

# O que é o PROCON-PR?



O PROCON-PR é um órgão da Secretaria do Estado da Justiça e Cidadania 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-PR DESENVOLVE:

- **Campanhas informativas sobre defesa do consumidor**
- **Educação para o consumo nas escolas, faculdades e universidades**
- **Fiscalização do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor**
- **Cadastro para bloqueio de recebimento de ligações de telemarketing**

## O PROCON-PR RECEBE:

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

# O QUE RECLAMAR:

O PROCON-PR está pronto para atender aos assuntos relacionados ao consumo de produtos e serviços nas áreas de:



## ASSUNTOS FINANCEIROS

- Financiamentos, cartões de crédito, carnês de sorteios, bancos
- Contratos
- Não pagamentos de sinistro por seguradoras
- **ATENÇÃO:** não tratamos juros 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
- Publicidade/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

- Cobrança de taxas indevidas
- Dúvidas sobre cobrança
- Publicidade/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
- Embalagens
- Má conservação e apresentação de produtos.



## CONSÓRCIOS

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

# COMO E ONDE RECLAMAR:

- 1.** Tente resolver o problema diretamente com o fornecedor do produto ou serviço pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor
- 2.** Anote o número do protocolo, o nome do atendente, data, hora, orientação ou encaminhamentos que foram apresentados
- 3.** Não tente sanar o defeito sozinho, pois pode ampliar o dano ou anular a garantia
- 4.** Caso não resolva, para reclamar no PROCON-PR, é necessário apresentar a cópia dos documentos referentes à reclamação. São exemplos de documentos:
  - Faturas;
  - Recibos;
  - Certificados de garantia;
  - Ordens de serviço;
  - Contratos;
  - Notas fiscais;
  - Tickets de caixa, entre outros.

**5.** Identifique bem o problema e a solução que deseja, por exemplo:

- Devolução do valor pago;
- Reparação do produto ou serviço;
- Troca por outro produto em condições de uso.



**Para reclamar no PROCON-PR é preciso:**

**1**

Nome, endereço e CNPJ do fornecedor

**2**

Relato detalhado do que ocorreu

**3**

Solução que pretende

**4**

Cópia dos documentos referentes à reclamação

**5**

Cópia do RG, CPF e comprovante de residência do consumidor



Ao se sentir lesado, o consumidor deve  
fazer valer seus direitos!

**Se não houver solução,  
reclame no PROCON-PR!**



**Escaneie e confira os nossos  
canais de atendimento**



[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)



[www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br)

Formulário "Faça aqui a sua reclamação!"



0800 041 1512



Rua Emiliano Perneta, 47 - Centro  
80010-050 - Curitiba - PR



Horário de Atendimento:  
08:30 às 17:00