

ATIVIDADES REALIZADAS PELO PROCON-PR E PELOS PROCONS INTEGRADOS AO SISTEMA ESTADUAL EM 2012

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.

I – Atividades de Atendimento ao Público

1.1 atendimentos ao Consumidor realizados pelo PROCON-PR

Foram realizados **124.851** atendimentos. Deste total, **102.344** referem-se a orientações fornecidas (pessoal, telefone, carta e internet). Foram recebidos e respondidos **35.162** e-mails. Foram abertos no período **22.507** processos administrativos de reclamação, que demandam ações internas como a realização de audiências.

As áreas com maior número de atendimentos foram respectivamente, serviços, produtos e assuntos financeiros, que representam juntas **88,4%** do total de atendimentos.

CLASSIFICAÇÃO ATENDIMENTOS POR ÁREA		
ÁREA	%	TOTAL
1º Serviços	42,2	52.688
2º Produtos	23,4	29.261
3º Assuntos Financeiros	22,8	28.333
4º Saúde	2,9	3.594
5º Habitação	2,8	3.419
6º Alimentos	0,5	594
7º Consórcio	0,3	432
SUB-TOTAL	94,9	118.321
Extra PROCON	3,0	3.853

Outros Serviços	2,0	2.522
Fiscalização	0,1	155
TOTAL	100	124.851

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS*	
ASSUNTO	TOTAL
1. Banco (Comercial, Múltiplo)	9.002
2. Telefonia Fixa	6.515
3. Telefonia Celular	6.120
4. Cartões de Crédito	4.916
5. Internet Rápida	3.077
6. TV por Assinatura	2.968
7. Financeira	2.763
8. Veículos	2.561
9. Telefone (Aparelho)	2.440
10. Planos de Saúde	2.025
11. Microcomputadores/Impressora	1.765
12. Outros tipos de prestação de serviço	1.245
13. Escola	1.212
14. Comércio Eletrônico	1.065

*Acima de 1.000 Atendimentos

1.2 Atendimentos realizados pelos PROCONS integrados ao Sistema Estadual

MUNICÍPIOS	ORIENTAÇÃO	PROC. ADM RECLAMAÇÃO	OUTROS SERVIÇOS	TOTAL	AUDIÊNCIAS
1. Bandeirantes	36	139	5	180	83
2. Cambé	58	612	8	678	98
3. Campo Largo	2.701	653	4	3.358	504
4. Campo Mourão	3.663	577	0	4.240	466
5. Candói	1	60	0	61	36
6. Chopinzinho	6	19	0	25	12
7. Cornélio Procópio	336	4	0	340	0
8. Coronel Vivida	5	87	0	92	19
9. Dois Vizinhos	745	15	17	777	10
10. Goioerê	35	54	12	101	40
11. Guarapuava	6.549	1.071	16	7.636	972
12. Jaguariaíva	666	294	0	960	52
13. Londrina	7.811	507	28	8.346	24
14. Mandaguari	0	1.750	0	1.750	0
15. Maringá	22.216	3.158	57	25.431	1.305
16. Ortigueira	33	16	0	49	0
17. Palmas	7	95	2	104	94
18. Paranaguá	3	21	0	24	0
19. Ponta Grossa	910	2.384	69	3.363	2.074
20. Quatro Barras	18	269	0	287	0
21. Rolândia	968	567	0	1535	312
22. Sarandi	2.194	258	4	2.456	171
23. Telêmaco Borba	70	1.698	0	1.768	1.374
24. Toledo	224	1.141	0	1.365	946
25. Umuarama	1.560	397	9	1.966	155
26. União da Vitória	10	579	5	594	30
TOTAL DE REGISTROS	50.827	16.426	237	67.490	8.777

Dos 50 municípios, 24 ainda não estão integrados ao sistema estadual unificado, sendo eles: Apucarana, Arapongas, Assis Chateaubriand, Astorga, Campina do Simão, Cascavel, Cianorte, Colorado, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Irati, Jacarezinho, Laranjeiras do Sul, Mandaguaçu, Medianeira, Palmeira, Paranaíba, Pato Branco, Rio Negro,

São José dos Pinhais, Sertanópolis, Santo Antônio da Platina, São Matheus do Sul e Ubiratã.

