Em quatro anos, ações do Procon-PR geram R\$ 10 milhões em multas revertidos ao consumidor

02/01/2023

Direitos do Consumidor - PROCON

De janeiro de 2019 a dezembro de 2022, o Procon-PR elaborou 7.860 pareceres e tomou 13.567 decisões administrativas em questões relativas à proteção e defesa do consumidor. No período, foram aplicadas multas que somam R\$ 10,12 milhões, com atendimento a mais de 690 mil pessoas.

O Procon-PR é vinculado à Secretaria estadual da Justiça, Família e Trabalho (Sejuf) e os números de quatro anos são resultados das ações realizadas pelo órgão na fiscalização de inconformidades a leis e outros abusos que prejudicam os consumidores em todo o Estado.

“A atuação do Procon é, sem sombra de dúvidas, fundamental para que a população não sofra prejuízos”, afirma o secretário Rogério Carboni. “Não apenas nas fiscalizações, mas também nas ações preventivas e de conscientização e na participação em mutirões de renegociação de dívidas, o Procon-PR segue como um dos órgãos mais relevantes na garantia de direitos dos paranaenses”.

A diretora do Procon-PR, Cláudia Silvano, explica que o trabalho do órgão é focado na resolução de problemas de forma ágil. “Investimos fortemente nos canais preliminares de atendimento ao consumidor e em mecanismos que tornem a jornada mais fácil, menos gravosa”, explica.

Do total de multas aplicadas de 2019 até dezembro de 2022, 178 foram pagas, o que resultou na destinação de quase R\$ 2,9 milhões ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (Fecon). Estes recursos são geridos pelo Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (Confecon).

O dinheiro que vai para o Fecon é destinado ao financiamento de planos, programas ou projetos que objetivem a informação, orientação, proteção, defesa ou reparação de danos causados ao consumidor. Durante o período da pandemia, houve a destinação de 90% dos recursos do Fundo para investimentos na área da saúde e assistência social, em caráter emergencial.

Além das multas pagas, foram inscritos em dívida ativa 294 procedimentos

administrativos, que representam um valor de R\$ 6,21 milhões.

ATENDIMENTOS – Segundo o Procon-PR, dos mais de 690 mil consumidores atendidos no intervalo de janeiro de 2019 a dezembro de 2022, 177.042 foram para simples consulta. Trata-se de um tipo de atendimento que visa esclarecer dúvidas em relação aos seus direitos e deveres.

Por meio dos canais de atendimento preliminares do Procon, que consistem em procedimentos simplificados de envio das reclamações apresentadas pelos consumidores aos fornecedores, foram realizados 28.937 atendimentos.

Os dados apontam ainda que a plataforma consumidor.gov.br registrou 407.543 atendimentos no Paraná. Trata-se de um canal online de solução de conflitos que permite a interlocução direta entre consumidores e fornecedores para solucionar conflitos de consumo.

Outros 80.251 atendimentos foram referentes à abertura de Processos Administrativos e de Reclamações. Esta é uma medida residual, utilizada quando não há solução do conflito por meio dos canais preliminares. Há, ainda, o registro de 102 informações repassadas à Assembleia Legislativa do Paraná, com detalhes sobre Projetos de Lei na área da Defesa do Consumidor.

“O objetivo é tornar o atendimento ao consumidor cada vez mais eficiente e aprimorado. Os paranaenses podem contar com o Procon, tanto estadual quanto as unidades municipais, sempre que sentirem que seus direitos estão sendo violados”, reforça Cláudia.

ALCANCE – O Procon-PR atende os consumidores presencialmente, nas unidades de Curitiba, Almirante Tamandaré, Apucarana, Arapongas, Araucária, Assaí, Assis Chateaubriand, Astorga, Bandeirantes, Cambé, Campina do Simão, Campo Largo, Campo Mourão, Cândói, Cascavel, Castro, Chopinzinho, Cianorte, Colorado, Cornélio Procópio, Coronel Vivida, Dois Vizinhos, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Goioerê, Guarapuava, Irati, Ivaiporã, Jacarezinho, Jaguariaíva, Japira, Laranjeiras do Sul, Londrina, Mandaguaçu, Mandaguari, Manguieirinha, Marechal Cândido Rondon, Maringá, Matelândia, Medianeira, Ortigueira, Palmas, Palmeira, Paranaguá, Paranaíba, Pato Branco, Piên, Ponta Grossa, Pontal do Paraná, Porto Rico, Prudentópolis, Quatro Barras, Quitandinha, Rio Negro, Rolândia, Santa Helena, Santo Antônio da Platina, São José dos Pinhais, São Mateus do Sul, São Miguel do Iguaçu, Sarandi, Sertanópolis, Telêmaco Borba, Toledo, Ubitatã, Umuarama e União da Vitória.

Também é possível buscar atendimento por e-mail ou telefone junto a qualquer

um dos [Procons Municipais](#), pela plataforma [consumidor.gov.br](#), pelo site [_procon.pr.gov.br](#) e pelo Disque Procon, nos telefones 0800 041 1512 e (41) 3223-1512, das 8h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados).