



PROCON - PR

# **PROCON/PR**

## **Formas de Atendimento**

**Claudia Silvano**

**JUN2014**

PROCON - PR



# Triplo Mandamento Constitucional

- **Art. 5º** - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;
- **Art. 170** – A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
V - defesa do consumidor;
- **Art. 48 - ADCT** - O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.



PROCON - PR

## **Procon/PR**

O Procon/PR, departamento vinculado a Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania - SEJU, criado em 1991, tem como missão educar, proteger e defender o cidadão consumidor paranaense, tendo em vista sua vulnerabilidade no mercado de consumo.

PROCON - PR



# Atividades Desenvolvidas pelo Procon/PR

- **Processo de Atendimento Pessoal:**
  - Orientação
  - Abertura e tratamento das reclamações
  
- **Processo de Atendimento Telefônico e por Meio Eletrônico:**
  - Orientação por telefone
  - Orientação por e-mail
  
- **Processo de Fiscalização do Mercado de Consumo:**
  - Realização de ações fiscalizatórias preventivas, educativas e punitivas ou demandadas por consumidores.



PROCON - PR

# Atividades Desenvolvidas pelo Procon/PR

## ■ **Processo de Educação para o Consumo:**

- Produção e distribuição de material educativo/informativo;
- Informação, conscientização e motivação do consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação.

## ■ **Processo de Descentralização da Defesa do Consumidor – Criação de Procons Municipais e Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor:**

- Incentivo, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo.

PROCON - PR



PROCON - PR

# **TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

## **Carta de Informação Preliminar - CIP**

- Objetivos
- Funcionamento no Procon/PR

PROCON - PR



PROCON - PR

# **TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

## **Abertura de Processos Administrativos**

- Objetivos
- Funcionamento no Procon/PR

PROCON - PR



PROCON - PR

# **TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

## **Central de Resolução de Pequenos Conflitos**

- Objetivos
- Funcionamento no Procon/PR

PROCON - PR



PROCON - PR



PROCON - PR