

## ▶ Como e onde reclamar:

1. Tenha sempre à mão os seguintes documentos para efetuar a reclamação:

- Faturas;
- Recibos;
- Certificados de garantia;
- Ordens de serviço;
- Contratos;
- Notas fiscais;
- Tiquetes de caixa, etc.

2. Tente resolver o problema diretamente com o fornecedor do produto ou serviço, pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor.

3. Anote o número do protocolo, o nome da pessoa que fez o atendimento, data, hora, orientação ou encaminhamentos que foram apresentados.

4. Não tente sanar o vício ou defeito sozinho, pois pode ampliar o dano ou ainda anular a garantia.

5. Identifique bem o problema e a solução que deseja:

- Devolução do dinheiro.
- Reparação do produto ou serviço.
- Troca por outro em boas condições de uso.

## ▶ Para reclamar é preciso:

1. Nome, endereço, CNPJ e telefone do fornecedor.

2. Motivo da reclamação, citando as condições nas quais adquiriu o produto ou solicitou a prestação de serviço.

3. Solução que pretende.

4. Cópia dos documentos referentes à reclamação.

5. Cópias do RG, CPF e comprovante de residência do consumidor.

## Se não houver solução procure o PROCON!



Por telefone:  
0800 41-1512-3223-1512  
Horário: 8h30min às 18h



Pessoalmente ou por carta:  
Rua Emiliano Perneta, 47  
80010-050 - Curitiba - PR  
Horário: 9h às 17h



Via internet:  
[www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br)  
[consumidor.gov.com.br](http://consumidor.gov.com.br)

**GOVERNO**  
DO ESTADO DO PARANÁ  
SEJUF - Secretaria de Estado da  
Justiça, Família e Trabalho

## O QUE É O PROCON?



O PROCON é um órgão da Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho e tem como objetivo informar, defender e orientar os consumidores na busca de solução para qualquer problema de consumo. Ao se sentir lesado, o consumidor deve fazer valer seus direitos.

## ▶ O PROCON desenvolve:

- Campanhas informativas sobre defesa do consumidor.
- Pesquisa de preços de produtos e serviços de consumo básico.
- Educação para o consumo nas escolas.
- Fiscalização do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.
- Apoio a entidades civis de defesa do consumidor.
- Cadastro para bloqueio de recebimento de ligações de telemarketing.

## ▶ O PROCON recebe:

- Consulta sobre os direitos do cidadão-consumidor.
- Denúncias e reclamações de consumidores que tiverem problemas com produtos e serviços.

## ▶ O que reclamar:

O Procon está pronto a atender no que se refere ao consumo de produtos e serviços nas áreas de:



### Assuntos financeiros:

- Financiamentos, cartões de crédito, carnês de sorteio, bancos.
- Contrato.
- Não pagamento de sinistro.
- Aumento ou encargos abusivos.



### Saúde:

- Mau atendimento em hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios médicos e dentários.
- Convênios de assistência médica e odontológica.
- Medicamentos, cosméticos e produtos de limpeza vencidos, sem data de validade, sem registro ou que não esclareçam sobre possíveis perigos.



### Serviços:

- Qualidade e pagamento de serviços como: telefonia, assistência técnica, profissionais autônomos, lavanderias, vendas por telefone ou reembolso postal, agências de viagem, serviços funerários e outros.
- Escolas.
- Propaganda enganosa.
- Recusa no fornecimento de recibos de pagamento.



### Produtos:

- Má qualidade e falta de segurança em brinquedos, eletroeletrônicos, veículos, etc.
- Atraso ou não entrega.
- Falta de peças para reposição.
- Embalagens danificadas.
- Instruções de uso imprecisas e em desacordo com normas vigentes.



### Habitação:

- Contratos de aluguel residencial, loteamento, incorporações e construções.
- Cobrança de taxa indevida.
- Dúvidas sobre cobrança.
- Propaganda e venda enganosa.
- Não recebimento do comprovante de pagamento.



### Alimentos:

- Produtos vencidos, sem data de validade, sem registro ou composição.
- Fraude no peso, quantidade ou volume.
- Alimentos estragados.
- Venda casada (condicionar a compra de um produto a outro).
- Embalagens.
- Má conservação e apresentação dos produtos.



### Consórcios:

- Cobrança indevida.
- Contrato.
- Devolução do valor pago.
- Carta de crédito: dúvidas, não entrega, não aceitação.
- Não entrega do bem.