Secretário Ney Leprevost destaca importância do Código de Defesa do Consumidor para garantia de direitos nas relações de consumo

11/09/2021

Direitos do Consumidor - PROCON

Considerada uma das leis mais avançadas do mundo na área do consumo, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) completa 31 anos neste sábado (11 de setembro). “Mais que um dispositivo legal, o CDC vem cumprindo, ao longo das três últimas décadas, a função de harmonizar e equilibrar a relação entre consumidores e empresas”, informou o secretário de Justiça, Família e Trabalho do Paraná, Ney Leprevost.

No Paraná, a Secretaria de Justiça, Família e Trabalho, por meio do Procon, é a responsável por orientar, educar, proteger e defender os consumidores contra abusos praticados pelos fornecedores de bens e serviços nas relações de consumo.

“Além de utilizar como base o Código de Defesa do Consumidor, o Procon da Secretaria de Justiça informa constantemente os consumidores sobre os seus direitos com dicas de como se proteger de possíveis golpes, como agir ao se sentir lesado por alguma empresa ou prestador de serviço”, afirmou o secretário de Justiça, Ney Leprevost.

Ney também revelou que nessa época de pandemia, o Procon intensificou o atendimento online através dos sites www.consumidor.gov.br e www.procon.pr.gov.br para assegurar que todas as reclamações dos consumidores fossem atendidas.

A chefe do Procon-PR, Cláudia Silvano, esclareceu que “os atendimentos presenciais estão sendo feitos apenas para pessoas idosas e com deficiência e que os funcionários do Procon continuam trabalhando internamente para receber e endereçar as reclamações que chegam pelos canais online”.

Atendimentos no 1º semestre do ano - O Procon-PR, da Secretaria de Justiça, Família e Trabalho do governo do Paraná, registrou no primeiro semestre de 2021 um total de 92.050 reclamações, sendo que 80% dos casos registrados foram solucionados.

A maior quantidade de reclamações chegou através da plataforma consumidor.gov.br com 64.816 casos, seguida de 27.234 contestações registradas pelos canais digitais do órgão estadual do consumidor. Esses números refletem um aumento de 7% em relação ao mesmo período de 2020, quando o Procon registrou 84.630 atendimentos.

As principais áreas que obtiveram maior número de reclamações neste período foram empresas de telecomunicações, telefonia e serviços financeiros e as reclamações estão sendo resolvidos em aproximadamente 15 dias através dos vários canais de atendimentos online.

Pessoas idosas - Desde o início do ano, o Procon atendeu 3.605 consumidores com mais de 60 anos, sendo que 1.389 reclamaram sobre bancos e instituições financeiras.

Canais de atendimento do Procon:

- CONSUMIDOR.GOV.BR -

<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?158704046>

- FAÇA AQUI SUA RECLAMAÇÃO (SE A EMPRESA RECLAMADA NÃO ESTIVER NA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR) -

http://www.procon.pr.gov.br/modules/inscrit_quest/formulario.php?codigo=24

- ESCREVA PROCON -

<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=83>

(Via assessoria de imprensa - Pedro Mariucci Neto).