

+10

Revista Procon

A revista da Fundação Procon-SP

• nº 10

► Informação

Revista chega à 10ª edição
abordando consumo e cidadania

Teoria e prática

24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo promove debate e troca de experiências entre principais expoentes do movimento consumerista, coordenadores de Procons municipais e representantes de agências reguladoras



► Entrevista

Procurador conta início da defesa
do consumidor no MP de São Paulo

► Conduta

Pressão do SNDC faz Volkswagen
convocar recall da linha Fox

► Evento

Seguradoras promovem seminário
para discutir relação com usuário

Sumário



1 - EDITORIAL

2 - DIRETO AO CONSUMIDOR

4 - ENTREVISTA

7 - DIA-A-DIA

Sofá quebrado vira dor de cabeça para consumidor

8 - SEGURANÇA

Após acordo com o SNDC, Volkswagen faz recall do Fox

10 - CONSULTA PÚBLICA

Procon-SP sugere alterações em proposta da Aneel

11 - COMPORTAMENTO

Justiça proíbe jogos violentos de computador

12 - PROCON MUNICIPAL

Procon de Santa Rosa busca vãos ambiciosos

14 - PROJETO DE LEI

De olho nos serviços de estacionamento e manobrista

16 - CAPA

24º Encontro de Defesa do Consumidor de SP



28 - LADO A LADO

Ipem-SP e Procon-SP fiscalizam produtos têxteis

30 - SEMINÁRIO

Como diminuir conflitos entre seguradoras e consumidor

32 - MEDIAÇÃO

Câmara auxilia parentes de vítimas do voo da TAM

34 - MERCADO

Consumidor sofre para consertar produtos Gradiente

36 - COLEGUINHAS

Associação reúne promotores da área do consumidor

38 - PESQUISA

Cuidado com os pacotes de serviços bancários

39 - BIBLIOTECA

40 - DIRETO AO PONTO



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador

José Serra

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA

Secretário

Luiz Antonio Marrey

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON-SP)

Conselho curador

Ângela Simonetti, Antonio Júlio Junqueira Queiroz, Antonio Sabóia Barros Jr., Cornélia Nogueira Porto, Fernando Batolla, José Luiz Souza de Moraes, Marco Alexandre Davanzo, Marcos Pó, Margaret Cruz, Marilena Lazzarini, Omar Cassim Neto, Rachelle Amália Agostini Balbinot, Roberto Grassi Neto, Ronaldo Porto Macedo, Rosana Piccoli dos Santos, Vahan Agopyan e Virgílio Bernardes Carbonieri.

Diretor-executivo

Roberto Augusto Pfeiffer

Chefe de gabinete

Carlos Augusto Coscarelli

Editor-chefe

Francisco Itacarambi - Mtb. 41.327/SP

Edição

Felipe Neves

Redação

Felipe Neves e Ricardo Lima Camilo

Colaboraram nesta edição

Leonardo Tote, Maria Clara Caram e Patrícia Paz

Editoração e impressão

Imprensa Oficial do Estado de São Paulo

Maio e junho de 2008

imprensaprocon@procon.sp.gov.br

Distribuição gratuita

Relação harmônica

No momento em que fechamos esta edição da **REVISTA PROCON-SP** está em curso, no Estado de São Paulo, uma ampla fiscalização contra fornecedores que não estão emitindo documentos fiscais no sistema da Nota Fiscal Paulista (NFP). Os cerca de mil estabelecimentos, localizados em 139 municípios, foram apontados pelos próprios consumidores de estar atuando em desrespeito à Lei. A operação “Nota Registrada”, além ser obrigação legal da Fundação Procon-SP, revela o importante trabalho de parceria que é desenvolvido com outros órgãos do Estado. No caso, os Procons municipais e a Secretaria da Fazenda.

Atuação conjunta também foi o mote do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, organizado pelo Governo do Estado e que ocupa as páginas centrais dessa publicação. Ao reunir integrantes dos mais variadas frentes de defesa do consumidor e representantes de agências reguladoras, fornecedores e operadores do direito, o Procon-SP busca, por intermédio do diálogo, fomentar soluções reais para melhorar as relações de consumo. O leque de temas foi variado, mostrando o dinamismo do órgão público na atuação e preparação para enfrentar de forma sólida os conflitos.

A entrevista do mês é outro exemplo de trabalho em sintonia. O ponto de partida foi similar, mas, com o passar do tempo, o Ministério Público e o Procon-SP passaram a desenvolver um trabalho complementar, conforme conta o procurador Marco Antonio Zanellato. Um cuida do coletivo e o outro, do individual. “O MP e os Procons atuam muito no vácuo deixado pela omissão ou pelo atendimento insuficiente. Por exemplo, se a Anatel atuasse bem na área da telefonia, não haveria tantas reclamações”, defende.

Para suprir outras lacunas, duas iniciativas retratadas nas próximas páginas são casos concretos da importância da harmonia entre órgãos para defesa do consumidor/cidadão. A criação pioneira no Brasil de uma Câmara de Indenização, nos moldes do que já foi feito nos Estados Unidos, para auxiliar os parentes das vítimas do voo JJ 3054, da TAM, e a ofensiva que culminou na assinatura de um termo de ajustamento de conduta com a Volkswagen e, posteriormente, em *recall* dos veículos da linha Fox, são frutos de forças-tarefas. Trata-se de trabalhos em que não existem perdedores.

Francisco Itacarambi
Editor-chefe



Regras claras

Os consumidores que utilizam o crédito consignado estão mais protegidos. As novas regras para empréstimos em desconto em folha de aposentados e pensionistas do INSS restringem práticas abusivas e criam barreiras para a ação de aproveitadores. A principal mudança é que o empréstimo terá que ser depositado na conta corrente do interessado. Até então, muitas empresas atuavam

como intermediários entre as instituições financeiras e o consumidor, realizando vendas agressivas por telemarketing ou pessoalmente.

No ano passado, por exemplo, o INSS recebeu 16 mil reclamações de aposentados e pensionistas contra o consignado.

A maioria deles relatava suspeita de fraudes. O caso típico era de um aposentado que descobriu ter uma operação em um banco de outro estado de sua residência. Isso passa a ser proibido. E o melhor: a Justiça Federal no Pará concedeu liminar suspendendo os descontos na aposentadoria de consumidores que não reconheçam o suposto empréstimo. A decisão vale para todo o país.

A Fundação Procon-SP sempre de-

fendeu um controle maior. O relato de alguns aposentados deixava claro que a informação não era passada adequadamente para o cidadão, bem como, diante de um problema, o cancelamento da cobrança se mostrava ineficaz. Agora, com o dinheiro em mãos no ato da compra, o Procon-SP acredita que muitos conflitos de consumo poderão ser evitados.

No entanto, apesar da mudança, o órgão faz um alerta: "Se o consumidor deseja adquirir um produto ou contratar um serviço, a melhor forma é realmente efetuar uma poupança mensal. Ele só deve contratar o crédito consignado se realmente se vê diante de uma situação de emergência ou urgência", orienta Renata Reis, técnica do Procon-SP.

Fiscalização ampliada

A Fundação Procon-SP quase dobrou o número de estabelecimentos fiscalizados em *shopping centers* e ruas de comércio da capital paulista durante a operação Dia dos Namorados. A força-tarefa visitou 605 estabelecimentos, contra 385 no mesmo período do ano passado. O resultado revela uma boa notícia para os consumidores.

Apesar do aumento de lojas fiscalizadas, o número de infrações caiu. Ao todo, 83 (13,72%) foram autuados pelos fiscais da fundação em 2008. No ano passado, foram 104 (27%) autuações. "O menor índice de autuações é um reflexo positivo das ações contínuas da Fundação Procon-SP. No entanto, existem fornecedores que ainda praticam irregularidades em prejuízo ao consumidor", analisa o diretor de fiscalização, Paulo Arthur Góes.

Os principais problemas encontrados foram quanto a falta ou inadequação da informação sobre o preço de produtos ou serviços expostos à venda, seguidos por falta de desconto no pagamento com cartão de crédito/débito, informação sobre prazo de validade sem ostensividade e falta de informação dos dados de rotulagem.

Reforço no time



A Ordem dos Advogados do Brasil, seção de São Paulo (OAB-SP), habilitou-se junto à Justiça Federal na ação civil pública, ajuizada pela Fundação

Procon-SP, contra a União, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e oito companhias aéreas, com o escopo de ampliar a rede de proteção ao consumidor. A Justiça já concedeu uma decisão liminar favorável ao Procon-SP.

"Existe uma decisão judicial e queremos acompanhar se as determinações que beneficiam o consumidor estão sendo realmente cumpridas", diz o presidente Luiz Flávio Borges D'Urso. A ação civil pública prevê que a Anac, órgão regulador da aviação comercial no país, crie normas visando a balizar as empresas aéreas na assistência material e prestação de informação aos usuários dos vôos em atraso ou cancelados de modo uniforme.

Sempre razão

A notícia é boa: enquadrar os serviços de atendimento ao consumidor (SACs). O horizonte, no entanto, não

existe. Quem sabe um dia o chamado *call center* seja obrigado por lei, norma ou regulamentação a atender o consumidor no máximo em 60 segundos, que seja gratuito, funcione 24 horas por dia e sete dias por semana, e nunca mais faça pingue-pongue do consumidor (repassando-o para vários atendentes). A Fundação Procon-SP participou da audiência pública e torce para que a medida seja aplicada o mais rápido possível. Em tempo, seria bom sempre falar em consumidor e não em cliente. Até porque, nestes casos, na visão dos fornecedores, o ditado não se aplica.

Atendimento precário



Pesquisa realizada pela Gfk Indicador, em parceria com a revista "Consumidor Moderno", apontou uma piora no atendimento ao consumidor. O levantamento revela uma diminuição no índice de soluções das dúvidas no primeiro telefonema ou *e-mail* enviado.

Ficou evidente, também, que o atendente não compreende as solicitações feitas pelos consumidores, que atualmente estão mais exigentes e bem informados, mostrando que as empresas mantêm pessoal despreparado no setor.

Pelo telefone, houve piora em relação à clareza e confiabilidade do atendente, bem como no tempo de espera pelo atendimento pessoal. Outro ponto negativo é o aumento de *e-mails* não respondidos pelas empresas. Para a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), este cená-

rio ainda pode piorar, uma vez que as empresas acreditam que o Serviço de Atendimento ao Consumidor é um custo, e não um investimento.

Um tanto confuso



As recentes regulamentações e entendimentos da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) têm tirado o sono de alguns órgãos de defesa do consumidor. O ponto da discórdia está em dois documentos: de Telefonia Móvel e dos Serviços de Televisão por Assinatura. A Resolução Normativa 488/07, que aborda a cobrança do ponto extra, teve, recentemente, suspensa a aplicação dos artigos 30, 31 e 32 – os quais prevêem a cobrança por Ativação, Instalação e Manutenção do ponto extra, podendo o consumidor contratar esses serviços de terceiros. A questão, agora, será submetida à nova Consulta Pública.

É fato que a Associação Brasileira de TV por Assinatura (ABTA) pretende manter a cobrança do ponto extra e esse desejo ganhou sobrevida. Na visão do Procon-SP, o consumidor só tem a perder com a redação de um novo texto. "A cobrança do ponto adicional é, há muito, questionada pelas entidades de defesa do consumidor por ser abusiva (injustificada). Entendeu-se que o novo Regulamento corrigiu essa distorção. Assim, é preocupante a nova redação que será proposta, não sendo admissíveis retrocessos em questões que, compreende-se, estariam superadas", analisa Selma do Amaral, assistente de direção do Procon-SP.

O outro foco de incerteza é quanto à Resolução 477/07, que trata da fidelização contratual e desbloqueio de aparelhos celulares. Muitas operadoras passaram a criar regras próprias e confundir o consumidor. O Procon-SP enviou ofício à agência solicitando um posicionamento claro sobre a manutenção da prática de imposição de prazo e/ou cobrança para desbloqueio de aparelho e imposição de carência para mudança de plano dentro da própria operadora. Quem sabe o gol seja comemorado pelos consumidores apenas aos 48 minutos do segundo tempo.

De olho na bomba

O governador José Serra regulamentou a Lei 12.675/2007 que dispõe sobre a proteção e defesa dos consumidores de combustíveis. O artigo 1º é claro ao determinar que adquirir, transportar, estocar, distribuir ou revender produto combustível em desconformidade com as especificações fixadas pela Agência Nacional de Petróleo (ANP) ficará sujeito a multa, apreensão do produto, perdimento do produto e interdição parcial ou total do estabelecimento. A Fundação Procon-SP, responsável pelas sanções, está na fase final de assinatura dos convênios necessários para aplicação da nova legislação. Combustível adulterado danifica o motor do carro trazendo prejuízo ao consumidor, gera mais poluição e é utilizado para sonegação de impostos.





História viva

Por Felipe Neves

*Uns observam a História, outros participam ativamente. O procurador de justiça Marco Antonio Zanellato está no segundo grupo. Figura importante na consolidação da defesa do consumidor no país, atendeu com simpatia à **REVISTA PROCON-SP**. Falou sobre os mais de 20 anos de dedicação ao MP-SP, o processo de elaboração do CDC e as primeiras ações coletivas da área. Sempre preocupado com o aperfeiçoamento teórico (é mestre e doutor em direito civil pela USP), passou cinco anos como coordenador do Centro de Apoio Operacional das promotorias do consumidor e presidiu a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor. Leia os principais trechos da entrevista.*

O senhor tem uma trajetória, no MP-SP, ligada à proteção do consumidor. Por que escolheu essa área?

Eu trabalhava, na década de 80, na área criminal, com os crimes contra a economia popular. E, em razão daqueles planos econômicos que resultaram em congelamento de preços, acabei me destacando no combate a esses abusos. E o dr. [José Geraldo Brito] Filomeno, que na época era o coordenador da área do consumidor, ficou entusiasmado com o meu trabalho e me convidou para a equipe. Até então, eu não tinha nenhum interesse especial.

Como foi essa transição?

Fui para a promotoria do consumidor em uma época que ela era uma espécie de segunda instância do Procon-SP. Trabalhávamos apenas casos individuais, embora estivesse em vigor a Lei da Ação Civil Pública, de 1985. Nessa época, fui criando gosto pela defesa do consumidor, mas ainda nada demais. Realmente vi que era aquilo que queria fazer nos próximos anos com a elaboração do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, de 1989. Naquele época, o dr. Filomeno, que era um dos integrantes da

comissão, formou uma espécie de comissão paralela para fornecer subsídios à comissão, para ajudar na elaboração do Código. E tive a honra de ser convidado para ser um dos integrantes dessa comissão paralela. Foi a partir daí que eu me entusiasmei com a possibilidade de defender coletivamente o consumidor.

Quanto tempo ficou na promotoria do consumidor?

Fiquei 13 anos, de 1987 a 2000.

Então, participou do início da defesa coletiva do consumidor...

A primeira ação coletiva foi movida pelo dr. Filomeno, aquela do leite contaminado pela radiação de Chernobyl. A segunda, ele já moveu junto comigo e mais dois colegas. Era sobre um tema muito recorrente na época: aumento abusivo nas mensalidades escolares. Eu propus uma ação em face da Coca-Cola, porque ela colocava no mercado um produto com defeito: aquela garrafa de vidro. Não oferecia ao consumidor a segurança que ele normalmente esperava do produto, já que a garrafa podia explodir.

O senhor fala com paixão desse período. Por quê?

Foi um período especial. A época do desbravamento, em que ninguém conhecia o direito do consumidor. Hoje, a pessoa começa a fazer uma faculdade e já tem aulas dessa matéria. Além disso, encontra muita jurisprudência, diversas obras sobre o tema. Naquela época, havia pouquíssimas obras. Era tudo muito incipiente.

Quando e por que o senhor deixou a promotoria?

Em 2000, o dr. Filomeno foi eleito procurador-geral de justiça e me convidou para ser o coordenador do Centro de Apoio Operacional das promotorias do consumidor, onde fiquei durante cinco anos e meio. Tive a oportunidade de reforçar mais ainda meus conhecimentos e de transmiti-los para todos os promotores que trabalhavam na defesa do consumidor no Estado.

Qual é a diferença entre o trabalho das promotorias e do Procon-SP?

Antes da existência do Código, a função do MP e a do Procon-SP eram praticamente idênticas: defender o consumidor individualmente considerado. Com o advento do CDC, houve uma alteração nas atribuições das promotorias do consumidor. Nós passamos a defender coletivamente o consumidor, não mais o interesse de uma só pessoa. Isso ficou a cargo do Procon-SP, embora ele também tenha legitimidade para mover ações coletivas. O MP-SP hoje só atende o consumidor individualmente nas comarcas onde não há Procon.

A população entende essa diferença?

Em linhas gerais, o consumidor não sabe que o MP-SP só defende coletivamente e que o Procon-SP cobre a parte individual. O poder público deveria desenvolver campanhas de orientação, distribuir cartilhas. Como eles não conseguem distinguir se o caso é individual ou coletivo, para tudo procuram o Procon-SP.

Mas há troca de informações?

Se o Procon-SP detecta que há muitas reclamações sobre a mesma questão, reúne tudo e manda ao MP-SP, que instaura muitos procedimentos com base nessas experiências.

Qual é a relação entre as ações coletivas e as individuais sobre o mesmo caso? Uma anula a outra?

O consumidor pode mover a ação dele paralelamente à ação coletiva, e vai valer a decisão que for proferida na ação dele, individual. Agora, se ele quiser se beneficiar de uma eventual decisão futura favorável na ação coletiva, aí sim ele tem que desistir da individual. Ele vai fazer uma opção:

vale a pena continuar com a ação individual? Ou é melhor desistir e me habilitar na coletiva? Essa opção é difícil, porque os resultados são demorados. Agora, tem um detalhe também: se aquela ação coletiva for julgada improcedente, não prejudica a individual. Nem vice-versa.

O que é mais eficaz?

A grande vantagem de mover as ações coletivas, como diz o professor Kazuo Watanabe, é evitar a atomização, no sentido de uma multiplicidade de ações individuais, nas quais poderão ocorrer decisões diferentes, conflitantes. Além disso, se é uma ação coletiva bem proposta, em um caso de violação dos direitos dos consumidores, realmente sensibiliza mais os juízes. Poxa, está prejudicando milhares de pessoas! Se é uma ação individual, o juiz pode pensar que só ocorreu com aquele consumidor.

“Os fornecedores se esquecem que liberdade de empresa, até por força da Constituição, tem que ser combinada com a defesa do consumidor”

E os fornecedores apostam na dificuldade do consumidor em mover a ação individual...

Se não é movida a ação coletiva, vale a pena para a empresa adotar certas práticas abusivas, porque só alguns vão mover a ação individual. A partir do momento em que se move uma ação coletiva, aí vai atingir todo aquele universo de prejudicados.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon-SP mostra mais uma vez os setores de telefonia e financeiro como os mais problemáticos. Como fazer para convencer esses fornecedores a respeitar o CDC?

Não basta que a lei seja boa, é preciso que ela tenha eficácia social. Para que isso ocorra, é necessária a existência de órgãos de defesa do consumidor atuantes, ao lado do Ministério Público. Além disso, é muito importante a conscientização do empresário de que é necessário conciliar o exercício da livre-iniciativa com os interesses da sociedade. A falta dessa conscientização é o que leva a esse descumprimento descarado do CDC, mais o fato de saber que são poucos aqueles que reclamam e movem ações, e também que o MP não tem a devida estrutura para combater todas essas práticas abusivas.



A sobrecarga do Judiciário acaba sendo uma “muleta” para fornecedores mal-intencionados?

Para ilustrar essa resposta, vamos pegar um país do primeiro mundo: a França. Qual é a diferença em termos de cumprimento das leis de defesa do consumidor? É que lá, em razão de um grau de civilização mais elevado, os empresários têm uma tendência a desrespeitar menos as leis do que aqui. Isso reduz o número de conflitos. E lá também a empresa tem consciência de que, se desrespeitar uma determinada lei, vai sofrer as consequências. Aqui, é sempre duvidoso.

O senhor pode exemplificar isso?

[Aponta para a edição nº 9 da **REVISTA PROCON-SP**] Esse foi um tema com o qual lidei muito antes de sair do centro de apoio: maquiagem de produtos. Eles continuam maquiando, e as multas não são pagas porque recorrem ao Judiciário. Essa questão não foi bem resolvida pelo DPDC, sem querer criticar, até em respeito ao [diretor Ricardo] Morishita, que é meu amigo. A maquiagem é uma prática que já existia na lei de economia popular, antes do CDC. Ela ocorreu muito naqueles planos econômicos, em que o fornecedor não podia aumentar o preço. Hoje, com a concorrência muito acirrada e o preço estável, como não quer cobrar mais que o concorrente, ele diminui o peso. Só que o DPDC optou pelo seguinte caminho: ‘se informar na embalagem ao consumidor, pode’. Mas não basta isso. Precisa reduzir proporcionalmente o preço.

Mas os fornecedores alegam que têm liberdade constitucional para definir o preço dos produtos e serviços.

Só que eles se esquecem que essa liberdade de empresa, essa livre-iniciativa, até por força da Constituição, tem que ser combinada com a defesa do consumidor. Então, citando esse exemplo da maquiagem: as multas são aplicadas, eles

“ Quando os danos são de pequena monta para cada consumidor, ninguém vai atrás. Só que esses danos somados representam enriquecimento da empresa ”

levam para o Judiciário e leva anos para o Judiciário decidir. E eles continuam maquiando. Nunca houve tanta maquiagem como agora. Aí você tem também a falta de efetividade das decisões dos órgãos do poder público. Essas decisões teriam que ser cumpridas. Não poderia haver recurso de todas elas, ou então eles deveriam ser julgados logo.

E isso, na mesma medida, desestimula o consumidor...

De vez em quando, dou aulas sobre direito do consumidor em um MBA executivo da faculdade de administração da FAAP. Lá, os alunos dizem: ‘sei que meu direito foi violado, sei que fui enganado. Todavia, não vale a pena eu procurar o Poder Judiciário ou o Procon, vou ter muito desgaste’. E assim por diante. Quando os danos são de pequena monta para cada consumidor, ninguém vai atrás. Só que esses danos somados representam enriquecimento da empresa.

Esses grandes problemas estão ligados a serviços públicos, regulados pelo Estado. Como se comportam as agências reguladoras?

O MP-SP tem uma postura de trabalhar em sintonia com as agências. Só que elas têm adotado soluções que favorecem muito mais as empresas do que o consumidor. As agências não foram criadas para proteger a empresa ou o consumidor, mas para fazer uma intermediação. Como isso não tem ocorrido, o MP-SP hoje não acredita nelas, em linhas gerais.

Por que isso ocorre?

Ao contrário de outros países, como os Estados Unidos, esses órgãos e agências não são bem estruturados para exercer a sua função, não têm os devidos recursos. O MP e os Procons atuam muito no vácuo deixado pela omissão ou pelo atendimento insuficiente. Por exemplo, se a Anatel atuasse bem na área da telefonia, não haveria tantas reclamações. ■

Conduta de risco

Por Ricardo Lima Camilo

Atenção, consumidor! Se você comprar um produto do mostruário, aquele que fica à disposição para teste dos consumidores, certifique que o contrato estipula, com cláusulas claras, o tempo de garantia e a troca. Algumas empresas ainda insistem que, pela característica do produto, ele não está coberto por esses instrumentos. O mecânico Luiz Carlos Nigro, de 50 anos, foi uma das vítimas e está buscando os seus direitos. Em julho de 2007, ele comprou, por R\$ 792, um conjunto de estofado (dois e três lugares), depois de ver o anúncio na televisão.

O que era para ser um agrado à esposa e aos filhos logo se tornou uma dor de cabeça tamanho família. Com menos de dois meses de uso, em setembro, um dos assentos afundou. Ao ligar para a loja, Nigro teve a primeira decepção. “Depois de várias tentativas de resolver meu caso com a empresa, em dezembro eles prometeram enviar um técnico para avaliar o sofá, o que só ocorreu no dia 03 de março”, conta.

Após a longa espera, a situação piorou, pois a loja constatou um problema estrutural, mas, a despeito do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do contrato, queria que ele pagasse R\$ 250 pelo conserto. “Disseram que o produto era de mostruário e, portanto, não tinha garantia. Mas isso não é verdade, pois eu vi a publicidade da Mix TV e falavam em ponta de estoque”, afirma.

Cansado de esperar, ele buscou auxílio da Fundação Procon-SP. Na audiência de conciliação, que ocorreu em 15 de maio, Nigro pedia simplesmente



Arquivo pessoal

Consumidor sofre para trocar sofá que veio com defeito

que a garantia de 12 meses definida no contrato (ele levou uma cópia) fosse cumprida. A técnica Silmara Buzo mostrou à representante da empresa que o consumidor estava com a razão e que, inclusive, tinha respaldo no CDC.

Não surtiu efeito. A loja negou-se a atender à demanda. Silmara, então, orientou o mecânico a procurar o Juizado Especial Cível (JEC), já com o parecer favorável dado pela fundação. Ele não perdeu tempo e abriu o processo no dia seguinte, com uma diferença: não quer mais o conserto, mas sim o dinheiro de volta. “Agora, não confio mais na empresa”, ressalta. “Vou até o fim, pois eu acho um absurdo o que eles estão fazendo.”

O retorno ao JEC está agendado para novembro deste ano, quando haverá o julgamento do caso.

Além de orientar o consumidor, Silmara fez questão de colocar a loja no alvo da diretoria de fiscalização do Procon-SP. Se constatar irregularidades, o órgão pode abrir processo administrativo que pode culminar em multa. “Ao mandar uma pessoa da assistência técnica três meses depois do que fora prometido, a empresa parecia querer protelar ao máximo a solução do caso, para fazer com que o prazo legal de garantia [noventa dias] se expirasse. Além disso, há divergências de informações entre a publicidade, o que foi dito pela empresa e o próprio contrato”, conclui. ■

Dicas para compra de móveis

- Defina a peça levando em conta o espaço disponível, a decoração do ambiente e, ainda, se o móvel em questão tem como ser transportado no elevador ou escada, quando residir em prédio
- Pesquise os preços e as diversas condições de pagamento
- Exija sempre a nota fiscal, *ticket* de com-

pra ou pedido, constando os dados do fornecedor e do produto

- Informe-se sobre a montagem com antecedência, pois algumas lojas não prestam esse serviço ou cobram por ele
- A mercadoria deve vir acompanhada do manual de instruções em linguagem clara, precisa e em português

Recall chorado

Por Felipe Neves

A Volkswagen finalmente se rendeu. Apesar de todos os indícios contrários, a empresa ainda bate o pé e não admite falha no projeto do mecanismo de rebatimento do banco traseiro dos veículos da linha Fox, fabricados a partir de 2003. No entanto, após esforço concentrado de diversos órgãos de defesa do consumidor, em especial da Fundação Procon-SP, a multinacional alemã assinou um termo de ajustamento de conduta (TAC), no qual se compromete, entre outras medidas, a promover o tão aclamado *recall*.

Sem dúvida, trata-se de uma notícia a ser comemorada. Na base do diálogo, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) conseguiu evitar levar o assunto para o Poder Judiciário e, com isso, garantiu que a principal meta – a proteção das pessoas – fosse alcançada de forma mais célere.

“Temos que pensar, antes de qualquer outra coisa, na segurança do

consumidor. O TAC pode não ser perfeito, mas tenho certeza absoluta de que traz inúmeros avanços e garante que aqueles acidentes não vão voltar a acontecer. E o mais importante é que conseguimos mostrar isso para a empresa, sem a necessidade de esperar uma sentença judicial”, destaca o diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer.

“**Tenho certeza absoluta de que o Termo de Ajustamento de Conduta traz inúmeros avanços e garante que aqueles acidentes não voltarão a acontecer**”

Roberto Pfeiffer

Para convencer a Volkswagen, o primeiro escalão consumerista se manteve unido. Além de Pfeiffer, estavam presentes a secretária de Direito Econômico, Mariana Tavares de Araújo, o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), Ricardo Morishita, a procuradora da República Cristina Marelum Vianna e os promotores de justiça Ruymar de Lima Nucci (SP), Fábio de Souza Trajano (SC) e Joseane Suzart Lopes da Silva (BA). O termo foi firmado em 14 de abril.

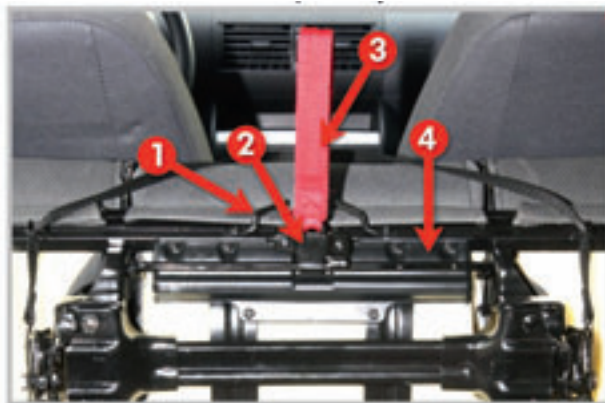
Pelo acordo, a Volkswagen compromete-se a promover campanha de chamamento para “readequação das peças do veículo”. Antes de iniciar o processo, a empresa teve que apresentar uma solução técnica, aprovada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) e pelo Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo (IPT), aos membros do SNDC. Assim, o

Sistema Original



Fotos: Divulgação

Sistema Aperfeiçoado



1 - Suporte metálico posicionador;
2 - Suporte metálico;

3 - Alça vermelha
4 - Cobertura plástica

recall propriamente dito só foi iniciado em 03 de junho.

Segundo a empresa, foram vendidos 511 mil veículos da linha Fox – que inclui também o Space Fox e o Cross Fox – desde 2003. Deste total, de acordo com o estudo técnico apresentado, fazem parte do *recall* 293.199, que têm o encosto inteiriço e correção (ajuste longitudinal). No entanto, “para tranquilizar os proprietários”, a multinacional anunciou que vai substituir o sistema de rebatimento do banco traseiro de toda a frota que está circulando – mesmo daqueles que, em tese, estariam fora do *recall*.

“Serão instalados componentes adicionais no mecanismo, fixadas novas etiquetas de orientação e de alerta e fornecidos complementos informativos à literatura de bordo (suplemento ao Manual do Proprietário, e folheto ilustrativo da operação)”, diz o comunicado oficial divulgado pela empresa.

Outras obrigações

Desde o momento da assinatura, a Volkswagen teve que promover campanha junto aos proprietários do Fox. Isso vem sendo feito por meio de cartas individuais e da disponibilização de um telefone (0800 019 8866) e de um *hot site* especial (<http://www.vwbr.com.br/bancodofox/>).

Além de obrigar a multinacional alemã a “promover anúncios publicitários na imprensa, rádio e televisão informando aos consumidores, com uma linguagem adequada, clara e acessível” sobre a convocação e seus motivos, o compromisso ainda determina que “a ação de oficina respectiva deverá ser acompanhada de detalhada demonstração ao consumidor da utilização do mecanismo substituído”.

A montadora ainda se comprometeu a alterar as informações presentes nos manuais, deixando mais claros os alertas sobre riscos ao consumidor.

Mesmo sem admitir o erro no projeto, a Volkswagen decidiu recolher voluntariamente R\$ 3 milhões ao Fundo Federal de Defesa de Direitos Difusos.

Vítimas

Apesar do TAC, o saldo da demora da Volkswagen foi o representativo número de 51 vítimas – algumas com ferimentos graves –, de acordo com levantamento informal do economista Gustavo Takao Funada, de 51 anos, que teve o dedo decepado às vésperas do Natal de 2004.

Revoltado com a empresa, que argumentou que houve erro de manuseio, ele levou o caso à Justiça e à imprensa. Foi o primeiro a alertar a sociedade para o problema. E passou os últimos três anos e meio cobrando o *recall*. Por isso, comemorou: “[o acordo] vai eliminar de vez o perigo e acabar com estes acidentes estúpidos”.

Nove casos foram levados à Justiça. Oito vítimas aceitaram oferta

de indenização da empresa e firmaram acordo. Só resta um consumidor da Bahia. Cansado, Funada também decidiu resignar-se – assinou em 02 junho. A demora do processo jurídico e a sensação de impotência diante de uma multinacional pesaram na decisão. ■



5 - Etiquetas de advertência/orientação

O que fazer

Todos os proprietários de veículos da linha Fox devem:

- Procurar a concessionária da Volkswagen mais próxima (isso pode ser feito por meio da central de relacionamento: 0800 019 8866).
- Antes de levar o veículo, telefonar e agendar horário para a vistoria.
- O profissional credenciado irá substituir o mecanismo de rebatimento do banco traseiro ou atestar de que não é necessária a troca.
- O serviço não pode ser cobrado de maneira alguma. Em caso de tentativa de cobrança, denuncie à central de relacionamento ou ao Procon-SP.
- É necessário levar os documentos do veículo e o livreto onde são carimbadas as revisões (onde ficará registrado que o carro já passou pelo *recall*).



LUZ no fim do túnel

Por Redação

Divulgação Aneel

Da esquerda para direita: Christiane Fontes (servidora da Aneel); Romeu Donizete Rufino (diretor da Aneel); Ricardo Vidinich (superintendente da Aneel) e Irisnei Leite de Andrade (procuradora da República)

A Fundação Procon-SP está acompanhando de perto os desdobramentos da proposta de alteração das normas que regulamentam o fornecimento de energia elétrica no país. A maneira como as coisas têm sido conduzidas pode levar graves prejuízos a milhões de consumidores.

Por conta disso, o órgão participou da consulta pública nº 8, promovida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para debater as mudanças da Resolução 456/00. O Procon-SP protocolou cerca de 50 sugestões de modificação da proposta original da agência – as contribuições vão desde alteração de redação até supressão e inclusão de artigos (o documento integral está disponível no www.procon.sp.gov.br).

A regra em questão atinge todos os consumidores de energia elétrica, especialmente os da categoria residencial, pois contém as principais diretrizes da prestação do serviço e cuida de aspectos como o funcionamento do *call center*, prazo e forma de atendimento às solicitações dos usuários, prazos para envio de faturas, serviços passíveis de

cobrança, informações obrigatórias a serem prestadas pelas empresas, regras para suspensão e reativação do serviço, percentual de multa por inadimplemento, entre outros.

O Procon-SP protocolou cerca de 50 sugestões de modificação da proposta original da agência – as contribuições vão desde alteração de redação até supressão e inclusão de artigos

Sugestões

Preocupado em garantir a proteção do consumidor, o Procon-SP quer alterar alguns dispositivos presentes na nova proposta. Por exemplo, a cobrança de valores durante período de suspensão do serviço; a majoração da multa de mora de 2% para 5%; a im-

possibilidade de informar a quitação da fatura por meio de atendimento telefônico, com o fim de restabelecer o fornecimento; comunicado de interrupção do serviço apenas na própria fatura; e ausência de mecanismos que coibam abuso em cobranças retroativas; entre outros.

“A participação em consultas e audiências públicas promovidas pelas Agências Reguladoras deve ser, cada vez mais, incorporada à pauta de trabalhos daqueles que devem representar e defender os interesses da parte vulnerável, os consumidores”, defende Selma do Amaral, assistente de direção do Procon-SP.

“A oportunidade de intervir nos processos de alteração de normas que regulamentam o fornecimento de serviços em setores básicos e essenciais, como o de Energia, deve ser valorizada como um importante momento de corrigir falhas e distorções que, em geral, representam condições muito desfavoráveis aos consumidores. Os seus interesses precisam estar mais justa e adequadamente representados”, conclui. ■



Politicamente incorretos

Por Maria Clara Caram

Divulgação

A “guerra” contra a banalização da violência ganhou respaldo da Justiça. Duas recentes decisões proíbem a distribuição e a comercialização em todo o território nacional de três jogos eletrônicos – para computador e videogame – considerados nocivos ao consumidor, em especial, crianças e adolescentes: o “Counter-Strike”, o “Everquest” e o “Bully”.

Os dois primeiros foram proibidos por uma decisão da Justiça Federal de Minas Gerais, que julgou procedente ação civil pública proposta pelo procurador da República Fernando de Almeida Martins, em novembro de 2002 – a sentença saiu quase cinco anos depois, em outubro de 2007.

Já o “Bully” foi proibido pela Justiça do Rio Grande do Sul. A decisão liminar, concedida em abril de 2008, atende ação coletiva de consumo ajuizada pelo Centro Integrado de Apoio Operacional e Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumi-

dor (Cidecon), do MP gaúcho. O mérito ainda será julgado.

O promotor Alcindo Bastos Filho (RS) revela que utilizou, na fundamentação – assim como já havia sido feito em MG –, análises e pareceres de órgãos de defesa do consumidor e dos direitos da infância e da juventude, para quem esses jogos incitam a prática da violência e afetam a estrutura psicológica dos usuários, distorcendo os valores sociais.

Os jogos

O “Counter-Strike”, da Valve Software e distribuído no Brasil pela Electronic Arts Games, simula confronto entre a polícia e traficantes de drogas em favela do Rio de Janeiro. Em nota, a EA diz que o jogo original não tem esses personagens. “Estas modificações foram criadas por pessoas que não têm qualquer tipo de ligação ou relacionamento com ambas as empresas e que dispuseram seu *download* gratuitamente pela internet.”

Já o “Everquest”, da Sony, é encenado em um mundo fantasioso medieval. Com muita violência, o *game* reforça a idéia do mais fraco sucumbir ao mais forte. Para o juiz Carlos Alberto Simões de Tomaz, responsável pelas primeiras proibições, os jogos “trazem iminentes estímulos à subversão da ordem social, atentando contra o estado democrático e de direito e contra a segurança pública”.

Por sua vez, o “Bully”, produzido pela Rockstar Games e trazido ao mercado brasileiro pela importadora JPF Magazine, é encenado em uma escola de ensino médio, onde um aluno comanda brigas no pátio do colégio com a missão de se tornar líder e disputar popularidade com outros colegas mais rebeldes, humilhando estudantes e professores.

“O jogo ‘Bully’ produz sentimentos de provocação e humilhação, uso de agressão física, suborno e fuga. Esse produto é nocivo não só para adolescentes como para consumidores em geral”, argumentou Bastos Filho. ■



Ao centro, coordenador do Procon, Édi Carlos, com seus dois escudeiros: Suzana e Paulo

O Procon de Santa Rosa de Viterbo, pequena cidade na região de Ribeirão Preto, tem apenas três anos de idade. Mas já se revela um jovem precoce, louco para se emancipar. Não se trata de rebeldia, ou coisa que o valha. Muito pelo contrário: o órgão procura espaço (metáforica e literalmente) para alçar vôos mais ambiciosos. Quer incrementar ações de fiscalização e de educação para o consumo, além de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão.

O problema é que o órgão possui uma estrutura pequena. A começar, pelo número de pessoas – apenas três. Alguns podem pensar que, pela demanda, é mais que suficiente. Até seria, não fosse um detalhe: os três funcionários não cuidam apenas do Procon,

Atuação compacta

Por Felipe Neves

são responsáveis também pelo atendimento dos outros serviços disponíveis nesta espécie de mini-Poupatempo mantido pela prefeitura – no local, o cidadão retira carteira de trabalho e os benefícios do seguro-desemprego, além de encontrar o PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador) e a JSM (Junta de Serviço Militar).

Apesar das dificuldades, o órgão

de defesa do consumidor conquistou a população. Com menos de três anos de idade – foi inaugurado em setembro de 2005 –, já é referência na cidade. Isso porque os três desbravadores trabalham com afinco. Conseguem distribuir bem as tarefas do dia-a-dia entre os diferentes órgãos que representam. No caso do Procon, prestam, em média, cerca de 40 atendimentos por mês (a cidade tem aproximadamente 20 mil habitantes).

Esse número poderia ser maior, na visão do coordenador da estrutura, o administrador de empresas Édi Carlos Mendes, de 25 anos. “Nosso problema maior é a questão de não ter gente suficiente para atender a toda a demanda da população. Mas, mesmo assim, nosso Procon tem dado conta do recado”, define.

Em sua opinião, além de mais espaço físico e melhor estrutura, o Procon precisaria de uma equipe exclusiva para se dedicar à defesa do consumidor. “Só no Procon, no mínimo, tinha que ter umas cinco pessoas”, diz. Só assim, acredita, o órgão poderia cumprir seu desejo de dinamizar as ações de fiscalização e de orientação à população.

Imagem intacta

A impossibilidade (ao menos, por ora) de cumprir essa ambição não afeta em nada a imagem do Procon. É tão bem-visto pela população que isso chega até a se tornar um (pequeno) problema. Como a intervenção do órgão costuma ser bastante eficaz, a população ficou, digamos, mal-acostumada – pessoas nem tentam resolver o conflito direto com o fornecedor.

Mendes fica feliz com a credibilidade que o órgão alcançou em tão pouco tempo, mas ressalta a importância de educar a população a agir de forma consciente. O ideal seria o mercado atingir equilíbrio de modo que as relações de consumo não precisassem de mediação.

Enquanto isso não ocorre, a população de Santa Rosa comemora o fato de encontrar solução para praticamente todos os seus conflitos de consumo recorrendo ao Procon – assim como na capital, telefonia fixa é o tema que mais gera problemas na cidade.

O índice de demandas resolvidas gira em torno de 90%, sendo que, na esmagadora maioria dos casos, não há sequer a necessidade de se abrir uma reclamação fundamentada. “Contamos nos dedos as audiências que precisam ser marcadas”, revela Mendes.

Para ele, os problemas são rapidamente solucionados graças ao bom relacionamento do Procon com os fornecedores da cidade e, especialmente, ao capricho com que as cartas são produzidas. “CIP é uma coisa que a gente

“ CIP é uma coisa que a gente tem que fazer muito bem feita porque esclarece e acaba ali o problema ”

Édi Carlos Mendes

tem que fazer muito bem-feita porque esclarece e acaba ali o problema.”

O resultado desse bom desempenho do Procon é o reconhecimento da população, o que é “bem gratificante”, segundo o coordenador. “As pessoas reconhecem o trabalho que a gente faz, agradecem”, diz.

Evoluindo

A instalação do Procon em Santa Rosa foi resultado de um anseio de todos os setores da sociedade. “Ter um Procon municipal já era reivindicação antiga da população”, conta Mendes. Ele é o coordenador desde o início –

embora não tivesse experiência em defesa do consumidor, à época, já trabalhava na prefeitura havia seis anos.

“Confesso que assustou um pouco, mas como não sou de negar serviço...”, lembra. Para conhecer e compreender o universo consumerista, Mendes recebeu capacitação. “Fui muito bem treinado pela Fundação Procon-SP.” E gostou da “brincadeira”. “Me identifiquei bastante com o trabalho. É muito gostoso.”

Apesar do tema “cativante”, como ele define, a situação no início era difícil. Para se ter idéia, nos primeiros meses, ele fazia absolutamente tudo – atendimento, CIP, orientação, conciliação, etc. – sozinho. Posteriormente, a prefeitura disponibilizou duas pessoas para auxiliá-lo. “A Suzana e o Paulo foram conquistas recentes.”

Otimista, Mendes acredita que em pouco tempo conseguirá ampliar ainda mais a estrutura do Procon e dos demais serviços oferecidos na estrutura. Segundo ele, a prefeitura tem mantido o diálogo aberto, demonstrando boa disposição para atender a seus apelos. Que ele esteja certo! ■



Suzana tem sempre um CDC à mão para esclarecer as dúvidas dos cidadãos



Projeto busca proteger os consumidores de serviços de estacionamento e manobrista

Parada obrigatória

Por Felipe Neves

A cidade de São Paulo superou, em fevereiro, a marca de seis milhões de veículos em circulação. E esse número não pára de crescer: estima-se que 30 mil novos carros saiam às ruas por mês. O resultado óbvio disso os paulistanos vêm enfrentando no cotidiano nos últimos anos. O trânsito está cada vez mais caótico.

Mas não é só isso. Além do desenvolvimento da indústria automobilística – que é importante para o país –, toda uma gama de serviços cresce em torno dessa característica típica da capital paulista. Os mais evidentes são os estacionamentos e os manobristas, que hoje já até fazem parte da paisagem urbana de São Paulo.

Mesmo aqueles que preferem dar inúmeras voltas no quarteirão para

achar uma vaga na rua, em algum momento se viram obrigados a se render e parar no estacionamento ou entregar o carro ao “vallet” – como são chamados os serviços de manobrista em portas de restaurantes e/ou casas noturnas, provavelmente pegando emprestado o *glamour* do vocabulário francês: *valet de chambre*.

Proposta

Pois foi pensando justamente nesses milhões de consumidores que o deputado André Soares (DEM) propôs à Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (Alesp) o Projeto de Lei 241/2008. O objetivo é formalizar uma série de obrigações aos responsáveis por esses serviços, tais como emitir comprovante de entrega com os dados do veículo e o CNPJ da em-

presa, fornecer recibo de pagamento e nota fiscal, etc.

De acordo com o artigo 1º do PL, na chegada do consumidor, os estacionamentos e manobristas deverão “emitir comprovante de entrega do veículo contendo, dentre outros: preço da tarifa; identificação do modelo e da placa do veículo; prazo de tolerância; horário de funcionamento do estabelecimento; nome e endereço da empresa responsável pelo serviço; número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ; e dia e horário do recebimento e da entrega do veículo”.

A proposta ainda impõe ao prestador do serviço fazer uma vistoria do carro para “discriminar seu estado de conservação, seus acessórios e os itens internos que estão ou fazem parte do veículo, sempre sob a supervisão do

condutor". E visa impedir a freqüente tentativa de certos fornecedores se eximirem das responsabilidades. "Fica vedada aos estabelecimentos a fixação de placas indicativas que atenuem ou exonem qualquer responsabilidade destes em relação ao

Objetivo do projeto é formalizar uma série de obrigações aos responsáveis por serviços de estacionamento

veículo ou dos objetos que fazem parte ou que foram deixados em seu interior", diz o artigo 2º.

Para Soares, esse é o aspecto mais importante do PL. "Não podemos mais tolerar a existência de cláusulas abusivas que exonem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor", afirma, na justificativa.

Desnecessário

Apesar de reconhecer a importância do tema, a Fundação Procon-SP se posiciona contrária ao prosse-

guimento do PL. Na visão do órgão, "as tutelas a serem prestadas ao consumidor, referentes ao direito de informação e à segurança (proteção), já estão disciplinadas no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, bem como em outras leis consumeristas, inclusive no âmbito municipal".

Na manifestação, a técnica Amália Cristina Wilde destrincha o projeto item por item, e mostra como as regras sugeridas estão em vigor, pelo atual ordenamento jurídico. Por exemplo, a questão do comprovante de entrega do veículo. Segundo ela, uma vez deixado o carro, "já surge para o fornecedor o dever de reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, conforme previsto no artigo 14, parágrafo 1º do CDC, e no artigo 25".

Quanto aos dados que o deputado quer obrigar os estacionamentos a informar, se enquadram no direito à informação. "A Lei Federal nº 8.078/90, em seus artigos 6º, inciso III e 31, determina que é direito básico do consumidor o acesso à infor-

mação ostensiva, adequada, clara e em língua portuguesa sobre os diferentes produtos e serviços, com a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que se apresentem".

Apesar de reconhecer a importância do tema, a Fundação Procon-SP se posiciona contrária ao prosseguimento do PL

Sobre a proibição dos comunicados que isentam o estabelecimento de responsabilidade, Amália foi enfática: estão proibidos, de acordo com os artigos 14 e 25 do CDC. "Por total afronta à legislação consumerista tais placas indicativas não devem ser afixadas ao público e, mesmo em caso contrário, deverão ser simplesmente ignoradas, evitando que particulares legislem, estabeleçam normas não previstas no ordenamento jurídico e de cunho prejudicial ao consumidor", afirma. ■

Leonardo Tote/SJDC



Deputado quer proibir placas que isentam responsabilidade sobre o interior do veículo



Marrey (ao centro) comanda mesa de abertura do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo

Cidadania à vista

Por Felipe Neves

A Fundação Procon-SP é elemento fundamental na luta do Governo do Estado para garantir o pleno exercício da cidadania. Foi assim que o secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Luiz Antonio

Guimarães Marrey, concluiu o discurso que abriu oficialmente o 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, realizado em 29 e 30 de maio, na sede da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP).

Assumindo esse papel, o Procon-SP organizou um evento repleto de especialistas em defesa da cidadania, em que se priorizou o debate e a troca de experiências acerca dos mais variados temas que afligem o consumidor

paulista (e brasileiro). “Gostaria de parabenizar a organização pela escolha dos painéis. A mescla de temas tradicionais, como serviços bancários, telefonia e planos de saúde, com questões mais recentes, como comércio eletrônico e os chamados pacotes – fusão da telefonia, TV por assinatura e banda larga –, mostra o dinamismo da Fundação Procon-SP”, elogiou Marrey.

Nas palavras do diretor-executivo da fundação, Roberto Pfeiffer, que vibrou com a “presença maciça” de coordenadores de Procons municipais, foi um momento de “reciclagem e reflexão”. Segundo ele, o encontro é importante para “estabelecer o fo-

“Esse novo formato nos permitiu, por um lado, discutir mais temas e, por outro, dar mais liberdade aos participantes”

Robson Campos

mento ao aprofundamento em questões novas e, ao mesmo tempo, coordenar ações no sentido de harmonizar a atuação de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor”.

Mudanças

O formato do Encontro Estadual foi um pouco diferente dos últimos anos. Em primeiro lugar, pela estrutura das exposições: houve privilégio ao debate – os expositores foram incentivados a fazer perguntas um ao outro, em vez de cada um conceder uma palestra.

Além disso, o número de painéis foi maior. No primeiro dia, no auditório principal, três grandes temas dominaram a atenção dos mais de 200 presentes: “Telefonia móvel – novas regras”; “Sistema financeiro – Custo Efetivo Total e Tarifa de Liquidação Antecipada; e “Comércio eletrônico: sites de intermediação”.

No dia seguinte, foram apresentados quatro painéis simultâneos, em salas menores, com maior possibilidade de participação da platéia: “Planos de saúde – planos coletivos e rol de procedimentos”; “Serviços convergentes – pacotes: telefonia, internet, TV a cabo”; “Vícios – Sistema de solidariedade”; e “Rotulagem de alimentos”. No fim desses “debates técnicos”, os participantes voltaram a se reunir no auditório principal, onde os mediadores de cada um deles expuseram a todos o que foi discutido.

“Esse novo formato nos permitiu, por um lado, discutir mais temas e, por outro, dar mais liberdade aos participantes. O leque dos problemas no Estado é muito grande. Assim, procuramos ampliar a possibilidade de acertar o que mais preocupa nossos colegas coordenadores de Procons no interior”, explica Robson Campos, diretor de Relações Institucionais do Procon-SP.

Homenagem

Após a abertura oficial do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, o presidente de honra do Fórum Nacional de Procons, Archimedes Pedreira Franco, concedeu uma palestra, em que discorreu sobre a formação do Estado e sobre a evolução do conceito de cidadania.

Em seguida, ele traçou um breve histórico sobre a defesa do consumidor no Brasil, revelou sua vontade de ser um poeta para “en-

cantar a todos” falando maravilhas dos Procons e fez um apelo a todos os presentes: “que todos vocês se mantenham fiéis a essa marca de que tanto gostamos”.

Ao término, foi pego de surpresa com a homenagem preparada pelo Procon-SP. Recebeu das mãos do diretor-executivo Roberto Pfeiffer uma placa que simboliza o agradecimento da sociedade consumerista a toda uma vida dedicada à causa.

Aguinaldo De Cicco/Procon-SP



Archimedes mostra placa recebida pela dedicação à defesa do consumidor



Consumo (in)fiel

Contratos velhos devem se adequar a novas normas, segundo opinião unânime da mesa

O que antes era uma obrigatoriedade, agora é (pelo menos, em tese) um dilema: ser ou não ser fiel a uma operadora de telefonia celular? Eis a questão. Filosofias *shakespeareanas* à parte, o fato é que a nova regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) proíbe a chamada prática da fidelização. No entanto, abre uma brecha para que as companhias continuem a amarrar o consumidor.

Com a entrada em vigor da Resolução 477, em fevereiro deste ano, ficou permitida apenas a oferta de benefícios (como um aparelho subsidiado ou um preço promocional, por exemplo) tendo como contrapartida o vínculo por um período pré-estabelecido – não pode ultrapassar 12 meses (art. 40). A norma determina ainda que esses contratos de adesão são opcionais e devem ser separados

“O que nós temos verificado é que esses contratos de adesão têm cláusulas que ferem a própria regulamentação”

Fátima Lemos

da prestação de serviço. Em outras palavras, a operadora é obrigada a dar ao consumidor a alternativa de ter acesso à linha telefônica sem essas tais “vantagens”.

Na teoria, tudo isso parece muito eficiente. No entanto, não é exatamente o que se tem visto na prática, como destacou a técnica do Procon-

SP Fátima Lemos, durante o painel “Telefonia móvel – novas regras”, do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, realizado em 29 e 30 de maio, na sede da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP). “O que nós temos verificado é que esses contratos de adesão têm cláusulas que ferem a própria regulamentação”, salientou.

Ela citou como exemplo a possibilidade de trocar de plano de serviço, dentro da mesma operadora. Essa é uma das garantias da nova norma, mas vem sendo sistematicamente burlada pelas companhias por meio dos contratos de adesão. “Não pode haver benefícios que restrinjam direitos previstos na regulamentação”, criticou Fátima, que cobrou fiscalização por parte da agência – que vinha sempre alegando que o contrato de adesão não é de sua alçada.

Postura surpreendente

Desta vez, no entanto, o gerente de regulamentação da Anatel, Bruno de Carvalho Ramos, concordou com o Procon-SP. Para ele, é necessário implementar a fiscalização desses contratos, uma vez que, “se há ataques à norma, é competência da agência sim”. “Reconheço que existem práticas ativas que não estão de acordo com o regulamento”, acrescentou o executivo.

Nesse caso, Ramos acredita que vem ocorrendo uma assimetria entre teoria e prática. Em sua visão, a norma alcança seu objetivo de dar ao consumidor o direito de escolher e, com isso, estimular a



Advogada vê infelicidade da Anatel na redação da norma sobre fidelização

concorrência. O problema está relacionado justamente ao descumprimento por parte das operadoras.

Opinião um pouco diferente expôs a advogada Flávia Lefrêve Guimarães, que é membro do Conselho Consultivo da Anatel. Embora concorde que o descumprimento é um problema grave a ser superado, ela vê infelicidade na redação da norma em dois pontos. Primeiro, ao explicitar o aparelho como benefício (misturando serviço com produto). “Isso ajudou a gerar confusões”, disse.

Em segundo, pelo uso do termo “vantagem” quando se refere ao fato de o consumidor não ter que ficar preso ao serviço. Ora, é direito ou vantagem? “Os parágrafos do artigo 40 terminaram por gerar um direito,



Procuradora da República atuou como mediadora do painel sobre telefonia

mas colocaram esse direito como vantagem, o que é muito diferente.”

Para Flávia, esse tipo de problema poderia ser evitado se a agência efetivamente procurasse ouvir a sociedade antes de elaborar e publicar as normas. No entanto, o que vem ocorrendo sempre, desde a criação, é um distanciamento cada vez maior entre a Anatel e os usuários.

Fátima concordou plenamente. Segundo ela, ao não dar subsídios técnicos para a participação dos órgãos de defesa do consumidor e dos representantes da sociedade civil organizada, a Anatel privilegia as companhias, que acabam sendo as únicas com condições efetivas de palpar e influenciar os regulamentos. E a consequência disso é um crescente “cenário de conflitos”. “Essa assimetria que existe entre as



Gerente da Anatel defende norma, mas admite falta de fiscalização por parte da agência

prestadoras e o consumidor é um desafio a ser superado.”

Unanimidade

Na função de mediadora, a procuradora da República Paula Cristina Engler Pinto levantou uma outra questão que poderia gerar confusão aos consumidores: os contratos firmados antes da vigência da norma também são contemplados pelas mudanças? A resposta dos debatedores foi direta e unânime: sim.

Flávia ressaltou que os contratos da telefonia celular são de duração continuada, “porque é um serviço



Técnica do Procon-SP critica contratos de adesão impostos pelas operadoras

público, ainda que prestado de forma privada”. Por isso, a advogada entende que os usuários antigos logicamente também devem estar submetidos às mudanças estabelecidas pela agência reguladora do setor.

Opinião semelhante manifestou a representante do Procon-SP. Para Fátima, não estender as mudanças seria criar uma diferença inaceitável entre os consumidores: uns teriam mais direitos que outros. “O aperfeiçoamento da regra deve atingir todos os usuários”, afirmou.

Último a se manifestar sobre a questão, Ramos ratificou a posição de suas colegas de mesa de debate e, em nome da Anatel, colocou um fim a qualquer dúvida que pudesse existir a esse respeito. “A gente concorda totalmente com o que foi dito.” (FN)

IRRITANDO OS



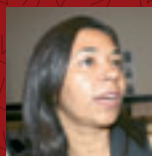
Denise Hussni Machado, coordenadora do Procon de Rio Claro

"O fornecedor tentar me enganar na hora da compra. Tanto dizendo que o produto dele é o melhor que há, quando não é verdade, como também na forma de pagamento."



Archimedes Pedreira Franco, presidente de honra do Fórum Nacional de Procons

"Os serviços de call center. Todas as vezes que eu necessito de uma informação através do call center, já que é muito difícil se conseguir um atendimento personalizado, eu fico extremamente aborrecido, porque é abusar da inteligência do consumidor."



Vera Lucia Rodrigues de Souza, coordenadora do Procon de Poá

"O que mais me irrita é entrar em uma loja que não tem preço nas vitrines, e os vendedores andarem atrás de mim perguntando o que eu desejo."



