Revista Procon

A revista da Fundação Procon-SP • nº 19



▶ **Cidadania**

Atendimento ao consumidor nos postos do CIC é ampliado



NOVAS DIREÇÕES

Fundação Procon-SP protagoniza momento histórico ao inaugurar as duas primeiras unidades do Núcleo Regional de Defesa do Consumidor: Presidente Prudente e Santos. Projeto de expansão continua.

▶ **Celular**

Operadoras insistem em desrespeitar normas

▶ **Depois do caos...**

Consumidor tem direitos reforçados no setor aéreo

▶ **Entrevista**

Desembargador analisa CDC na academia e no Judiciário

Sumário



1 - EDITORIAL

2 - NOTAS

4 - ENTREVISTA
Balanço dos 20 anos de CDC

7 - DIA A DIA
Consumidora troca computador defeituoso

8 - SERVIÇOS PRIVADOS
O vai e vem do ponto-extra

10 - DIA DO CONSUMIDOR
Presente para o consumidor

12 - PROCON MUNICIPAL
Procon de Embu leva atendimento à periferia

14 - CAPA
Procon-SP inaugura primeiras sedes regionais

20 - MERCADO
Pesquisa aponta riscos da publicidade infantil

22 - PROJETO DE LEI
Proposta protege a saúde do consumidor

24 - EVENTO
A importância do uso adequado de medicamentos

26 - CRISE AÉREA
Novas regras reforçam direitos dos passageiros

29 - SAÚDE
Aumentam reclamações contra planos de saúde

30 - ATENDIMENTO
Ampliação beneficia consumidores carentes

34 - LADO A LADO
Ipem-SP lança cartilha de orientação

36 - SERVIÇOS ESSENCIAIS
Operadoras ainda não cumprem seus deveres

38 - PESQUISA
Aumento de preço de ovos de Páscoa

39 - BIBLIOTECA

40 - DIRETO AO PONTO
Parcerias para trabalho com grupos vulneráveis





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Governador
Alberto Goldman

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
Secretário
Ricardo Dias Leme

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON-SP)
Conselho curador
Ana Leonor Sala Alonso, Daniela Batalha Trettel, Eugênia Cristina Cleto Marolla, Fernando Batolla Junior, Flávio Antas Corrêa, Francisco José Couceiro de Oliveira, JoãoVicente Silva Cayres, José Carlos Rached, Lisa Gunn, Luis Henrique Perez, Marcio Yukio Santana Kaziura, Monica Aparecida Fernandes Grau, Pedro Primo Bombonato, Rafael Marcos Braga, Roberto Grassi Neto, Rodrigo Xande Nunes, Silmara Juny de Abreu Chinellato,

Diretor-executivo
Roberto Pfeiffer

Chefe de gabinete
Carlos Augusto Coscarelli

Editor-chefe
Felipe Neves - MTB 52.315/SP

Redação
Gabriela Amatuzzi, Ricardo Camilo, Rosi Palma e Silvia Helena Cruz

Estagiário
Mário Malina

Colaboraram nesta edição
Acácia Paes, Bernadete de Aquino, Katia Blandino, Patrícia Paz e Renata Ferraz

Direção de arte
Glauber Ribeiro

Capa
Carlos Damiano

Editoração eletrônica
Teresa Lucinda Ferreira de Andrade

CTP, impressão e acabamento
Imprensa Oficial do estado de São Paulo

Contato
Rua Barra Funda, 930, 4º andar, sala 412 - Barra Funda
CEP: 01152-000 - São Paulo/SP
imprensaprocon@procon.sp.gov.br

março e abril de 2010
Distribuição gratuita

História viva

Caro leitor, você acaba de receber um exemplar histórico da **REVISTA PROCON-SP**. Não estamos completando um "aniversário redondo", nem alcançando o número 100 (estamos longe, mas – tenho certeza – chegaremos lá). O que faz desta edição um registro da história é o seu conteúdo. Você tem às mãos, sem dúvida, uma publicação que merece ser guardada nas bibliotecas da defesa do consumidor do Brasil. Pode anotar.

Sem mais preâmbulos, vamos aos fatos. A reportagem de capa registra a inauguração das primeiras duas unidades (de um total de oito) do Núcleo Regional de Defesa do Consumidor – em Presidente Prudente e em Santos. Depois de mais de 30 anos de uma história repleta de conquistas em benefício dos cidadãos de São Paulo e do País, a Fundação Procon-SP realiza o antigo sonho de ter sedes permanentes em pontos estratégicos do Estado.

As sedes regionais vão levar ao interior e ao litoral fiscalização, orientação e contato próximo com os Procons municipais, permitindo que a Fundação Procon-SP cumpra de maneira mais eficaz sua função institucional de coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

É uma grande vitória para os consumidores e para a cidadania, como muito bem definiram os secretários Luiz Antonio Marrey (Casa Civil) e Ricardo Dias Leme (Justiça e Defesa da Cidadania); o diretor-executivo da Fundação Procon-SP, Roberto Pfeiffer; e o diretor do Departamento Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, Ricardo Morishita.

Nesta edição, você ainda encontrará informação sobre a tentativa da Anac de dar uma resposta satisfatória ao caos aéreo que assombrou passageiros nos últimos anos, bem como uma questão que causa espanto aos pais todos os dias: o consumismo infantil. Recomendo ainda a leitura da entrevista com o desembargador Rizzatto Nunes, que analisa com muita lucidez a sociedade moderna e aponta caminhos para a defesa do consumidor tanto na Academia como no Judiciário.

Boa leitura a todos.

Felipe Neves
Editor chefe



Visita ilustre

A diretora de Programas Jurídicos Especiais da Organização dos Estados Americanos (OEA), Evelyn Jacyr de Lovo, esteve no Brasil em março para conhecer o trabalho da Fundação Procon-SP, pois tem interesse em desenvolver programas de saúde e consumo. Primeiro, ela foi recebida no gabinete do então secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e atual secretário-chefe da Casa Civil, Luiz Antonio Marrey. Em seguida, visitou o posto de atendimento da Fundação Procon-SP no Poupatempo Sé.

Acompanhada pelo diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer, e pelo diretor de atendimento e orientação ao consumidor, Robson Campos, além de representantes do Ministério Público Estadual e do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), a diretora da OEA conversou com consumidores e técnicos do órgão e destacou a importância do Brasil para a defesa do consumidor na América Latina. "A procura por parte das pessoas é grande, porque as instituições brasileiras apresentam soluções para os problemas dos consumidores, e isso ocorre tanto no âmbito administrativo como no Judiciário."

Pfeiffer, por sua vez, destacou que as portas estão abertas para parcerias com a entidade internacional. "Ficamos muito contentes de poder receber a representante da OEA no Procon-SP. Seu interesse mostra que o órgão é reconhecido internacionalmente pelo serviço que presta à sociedade e pela qualidade de atendimento."

Bom sinal



A Procuradoria Geral da República (PGR) deu parecer favorável à manutenção das leis antifumo do Rio de Janeiro e do Paraná. Levando em consideração que as duas foram inspiradas (isto é, são praticamente idênticas) na de São Paulo, já é possível prever qual será o posicionamento do procurador-geral da República em relação à lei paulista.

A manifestação da PGR foi solicitada pelo Supremo Tribunal Federal (STF), em razão de ADIs (Ação Direta de Inconstitucionalidade) movidas contra as duas leis. Também corre uma ADI contra a lei paulista, mas o relator, ministro Celso de Mello, ainda não deu vista dos autos à PGR.

O voto da procuradoria é um dos mais influentes no julgamento do STF. Não significa que os ministros necessariamente considerarão as leis constitucionais, mas é um bom indicativo de que essa é a tendência.

Sem multa

O Ministério Público Federal em São Paulo ajuizou ação civil pública para que a Anatel crie uma norma para garantir aos consumidores de telefonia celular e de TV por assinatura a rescisão de contrato de fidelização sem multa em casos específicos.

Além de situações de suspensão ou falha no serviço e alteração dos termos iniciais da prestação – que são óbvios –, a novidade do pedido é incluir a perda de renda do consumidor. Por exemplo, em caso de demissão posterior à assinatura do contrato. Parece bem razoável.

Consumo consciente

Pela segunda vez, a cidade de São Paulo participou da campanha mundial Hora do Planeta, da Rede WWF. Para simbolizar a preocupação com o meio ambiente, durante uma hora do dia 27 de março, as luzes de monumentos como a Ponte Estaiada, o Obelisco e o Viaduto do Chá, ficaram apagadas.

Em paralelo a isso, ocorreu um evento aberto ao público no Parque do Povo, iluminado por tochas. São Paulo é uma das 17 capitais brasileiras que aderiram à Hora do Planeta. Ao todo, 61 cidades participaram da campanha, em 19 Estados e cinco regiões do País.

Até esse carro!?!?

O Walmart Brasil convocou, em 19 de março, os consumidores que adquiriram os carrinhos de bebê da marca Graco, modelos Passage, Allano e Spree, em suas lojas, entre outubro de 2004 e fevereiro de 2008, a entrar em contato com a Graco, pelo telefone 0800 970 9044, para instalar capas protetoras que cobrem a dobradiça da capota dos referidos carrinhos.

No comunicado, a Walmart, que é a empresa importadora do produto no Brasil, informa que foi constatado que a dobradiça da capota do carrinho, eventualmente e em casos extremos, pode lesionar a ponta dos dedos do bebê. Informa ainda que, a partir de março de 2008, a Graco modificou esta peça, eliminando eventual risco de lesão. Para mais informações a Walmart disponibiliza o telefone 0800 705 5050.



Consumo infantil

O Projeto Criança e Consumo, do Instituto Alana, encaminhou uma representação ao Ministério Público de São Paulo questionando a forma como é divulgado o programa "Baby TV", direcionado para bebês de até três anos e veiculado pela FOX Life.

O *site* da emissora afirma que o programa é "especialmente adaptado às necessidades e às habilidades dos bebês e das crianças" e que "promove o aprendizado". O Alana questiona o embasamento científico disto. "É muito difícil para a maioria dos pais, leigos em teorias do desenvolvimento infantil, discernir criticamente sobre esta mensagem", diz Tamara Gonçalves, advogada responsável pela representação.

1 x 1



No mesmo dia, a Anatel ratificou uma de suas normas e rasgou outra. Enquanto autorizava absurdamente cobrança por aluguel de TV por assinatura (leia mais nas pgs. 8 e 9), ao menos garantia aos usuários de telefonia celular a obrigação das operadoras de desbloquear aparelhos gratuitamente.

Os dois assuntos foram objeto de súmulas publicadas no fim de março. Na verdade, as proibições pelas cobranças de ponto extra e de desbloqueio de aparelhos já haviam sido definidas nas normas, mas as empresas dos respectivos setores chiaram. Pelo visto, o *lobby* das operadoras de telefonia celular foi menos intenso...

É importante frisar que, no entendimento do Procon-SP, as normas devem ser cumpridas nos dois casos. Ou seja, nem o desbloqueio do celular nem o ponto extra devem ser cobrados.

Transferindo a ligação...



Por entender que o mau atendimento da Brasil Telecom esteve relacionado com a morte de um cliente, em Uruguaiana, em 2008, a 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado decidiu pela condenação da empresa a indenizar por danos morais a mulher do falecido em R$ 20,4 mil.

Os advogados de Elaine Ferreira dos Santos Bulling, viúva de Carlos Bulling, 61 anos, apresentaram duas testemunhas que presenciaram o cliente passar mal depois de 45 minutos tentando cancelar um serviço de internet. Cópias dos prontuários médicos, mostrando que o atendimento ocorreu poucos minutos após o contato com a Brasil Telecom, também fizeram parte das provas anexadas ao processo.

Bulling já havia feito outras tentativas e procurado o Procon da cidade. A morte ocorreu em 15 de junho de 2008, dois dias após o atendimento.

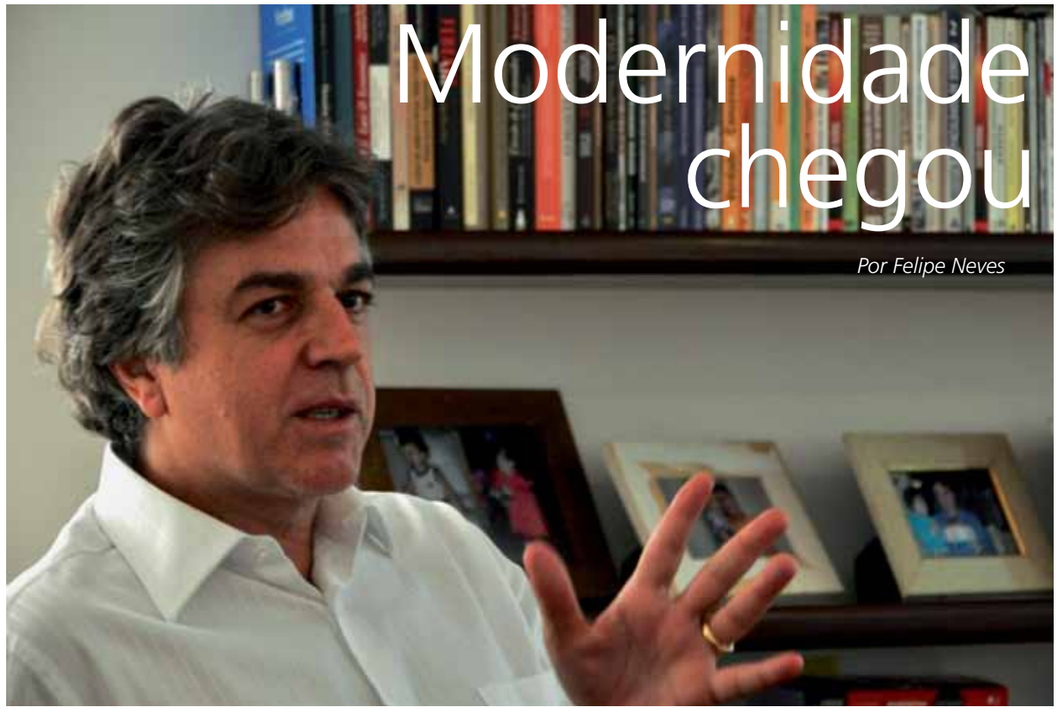
Natureza agradece



Desde o início de abril, os paulistanos têm uma nova alternativa para se livrar de telefones celulares, aparelhos de som e computadores antigos. Projeto de reciclagem eletrônica da USP, que funcionava desde dezembro apenas dentro da universidade, passou a receber material do público em geral.

