

Dados dos Atendimentos 2001

ANÁLISE 2001

Atendimentos do ano de 2001

EM 2001 o PROCON/PR atingiu um recorde no número de atendimentos, superando a casa dos cem mil. Desde que foi criado em 1.991, ano em que foram atendidos pouco mais de 13 mil consumidores, a demanda tem sido crescente por parte da sociedade que quer ver seus direitos na relação de consumo respeitados.

115 mil consumidores buscaram o órgão seja para obter uma orientação ou para efetivar uma reclamação, com o intuito de verem resolvidos seus problemas de consumo.

Este número reforça a credibilidade da população no trabalho desenvolvido pela Coordenadoria, cujo objetivo principal é atender à população de forma cada vez mais eficiente.

Espera-se que este número cresça a cada ano pois o consumidor paranaense conta com o PROCON/PR como seu aliado para zelar pelo respeito à dignidade de consumo, segurança e proteção de seus interesses.

Como demonstração de transparência de suas atividades o PROCON/PR publica, pelo 5º ano consecutivo, o balanço dos seus atendimentos.

Os 115.453 atendimentos podem ser melhor avaliados analisando-se sua distribuição conforme abaixo:

1.1 – POR FORMA DE ATENDIMENTO

O atendimento aos consumidores é concretizado por 4 formas diferentes de acesso:

Forma de Atendimento	Nº de Atendimentos	Percentual
Telefone	68.112	58,99 %
Pessoal	42.761	37,04 %
Internet	4.397	3,81 %
Carta	183	0,16 %
TOTAL	115.453	100 %

MEDIA DE ATENDIMENTOS POR MÊS	9.621 pessoas
MÉDIA DE ATENDIMENTOS POR DIA	469 pessoas

1.2 – POR TIPOS DE ATENDIMENTO

O consumidor que procura o órgão pode receber uma simples orientação sobre uma relação de consumo ou, caso deseje a solução de um problema, pode registrar um processo administrativo que cumprirá as formalidades legais buscando-se a solução desejada pelo consumidor e em caso de não solução a aplicação das penalidades ao fornecedor.

ORIENTAÇÕES FORNECIDAS	99.441	86%
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	16.012	14%
TOTAL	115.453	100 %

1.3 – POR ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO DAS ÁREAS DE ATENDIMENTO

Cada atendimento é classificado, para efeito estatístico, por área, assunto e problema. A classificação é feita em 7 grandes áreas. Não se tratando de relação de consumo, o atendimento é classificado como Extra Procon ou como prestação de outros serviços. Em 2.001 os atendimentos ficaram na seguinte ordem por área:

SERVIÇOS	36.808	31,88%
PRODUTOS	21.421	18,55%

ASSUNTOS FINANCEIROS	20.216	17,52%
HABITAÇÃO	8.951	7,75%
SAÚDE	4.514	3,91%
CONSORCIO	2.175	1,88%
ALIMENTOS	1.101	0,95%
Sub-total	95.186	
ATENDIMENTOS EXTRA PROCON	10.435	9,04%
ATENDIMENTOS DE OUTROS SERVIÇOS	9.832	8,52%
TOTAL	115.453	100 %