Patrícia Rocha Claro, advogada da Peugeot Citroën

"Contratar e depois perceber que isso não é exatamente aquilo, saber depois de uma coisa que, na verdade, teria que ter a informação no momento da oferta."



Luiz Antonio Mariano, corretor de seguros

"Falta de informação. Falta de informação nos contratos, falta de informação quanto aos custos. E o próprio fato de não entregarem o contrato para a gente, que é uma constante no mercado financeiro."



Silvio Eduardo de Lucas, coordenador do Procon de Adamantina

"É o péssimo atendimento por parte dos comerciantes, principalmente para nós, que somos de cidades pequenas do interior."



Diego Derqui, advogado da Claro S/A

"Ser bem atendido na hora da venda e, depois, na hora do pós-venda, ser totalmente largado, ignorado e ter que brigar."



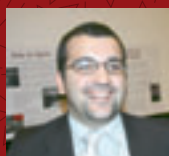
José Dutra Vieira Sobrinho, professor e vice-presidente da Ordem dos Economistas do Brasil

"Alguns procedimentos adotados por bancos. Porque os critérios são os mais diversos, e há alguns que não têm sentido: não são éticos e precisamos combater."



Aurélio Virgílio Veiga Rios, subprocurador-geral da República

"Nada me tira mais do sério do que ter que ligar para call center para resolver qualquer problema. Pode ser cartão de crédito, programa de milhagem... Se eu tiver que fazer isso, meu dia já não vai ser bom."

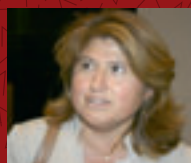


Alexandre Fanti Correia, coordenador da comissão de Direitos do Consumidor da subseção Santo Amaro da OAB-SP

"O serviço de call center, por causa do desrespeito que os atendentes têm com quem está ansiando pelo atendimento, pela resposta, enfim, pela resolução do problema."

CONSUMIDORES...

A **REVISTA PROCON-SP** fez uma provocação com os participantes do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo. Durante os intervalos e *coffee breaks*, perguntamos a eles: o que mais te irrita como consumidor? Veja algumas respostas.



Márcia Regina de Souza Rodrigues,
procuradora do município de Maringá (PR)

"Conversar com máquina quando ligo no serviço de atendimento ao consumidor. A gente não encontra resposta àquilo que pergunta, digita números e números e, ao final, volta ao início e nada está resolvido."



Roberto Grassi Neto, juiz de direito do Tribunal de Justiça de São Paulo e diretor do Brasilcon

"Tem várias coisas, é difícil apontar uma apenas. O serviço de atendimento ao cliente é uma delas. As intermináveis músicas, que, na verdade, representam simplesmente o momento em que o atendente está se desviando para uma outra ligação."



Máira Feltrin, advogada do Idec

"O que mais me irrita é o descaso dos fornecedores e a falta de conhecimento deles dos direitos básicos do consumidor."



Cláudio da Silva Tinoco, diretor do Juizado Especial Cível de Poá

"O que mais irrita é ver que as agências reguladoras muitas vezes estão correndo atrás ainda dos direitos do consumidor, elas que deveriam estar à frente, normatizando determinadas situações dos setores."



Luiz Ignácio Homem de Mello, secretário-executivo do Conselho de Ética do Conar

"Incomoda a falta de atenção e, principalmente, quando a gente sente que a pessoa está querendo se esquivar da responsabilidade que ela tem notoriamente."



Rosi Soares, coordenadora de atendimento ao cliente do Grupo Pão de Açúcar

"Não ter uma informação clara quando eu quero alguma coisa. Se eu vou comprar um produto, quero saber o que estou comprando."



Caroline Gonçalves,
estudante de Direito

"Ter que brigar para o CDC ser respeitado. Não é de pronto que eles já respeitam. Como no telefone fixo. Você tem que ligar e pedir a discriminação da sua conta. É um direito seu, mas tem que pleitear mesmo assim."



Cinthia Magaly Montaño Vaca,

coordenadora do Procon de Rosana
"O produto não funciona e, quando eu retorno à loja, tenho um péssimo atendimento. Esse descaso da parte daquele que vende faz com que a gente se irrite."



Suely Kaunert de Oliveira, coordenadora do Procon de Santana de Paranaíba

"A enganação. O fornecedor quer empurrar às vezes um trabalho, um serviço ou produto, e de repente você vai ver que não é exatamente aquilo. Quer dizer, vende o famoso gato por lebre."

Era da clareza



Da esq. para a dir., painel reúne representantes do BC, Procon-SP, MPF e DPDC

Uma nova era. É assim que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, órgão que o Procon-SP integra, e o Ministério Público Federal encaram o diálogo iniciado no ano passado com o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central, para definir procedimentos de bancos e instituições financeiras mais alinhados ao Código de Defesa do Consumidor.

Os primeiros resultados práticos desta “parceria” foram as resoluções 3.516, 3.517 e 3.518, publicadas em dezembro, que dispõem, respectivamente, sobre o fim da cobrança da Tarifa de Liquidação Antecipada (TLA), a obrigatoriedade da inclusão do Custo Efetivo Total (CET) nos contratos de serviços bancários e a padronização da nomenclatura das tarifas bancárias.

“Ter tido a possibilidade de abrir essa porta do Conselho Monetário Nacional para a defesa do consumidor eu acho que é a maior conquista de todas”, resumiu o subprocurador-geral da República, Aurélio Virgílio Veiga Rios, durante o painel “Sistema financeiro – Custo Efetivo Total e Tarifa de Liquidação Antecipada”, do 24º En-

contro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, realizado em 29 e 30 de maio, na sede da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP).

Na outra ponta, o até então sempre arredio sistema financeiro também ficou satisfeito com a aproximação com os protetores dos consumidores. Na opinião do chefe-adjunto do Departamento de Normas do Banco Central, Sérgio Odilon dos Anjos, “foi um debate muito interessante que nós mantivemos. Eu diria que inauguramos um processo espetacular”.

Para Carina Minc, coordenadora de Assuntos Jurídicos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), toda a negociação que culminou com a edição das normas mencionadas é um “excelente indicio” de que o sistema financeiro está disposto a cooperar. “É muito reconfortante poder dizer que o Banco Central também está preocupado com a tutela dos consumidores.”

Histórico

Coube ao representante do MPF traçar um panorama de como se deu essa aproximação. Em sua exposição,

Rios contou como foi todo o processo de negociação com o BC. O primeiro passo foi “convencê-lo” de que havia “abuso tarifário” no país. Nesse caso, qual é o papel do Estado? “Interferir nessa relação para buscar o equilíbrio”, disse.

Até então, esse tipo de negociação esbarrava na postura do BC de que o mercado e a concorrência deveriam resolver isso. Mas o SNDC também não estava satisfeito com esse aspecto: afinal, a tão exaltada competição entre as instituições era fictícia. Para avançar nesse ponto, foram criadas duas normas.

Em primeiro lugar, a 3.518, que padroniza a nomenclatura e uniformiza as tarifas. “Agora, o consumidor tem possibilidade de fazer a comparação entre os tipos de tarifas praticadas e os preços delas. Ou seja, agora, a conversa de que há concorrência faz sentido”, comemorou Rios.

O segundo passo foi implementar a norma 3.517, que obriga os bancos a incluir em contrato o Custo Efetivo Total – não apenas a taxa de juros, mas todas as cobranças que incidirão sobre o crédito, o seguro ou qualquer outro

Aguinaldo De Cicco/Procon-SP



Rios relata aproximação entre órgãos de defesa do consumidor e Banco Central

“Abrir essa porta do Conselho Monetário Nacional para a defesa do consumidor foi a maior conquista de todas”

Aurélio Rios

serviço oferecido. Para Dos Anjos, essa é a norma que precisa “entrar na moda”. “Precisamos colocar o CET na boca do povo. Conseguir isso seria um passo fundamental – o mais importante de todos – para que o cidadão comece a exercer seu direito de escolha”, afirmou.

“As instituições financeiras têm que ter consciência que os contratos devem ser claros e expressar o que o cliente está pagando”, acrescentou o representante do BC. O discurso está alinhado à defesa do consumidor. A expectativa é que a prática também esteja.

Polêmica

Não poderia faltar uma polêmica, que ficou reservada à questão da famigerada TLA. O SNDNC conseguiu convencer o BC a proibir a prática, com base no artigo 52 do CDC. No entanto, a reivindicação antiga foi atendida de forma parcial. A proibição da co-

brança só vale para contratos firmados depois da resolução.

Em defesa da decisão, Dos Anjos falou em equilíbrio do sistema financeiro. Segundo ele, uma medida retroativa poderia desestabilizar as instituições, o que não seria bom para ninguém. “Não tenham dúvida de que qualquer problema que se cause ao sistema financeiro, se está criando prejuízo ao consumidor, e é isso que norteia a nossa ação.”

DPDC e MPF acharam razoável o argumento. E preferiram enxergar na medida um passo importante dado pelo BC no sentido de respeitar o CDC. “A gente saiu de um permissivo para uma resolução que proíbe a cobrança”, ressaltou Carina.

Fiscalização

Agora, a expectativa é que essa “parceria” seja implementada para

aperfeiçoar os mecanismos de fiscalização das normas. A idéia é recolher os dados de reclamações individuais de consumidores e repassá-las ao BC.

A Fundação Procon-SP se antecipou a essa tendência e promoveu diversas ações no Estado, como revelou o diretor-executivo, Roberto Pfeiffer. “Temos feito recentemente várias operações de constatações, seja no que tange ao cumprimento da norma de padronização e divulgação de tarifas, seja na questão da TLA ou do CET.”

Todo esse cenário deixa o DPDC otimista. “Acredito que as demandas aos Procons relacionadas a Assuntos Financeiros tende a diminuir”, concluiu Carina. Em 2007, o segmento ficou na terceira colocação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon-SP, com 5.723 processos administrativos, o equivalente a 25% do total. (FN)

“É reconfortante poder dizer que o BC também está preocupado com a tutela dos consumidores”

Carina Minc



Pfeiffer (esq.) e Rios debatem sobre a polêmica cobrança da TLA em contratos de crédito



Jurisprudência já afirma responsabilidade solidária, diz membro da AASP

“ Os artigos 7º e 14 do CDC têm sido suficientes para o Judiciário dizer: ‘você, site de intermediação, responde sim, porque o seu serviço é remunerado e, portanto, se caracteriza como relação de consumo’ ”

Arystóbulo Freitas

Intermediários desclassificados

Duas conclusões unânimes. Em primeiro lugar, não pode mais haver dúvida de que os *sites* de compra e venda, como o Mercado-Livre, não são equivalentes aos antigos classificados de jornais e, portanto, têm responsabilidade solidária sobre o produto ou serviço colocado à disposição do internauta. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor é mais que suficiente, como instrumento legal, para regular o tema.

Esse foi o saldo do painel “Comércio eletrônico: *sites* de intermediação”, do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, realizado em 29 e 30 de maio, na sede da Associação dos Advogados de São

Paulo (AASP). “Não reconhecemos essa característica de mero anunciante. O *site* de intermediação tem sim responsabilidade na não efetivação dessa transação, ou até mesmo na entrega de um produto com vício ou defeito”, resumiu a diretora de Programas Especiais da Fundação Procon-SP, Andréa Sanchez, que atuou como mediadora da mesa de debate.

Um dos debatedores foi o 1º secretário da AASP, Arystóbulo de Oliveira Freitas. Ele revelou que, quando foi convidado pelo Procon-SP, decidiu pesquisar a jurisprudência do tema. E o resultado foi surpreendente: “Não esperava este volume de demandas judiciais”, disse. Pelo menos, acres-

centou, essa surpresa foi agradável. Isso porque, na maioria dos casos, a decisão foi favorável ao consumidor.

Dois artigos do CDC, em especial, têm ajudado os juízes em questões relacionadas à responsabilidade solidária dos *sites* de intermediação. São eles: o 7º (“tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”) e o 14 (“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”).

“Esses artigos de lei têm sido suficientes para o Judiciário dizer: ‘você, *site* de intermediação, responde sim, porque o seu serviço é remunerado, e basta ser remunerado para ser caracterizado na relação de consumo’”, salientou Freitas.

Esse histórico, aliado ao descrédito do Poder Legislativo, faz Freitas se posicionar contra a criação de legislação específica para regular o consumo pela internet. “Afirmo, com muita tranquilidade, que não precisamos de mais nenhum instrumento legal para resolver essas questões de comércio virtual.”

Referência mundial

O promotor de justiça do consumidor Paulo Sérgio Cornacchioni, do Ministério Público do Estado de São Paulo (MP-SP), concordou em gênero, número e grau. “Não tenho dúvida de que a nossa legislação é suficiente para solucionar os problemas do comércio eletrônico e, em especial, com relação aos sites de intermediação.”

Cornacchioni revelou que ouve com preocupação os debates acerca da criação de novos marcos legais para regular a matéria. Sobre tudo porque, em geral, são feitas muitas referências a legislações estrangeiras, em especial, a francesa. O que, para ele, poderia significar um retrocesso para o consumidor.

“Se nós somos referência mundial, não podemos ir buscar no exterior parâmetros para inovar nossa legislação. Nós temos é que exportar, por assim dizer, essa tecnologia”, afirmou. “Hoje, é muito perigoso falarmos em uma legislação nova, principalmente se tomarmos por parâmetro a legislação da União Européia, que não é tão benéfica ao consumidor como a nossa.”

Ressalva

A técnica do Procon-SP Norma Lúcia Carvalho, a terceira debatedora da mesa, contou como, no dia-a-dia do atendimento, o CDC é bastante eficiente quando o assunto é responsabilidade solidária dos sites de intermediação. “Suporta perfeitamente as demandas dos consumidores”, afirmou.

No entanto, ela levantou a apreensão da fundação em relação à participação simultânea de múltiplos agentes, que integram uma enorme cadeia de serviços – administradora de cartão de crédito, provedor, entre outros. Por isso, a técnica acredita que é importante ampliar a discussão sobre, no mínimo, algum tipo de regulamentação específica para a internet.



Promotor vê legislação brasileira de defesa do consumidor como referência mundial

“Hoje, é muito perigoso falarmos em uma legislação nova, principalmente se tomarmos por parâmetro a legislação da UE, que não é tão benéfica ao consumidor como a nossa”

Paulo Sérgio Cornacchioni

ma. Para ela, isso não deve se materializar necessariamente com uma nova lei, mas talvez por meio de medidas regulamentares de órgãos técnicos apropriados, a definir.