A iniciativa do Cedir (Centro de Descarte e Reúso de Resíduos de Informática) tem como principal diferencial o desmonte, separação e reaproveitamento de todas as peças de eletrônicos. A meta é atingir o consumidor final. Equipamentos de empresa não são aceitos, uma vez que elas devem encontrar soluções para seu descarte. Antes de ir até o local, é necessário agendar uma visita pelos telefones (11) 3091-6455 / 6454.

Glauber Ribeiro/Procon-SP



Modernidade chegou

Por Felipe Neves

Desembargador do TJ-SP elogia atuação da imprensa em informar consumidores

Desembargador do TJ-SP, professor universitário e escritor, o jurista Rizzatto Nunes recebeu em sua casa a reportagem da ***REVISTA PROCON-SP.*** *Simpático e comunicativo, ele falou sobre a importância dos meios de comunicação – novos e tradicionais – para a propagação dos direitos do consumidor, fez um balanço dos 20 anos do CDC e ainda apontou o próximo grande desafio da comunidade consumerista. Confira a seguir os principais trechos desta entrevista exclusiva.*

Gostaria que o senhor falasse sobre o *blog* que mantém na internet.

Neste *blog* [http://rizzattonunes.blogspot.com/], que mantenho há três anos, eu trato, basicamente, sobre direitos do consumidor, dando conselhos. Exatamente igual ao que o Procon-SP faz. Que são conselhos aos consumidores, orientando sobre o que eles precisam fazer para se prevenir quando forem às compras.

Poderia dar um exemplo?

Hoje, por exemplo, estou orientando sobre as compras de Dia das Mães, compras antecipadas, qual a melhor forma de usar o cheque pré-datado, quais são as cautelas. E ali eu passo algumas das questões que abordo no meu livro, *Bê-a-Bá do Consumidor*, e também assuntos atuais como, por exemplo, orientei as pessoas que perderam voos por causa da gripe H1N1, que eles tinham direito ao reembolso da passagem. Então são basicamente direitos do consumidor e cidadania. Enfim, temas que julgo importantes para a semana.

Pelo visto, o senhor é um entusiasta das novas ferramentas de comunicação...

Em matéria de cidadania e direitos do consumidor, principalmente, o uso da internet é fundamental. A ferramenta da cidadania é a informação e direito do consumidor é 95% cidadania. Nós vivemos em uma sociedade capitalista, onde a sociedade é praticamente explorada pela iniciativa privada. Os próprios serviços públicos essenciais são privatizados. Essa exploração dos serviços faz com que a sociedade seja largamente uma sociedade de consumo, literalmente. Quem quiser estudar, vai ao mercado de consumo. Quem quiser se divertir, vai ao mercado de consumo. Hoje, praticamente tudo é um mercado de consumo, até a previdência é privada. Com o surgimento de uma ferramenta como a internet, os meios de comunicação de massa são essenciais para que o cidadão conheça os seus direitos e saiba como reagir, como reclamar. Eu sou um grande incentivador disso.

E qual é o papel da imprensa neste processo de informar o consumidor-cidadão?

Nesse caso específico, acredito que a imprensa desempenha muito bom papel. Acredito que ninguém escapa disso, porque todo mundo é consumidor. Não é só o leitor; o jornalista e o dono do jornal – todos em algum momento são consumidores. Isso fez com que, a partir do Código de Defesa do Consumidor, se abrisse naturalmente um espaço na mídia. Isto é bom e deve continuar assim.

Qual é a linguagem adequada para abordar o direito do consumidor?

O que nós, especialistas, temos que fazer é abandonar o termo técnico e mostrar como as coisas funcionam para que o consumidor efetivamente compreenda. Essa maneira de se comunicar de uma forma mais informal, mais direta, é importante. É isso que procuro fazer no *blog*, bem como em entrevistas que concedo a jornais e meios de comunicação.

O senhor é professor universitário há muitos anos. Como o direito do consumidor é estudado na academia?

Temos coisas muito boas e outras ruins na academia em relação ao consumidor. O CDC é de 1990, há um problema de ordem de memória. A maior parte dos operadores jurídicos do Brasil, advogados, juízes e promotores, não estudou direito do consumidor na faculdade. Nos primeiros dez anos, depois do surgimento do CDC, foram poucas as escolas que abordavam este tema, por um motivo muito simples: não havia profissionais preparados.

A lei é muito nova...

A Lei 8.078/90 entrou no sistema jurídico brasileiro de um modo diferente das demais leis. Há na tradição do direito brasileiro, tipicamente de direito privado fundado na escola de Direito Civil, que está ligado ao Código Civil de 1916, feito no Brasil e inspirado nas normas da Europa do século XIX. Então, nós temos uma tradição brasileira de estudar Direito como se fosse relações privadas, pessoa a pessoa. Até 1990, não existia uma lei que cuidasse de relações típicas da sociedade capitalista, envolvendo o consumidor. Para se ter uma ideia, a primeira lei que tratou do termo contrato de adesão foi o CDC. Até então não se falava disso. E a característica marcante nas relações de consumo é que os contratos são sempre de adesão.

Qual é o resultado disso?

Durante 90 anos no Brasil, quando o consumidor tinha algum problema para discutir, alguma cláusula contratual com o cartão de crédito ou o banco, ele ia ao juiz e o juiz usava o Código Civil, que dizia: "você assinou o contrato então tem que responder ao que está escrito". Acontece que, na maioria das vezes, o consumidor não lê o contrato, não assinou ou não entendeu. Mas com base no Código Civil ele perdia a causa.

Isso mudou com o CDC?

Só a partir de 1990 que se trouxe o conceito de contrato de adesão nas relações de consumo. Passados 20 anos, parte dos estudiosos do Direito ainda não entende esta questão, porque não estudaram na faculdade, não fizeram nenhum curso sobre o assunto e a leitura direta da lei não ajuda. Para entender, precisa ler o comentarista.

Aí está a dificuldade da academia...

Na academia, começou-se a pensar melhor em direitos do consumidor a partir de dez anos para cá, ou seja, ainda é muito recente. Porque nós começamos a formar cursos de especialização para os professores no fim dos anos 90.

"O que nós, especialistas, temos que fazer é abandonar o termo técnico e mostrar como as coisas funcionam para que o consumidor efetivamente compreenda"

Qual é a receptividade dos alunos/professores?

Percebemos que há um entusiasmo do estudante pelo direito do consumidor, pelo direito ambiental, que são os dois direitos mais modernos, mas ainda é devagar que se começa a entender o direito do consumidor. Então, havia uma necessidade, em primeiro lugar, de capacitar os próprios professores porque o direito do consumidor é muito fora da tradição, ele não lida com relações privadas. Essa dificuldade que temos é por uma questão de ordem histórica.

Em que sentido?

O direito do consumidor veio muito tardiamente. A sociedade capitalista já estava moderna e avançada quando esta lei chegou. Este é um lado negativo. Porém, o lado positivo é que ele [o direito do consumidor] veio atualizado e inspirou leis no mundo inteiro, na América Latina inteira. A lei que existe na Argentina, por exemplo, é literalmente uma tradução da que possuímos. Apesar de ela ser moderna, ainda falta um aprendizado maior por parte dos operadores do direito, inclusive o Judiciário precisa estudar mais essa questão. Apesar de já ter passado 20 anos, a sensação é de que estamos dando os primeiros passos.

O senhor falar com experiência de causa, afinal, há mais de 10 anos vem atuando como desembargador do TJ-SP.

O Judiciário, aos poucos, com toda essa discussão que se faz, tecnicamente, com a ajuda dos advogados, com as informações que recebem dos órgãos, como o Procon-SP, compreenderá melhor o sistema da lei. Isso me deixa bastante esperançoso, acho que o Judiciário está caminhando bem. Acho que, neste descompasso que falei anteriormente, o Judiciário está mais à frente [que a academia].

O senhor mencionou o Procon-SP. Como o Judiciário enxerga o trabalho do Executivo nessa área?

Nós não temos nenhum tipo de problema, ao contrário. A eficiência do Procon-SP tem sido muito vantajosa para o Judiciário. O Procon-SP, que é o maior do País, consegue resolver cerca de 70% das reclamações administrativamente. O Procon-SP é um passo anterior muito favorável ao Judiciário porque impede que algo em torno de 210 mil demandas cheguem ao Judiciário. O papel do Procon, no Brasil inteiro, é muito importante.

Falamos há pouco sobre os 20 anos do CDC. Qual é o balanço que o senhor faz da lei?

O direito do consumidor é um direito da sociedade capitalista, nós não poderíamos ficar sem essa lei. Não há uma sociedade capitalista desenvolvida sem uma norma de proteção do consumidor. É preciso que ela exista. O CDC trouxe um avanço brutal em matéria de cidadania no Brasil, esse é o primeiro passo. De outro lado, nesses 20 anos, os grandes conglomerados, que são aqueles que detêm o poder de comando na economia do Brasil, aprenderam a utilizar de circunstâncias que permitem um cálculo de custo-benefício para violar o consumidor. Atualmente, os grandes conglomerados violam os consumidores no varejo. São pequenas violações praticadas milhares de vezes.

Poderia explicar melhor isso?

Por exemplo, um banco resolve lançar na conta de seus dois milhões de consumidores uma taxa de dois reais e digamos que seja para um seguro que ele não pediu, o que dá quatro milhões de reais, numa apertada de botão, todo mês. Nesses dois milhões de consumidores, como o valor é muito pequeno, quem vai reclamar? Uns seis? Quem vai à Justiça por causa disso? Ou seja, são raras as pessoas. O entrave para o exercício da cidadania é tamanho que os grandes conglomerados entenderam como se faz esse jogo.

Como combater essas práticas?

O que falta implementar no Brasil para que se possa impedir isso são as ações coletivas em larga escala. Nós temos muito poucas ações coletivas instauradas no Judiciário, por problemas de estrutura, por falta de conhecimento, nem todos os órgãos estão aparelhados com a questão do consumidor. O Ministério Público, que exerce um papel muito bemfeito, ainda precisa ingressar com mais ações judiciais. Nós não temos uma cultura de associações da sociedade civil. Vivemos à míngua de três ou quatro associações heroicas, que não podem fazer muito justamente porque são poucas. O próximo passo das ações de defesa do consumidor no Brasil tem que ser em torno das ações coletivas, que são uma grande alternativa de proteção ao consumidor.

> **“ O próximo passo das ações de defesa do consumidor no Brasil tem que ser em torno das ações coletivas, que são uma grande alternativa de proteção ao consumidor ”**

O consumidor precisa se mobilizar mais?

Precisa haver, por um lado, mais reclamações dos consumidores, eles precisam dar esse alerta. O consumidor precisa se associar e entender que a ação dele envolve o coletivo. Quando isso surgir como consciência, sem dúvida nenhuma, as coisas vão melhorar.

Voltando ao CDC, o senhor acha que ele precisa de alterações/atualizações?

Eu não mexeria. Há projetos no Congresso para melhorar, e alguns para piorar. Eu não mexeria, porque, tendo em vista o que conversamos, ainda não existe um amplo conhecimento da sociedade jurídica da própria lei. Acho que o CDC é muito bom, muito bem escrito, bastante enxuto e tem que continuar assim.

Como o senhor enxerga leis que surgem para complementar o CDC, como aqui em São Paulo o Cadastro para Bloqueio de Telemarketing e a Lei Antifumo?

O bloqueio de telemarketing é uma grande vitória para o consumidor. Uma vitória conquistada, em especial, pelo Procon-SP. O telemarketing viola inúmeros direitos do consumidor e agora o consumidor de São Paulo tem o poder de escolha. A Lei Antifumo é outra vitória, nem preciso dizer. Protege os consumidores que não fumam e os que fumam também. Isso está mais que comprovado. Acho que as leis são boas e são sempre bem-vindas, desde que não gerem nenhum conflito com o CDC.

Sem assistência

Por Ricardo Camilo

Quando alguém decide adquirir um computador ele está procurando conhecer novas tecnologias, ou seja, se modernizar. No entanto, se o produto não funciona e o atendimento é falho, resta ao consumidor recorrer ao bom e velho Código de Defesa do Consumidor, como fez a babá Sheila Cristina Gomes da Silva, 21.

Em agosto de 2008, ela comprou um microcomputador da Semp Toshiba, no valor de R$ 1.398. Em vez de comodidade, o que ela obteve foi mais de um ano de sofrimento com os problemas do produto.

Após seis meses de uso, o micro apresentou problemas de funcionamento, que obrigaram a consumidora a encaminhar o aparelho à assistência técnica autorizada Masp – Representações e Informática, que trocou a placa mãe por outra de modelo diferente da original. “Mesmo depois do reparo, ele não funcionava direito, tanto que eu voltei à mesma assistência técnica cinco vezes e não adiantou nada”, relata Sheila.

Depois de idas e vindas, Sheila tentou, junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor da Semp Toshiba, resolver a situação. “Liguei várias vezes. Sempre demoravam para atender e me falavam que o dinheiro da compra do micro seria devolvido, mas na data prometida isso não era feito.”

Em 18/11/2009, a consumidora formalizou a sua reclamação no posto do Procon-SP localizado no Poupatempo Santo Amaro, solicitando o cancelamento da compra e a devolução dos valores pagos.

Em audiência conciliatória, realizada no dia 29/03/2010, a Semp Toshiba comprometeu-se a restituir os valores pagos pelo produto que apresentou vício, com correção monetária (R$ 1.548,28). O descumprimento do acordo acarretará em multa de 20%.

O que diz o CDC:

Em caso de vício do produto, o 1º parágrafo do artigo 18 da Lei Federal 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) determina que: 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.

Glauber Ribeiro/Procon-SP



A consumidora ficou satisfeita com o acordo

A técnica de defesa do consumidor Marta Aur Cassis diz que o problema poderia ser resolvido de maneira mais rápida. “O artigo 18 do CDC é bem claro. Se o fornecedor não realiza os devidos reparos do produto em garantia no prazo de 30 dias, o consumidor pode pleitear a devolução dos valores pagos ou a troca do produto”, diz.

Após a resolução do caso, Sheila Cristina elogiou o atendimento do Procon-SP. “Fui bem atendida e bem orientada. Além disso, a audiência foi rápida e terminou em acordo, fiquei satisfeita”, resume.

Outro lado

Procurada pela **REVISTA PROCON-SP**, a Semp Toshiba Informática não respondeu à reportagem até o fechamento desta edição.



Cobrança extra

Por Katia Blandino

SXC

No mês de fevereiro deste ano, o número de brasileiros com acesso à TV por assinatura superou a marca de 25 milhões. O dado representativo, divulgado pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), nos faz pensar num velho problema que onera os usuários deste serviço: a cobrança do ponto extra.