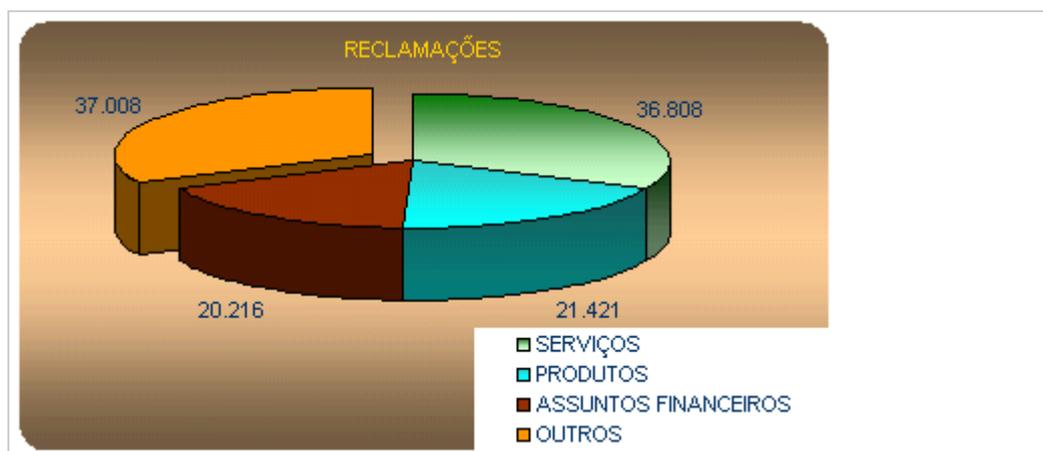
Áreas em destaque

A partir de 1.998 verificou-se que permanecem inalteradas as posições das áreas de habitação, saúde, consórcio e alimentos em 4º, 5º, 6º e 7º lugar respectivamente.

Em 2001 permanecem, também, nos primeiros lugares as três áreas abaixo:

SERVIÇOS	36.808	31,88%
PRODUTOS	21.421	18,55%
ASSUNTOS FINANCEIROS	20.216	17,52%

A soma destas áreas representa 68% dos atendimentos realizados pelo órgão em 2.001, com 78.445 consumidores.



Confirmando uma tendência do mercado globalizado a área de serviços e assuntos financeiros aparecem nos primeiros lugares. Elas são separadas, no PROCON-PR, em função do grande volume de atendimentos.

A área de SERVIÇOS manteve o primeiro lugar com um crescimento de 39,79%, em relação aos 26.330 atendimentos do ano de 2.000.

Em segundo lugar permaneceu a área de PRODUTOS com 21.421 atendimentos, com crescimento de 54,86 % em relação ao ano anterior.

O maior crescimento, de 97,01 %, foi verificado na área de ASSUNTOS FINANCEIROS que passou de 10.261 atendimentos do ano anterior para 20.216 em 2.001. Mesmo assim a área se manteve em terceiro lugar no número de orientações e/ou reclamações apresentadas por consumidores.

Assuntos mais reclamados

Após classificação nas 7 grandes áreas de atendimento, os dados são classificados em categorias de ASSUNTO, dentro de cada área. Tendo como parâmetro os assuntos que tiveram acima de 1.000 atendimentos, foram encontrados os 21 que compõem a tabela abaixo e que refletem as maiores preocupações dos consumidores no mercado de consumo paranaense:

ASSUNTO	ÁREA	Nº ATENDIMENTOS
1º TELEFONIA FIXA	SERVIÇOS	10.688
2º BANCOS	AS.FINANCEIROS	6.930
3º FINANCEIRAS	AS.FINANCEIROS	3.825
4º ESCOLAS	SERVIÇOS	3.397
5º TELEFONIA CELULAR	SERVIÇOS	3.102
6º CONVENIO DE ASSISTÊNCIA MEDICA	SAÚDE	2.873
7º VENDA/COMPRA DE VEÍCULOS	PRODUTOS	2.736
8º ESTABELECIMENTO/LOJA	AS.FINANCEIROS	2.487
9º VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS	PRODUTOS	2.484
10º LOCAÇÃO DE IMÓVEIS	HABITAÇÃO	2.417
11º COMPRA E VENDA DE IMÓVEIS	HABITAÇÃO	2.389
12º FORNECIMENTO DE ENERGIA	SERVIÇOS	2.046
13º CARTÃO DE CRÉDITO	AS.FINANCEIROS	1.975
14º SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	SERVIÇOS	1.946
15º EQUIPTº TELEFÔNICO	PRODUTOS	1.751
16º EMPRESA DE COBRANÇA	AS.FINANCEIROS	1.701
17º CONDOMÍNIO	HABITAÇÃO	1.544
18º ASSISTÊNCIA TÉCNICA	SERVIÇOS	1.312
19º INFORMÁTICA(EQUIPTº E SOFTWARES)	PRODUTOS	1.301
20º CONSORCIO DE AUTOMÓVEIS	CONSORCIO	1.246
21º MAQUINA DE LAVAR ROUPA/LOUÇA	PRODUTOS	1.002

Problemas dos assuntos mais reclamados

ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE ATENDIMENTOS DAS ÁREAS 2001

De conformidade com o lugar ocupado por cada área na classificação geral dos atendimentos, foram levantados os 5 assuntos mais reclamados em cada área. Segundo ordem de classificação quantitativa, foram levantados os 5 problemas, relativos a cada assunto elencado, conforme pode ser visualizado nas tabelas que se seguem.

