

Procon-PR altera procedimentos para resolução das reclamações em razão da pandemia do Novo Coronavírus - COVID 19 - Orientação Administrativa 04/20 - atualizada em 04/12/2020

Notícias

Enviado por: cfsilvano@procon.pr.gov.br

Postado em:04/12/2020

Procon-PR altera procedimentos para resolução das reclamações em razão da pandemia do Novo Coronavírus - COVID 19 - Orientação Administrativa 04/20

Orientação Administrativa Procon-PR nº 04/2020 Considerando o disposto no Decreto nº 4.230 de 16 de março de 2020, com as alterações trazidas pelo Decreto 4.310 de 20 de março de 2020, e ainda com base no Resolução SESA 1433/20, a Chefe do Departamento Estadual de Defesa do Consumidor – Procon-PR, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: 1 - Ficam mantidas as formas de atendimento disponibilizadas ao consumidor através dos seguintes canais:

CONSUMIDOR.GOV.BR <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?158704046> FAÇA AQUI SUA RECLAMAÇÃO - para reclamações contra empresas que não participem da plataforma consumidor.gov.br http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit_quest/formulario.php?codigo=24 E-MAIL PARA ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=541> Ficam suspensos os agendamentos para Atendimento Presencial, em razão do agravamento da pandemia do COVID-19, nos termos da Resolução SESA 1433/20. 2 - As audiências de conciliação permanecem temporariamente suspensas, sendo contudo, os fornecedores de produtos e serviços reclamados no Procon-Pr notificados para que – no prazo de 10 dias úteis contados do recebimento das notificações, procedam contato com os consumidores, com vistas a solucionar as reclamações apresentadas, pelos telefones/e-mails informados pelos reclamantes e que constam no corpo das notificações. 3 - Os fornecedores notificados deverão ainda apresentar relatório econômico (instrumento de aferição do porte da empresa - modelo disponível em www.procon.pr.gov.br - Serviços Fornecedor), impugnação escrita, nos termos do art. 44 do Decreto Federal 2.181/1997, que deverá conter: o número do processo administrativo (FA), a autoridade julgadora a quem é dirigida; a qualificação do impugnante; as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação; cópia do contrato social da empresa; as provas que lhe dão suporte, RESSALVADA A HIPÓTESE DE ACORDO ENTRE AS PARTES, devendo neste caso ser apresentado e juntado documento que comprove a resolução do problema objeto da reclamação de maneira inequívoca, o qual preferencialmente deve ser assinado pelo consumidor. 4 - A não solução da reclamação apresentada pelo consumidor, bem como a não apresentação de impugnação escrita, dentro do prazo acima mencionado, acarretará na aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, em especial a de multa, que varia de R\$ 600,00 (seiscentos reais) a R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais), bem como na inclusão no nome do infrator nos Cadastros Estadual e Nacional de Reclamação Fundamentada, nos termos do art. 44 da Lei 8.078/1990, prosseguindo o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/1997. 5 - A petição comprovando a solução do problema ou a apresentação de impugnação deverá ser realizada via Correios ou protocolada na sede do Procon-PR das 9:00 às 17:00hs, de segunda-feira a sexta-feira, dentro do prazo mencionado na notificação 6 – O Procon-Pr não recebe respostas/defesas/impugnações por meio eletrônico – e-mail, nos

termos da Portaria Procon nº 01/2011, devendo as mesmas ser protocoladas na sede do Procon-PR, das 9:00 às 17:00hs, de segunda-feira a sexta-feira. Curitiba, 15 de maio de 2020 - Atualizada em 04 de dezembro de 2020. Claudia Francisca Silvano Chefe de Departamento - Procon-PR