Nesse sentido, ela compartilhou a preocupação de seus colegas de mesa – que não pouparam as críticas ao atual processo legislativo brasileiro. “Leis e salsichas são feitas de forma igual”, ironizou Freitas. Na mesma linha, Cornacchioni ressaltou que “é melhor não arriscar”. “Legislação nova não é necessariamente legislação boa.” (FN)

Nós temos preocupação com temas que não são exclusivos da defesa do consumidor, mas que afetam o consumidor. A questão, por exemplo, da proteção de dados”, lembrou Norma



Sites de compra e venda têm responsabilidade solidária, conclui painel



Diretoria do Procon-SP se reúne para expor conclusões de debates do segundo dia do 24º Encontro Estadual

Debates simultâneos

Os assuntos que geram conflitos de consumo são inúmeros. Com o intuito de ampliar o leque de debates do 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, realizado em 29 e 30 de maio, na sede da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP), a Fundação Procon-SP inovou. Criou ambientes menores de debate: salas pequenas em que se privilegiou a troca de experiências entre os participantes.

Foram quatro painéis simultâneos, todos com temas de grande relevância ao consumidor: planos de saúde, serviços convergentes, sistema de solidariedade e rotulagem de alimentos. Dessa forma, os participantes – coordenadores de Procons municipais, advogados, estudantes de direito, representantes de empresas, consumidores em geral – puderam optar que palestra acompanhar.

No fim dos debates, os participantes se reuniram novamente no auditório grande. Ali, os quatro mediadores, todos do Procon-SP, revelaram o que cada painel discutiu e a que conclu-

sões chegou. Assim, ninguém ficou com a sensação de ter perdido alguma coisa – fez apenas uma opção para se aprofundar em um dos temas propostos, mas teve a oportunidade de receber informações sobre os demais.

Saúde em foco

Em dois painéis, direta ou indiretamente, apareceu o tema da saúde. De forma explícita, no “Planos de saúde – planos coletivos e rol de procedimentos”, que teve como mediadora a diretora de estudos e pesquisas do Procon-SP, Valéria Rodrigues Garcia. Os debatedores foram Pedro Henrique Leal, assessor especial da diretoria de fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Máira Feltrin, advogada do Idec, e Selma do Amaral, assistente técnica da diretoria de atendimento e orientação ao consumidor do Procon-SP.

Sobre planos coletivos, a conclusão da mesa é que “é um tema urgente que precisa ser discutido”, como relatou Valéria. “Há um descompasso entre os fatos e a legislação. E isso precisa ser resolvido”, acrescentou a diretora do Pro-

con-SP. Isso porque a agência reguladora tem pouco, ou quase nenhum, poder sobre essa modalidade de contrato.

A mesa ressaltou a importância da recente atualização do rol de procedimentos, mas ratificou a necessidade de se deixar claro que ele representa o mínimo, ou seja, não pode limitar o atendimento. Selma chamou a atenção para a necessidade de “constantes atualizações” para “minimizar litígios”. Leal concordou e disse que essa é a intenção da agência. Ele admitiu que “o rol não tem tudo que talvez os consumidores desejam”, mas ressaltou que a ANS deve olhar para todos os agentes do mercado. Isto é, não pode incluir procedimentos que, de um lado, inviabilizem as empresas e, de outro, possam representar aumento na mensalidade – o que excluiria diversos consumidores.

Outra mesa de debates abordou o tema saúde, mas de forma indireta. Foi o painel “Rotulagem de alimentos”, que teve como mediador o diretor de fiscalização do Procon-SP, Paulo Góes. A seu lado, estiveram a sub-gerente de alimentos da vigilância sanitária de pro-

Leonardo Tote/SJDC



Painel discute novo rol de procedimentos e planos coletivos

Aguinaldo De Cicco/Procon-SP



Para debatedores, consumidor precisa aprender a ler rótulos

dutos e serviços de interesse à saúde do município de São Paulo, Evanise Segala Araújo, a coordenadora institucional da Pro Teste, Maria Inês Dolci, e a supervisora da área de saúde e alimentos do Procon-SP, Renata Molina.

As informações contidas nos rótulos dos alimentos afetam diretamente a saúde do consumidor. Por isso, é necessário que o poder público tenha atenção especial a essa questão. Quanto a isso, houve absoluto consenso. No entanto, o que se discutiu com maior ênfase foi a importância de educar o consumidor a efetivamente ficar atento aos rótulos. Em outras palavras, não basta apenas os fornecedores serem obrigados a incluir as informações, é preciso conscientização por parte do consumidor de que ele deve aprender a entender o que está descrito ali.

Convergência

Mediado pelo assessor chefe do Procon-SP, Carlos Augusto Coscarelli,

o painel “Serviços convergentes – pacotes: telefonia, internet e TV a cabo” reuniu ainda o juiz de direito Roberto Grassi, do Tribunal de Justiça de São Paulo, a promotora de justiça do consumidor Adriana Borghi Fernandes e o procurador do Estado Valter Farid.

Os palestrantes foram unânimes ao ressaltar que o desafio do futuro será adaptar a defesa do consumidor a esse tipo de conduta. “É uma tendência que está só se iniciando”, disse Coscarelli, para quem os órgãos de defesa do consumidor precisam se antecipar aos regulamentos específicos – e isso deve ser feito por meio de debates como os promovidos pelo Encontro Estadual.

O quarto e último tema vem incomodando muito os consumidores e pode ser agravado com a consolidação dos chamados serviços convergentes. O diretor de atendimento e orientação ao consumidor do Procon-

SP, Evandro Zuliani, foi responsável pela mediação do painel “Vícios – sistema de solidariedade”, que contou ainda com a desembargadora do TJ-SP Lígia Bisogni, com o presidente da comissão de direito do consumidor da OAB-SP, José Eduardo Tavolieri, e com a supervisora da área de produtos do Procon-SP, Márcia Christina Oliveira.

O grande problema é o que Márcia definiu como “pingue-pongue com o consumidor”. Ou seja, na hora em que um produto apresenta problema, ninguém quer assumir a responsabilidade: o vendedor culpa o fabricante, que culpa a empresa de entrega, que diz não ter nada com isso. E quem sofre é o elo “vulnerável”, como explicou Lígia.

Segundo ela, o CDC dá parcela de responsabilidade a todos. “Sempre colocamos o consumidor como vulnerável. É o risco que o vendedor tem ao colocar o produto no mercado.” (FN)

Leonardo Tote/SJDC



Órgãos de defesa do consumidor devem se antecipar à convergência

Aguinaldo De Cicco/Procon-SP



Consumidor precisa ser protegido da prática do “pingue-pongue”



Fiscalização a fio

Por Leonardo Tote



Na primeira foto, fiscal do Ipem-SP vistoria loja no Brás; abaixo, lavra auto de infração para estabelecimento

Quando vai comprar roupas para a filha, a maior preocupação da publicitária Clarisse Silveira é checar de que são feitos os produtos. “Só compro se for 100% algodão. Se a menina vestir qualquer peça que contenha material sintético, logo começa a se coçar. Ela tem alergia”, diz. Para ajudar Clarisse e outros consumidores, existe uma norma do Inmetro (Resolução Conmetro 06/2005), que obriga todos os fabricantes de têxteis a informar a composição na etiqueta.

Mesmo com a regra, Clarisse ainda encontra dificuldades. “Às vezes entro numa loja para ver algum produto e a etiqueta não informa a composição, ou então, diz que é 100% algodão, mas não aparenta ser verdade. É complicado entender essa confusão”, afirma. Por isso, para garantir o cumprimento das normas de regularização dos produtos têxteis, o Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem-SP) tem a responsabilidade de fiscalizar a fabricação e o comércio de produtos de vestuário, cama, mesa e banho.

Nos primeiros quatro meses do ano, foram fiscalizadas mais de 3,5 mil lojas em todo o Estado, e constatadas 1.271 infrações. De acordo com o supervisor técnico do Núcleo de Fiscalização Têxtil do Ipem-SP, Jefferson Kovachic de Oliveira, o maior número de irregularidades refere-se a falta de informações nas etiquetas ou a existência de dados conflitantes. “Os fiscais do Ipem-SP examinam se os produtos comercializados estão dentro das determinações do Inmetro, ou seja, a etiqueta deve estar presente obrigatoriamente nos produtos têxteis e conter seis informações: indicação do tamanho, marca do fabricante, CNPJ, país de origem, composição têxtil e cuidados para conservação.”

Mais fiscalização

Enquanto o Ipem-SP realiza operações atentas às normas de certificação do Inmetro, a Fundação Procon-SP fiscaliza o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor. Segundo o diretor de fiscalização do Procon-SP, Paulo Arthur Góes, o trabalho é focado na oferta, troca de mercadoria, preço e formas de pagamento. “A maior parte dos problemas encontrados refere-se à troca ou falta de informação de preço”, afirma.

As peças devem ter o preço visível no próprio produto ou próximo a ele. Em oferta de parcelamento, o valor à vista deve ter o maior destaque do anúncio, que também deve informar os juros aplicados e o preço total das parcelas.

No caso de troca, a loja só é obrigada em caso de defeito. “Se o vendedor prometer ao consumidor uma troca por motivo de tamanho, cor ou gosto do cliente, é aconselhável pedir uma declaração por escrito”, recomenda o diretor do Procon-SP.

Outro ponto importante é a forma de pagamento. O vendedor não pode fazer acréscimo ou estipular um valor mínimo para o uso de cartão de crédito ou débito. Além disso, se não aceitar cheques, essa informação deve estar em local visível.

As principais operações de fiscalização do Ipem-SP são feitas na véspera de datas comemorativas, como Dia dos Namorados, Dia das Mães, Natal, entre outros. Na última, o Dia dos Namorados, entre 9 e 10

de junho, foram fiscalizadas 4.649 peças, em 90 estabelecimentos – 34 comerciantes foram notificados com produtos irregulares.

O supervisor do Ipem-SP explica que, na ausência de qualquer informação obrigatória ou na existência de avisos conflitantes que prejudiquem o consumidor, os fiscais determinam que o produto seja retirado do ponto de venda para ser corrigido e o responsável pelo comércio recebe uma notificação. Em casos de composição têxtil duvidosa, a peça é encaminhada para análise em laboratório.

No bolso

Após ser notificado, o vendedor tem 15 dias para apresentar a nota fiscal com os dados do fabricante da mercadoria apreendida – do contrário, a multa recai sobre ele. O valor varia de R\$ 100 a R\$ 50 mil, dobrando em caso de reincidência. A comerciante Maria Aparecida de Jesus, 58 anos, tem uma loja em um shopping de São Vicente e foi surpreendida com a Operação Litoral do Ipem-SP, em janeiro, quando foi encontrada uma blusa sem a indicação da composição têxtil na etiqueta. “Eles apreenderam o produto e recebi uma multa de R\$ 600 por uma única peça irregular”, conta. Segundo ela, a nota fiscal foi apresentada, mas o recurso não foi acolhido.

De acordo com Kovachic, muitas vezes a nota fiscal não especifica o produto, então torna impossível apontar o fabricante como autor da irregularidade e o comerciante assume a responsabilidade total pela mercadoria à venda. “Além de ficar atento às normas do Inmetro, o comerciante deve exigir nota fiscal com dados completos antes de revender.” Cartilha disponível no site do Ipem-SP (www.ipem.sp.gov.br/textil.asp) ajuda os fornecedores a não infringir a norma. ■

Assegurando transparência

Por Patrícia Paz



Fotos: Patrícia Paz/SJDC

Desembargadores discutem maneiras de diminuir conflitos entre seguradoras e consumidores

“É essencial falar com clareza dos problemas, das virtudes e dos defeitos das atividades seguradoras para que a sociedade brasileira e a paulista, em particular, possam continuar usufruindo de maneira adequada da sua proteção e ter o benefício daquilo que é necessário para o desenvolvimento dessa sociedade.”

Com essas palavras, o secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Luiz Antonio Marrey, abriu o painel “Futuro das relações de consumo – visão do Judiciário”, do 7º Seminário “Ética e transparência na atividade seguradora – soluções para minimizar conflitos”, promovido, em maio, pela Associação Paulista dos Técnicos de Seguros (APTS), Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP) e Academia Paulista de Magistrados (APM).

O evento, que ocorreu no centro de São Paulo, contou com a presença de representantes de seguradoras, do Judiciário e do Executivo. Durante

“O ideal é que as partes interessadas resolvam amigavelmente as suas pendências, e não deixem a solução para terceiros”

Sílvio Marques Neto

um dia inteiro, eles discutiram o funcionamento da legislação do setor, à luz do funcionamento do mercado e

do comportamento de seus agentes. O objetivo era traçar estratégias para evitar conflitos na cadeia produtiva, diminuindo a necessidade de intervenção do Estado na relação entre fornecedores e consumidores.

O poder da conversa

O acordo extrajudicial foi apontado pelos três palestrantes do painel como de extrema importância para o desenvolvimento do setor, pois garante os direitos do consumidor de forma mais célere, mantém a eficácia na prestação de serviços e traz uma solução menos onerosa para as seguradoras e para o poder público.

Marrey citou como exemplos a intermediação da Secretaria da Justiça em dois casos recentes de grande repercussão: o acidente da Linha 4 – Amarela do metrô e a queda do



Marrey defende mediação e conciliação como formas de desafogar o Judiciário

avião Learjet, na zona norte da capital. “A Secretaria da Justiça participou das discussões envolvendo as pessoas afetadas, que deveriam ser indenizadas, e tivemos uma experiência altamente positiva, onde seguramente 95% dos casos foram resolvidos de maneira amigável”, contou. Nos dois episódios, a seguradora envolvida foi a Unibanco AIG.

Na mesma linha do secretário, os representantes do Judiciário também defenderam a expansão da mediação como uma forma eficiente de proteger o cidadão e, ao mesmo tempo, diminuir os conflitos do setor. “A solução pacífica é a melhor forma de administrar litígios”, definiu a desembargadora do TJ-SP Ligia Cristina de Araújo Bisogni.

Para ela, incluir esse tipo de iniciativa na pauta da sociedade é um dos grandes desafios atuais do poder público. “O próprio judiciário tem reforçado isso, em

todos os graus de jurisdição, e oferecido cursos de capacitação por intermédio das suas escolas. A Escola Paulista da Magistratura terminou a 4ª turma de capacitados em Mediação, formados agora em 2007”, acrescentou.

Elemento ausente

Silvio Marques Neto, que também é desembargador do TJ-SP, corroborou o raciocínio da colega. “O ideal é que as partes interessadas resolvam amigavelmente as suas pendências, e não deixem a solução para terceiros”, afirmou. Sua expectativa é que, na medida em que se avança nesse tipo de solução, é possível vislumbrar redução à notória sobrecarga do Judiciário.

