

# ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS DE 2003

## 1 - ATENDIMENTOS DE 2.003

Foram atendidas **74.531** pessoas no ano de 2.003, pelas seguintes formas de atendimento:

<b>Pessoalmente.....</b>	<b>23.060</b>
<b>Telefone: .....</b>	<b>25.739</b>
<b>Carta: .....</b>	<b>101</b>
<b>Internet: .....</b>	<b>11.859</b>
<b>Informações de Protocolo e Cadastro: .....</b>	<b>13.772</b>
<b>Total:.....</b>	<b>74.531</b>

### Áreas mais reclamadas:

As áreas com maior número de atendimentos foram: Serviços com **24.100**, Assuntos Financeiros com **12.191** e Produtos com **10.554**.

### Assuntos com maior número de atendimentos no ano:

Estão relacionados os assuntos que tiveram acima de 500 registros.

<b>ASSUNTO</b>	<b>AREA</b>	<b>NR DE ATEND</b>
1º - Telefonia Fixa	Serviços	4963
2º - Banco (Comercial, Múltiplo)	Serviços	2988
3º - Escola (Particular, Faculdade)	Serviços	1893
4º - Telefonia Celular	Serviços	1861
5º - Financeira	Assuntos Financeiros	1783
6º - Loja/Estabelecimento(Credíário próprio)	Assuntos Financeiros	1495
7º - Fornecimento De Energia	Serviços	1472
8º - Cartão De Crédito	Assuntos Financeiros	1401
9º - Imobiliária/Administração Compra E Venda	Habitação	1359
10º - Convênio De Assistência Médica	Saúde	1228
11º - Serviço De Água E Esgoto	Serviços	1175
12º - Venda E Compra De Veículos	Produto	1087
13º - Assistência Técnica (Autorizada)	Serviços	924
14º - Equipamentos Telefônicos	Produto	913
15º - Locação (Pessoa Física E Jurídica)	Habitação	765
16º - Condomínio	Habitação	625
17º - Vestuário e Acessórios	Produtos	611
18º - Outros Tipos De Prestação De Serviços	Serviços	564
19º - Empresa De Cobrança	Assuntos Financeiros	517
20º - Capitalização	Assuntos Financeiros	517
21º - Serviço Público	Serviços	503

### **Processos Administrativos:**

Foram abertos 14.203 processos administrativos de reclamação.

### **Audiências**

Foram realizadas **5.532** audiências.

### **Arquivamentos**

Foram arquivados **6.897** processos administrativos de reclamação no período, nas categorias de: resolvidos(1.642), não resolvidos( 515), encerrados(2..056), improcedentes(67), atendidos por telefone(2.585), auto de infração com pagamento de multa ( 32).

Destaque-se o número de **2.585** processos que foram negociados por telefone e cujos consumidores tiveram seus problemas atendidos sem que fosse necessário a marcação de audiência.

## **2 – Atividades realizadas pela Divisão Jurídica**

O PROCON/PR, através de sua Divisão Jurídica, mantém acompanhamento diário de 23 Ações Cíveis Públicas, que foram movidas contra administradoras de consórcios, operadoras de telefonia, instituições financeiras e empresas de transporte rodoviário.

**Consórcios** – tais ações visam determinar que os consórcios sejam obrigados a restituir aos consumidores desistentes todos os valores pagos com a devida correção monetária e juros. Todas as ações em face dos consórcios foram favoráveis aos consumidores em encontram-se em fase de execução. **Ressaltamos que as sentenças prolatadas nas ações civis públicas beneficiam todos os consumidores que tiverem contratos assinados com referidos consórcios, podendo inclusive utilizar-se da sentença para realizarem a execução de forma individual.**

### **Ações contra a operadora de telefonia fixa Brasil Telecom:**

1- Ação civil pública que está requerendo a obrigatoriedade da referida operadora em discriminar os pulsos locais das ligações realizadas, afim de que o consumidor possa ter certeza do valor que esta sendo cobrado em sua fatura, ou seja, pagar pelo serviço

efetivamente prestado. Tal ação está em fase de contestação por parte da empresa, foi proposta em 2002 perante a 14ª Vara Cível;

2 - Ação civil pública contra as operadoras de telefonia fixa e ANATEL, afim de que se proíba a cobrança de tarifa a longa distância em relação à toda região metropolitana de Curitiba, haja vista que muitos municípios, embora considerados oficialmente como região metropolitana pagam DDD quando realizam ligações para Curitiba ou vice versa. Na referida ação foi concedida liminar proibindo a cobrança, e atualmente encontra-se em fase de julgamento, aguardando sentença.

**Tal ação beneficiará todos os usuários de Curitiba e região metropolitana.**

**3- Ação do leasing** contra todas as instituições bancárias que firmaram contratos com base na variação do dólar. O PROCON teve decisões de 1º e 2º grau favoráveis ao consumidor, ou seja, ficou estabelecido que todos os contratos firmados em dólar devem ser revistos pela instituição bancária, proporcionando inclusive a quitação de muitos contratos. Muitas instituições recorreram ao STJ e até a presente data cinco recursos de determinados bancos foram julgados e a decisão do Superior Tribunal de Justiça foi totalmente favorável ao PROCON. **Tal ação beneficiará mais de 6 (seis) mil consumidores em todo o Estado do Paraná.**

**4 Ação Civil Pública** proposta contra as **empresas rodoferroviárias**, requerendo o imediato cumprimento do artigo 40 do Estatuto do Idoso, ou seja, o fornecimento de duas vagas gratuitas por veículo e excedido tal quantidade 50% de desconto no valor total da passagem para viagens interestaduais.

❖ Existem alguns **consórcios que faliram** e o PROCON realizou as habilitações dos créditos dos consumidores na massa falida, são elas:

- ❖ Montage Telecomunicações
- ❖ Nasser Administradora de Consórcios
- ❖ Consórcio Nacional Garibaldi

Merece esclarecimentos a situação do Consórcio Nacional Garibaldi. Os créditos da maioria dos consumidores habilitados já foram homologados. Aguarda pagamento dos créditos a ser realizado pela massa falida da empresa. Até agora nenhum consumidor foi ressarcido, pois a massa falida da empresa alega não possuir capital suficiente para realizar os pagamentos.

### **Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta firmados:**

1. APRAS – ASSOCIAÇÃO PARANAENSE DOS SUPERMERCADOS LIMITAÇÃO DE PRODUTOS POR OCASIÃO DE OFERTA – 12 UNIDADES POR CLIENTE;
2. CLUBES DE FUTEBOL - ESTABELECIDO REGRAS PARA O FORNECIMENTO DE MEIO INGRESSO PARA ESTUDANTES
3. SINDICATO DAS EMPRESAS EXIBIDORAS CINEMATOGRAFICAS – ESTABELECIDO REGRAS PARA O FORNECIMENTO DE MEIO INGRESSO PARA ESTUDANTES

### **Processos administrativos instaurados por ato de autoridade e investigações preliminares.**

1. **Elma Chips** – multa cautelar no valor de 2 milhões, tendo em vista a publicidade abusiva empregada na divulgação do salgadinho AGITO, onde constava a imagem de um copo sendo enchido por uma garrafa de cerveja com a logomarca da BRAHMA. Tal publicidade atingia indiscriminadamente todo o mercado de consumo, principalmente o público infante-juvenil. Foi instaurado processo administrativo com a confirmação da multa cautelar. A empresa já retirou de todo o mercado a referida publicidade, inclusive alterando a embalagem do salgadinho.
2. **Lucky** – multa cautelar no valor de 1 milhão, tendo em vista a publicidade abusiva empregada na divulgação do salgadinho TORCIDA, onde contava a imagem de um copo cheio de cerveja. Tal publicidade atinge indiscriminadamente todo o mercado de consumo, principalmente o público infante-juvenil. Foi instaurado processo administrativo e encontra-se aguardando a defesa do fornecedor.
3. **Federação Paranaense de Futebol** - instaurado processo administrativo por descumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta assinado por ocasião da realização do jogo entre o Brasil e o Uruguai no Centro Poliesportivo Pinheirão. A Federação foi multada em 50 mil reais, tendo em vista que no dia do evento inúmeros requisitos do Estatuto do Torcedor foram desrespeitados. O processo encontra-se em fase de recurso, aguardando prazo.

**4. Investigação preliminar contra os clubes de futebol CORITIBA E ATLÉTICO,** procedimento este que conseguiu evitar a decisão dos clubes em determinarem torcida única nos eventos de maior popularidade.

**5. Investigação Preliminar contra a empresa RENAULT** por solicitação do Exmo. Secretário de Segurança Pública, tendo em vista o auto custo de manutenção apresentado pelas viaturas Scénic utilizadas pela Polícia Militar do Paraná. Foi emitido parecer pela Divisão Jurídica orientando alguns itens para o Edital da próxima licitação a ser realizada pelo Governo do Estado;

### **3 - CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

No Cadastro de Defesa do Consumidor, edição 2.003, estão incluídos os protocolos que foram finalizados nas categorias de “**Resolvidos**” e de “ **Não Resolvidos**” e de “**Auto de Infração subsistentes**”, conforme abaixo:

<b>Resolvidos.....</b>	<b>1.642</b>
<b>Não Resolvidos.....</b>	<b>515</b>
<b>Auto de infração com pagamento de multa.....</b>	<b>32</b>
<b>Total do CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>2.189</b>

**Distribuição dos protocolos conforme classificação por área:**

<b>ÁREA</b>	<b>Resolvidos</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>Auto de Infração</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ALIMENTOS</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>07</b>	<b>10</b>
<b>AS.FINANCEIROS</b>	<b>219</b>	<b>91</b>	<b>-</b>	<b>310</b>
<b>CONSORCIO</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>49</b>
<b>HABITAÇÃO</b>	<b>66</b>	<b>85</b>	<b>-</b>	<b>151</b>
<b>PRODUTOS</b>	<b>276</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>419</b>
<b>SAUDE</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>58</b>
<b>SERVIÇOS</b>	<b>1.004</b>	<b>181</b>	<b>07</b>	<b>1.192</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.642</b>	<b>515</b>	<b>32</b>	<b>2.189</b>

Os nomes dos fornecedores relativos aos processos constantes do Cadastro de Defesa do Consumidor podem ser acessados através do site do PROCON/PR.