A novela, que já dura anos, é estrelada por uma série de liminares e de resoluções da Anatel que proíbem este tipo de cobrança. No entanto, o que se vê nessa história é que milhões de espectadores têm levado a pior. Fato é que as empresas responsáveis por oferecer este serviço sempre arranjam um jeitinho de manter a cobrança.

Em dezembro de 2007, a antiga polêmica ganhou novo fôlego, quando a Anatel aprovou um Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura (Resolução 488/07). O documento, que passou a valer em junho de 2008, foi celebrado pelos órgãos e entidades de defesa do consumidor por extinguir a cobrança do ponto extra e do ponto de extensão, autorizando somente a cobrança pela instalação, ativação e manutenção da rede interna.

No entanto, no mês em que entrou em vigor, a Anatel suspendeu por 60 dias os artigos 30, 31 e 32 do regulamento, que especificavam os serviços que poderiam ser cobrados pelo ponto extra e a contratação de terceiros para instalação e manutenção dos aparelhos. A resolução manteve o artigo 29 que proibia a cobrança.

A posição da Anatel foi prontamente contestada pela Associação Brasileira de TV por Assinatura (ABTA), que entrou com uma ação cautelar na Justiça Federal de Brasília para manter a cobrança do ponto adicional. Segundo a entidade, o ponto extra gera um custo que deve ser repassado para os assinantes.

A liminar foi concedida pelo juiz da 14ª Vara da Justiça Federal de Brasília, permitindo a cobrança mensal. Em julho, a Anatel prorrogou por mais 60 dias a suspensão dos artigos 30 e 32 e suspendeu a eficácia do artigo 29 por 60 dias, ou seja, autorizou a cobrança.

A nova redação

O ano de 2008 foi marcado por uma série de prorrogações de suspensão dos artigos, que só teve fim em abril de 2009, quando a Anatel aprovou uma nova redação do Regulamento, por meio da Resolução 528/09. Nele, ficou definido que a cobrança das prestadoras deveria ser específica para serviços de instalação e reparo da rede interna e dos conversores/decodificadores de sinal do ponto extra e adicional – isso tudo discriminado na conta. A agência também definiu que a programação contratada para o ponto principal deveria ser disponibilizada, sem cobrança adicional, para pontos extras e para pontos de extensão, quando instalados no mesmo endereço residencial.

Com a nova redação dada pela Anatel, a liminar concedida à ABTA foi revogada em agosto de 2009. O juiz considerou que não havia mais indefinição sobre o tema.

Somado a isso, o Procon-SP obteve decisão favorável em março deste ano, sobre a ação civil pública que moveu em fevereiro de 2009, em quem pleiteava o fim da cobrança.

Mais do mesmo

Pois bem, tudo parecia claro; no entanto, as operadoras encontraram uma forma de retomar esse tipo de cobrança indevida. O "aluguel" do aparelho destinado ao ponto extra passou a ser adotado pelas empresas.

Diante dessa violação, A Fundação Procon-SP e o Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) posicionaram-se contra o disfarce. Em conjunto, os órgãos enviaram uma carta, em 11 de março de 2010, para o presidente e os membros do Conselho Diretor da Anatel, a respeito da súmula a ser votada pela agência sobre o tão discutido ponto extra.

A exigência era para que a Anatel definisse a cobrança pelo ponto extra e o aluguel do decodificador como práticas proibidas. Os órgãos destacaram que a possibilidade de alugar o equipamento deve ser uma opção, não uma obrigação para quem opta por um ponto adicional – ainda mais se apenas o decodificador da operadora funciona. Outra questão referia-se à alteração unilateral dos contratos. Os consumidores que têm um ponto extra não devem pagar valores que não foram previstos à época da contratação.

Apesar dos esforços, nada mudou. A cobrança passou a contar com aval da Anatel que, em 19 de março, publicou a Súmula nº 9 tornando possível a cobrança pelo aluguel de conversor/decodificador.

Antes disso, na Justiça, o Procon-SP havia conseguido liminar em Ação Civil Pública proibindo a cobrança em São Paulo. O pleito atendido em 4 de março foi reiterado no dia 24 seguinte, em resposta à súmula, pela 6ª Vara da Fazenda Pública que proibiu também a cobrança do aluguel do aparelho.

Na decisão, a juíza Cynthia Thomé salientou que "a cobrança pela utilização do ponto extra afronta as normas regulamentares, assim como a norma legal" e que "a cobrança por serviço não prestado caracteriza enriquecimento ilícito e prática abusiva".

Briga continua

O último capítulo desta história foi a suspensão da liminar, em meados de abril, diante do recurso das operadoras. A decisão da 6º Câmara de Direito Público considerou possível a cobrança pelo equipamento, desde que prevista no contrato.

Robson Campos, diretor de atendimento e orientação ao consumidor da Fundação Procon-SP, enfatiza que a decisão não invalida a proibição de cobrança. "O consumidor somente pode ser cobrado em casos de menção expressa no contrato", afirma. "Os prejudicados pela cobrança do ponto extra devem procurar o Procon-SP para abrir reclamação contra a operadora e, eventualmente, entrar com ação no Juizado Especial Cível."

Na visão da Fundação Procon-SP, a Súmula 9, da Anatel, ao permitir o aluguel do *modem* do ponto extra, contraria o texto da Resolução 528/2009 (artigo 30), da própria agência e, por conta disso, vai responder ao recurso, por meio da Procuradoria Geral do Estado, por entender que o aluguel é outra forma de nomear a cobrança pelo uso do ponto extra.

O vai e volta do ponto extra

Dez/07	Anatel aprova a Resolução 488/07, que proibia cobrança
Jun/08	Anatel suspende eficácia dos artigos 30, 31 e 32 da resolução
Jun/08	ABTA consegue ação cautelar que autoriza a cobrança
Jul/08	Anatel suspende artigo 29, que proibia cobrança
Fev/09	Procon-SP entra com ação civil pública contra cobrança
Abr/09	Anatel publica Resolução 528/09, que proíbe a cobrança
Ago/09	Liminar da ABTA é revogada pela Justiça do DF
Mar/10	Procon-SP obtém decisão favorável sobre processo de fev/09
Mar/10	Anatel autoriza cobrança de aluguel do conversor
Mar/10	6º Vara da Fazenda Pública suspende a cobrança em SP
Abr/10	6º Câmara de Direito Público autoriza a cobrança do aluguel

Carlos Damiano/Procon-SP



Motivo para comemorar

Por Gabriela Amatuzzi

Para celebrar o Dia Internacional do Consumidor nada melhor do que uma homenagem ao próprio consumidor. No dia 15 de março, quem passou pelo Pátio do Colégio, na região central de São Paulo, pôde conferir o presente que a Fundação Procon-SP concedeu aos moradores da cidade. Representantes de órgãos e entidades ligados à defesa da cidadania estiveram presentes esclarecendo dúvidas, distribuindo material de orientação e alertando sobre os principais problemas enfrentados pelos consumidores.

> **“Hoje é um dia emblemático, um momento para reafirmar os direitos do consumidor e também para propor uma reflexão para a sociedade sobre como buscar esses direitos”**
>
> ***Lisa Gunn***

Ao longo do dia ficaram à disposição, além dos técnicos do Procon-SP, agentes do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem-SP), representantes da Defensoria Geral do Estado de São Paulo, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e da comissão de defesa do consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo (OAB-SP). O Ministério Público Federal e o Ministério Público de São Paulo também estiveram presentes.

O casal Ester e Germano Fruk, que teve conhecimento da realização do evento pela mídia, passou pelo local em busca de informações e de material de educação. “Viemos para conhecer os nossos direitos e saber como exercê-los”, declarou Ester. O consumidor Fabiano Augusto de Oliveira foi à praça para confirmar a informação recebida de uma empresa: “A empresa estava negando a garantia do produto, eu vim verificar se eles estavam corretos ou não. Agora vou poder fazer a reclamação.”

> **“Esse dia é para a conscientização do consumidor, trazê-lo para ter conhecimento de seus direitos: quais são e como conseguir fazer valer esses direitos”**
>
> ***Adriana Borghi***

O principal tema destacado pelo evento foi o superendividamento, assunto que tem despertado cada vez mais a preocupação das instituições que trabalham pelos direitos do consumidor. Além dos informativos produzidos pela equipe de educação para o consumo do Procon-SP, os consumidores puderam contar com as informações dos técnicos da casa e da Defensoria Geral do Estado de São Paulo, com quem o Procon-SP está iniciando uma parceria para trabalhar a questão. A ideia é unir forças para trabalhar orientando e mediando as negociações entre os consumidores e os credores no âmbito coletivo. Na opinião da defensora pública-geral de São Paulo, Cristina Guelfi, a união de esforços em torno de um tema comum é muito importante. “Destaco, inclusive, a parceria entre a Defensoria e o Procon-SP para trabalhar o superendividamento.”

> **“São iniciativas como essa, promovidas pelos órgãos de defesa do consumidor ao longo desses anos de vigência do CDC, que fazem com que o consumidor de hoje conheça os seus direitos e utilize as ferramentas para alcançá-los”**
>
> ***Roberto Pfeiffer***

Carlos Damiano/Procon-SP



Idec, Procon-SP, Defensoria Pública, OAB-SP e Ipem-SP comemoram o Dia do Consumidor

Além das orientações, os consumidores puderam conferir os totens multimídia para acesso a orientações sobre diversos assuntos importantes ao dia a dia do consumidor, como, cuidados com a compra de alimentos, medicamentos, e produtos, o que deve ser observado antes da contratação de um serviço, entre outros.

O superintendente do Ipem-SP, Fabiano Marques de Paula, que também estava presente para o lançamento de guia com informações sobre os serviços do órgão, destacou a importância do evento como forma aproximar o cidadão. “Esse dia tem uma importância simbólica e é muito marcante a presença de todas as entidades na praça num esforço comum em prol do consumidor”. ■

> **“Trazer as informações organizadas em meio a uma praça pública com grande movimento é claramente simbólico. É trazer a defesa do consumidor ao cidadão e não só aguardar que ele busque as entidades”**
>
> ***Cristina Vianna***

Outros Eventos Comemorativos

11 de março Poupatempo Santo Amaro: Palestras para consumidores, teatro de fantoches, orientação, distribuição de material, totens digitais.

12 de março Lançamento do Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2009.

16 de março Lançamento do Atendimento Comunitário no CIC Norte.
Apresentação “Geração Consciente”, palestra para consumidores e teatro de fantoches.

18 de março Inauguração da Sede da Regional de Presidente Prudente.
Encontro Regional de Defesa do Consumidor – Regiões de Bauru, Marília, Presidente Prudente e Araçatuba.

24 de março Poupatempo Itaquera: Palestras para consumidores, teatro de fantoches, orientação, distribuição de material, totens digitais.

26 de março Poupatempo Sé: Palestras para consumidores, teatro de fantoches, orientação, distribuição de material, totens digitais.

Patrícia Paz/SJDC



Procon de Embu prestou mais de 8 mil atendimentos em 2009

Órgão itinerante

Por Patrícia Paz

A frase "se Maomé não vai até a montanha, a montanha vai até Maomé" é a melhor explicação para o que acontece com o Procon do município de Embu, a Terra das Artes. Desde 2009, o órgão de defesa do consumidor embuense leva atendimento para a população da periferia com o projeto "Procon Itinerante". O objetivo da iniciativa é oferecer maior acesso ao cidadão. Para isso, o órgão se divide entre atendimento e educação para o consumo.

O Procon de Embu foi inaugurado em outubro de 1997, e até 2008 tinha um perfil "mais convencional" de atendimento ao cidadão. Após uma reformulação administrativa, que terminou no começo de 2009, surgiu o estilo "mais próativo" de prevenção e educação para o consumo, com palestras e orientação. A grande inovação foi buscar aproximação com o público nas grandes concentrações, como feiras livres do município.

Segundo a coordenadora do Procon do município, Silmara Bergamini, apesar da cidade ser conhecida como a Terra das Artes e possuir um centro histórico, que ficou internacionalmente conhecido com as feiras de artes que surgiram em 1960, os problemas estão na periferia. "Existe outro Embu, do outro lado da BR, que é o Embu das grandes áreas de vulnerabilidade social, com problemas de infraestrutura básica que precisam ser resolvidos e que representa grande parte da nossa população".

Silmara explica que o projeto foi desenvolvido para atuar nessas regiões periféricas e distantes do centro. "O Procon Itinerante atua nas feiras livres dessas regiões, abrangendo quase 90% das inserções do órgão", explica a coordenadora.

Para o coordenador de atendimento, Alexandre Campos Silva, a iniciativa do Procon tem fundamental importância para diminuir a desigualdade das duas cidades. "O consumidor da periferia não tem tempo para vir até o centro resolver seus conflitos com o fornecedor durante a semana, quando chega sábado e domingo, ele precisa abastecer sua casa, é aí que entra a inserção do Procon nas feiras livres."

Educação

O projeto não se limita ao atendimento a distância, buscando transmitir conhecimento e informações a alunos da rede pública e aos cidadãos embuenses, por meio de palestras de educação para o consumo.

Os temas abordados nas palestras vão de direitos básicos do consumidor ao do idoso, passando por orçamento doméstico e endividamento. As novidades do projeto ficam por conta da implantação da palestra sobre educação para o consumo em escolas da rede pública.

"Em seu ano de estreia (2009), o projeto realizou mais de 40 palestras, sempre com muita aceitação de nossos mais novos consumidores conscientes", explica Silmara. A iniciativa atua em todas as semanas do mês, alternando palestras com inserções em feiras.

Campeã de reclamações

O ano de 2009 teve marco histórico para o Procon embuense no ranking das mais reclamadas: a Telefônica. O marco não se deu por ser a primeira vez que a empresa liderou a lista negra do órgão, mas por ter inovado na maior reclamação da Fundação Procon-SP em relação à mesma, a intenção de transformar o Procon em balcão de atendimento de consumidores insatisfeitos.

A ideia partiu da própria Telefônica no ano de 2009. "Conversando com um supervisor da Telefônica, recebemos a proposta de abertura de um espaço, dentro do Procon de Embu, para atender às reclamações de seus consumidores", explica Silva. Durante a conversa, o coordenador de atendimentos do órgão embuense também elucidou ao supervisor que há como solucionar casos simples como mudança de endereço ou pagamento de conta em duplicidade, sem necessidade de ser trazida ao Procon. "Eles têm um SAC enorme e muito bem estruturado, falta apenas funcionar."

Segundo Bergamini, a empresa tem tido resultados positivos em 2010, diminuindo em quase 50% as reclamações em comparação ao mesmo período de 2009, mas ressalta que ainda é a campeã de reclamações do Procon de Embu.

