

# Órgãos estaduais promovem ações no Dia do Consumidor

O Dia Mundial do Consumidor, comemorado hoje (15), terá ações na capital de atendimento a cidadãos, promovidas pela Fundação Procon-SP e pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, entre outros órgãos. Vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado, a fundação é o órgão que elabora e executa a política de proteção e defesa dos consumidores de São Paulo.

**Fundação Procon-SP realizou cerca de 11 milhões de atendimentos ao longo de 40 anos de existência; atualmente, soluciona 92% das reclamações recebidas**

Para o diretor-executivo em exercício da Fundação Procon-SP, Carlos Alberto Estracine, o cidadão paulista está mais consciente de seus direitos como consumidor. O dirigente destaca dois fatores que explicam essa situação: "Em primeiro lugar, a própria atuação do Procon, que resolve 92% das reclamações recebidas. Esse é o índice de resolução dos atendimentos. Em segundo lugar, a aplicação de penalidades contra empresas que não cumprem o que a legislação prevê".

Ao longo de 40 anos de existência, o Procon-SP efetuou cerca de 11 milhões de atendimentos. A instituição desenvolve iniciativas em vários campos para desempenhar sua atividade. Promove palestras, atividades por meio de convênios com os Procons municipais e mantém um canal de comunicação permanente através de redes sociais.

"O Procon é um órgão orientador. Tem de estar ao lado do consumidor, mas sem deixar as empresas de lado", afirma Estracine. Além disso, diz o diretor-executivo, "não é apenas um órgão reativo, mas também proativo: vai às ruas, fiscaliza, aplica penalidades".



Defensoria atende hoje no Pátio do Colégio



Unidade móvel do Procon estará hoje e amanhã no Terminal Metropolitano Jabaquara



Estracine, diretor em exercício da Fundação

## Ranking das reclamações



Fonte: Fundação Procon-SP

**Mudanças** – Em 1977, ano seguinte ao de sua criação, o Procon realizou 1.542 atendimentos. De acordo com levantamento da instituição, os problemas apresentados pelos consumidores até 1991, quando passou a vigorar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), foram basicamente os mesmos. O que mudou foi a ordem dos setores mais demandados.

No primeiro ano de atuação do órgão, as principais reclamações estavam vinculadas ao setor de alimentos. Eram questões relacionadas ao não cumprimento do tabelamento de preços então vigente, ao aumento exagerado de preço de produtos não tabelados e à existência de sujeira em produtos como feijão, por exemplo. Habitação e saúde tinham dados inexpressivos.

Em 1991, o setor de habitação tomou a frente, com muitas queixas ligadas à locação de imóveis. Em 2015, os assuntos mais demandados e as principais reclamações diziam respeito a outros pontos: telefonia fixa, telefonia móvel (em ambos os casos, dúvidas sobre cobrança ou cobrança indevida e problemas no contrato), bancos comerciais (problemas no contrato, cobranças indevidas, falhas em transações bancárias eletrônicas) e cartões de crédito (dúvidas sobre cobrança ou cobrança indevida e problemas no contrato).

Entre 1991 e 2015, o número de atendimentos da Fundação Procon-SP aumentou mais de cinco vezes, de 123,1 mil para 653,2 mil. De acordo com Estracine, além do aumento de locais e canais disponíveis para recepção de demandas, a explicação

para o crescimento está na própria existência de uma legislação específica, que ampliou os direitos do consumidor: "Em seus primeiros 15 anos de atividade, o Procon utilizava o Código Civil. Ao entrar em vigor o CDC, que abrange toda a relação de consumo, o número de atendimentos se multiplicou".

Houve mudanças também nas características de consumo. "No início do Procon, reclamava-se muito de produtos. Nem existia telefone celular. Hoje, a maior parte das queixas está nos serviços", diz o diretor-executivo. Além disso, "o consumidor tem de ficar atento a questões que há 40 anos nem se discutiam, como o prazo de validade e a composição dos produtos que compra".

**Eventos** – Para marcar a passagem do Dia Mundial do Consumidor, a Fundação Procon-SP e o Instituto de Pesos e Medidas (Ipem-SP), também vinculado à secretaria, promovem ação de orientação aos consumidores na capital. O evento, realizado em parceria com a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), ocorrerá no vão livre do Masp, na Avenida Paulista. Haverá ainda distribuição de cartilhas educativas. Uma unidade do Procon Móvel estará hoje e amanhã no Terminal Metropolitano Jabaquara, também na capital (ver serviço).

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo fará, também hoje, atendimento especial para pessoas que queiram esclarecer dúvidas nas relações de consumo. A partir das 8 horas, a unidade de atendi-

mento móvel da Defensoria Pública estará no Pátio do Colégio, no centro da capital, para prestar orientações ao público e distribuir materiais gráficos (ver serviço).

Neste ano, a conta de luz será o principal foco dos atendimentos da Defensoria. A cartilha *Serviços essenciais: Energia elétrica* estará à disposição da população. O material esclarece dúvidas sobre quando o serviço de energia pode ser interrompido, se cabe indenização por aparelhos elétricos danificados em caso de falta de energia, se há direito a ressarcimento em caso de interrupção do serviço, entre outros (ver serviço).

Cláudio Soares  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Assessoria de Imprensa da Defensoria Pública do Estado

## SERVIÇO

- Procon, Ipem e ANP no vão livre do Masp  
Hoje (15), das 9 às 17 horas  
Av. Paulista, 1.578
- Procon Móvel  
Hoje (15) e amanhã (16), das 9 às 16 horas  
Terminal Metropolitano Jabaquara (EMTU) – Av. Eng. Armando de Arruda Pereira – Jabaquara
- Atendimento da Defensoria Pública do Estado  
Hoje (15), a partir das 8 horas  
Pátio do Colégio – centro
- Cartilha *Serviços essenciais: Energia elétrica*, da Defensoria Pública, está disponível em <http://goo.gl/3F8EEf>