1.3 Setor de Atendimento Pessoal

ATENDIMENTO PESSOAL	
Orientações Fornecidas	19.638
Processos Administrativos Registrados	22.507
TOTAL	42.145

1.4 Setor de Atendimento Telefônico

ATENDIMENTO TELEFÔNICO	
Orientações Fornecidas	41.918
E-mails Responderidos	39.135
TOTAL	81.053

1.5 Central de Resolução de Pequenos Conflitos

CENTRAL DE RESOLUÇÃO DE PEQUENOS CONFLITOS		
EMPRESA	TOTAL DA META	RESOLVIDOS
Banco BMG	369	218
Copel Distribuição	377	220
Grupo Banco do Brasil	492	290
Grupo Bradesco	759	544
Grupo Itaú	2.203	1.363
Grupo Santander	847	583
Grupo Oi Telefonia Fixa e Celular	3.778	3.400
Net TV	575	434
TOTAL GERAL	7.198	6.475

1.6 Setor de Audiências

Foram realizadas **10.851** audiências.

AUDIÊNCIAS REALIZADAS	
Acordo	4.013
Data para Resolução	5
Não Resolvidas	4.055
Encerradas	357
Nova Audiência	431
Prazo de Instrução	1.936
Não registradas / Sem resultado	54
SUB-TOTAL	10.851
Audiências Canceladas	854
TOTAL	11.705

Foram arquivados **19.776** processos de reclamação. Além dos arquivamentos, foram analisados 4.743 processos e incluídos no Cadastro de Defesa do Consumidor como reclamações “não resolvidas - em fase de sanção” (nas quais serão aplicadas sanção de multa).

1.7 Outros Serviços

OUTROS SERVIÇOS	
Expedição de Certidão, Cadastro, etc.	1.653
Fornecimento de Parecer Técnico (Div. Jurídica)	36
TOTAL	1.689

II – Outras Atividades

2.1 Dívisão Jurídica

Foram analisados e incluídos no Cadastro de Defesa do Consumidor **4.743** protocolos de reclamação individuais, muitos deles incluídos também nos **173** Atos de Ofício registrados no ano.

Além destas atividades, a Divisão Jurídica protocolou 2 novas Ações Cíveis Públicas no Judiciário, uma contra os Estacionamentos de Curitiba, por cobrança irregular em descumprimento de lei estadual; e outra contra a empresa T4F por cobrança indevida de taxa de conveniência para o espetáculo do Cirque Du Soleil.

Foram aplicadas multas cautelares em favor da coletividade, acima de 1 milhão de reais, através de atos de ofício contra as empresas: Tim, Claro, por lesões contínuas aos seus clientes; contra Sindicombustíveis, por aumento oportunista da gasolina; contra a empresa VitiVinicola Cereser, por propaganda abusiva de produto destinado a crianças e adolescentes; contra o site de compras coletivas Grupon, por não cumprimento da oferta entre outros.

2.2 Divisão de Estudos, Pesquisas e Eventos

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

Foram realizadas as seguintes pesquisas em 2012:

PRODUTOS	COLETAS REALIZADAS	ESTABELECEMENTOS PESQUISADOS	ITENS PESQUISADOS
Ovos de Páscoa	1	9	226
Material escolar	1	12	199
Ceia de Natal	1	10	113
TOTAL	3	31	538

- **Projeto Educação para o Consumo**

Em conjunto com a Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, do Ministério da Justiça, foram realizados três 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.

- **Publicação**

O PROCON-PR produziu a cartilha "Passo a Passo para Criação do PROCON Municipal". Foram distribuídos 500 exemplares para as prefeituras municipais.

Foram distribuídos para outros órgãos de defesa do consumidor 30.791 exemplares das publicações do PROCON-PR.

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

Visa à descentralização e municipalização da defesa do consumidor no Estado do Paraná. Em 2012 os Procons Municipais totalizavam **50**.

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 cinco 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 15 Procons Municipais.

O PROCON-PR é o gestor estadual dos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC. Neste ano foram oferecidos três 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.

- **Eventos**

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 - ANS.

- **Internet**

Com o objetivo de informar a população sobre os seus direitos como consumidores, é editado o **Boletim Procon**, enviado quinzenalmente pela internet. Até 2012 o órgão contava com 2279 assinantes do Boletim, 910 seguidores no Twitter e 930 no facebook.