Divulgação



Procon promove palestra de educação para o consumo

Saiba mais

Conveniado à Fundação Procon-SP, o órgão do município de Embu, 8.084 atendimentos registrados no ano de 2009, entre palestras e cursos (1.693), consultas na sede do Procon (2.378), consultas em feiras públicas (614), reclamações (2.151) e audiências de conciliação (1.248).

Atualmente, o Procon embuense conta com oito colaboradores, sendo três fiscais e cinco técnicos de atendimento.

Dentro do projeto "Procon Itinerante", o órgão desenvolve palestras e realiza inserção em feiras livres. Tem também um espaço na sede para realização de audiências conciliatórias, com média de sete por dia.

A sede do Procon de Embu está localizada na Rua Andronico dos Prazeres Gonçalves, 114 – Centro, CEP 06804-200, e presta atendimento ao público em geral de segunda a sexta-feira das 9 às 16 horas. O cidadão também pode entrar em contato pelos telefones (11) 4785-3568/3569 ou pelo *e-mail:* proconembu@ig.com.br

Palestras oferecidas pelo Procon de Embu

- Direitos Básicos do Consumidor
- Orçamento Doméstico
- Saindo do Vermelho
- Direitos do Idoso
- Educação para o Consumo

Carlos Damiano/Procon-SP



Expansão histórica

Por Felipe Neves e Rosi Palma

Um sonho que se realiza. Assim podem ser definidos dois recentes eventos promovidos pela Fundação Procon-SP, em Presidente Prudente e Santos. No fim de março e no início de abril, em menos de um mês, foram inaugurados os dois primeiros Núcleos Regionais de Proteção e Defesa do Consumidor. Em outras palavras, pela primeira vez em mais de 30 anos de história, consolidou-se o projeto de presença física permanente do órgão em pontos estratégicos do Estado de São Paulo.

"Essa inauguração é um marco na defesa do consumidor do Estado e do País", resumiu o então secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e hoje secretário-chefe da Casa Civil, Luiz Antonio Marrey, na cerimônia de inauguração do núcleo de Presidente Prudente, em 18 de março. "Desde o início deste governo, a defesa do consumidor tem sido prioridade", completou.

À frente da gestão que materializou o antigo sonho, o diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer, lembrou o passado de lutas e conquistas em benefício dos consumidores de São Paulo e salientou o avanço que as unidades – ao todo, serão oito – trarão à capacidade de articulação do órgão no Estado. "Desde sua criação, era um anseio da Fundação Procon-SP a criação de unidades regionais, já que uma de suas mais importantes tarefas é coordenar o sistema estadual de defesa do consumidor."

Nascia assim, neste dia histórico – 18 de março de 2010 –, no Pontal do Paranapanema, região fisicamente bem distante da capital, o primeiro Núcleo Regional do Procon-SP, que abrange as regiões administrativas de Presidente Prudente e de Araçatuba. "Com a chegada da regional, a população desta região será beneficiada e a defesa do consumidor, fortalecida", definiu Pfeiffer.

Menos de 20 dias depois, a comitiva da Fundação Procon-SP baixou do outro lado do Estado. Desceu a Serra do Mar para inaugurar o Núcleo Regional de Santos, que abrange as regiões administrativas da Baixada Santista e Registro. A história dava mais um importante passo em prol do cidadão.

"Tenho a certeza de que esse segundo Núcleo Regional servirá como mais um polo de difusão da cidadania no âmbito das relações de consumo, fortalecendo a integração entre a Fundação Procon-SP e os Procons municipais, o que somente trará benefícios aos consumidores de toda a região", afirmou o secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Ricardo Dias Leme.

Ao abrir seu discurso, Ricardo Morishita, diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, disse que se sentia honrado por ter a oportunidade de assistir à construção da história. Ressaltando a importância da Fundação Procon-SP na consolidação da luta pelos direitos do consumidor em todo o Brasil, Morishita elogiou mais este pioneirismo do órgão paulista.

"Essa inauguração não significa apenas o fortalecimento da estrutura técnico-burocrática do Procon-SP. Representa para o cidadão mais proteção e, para o consumidor, maior possibilidade do exercício equilibrado dos seus direitos", disse o representante do governo federal.

Além de Presidente Prudente e Santos, a Fundação Procon-SP está trabalhando para colocar em funcionamento outras seis unidades. Ainda em 2010, deverão ser inauguradas as sedes de São José dos Campos, Sorocaba e Campinas. Em meados de 2011, esta primeira etapa do projeto de regionalização – que só se tornou possível graças à autorização, em abril de 2009, do então governador José Serra para a criação de mais de 200 novos cargos de Técnicos de Proteção do Consumidor – será concluída com a chegada a Ribeirão Preto, Bauru e São José do Rio Preto (*veja o quadro na pág. 17*).

"Desde sua criação, era um anseio da Fundação Procon-SP a criação de unidades regionais, já que uma de suas mais importantes tarefas é coordenar o sistema estadual de defesa do consumidor"

Roberto Pfeiffer

Atuação regionalizada

O trabalho dos Núcleos Regionais tem três diretrizes fundamentais. Em primeiro lugar, a presença física da Fundação Procon-SP deve trazer às

Fiscalização

A Fundação Procon-SP chegou a Presidente Prudente e Santos fiscalizando. Logo de cara, promoveu operação especial de Páscoa nas duas cidades, aproveitando uma data que tem grande apelo de consumo, com promoções, publicidades e produtos específicos colocados no mercado.

O objetivo das operações foi verificar se os estabelecimentos estão de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor e na legislação correlata, especialmente no que se refere ao direito básico do consumidor à informação prévia e adequada.

Em Prudente, as visitas dos fiscais ocorreram entre 26 e 29 março. Foram vistoriados oito estabelecimentos e (pasmem!) todos foram autuados. Foram constatadas 22 irregularidades, lembrando que o mesmo fornecedor pode ter apresentado mais de uma situação irregular, o que resulta no número de infrações superior ao total de estabelecimentos visitados.

As duas principais irregularidades encontradas pelos técnicos foram: produtos com problemas quanto a ostensividade da faixa etária e selo do Inmetro e ovos com brinquedo sem a informação sobre a faixa etária abrangida pela restrição.

Já em Santos, as visitas ocorreram entre 22 e 30 de março. Foram fiscalizados 21 estabelecimentos e sete foram autuados. Ao todo, foram constatadas 17 irregularidades como produtos sem informação de ingredientes, origem, tabela nutricional e produtos sem informação de validade e/ou fabricação e lote.

Os autuados respondem processo administrativo, assegurada ampla defesa, podendo ao final deste ser multados, com base no artigo 57 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

regiões, explica Pfeiffer, "maior conscientização da população a respeito dos direitos do consumidor". Para isso, as unidades estão promovendo campanhas educativas em praça pública, estudos e pesquisas sobre temas relevantes para cada região, além de cursos e palestras para fornecedores e consumidores.

Também há um grande ganho nas ações de conscientização de consumidores e fornecedores já que a proximidade do órgão estadual com os municípios facilitará também a integração, definição e execução das políticas públicas de orientação. "É essencial que os órgãos de defesa do consumidor priorizem as ações educativas e preventivas e garantam um maior nível de compreensão da população sobre seus direitos e deveres", salienta Robson Campos, diretor de atendimento e orientação ao consumidor da Fundação Procon-SP.

> **"Essa inauguração representa para o cidadão mais proteção e, para o consumidor, uma maior possibilidade do exercício equilibrado dos seus direitos"**
>
> ***Ricardo Morishita***

O segundo eixo é o aperfeiçoamento da fiscalização. Os núcleos chegam para intensificar operações fiscalizatórias relacionadas a questões pontuais de cada região (*veja box*). Além disso, a intenção é agir de maneira integrada com os Procons municipais que têm fiscais e incentivar aqueles desprovidos a desenvolver uma estrutura para essa área. Na mesma medida que em relação ao atendimento, as sedes facilitarão a capacitação e a permanente reciclagem de servidores municipais designados pelas prefeituras a implementar um setor de fiscalização nos Procons das cidades.

De acordo com Pfeiffer, é importante que os empresários entendam que respeitar os direitos do consumidor é melhor para toda a sociedade, permitindo um crescimento econômico justo e equilibrado – o que é essencial para o desenvolvimento do Estado e País. "A fiscalização, portanto, não é para arrecadar o valor da multa. Pelo contrário, ela é importante porque deixa claro para o fornecedor que, se ele descumprir as regras, será autuado e terá que arcar com o ônus da multa", afirma.

Por fim, o terceiro grande eixo é a articulação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, do qual o Procon-SP é o coordenador, dando suporte aos Procons municipais que já existem e incentivando a criação de novos.

Deste modo, o órgão chega às novas sedes para cumprir seu dever institucional de ampliar e fortalecer cada vez mais a política estadual de defesa do consumidor, sem que isso represente – frise-se – sobreposição de tarefas "Não estamos chegando para substituir os órgãos municipais.



Perfil dos consumidores

Alguns dias antes de sua chegada, a Fundação Procon-SP procurou, por meio de pesquisa, traçar um perfil dos consumidores de Santos e de Presidente Prudente. Um dos aspectos que saltam aos olhos logo de cara é que, nas duas cidades, o principal critério de escolha de produtos é a qualidade – em detrimento do preço e do bom atendimento.

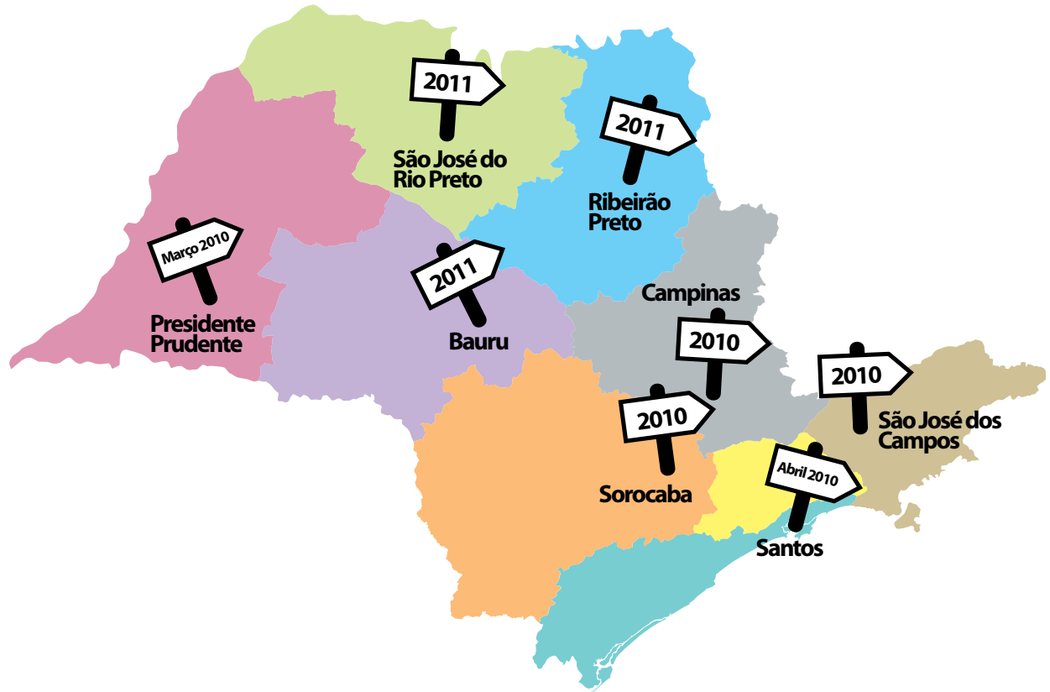
Em Santos, este traço é mais marcante, já que qualidade foi a resposta de 57% dos entrevistados, ante 22% que apontaram o preço como primeiro critério e 21% que disseram priorizar o bom atendimento. Já na cidade do Pontal, a qualidade também foi a resposta da maioria (45%), mas com uma diferença bem menor em relação ao preço (34%). O atendimento apareceu na terceira colocação (21%).

Apesar dessa pequena diferença, fica claro que as duas cidades têm consumidores exigentes. Outros dois dados reforçam essa impressão. Nas duas pesquisas, a maioria absoluta (79%, em Presidente Prudente; 72%, em Santos) respondeu que faz pesquisa de preço, antes de ir às compras.

Além disso, os consumidores prudentinos e da baixada não se deixam enganar por desatenção aos detalhes. Nos dois casos, mais de 70% dos entrevistados disseram que sempre checam o prazo de validade antes de adquirir produtos alimentícios.

Conscientes, os consumidores de Santos e Presidente Prudente também compartilham de uma dificuldade. Os números das enquetes indicam que eles costumam ler os contratos antes de assiná-los, mas revelam também que a maioria esmagadora admite ter dificuldade de compreendê-los (89% em Prudente; 78% em Santos). Não é pelo fato de eles serem incapazes intelectualmente, mas sim porque em média os contratos de prestação de serviço são propositalmente confusos.

Mapa da Expansão



Regional	Municípios	Procons Conveniados	População
Presidente Prudente	96	22	1.575.534
Santos	23	11	1.996.688
São José dos Campos	39	17	2.316.640
Sorocaba	79	31	2.890.965
Campinas	47	47	6.325.125
Ribeirão Preto	74	34	2.936.986
Bauru	90	25	2.075.765
São José do Rio Preto	115	18	1.876.815

Na verdade, viemos para somar; para ajudar os Procons de cada cidade a aprimorar o atendimento ao cidadão e a promover atividades de fiscalização e de educação para o consumo", diz Regina Lunardelli, diretora de relações institucionais do Procon-SP.

"Os Procons municipais continuarão a atender às demandas individuais da população enquanto as regionais terão seu foco mais direcionado a ações coletivas, como diligências fiscalizatórias, fortalecimento da municipalização, educação para o consumo e outras de acordo com a necessidade da região", acrescenta Carlos Coscarelli, assessor chefe da Fundação Procon-SP.

A presença em pontos estratégicos do Estado também permite que a fundação tenha acesso mais rapidamente a problemas pontuais que afligem consumidores do interior e do litoral. "Às vezes, há questões que não alcançam projeção nacional, mas incomodam os cidadãos de uma cidade mais até do que essas com mais repercussão", diz Paulo Arthur Góes, diretor de fiscalização do Procon-SP. "Teremos maior facilidade para identificá-las e, assim, fiscalizar e definir uma diretriz de orientação."

"Tenho a certeza de que o Núcleo Regional servirá como mais um pólo de difusão da cidadania no âmbito das relações de consumo, fortalecendo a integração entre a Fundação Procon-SP e os Procons municipais"

Ricardo Dias Leme

De acordo com o Regulamento Geral da Fundação Procon-SP as atribuições a serem executadas por estas regionais são: executar os programas, projetos e ações, observando as diretrizes da fundação; encaminhar sugestões objetivando o aprimoramento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor; executar programas de difusão de defesa do consumidor; executar as atividades de fiscalização e aplicação da legislação relacionada à proteção e defesa do consumidor; executar a política de interiorização e regionalização; executar programas educativos, estudos e pesquisas na área da defesa do consumidor; prestar apoio técnico e suporte aos órgãos conveniados, inclusive na área de fiscalização; executar os programas e projetos necessários para atender ao planejamento estratégico e situações emergentes no mercado de consumo; e efetuar diligências necessárias à solução das reclamações, consultas ou requisições, solicitando, quando cabível, a participação das diretorias ou órgãos competentes.

Carlos Damiano/Procon-SP



Equipe do Núcleo Regional de Santos com o diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer

Estrutura

Os oito Núcleos Regionais foram projetados para um número máximo de 10 profissionais, o que permite à Fundação Procon-SP ampliar o quadro de funcionários nos casos em que se constatar necessidade. Neste primeiro momento, em Presidente Prudente, estão trabalhando um coordenador mais cinco técnicos. Já em Santos, o coordenador está assistido por sete funcionários.

No caso de Presidente Prudente, a unidade foi instalada na mesma casa onde já atuava a Fundação Itesp, que também é vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, no bairro do Jardim Esplanada. Agora, os dois órgãos compartilham o amplo espaço, que se configura como um polo de cidadania da região. O endereço é: Rua José Bongiovani, 1385.

Atualmente, as regiões de Presidente Prudente e Araçatuba, que compreendem 96 municípios, contam com 22 Procons municipais, sendo que quatro deles possuem equipe de fiscalização.

Pouco mais de um mês depois de sua implantação, a sede regional já trazia dividendos à população. "A instalação do núcleo no município fortaleceu o sistema de defesa do consumidor. A presença constante de um ente fiscalizador traz a preocupação do fornecedor em manter o respeito pelo consumidor, ainda que pelo receio de ser autuado. Assim, o cumprimento da legislação consumerista se torna mais eficaz", afirma Ana Paula Setti, coordenadora do Procon de Presidente Prudente.

Já em Santos, foi necessário alugar um espaço em um prédio comercial, na região da Vila Matilde. O endereço é: Rua Joaquim Távora, 93, cj 83. No mesmo prédio, funciona a Agência Metropolitana da Baixada Santista (AGEM), órgão do Governo do Estado dedicado ao desenvolvimento da região e que, desde logo, já se tornou um importante parceiro do Procon-SP. "Temos a certeza de que este núcleo vem dar ainda mais apoio ao consumidor de toda a Região Metropolitana da Baixada Santista", afirma Edmur Mesquita, diretor-executivo da AGEM.

Atualmente as regiões da Baixada Santista e Registro possuem 23 municípios e contam com 11 Procons municipais, sendo que apenas um possui equipe de fiscalização.

Procon-SP



Equipe de Presidente Prudente junto ao secretário Marrey

"Essa inauguração um marco do país. Desde o início deste governo, a defesa do consumidor tem sido prioridade"

Luiz Antonio Marrey

"Quando o Procon se propõe a implantar núcleos regionais, está também sugerindo uma nova alternativa visando não só a procura de maior contato com as cidades, como também o apoio na fiscalização, além de propiciar a efetiva integração na defesa dos direitos dos consumidores", comemora Adelino Pedro Rodrigues, coordenador do Cidoc-Procon-Santos.

Carlos Damiano/Procon-SP



A Fundação Procon-SP agora também presente na Baixada Santista



Precoces consumidores

Por Renata Ferraz

Basta um rápido passeio no fim de semana em um *shopping center* para qualquer pessoa entender por que os economistas batizaram o nosso estilo de vida de "sociedade do consumo".

Mas ninguém nasce consumista. O consumismo é uma ideologia, um hábito mental forjado que se tornou uma das características culturais mais marcantes da sociedade atual. Hoje, todos que são impactados pelas mídias de massa são estimulados a comprar de modo inconsequente. As crianças não ficam fora desta lógica e sofrem cada vez mais cedo com as consequências relacionadas aos excessos do consumismo.

O Projeto Criança e Consumo, do Instituto Alana, encomendou uma pesquisa ao Datafolha para medir a percepção de pais paulistanos com filhos entre três e onze anos sobre alguns aspectos das propagandas direcionadas às crianças.

Foram feitas 411 entrevistas na cidade de São Paulo e, de acordo com o levantamento, sete em cada dez pais ouvidos afirmaram ser influenciados pelos filhos na hora da compra.

Ainda segundo a pesquisa, há quase um consenso de que a publicidade é decisiva para estes filhos terem uma atitude consumista. É o que afirmam 85% dos pais entrevistados, que apontaram os anúncios de produtos, seguidos pelos personagens ou filmes e programas de TV, como os maiores influenciadores dos pedidos dos filhos.

Na visão de Isabella Henriques, coordenadora do Projeto Criança e Consumo, é preciso ficar atento às crianças. "Elas ainda não têm senso crítico para se defender desse bombardeio que a publicidade faz, dizendo a elas: consuma, consuma, compre. As crianças recebem aquelas mensagens e acreditam de forma muito literal no que elas dizem."

Ninguém nasce consumista. O consumismo é uma ideologia, um hábito mental forjado que se tornou uma das características culturais mais marcantes da sociedade atual.

Por isso mesmo, 73% dos pais entrevistados pelo Datafolha concordam que deveria haver restrição ao marketing e à propaganda voltados às crianças, especialmente em relação ao horário e conteúdo em que são exibidos.

A preocupação é maior porque a atividade mais praticada pelas crianças é assistir televisão. Esta exposição irrestrita aos anúncios comerciais é apontada por especialistas como causa de outros problemas, entre eles hábitos alimentares pouco saudáveis e contato precoce com temas adultos.



- **80%** das crianças entre 3 e 11 anos têm a TV como principal atividade de lazer
- **58%** dos pais dão maior atenção à programação de TV e 42% ao conteúdo das propagandas
- **76%** dos pais fazem limitações ao uso da internet
- **69%** dos entrevistados dizem ser influenciados nas compras pelos filhos
- **73%** dos pais concordam que deveria haver restrição ao marketing e propaganda voltados às crianças

A pesquisadora Isabella Henriques pede atenção dos pais inclusive em datas especiais, quando as lojas costumam ficar lotadas. "Nas datas comemorativas, é importante que elas sejam resgatadas em termos do sentido real. A criança deve saber o real significado do Natal, da Páscoa, para não confundir esses dias apenas como dias para receber presentes. Além disso, o ideal é a família se organizar para que a criança não receba tantos presentes, muitas vezes, até mais do que elas podem usar e brincar."

Para Valéria Garcia, diretora de Estudos e Pesquisas da Fundação Procon-SP, a criança não aprende só pelo discurso, mas também pelo exemplo. Então, em casa e na escola, é preciso que o discurso de consumo

É necessário envolver a criança na hora das compras de forma sadia, porque, se os pais não fizerem isso, alguém irá fazer e de modo negativo.

consciente combine com as ações; caso contrário, a criança não terá parâmetro.

Além disso, é necessário envolver a criança na hora das compras de forma sadia, porque, se os pais não fizerem isso, alguém irá fazer e de modo negativo, já que a publicidade está o tempo todo instigando o consumo.

"É importante, sim, levar a criança ao supermercado, por exemplo. Mas, antes, é preciso conversar, negociar o que vai comprar e como adquirir. No começo pode dar um pouco de trabalho, mas com o tempo a criança vai percebendo o que pode comprar e pedir, impondo alguns limites dentro da negociação. O caminho é esse, conversar e educar", afirma Valéria. ■

Bom para os ouvidos

Por Mario Malina



Projeto de lei propõe que fabricantes e comerciantes informem sobre os limites nocivos à saúde de usuários de aparelhos sonoros portáteis

Lembram do *walkman*? Ele ficou no passado e no seu lugar surgiram diversas mídias portáteis com as quais é possível escutar música, acompanhar notícias, ouvir rádio, etc. São os conhecidos aparelhos de celular, *ipod*, tocadores de mp3, entre outros. Todos os dias observamos pessoas com seus fones de ouvido andando pelas ruas, parques, academias, metrô, ônibus e carros.

A tecnologia é sempre bem-vinda e pode ser uma grande aliada do cidadão, seja nos momentos de lazer ou de trabalho e estudo. Mas deve estar sempre acompanhada de informações sobre os riscos da sua utilização para que não se transforme em algo nocivo. É o caso dos fones de ouvido, que não possuem regulamentação e podem ser prejudiciais à saúde do consumidor se utilizados de forma exagerada ou inadequada.

O artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) assegura como direito básico "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem" (destaque nosso). E ainda, de acordo com o artigo 31 da mesma lei, "a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores" (destaque nosso). Daí a base legal para o Projeto de Lei Estadual nº 32/2010, de autoria do Deputado Edmir Chedid (DEM/SP), que pretende obrigar os fabricantes e comerciantes dos dispositivos sonoros portáteis a informar sobre os limites nocivos à audição.

O parlamentar, em sua justificativa, argumenta que "no meio de adolescentes na faixa etária de 12 a 18 anos, aumentou muito o uso de equipamentos estéreos pessoais (EP), muitas vezes, usados de maneira inadequada. Esses aparelhos possuem uma grande capacidade de memória e alta durabilidade da bateria. Além desses fatores, aparece o design dos fones de ouvido".

Bem-vindo

Para o Procon-SP, o projeto é favorável ao consumidor por garantir maior segurança, além de reforçar o próprio CDC. Segundo a avaliação dos técnicos Fernando Venturini e Márcio Marcucci, em parecer enviado à Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, "não obstante o CDC assegure o direito à informação, importante fomentar à proteção ao consumidor de produto sonoro com fone de ouvido, por meio de regras próprias estabelecendo aos fornecedores o dever específico de informar sobre todas as características dos dispositivos sonoros portáteis, incluindo o modo correto de uso do produto e os riscos à saúde do consumidor no caso de volume excessivo por tempo prolongado".

A exposição excessiva aos ruídos que saem dos fones de ouvido podem provocar zumbidos, dificuldade de entendimento e perda da audição

A única ressalva ao projeto de lei refere-se à definição do órgão responsável pela fiscalização do cumprimento da lei, que, de acordo com a análise, deve ser o próprio Procon-SP pautado pelas sanções previstas nos artigos 56 e 57 do CDC.

A Fundação Procon-SP acrescenta que o fornecedor tem meios de alertar o consumidor sobre a má utilização do fone de ouvido, como, por exemplo, usando cores e símbolos. "O emprego de cores e sinais diferentes para indicar os limites para a utilização do fone de ouvido, auxiliará na prevenção dos danos à saúde do consumidor, uma vez que este terá conhecimento que, a partir de determinada altura do volume do aparelho, poderá haver comprometimento à audição", acrescenta o parecer.

O projeto de lei está tramitando na Assembleia Legislativa de São Paulo e foi recebido pela Comissão de Constituição e Justiça, com parecer favorável do relator, Deputado Baleia Rossi, em 9 de março.

O consumidor será o maior beneficiado caso o projeto de lei seja aprovado. A exposição excessiva aos ruídos que saem dos fones de ouvido podem provocar zumbidos, dificuldade de entendimento e perda da audição. E não é apenas o uso prolongado que pode causar a perda da audição, mas também a intensidade do som.

Festa silenciosa



Há até mesmo festa embalada por som que vem somente dos fones de ouvido, as chamadas *silent party* (festa silenciosa). Nestes eventos, que já são moda na Europa e começam a ser promovidos no Brasil, os participantes ouvem músicas e dançam conectados a fones de ouvido sem fio com um seletor de canais.

Milton Michida



Programa da Secretaria da Saúde auxilia cidadãos a usar medicamentos de forma racional.

Dose certa

Por Rosi Palma

O uso incorreto de medicamentos pode trazer sérios prejuízos à saúde, agravando a situação inicial e causando reações adversas. Recomendação do *site* do Ministério da Saúde orienta os consumidores a sempre que tiverem problema procurar um médico e evitar as recomendações de vizinhos, amigos, parentes e também dos balconistas de farmácias ou drogarias – que não podem ser confundidos com os farmacêuticos. "A prescrição desgovernada de medicamentos, a cultura da *vizinhoterapia* (meu vizinho tomou e melhorou!) e a influência publicitária, que muito corroboram para que este quadro se agrave, devem ser combatidas", alerta a ouvidora e gerente de assistência farmacêutica da Fundação para o Remédio Popular (FURP), Maria José Martins de Souza.

Para tratar do assunto, a representante da FURP esteve na Fundação Procon-SP e apresentou aos funcionários do órgão a palestra "Assistência Farmacêutica no SUS: Acesso e uso racional". A especialista apresentou dados da Organização Mundial de Saúde (OMS) e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) comprovando que o uso inadequado de medicamentos é um problema mundial de saúde pública.

Sensível a essa questão, a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) coordena um conjunto de ações voltadas ao acesso e ao uso racional de medicamentos ambulatoriais, destinados a complementar e apoiar as ações da atenção à saúde. Os principais programas que compõem a Assistência Farmacêutica são: Programa de Assistência Farmacêutica Básica – Dose Certa; Programa de Medicamentos Estratégicos e Programa de Medicamentos de Dispensação Excepcional (mais informações podem ser obtidas no *site* www.saude.sp.gov.br).

Os medicamentos distribuídos pelos programas são produzidos pela FURP, que nasceu em 1974 a partir da ideia de professores da Faculdade de Farmácia da USP com a missão de participar das ações de Assistência Farmacêutica do SUS para melhoria da qualidade de vida da população. A FURP, atualmente responsável pela fabricação de cerca de 80 produtos farmacêuticos, é uma fundação vinculada à Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo que, além de ser o laboratório farmacêutico oficial do Estado, detém o título de maior fabricante público de medicamentos do Brasil.

"Está nas mãos dos prescritores, dos farmacêuticos, dos dirigentes de serviços públicos ou privados e de órgãos representativos de classe e, por fim, dos cidadãos a responsabilidade sobre o tema, no enfrentamento dos problemas e nas soluções. Os desafios estão em fazer com que a Assistência Farmacêutica seja efetivamente parte integrante da atenção a saúde e, também, estabelecer uma comunicação eficiente com os diversos segmentos da sociedade (médicos, profissionais de saúde e cidadãos)", concluiu a palestrante.

Em 1985, a Organização Mundial da Saúde definiu o uso racional de medicamentos da seguinte forma: "O uso racional de medicamentos exige que os pacientes recebam medicações de acordo com suas necessidades clínicas, em doses que atendam suas exigências individuais por um período adequado de tempo e ao custo mais acessível para eles e sua comunidade" (Who, Nairóbi, 1985, Rational use of drugs: Report of the conference of experts, Nairobi 1985).

Carlos Damiano/Procon-SP



> **"A prescrição desgovernada de medicamentos e a influência publicitária, que muito corroboram para que este quadro se agrave, devem ser combatidos"**
>
> ***Maria José Martins de Souza***

Dados Anvisa (Nacional) – 2006
- 1º lugar em intoxicações por medicamentos;
- 2º lugar nos registros de mortes por intoxicação;
- 15% da população consome 50% do que se produz.

Dados OMS – 2006
- 15% da população mundial consome mais de 90% da produção farmacêutica;
- 25 a 70% do gasto em saúde nos países em desenvolvimento corresponde a medicamentos;
- 50 a 70% das consultas médicas geram prescrição medicamentosa;
- 50% de todos os medicamentos são prescritos, dispensados ou usados inadequadamente;
- somente 50% dos pacientes, em média, tomam corretamente seus medicamentos;
- de todos os pacientes atendidos na emergência por motivo de intoxicação, 40% são vítimas dos medicamentos.

CDC no ar

Por Patrícia Paz



SXC

Voar não é brincadeira. Todo cuidado é pouco quando se está a mais de 1.000 km/h e a uma altura máxima de 14.500 metros do chão. Se "tempo é dinheiro", como dizem, turbulência é o menor dos problemas para quem depende deste veículo de locomoção tão rápido e cômodo para atravessar grandes distâncias. Na aviação civil brasileira, as maiores dificuldades dos passageiros estão em terra firme.

Trocadilhos à parte, as piores turbulências do tráfego aéreo brasileiro se deram em terra mesmo. Embora desencadeada por dois graves acidentes, a crise do setor aéreo se materializou no caos em praticamente todos os aeroportos do País, afetando milhões de consumidores. Ocorrências de atrasos e cancelamentos de voos, greves e desrespeitos fizeram com que órgãos de defesa, agências e segmento reavaliassem procedimentos.

O ano de 2006, quando um Boeing da Gol se chocou no ar com um jato Legacy, matando 154 pessoas, foi o marco para a maior crise que o setor aéreo enfrentou na história do País. Os atrasos e cancelamentos de voos sem aviso prévio, as filas e desordem nos aeroportos, as greves de controladores provocando um verdadeiro caos nos saguões de embarque, além da prática de sobrevenda de passagens, também conhecida como *overbooking*, foram estopins para pedidos de CPIs, ações judiciais e mobilizações de órgãos de defesa do consumidor.

A Fundação Procon-SP intermediou reuniões com as companhias aéreas para tentar solucionar o problema dos atrasos sistemáticos, bem como saber qual seria a posição das empresas em relação a datas específicas, indenizações e métodos adotados para solucionar a crise aérea. Desde o início de 2007, foram reuniões, audiências conciliatórias, e diversas mobilizações de orientação e fiscalização nos principais aeroportos do Estado para orientação aos passageiros que apresentavam dúvidas com relação a atrasos ou cancelamentos de voos.

O maior desrespeito ao CDC verificado pelos técnicos do Procon-SP foi a ausência de informações básicas ao consumidor. O problema era exatamente a falta de explicação prévia quanto ao tempo de atraso ou cancelamento, além da não assistência necessária ao consumidor em decorrência do atraso/cancelamento (hospedagem e alimentação, por exemplo). Das fiscalizações, resultaram sete autos de infrações que somados chegam a R$ 5.458.733,11.

Ação civil pública

No dia 21/12/06, Procon-SP, Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), Adecon (Associação da Defesa e Cidadania do Consumidor) e Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG) ingressaram com uma ação civil pública, com pedido de liminar, contra União, Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) e empresas aéreas.

A ação, que tem 47 páginas, relata detalhadamente alguns descasos das companhias aéreas para com os consumidores, que passaram por constrangimentos nos saguões e salões de

Cronograma da crise aérea

29/09/2006

Acidente com o voo 1907 da Gol

O Boeing da Gol, com destino a Brasília, choca-se com o jato Legacy e cai em Mato Grosso, matando 154 pessoas.

Out/06

Pane no sistema de radares na Cindacta-2 (Curitiba) causa atrasos em pelo menos 146 voos comerciais na região Sul. Controladores de voo fazem operação padrão.

Dez/2006

Agressões, passageiros detidos, funcionários da TAM abandonando o *check-in*. A antevéspera do Natal tem as maiores filas de espera em aeroportos da história do País: 55,2% dos voos têm atrasos de mais de uma hora.

Fev/07

Atrasos atingem mais de 300 voos no Carnaval. Procon-SP convoca reunião com companhias aéreas e MP para discutir a crise aérea.

Mar/07

Motim de controladores, maior rebelião na Aeronáutica desde 1963, fecha aeroportos. O presidente da Câmara, Arlindo Chinaglia, anuncia a criação da CPI do Apagão Aéreo. Controladores de voo de Manaus iniciam "operação-padrão" e no Cindacta-1, em Brasília, tem início uma paralisação. Atrasos atingem 49 aeroportos no País.

Jun/07

Questionada sobre o que diria para quem enfrenta o caos nos aeroportos, a então ministra de Turismo Marta Suplicy responde: "Relaxa e goza".

17/07/2007

Acidente da TAM

Avião da TAM se choca contra prédio da empresa ao lado do Aeroporto de Congonhas, na Zona Sul de São Paulo, e pega fogo. O acidente provoca 199 mortes e é o maior da aviação no País.

Jul/07

A pane do sistema de radares do Centro de Controle de Tráfego Aéreo de Manaus (AM), o Cindacta-4, causa atrasos nos voos nos aeroportos do País.

Ago a nov/07

Mobilizações do Procon-SP em aeroportos de São Paulo (Cumbica e aeroportos do interior) para orientação e fiscalização.

Dez/07

Fundação Procon-SP e Idec entram com Ação Civil Pública contra Anac, União e companhias aéreas.

Jan/09

Concedida liminar em favor da ação civil pública movida por órgãos de defesa do consumidor contra Anac, União e companhias aéreas.

Mar/10

Publicada Resolução nº 141 da Anac que garante direitos aos consumidores quanto ao atraso ou cancelamentos de voos e aplica o CDC.

Agência Brasil



Aeroportos ficaram lotados em função de voos cancelados e atrasados

embarque dos aeroportos. Para o procurador do Estado de São Paulo, Valter Farid Antonio Júnior, os problemas nos aeroportos do País pediam providências urgentes, como modificações claras no que se referia à defesa do consumidor. "A Fundação Procon-SP e o Idec decidiram montar uma ação civil pública destinada a obrigar as companhias aéreas que operam no mercado de voos nacionais, bem como os órgãos públicos ligados a aviação civil, a prestar assistência informativa e material, dentro do que diz o CDC."

Farid relata as sucessivas decisões provenientes da ação civil pública, em que a mais importante foi a liminar publicada em janeiro de 2009 e que está em vigor até hoje. "A liminar impôs o dever de informar previamente os passageiros sobre atrasos e cancelamentos e também o dever de prestar assistência material sob pena de multa diária."

Para o procurador, a importância da ação civil pública é exatamente fomentar e discutir as leis que regem a aviação civil. "Após várias audiências, juiz determinou que a Anac elaborasse um processo de consulta pública, onde seu encerramento resultou na resolução publicada no dia do consumidor (15/03)".

Resolução

A Anac aprovou a Resolução nº 141, em 9 de março de 2010, garantindo alguns direitos dos passageiros do transporte aéreo em casos de voos atrasados ou cancelados, assim como situações de impedimento do embarque por necessidade de troca de aeronave ou *overbooking*. A principal mudança da resolução é a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para disciplinar as condições gerais do transporte aéreo.

Para a diretora de programas especiais do Procon-SP, Andrea Sanches, a aplicação do CDC é uma vitória. "Defesa do consumidor, antes, era o que a própria Infraero definia como tal, assim como a Anac, com base no Código Civil, deixando o consumidor como um coadjuvante para o setor aéreo. Agora com o CDC, ele se tornou o ator principal."

As companhias respondiam ao Código Civil e ao Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) – criado em 1986 –, não considerando o CDC como meio regulamentador, limitando os direitos dos consumidores quando lesados por atrasos ou cancelamentos de voos e pelas práticas de *overbooking*. O CBA determina assistência aos passageiros por uma tabela de horas de atraso, tratando a relação como um contrato frio. Para o Procon-SP, qualquer atraso já é um rompimento na relação de consumo e a existência do CDC limita ou anula a vigência do CBA no que se refere às relações contratuais.

Andrea aponta como uma das principais conquistas do consumidor com as novas regras da Anac o dever de informação e assistência ao passageiro. Mas ressalta: "a ação civil pública garantiu, através da liminar, o direito à informação e à assistência ao consumidor no prazo de duas horas. Apesar de ser uma garantia precária, posto que seja uma liminar, deu garantias ao consumidor que a resolução tenta flexibilizar, determinando quatro horas. Como órgão de defesa do consumidor, o Procon-SP deve insistir que o direito garantido na liminar venha para a resolução".

Outra alteração apontada pela diretora é quanto ao reembolso. Pela Anac, ele será imediato caso a passagem já tenha sido quitada. Caso haja parcelamento em cartão de crédito, a companhia aérea fará o reembolso de acordo com a política da administradora do cartão. "Em nosso entendimento, o reembolso tem que permitir ao consumidor a compra imediata de outro bilhete", resume.

O Procon-SP também luta para que seja definida a exigência de endosso de passagem para outra companhia mesmo quando não houver convênio entre elas e, ainda, a obrigação de suspender as vendas de bilhetes para os próximos voos da empresa para o mesmo destino até que sejam reacomodados todos os passageiros prejudicados por atrasos, cancelamentos ou preterição.

Pela resolução, o descumprimento das normas configura infração às condições gerais de transporte e podem resultar em multas às companhias de R$ 4 mil a R$ 10 mil por evento.



SXC

Nada saudável

Por Acácia Paes

O número de reclamações contra planos de saúde não para de crescer. No ano em que a Agência Nacional de Saúde Complementar completou dez anos, o que se viu foi um salto desproporcional de insatisfação dos consumidores.

Os dados são da própria agência. Enquanto o número de clientes de convênios médicos subiu de 52 milhões para 55 milhões entre 2008 e 2009, uma elevação de 5,77%, as reclamações passaram de 10 mil para mais de 18 mil, o que equivale a uma alta de assombrosos 80%. Entre os maiores problemas apontados estão: alta de preço, negativa de cobertura, trocas na rede credenciada, dificuldades de acesso e atendimento.

A ANS informou que o motivo deste recorde é consequência do acelerado crescimento na quantidade de usuários de planos de saúde nos últimos anos. Na visão do Procon-SP, a explicação é insuficiente e revela o desequilíbrio do tratamento que a agência dispensa às empresas e aos consumidores.

A empresa Dix Amico, considerada como grande por possuir mais de 100 mil clientes, foi a única a registrar queda de reclamação. Passou de 4,85 para 4,65 a cada 10 mil clientes. Enquanto as demais apresentaram um expressivo aumento nas queixas, como Samcil, que de 6,80 reclamações saltou para 21,24.

Os números poderiam ser ainda mais preocupantes, uma vez que os canais de reclamação da ANS são escassos e mal divulgados, o que faz com que muitas pessoas que possuem planos de saúde não registrem queixa formalmente junto à agência.

A Fundação Procon-SP registrou 2.960 reclamações no período de 1º de janeiro a 31 de março deste ano. Segundo o órgão, tais queixas apontam para questões relativas à capacidade operacional das empresas e insuficiência da rede assistencial para atendimento adequado.

Informativo do Procon-SP, disponível no *site*, auxilia os consumidores a tirar as principais dúvidas sobre a legislação relacionada aos planos de saúde e a se proteger contra possíveis problemas. Quem tiver dificuldade em ser atendido pela operadora pode denunciar à ANS ou procurar um posto de atendimento do Procon-SP, munido de cópia do contrato, ficha de adesão, boletos ou outros documentos que comprovem a relação com a empresa.

Cuidados especiais

Veja dicas do Procon-SP antes de contratar um plano de saúde:

Qual sua real necessidade: plano familiar ou individual?;

Desconfie de vantagens exageradas ou de preços muito baixos;

Verifique se a operadora tem registro na Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS);

Leia atentamente o contrato e a declaração de saúde

Atente-se às carências. O período máximo permitido por lei é de 24 horas;

Evite contratar planos de saúde coletivos por adesão vinculados a grupos de pessoas dos quais não faz parte;

Tenha em mente que o contrato será reajustado anualmente no mês de seu aniversário.



Mais perto de casa

Por Ricardo Camilo

Fotos: Glauber Ribeiro/Procon-SP

No mês de março, em que se comemora o Dia Internacional do Consumidor (15), moradores de regiões afastadas do centro ganharam como presente a ampliação do atendimento do Procon-SP nos postos do Centro de Integração da Cidadania (CIC). O evento realizado no CIC Jova Rural (Zona Norte da Capital), no dia 16, marcou o início deste novo momento na relação entre o Procon-SP e o CIC.

A cerimônia que formalizou o novo período de atendimento aos consumidores – que desde o início de março é realizado de segunda a quinta-feira, entre 9 e 15 horas –, contou com palestras, ministradas por técnicos do Procon-SP e outras atividades voltadas à educação para o consumo. O diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Pfeiffer, ressaltou, durante o evento que: "orientar o consumidor, para que ele conheça os seus direitos, também é missão do Procon e isso será feito nos postos do CIC, assim como o bom atendimento que é nossa marca registrada ao longo da nossa história", disse Pfeiffer.

O aumento de dias que o Procon-SP oferece seus serviços nos CICs, ocorre no momento em que a demanda de atendimento também cresce, como explica Valéria Cunha, assistente da diretoria de atendimento e orientação ao consumidor, do Procon-SP: "Entre 2006 e 2009 a procura da população aos nossos serviços mais que dobrou, passamos de pouco mais de 2 mil atendimentos para quase 5 mil. É fundamental garantir que os consumidores possam ter acesso a defesa de seus direitos. A ampliação trará benefícios para as pessoas que frequentam os CICs", diz Valéria.

> **"Orientar o consumidor, para que ele conheça os seus direitos, também é missão do Procon"**
>
> ***Roberto Pffeifer***

A presença maior do Procon-SP em localidades mais afastadas do centro da cidade é vista com bons olhos pela população: "Achei ótimo ter um posto do Procon mais perto de casa, o fato de não ter que ir até o centro ajuda bastante, pois o Poupatempo é longe demais para quem mora na região", ressalta a ferroviária Carmen Lúcia Batista, 35, que foi ao CIC Jova Rural reclamar que parte dos móveis, que lhe custaram mais de R$ 3 mil, estava com defeito e que a loja não fez os devidos reparos, além de não entregar a nota fiscal. "Agora quero meu dinheiro de volta e espero ter ajuda do Procon", disse a consumidora que elogiou o atendimento prestado no CIC, "foi rápido e fui muito bem atendida", finaliza Carmem, moradora na Vila Dorna (Zona Norte).



> **"O CIC é um lugar que foi feito para melhorar a vida das pessoas"**
>
> ***Luiz Antonio Marrey***

Para Fátima de Paula Toni, técnica do Procon-SP responsável pelo atendimento do CIC Jova Rural, no mês de março, o fato de o órgão atender em lugares mais afastados dos postos do Poupatempo traz benefícios à população não só por causa da distância: "Creio que no CIC conseguimos melhorar ainda mais a qualidade no nosso trabalho, pois com uma demanda menor, podemos personalizar o nosso atendimento e orientar ainda melhor os consumidores", diz. Fátima ressalta ainda que o fato de os postos do CIC serem localizados em bairros mais carentes não significa que os problemas de consumo sejam diferentes dos das pessoas que procuram o Procon-SP no Poupatempo: "temos demandas pontuais destas regiões, como problema de individualização de água, mas o mais comum são queixas relativas a celular, tv por assinatura e cartão de crédito, que ocorrem basicamente por falta de acesso à informação", relata a técnica.

Cidadania comunitária

Programa da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania iniciado em 1996, o Centro de Integração da Cidadania (CIC) visa proporcionar o acesso à Justiça, por intermédio de serviços públicos de qualidade para a população e o incentivo à cidadania comunitária. Para tanto, conta com dez postos fixos localizados em regiões periféricas da Capital e da Grande São Paulo. Deste total, seis possuem postos do Procon-SP. Na pág. 33, veja o quadro com os endereços e horários de atendimento. Em 2009, o CIC atendeu mais de 1,1 milhão de pessoas.

Nas unidades do CIC a população tem acesso a serviços públicos gratuitos e pode participar ativamente de ações para o desenvolvimento local, por intermédio de palestras informativas sobre temas diversos, como oficinas culturais, orientações sociais e jurídicas, mediação comunitária de conflitos, reuniões do Conselho Local de Integração da Cidadania (Clic) e atividades educativas de promoção e conscientização acerca de seus direitos.



Moradores da zona norte de São Paulo prestigiam evento no CIC Jova Rural



Teatro de fantoches por funcionários do Procon-SP

Parceria antiga

A parceira entre o CIC e o Procon-SP ocorre desde 1996, focada principalmente na educação para o consumo. Técnicos do órgão ministram palestras, realizam representações teatrais com fantoches e outras atividades que contam com a participação de lideranças comunitárias, universidades e sociedade civil. "Mais do que abrir reclamações e fiscalizar o mercado de consumo, o Procon-SP tem como dever e preocupação principal informar e orientar os consumidores sobre os seus direitos e deveres, e é isso que queremos proporcionar ao público de todas as idades. Orientamos as crianças através do teatro de fantoches, os jovens por meio de diversas atividades, e os adultos com as palestras que também são ministradas na sede do Procon", salienta Valéria Rodrigues Garcia, diretora de estudos e pesquisas do Procon-SP.

Diretora técnica do CIC Jova Rural há dez anos, Rosângela Garcia Escridelli, reforça o papel do programa da Secretaria da Justiça junto à sociedade: "Temos como missão principal oferecer serviços públicos de qualidade à população e o Procon representa bem este pensamento, por isso acho que a ampliação do seu atendimento trará muitos benefícios para as pessoas da região, pois para muitos é difícil se deslocar até o centro, e esta dificuldade não se resume à distância, pois as pessoas da região são cartentes de recursos financeiros. Portanto oferecer vários serviços gratuitos e próximos para a população local é fundamental para exxercitar a cidadania destas pessoas", observa.

> **"Temos como missão principal oferecer serviços públicos de qualidade à população e o Procon representa bem este pensamento"**
>
> ***Rosângela Garcia***

Na abertura do evento que marcou a ampliação do atendimento do Procon-SP nos CICs, o então secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Luiz Antonio Marrey, sintetizou a filosofia do que representa a existência de um posto de serviços púbicos em bairros da periferia de São Paulo: "O CIC é um lugar que foi feito para melhorar a vida das pessoas". Ainda segundo o secretário: "defender os direitos do consumidor é promover cidadania e ampliar o acesso da população carente ao Procon-SP é um importante passo em direção a uma sociedade mais justa e igualitária", salienta Marrey.



Crianças acompanham apresentação sobre educação para o consumo

Serviços dos postos do CIC

- Procon-SP
- Emissão de documentos: RG, carteira de trabalho, segundas vias de certidões de casamento, nascimento e óbito e atestado de antecedentes criminais;
- Acesso à internet grátis, com o programa Acessa São Paulo;
- Câmara de Mediação (prevenção e resolução de conflitos);
- Sala de leitura, com livros, jornais e revistas;
- Orientação social;
- Posto de atendimento da CDHU;
- Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT);
- Delegacias (atendimento a pequenas ocorrências e orientações);
- Defensoria Pública;
- Juizado Especial Cível;
- Cursos e oficinas promovidos por voluntários: inglês, japonês, espanhol, informática, elétrica, teatro, violão, chaveiro, capoeira, artesanato, xadrez, sinais de mão, chorinho, panificação, *tai chi chuan*, dança de rua, alfabetização, curso pré-vestibular, *hip hop, ballet*, entre outros;
- Formação para a Cidadania e Direitos Humanos: bate-papos, palestras, seminários, curtas-metragens, visitas a museus, oficinas, tendo em vista a capacitação de crianças, jovens e adultos em Direitos Humanos, cidadania, cultura, meio ambiente, saúde, consumo, 3ª idade, criança e adolescente, prevenção às drogas, diversidade sexual, Base da Polícia Militar Comunitária;
- Balcão de Empregos;
- Serviço de Saúde;
- Orientação Jurídica;
- Ministério Público.

Endereços dos postos do Procon-SP no Centro de Integração da Cidadania (CIC)

CIC Norte - Jova Rural - Rua Ari da Rocha Miranda, 36 - Jova Rural - Jaçanã

CIC Sul - Rua José Manoel Camisa Nova, 100 - Jardim São Luís

CIC Leste - Rua Padre Virgílio Campello, 150 - Encosta Norte - Itaim Paulista

CIC Oeste "José Soares da Silva" - Estr. de Taipas, 990 - Jd.Panamericano – Jaraguá

CIC Casa da Cidadania - Rod. dos Imigrantes, km 11,5 - casa 19 – V.Guarani - Jabaquara*

CIC Feitiço da Vila - Estrada de Itapecerica, 8887 - Capão Redondo

Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 09 às 15 horas.

***Atendimento:** Segunda-feira, das 9 às 15 horas

Fonte: Secretaria da Justiça e da Cidadania

Fotos: Divulgação Ipem-SP



Fiscal do Ipem-SP testa peso de produtos pré-medidos em supermercado

"Bê-á-bá" da metrologia

Por Bernadete Aquino

Produtos pré-medidos, certificação compulsória, marca de conformidade. Apesar de utilizados pelos agentes fiscais do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem-SP), autarquia vinculada à Secretaria da Justiça, esses termos ainda são pouco conhecidos, mas estão cada vez mais presentes no dia a dia do consumidor.

Para resolver a questão, o Ipem-SP lançou uma cartilha de orientações ao consumidor, com detalhes do trabalho realizado pelo órgão e dicas para o combate às fraudes e irregularidades no mercado. "Para que existam relações comerciais justas, todos os envolvidos devem ter conhecimento de obrigações e direitos. Indústria e comércio levam seus produtos ao consumidor e este tem o direito de exigir que normas e regulamentações definidas por lei sejam seguidas", explica o superintendente do instituto, Fabiano Marques de Paula.

Com linguagem didática e muitas ilustrações a cartilha já está à disponível no *site* www.ipem.sp.gov.br para acesso, *download* e impressão. Versão impressa foi enviada para as 17 Delegacias de Ação Regional (DAR), na Grande São Paulo e interior do Estado. Segundo Marques de Paula, o material foi elaborado com informações resumidas e de fácil leitura para se tornar mais um canal de comunicação e aproximação com o consumidor e vai ajudá-lo a descobrir o que fazer para evitar prejuízos na hora da compra. "Ter o consumidor como aliado só torna nossas ações mais eficazes", afirma.

Pré-medidos

A cartilha do Ipem explica que produtos pré-medidos são aqueles que têm a quantidade determinada sem a presença do consumidor, ou seja, a grande maioria de itens que encontramos em lojas e supermercados, como alimentos, perfumaria, produtos de higiene e limpeza, material de construção e até produtos hospitalares como lençóis, suturas e luvas, dentre outros.

Nestes casos, o consumidor pode, de forma preventiva, pedir para que o lojista pese o produto em uma das balanças do estabelecimento comercial. Se o peso registrado for igual ou menor do que o citado na embalagem, o produto certamente não tem a quantidade certa. "Um pacote de arroz de um quilograma deve ter esse conteúdo, ou seja, esse número não pode ser a soma do produto e embalagem", afirma o superintendente do Ipem.

Certificação compulsória

Muitos consumidores já ouviram falar no selo do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), mas poucos sabem exatamente por que alguns produtos só podem ser vendidos se ostentarem essa marca. Por isso, um dos capítulos da cartilha informa que há no mercado produtos que, caso sejam fabricados de maneira incorreta ou com matéria-prima de baixa qualidade, podem colocar em risco a saúde e a segurança do usuário. Para a fabricação desses produtos, o Inmetro tornou obrigatória a adoção de normas técnicas.

Antes de seguirem para as prateleiras, instituições credenciadas pelo Inmetro, os chamados organismos certificadores, acompanham o processo de fabricação dos produtos e fazem a certificação de que as normas regulamentadas foram seguidas. Desta forma, os itens ganham o selo, a marca da conformidade, e podem ser comercializados.

A lista de produtos que só podem ser vendidos se tiverem o selo do Inmetro inclui vários setores: bebedouro elétrico; brinquedo; capacete para motociclista; componentes para atmosfera explosiva; cordão prolongado; cordão conector; disjuntor; dispositivo elétrico para baixa tensão - capacitor, chave-fusível, conector, extensão, filtro de linha, ignitor, lâmpada, luminária, lustre, pisca-pisca, pino adaptador, plugue três saídas (benjamin); porta-fusível e soquete – dispositivo de retenção para crianças (cadeirinha para automóveis); embalagem para álcool; estabilizador; extintor de incêndio; filtro tipo prensas; fios e cabos; fósforo; fusível; interruptor; isqueiro; mamadeira; mangueira para GLP; plugue; pneu automotivo; pneu automotivo reformado; pneu para moto; preservativo para uso masculino; reator; regulador de pressão para GLP; tomada; e vergalhão. Fogão a gás, geladeira e máquina de lavar só podem ser vendidos com o selo de eficiência energética.



Fiscal verifica se há certificação obrigatória em brinquedos

> **"Ter o consumidor como aliado só torna nossas ações mais eficazes"**
>
> ***Fabiano Marques***

Fiscalização

Ao serem detectados por fiscais do Ipem-SP, lotes de produtos irregulares são apreendidos ou interditados para venda. O comerciante tem 15 dias para apresentar Nota Fiscal, caso contrário será o único responsabilizado pela irregularidade. Fabricantes e distribuidores são autuados e têm dez dias para apresentação de defesa à Procuradoria Jurídica do Ipem. A partir deste prazo, o departamento Jurídico define a aplicação da multa que pode variar de R$ 100 a 50 mil, dobrando na reincidência.

Ao suspeitar, o consumidor deve procurar a Ouvidoria do Ipem, que atende pelo 0800-0130522, de segunda a sexta, das 8 às 17 horas, e fazer a denúncia. Desta forma, será feita uma fiscalização para verificar a possível irregularidade.

Telefonia móvel: Novos direitos, velhos problemas

Por Rosi Palma



Em março de 2009, foi implantada a portabilidade numérica no Estado de São Paulo. Desde então, o usuário pode mudar de operadora ou de endereço sem precisar trocar o número de seu telefone. É sabido que não houve muita adesão a este serviço. O que não se sabe é se o motivo está relacionado à falta de informação, se à facilidade de uso da linha por meio de *chip* de outra operadora, se à falta de opção do consumidor em virtude da má qualidade do serviço prestado por estas empresas – as quatro operadoras de telefonia móvel que atuam em todo o Estado de São Paulo figuram entre as 20 empresas mais reclamadas no ano de 2009 no Cadastro de Empresas Reclamadas – ou se é à junção de tudo isso.

De Acordo com dados da ABR Telecom, entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil, desde sua implantação até 11 de abril deste ano, foram efetivadas 878.521 transferências. O universo de telefones móveis no Brasil é 173.959.368 (dados de 2009 da Agência Nacional de Telecomunicações). Na Fundação Procon-SP, foram registradas poucas demandas sobre este problema: em 2009 foram 179 atendimentos e no primeiro bimestre deste ano, 35. Na Anatel foram 15.875 reclamações em 2009 e em janeiro e fevereiro deste ano, 2.990.

De todo modo, a regra da portabilidade não deixa de ser uma conquista.

Outra legislação que também beneficia o consumidor completou um ano de vigência em 1º de abril. Trata-se do Cadastro Para Bloqueio de Ligações de Telemarketing gerenciado pelo Procon-SP. Por meio dele o consumidor cadastra seu número de telefone para bloquear as ligações indesejadas. Desde sua entrada até o dia 12 de abril deste ano já foram registrados 614.723 números de telefones entre fixos e móveis neste cadastro.

Em relação a SMS de cunho publicitário, resolução da Anatel de 2008 estabelece que as operadoras devem ter autorização expressa do usuário para o envio das mesmas. Mas, como esta regra muitas vezes não era mencionada nos contratos ou não estava disposta de forma clara e precisa, a agência, atendendo a uma recomendação do Ministério Público Federal, determinou que a partir de 1º de maio de 2010 as empresas devem regularizar seus contratos para que sejam redigidos com fonte não inferior ao corpo 12 – conforme determina o Código de Defesa do Consumidor. As operadoras devem também incluir um campo específico para que o cliente assinale ratificando sua ciência à regra. Para aqueles que assinaram contrato em data anterior, devem entrar em contato com suas operadoras e manifestar seu desejo de não receber mais este tipo de mensagens em seus telefones celulares.

