-Solicita...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço oferece informações detalhadas sobre o andamento de uma solicitação ou chamado que foi aberto no Procon Carioca. Ele permite ao consumidor verificar a situação atual do seu processo.

É possível saber se a empresa reclamada já apresentou uma resposta, se o problema que motivou a solicitação foi resolvido, ou qual será o próximo procedimento a ser adotado no caso.

Para que serve:

Permitir que o consumidor acompanhe de forma clara e objetiva o status da sua reclamação registrada. Garante que o cidadão esteja sempre informado sobre as etapas e desdobramentos do seu caso junto ao Procon Carioca.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha uma solicitação ou chamado aberto no Procon Carioca e precise consultar seu andamento.

Atendimento ao consumidor - Procon Carioca

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

O Procon Carioca atua na proteção e defesa dos direitos do consumidor, recebendo solicitações, oferecendo orientação e mediando conflitos entre consumidores e empresas.

→ Resultados obtidos

Resolução amigável do problema de consumo com a empresa ou fornecedor, com o arquivamento da solicitação. Caso contrário, instauração de Reclamação Fundamentada e possível aplicação de sanções administrativas.

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

I) Informações necessárias para solicitações on-line:

- Nome Completo e CPF do Consumidor;
- Telefone para contato;
- E-mail do Consumidor;
- Nome da empresa reclamada/fornecedor;
- Descrição atualizada da solicitação;
- Informar como a compra foi realizada ou contratada;
- Data da compra do produto ou serviço.

II) Informações necessárias para solicitações em Serviço Itinerante:

- Identidade;

- CPF;
- Comprovante de residência;
- Nota fiscal ou comprovante relacionados ao produto ou serviço contratado.

Para solicitações on-line:
- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:
- Clique aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...) para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:
- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:
Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 na pista

Como o Procon Carioca atua:
1. O Procon Carioca recebe a solicitação do consumidor que se sentiu lesado ou teve algum problema na relação de consumo com a empresa / fornecedores de produtos ou serviços;
2. Após o recebimento da solicitação, o Procon Carioca analisa a descrição do chamado e registra no Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, denominado Pro consumidor (proconsumidor.mj.gov.br), da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça do Governo Federal;
3. Em seguida, o Procon Carioca notifica a empresa / fornecedor de produto ou serviço para buscar uma solução amigável, que tem o dever de apresentar uma resposta em até 10 (dez) dias corridos;
4. Em havendo a empresa / fornecedor do produto ou serviço resolvido o problema apresentado pelo consumidor, a solicitação é arquivada com êxito;
5. Em não havendo a empresa / fornecedor do produto ou serviço resolvido o problema apresentado pelo consumidor, o Procon Carioca poderá instaurar uma Reclamação Fundamentada e, se for o caso, aplicar as sanções cabíveis e prevista em lei, ficando facultado ao consumidor buscar uma decisão judicial junto ao Juizado Especial mais próximo de sua residência com o intuito de resolver o problema de consumo.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10619744062235-Atendimento-sobre-os-...

Descrição do serviço

O que é:

O Procon Carioca é um instituto municipal, parte da Secretaria Especial de Proteção e Defesa do Consumidor (SEDECON), responsável por proteger e defender os direitos dos cidadãos nas suas relações de consumo.

Ele oferece atendimento para analisar solicitações de problemas com empresas ou fornecedores de produtos e serviços, além de orientar sobre os direitos e deveres e intermediar conflitos para buscar soluções amigáveis.

São diversos os assuntos sobre os direitos dos consumidores que são solicitados. As principais ocorrências são as seguintes:

- Solicitação contra Concessionárias de serviços públicos essenciais de fornecimento de água, esgoto, luz e gás, relacionadas a cobrança indevida, falha na prestação do serviço e/ou interrupção do fornecimento do serviço;
- Solicitação contra as Operadoras de telefonia, relacionadas a falha na prestação de serviço, descumprimento do contrato e cobrança indevida;
- Solicitação contra Bancos ou Instituições financeiras, relacionadas a renegociação de dívida, cobrança indevida, crédito consignado, venda casada e negativação indevida;
- Solicitação contra empresas de Varejo, relacionadas a descumprimento da oferta, não entrega de produtos, propaganda enganosa ou abusiva e falha na prestação do serviço;
- Solicitação contra Fabricantes de produtos com vícios (defeitos) e ausência de assistência técnica;
- Solicitação contra Operadoras de Planos de Saúde, relacionadas a falta de cobertura de procedimento cirúrgico, descumprimento de prazo de atendimento e cobrança abusiva.

Para que serve:

O serviço do Procon Carioca serve para **garantir a proteção e defesa dos direitos do consumidor** na cidade do Rio de Janeiro. Ele busca a resolução amigável de conflitos, aplica sanções quando necessário e atua na educação e fiscalização para um consumo mais equilibrado.

Através do Procon Carioca, é possível registrar solicitações contra concessionárias de serviços públicos essenciais (água, esgoto, luz, gás), operadoras de telefonia, bancos e instituições financeiras, empresas de varejo, fabricantes de produtos com vícios (defeitos) e operadoras de planos de saúde. O órgão também promove a educação para o consumo.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão do município do Rio de Janeiro que se sentiu lesado ou enfrentou problemas nas relações de consumo com empresas ou fornecedores de produtos e serviços na cidade do Rio.