1º lugar - **ÁREA DE SERVIÇOS - 36.808 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº ATENDIMENTOS
1º TELEFONIA FIXA 10.668 atendimentos	1º Dúvida sobre cobrança	1.875
	2º Cobrança de Pulsos em excesso	1.288
	3º Chamadas Não realizadas DDD	929
	4º Faturas/NF/Recibo	652
	5º Aluguel de Aparelho Telefônico	646
2º ESCOLAS 3.397 atendimentos	1º Dúvida sobre cobrança	1.191
	2º Contrato (ñ cumprimento, rescisão)	467
	3º Devolução de Valores Pagos	437
	4º Retenção de Documentos	392
	5º Recusa/Má prestação de serviços	318
3º TELEFONIA CELULAR	1º Dúvida sobre cobrança	928
	2º Cobrança Indevida	541

3.102 atendimentos	3º Contrato (ñ cumprimento, rescisão)	405
	4º Recusa/Má prestação de serviços	241
	5º Registro Indevido (SPC, protesto, etc)	199
4º FORNECIMENTO DE ENERGIA 2.046 atendimentos	1º Dúvida sobre cobrança	874
	2º Cobrança Indevida	388
	3º Danos Materiais/Pessoais decorrentes do serviço	237
	4º Recusa/Má prestação de serviços	189
	5º Serviço entregue c/danos /defeitos	55
5º SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO 1.946 atendimentos	1º Dúvida sobre cobrança	936
	2º Cobrança Indevida	386
	3º Recusa/Má prestação de serviços	255
	4º Serviço entregue c/danos/defeitos	92
	5º Danos materiais/pessoais decorrentes do serviço	62

2º lugar - **ÁREA DE PRODUTOS - 21.421 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº ATENDIMENTOS
1º VENDA/COMPRA DE VEÍCULOS 2.736 atendimentos	1º Produto c/danos/defeitos	1.105
	2º Garantia	312
	3º Dúvida sobre cobrança	251
	4º Desistência/Cancelamento da compra	216
	5º Contrato/pedido/orçamento	186
2º VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS 2.484 atendimentos	1º Produto com danos/defeitos	837
	2º Desistência/Cancelamento da compra	512
	3º Dúvida sobre cobrança	508
	4º Garantia do produto	117
	5º Cobrança Indevida	99
3º EQUIPAMENTO TELEFÔNICO 1.751 atendimentos	1º Produto c/danos/defeitos	1.035
	2º Garantia do produto	150
	3º Desistência/Cancelamento da compra	128
	4º Dúvida sobre cobrança	85
	5º Falta de assistência técnica	53
4º INFORMÁTICA (equiptº e softwares) 1.301 atendimentos	1º Produto c/danos/defeitos	528
	2º Não entrega/demora na entrega do produto	214
	3º Desistência/Cancelamento da compra	104
	4º Garantia do produto	87
	5º Dúvida sobre cobrança	78
5º MAQ.DE LAVAR ROUPA/LOUÇA 1.002 atendimentos	1º Produto c/danos/defeitos	626
	2º Garantia do produto	72
	3º Dúvida sobre cobrança	67
	4º Desistência/Cancelamento da compra	64
	5º Falta de assistência técnica	52

3º lugar - **ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS - 20.216 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº ATENDIMENTOS
1º BANCOS 6.930 atendimentos	1º Dúvida sobre cobrança	2.772
	2º Recusa/Má prestação de serviços	594
	3º Cobrança Indevida	430
	4º Registro Indevido (SPC, Protesto, etc)	395
	5º Falha Bancária	352

