



### **RELATÓRIO ANUAL - 2014**

O presente relatório se faz com base no sistema SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), que permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procon's integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

O relatório anual apresentou 7835 atendimentos pessoais em 2014, esse número compreende todos os tipos de atendimentos.

Do total de 7835 atendimentos, 5366 foram Atendimentos Preliminares (primeiro contato telefônico), 2206 Carta de Informações Preliminares – CIP (notificação do fornecedor por escrito - investigação preliminar), 66 Aberturas Direta de Reclamação (instauração de processo administrativo) e 197 Simples Consulta.

Do total de 2206 CIP's instauradas, 712 resultaram na instauração de Processo Administrativo através de Termo de Reclamação, além das 66 Aberturas Diretas, ou seja, casos de produtos e serviços essenciais, sem instauração de CIP. Assim, totalizando 778 Termos de Reclamações.

Quanto ao Retorno de CIP, departamento em que o consumidor retorna para verificação de resposta da sua demanda (CIP), foram finalizadas 502 CIP's com acordo, 9 cancelamentos, 121 consultas concluídas e 567 encerramentos, desde prazo expirado, não entrega de CIP e outras situações.

No decorrer do ano foram realizadas 792 audiências, tendo os seguintes resultados:

<b>COM ACORDO</b>	<b>398</b>
<b>ACORDO COM HOMOLOGAÇÃO</b>	<b>68</b>
<b>SEM ACORDO</b>	<b>276</b>
<b>DESCUMPRIMENTO DE ACORDO</b>	<b>24</b>
<b>SEM RESULTADO</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL DE AUDIÊNCIAS</b>	<b>792</b>



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PREFEITURA DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON

Quanto ao Departamento de Fiscalização, foram feitas 169 Fichas de Visitas (orientação e verificação em geral), 50 Autos de Constatação, 21 Notificações e 17 Apreensões. Foram formalizadas neste PROCON 149 denúncias, sendo que destas 68 geram Autos de Infração. **Ao total, foram lavrados 110 Autos de Infração (fiscalização de rotina + denúncias).**

Deram entrada no Departamento Jurídico **1171 processos administrativos**, destes, 381 foram classificados como demandas não atendidas pelos fornecedores e aguardam Decisão Administrativa para aplicação de sanção, e, 790 foram arquivados (tanto como fundamentadas atendidas, sem fundamentação e encerradas).

O Departamento Jurídico proferiu em 2014, **88 Decisões Administrativas que culminaram na aplicação de multa que somam a quantia de R\$ 5.079.296,05** (cinco milhões, setenta e nove mil, duzentos e noventa e seis reais e cinco centavos), e **1 (uma) decisão cautelar incidental** que resultou na interdição temporária de estabelecimento comercial.

Em continuidade aos processos administrativos, foram apresentados 32 Recursos ao Secretário da Fazenda o qual determina o envio para análise e manifestação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON.

O CONDECON realizou **08 reuniões** em 2014, **sendo que de 30 processos analisados, apenas 1 foi desconsiderado a Decisão Administrativa e a multa aplicada.**

Das decisões sem recurso, ou o não pagamento da multa de decisão de 2ª Instância (CONDECON), **foram encaminhados a Dívida Ativa 41 Processos Administrativos, que somados chegam a quantia de R\$ 3.238.179,66** (três milhões, duzentos e trinta e oito mil, cento e setenta e nove reais e sessenta e seis centavos). Cumpre salientar que o referido valor não adveio somente de decisões proferidas no ano de 2014, mas também de processos que tramitaram neste PROCON tanto em primeira, como em segunda instância.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PREFEITURA DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON

Ao final, o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor arrecadou em 2014 a quantia de **R\$ 456.863,72 (quatrocentos e cinquenta e seis mil, oitocentos e sessenta e três reais e setenta e dois centavos)**, provenientes e pagamentos em 1ª e 2ª instâncias e em Dívida Ativa.

Balneário Camboriú, 16 de março de 2015.

***Ornella Cristine Amaya***

***Diretora PROCON***

***Mat. 19143***