



OFÍCIO EXTERNO Nº 3405/2024 | PROCESSO Nº 31707/2024

Araucária, 11 de julho de 2024

Ao Senhor
BEN HUR CUSTÓDIO DE OLIVEIRA
DD. Presidente da Câmara
Câmara Municipal Araucária
Araucária/PR

Assunto: Resposta à indicação nº 97/24 - PA 31707/24

Senhor Presidente,

Em resposta à indicação nº 97/24, de iniciativa do vereador Ben Hur Custódio de Oliveira que solicitou as providências necessárias para: Criar dentro do PROCON ARAUCÁRIA o Espaço Empresa para atender clientes e consumidores que têm pendência com algum estabelecimento ou empresa, situação que poderá ser resolvida de imediato, encaminhamos anexo, as informações prestadas pela Procuradoria Geral do Município -Procon.

Por oportuno, a Secretaria Municipal de Governo, agradece a iniciativa contida na presente solicitação.

Sendo o que se apresenta para o momento.

Atenciosamente,



Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

**FRANCIELE DE SOUZA
METKA GREBOS**

11/07/2024 13:48:02

FRANCIELE DE SOUZA METKA GREBOS

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 11/07/2024 13:48-03:00-03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.atende.net/tp66900cedad024>.
POR FRANCIELE DE SOUZA METKA GREBOS - (044.515.569-88) EM 11/07/2024 13:48





PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 31707/2024

Assunto: Indicação nº. 97/2024.

Senhor Presidente,

Em resposta a Indicação nº 97/2024, de iniciativa do Vereador Ben Hur Custódio de Oliveira que solicitou que seja criado ESPAÇO EMPRESA para atender consumidores que têm pendência com algum estabelecimento ou empresa para solução de problemas e demandas de imediato.

Primeiramente agradecemos à iniciativa do Sr. Vereador tendo em vista grande importância da presente indicação no que se refere a defesa dos direitos dos consumidores.

Com a promoção da defesa do consumidor por meio da Lei Federal nº. 8.078/1990 (CDC), criou-se a política nacional de relação de consumo, com o objetivo primordial de atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesse econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Dessa forma, a Lei 8.078/1990 não se limita apenas a defesa do consumidor, mas também a regular as relações de consumo com harmonização dos interesses dos participantes dessas relações com a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, com base a equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º inciso III do CDC)

A atuação do Procon consiste na elaboração, coordenação e execução da política local de defesa dos consumidores, bem como o atendimento das demandas de consumo onde haja conflito.

Alguns dos objetivos do Procon Araucária é buscar equilíbrio nas relações de consumo entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços,





educação e informação dos consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres nas relações de consumo, fiscalização da qualidade e segurança de produtos e serviços, coibindo e punindo os abusos no mercado de consumo e principalmente a implantação de políticas públicas que visam garantir os direitos dos consumidores, elaborando, coordenando e executando a política de defesa do consumidor.

A Política Nacional das Relações de Consumo, estabelece as diretrizes e cria instrumentos para a sua execução e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, composto por órgãos federais, estaduais, distritais e municipais, além de entidades privadas de defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor prevê em seu art. 4º que o objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo é “o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo”. Observa-se que ao promover a defesa do consumidor, o Estado garante o cumprimento de outros direitos fundamentais como liberdade, integridade, além de garantir uma sociedade livre, justa e solidária. É interessante salientar que o direito fundamental à proteção jurídica do consumidor serve à promoção da dignidade humana sob diferentes aspectos, uma vez que atua na tutela da vida e da integridade física, quanto também tutela a sua igualdade e liberdade de escolha.

Em resumo o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor traz a Política Nacional das Relações de Consumo que são diretrizes e princípios que nortearão o sistema de consumo, acrescido a ferramentas previstas para a efetivação desses objetivos.

Com base nisso e tendo em vista que o Procon Araucária apresenta um aumento significativo no número de atendimentos. Em 2022 foram 770 registros de reclamações e em 2023 foram registrados 3.200 atendimentos, um aumento de mais de 400% (quatrocentos por centos).

Visando a resolução de reclamações de forma imediata, o Procon reconhece a importância da Indicação do nobre Sr. Vereador como uma importante ferramenta para resolução de conflitos neste órgão, principalmente, para redução das



reclamações. Sendo assim, resolve implantar o Programa PROCON EMPRESA, uma parceria com as principais empresas que lideram as demandas de reclamações no Procon Araucária.

Por meio de atendimento presencial de preposto das empresas, em horários e dias pré definidos pelo Procon, o consumidor que tiver um conflito com essas empresas, terá a possibilidade de resolução do problema, antes de registrar a reclamação.

É um novo serviço de atendimento promovido pelo Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço ao cidadão, agilizar o atendimento e resolver as demandas de imediato, tendo em vista que o consumidor será atendido direto por um funcionário da empresa que está reclamando. Não sendo necessário encaminhar a notificação e aguardar o prazo de resposta conforme dispõe a legislação, tornando, dessa forma, um atendimento mais célere e eficiente.

Agradecemos à iniciativa do Sr. Vereador tendo em vista a grande importância da indicação, pois boa parte das demandas podem ser resolvidas no ato.

Sem mais para o momento, são essas considerações.

Araucária/PR, 18 de março de 2.024.

CLEBER SOCZEK DE SOUZA
Diretor Procon de Araucária/PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 22/03/2024 14:43:03-03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE <https://c.atende.net/p65f0c33daf0e1>.
POR CLEBER SOCZEK DE SOUZA - (069.520.019-48) EM 22/03/2024 14:43



CLEBER SOCZEK DE SOUZA
22/03/2024 14:43:24

CÂMARA MUNICIPAL DE
ARAUCÁRIA
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

Processo Nº 105678 / 2024 - [Tramitando]

Código Verificador: 9A75C6HA

Requerente: CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

Detalhes: Em resposta à indicação nº 97/24, de iniciativa do vereador Ben Hur Custódio de Oliveira

Assunto: DOCUMENTOS LEGISLATIVOS

Subassunto: OFÍCIO EXTERNO

Procurador: ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI

Previsão: 12/07/2024

Anexos

Descrição	Usuário	Data
3405.24 oficio_anexo.pdf	ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI	12/07/2024
Comprovante de Abertura do Processo - 1178865.pdf	ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI	12/07/2024
3405.24 oficio.pdf	ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI	12/07/2024

Histórico

Setor: SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS	
Abertura: 12/07/2024 16:10	Entrada: 12/07/2024 16:10:10
Usuário: ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI	Recebido por: ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI
Observação: Em resposta à indicação nº 97/24, de iniciativa do vereador Ben Hur Custódio de Oliveira	
Setor: CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO	
Sector Origem: SMGO - RECEPÇÃO DE PROCESSOS	Sector Destino: CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO
Saída: 12/07/2024 16:12	Entrada: 17/07/2024 10:41
Movimentado por: ALESSANDRA PATRICIA SKURA KULIGOVSKI	Recebido por: STEPHANIE APARECIDA FAGUNDES OLIVEIRA
Observação: Em resposta à indicação nº 97/24, de iniciativa do vereador Ben Hur Custódio de Oliveira	
Setor: CMA - GABINETE BEN HUR	
Sector Origem: CMA - DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO	Sector Destino: CMA - GABINETE BEN HUR
Saída: 17/07/2024 10:42	Entrada:
Movimentado por: STEPHANIE APARECIDA FAGUNDES OLIVEIRA	Recebido por:
Observação: ENCAMINHO RESPOSTA Á INDICAÇÃO Nº 97-2024.	