2º FINANCEIRAS 3.8256 atendimentos	1º Dúvida sobre cobrança	1.867
	2º Registro Indevido(SPC, Protesto, etc)	438
	3º Cobrança Indevida	358
	4º Valor em Atraso (cálculo, dúvida, etc)	154
	5º Juros Abusivos	136
3º CREDIÁRIO PRÓPRIO DAS LOJAS 2.487 atendimentos	1º Dúvida sobre Cobrança	849
	2º Registro Indevido (SPC, Protesto, etc)	431
	3º Cheque e outros títulos	168
	4º Cobrança Indevida	161
	5º Pagamento (atraso, ã recebeu)	127
4º CARTÃO DE CRÉDITO 1.975 atendimentos	1º Dúvida sobre Cobrança	904
	2º Cobrança Indevida	262
	3º Juros Abusivos	166
	4º Contrato (Cancelamento)	108
	5º Registro Indevido (SPC, Protesto, etc)	90
5º EMPRESA DE COBRANÇA 1.701 atendimentos	1º Dúvida sobre Cobrança	780
	2º Cobrança Indevida	213
	3º Cobrança de Forma Constrangedora	144
	4º Registro Indevido (SPC, Protesto, etc)	142
	5º Valor em Atraso	119

4º lugar - **ÁREA DE HABITAÇÃO - 8.951 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº ATENDIMENTOS
1º LOCAÇÃO DE IMÓVEIS 2.417 atendimentos	1º Dúvida sobre Cobrança	926
	2º Contrato/Proposta	694
	3º Condições de Habitabilidade	148
	4º Cobrança de taxa indevida	101
	5º Retomada ação de despejo	74
2º COMPRA E VENDA DE IMÓVEIS 2.389 atendimentos	1º Contrato/Proposta	878
	2º Dúvida sobre Cobrança	770
	3º Devolução de valores pagos	133
	4º Recusa/Má prestação de serviço	95
	5º Cobrança de taxa indevida	88
3º CONDOMÍNIO 1.544 atendimentos	1º Dúvida sobre Cobrança	1072
	2º Cob. de despesas extraordinárias	93
	3º Convenção	72
	4º Cobrança de Forma Constrangedora	72
	5º Recusa/Má prestação de serviço	57
4º CONSTRUTORA (relativo à características Do imóvel) 684 atendimentos	1º Contrato/Proposta	212
	2º Dúvida sobre Cobrança	127
	3º Qualidade da Construção	73
	4º Recusa/Má prestação de serviço	53
	5º Condições de Habitabilidade	50
5º FINANCIAMENTO (direto c/construtor) 390 atendimentos	1º Contrato/Proposta	152
	2º Dúvida sobre Cobrança	118
	3º Devolução de valores	36
	4º Pagamento (não recebimento)	12
	5º Não conclusão / Não início da obra	10

5º lugar - **ÁREA DE SAÚDE - 4.514 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº ATENDIMENTOS
1º CONVENIO DE	1º Contrato (não cumprimento)	1078

ASSISTÊNCIA MÉDICA/ODONTOL 2.873 atendimentos	2º Dúvida sobre Cobrança	753
	3º Recusa/Mau atendimento	343
	4º Reajuste	216
	5º Prazo de carência	143
	2º SEGURO SAÚDE 240 atendimentos	1º Contrato (não cumprimento)
	2º Dúvida sobre Cobrança	58
	3º Recusa/Mau atendimento	20
	4º Reajuste	13
	5º Ressarcimentos	12
3º HOSPITAL 164 atendimentos	1º Duvida Sobre Cobrança	91
	2º Recusa/Mau atendimento	20
	3º Contrato (não cumprimento)	15
	4º Imperícia/Negligência	10
	5º Danos Pessoais/Materiais	07
4º FARMÁCIA E DROGARIA 136 atendimentos	1º Duvida Sobre Cobrança	47
	2º Preço (não afixado)	14
	3º Recusa/Mau atendimento	14
	4º Danos Pessoais/Materiais	11
	5º Contrato (não cumprimento)	08
5º PRÉ- HOSPITALAR (paramédicos, Ambulância, etc) 93 atendimentos	1º Contrato (não cumprimento)	46
	2º Duvida Sobre Cobrança	26
	3º Registro Indevido (SPC, Protesto)	06
	4º Danos Pessoais/Materiais	05
	5º Recusa/Mau atendimento	05

6º lugar - **ÁREA DE CONSÓRCIO - 2.175 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº ATENDIMENTOS
1º CONSORCIO DE AUTOMÓVEIS 1.246 atendimentos	1º Desistência/Devolução	278
	2º Valor a ser Devolvido	251
	3º Contrato (não cumprimento)	210
	4º Dúvida Sobre Cobrança	179
	5º Cobrança Indevida	34
2º CONSORCIO DE MOTOCICLETAS 232 atendimentos	1º Valor a ser Devolvido	48
	2º Desistência/Devolução	41
	3º Contrato (não cumprimento)	39
	4º Dúvida Sobre Cobrança	27
	5º Recusa/Má Prestação de Serviços	10
3º CONSORCIO IMOBILIÁRIO 204 atendimentos	1º Desistência/Devolução	56
	2º Contrato (não cumprimento)	51
	3º Valor a ser Devolvido	36
	4º Dúvida Sobre Cobrança	26
	5º Não Entrega do bem	07
4º CONSORCIO DE ELETRODOMÉSTICOS 116 atendimentos	1º Desistência/Devolução	27
	2º Não Entrega do bem	26
	3º Contrato (não cumprimento)	19
	4º Valor a ser Devolvido	16
	5º Dúvida Sobre Cobrança	07
5º CONS DE OUTROS BENS (maq.agrícola, Industrial,etc) 38 atendimentos	1º Contrato (não cumprimento)	19
	2º Desistência/Devolução	05
	3º Dúvida Sobre Cobrança	05
	4º Valor a ser Devolvido	02
	5º Não Entrega do bem	01

7º lugar - **ÁREA DE ALIMENTOS - 1.101 atendimentos**

ASSUNTO	PROBLEMAS	Nº
---------	-----------	----

		ATENDIMENTOS
1º ESTABELECIMENTO 425 atendimentos	1º Propaganda Enganosa	81
	2º Cobrança Indevida	79
	3º Mau Atendimento	53
	4º Preço (Abusivo, Remarcado)	33
	5º Preço/Juros (Não Afixado)	28
2º CARNE E DERIVADOS 115 atendimentos	1º Prazo de Validade	19
	2º Presença de Sujevidades	15
	3º Propaganda Enganosa	15
	4º Alteração de Odor	13
	5º Qualidade do Produto	13
3º LEITE E DERIVADOS 90 atendimentos	1º Qualidade do Produto	13
	2º Propaganda Enganosa	13
	3º Prazo de Validade	10
	4º Alteração de Odor	08
	5º Peso/Volume/Quantidade	07
4º BOLACHAS, BISCOITOS, PETISCOS 56 atendimentos	1º Presença de Sujevidades	11
	2º Prazo de Validade	10
	3º Propaganda Enganosa	08
	4º Peso/Volume/Quantidade	05
	5º Cobrança Indevida	04
5º PÃES E BOLOS 53 atendimentos	1º Preço (Abusivo, Remarcado)	17
	2º Peso/Volume/Quantidade	05
	3º Presença de Sujevidades	05
	4º Propaganda Enganosa	05
	5º Qualidade do Produto	05

Audiências

Todos os processos administrativos registrados no órgão tem como razão principal resolver o problema do consumidor. Como fase de solução, são realizadas audiências nas quais o fornecedor tem a oportunidade de atender o pedido do consumidor. Somente quando o fornecedor não resolve o problema ocorrido na relação de consumo é que o processo passa à fase de aplicação das Sanções Administrativas previstas no Código de Defesa do consumidor.

Em 246 dias úteis foram realizadas 14.169 audiências, o que representa um aumento de 62,8% em relação a 8701 audiências realizadas em 2.000. A média diária foi de 58 audiências.

1.443 audiências tiveram ampliação do prazo de resolução concedido ao fornecedor e 4.115 tiveram que ser remarçadas em função do não comparecimento do consumidor ou por problemas de entrega das convocações aos interessados e que são realizadas via Aviso de Recebimento dos Correios.

A grande maioria das audiências, 8.611 teve os problemas dos consumidores como resolvidos ou foram encaminhados para aplicação de Sanções Administrativas

Atividades fiscalizatórias

A Divisão de Fiscalização do PROCON/PR desenvolve seu trabalho em 3 linhas básicas. Ações pró-ativas com escolha de setores e empresas a serem visitadas para receberem informação e orientação quanto a adequação às leis. Atividades fiscalizatórias propriamente ditas de setores e empresas que já deviam estar adequadas às leis. Estes setores são escolhidos em função do número de atendimentos realizados pelo órgão e reflete os problemas enfrentados pelos consumidores. A terceira e última linha é o atendimento direto à solicitação do consumidor que contactou o órgão e requer que esta ou aquela empresa seja fiscalizada para constatação de prática presumivelmente ilegal.

