



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATENDIMENTOS DO PROCON - 2017**

Relatório anual de atividades do Procon Erechim apresenta um relato sobre as ocorrências no ano de 2017. Visando dar andamento ao Plano de Metas estabelecido pelo Prefeito Luiz Francisco Schmidt e seu Vice Marcos Lando, através de um programa de atendimento ao público padronizando com excelência esses serviços, este órgão de Defesa do Consumidor vem cumprindo com eficácia e competência suas atividades. Hoje o Procon está ligado diretamente a Secretaria Municipal de Obras e Segurança Pública que tem como titular o Secretário Vinícius Anziliero.

Para o Secretário o importante é atender o público da melhor forma, pois o bom atendimento é responsável por grande parte da satisfação e da fidelização dos munícipes. É por isso que ter uma equipe bem treinada para fazer esse trabalho com simpatia, educação e sempre buscando resolver o problema dos consumidores é fundamental para o gestor público.

E é nesse sentido que no Procon Erechim ocorre uma padronização da excelência do atendimento ao consumidor, seja online, por telefone ou pessoalmente, ações qualificadas por parte dos atendentes fazem parte de um plano de qualidade no recebimento de queixas ou denúncias. Todos os membros da equipe de atendimento estão em sintonia, conhecendo bem o produto ou serviço que o Sistema de Defesa do Consumidor oferece. Desta forma, quando este entra em contato para esclarecer eventuais dúvidas, com as informações na ponta da língua do atendente, o atendimento



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

se torna muito mais ágil e a plena satisfação da população que busca esses serviços.

Através do Decreto nº 4.513 de Agosto de 2017 o Prefeito Luiz Francisco Schmidt nomeou os membros do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (CONDECON). As funções não são remuneradas, sendo o seu exercício considerado relevante serviço à promoção e preservação da ordem econômica local.

São membros atuais do CONDECON representantes da ACCIE Titular: Luciano Bettio, Suplente: Leonardo José Onofre. CDL Titular: Jean Morandini, Suplente: Nádia Petry Morandi. OAB Titular: Kelli Daiane Pavan, Suplente: Eduardo Bergamo Mezzalira. Sindicato Rural, Titular: Paulo Biasotto, Suplente: Diva Picoli. UAME, Titular: Odimar da Silva, Suplente: José da Cruz. Secretaria Municipal da Fazenda, Titular: Beatris Luciana Pinto Bueno, Suplente: Rosemari Terezinha Baccin Testa. Secretaria Municipal da Saúde, Titular: Rafael Muller, Suplente: Daniela Mazzotti. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Titular: Diego Andretta, Suplente: Carlos Augusto Borba. Secretaria de Educação, Titular: Wallace Augusto Soares, Suplente: Rosânia Inês Serraglio Menegotto. ATAPERS, Titular: Rui Hari Matté, Suplente: João Darci Resende. O Conselho Municipal de Defesa do Consumidor participa de reuniões, assembleias e também atua na formulação de estratégias e no controle da política municipal de defesa do consumidor. Estabelece diretrizes a serem observadas na elaboração dos projetos do plano de defesa do consumidor; Tem por objetivo gerir o Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD, destinando os recursos para projetos e programas de educação, proteção e defesa do consumidor. Promove atividades e eventos educativos ou científicos que contribuam para orientação e proteção do Consumidor. Na pauta da Assembleia em 13 de



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

Setembro de 2017 o primeiro assunto foi a prestação de contas de 2016/2017. Foi apresentado aos Conselheiros o extrato bancário da conta do Fundo Municipal dos Direitos Difusos com um saldo até a data da reunião de R\$ 166.626,73 em conta na Agência Bannrisul, Rua Itália, nesta cidade de Erechim. Esses valores ficam sob o controle dos Conselheiros e estão a disposição para cobrir possíveis despesas de projetos e outras atividades promovidas pelo Procon. O dinheiro do Fundo é arrecadado através de Processos Administrativos e só pode ser usado após assembleia com o assentimento prévio dos Conselheiros.

Uma síntese sobre a Relação de Consumo, sob a ótica do advogado Bento Jr. “A relação de consumo é uma relação jurídica de caráter especial e, como tal, possui uma dinâmica processual e material diferenciadas, estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (lei 8.078/1990). Esta relação se caracteriza essencialmente pela presença de dois elementos determinantes: as partes (consumidor e fornecedor) e o objeto contratual (produto ou serviço negociado).

Considera-se consumidor, a pessoa que adquire o produto ou serviço ofertado como destinatário final, ou seja, sem o intuito de reutilizar o produto ou serviço adquirido para outra atividade comercial, empresarial ou industrial. O fornecedor é a pessoa jurídica que desenvolve atividade organizada com o objetivo de lucro e disponibiliza no mercado produtos ou serviços mediante remuneração.