Informações complementares:

- O Procon Carioca também realiza o Serviço Itinerante nos bairros do Município do Rio de forma programada e publicada nas redes sociais do Procon Carioca. Para saber aonde o serviço vai ser prestado, acesse as redes sociais do Procon Carioca;
- O Mega Evento de Conciliação do Procon Carioca também é itinerante e conta com a participação de dezenas de instituições financeiras e empresas dispostas a negociarem dívidas e contratos com os consumidores. As negociações acontecem na hora do evento, sendo esta uma grande oportunidade para obter descontos, parcelamento de dívida e limpar o nome;
- O Procon Carioca atua também na Educação para o Consumo, realizando palestras e publicações para educar consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres;
- O Procon Carioca distribui exemplares do Código de Defesa do Consumidor e cartilhas, uma forma de democratizar a informação a respeito dos direitos dos consumidores. Isto acontece em todos os seus eventos itinerantes;
- Também são promovidos pela Coordenação de Educação do Procon Carioca cursos e palestras para diversos públicos, inclusive funcionários de empresas que buscam parcerias. Neste caso, os cursos têm o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento da empresa ao cliente;
- O Procon Carioca desenvolve campanhas educativas e temáticas sobre a proteção e defesa do consumidor visando o empoderamento dos consumidores e equilíbrio das relações de consumo;

- Através da educação para o consumo, além de informar sobre os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.070/1990, o Procon Carioca esclarece dúvidas e orienta sobre a forma de exercer o direito de cidadania, nos termos Constituição Federal de 1998;
- Além disso, o Procon Carioca atua na Fiscalização das relações de Consumo. O órgão fiscaliza comércios e prestadores de serviços para verificar o cumprimento das leis. Ao Receber uma denúncia sobre infração ao Código de Defesa do Consumidor, os Agentes de Proteção e Defesa do Consumidor diligenciam ao local ou de forma on-line para apurar a ocorrência. Constatada a irregularidade e infração as normas consumeristas, instaura-se o processo administrativo com prazo de 10 a 20 dias para o estabelecimento apresentar defesa, a depender da gravidade da infração;
- Em caso de infração ao Código de Defesa do Consumidor, o estabelecimento estará sujeito as penalidades de multa, suspensão do fornecimento de produtos e serviços, suspensão temporária da atividade, cassação de licença do estabelecimento, interdição, dentre outras sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078/90 e demais regulamentos aplicáveis.

Termo de uso de dados:

Termo de uso de dados pessoais do Procon Carioca (-
proconcarioca.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/46/2024/1...)

→ O que este serviço não cobre

O Procon Carioca não presta atendimento ao consumidor com relação aos seguintes assuntos:

- Compra e venda entre particulares;
- Relação entre locador e locatário de imóveis;
- Taxas e impostos;
- Relação entre condomínios com respectivos condôminos;
- Multa de trânsito;
- Inscrição de concurso público, vestibular (faculdade pública);
- Relação entre advogado e cliente.

Legislação relacionada

- Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.070/1990

Notificação de descumprimento de acordo - Procon Carioca

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite exigir o cumprimento de acordos firmados em eventos de conciliação do Procon Carioca.

→ Resultados obtidos

Cumprimento do acordo de firmado em evento de conciliação do Procon Carioca.

→ Prazo esperado

5 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome Completo e CPF do solicitante;
- Telefone para contato;
- E-mail;
- Nome da empresa reclamada/fornecedor;
- Data do evento de conciliação;
- Descrição clara do descumprimento do acordo.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...) para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:

- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 na pista

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/10619440114331-Eventos-de-conciliaçã...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite ao cidadão exigir o cumprimento de um acordo que foi firmado em um evento de conciliação realizado pelo Procon Carioca. Ele atua quando uma das partes não cumpre o que foi estabelecido durante a conciliação.

Para que serve:

Garantir que os acordos estabelecidos em eventos de conciliação do Procon Carioca sejam efetivamente cumpridos pelas partes envolvidas, protegendo os direitos do consumidor.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha participado de um evento de conciliação no Procon Carioca e cujo acordo firmado não tenha sido cumprido pela outra parte.

Notificação de falta de água ou luz

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço possibilita que o cidadão registre reclamações sobre falta de água ou de energia elétrica, permitindo que o Procon Carioca notifique as concessionárias e busque uma solução ágil e eficaz para o problema.

→ Resultados obtidos

Registro da solicitação no Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor e notificação à concessionária.

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Código ou Número do cliente indicado na fatura;
- Nome completo, CPF e data de nascimento;
- Endereço completo;
- Telefone e e-mail;
- Nome da Concessionária e CNPJ.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique aqui (api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...) para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:

- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 na pista

Informações complementares:

- É importante anexar a conta de luz ou água reclamada.
- O preenchimento das informações de forma incorreta ou incompleta impede o registro da reclamação no Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor.

Após o registro na Central:

- O Procon Carioca formaliza a solicitação no Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor (Proconsumidor).
- Em seguida, a concessionária responsável é notificada para que uma solução seja encontrada.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/33349864443675-Notificação-de-falta-...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite registrar notificações, junto ao Procon Carioca, sobre problemas de falta de água ou luz, causada por falhas na prestação dos serviços das concessionárias no município do Rio de Janeiro. O objetivo é mediar a resolução desses problemas de consumo.

Para que serve:

O serviço tem como objetivo principal buscar uma **solução ágil e eficaz** para os problemas enfrentados pelos consumidores. Ele garante que as reclamações sobre falhas nas concessionárias sejam registradas e encaminhadas aos órgãos competentes.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que seja consumidor dos serviços de concessionárias de água ou luz no município do Rio de Janeiro. É destinado a quem enfrenta falhas na prestação desses serviços e busca uma resolução para o problema.