

Aumento de 20%: Procon-PR atende 237 mil consumidores de janeiro a novembro de 2025

19/12/2025

Justiça e Cidadania

A Coordenação Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-PR), vinculada à Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania (Seju), atendeu 237.502 consumidores de janeiro a novembro de 2025, o que resulta em cerca de 1.100 registros diários. O número de pessoas atendidas no período representa aumento de cerca de 20% em relação a igual período de 2024 – com 197.018 atendimentos.

O segmento de serviços financeiros, que inclui bancos e outras instituições de crédito, ocupa o primeiro lugar entre as principais reclamações nas plataformas do órgão. Em seguida vem operadoras de telecomunicações, comércio eletrônico e transporte aéreo.

“Com o Procon-PR, o Estado oferece aos paranaenses um serviço rápido e de qualidade para que consigam resolver problemas que muitas vezes surgem nas relações de consumo. A confiança conquistada ao longo dos anos leva a esse aumento no número de atendimentos”, comenta o secretário da Justiça e Cidadania, Valdemar Jorge.

De acordo com Cláudia Silvano, coordenadora do Procon-PR, o índice de resolutividade das reclamações formalizadas ultrapassa 80%. “O consumidor tem buscado seus direitos, temos facilitado o acesso aos canais de atendimento online para o consumidor apresentar suas reclamações e também fizemos mutirões de atendimento para renegociação de dívidas e fechamento de acordos entre as partes”, relata Cláudia.

- **Estado reduz IPVA, impostos de produtos e serviços essenciais e incentiva empreendedores**
- **Procon-PR notifica empresas de streaming sobre publicidade de bets em programação infantil**

CANAIS – Segundo a coordenadora, nos 11 meses de 2025 foram atendidos diretamente pelo Procon-PR aproximadamente 105 mil consumidores, conforme dados extraídos dos sistemas de acolhimento de reclamações ProConsumidor

(considerando fornecedores solidários) e Sindec (Secretaria Nacional do Consumidor). Atualmente, este último é utilizado apenas para atendimento do serviço “Procon Responde”.

Na plataforma consumidor.gov.br, que permite a interlocução direta entre consumidores e fornecedores, foram registrados 132 mil atendimentos de janeiro a novembro de 2025.

Além dos atendimentos feitos diretamente a consumidores, o Procon-PR também participou de ações de fiscalização e proteção, como a de verificação de bebidas alcoólicas devido a intoxicações por metanol.

Confira os canais de atendimento do Procon-PR:

[Plataforma consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)

Site www.procon.pr.gov.br

Telefone 0800 041 1512

Presencial: Rua Emiliano Perneta, 47 - Centro - Curitiba

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h