Em regra, no contrato estabelecido entre as partes o consumidor simplesmente adere às condições estabelecidas previamente pelo fornecedor, sem a devida discussão das cláusulas negociais, seja porque não possui o conhecimento técnico necessário para



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

identificar possíveis prejuízos posteriores, porque têm urgência em adquirir o produto ou na prestação do serviço, ou ainda, porque, devido à desproporcionalidade dentre as partes o primeiro não possui meios de exigir do segundo qualquer alteração nas condições negociais.

Este fenômeno é decorrente do exacerbado desenvolvimento do mercado de consumo e da falta de mecanismos eficientes deste mercado para eliminar a vulnerabilidade do consumidor. Logo, o Estado se viu obrigado a intervir a fim de garantir o equilíbrio entre as partes e, assim, nasceu o direito do consumidor, com o objetivo de estabelecer garantias e prerrogativas ao consumidor.

Dentre as garantias trazidas pelo direito do consumidor destacamos:

\*As relações de consumo devem obedecer ao princípio da boa-fé contratual, tendo com consequência a possibilidade da revisão do contrato e seus termos;

\*O contrato realizado entre as partes deve garantir todas as características do produto ou serviço segundo as quais foram ofertados ao consumidor, sob pena de resolução do contrato em perdas e danos;

\*Para que o contrato deva se submeter aos princípios desta área do direito, ele não exige a forma escrita ou regular, ou seja, qualquer forma de contratação, desde que figure nela o consumidor, é passível de análise segundo os preceitos do direito do consumidor;

\*Especialmente, o direito do consumidor é aplicável aos contratos de adesão – que consistem em contratos onde as cláusulas são preestabelecidas pelo fornecedor a fim de facilitar a contratação em massa (muito utilizada em contratos bancários, por exemplo);

Este Procon que conta hoje com 9 profissionais, sendo 3 deles estagiários do



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

Curso de Direito e os demais funcionários de carreira com a mais alta capacidade técnica, orgulha-se em divulgar um Relatório com alto índice de resolutividade. Podemos afirmar que quase 90% dos casos atendidos em nossos guichês são solucionados e os 10% restantes são encaminhados a instância Judicial para um resultado final. São quase 30 atendimentos diários, com uma média mensal de 650 e anual de 7500. Vale ressaltar o trabalho de fiscalização que ao longo do ano participou ativamente de projetos ostensivos com órgãos de segurança pública (Brigada Militar, Polícia Civil e Ministério Público) e atividades de fiscalização em lojas, bancos, supermercados e prestadores de serviços, atendendo denúncias, realizando CIP (Carta de Informação Preliminar) e abertura de Processos Administrativos. O Procon pertence ao Município de Erechim, mas presta atendimento a consumidores residentes em outras cidades do Alto Uruguai.

Estabelecido na Rua Carlos Miranda, 120, sala 01 Edifício Noeli, Bairro Fátima, desde 2016, o Procon disponibiliza de toda a infraestrutura necessária para atendimento ao público. Numa parceria com o Ministério Público Federal foi construída rampa de acesso a cadeirantes, 08 guichês todos disponibilizando tecnologia virtual e comunicação direta com canais de atendimento específico para Procons em Lojas, Bancos, Operadoras de Telefonia, Prestadores de Serviços, etc. Neste novo endereço o Poder Público dispõe de uma sala com amplas acomodações e valor imobiliário compatível, reduzindo gastos de aluguel num local de fácil acesso e estacionamento. O horário de atendimento desde Janeiro de 2017 passou a ser de segunda a sexta-feira, das 8:30 às 17:00hs sem fechar ao meio dia. Justifica-se esse horário, uma vez que ocorre revezamento de turno, sendo que uma equipe assume os trabalhos das 8:30 às 14:30hs e outra das 11:00 às 17:00hs,

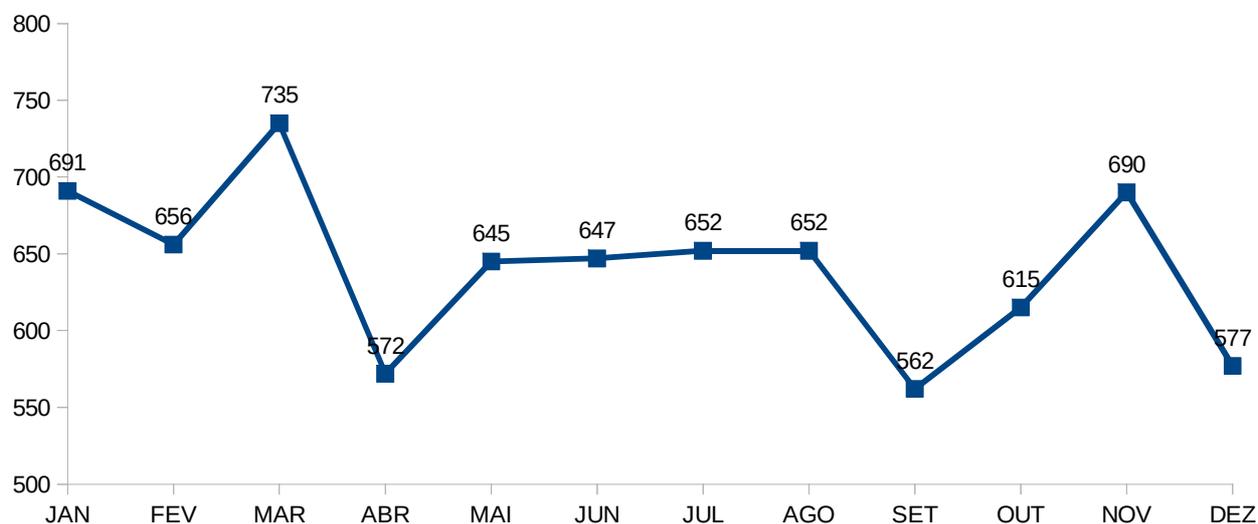


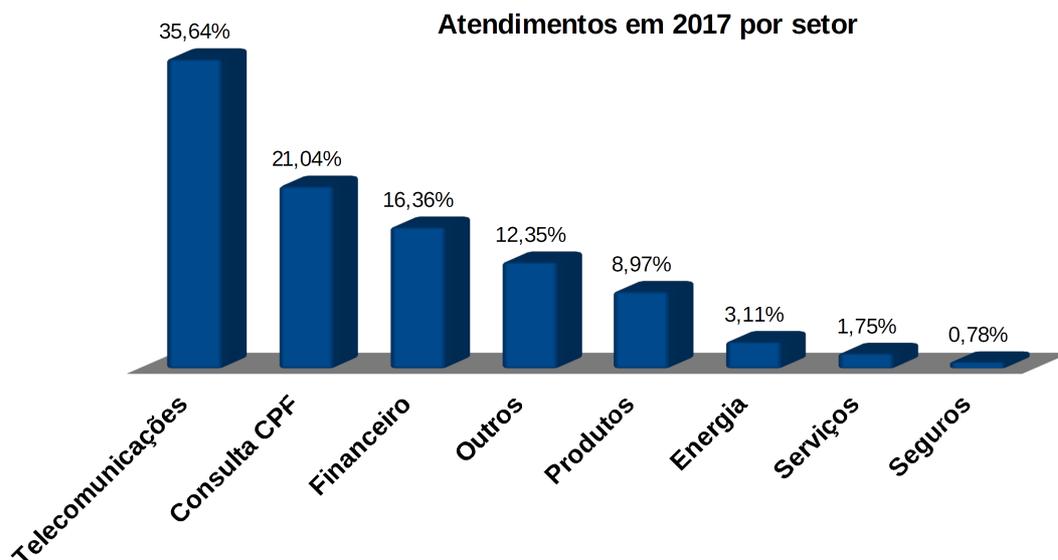
facilitando desta forma a presença de consumidores no período do meio dia, porque nem todos conseguem comparecer em outros horários. Hoje a maioria dos Call Centers iniciam suas atividades a partir das 09 horas e são eles os contatos diretos do Procon durante os atendimentos ao consumidor na busca de soluções ou conciliações.

Desta forma, concluímos e entregamos um Relatório Sintetizado em nossa Plataforma de Atendimentos referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2017.

### Quantidade de atendimentos em 2017 por mês

TOTAL de atendimentos: 7694





<b>Empresas com mais reclamações – 2017</b>			
	<b>Empresa reclamada</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
1	Consulta de CPF	1619	21,04%
2	Vivo / Telefônica / GVT	918	11,93%
3	Oi Fixo / Móvel / Velox / TV	582	7,56%
4	Claro / Claro TV	558	7,25%
5	RGE / CPFL	234	3,04%
6	NET	231	3,00%
7	Banco Caixa Econômica Federal – CEF	211	2,74%
8	Banco Itau / BMG consignado / Cartão Magazine Luiza	199	2,59%
9	TIM	177	2,30%
10	SKY	130	1,69%
11	Banco Bradesco / HSBC / Losango	116	1,51%
12	Pedidos de Histórico de Consignação - INSS	100	1,30%
13	Embratel	98	1,27%
14	CNOVA / Ponto Frio / Casas Bahia / Extra / Pão de Açúcar	94	1,22%
15	Banco Banrisul	67	0,87%



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

16	B2W - Americanas / Submarino / ShopTime / Sou Barato	63	0,82%
17	Banco Votorantin / BV Financeira	63	0,82%
18	Omni Cred	59	0,77%
19	Banco Santander	58	0,75%
20	Lenovo / Motorola	50	0,65%
21	Crefisa	49	0,64%
22	ITESC	49	0,64%
23	Banco Panamericano	47	0,61%
24	Recovery / NPL 1 / Renova	47	0,61%
25	Avon	46	0,60%
26	Banco BMG puro / Cifra	45	0,58%
27	Lojas Magazine Luiza	45	0,58%
28	Atendimentos Simples / Informações	43	0,56%
29	Agiplan	40	0,52%
30	Banco BGN / Cetelem	38	0,49%
31	Ativos S.A.	37	0,48%
32	Samsung	37	0,48%
33	Banco do Brasil – BB	36	0,47%
34	Lojas Quero-quero / Cartão Verde Card	30	0,39%
35	Digital Art	28	0,36%
36	Lojas Renner	26	0,34%
37	GLP Net	21	0,27%
38	Ávila Informática Cursos e Treinamento	20	0,26%
39	LG	19	0,25%
40	Multilaser	19	0,25%
41	Previsul Seguradora	18	0,23%
42	Tricard	17	0,22%
43	Lojas Schumann	16	0,21%
44	Lojas Volpato	16	0,21%
45	Zurich Seguros	15	0,19%
46	Banco Bonsucesso / Olé Consignado	14	0,18%
47	IPCorp Telecom	13	0,17%
48	Mondial	13	0,17%
49	Pet Cursos	13	0,17%
50	Sul Financeira – CCB	13	0,17%
51	Grupo Herval – HS Consórcios / Financeira / Lojas Taqi	12	0,16%
52	Lojas Benoit	12	0,16%
53	MKS Net	12	0,16%
54	Banco Paraná	11	0,14%



# Procon

Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

55	Banco Sicredi	11	0,14%
56	Cardif Seguros	11	0,14%
57	Editora Globo	11	0,14%
58	Luiza Seg Seguros	11	0,14%
59	Crerel Telecom	10	0,13%
60	Dell Computadores	10	0,13%
61	Eletrônica TV Som	10	0,13%
62	FIDC Ipanema	10	0,13%
63	Itapeva	10	0,13%
64	Lojas Por Menos / Grazziotin	10	0,13%
65	Philco / Britânia	10	0,13%
66	Crediare	9	0,12%
67	Jequiti	9	0,12%
68	Lenox	9	0,12%
69	UOL / pag seguro	9	0,12%
70	Banco Intermedium	8	0,10%
71	Banco Renner	8	0,10%
72	Unesul	8	0,10%
73	Zero Hora	8	0,10%
74	Lojas Berlanda / Berflex	7	0,09%
75	Netshoes	7	0,09%
76	Philips	7	0,09%
77	Porto Cred	7	0,09%
78	Rede Sul Hospedagem	7	0,09%
79	Via Certa	7	0,09%
80	Whirlpool – Brastemp / Consul	7	0,09%
81	Alcatel	6	0,08%
82	Apple	6	0,08%
83	Arts e Artes	6	0,08%
84	Banco Safra	6	0,08%
85	Consul	6	0,08%
86	Electrolux	6	0,08%
87	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	6	0,08%
88	Lojas Colombo	6	0,08%
89	Marisa / Cartão Marisa	6	0,08%
90	Negresco / Credipar	6	0,08%
91	Óptica Diniz	6	0,08%
92	Qbex	6	0,08%
93	Assurant Seguros	5	0,06%
94	Banco Daycoval / Cacique	5	0,06%



**Procon**  
Sistema Municipal de Defesa do Consumidor

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL | PREFEITURA MUNICIPAL DE ERECHIM  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL

Rua Carlos Miranda, 120 Sala 1 - Edifício Noeli - Bairro Fátima - CEP: 99.709-292  
Fone: (54) 3519-2627, 3519-2761, 3519-2807, 3519-2820, 3519-2830, 3519-2840,  
3519-2853, 3519-2865, 3519-2877 e 3522-9098  
procon@erechim.rs.gov.br

95	Belinatti Perez	5	0,06%
96	Bigolin Materiais de Construção	5	0,06%
97	Btelway	5	0,06%
98	Creral Energia	5	0,06%
99	Editora Abril	5	0,06%
100	Natura	5	0,06%

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos a disposição.

Atenciosamente

Erechim, 25 de Janeiro de 2018.

Edson Machado da Silva  
Diretor Procon