Ainda no campo das conquistas, mais um direito garantido aos usuários de telefonia móvel neste ano. A Anatel divulgou súmula estabelecendo que as operadoras, a partir de 22 de março, devem desbloquear o aparelho assim que o consumidor solicitar. O que deve ser feito a qualquer momento e sem qualquer cobrança.

Problemas

A questão é que, apesar de todas essas regras positivas, que se somam aos novos serviços oferecidos pelas operadoras, com funções novas, avanços tecnológicos, promoções e pacotes "fantásticos", os velhos problemas continuam assombrando os consumidores.

"Contratei os serviços de banda larga 3G, mas a velocidade é diferente do que me foi ofertada, sem contar que muitas vezes o serviço fica indisponível em decorrência das áreas de sobra. Solicitei o cancelamento do contrato, mas estou preso a uma multa de fidelização." "Recebi minha conta do celular e estão cobrando chamadas que não reconheço." "A operadora de celular está me cobrando por um serviço que não contratei." São alguns dos relatos mais comuns relacionados à telefonia celular que chegam ao Procon-SP. São dados que fazem os problemas com cobrança serem os campeões no primeiro bimestre deste ano no que se refere a este serviço.

Do total de 2.848 atendimentos sobre problemas com telefonia móvel registrados nos meses de janeiro e fevereiro, 1.512 (53%) têm a ver com cobrança. Problemas estes que não são novidade dentro do segmento. No ano passado, de 14.631 registros, 6.837 (46,72%) foram sobre cobranças diversas.

Do total de 2.848 atendimentos sobre problemas com telefonia móvel registrados nos meses de janeiro e fevereiro, 1.512 (53%) têm a ver com cobrança. Problemas estes que não são novidade dentro do segmento. No ano passado, de 14.631 registros, 6.837 (46,72%) foram sobre cobranças diversas.

Na Anatel, que é o órgão federal que regula o setor, não é diferente. Demandas relacionadas à cobrança também encabeçam o *ranking* de reclamações do segmento. Em janeiro e fevereiro deste ano foram registradas 111.256 reclamações contra telefonia móvel, das quais 39.564 (35,56%) são sobre este problema. Haja paciência – e bolso! ■

Veja algumas das dúvidas mais frequentes e suas respectivas respostas sobre os serviços de telefonia móvel.

Existe obrigatoriedade de a prestadora fornecer a conta dos serviços prestados?
Sim. Em todos os planos de serviço o usuário poderá exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido. Ele poderá requerer ainda que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado com frequência igual ou superior a um mês. Os documentos de cobrança devem ser apresentados de maneira clara, explicativa e indevassável discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado.

Quando deixo de pagar a conta, qual o prazo que a prestadora tem para efetuar o bloqueio?
A prestadora poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com o bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o usuário em até 15 dias após o vencimento da conta de serviços. Após 30 dias da suspensão parcial, a prestadora poderá suspender totalmente o provimento, inabilitando-o a originar e receber chamadas. Transcorridos 45 dias da suspensão total do provimento do serviço, a Estação Móvel poderá ser definitivamente desativada e o Contrato de Prestação do SMP poderá ser rescindido.

Qual o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento da conta?
O usuário que estiver inadimplente junto à prestadora e efetuar o pagamento da conta, antes da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal, deverá ter a prestação do serviço restabelecida em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

Fonte: Anatel

Bolso de chocolate

Da Redação



Comprar ovos de Páscoa este ano saiu mais caro. É o que aponta o levantamento feito pela equipe de pesquisa do Procon-SP. Apesar de o Índice de Preços ao Consumidor - IPC da FIPE ter registrado uma variação de 5,05% (período de março de 2009 a fevereiro de 2010), na comparação entre as pesquisas realizadas no ano passado e neste ano, constatou-se que houve aumento de preços não só nos tradicionais ovos de Páscoa, mas também nos bolos e bombons. Os acréscimos foram, em média, de 5,79% nos ovos de Páscoa, 7,24% nos bolos de Páscoa, e nos bombons, de 9,72%.

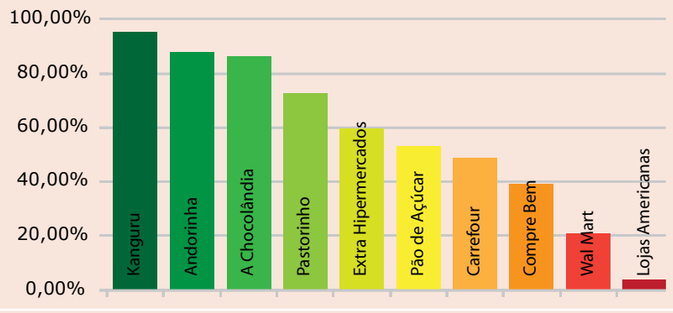
Além de mostrar as diferenças entre os preços do ano passado e deste, a pesquisa comparou os preços praticados por diferentes estabelecimentos comerciais – ao todo dez, distribuídos pelas cinco regiões da capital. O resultado revelou que o consumidor que não fez a lição de casa, pesquisando os preços antes de sair às compras, pode ter pago até 89,99% a mais. Essa foi a maior variação encontrada pelo Procon-SP: o ovo de Páscoa Trakinas Meio a Meio com brinquedo (nº 15, 120g), do fabricante Lacta, era vendido por R$ 18,98 no Wal Mart, da zona oeste, enquanto no supermercado Kanguru, localizado na zona leste, o valor era de R$ 9,99 – praticamente a metade do preço.

Quanto aos bolos e bombons, as maiores diferenças encontradas foram nos produtos Bella Páscoa Light (500 g), da Village e Grandes Sucessos da Lacta (400 g), com diferenças de 68,09% e 80,05%, respectivamente. O bolo do fabricante Village era vendido por R$ 12,59 no Extra do centro. Já quem foi ao supermercado Kanguru, da zona leste, encontrou o mesmo produto pelo valor de R$ 7,49. A caixa de bombons Grandes Sucessos da Lacta estava por R$ 7,49 na Lojas Americanas, do centro, mas no Wal Mart, da zona oeste, era encontrada por R$ 4,16.

A pesquisa tem como objetivo mostrar a real necessidade de pesquisar os preços, considerando sempre, além do valor cobrado pelo estabelecimento, a qualidade do produto e se o item atende às necessidades de quem compra ou de quem será presenteado.

Como muitos ovos de Páscoa contêm brinquedos, os técnicos chamam a atenção dos pais ou responsáveis para a presença do selo do Inmetro e a faixa etária para a qual é indicado. Também é importante saber que a numeração indicada na embalagem do ovo não representa, necessariamente, o mesmo peso ou tamanho, tanto para os produtos do mesmo fabricante quanto para diferentes fabricantes. As especificações constantes da embalagem, como prazo de validade, composição e peso líquido, são fundamentais.

Percentual do nº de itens, por estabelecimento, com preços menores ou iguais aos preços médios obtidos



Fonte: Fundação Procon-SP. Equipe de pesquisas.

Aluguel de imóveis



Em dezembro de 2009, a relação entre locador e locatário passou a ser regida por novas regras. A Lei Federal 12.112/2009 trouxe alterações à legislação que, desde outubro de 1991, determinava as normas dessa relação.

O livro *Comentários às Alterações da Lei do Inquilinato* tem como proposta dar um panorama geral sobre as alterações promovidas pela nova lei, explorando a análise da doutrina, apresentando notas explicativas, referências e julgados pertinentes, além de trazer os textos da antiga e da nova lei. O mestre em direito oferece um guia prático e mostra aos estudantes e profissionais que trabalham com o tema quais as novas disposições legais.

O autor ressalta a importância da leitura do texto original da lei para a formação da opinião sobre o tema "(...) é imprescindível e essencial o estudo da lei seca – sem nenhum comentário, pois o estudante ou o profissional tem a oportunidade de formar sua própria opinião a respeito de determinado assunto sem a influência de nenhuma vertente doutrinária indutiva".

Sobre o autor: Mestre em Direito pela Universidade Metodista de Piracicaba, pós-graduado em Direito Processual Civil e em Direito Tributário pela Faculdade de Direito de Itu.

Título: *Comentários às Alterações da Lei do Inquilinato*
Autor: Alencar Frederico
Editora: Millennium Editora
Preço: R$ 20,00

Os liberais e o CDC



O Código de Defesa do Consumidor contempla o profissional liberal como uma das partes da relação de consumo – aquele que, exercendo sua formação técnica e intelectual, oferece no mercado seu serviço de forma autônoma. Assim como outros prestadores de serviço, este personagem está sujeito às regras do CDC.

Por constituir matéria de interesse no meio jurídico, leitura sugerida é a do livro *O Sistema da Responsabilidade Civil do Profissional Liberal no Código de Defesa do Consumidor*. A autora gaúcha destaca a importância do debate para a sociedade de consumo cujos indivíduos por vezes, ao recorrerem aos serviços desses profissionais, são lesados e não indenizados pelos danos sofridos.

A obra, que traz jurisprudências e posições doutrinárias, discorre sobre os elementos da relação de consumo e analisa os seus princípios inerentes, da boa-fé, da transparência e da informação. Trata ainda da questão da responsabilidade civil dos profissionais liberais, trazendo ao leitor diversos posicionamentos dos doutrinadores e de vários tribunais e abordando o importante conceito da inversão do ônus da prova.

Sobre a autora: Advogada em Lajeado, RS, com formação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Título: *O Sistema da Responsabilidade Civil do Profissional Liberal no Código de Defesa do Consumidor*
Autor: Georgia Ribar
Editora: Ltr São Paulo
Preço: R$ 28,00

Soluções extrajudiciais



A arbitragem, prática regulamentada pela Lei 9.307/96, é um dos meios alternativos mais eficazes para a solução de diversos conflitos, que auxilia para aliviar o sobrecarregado Poder Judiciário. O livro *Manual de Arbitragem* – em sua terceira edição – é uma contribuição para um tema cujos estudos são relativamente recentes nas escolas de Direito, as quais devem preparar os seus estudantes para outras opções além do litígio judicial.

A obra, além de conceituar os aspectos gerais da arbitragem, trata dos procedimentos ligados ao tema, como as disposições gerais, convenção de arbitragem, árbitros, procedimentos, sentença arbitral e sentença arbitral estrangeira. Como interessante recurso para o leitor, ao final de cada capítulo, segue um quadro sinótico que permite rever os pontos mais importantes da análise do autor.

Fechando o prefácio do livro, Paulo Hamilton Siqueira Jr., que é professor-doutor e coordenador do curso de direito da Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), afirma que "(...) o autor entregou-se à elaboração deste precioso livro que traduz a essência das aulas que ministra sobre o tema e agora chega às livrarias para auxiliar estudantes e profissionais da área que se deparam com a necessidade do conhecimento específico dos meios alternativos de solução de conflitos".

Sobre o autor: Doutor e mestre em Direito Civil pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, professor de Direito Civil, Imobiliário e Mediação e Direito Arbitral nos cursos de graduação e pós-graduação da FMU.

Tilulo: *Manual de Arbitragem*
Autor: Luiz Antonio Scavone Junior
Editora: Revista dos Tribunais
Preço: R$ 44,00



Perto da comunidade

Por Gabriela Amatuzzi

Glauber Ribeiro/Procon-SP

"Indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado, ou no desempenho de seus deveres para com este", esta é a definição de cidadão encontrada no *Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa* (Ferreira, Aurélio Buarque de Holanda, 3ª edição, editora Positivo, 2004). Preocupado em fazer desse conceito uma prática e buscar caminhos para que cada indivíduo exerça efetivamente sua cidadania também enquanto consumidor, o Procon-SP desenvolve o projeto do Observatório Social das Relações de Consumo, da diretoria de relações institucionais.

Transferir o conhecimento sobre defesa do consumidor para grupos socioeconômicos mais vulneráveis. Levar o conceito de cidadania o mais longe possível. Provocar a reflexão sobre o que é e como exercer os direitos de cidadão. Trabalhar com enfoque coletivo sobre os problemas de consumo presentes em determinada comunidade partindo de soluções apresentadas pelo próprio grupo. Essas são ideias centrais do projeto.

Envolvendo parceiros que já desenvolvem ações com grupos vulneráveis, a equipe do Observatório atua como um ponto de articulação, capacitando os multiplicadores com conceitos sobre defesa do consumidor, propondo metodologia de aplicação dos conceitos e acompanhando o desenvolvimento do trabalho. Bom exemplo foi a parceria com a Universidade Estadual Paulista (Unesp) de Franca, que aconteceu no início da implantação do projeto. Um grupo de estudantes, que já estava mobilizado para atuar com lideranças locais, foi capacitado por técnicos do Procon para, por meio de oficinas e dinâmicas, debater e buscar caminhos para solucionar os problemas de consumo daquelas comunidades.

Os parceiros com quem a equipe do Observatório conta são, além das universidades, órgãos públicos, como Ministério Público do Estado de São Paulo, Instituto de Pesos e Medidas (Ipem-SP), prefeituras municipais, Assessoria de Defesa da Cidadania (ADC) da Secretaria da Justiça e Centros de Integração da Cidadania (CIC), que atuam em regiões periféricas da cidade proporcionando o acesso da população local a serviços públicos e a atividades culturais e educativas. "O CIC é um parceiro muito bom para a finalidade do projeto, já que tem como característica central levar serviços e informações até onde está a comunidade. Mas, além dos parceiros com os quais já trabalhamos, achamos importante ampliar o leque, envolvendo também associações civis", declara Renata Molina, coordenadora da equipe.

Geração consciente

Outra atividade do projeto são os trabalhos mais pontuais desenvolvidos com jovens. Técnicos do Procon atuam diretamente com o grupo focando o consumo como fator gerador de violência. Em evento promovido em abril pelo CIC no Centro Educacional Unificado (CEU) Parelheiros a equipe do Observatório elaborou atividades com jovens de 13 a 15 anos propondo uma reflexão sobre as reais necessidades *versus* o desejo de consumo, o que os motiva a consumir e o papel da mídia em suas escolhas. O objetivo foi lançar a discussão e fazer com que esses jovens se vejam como sujeitos ativos nas relações de consumo.


Diálogos da Cidadania
Envelhecer com Cidadania é um Direito de todos.
E todo Direito deve ser respeitado.



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, 1º andar - sala 115 - Barra Funda
CEP: 01152-000 - São Paulo/SP
Telefone: (11) 3826-1457
e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

Outros Atendimentos

Cartas: Caixa Postal 3050
CEP: 01031-970 - São Paulo/SP
Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h às 16h
Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas: 151
2ª a 6ª, das 7h às 19h
www.procon.sp.gov.br

Outros Municípios

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

FUNDAÇÃO PROCON SP