Nesse sentido, ele cobrou a presença dos representantes do consumidor no evento e nos debates em geral sobre o futuro do setor. Embora admita que seja uma sugestão utópica, ele gostaria que houvesse reuniões periódicas entre o tripé seguradoras-consumidores-Judiciário, na busca por um mercado mais equilibrado e, portanto, menos conflituoso.

“O tema desse encontro é a busca de soluções para amenizar tais conflitos. Neste ponto, cabe destacar que aqui estão apenas dois vértices do triângulo, o judiciário e as seguradoras. Faltaram os destinatários da atividade seguradora”, salientou.

Outro aspecto que poderia ser minimizado com uma efetiva participação dos consumidores no processo decisório é a assimetria de informações entre as seguradoras e os demais segmentos da sociedade. “Nós, na área jurídica,

Mediação de conflitos

O Governo do Estado, em parceria com a Prefeitura de São Paulo, o Instituto “Sou da Paz” e o Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais (Cebepej) criou, em novembro de 2007, o curso de formação de mediadores comunitários. Os candidatos são membros das regiões de alta vulnerabilidade social, onde se encontram os postos fixos do Centro de Integração da Cidadania.

O curso é dividido em três módulos e prevê a abordagem de temas, como aspectos psicológicos, tipos de conflitos, arbitragem e mediação, perfil do conciliador, funções do mediador, etapas da mediação, entre outros. A primeira turma conta com mais de 100 voluntários e está na segunda etapa, que deve ser concluída ainda em 2008.

com raríssimas exceções, não temos um conhecimento de como funciona o sistema de seguro, como se faz um seguro”, disse Marques Neto.

Para o desembargador, não há possibilidade de relação positiva sem um total conhecimento de ambas as partes sobre o que é o seguro e a melhor forma de contratá-lo. É o que prevêem diversos marcos legais, como o novo Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, mas, segundo ele, “até hoje os fornecedores de bens e serviços ainda estão se ajustando” – essa demora é responsável pelo crescimento expressivo no número de processos e reclamações (veja quadro).

“As listas do Procon-SP e do Idec estão sempre aumentando. E a área da atividade seguradora mais frágil em relação a esse ajuste é a dos planos e dos seguros de saúde. Fornecedores e consumidores ainda não falam a mesma língua”, afirmou. ■

Reclamações contra seguros

Ano	Corretora	Automóvel	Vida	Residencial	Outros
2006	01	45	82	07	238
2007	01	51	47	17	353

Fonte Procon-SP

Fotos: Valter Campanato/ABr



Parentes de vítimas do acidente protestam em Congonhas



Ato ecumênico em memória às vítimas do voo 3054 da TAM

Vôo 3054 ganha câmara de indenização

Por Francisco Itacarambi

O Brasil parou naquela terça-feira, 17 de julho de 2007. Um avião da companhia TAM Linhas Aéreas atravessou a pista do aeroporto de Congonhas e se chocou com um hangar da empresa e um posto de gasolina localizados na avenida Washington Luiz. Passado um ano do trágico acidente, os familiares das vítimas lutam na Justiça pelo pagamento das indenizações. Um direito que não apagará o ocorrido, mas servirá para ajudar a reestruturar as vidas de dezenas de pais, filhos e cônjuges.

Notícias veiculadas na imprensa dão conta de alguns acordos celebrados. Mas são casos isolados. No entanto, uma iniciativa da Fundação Procon-

SP, órgão da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, em parceria com a Defensoria Pública e o Ministério Público do Estado de São Paulo, pode contribuir sensivelmente para um desfecho menos doloroso. Desde abril, está em funcionamento a Câmara de Indenização do voo 3054, que conta com a participação direta da TAM e da Seguradora Unibanco/AIG. Essa aproximação entre as partes tem grande potencial para agilizar o processo.

“A câmara de indenização tem fundamento no Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como um de seus princípios o incentivo à criação de mecanismos alternativos para a solução de conflitos de consumo.

Ela irá possibilitar que familiares que passam por um momento de extrema fragilidade possam alcançar parâmetros adequados de indenização em decorrência da perda de seus entes queridos”, explica o diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer.

A câmara é uma alternativa para os familiares de vítimas fatais do acidente com o voo 3054 da TAM obterem indenização sem precisar propor uma ação na Justiça. O procedimento é inédito no país e baseia-se em modelos de solução de conflitos extrajudiciais adotados por outros países em situações similares, como o dos Estados Unidos para indenizar as vítimas do acidente de 11 de setembro.

O vice-presidente da Associação de Familiares e Amigos das Vítimas do Vôo TAM JJ 3054 (Afavitam), Archelau de Arruda Xavier, classifica a instauração da câmara de “grande evolução” para as famílias, justamente porque proporciona a possibilidade de acordos extrajudiciais, com propostas razoáveis. “Houve um ganho muito grande em perspectiva de rapidez de solução. E os parâmetros adotados pela câmara são bem mais satisfatórios que os apresentados inicialmente pela seguradora.”

Xavier faz questão de ressaltar que foi graças ao esforço das autoridades paulistas mencionadas que a câmara pôde ser viabilizada. “Foi uma das melhores coisas que aconteceram em relação a indenização”, afirma o representante da associação. “Acho que será o caminho para muitas famílias.”

Em São Paulo e Porto Alegre, foram criados locais com atendentes selecionados e capacitados pelos órgãos públicos para orientação dos familiares quanto ao preenchimento do formulário de ingresso na câmara e reunião de documentos. Depois de entregue essa papelada, é marcada uma reunião preliminar, com participação dos familiares com seus advogados e das empresas, para discussão do pleito. Após a análise do pedido pela TAM, em nova reunião é apresentada a proposta final de indenização.

Todas as reuniões são acompanhadas por um observador selecionado e capacitado pelos órgãos públicos. Havendo qualquer dúvida referente ao valor da indenização, procedimento, entre outros, ele é destacado para orientar o familiar e relatar o fato a um colegiado composto por Defensoria, Ministério Público e Procon-SP. Os valores da indenização, explica a Defensora Pública Renata Tibiriçá, serão calculados a partir de parâmetros definidos pelos órgãos em conjunto



Amigos e familiares homenageiam esforço de bombeiros no resgate

“Foi uma das melhores coisas que aconteceram em relação a indenização. Acho que será o caminho para muitas famílias”

Archelau Xavier

com as empresas, com base na lei e em decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

“A Câmara de Indenização foi inspirada na atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo na obtenção de indenizações em favor de familiares de vítima fatal e moradores que tiveram as casas condenadas ou interditadas em razão do acidente na linha amarela do metrô. Naquela oportunidade, a Defensoria atuou em 61 acordos”, explica Renata. ■

Primeiro passo

A TAM assinou em setembro de 2007, na sede da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, termo de ajustamento de conduta (TAC) se obrigando a adotar providências necessárias a dar suporte aos familiares das vítimas do acidente com o vôo 3054, disponibilizando recursos para atendimento de necessidades físicas e psicológicas.

As obrigações assumidas pela empresa foram relativas à informação; aos procedimentos de identificação, registro de óbito e inumação; ao transporte, alimentação e acomodação dos familiares para acompanhamento das investigações; assistência médica, psicológica e psiquiátrica. O TAC previa ainda modelos de recibos a serem usados para o pagamento de valores referentes a adiantamentos e seguro obrigatório Reta.

Sem assistência

Por Felipe Neves

Nem sempre comprar produtos de marcas consagradas é sinônimo de tranquilidade para o consumidor. Até mesmo as mais respeitadas empresas passam por crises e/ou reestruturações. E, em geral, as pessoas só ficam sabendo da situação de duas maneiras: ou quando é anunciada a falência total ou quando precisam de alguma coisa desse fornecedor: manutenção, troca de peça, garantia, etc.

Um episódio recente ilustra bem isso. Uma das marcas mais respeitadas do mercado de eletrônicos e eletrodomésticos, a Gradiante vive uma imensa crise financeira ou, como a própria empresa se refere, passa, desde setembro de 2007, por um “processo de reestruturação, abrangendo aspectos operacionais, financeiros e societários”.

O consumidor sentiu isso na pele. Sem condições de manter a estrutura, a Gradiante reduziu drasticamente sua rede autorizada. O resultado? As pessoas que precisavam de manutenção em seus produtos não tinham a quem recorrer. Ou melhor, restou apenas uma opção: a Fundação Procon-SP. Os números não mentem. Entre 1º de janeiro e 12 de junho deste ano, 920 consumidores procuraram o órgão por causa de problemas com produtos da empresa – o que é muito acima do normal.

O dado mais relevante, no entanto, vem a seguir: mais de 95% (888)

tiveram problemas relacionados à (falta de) assistência técnica. Em nota enviada com exclusividade à **REVISTA PROCON-SP**, por meio da assessoria de imprensa, a Gradiente admite o problema, mas nega interrupção total do atendimento. “Existe uma paralisação parcial e momentânea, onde houve a redução da rede autorizada.”

Problemas variados

Foram diversos os tipos de produtos que levaram ao Procon-SP os consumidores da Gradiente que não conseguiram atendimento de assistência técnica: aparelho de som e de DVD, liquidificador, espremedor de frutas, telefone convencional e celular, televisão, videocassete, filmadora, entre outros. Os questionamentos se dividiram em três categorias: produto entregue com danos/defeitos (583), garantia (282) e falta de peça de reposição (23).

“O fabricante tem a obrigação de oferecer assistência técnica dos produtos que coloca no mercado”, afirma o diretor de orientação e atendimento ao consumidor do Procon-SP, Evandro Zuliani. “Os problemas devem ser resolvidos em, no máximo, 30 dias. Esse é o prazo estabelecido pelo CDC.”

Zuliani explica ainda que, quando se trata de bens duráveis, como televisão, carro ou computador, entre outros, mesmo que o item já esteja fora de linha (tenha sido substituído por uma tecnologia mais recente), o fornecedor deve manter peças de reposição por um tempo razoável, para garantir que os consumidores antigos também possam ser atendidos.

Parem as máquinas

A boa notícia é que a produção da Gradiente foi interrompida. Ainda houve a tentativa de mantê-la, de forma parcial, no último trimestre de

“ O fabricante tem a obrigação de oferecer assistência técnica dos produtos que coloca no mercado ”

Evandro Zuliani

2007. Entretanto, no início do ano, a paralisação foi total. Isso, com certeza, ajudará a diminuir o número de conflitos com consumidores.

De qualquer forma, ainda há diversos itens disponíveis no comércio: aparelhos de TV, som, *home theater*, entre outros. Segundo a empresa, “os produtos que estão à venda no mercado foram adquiridos pela rede varejista há bastante tempo, e alguns ainda estão no estoque deles”.

O problema é justamente que boa parte dos produtos da Gradiente é de longa duração. É natural, por exemplo, que um consumidor, que adquiriu uma televisão ou um aparelho de som há quatro ou cinco anos, ainda os utilize e, eventualmente, venha precisar de manutenção. E assim por diante.

No comunicado, a empresa orienta o consumidor que estiver nessa situação a ligar para o SAC – (11) 3097-7050. Os atendentes estão treinados a passar os locais mais próximos em que a pes-

soa poderá levar o produto com defeito. “Os consumidores são orientados a procurar os postos autorizados ativos para identificação do problema e conserto, se necessário.”

A Gradiente não quis informar quantos são os “postos ativos” atualmente. A **REVISTA PROCON-SP** apurou que, para a cidade de São Paulo, a maior e mais populosa do país, há apenas 15 – e só um fica próximo a uma estação de metrô (Tatuapé). Para se ter idéia, nenhum fica na região da avenida Paulista ou perto da praça da Sé.

Solidariedade

Como a Gradiente não tem condições de trocar produtos que eventualmente venham com vício ou defeito, a orientação é cobrar das lojas. Segundo a nota, o consumidor pode buscar seus direitos onde adquiriu o produto, “pois, conforme o CDC, existe a responsabilidade solidária para eventual troca ou devolução”. ■

O que diz o CDC

Art. 18

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.



Fragmentos coletivos

Divulgação

Membros da MPCon se reúnem no Rio de Janeiro para o VI Congresso Nacional

Por Felipe Neves

Se é certo o ditado “a união faz a força”, a defesa coletiva dos direitos do consumidor está em bom caminho. Não apenas porque os promotores e procuradores que atuam na área são dedicados e competentes. Isso é fundamental, mas há ainda outro aspecto de suma importância: por trás da atividade, há uma organização forte e presente, que congrega os profissionais, mantendo-os em constante contato e reciclagem.

Trata-se da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCon), entidade que foi criada em meados de 2001 (com sede fixa em Brasília) e que reúne membros do MP espalhados por todo o país. O órgão

nasceu com a proposta de promover aperfeiçoamento técnico e científico de seus associados, de modo que possam aplicar os novos conhecimentos – adquiridos por meio da troca de experiências – no cotidiano de suas respectivas comarcas.

Essa natureza pedagógica é tão forte que está explicitada no primeiro artigo do estatuto da entidade. E reaparece na sequência do documento, quando ele estabelece seus objetivos. Entre outras atribuições, cabe à associação “propiciar a integração de seus associados” e “realizar simpósios, seminários, e outras atividades culturais visando o aperfeiçoamento técnico científico de seus membros”.

Mais interação

E não pára por aí. A integração não pode ficar limitada aos encontros – que são de difícil execução por causa do tamanho do país e da agenda cheia dos promotores. Ela precisa ser diária, constante. Por isso, desde sua criação, a MPCon mantém um *site* na internet, onde, além de notícias, há um fórum fechado para os associados. Neste espaço, os promotores podem trocar informações com seus colegas em tempo real, para tirar dúvidas, pedir sugestões, e assim por diante.

Foi o caso da promotora Kátia Rosana Pretti Armange, do MP de Santa Catarina. Ela “pediu socorro” aos colegas em relação a um problema que

vinha enfrentando. “Tenho encontrado dificuldades na execução de TACs firmados com hotéis da cidade para adequação dos sistemas de segurança contra incêndio. Executados os TACs por colegas que me antecederam, não estou conseguindo fazer com que tais adequações ocorram, efetivamente. Estava pensando em requerer ao juízo a aplicação do art. 84, §5º do CDC, para que fosse concedido um prazo para adequação sob pena de interdição.(...) Por acaso alguém já teve essa experiência? Aguardo respostas”, lançou.

A MPCon disponibiliza ainda um banco de dados contendo doutrina e jurisprudência sobre as mais diversas questões consumeristas que aparecem nos tribunais no país inteiro. Como os assuntos do consumidor não se restringem ao âmbito do Ministério Público, a associação também tem por missões “acompanhar junto ao Congresso Nacional, Assembléias Legislativas, Assembléia Distrital e Câmaras Municipais o trâmite de todos os projetos de lei relacionados direta ou indiretamente com as relações de consumo, inclusive manifestando posição da entidade” e “manter intercâmbio cultural com outras entidades congêneres nacionais ou estrangeiras”.

