



## COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - PATO BRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: [procon@patobranco.pr.gov.br](mailto:procon@patobranco.pr.gov.br) / whats app: (46) 99107-6394

### EDITAL Nº 001/2022 - PROCON PATO BRANCO

#### DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON PATO BRANCO NO ANO DE 2021.

A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor de Pato Branco – PROCON PATO BRANCO, localizado na Rua Araribóia, 185, Centro, Pato Branco PR, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Municipal nº 2.120 de 28 de dezembro de 2001 e Decreto Municipal nº 5.192 de 21 de novembro de 2007, torna público, para conhecimento dos interessados, **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DO PROCON PATO BRANCO NO ANO DE 2021.**

#### 1) ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES

##### 1.1) SISTEMA PROCONWEB (01/01 à 31/12/2021)

754	Consultas
562	Reclamações
161	Fiscalização
230	Visitas de Orientação
01	Investigação Preliminar
06	Auto de Infração
546	Audiências Realizadas
13	Reclamações Insubsistentes
511	Reclamações Resolvidas
343	Reclamações Encerradas
49	Reclamações Não Resolvidas com aplicação de penalidade
11	Reclamações em Grau de Recurso
182	Reclamações em Andamento

##### 1.1.2) RANKING DE RECLAMAÇÕES

FORNECEDOR	PROCESSOS
Oi s/a	30
Telefonica Brasil s/a	26
Havan s.a.	26
Banco Pan s.a.	18
Banco c6 Consignado s.a.	15
Copel Distribuicao s.a.	15
Benoit Eletrodomesticos Ltda	14
Samsung Eletronica Da Amazonia Ltda	13
Pernambucanas Financiadora s/a	13
Banco Bmg s/a	13
Magazine Luiza s/a	10
Caixa Economica Federal	10
Copel Telecomunicações s.a	10
Whirlpool s.a.	9



## COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - PATO BRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: [procon@patobranco.pr.gov.br](mailto:procon@patobranco.pr.gov.br) / whats app: (46) 99107-6394

Mercadopago.Com Ltda	8
Tim s/a	7
Lojas Quero-Quero s.a.	7
Electrolux Do Brasil s/a	7
Arthur Lundgren Tecidos s.a.	6
Banco Bradesco s.a.	6
Britania Eletrodomésticos Ltda	6
b2w - Companhia Global Do Varejo	5
Itau Unibanco s.a.	5
Bp Promotora De Vendas Ltda	5
Decolar.Com Ltda	5
Banco Bradesco Financiamentos s.a.	5
Evolua	5
Claro s/a	4
Philco Eletronicos s/a	4
Banco Cetelem s.a.	4
Azul Linhas Aereas Brasileiras s/a	4
Banco Daycoval s.a	4
Banco Itau Consignado s.a.	4
Book Play Comercio De Livros Ltda	4
Banco Mercantil Do Brasil Sa	4
Companhia De Saneamento Do Paraná	4
Marcos a. De Lima Eireli	3
Cvc Brasil s/a	3
Lojas Colombo Sa	3
Mercadolivre.Com Ltda	3
Banco Santander (Brasil) s.a.	3
Banco Do Brasil s/a	3
Ampernet - Telecomunicações Ltda	3
Luizacred s.a.	3
Banco Safra s.a.	3
Pittol Calçados Ltda	3
Br Consultoria Telecom Ltda-Me	3
Unimed Pato Branco	3
a1 Formaturas Ltda	3
Cell Tech Ltda	3
Am Veiculos - Eireli	3
Banco Do Brasil s/a	3
Sudamerica Clube De Servicos	3
Cooper Card	3
Di Cell Acessorios Celular Ltda	2
Motorola Ltda	2
Banco Agibank s.a.	2
Axa Seguros s.a.	2
Springer Carrier Ltda	2
Assurant Seguradora s.a.	2
Black & Decker Do Brasil Ltda	2
Banco Ole Bonsucesso Consignado S/A	2
Sky Serviços De Banda Larga Ltda	2



## COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - PATO BRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: [procon@patobranco.pr.gov.br](mailto:procon@patobranco.pr.gov.br) / whats app: (46) 99107-6394

Zurich Minas Brasil Seguros s.a.	2
Bv Financeira s/a-c.f.i	2
Banco Votorantim s.a.	2
Gol Linhas Aereas Inteligentes s.a.	2
Banco Bari De Inv e Financ s.a.	2
Farroupilha Adm De Consorcios Ltda	2
Piramide Veiculos Ltda	2
Nascimento e Tres Ltda	2
Neon Pagamentos s.a.	2
Banco Itaucard s.a.	2
c. Bertolini - Celulares	2
Pato Comercio De Combustiveis Ltda	2
Google Brasil Internet Ltda	2
Centro Estudos Superiores Positivo	2
Cruzeiro Do Sul Educacional s.a	2
Lojas Colombo s/a Com Util Dom	2
Caixa Economica Federal s/a	2
Arthur Lundgren Tecidos s.a.	2
Banco Bradesco s.a.	2
Itau Unibanco s.a.	2
Senffnet Inst De Pagamento Ltda	2
Actronic Pecas e Acessorios Ltda	2
Malkut & Bohn Ltda	2
Muniz Auto Center	2
Outros	227

### 1.2) SISTEMA PROCONSUMIDOR (25/11 à 31/12/2021)

324	Consultas
114	Reclamações
04	Denúncias
25	Reclamações Resolvidas

### 1.3) SISTEMA CONSUMIDOR.GOV.BR (01/01 à 31/12/2021)

411	Reclamações
82,00%	Resolutividade

## 2) ATIVIDADES

Receita Arrecadada de R\$ 91.136,26 (noventa e um mil, cento e trinta e seis reais e vinte e seis centavos), proveniente de multas aplicadas por descumprimento ao Código de Defesa do Consumidor;



## COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - PATO BRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: [procon@patobranco.pr.gov.br](mailto:procon@patobranco.pr.gov.br) / whats app: (46) 99107-6394

Elaboração de Projeto do Decreto 8.870 de 05 de março de 2021, que dispõe sobre a substituição do índice de correção monetária UFIR pelo IPCA-e, tendo em vista a extinção daquele indexador, bem como sobre a atualização dos limites mínimo e máximo das multas administrativas aplicadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PR, com fundamento na Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor;

Elaboração de Projeto do Decreto 8.871 de 05 de março de 2021, que dispõe sobre os processos instaurados no âmbito do Procon/PR, bem como a classificação de infrações aos direitos do consumidor;

Elaboração de Projeto do Decreto 9.030 de 07 de outubro de 2021, que dispõe instituiu a Campanha “EMPRESA AMIGA DO CONSUMIDOR PATO-BRANQUENSE”;

Participação da Operação Nacional denominada Petróleo Real, com a participação local da Polícia Civil;

Execução da Campanhas De Olho da Validade;

Execução da Campanha Selo Empresa Amiga do Consumidor Pato-branquense;

Instituição e Execução da Campanha de Renegociação de Dívidas;

Acompanhamento com atendimento na Semana do Idoso;

Palestras Semana do Consumidor;

Campanhas Educativas em Redes Sociais;

Realização de Cursos através de convênio com a Escola Nacional de Defesa do Consumidor e Universidade de Brasília - UnB;

Implantação do Sistema Proconsumidor;

Integração com a Associação Brasileira de PROCONS - PROCONSBASIL e Fórum dos Procon Paranaense;

Reuniões Institucionais e regulares com a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

Reuniões periódica com os Procons Municipais do Paraná com temas voltados aos problemas atuais e recorrentes de Defesa ao Consumidor;

Visitas e Reuniões institucionais ao Procon Paraná, Procon São José dos Pinhais, Procon Almirante Tamandaré, Procon Ponta Grossa, Procon Campo Largo, Procon Paranaguá, Procon Francisco Beltrão e Procon Chapecó;



**COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON - PATO BRANCO**

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289  
E-mail: [procon@patobranco.pr.gov.br](mailto:procon@patobranco.pr.gov.br) / whats app: (46) 99107-6394

Recebimento de Equipamentos (Computadores e Impressoras), oriundos do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

Mudança de Endereço, onde a nova estrutura oferece melhores condições aos servidores, e maior qualidade no atendimento aos consumidores;

Retorno do atendimento presencial e sem agendamento, em período integral;

**3) EQUIPE:**

Coordenadora/Diretora	Elaine Dias Menegola
Apoio Administrativo	Adriano Giovani Pagnoncelli
Apoio Jurídico	Milena Augusta Andrade Ribeiro
Fiscalização	Marlon Fernando Garcia
Conciliador	Neri Antônio Garbin
Serviços Gerais	Roseni da Aparecida Fultoso da Silva
Estagiária	Izabel Konzen
Estagiário	João Pedro Dreves
Estagiária	Bianca Toldo Bueno
Estagiário	João Vitor Venâncio

Pato Branco, 05 de janeiro de 2022.

**ELAINE DIAS MENEGOLA**  
Diretora do PROCON PATO BRANCO