6.1 – FISCALIZAÇÃO A POSTOS DE COMBUSTÍVEL

Como parte das atividades fiscalizatórias do PROCON/PR, o setor de revenda de combustível foi escolhido em função de ter sido um dos setores que mais preocupou os consumidores paranaenses no ano.

Foram realizadas viagens ao interior do Estado e litoral, para a verificação da qualidade da gasolina, bem como se os postos informavam ostensivamente a origem do combustível comercializado.

Como resultado deste trabalho, 158 revendedores foram fiscalizados e foram lavrados 06 autos de constatação com coletas de amostras naqueles estabelecimentos em que foram verificados indícios de adulteração na gasolina. Cinco fornecedores foram autuados por propaganda enganosa em razão de comercializarem combustível de bandeira diversa daquela que ostentavam.

No período de 21 a 28 de setembro foi realizada pesquisa de preços abrangendo 50 postos revendedores de combustíveis, atendendo à solicitação da Promotoria de Defesa do Consumidor, do Ministério Público do Estado do Paraná, com a finalidade de instruir processo investigatório para apurar possível cartelização do setor.

6.2 - PESQUISA DE PREÇOS DE MEDICAMENTOS

Com a entrada em vigor da nova sistemática de tributação da contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS / PASEP e da contribuição para o financiamento da seguridade social - COFINS nas operações de venda dos produtos farmacêuticos estabelecida pela Lei 10.147 de 21 de dezembro de 2000, foi realizada pesquisa de preços para acompanhar a redução dos preços máximos de venda ao consumidor dos produtos previstos na Lei 10.147/00. Os resultados dessa pesquisa foram amplamente divulgados pelos meios de comunicação do Estado, orientando os consumidores no sentido de buscarem os estabelecimentos que estavam cumprindo a legislação em vigor.

6.3 – PESQUISA DA QUALIDADE DA ÁGUA

Face às inúmeras reclamações, protocoladas neste órgão, quanto à qualidade da água fornecida pela Companhia de Saneamento do Paraná - SANEPAR- a Divisão de Fiscalização, no final do mês de junho, em conjunto com técnicos do Instituto de Tecnologia do Paraná-TECPAR, efetuou coleta de água em várias residências, cujas amostras foram encaminhadas ao Instituto para análise e emissão de laudo.

6.4 – FISCALIZAÇÃO DOS PRODUTOS “MAQUIADOS”

Após constatação do órgão e em decorrência das manifestações de consumidores indignados e que perceberam a “maquiagem” de produtos que tiveram sua quantidade (peso /metragem) diminuída sem a respectiva diminuição do preço, foi desenvolvida operação fiscalizatória no mês de Agosto.

Visando principalmente os supermercados, que comercializam a maior parte dos produtos que sofreram alteração de peso e metragem, foram lavrados 05 Autos de Constatação contra estabelecimentos que estavam comercializando produtos com esta irregularidade.

6.5 – FISCALIZAÇÃO EM ATENDIMENTO A CONSUMIDORES

Foram realizadas inúmeras diligências a fim de verificar prática infrativa ou colher dados de fornecedores para a instrução de processos administrativos, bem como para dar atendimento a denúncias encaminhadas ao órgão através do serviço de atendimento telefônico 0800 41 1512.

6.6 – RESUMO DOS AUTOS LAVRADOS CONFORME O TIPO DE INFRAÇÃO

Falta de afixação de preços		02
Exigir do consumidor vantagem excessiva		02
Propaganda enganosa		13
Diferença entre o preço à vista e no cartão		01
Falta de informação da origem do produto		05
Produto e desacordo com as indicações da embalagem		02
Produto com prazo de validade vencida		04
Serviço em desacordo com normas em vigor		08

TOTAL	37
-------	----

6.7 – RESUMO GERAL DAS ATIVIDADES FISCALIZATÓRIAS

Número de atendimentos efetuados	256
Autos de infração lavrados	31