

**ATIVIDADES REALIZADAS PELO PROCON-PR E PELOS PROCONS
INTEGRADOS AO SISTEMA ESTADUAL EM 2010**

Com o objetivo de implementar e executar a política estadual de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, por meio de articulação de suas ações com entidades e órgãos públicos estaduais e municipais e entidades civis que desempenham atividades relacionadas à defesa do consumidor, foram desenvolvidas as ações a seguir.

1.1 Atendimentos ao Consumidor realizados pelo PROCON-PR

Foram realizados **130.656** atendimentos. Deste total, **115.427** referem-se a orientações fornecidas (pessoal, telefone, carta e internet). Foram recebidos e respondidos **29.512** e-mails. Foram abertos no período **14.229** processos administrativos de reclamação, que demandam ações internas como a realização de audiências.

ÁREAS	ATENDIMENTOS				
	ORIENTAÇÕES	PROC. ADM	TOTAL	E-MAIL	TOTAL
Alimentos	479	18	497	186	683
Assuntos Financeiros	16.442	3.300	19.742	6.613	26.355
Consortio	446	60	506	312	818
Habitação	2.900	343	3.243	1.074	4.317
Produtos	22.323	5.098	27.421	7.742	35.163
Saúde	2.346	294	2.640	615	3.255
Serviços	36.351	5.108	41.459	8.424	49.883
Fiscalização	535	08	543	24	567
Extra Procon	3.650	-	3.650	955	4.605
SUB-TOTAL	85.472	14.229	99.701	25.945	125.646
Outros Serviços	-	-	1.443	3.567	5.010
TOTAL	85.472	14.229	101.144	29.512	130.656

* Excetuando os processos administrativos de reclamação (14.229), os demais 116.427 atendimentos são considerados orientações.

Foram realizadas **16.234** audiências, numa média de 66 por dia. Entre maio e julho de 2010 foi desenvolvido um mutirão com a realização de **3.000** audiências. Com estas atividades o órgão conseguiu deixar sua pauta de audiência em dia, de forma que o consumidor terá no máximo 30 dias entre o dia do seu atendimento e a realização da audiência. Foram arquivados **12.139** processos de reclamação. A emissão de boletos de multa atingiu **312** processos, totalizando **R\$ 12.433.176,18**. Foram arrecadados **R\$ 129.374,44** referente a 49 processos administrativos de multas aplicadas.

O processo de inscrição em dívida ativa do Estado, alcançou **R\$ 2.360.538,17** relativos a **267** processos de empresas que não pagaram suas multas no prazo legal.

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO PROCON-PR*			
ASSUNTO	ORIENTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	TOTAL
1. Banco (Comercial, Múltiplo)	5.677	1.261	6.938
2. Telefonia Fixa	5.373	1.361	6.734
3. Telefonia Celular	3.928	969	4.897
4. Cartão de Crédito	3.403	946	4.349
5. Financeira	3.027	589	3.616
6. Internet (Provedor, Adsl, Cabo)	2.508	423	2.931
7. Tv por Assinatura/Cabo/Satélite	1.825	273	2.098
8. Loja/Estabelecimento (Crediário Próprio)	1.902	134	2.036
9. Escola (Particular, Faculdade)	1.790	159	1.949
10. Convênio de Assistência Técnica/Odontológica	1.611	194	1.805
11. Outros Tipos de Prestação de Serviços	1.458	239	1.697
12. Aparelho de Televisão	1.176	362	1.538
13. Imobiliária/Administradora (Compra/Venda de Imóveis)	1.244	178	1.422
14. Serviço de Água e Esgoto	911	206	1.117

* Acima de 1000 Atendimentos

1.2 Atendimentos realizados pelos PROCONS integrados ao Sistema Estadual

MUNICÍPIOS	ORIENTAÇÃO	PROC. ADM RECLAMAÇÃO	OUTROS SERVIÇOS	TOTAL	AUDIÊNCIAS
1. Bandeirantes	12	185	0	197	144
2. Cornélio Procópio	21	0	0	21	0
3. Cambé	0	640	2	642	62
4. Campo Largo	1.257	493	0	1.750	398
5. Campo Mourão	1.769	349	0	2.118	257
6. Cândói	44	29	0	73	1
7. Chopinzinho	4	48	0	52	35
8. Coronel Vivida	7	127	1	135	58
9. Dois Vizinhos	217	221	32	470	106
10. Goioerê	0	138	0	138	1
11. Guarapuava	3	669	0	672	453
12. Jacarezinho	7	12	0	19	0
13. Jaguariaíva	787	534	0	1.321	234
14. Londrina	9.712	2.525	29	12.266	2.030
15. Mandaguari	1	779	0	780	0
16. Maringá	18.459	1.963	46	20.468	1.114
17. Palmas	34	207	2	243	215
18. Paranaguá	595	741	0	1.336	0
19. Pato Branco	0	141	0	141	0
20. Ponta Grossa	4	1.367	6	1.377	955
21. Quatro Barras	60	154	0	214	0
22. Rolândia	1.082	330	0	1.412	147
23. Sarandi	20	116	0	136	83
24. Telêmaco Borba	140	1.600	0	1.740	1.437
25. Toledo	120	782	0	902	123
26. Umuarama	1.042	595	87	1.724	87
27. União da Vitória	96	523	3	622	98
TOTAL DE REGISTROS	35.493	15.268	208	50.969	8.038

Dos 48 municípios, 21 ainda não estão integrados ao sistema estadual unificado, sendo: Apucarana, Araongas, Assis Chateaubriand, Astorga, Cascavel, Cianorte, Colorado, Eneas Marques, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Irati, Laranjeiras do Sul, Mandaguaçu, Medianeira, Palmeira, Paranavai, Rio Negro, São Mateus do sul, Sertanópolis, Santo Antonio da Platina e Ubatã.

2. Divisão Jurídica

Outro importante instrumento de defesa do consumidor são as Ações Cíveis Públicas, de defesa do interesse individual homogêneo, coletivo e difusos. Desde as primeiras ações, já foram registradas mais de uma centena delas, cujas sentenças beneficiam não apenas consumidores do Estado. Atualmente o órgão acompanha **40** ações. A Divisão, realizou a abertura de **135** Atos de Ofício, na esfera administrativa, de interesse coletivo, como uma nova forma de agilizar as decisões nesta esfera e acelerar a aplicações de sanções às empresas que não respeitam os direitos dos consumidores.

3. Estudos, Pesquisas e Eventos

- **Projeto Comparação de Preços de Produtos e Serviços de Consumo Básico**

Foram realizadas as seguintes pesquisas em 2010:

PRODUTOS	COLETAS REALIZADAS	ESTABELECEMENTOS PESQUISADOS	ITENS PESQUISADOS
Ovos de Páscoa	1	9	230
Material escolar	1	8	238
Ceia de Natal	1	9	264
TOTAL	3	26	732

- **Projeto Educação para o Consumo**

Em conjunto com a Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, do Ministério da Justiça, foram realizados dois ciclos do Curso Virtual para Jovem Consumidor. É um curso de educação à distância e tem como objetivo proporcionar aos consumidores o conhecimento dos seus direitos, fomentando o exercício da cidadania. Inscreveram-se no total 371 consumidores, sendo selecionados 319 alunos, distribuídos em 57 municípios do Estado.

Além das atividades de gestão, O PROCON-PR também exerceu a tutoria em três turmas deste curso.

Em comemoração ao Dia do Consumidor - 15 de março - o PROCON-PR promoveu um evento em praça pública, orientando e informando a população de Curitiba sobre os direitos do consumidor e distribuindo material educativo. Participaram também a Copel, Sanepar, Ipem, Detran, e a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

No decorrer do ano o órgão participou da Operação Verão, realizada no litoral paranaense; do Paraná em Ação, feira de serviços do Governo do Estado, realizada em Curitiba; do Projeto Justiça nos Bairros e do Ação Cooperar.

Foram distribuídos os seguintes materiais, publicados pelo PROCON-PR ou outros órgãos de defesa do consumidor:

MATERIAL EDUCATIVO		EXEMPLARES DISTRIBUÍDOS
Cartilhas	Código de Defesa do Consumidor	2.193
	Manual do Consumidor	1.843
	Manual de Direito do Consumidor - DPDC	4
	Caderno de Notas Técnicas e Pareceres Jurídicos - DPDC	23
	Caderno DPDC Tema I: Título de Capitalização	18
	Carência Doenças e Lesões Preexistentes Urgência e Emergência - ANS	8
	Projeto de Lei para Criação do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - DPDC	31
CD	Legislação de defesa do consumidor	2
Folder	Bloqueio de Recebimento de Ligações de Telemarketing	601
	O que é o PROCON	2.473
	O que acontece quando se abre uma reclamação no Procon	1.568
	Medicamentos	765
	Veja aqui o que você precisa saber para manter sua saúde	781
	Central de Relacionamento - ANS	50
	Dicas para Você Contratar seu Plano de Saúde - ANS	4
	Identificação de Passageiros - Anac	20
	Ouvidoria Geral do SUS - Ministério da Saúde	12
Padrão Brasileiro de Plugues e Tomadas - Inmetro	67	
Pesquisas de Preço	Páscoa	350
	Produtos Natalinos	350
TOTAL		11.163

- **Projeto Descentralização do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor**

Visa à descentralização e municipalização da defesa do consumidor no Estado do Paraná. Atualmente há 48 Procons Municipais, sendo que os Procons de Ubatã e Cândói, iniciaram suas atividades neste ano.

Além da assessoria técnica permanente aos municípios, o PROCON-PR oferece aos Procons Municipais uma importante ferramenta relacionada à gestão da política de defesa do consumidor: o sistema informatizado de atendimento – DPC, que oferece recursos para a realização de registros, acompanhamento de demandas e relatórios de gestão.

- **Projeto de Capacitação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor**

Foram realizados dois treinamentos aos servidores de Procons Municipais e do Procon Estadual, visando dotá-los de instrumentos para atender ao cidadão consumidor nos possíveis conflitos em suas relações de consumo. Participaram os Procons de Cândói, Jacarezinho, Paranaguá, Toledo e Ubatã.

O PROCON-PR é o gestor estadual dos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC. Neste ano foram oferecidos dois ciclos de cursos de educação à distância aos técnicos do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. Em cada ciclo havia quatro opções de curso: Capacitação em Direito do Consumidor, Multiplicadores da Matriz Curricular, Defesa da Concorrência e Crimes contra a Relação de Consumo. Participaram dos cursos servidores dos Procons Estadual e Municipais, Defensoria Pública e Ministério Público.

- **Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FECON)**

Aprovada em 2005 e regulamentado em 2007, a lei dotou o PROCON-PR de instrumento de depósito dos recursos de multa administrativa em fundo próprio da defesa do consumidor, financiando projetos do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. O Conselho Estadual Gestor do FECON realizou em 2010 reuniões nas quais foram empossados os novos conselheiros para o biênio 2010-2012, bem como aprovou projetos a serem implementados em 2011, entre outras atividades.

O PROCON-PR está no twitter desde novembro de 2010. Em um mês de notícias postadas possui 137 seguidores.