Na prática

Desde sua criação, a MPCon promove encontros anuais com seus associados. É o momento de levar experiências para compartilhar com os colegas que atuam na defesa do consumidor em todos os Estados do país. Entre 11 e 14 de novembro deste ano, será realizado o VIII Congresso Nacional. O evento terá como sede João Pessoa, na Paraíba. A idéia é que haja um rodízio entre as cidades que recebem o encontro. No ano passado, foi em Macapá (AP). Em 2006, no Rio de Janeiro (RJ).

Segundo o atual presidente da as-

Desde sua criação, a MPCon promove encontros anuais, para que os associados tenham oportunidade de trocar experiências

parte também importante na defesa do consumidor”. Por exemplo, o golpe do dinheiro fácil (estelionato). “Vamos levar um palestrante para falar um pouco mais sobre isso, saindo do crime, podendo pontuar medidas preventivas a ser adotadas em nível até legislativo de proteção ao consumidor”, diz Matta. O evento também abordará as questões mais tradicionais, como



Questões relacionadas à dignidade da pessoa humana estão no topo da pauta, diz presidente

sociação, promotor Amauri Artimos da Matta, do MP de Minas Gerais, no encontro deste ano, a entidade pretende debater “problemas que afetam a dignidade da pessoa humana”, como o empréstimo consignado para idosos. “Pessoas que são hipossuficientes e que ficam à mercê de picaretas”, esbraveja. “Conseguem retirar recursos dos idosos oferecendo produtos milagrosos, cometendo uma série de fraudes”, acrescenta.

A MPCon quer colocar na pauta, ainda, o aspecto criminal, “que é uma

telefonía, serviços bancários, planos de saúde, entre outros.

De acordo com o presidente, trata-se de uma oportunidade para toda a comunidade consumerista, não apenas para promotores. “Na verdade, o encontro é do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, resume. Isso porque, entre os mais de 40 palestrantes, há representantes de todos os segmentos. Por exemplo, o diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer, é um dos convidados para falar sobre área financeira. ■

Tarifa avulsa pode sair mais em conta

Por Francisco Itacarambi

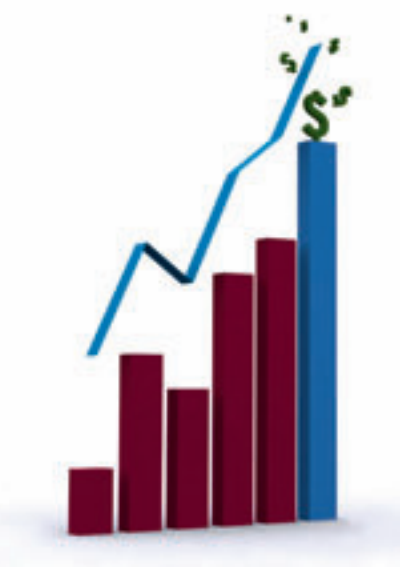
Algumas instituições financeiras aproveitaram a quarentena do Banco Central para reajustar tarifas bancárias em até 900%. Segundo pesquisa da Fundação Procon-SP, comparando a tabela padronizada de serviços prioritários de dez instituições financeiras, com vigência a partir de 30/04/08 com as praticadas em 01/02/08, a variação acentuada merece atenção redobrada dos consumidores.

A estratégia visa a neutralizar a entrada em vigor da Resolução nº 3.518 do BC. Pela norma, os bancos não podem mais reajustar os valores das tarifas de serviços prioritários e do pacote padronizado por um período de pelo menos seis meses. A nova regra, entre outras determinações, estabelece a padronização na nomenclatura das tarifas dos serviços prioritários e garante a gratuidade de determinados serviços, chamados de essenciais.

Para realizar o levantamento, foi criado um cliente hipotético (pessoa física), titular de uma conta corrente que utiliza regularmente os principais serviços necessários à movimentação e controle de sua conta. A simulação revelou que, se não extrapolar as quantidades pré-estabelecidas das tarifas essenciais gratuitas e optar por pagar as tarifas de renovação de cadastro e entrega de talão de forma avulsa, o consumidor gastará em média R\$ 11,10, valor bem inferior à média do pacote padronizado de R\$ 21,40 (di-

ferença de 93%). O cálculo mostra que pode compensar a contratação avulsa dos serviços.

No entanto, vale lembrar que as instituições, em geral, oferecem descontos no valor das tarifas dos pacotes de serviços, com base no relacionamento



do cliente, podendo, em alguns casos, chegar à isenção da cobrança. A orientação do Procon-SP é que o consumidor aproveite as novas regras, principalmente com a entrada da padronização de nomenclatura das tarifas, para realizar uma pesquisa levando em conta o seu real uso dos serviços.

Um fato que chamou a atenção do órgão de defesa do consumidor é que, com a autorização do BC para a cobrança de renovação de cadastro (até no máximo duas vezes ao ano), o consumidor, em geral, saiu perdendo. A maioria dos bancos, 70% da amostra, cobrava pelo serviço anualmente e passou a fazer a cobrança semestralmente. Verificou-se também que nove instituições financeiras aumentaram o valor dessa tarifa (que variou de 156,41% a 433,33%) e uma passou a cobrar.

Devido à diversidade na apresentação dos serviços antes da padronização, os itens referentes a saque, extratos e transferências de recursos (exceto ordem de pagamento) não foram comparados com a tabela vigente em 01/02/08. O levantamento foi realizado junto ao Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal (CEF), HSBC, Itaú, Nossa Caixa, Real, Safra, Santander e Unibanco. As tabelas foram coletadas nos próprios sites das instituições financeiras nos dias 01/02/08 e 01/04/08.

Padronização da nomenclatura dos serviços prioritários

A padronização da nomenclatura dos serviços prioritários possibilitou a melhor comparação entre um banco e outro.

Extrato Mensal de Conta de Depósitos à Vista e de Poupança - presencial ou pessoal

- Maior valor cobrado: R\$ 10,00 (Safra)
- Menor valor cobrado: R\$ 1,30 (Itaú)
- Diferença: 669%
- Valor médio: R\$ 3,84

Extrato Mensal de Conta de Depósitos à Vista e de Poupança para um período - presencial ou pessoal

- Maior valor cobrado: R\$ 10,00 (Safra)
- Menor valor cobrado: R\$ 1,30 (Itaú)
- Diferença: 669%
- Valor médio: R\$ 4,00

Guia completo



Saber consultar e encontrar uma boa fonte. Essas são duas importantes características de um eficiente operador do direito. Para aqueles que pretendem seguir para a área de defesa do consumidor, há um livro disponível no mercado que pode ser comparado à bíblia para os católicos, à torá para os judeus, e assim por diante.

Trata-se do “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – Comentado pelos autores do anteprojeto”, publicado pela Forense Universitária e que já está na 9ª edição. A obra reúne o texto integral da lei com as análises e comentários dos maiores especialistas do país no assunto – conforme o título, os autores do anteprojeto que originou o CDC: Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Nelson Nery Júnior, Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari.

A intenção do grupo é fornecer ao público em geral, e, especialmente, aos operadores de direito e estudantes, uma ferramenta que permita entender melhor o Código de Defesa do Consumidor e torná-lo operante e eficaz na prática

de todos os dias. “A proteção do consumidor é um desafio da nossa era e representa, em todo o mundo, um dos temas mais atuais do direito”, afirmam, na introdução.

Para tanto, eles comentam todos os artigos do CDC, detalhando minuciosamente os aspectos legais de cada item. Por exemplo, o terceiro capítulo do Título I trata dos direitos básicos do consumidor (art. 6º do CDC). Coube a Filomeno comentá-los, contando que diretrizes jurídica, social e filosófica nortearam a criação do tópico na lei brasileira. Na mesma medida, Benjamin comenta as práticas comerciais e Denari, as sanções administrativas. E assim sucessivamente.

“A matéria foi repartida de acordo com a participação de cada um na redação do Código. Embora o resultado final seja o produto de um trabalho

conjunto, que contou com a colaboração de todos, foi possível destacar as partes em que foi maior o envolvimento de um ou outro”, concluem os autores.

Título: “Código Brasileiro de defesa do Consumidor – Comentado pelos autores do Anteprojeto”

Editora: Forense Universitária
Preço: R\$ 172,00

Comércio eletrônico



O mundo sofreu uma mudança radical em relações humanas após o advento da internet. Comunicação instantânea, contato universal on-line e fluxo constante de informação, tudo isso mudou a forma como as pessoas compreendem o tempo e o espaço. Um dos aspectos que mais avançaram nos últimos anos foi o comércio eletrônico, que já se consolida

como uma atividade econômica altamente rentável.

Por outro lado, aliado a esse crescimento substancial, surgiram inúmeras novas questões jurídicas. Quais os limites da atividade? Como proteger o consumidor? Como apontar responsáveis em eventuais desrespeitos às leis? Essas e outras são as preocupações de Valéria Elias de Melo Gregores, autora do livro “Compra e venda eletrônica e suas implicações”.

Mestre em direito civil comparado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), ela aborda o impacto da internet nas relações empresariais e traz as noções e as peculiaridades do comércio eletrônico, seus conceitos, classificação, formação, prova, técnicas de segurança, bem como as formas de pagamento nas transações.

Título: “Compra e venda eletrônica e suas implicações”

Autor: Valéria Elias de Melo Gregores

Editora: Editora Método

Preço: R\$ 36,00



A defesa do consumidor está diretamente ligada à coletividade. O cidadão em geral se sente prejudicado individualmente, mas a prática abusiva pode ocorrer contra centenas ou milhares de outras pessoas. Portanto, conhecer as nuances do processo coletivo é fundamental para o consumerista.

Uma boa oportunidade para se aprofundar nesse tema é o livro “Processo Coletivo – Tutela de Direitos Coletivos e Tutela Coletiva de Direitos”, do ministro do Superior Tribunal de Justiça Teori Albino Zavascki. Aliando conhecimento teórico-científico e prática jurídica, ele traça a evolução do sistema de tutela jurisdicional e o desenvolvimento histórico do subsistema do processo coletivo.

Em seguida, Zavascki examina os direitos individuais e transindividuais (difusos e coletivos) e seus respectivos instrumentos. Entre os mecanismos processuais analisados, destacam-se a ação civil pública, a ação popular e a ação de improbidade, além do mandado de segurança.

Título: “Processo Coletivo – Tutela de Direitos Coletivos e Tutela Coletiva de Direitos”

Autor: Teori Albino Zavascki

Editora: Revista dos Tribunais
Preço: R\$ 57,00

Revista é 10

Por Redação

Seria a festa de dois anos, não fosse a quebra da ordem cronológica ocorrida em 2006. A comemoração, no entanto, está mantida. A **REVISTA PROCON-SP** chega à 10ª edição no bimestre maio/junho com muito a festejar. Desde janeiro de 2007 a publicação mantém sua circulação estável e alcança a cada dia um público maior. A última edição, por sinal, recebeu um registro simpático no *blog* do desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo Rizzatto Nunes, que é especialista em direito do consumidor e autor de diversos livros sobre o tema.

Até o mercado publicitário já a conhece. A grife Procon-SP rendeu sondagens de agências interessadas em anunciar na publicação. A revista, porém, segue sem aceitar anúncios pagos, muito menos de fornecedores fiscalizados. Para um leigo, acostumado com o serviço de atendimento presencial, a concepção de uma publicação pode soar estranha. Contudo, os órgãos públicos de defesa do consumidor, conforme a Lei Federal 8.078, realizam um importante trabalho de educação e orientação aos consumidores. É neste contexto que ela está inserida e se apoia editorialmente.

“A publicação tem o desafio de falar, ao mesmo tempo, com a comunidade Procon, operadores do direito e consumidores. As pessoas tendem a achar que os problemas são sempre os mesmos. Não são. Os temas podem até ser parecidos, como telefonia, bancos e produtos, mas a cada dia alguns fornecedores parecem

se reinventar nos conflitos de consumo. A revista tem um papel importante de reciclagem das discussões sobre a defesa do consumidor”, explica o editor-chefe Francisco Itacarambi.

As edições são distribuídas à população gratuitamente nos três postos fixos de atendimento do Poupatempo (Sé, Luz e Itaquera) e nos Centros de Integração da Cidadania – programa da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania que tem por missão promover acesso à justiça em áreas de vulnerabilidade social da região metropolitana (Itaim Paulista, Jaraguá, Jaconã, Jardim São Luiz e Capão Redondo).

Também recebem a revista os mais de 200 Procons municipais espalhados pelo Estado, além de um *mailling* composto por advogados, membro do Poder Judiciário e representantes de órgãos públicos e privados que trabalham na área da proteção e promoção da cidadania. Todas as edições estão disponíveis gratuitamente no *site* do Procon-SP (www.procon.sp.gov.br).

O caso mais emblemático das 10 edições foi de uma consumidora de Praia Grande, litoral sul de São Paulo, que só conseguiu solução para seu problema – carro apresentou problema no motor em dois dias de uso – depois de ler sobre um caso parecido ao seu na revista. “Só tenho a agradecer toda atenção do Cidoc [Centro de Informação, Defesa e Orientação ao Consumidor de Santos] e à **REVISTA PROCON-SP**, pois me deram muita força e me orientaram passo-a-passo”, disse, na época, Vera Lúcia da Silva Matos. ■





CURSOS E PALESTRAS DA FUNDAÇÃO PROCON-SP

Direitos básicos do consumidor

Orçamento doméstico

Direitos do consumidor na terceira idade

Direitos e deveres do consumidor bancário

Saindo do vermelho

Curso básico do Código de Defesa do Consumidor para fornecedores

Defesa do consumidor para rede de ensino

Defesa do consumidor na formação de profissionais

Curso educação para o consumo – capacitação para professores

Informações no site: www.procon.sp.gov.br



Atendimento, consultas e reclamações

Postos Poupatempo

2ª a 6ª, das 7h às 19h - Sábados, das 7h às 13h
Itaquera: Av. do Contorno, 60 - Metrô Itaquera
Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258
Sé: Rua do Carmo, sn

Ouvidoria do Procon-SP

R. Barra Funda, 930, 4º andar - sala 412 - Barra Funda
CEP: 01152-000 - São Paulo/SP
Telefone/Fax: (11) 3826-1457
e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

Outros Atendimentos

Cartas: Caixa Postal 3050
CEP: 01061-970 - São Paulo/SP
Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h às 16h
Cadastro de Reclamações Fundamentadas: (11) 3824-0446
2ª a 6ª, das 8h às 17h
Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h às 17h
www.procon.sp.gov.br

Outros Municípios

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP