





35 anos do Procon-SP

Edição Comemorativa

São Paulo, SP, Brasil
2011



Ficha Técnica

Governo do Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin – *Governador*

Guilherme Afif Domingos – *Vice-governador*

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

Eloisa de Sousa Arruda – *Secretária*

Fabiano Marques de Paula – *Secretário Adjunto*

Realização / Produção Executiva:

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon

Paulo Arthur Lencioni Góes – *Diretor Executivo*

Carlos Augusto Machado Coscarelli – *Chefe de Gabinete*

Selma do Amaral – *Diretora Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor*

Renan Bueno Ferraciolli – *Diretor Adjunto de Fiscalização*

Andrea da Silva Souza Sanchez – *Diretora Adjunta de Programas Especiais*

Valéria Rodrigues Garcia – *Diretora Adjunta de Estudos e Pesquisas*

Regina A. Accorsi Lunardelli – *Diretora Adjunta de Relações Institucionais*

Maria de Fátima David de Almeida – *Diretora Adjunta de Administração e Finanças*

Diretoria Responsável:

Diretoria Adjunta de Relações Institucionais

Regina A. Accorsi Lunardelli – *Diretora Adjunta de Relações Institucionais*

Maria Antonia Corrêa da Silva Damiano – *Assessora Técnica*

Walquíria Feliciano – *Supervisora*

Ana Paula de Melo Guedes – *Supervisora*

Adolfo Oliveira da Silva – *Supervisor*

Renata Iacovino – *Especialista Responsável – Pesquisa, organização e redação do livro*

Colaboração:

Diretoria Executiva, Assessoria Técnica da Diretoria Executiva, Assessoria Técnica de Ação Regional/Núcleos Regionais, Assessoria de Comunicação Social, Assessoria de Controle e Processos, Assessoria de Informática, Ouvidoria, Diretoria Adjunta de Administração e Finanças, Diretoria Adjunta de Fiscalização, Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor, Diretoria Adjunta de Programas Especiais, Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisas, Diretoria Adjunta de Relações Institucionais, Equipe da Procuradoria Geral do Estado, Núcleo de Tratamento do Superendividamento

Agradecimentos especiais:

Denise Pinheiro Martins – *Biblioteca*

Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisas

Aguiinaldo De Cicco – *Administração do Complexo Barra Funda (cessão de acervo fotográfico pessoal)*

Gabriela Amatuzzi, Carlos Alberto Damiano e Glauber Ribeiro – *Assessoria de Comunicação Social*

Revisões ortográfica e gramatical:

Valquíria Gesqui Malagoli

Editores, CTP, Impressão e Acabamento:

Imprensa Oficial do Estado de São Paulo

Índice

Governador	07
Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania	09
Introdução	11
Capítulo 1 – Defesa do Consumidor: uma nova demanda no cenário nacional. ..	13
1.1 – A origem do Procon-SP	13
1.2 – Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor.....	17
1.3 – Pouca legislação e muitas orientações	18
Capítulo 2 – Primeiros postos de atendimento e expansão do judiciário pelo Estado	21
2.1 – Estudos em parceria, uma marca do Procon-SP.....	21
2.2 – Parceria com Ministério Público.....	23
2.3 – Nova estrutura	24
2.4 – Política Estadual de Proteção ao Consumidor.....	26
2.5 – O judiciário e o consumidor.....	27
Capítulo 3 – Reestruturação do Procon e aprovação do Código de Defesa do Consumidor	31
3.1 – A crise econômica e o aumento do número de atendimentos.....	31
3.2 – Secretaria Estadual de Defesa do Consumidor.....	33
3.3 – Fiscalização e Municipalização da Defesa do Consumidor.....	37
3.4 – Primeiras mobilizações para criação do Código de Defesa do Consumidor.....	38
3.5 – Novos departamentos ampliam atuação do Procon.....	41
3.6 – Publicações difundem orientações aos consumidores	48
3.7 – Funcionários vão a Brasília para aprovação do Código do Consumidor	50
Capítulo 4 – Fatos marcantes: Código de Defesa do Consumidor e Fundação Procon	55
4.1 – Difusão do Código de Defesa do Consumidor e mudança de Secretaria..	
4.2 – Ações de Educação para o Consumo intensificadas	58
4.3 – Eventos de Defesa do Consumidor e Cadastro de Reclamações Fundamentadas	60
4.4 – Novos planos econômicos e nova demanda.....	64
4.5 – Procon e Juizado Especial Cível	66
4.6 – Lei institui Fundação Procon.....	68
Capítulo 5 – Fortalecimento das ações de Atendimento ao Consumidor, Fiscalização, Educação para o Consumo e Municipalização da Defesa do Consumidor	71
5.1 – 20 anos.....	71
5.2 – Cidadania e Defesa do Consumidor.....	73

5.3 – Programa de cálculos e operações especiais da Fiscalização.....	74
5.4 – Nova modalidade de atendimento e expansão da Municipalização da Defesa do Consumidor.....	76
5.5 – Portarias internas, Concurso Público e Poupatempo.....	78
5.6 – Nova sede e outro posto no Poupatempo	81
5.7 – Primeiras Câmaras e Comissões.....	82
5.8 – Educação para o Consumo: além das fronteiras do Estado.....	83
5.9 – Planos de Saúde e Leasing: questões que atingiram muitos consumidores.....	86
5.10 – “Código no Parque” vai onde a população está.....	90
5.11 – Um breve histórico sobre a dosimetria	91
5.12 – Convênios, parceiras e novos debates.....	93
5.13 – 25 anos.....	94
Capítulo 6 – Novas leis e maior abrangência na atuação do Procon	97
6.1 – Termo de Ajustamento de Conduta: instrumento eficaz	97
6.2 – Educação para o Consumo: criando novas atividades.....	99
6.3 – Transgênicos, ações fiscalizatórias e intensificação de cursos para o interior.....	102
6.4 – 30 anos.....	109
6.5 – Ação Direta de Inconstitucionalidade dos Bancos: improcedente.....	110
6.6 – Monitoramento de recall.....	112
6.7 – Caos aéreo: início de uma grande crise nacional.....	113
6.8 – Telefonia, combustíveis e energia elétrica.....	116
6.9 – Leis trazem novas atribuições ao Procon.....	118
6.10 – Encontros Regionais: fortalecimento da Defesa do Consumidor Estadual.....	119
Capítulo 7 – Consolidação e novos desafios	121
7.1 – Recall em debate.....	121
7.2 – Expansão e fortalecimento da Defesa do Consumidor no Estado	124
7.3 – Feira do Alerta chega à versão digital.....	126
7.4 – Regionalização: projeto antigo em vias de ser concretizado	127
7.5 – Lei Antifumo: fiscalização noite e dia	128
7.6 – Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo: 25 anos.....	131
7.7 – Energia elétrica: problemas levam inúmeros consumidores aos postos de atendimento	132
7.8 – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.....	134
7.9 – Cursos, Encontros e Reuniões Regionais	135
7.10 – Inauguração dos quatro primeiros Núcleos Regionais.....	137
7.11 – 20 anos do Código de Defesa do Consumidor.....	140
7.12 – Superendividamento, Recall e Ouvidoria.....	143
7.13 – Renovação na direção do Procon-SP.....	146
7.14 – 35 anos.....	152
7.15 – Outras Comissões e Câmaras Técnicas.....	155
7.16 – Blog “Educação para o Consumo”: importante ferramenta de comunicação e intercâmbio, e outros temas atuais.....	156
7.17 – Encontro Estadual homenageia colaboradores e ex-colaboradores.....	160
7.18 – Procon ontem, hoje, amanhã	164
Diretor Executivo	167
Funcionários do Procon	169
Bibliografia	179

Governador do Estado de São Paulo

35 anos de proteção e o estímulo da cidadania

Embora a mobilização popular relacionada ao consumo remonte aos anos de 1930, é no contexto das lutas pela redemocratização do Brasil que a defesa do consumidor ganha cada vez mais expressão, entre nós.

A criação do Procon-SP, há 35 anos – quando os cenários econômico e social apontavam a urgente necessidade da existência de um órgão que suprisse a vulnerabilidade do consumidor, diante de situações em que ele não tinha como se proteger–, foi decisiva para o avanço da defesa do consumidor entre nós.

O Procon surge como o grande mediador de conflitos nessa área, como o defensor de causas até então, aparentemente, sem solução. E mais que isso, passa a dar, aos cidadãos, o devido direcionamento nessa questão, fornecendo-lhes as informações necessárias e amparando-os, exercendo, assim, seu talento nato para a proteção e o estímulo da cidadania.

Em 1988, doze anos após a criação do Procon-SP, iniciava-se uma grande mobilização em vários estados do País, para que a defesa do consumidor fosse incluída no texto da nova Constituição. Esse clamor foi ouvido e o tema, incluído entre os Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, enumerados no artigo 5º, da Carta Magna.

À época, em meu segundo mandato como Deputado Federal, tive a honra de ser o relator do projeto que se transformou, posteriormente, no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Fruto de uma ampla discussão que incluiu juristas, organizações civis e governamentais, movimentos sociais dedicados à causa consumerista, após dois anos de intensos e profícuos debates, no Congresso Nacional, em 11 de setembro de 1990 foi aprovada a lei que receberia o número 8.078, e que entraria em vigor em 11 de março do ano seguinte.

A história dos serviços prestados para a defesa do consumidor no Brasil tem sido marcada por contínuos avanços e aumento de sua abrangência. No caso do es-

tado de São Paulo, esse processo levou à recente reestruturação que promovemos no Procon, com a ampliação do seu quadro e a implantação de um novo Plano de Carreiras aos seus servidores, fortalecendo-o ainda mais.

O pioneirismo do Procon-SP, sua multiplicação em organismos similares por todo o território nacional e a aprovação de um Código refletiu-se não só na Defesa do Consumidor, mas também na ampliação da consciência das pessoas sobre os direitos da sua cidadania e no seu exercício nos mais diversos contextos sociais.

Geraldo Alckmin

Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania

Inspirado nas práticas de órgãos internacionais, em 6 de maio de 1976, foi criado o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – posteriormente conhecido como Procon. Teve como objetivo inicial orientar os consumidores e promover acordos em situações de conflito nas relações de consumo. Hoje, o órgão é uma referência nacional na defesa dos direitos da sociedade. O modelo de São Paulo foi replicado em todo o País.

Em 2011, a Fundação Procon comemorou 35 anos. Ao longo do ano, diversos eventos celebraram a data e reuniram os principais especialistas na área do consumo. Para abrir as comemorações, foi lançado o Banco de Dados de Recall, um levantamento inovador que permitiu aos consumidores a consulta de todas as convocações realizadas pelo órgão desde 2002.

Neste ano, pude verificar de perto o empenho dos 534 funcionários deste órgão. Tive o orgulho e a satisfação de perceber o quanto o Procon é respeitado e bem visto pela sociedade brasileira. Esta imagem positiva foi construída a partir de uma característica fundamental – a confiabilidade, conquistada a partir do esforço e dedicação de tantos que passaram e outros tantos que permanecem há anos na Fundação.

Nestes 35 anos, o Procon provou ser muito mais do que um órgão de resolução de conflitos. Mostrou ser um importante espaço de debate, educação para o consumo, pesquisa, fiscalização eficiente e alinhamento com as novas tecnologias de informação e redes sociais, garantindo a todos um espaço democrático de expressão e o acesso imediato aos serviços oferecidos pelo órgão.

O Procon aconselha e recomenda, mas também exige posturas das grandes empresas e das agências reguladoras para a prestação de um serviço de qualidade ao consumidor. É uma instituição que dialoga com poderes federais, estaduais e municipais para garantia da efetividade dos princípios do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. É um órgão que não mede esforços para se reinventar e atender às demandas da sociedade.

Desejamos que a Fundação, agora em sua fase adulta, acompanhe os novos tempos como fazem os jovens. E que a maturidade garanta a força necessária para que a instituição marque posição em um País caracterizado pelo crescimento vertiginoso do seu público consumidor.

Eloisa de Sousa Arruda



Introdução

O propósito de buscar traduzir a história do Procon-SP em seus 35 anos de existência parece um ato inesgotável, uma pesquisa infinda.

Sua trajetória teve início em 1976. Desde então, vem traçando suas linhas, alinhando-as à história de nosso país, contribuindo para significativas mudanças nos cenários social, econômico e cultural, mantendo intercâmbio além das fronteiras, sendo figura decisiva no debate e na ação de questões cruciais que refletem diretamente no cotidiano de milhões de cidadãos.

Colher os dados, selecionar imagens, organizar de uma maneira que atendesse a uma sequência que abrisse a possibilidade de observarmos a evolução da defesa do consumidor, por intermédio das temáticas urgentes a cada época, foi um caminho percorrido com cuidado e fôlego.

Sempre há o risco de alguma informação ou fato acabar não sendo incluído – embora todo empenho tenha sido no sentido de evitar tal lapso –, uma vez que se conta com os documentos localizados em setores diversos. Portanto, é dessa “memória” que me vali, além da memória solícita de cada colega consultado.

Baseei-me, nos primeiros 25 anos, especialmente no livro “Procon-25 anos”, pois ali já se encontram narrados os principais fatos até aquele momento, não havendo necessidade da história ser reescrita.

Os mais importantes momentos da defesa do consumidor estão relatados e retratados nesta publicação. Se “uma imagem vale mais que mil palavras”, temos aqui inúmeras imagens que tão bem refletem os acontecimentos, somadas à narrativa daquilo que se destacou ao longo desses 35 anos.

O último capítulo é concluído de forma a não encerrar o assunto, dando margem ao que virá, já que a história continua e novos capítulos serão escritos pelo Procon-SP – seu corpo funcional – dia a dia, de maneira incansável.

Renata Iacovino
Especialista de Proteção e Defesa do Consumidor



Capítulo 1

Defesa do Consumidor: uma nova demanda no cenário nacional

1.1 A origem do Procon-SP

“A origem do Procon e do consumerismo no Brasil têm suas raízes nos idos de 1974 quando o futuro governador do Estado de São Paulo, Paulo Egydio Martins criou uma equipe de trabalho com a finalidade de levantar os principais problemas do Estado, delinear e propor uma estratégia de ação para seu Governo.

Parte dessa equipe liderada por Roberto Cerqueira César trabalhou na elaboração do Diagnóstico 1975 da Região Metropolitana de São Paulo.

Convidado, participei da equipe, encarregando-me de coordenar a análise do setor de abastecimento de gêneros alimentícios na Grande São Paulo. A análise comprovou empiricamente que a população de mais baixa renda era a pior alimentada, pagava mais caro pelos alimentos básicos, além de sentir-se completamente desamparada quanto à observância e cumprimento das leis e normas na fiscalização do consumo de alimentos, qualidades, quantidades e precificações.

Sendo assim, uma das soluções propugnadas seria a necessidade de formulação de uma política de proteção ao consumidor.”



*Pêrsio de Carvalho
Junqueira, primeiro
Diretor do Procon*

Nesta fala do primeiro Diretor do Procon, Pêrsio de Carvalho Junqueira, é possível identificar que a necessidade da “defesa do consumidor” já vinha se desenhando no cenário nacional há algum tempo, e o estado responsável pelo desenvolvimento das primeiras ideias e, posteriormente, das primeiras ações, só poderia ser o estado de São Paulo, o grande agregador da diversidade e da vanguarda, o pioneiro de muitos dos trabalhos que servem como referência para a implantação por parte de outras localidades.

No âmbito nacional, o cenário era de inflação e crise do petróleo. A fim de retomar o crescimento econômico, o então Ministro da Fazenda, Mario Henrique Simonsen, criou o II Plano Nacional de Desenvolvimento, que buscou dominar todo o ciclo produtivo industrial ao investir pesadamente na produção de insumos básicos e bens de capital. Parte do plano não obtém êxito, gerando o estouro da dívida externa.

O consumidor passa a sentir os reflexos desse resultado em seu cotidiano, pois a questão do abastecimento torna-se grave nas periferias, onde os produtos de menor qualidade são vendidos mais caros e não há a mesma quantidade disponível do que nas regiões centrais.

Neste período, o panorama do mercado de consumo é de preços abusivos, juros exorbitantes, produtos defeituosos, descaso por parte do setor industrial, do comércio e dos prestadores de serviços.

Em São Paulo, há denúncias de que o leite tipo C estaria sendo vendido como tipo B, o que é negado pelo Dipoa – Departamento Nacional de Inspeção de Produtos de Origem Animal.

O Grupo de Defesa surgiu por sugestão de Pêrsio Junqueira e tinha como objetivo a criação de um órgão de proteção ao consumidor. Seus integrantes eram Ana Amélia da Silva, Gilda Gouvea Perosa, Maria Antonieta B. Dente, Maria Flora G. Ottake, Maria Lúcia Junqueira Vietri, Marilena Igreja Lazzarini, Rubens Murillo Marques, Sandra M. Barjas, Stella Maris Bilemjian, Virgínia M. Mommensohn, funcionários das Secretarias de Negócios Metropolitanos e da Economia e Planejamento, sendo que outros se agregaram: Amadeu Virolli, Maria das Graças Cavalcante, Maria Lúcia Zülzke e Olivia Franco.

Do trabalho desenvolvido resultou a criação do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, apresentado ao Governo do Estado de São Paulo.

O Grupo de Defesa continuou seus trabalhos e em 6 de maio de 1976, o governador do Estado de São Paulo, Paulo Egydio Martins, pelo Decreto nº 7.890, criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, subordinado à Secretaria de Economia e Planejamento cujo secretário, Jorge Wilhelm, além de prestar o apoio necessário, passou a denominar o órgão de Procon. Pêrsio de Carvalho Junqueira foi nomeado o primeiro diretor executivo.



Após 5 meses de estudo, o Grupo de Trabalho apresentou Relatório que deu origem à primeira estrutura do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor

O logotipo, em cor azul royal, foi criado pelo técnico Takeshi Ushikusa. Ao Grupo Executivo – Procon coube atuar de forma coletiva, informando e orientando o consumidor, por meio de programas específicos que incluíam pesquisas e estudos relacionados à conjuntura econômica brasileira. As questões que não eram relacionadas a consumo, não ficavam sem um direcionamento. Uma das características do Procon, desde o início, é não deixar o cidadão desamparado. Desta forma, a população sempre foi orientada sobre onde e a quem recorrer.

Mas a atuação coletiva não dava conta da demanda gerada pelo consumidor que, individualmente, buscava auxílio na solução de seus problemas. Assim, foi aberto um canal de cidadania e de comunicação entre a população e o governo estadual, priorizando quatro temas: Alimentação, Saúde, Propaganda e Contratos de Vendas. Nova demanda da população trouxe outros assuntos para serem desenvolvidos: sistemas de vendas, vendas a prazo, vendas em domicílio, eletrodomésticos, produtos em geral, serviços públicos, serviços em geral, estabelecimentos, automóveis, locação e imóveis.

PROCON

EXECUTIVE GROUP FOR CONSUMER PROTECTION



Governo do Estado de São Paulo
Desenvolvimento para Todos

PROCON

GRUPO EXECUTIVO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR



GOVERNMENT OF THE STATE OF SÃO PAULO
STATE SECRETARIAT FOR ECONOMY AND PLANNING

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ECONOMIA E PLANEJAMENTO

Folder editado em 1978,
em português e inglês

Criando leis de proteção ao consumidor

Esmerando as ideias de sua equipe, preferiu traçar um quadro dos problemas enfrentados pelo consumidor brasileiro.

Atuação. Procon é a principal preocupação do consumidor neste país. As demandas são contra grupos econômicos, organizações comerciais nos países do campo desenvolvido ou fabricantes da SUFRAMA, associadas mantidas entre diferentes estabelecimentos.

Produtos em geral. É a segunda área de importância quanto ao volume de queixas. Em geral, elas se referem à qualidade dos produtos diversos e ao mau atendimento dos estabelecimentos.

Estabelecimentos. De janeiro de 77 a maio de 78, foram registradas 294 reclamações nesta área. Destas, 123 se referem à má qualidade dos serviços prestados para aquisição técnica, e 69 é má qualidade do produto em si.

Serviços Públicos. O PROCON recebeu, de janeiro de 77 a maio de 78, 252 reclamações contra serviços públicos, fundamentadas em reclamações recebidas de água, luz e energia, manutenção de ruas públicas.

Estabelecimentos. Instalações que não atende a produtos de serviços em estabelecimentos, especialmente comércios e lojas.

Serviços em geral. É o setor de maior e 8º em importância, com 55 denúncias, a maioria contra profissionais autônomos (carpenteiros, vendedores, marceneiros, decoradores e fotógrafos).

Lojas. De janeiro de 77 a maio de 78, este setor recebeu 98 reclamações contra grupos (de comércio, fornecedores, fornecedores) e a qualidade de produtos (falsificações, imitações, aparelhos defeituosos, remédios).

Atuação. Atividades realizadas praticadas por estabelecimentos ou indivíduos.

Além desta maioria define áreas do consumidor, o PROCON desenvolve uma ação preventiva, orientando a população através de questões específicas e atendendo genericamente através de fraudes mais comuns. Muitos problemas ocorrem por falta de atenção e informação.

Esmerando a categoria através de serviços de consulta, o PROCON impede de ampliar-se em situações semelhantes.

Em 1977, o PROCON solucionou diretamente 58 por cento das reclamações registradas e encaminhadas 23 por cento para seus órgãos de apoio. Houve muitos casos resolvidos por falta de dados e outros encaminhados por se acharem fora da área de atuação do PROCON. Isto, numa visão global, é aumento do volume de queixas e o depressivo número de casos solucionados não deixam dúvidas quanto ao crescimento e fortalecimento deste órgão.

Além da prestação direta de serviços ao consumidor, atendendo aos estabelecimentos, o PROCON está preparando e encaminhando toda uma legislação de proteção ao consumidor.

Atuação de Lei de Defesa ao Consumidor. Visa estimular a auto-defesa do consumidor ao a torná-lo mais ativo por intermédio das próprias iniciativas de conscientização empresarial. Prevê também a criação de comitês executivos autônomos em comércio de varejo para a substituição de produtos de caráter inseguro. Fortalece o princípio de responsabilidade do produtor perante a vítima de quaisquer produtos industriais, seja no ato de produção ou no ato de consumo.

Atuação de Lei contra Publicidade Enganosa. Adota procedimentos para procedimentos contra as irregularidades por publicidade fraudulenta. Mas também impõe também, especialmente, as penalidades de interdição do estabelecimento comercial ou comercial ou de aplicação de publicidade ao consumidor.

Além destas propostas de lei, foi criada a Procuradoria do Consumidor no Estado de São Paulo, ao lado de seu institucionalizado o PROCON.

Quando não se sente seguro, torna mais de esperar seu direito de reclamação. Desde a Rua Casca 296 de ligar para 229-5219 ou 226-3242. No PROCON há uma equipe de técnicos para ser mais preparados para defender seus direitos. Também há e é uma equipe especializada de PROCON.

Making laws to protect the consumer

Going over the complaints as far research, we get a picture of the problems facing the Brazilian consumer.

Action. Procon is the consumer's main worry in this area. The complaints are against established groups, organized ones to retail prices, breakers of the ceiling set by SUFRAMA, big differences from one outlet to another.

Products in general. This is the second leading matter in the number of complaints are received. They are generally against the poor quality of goods and services at outlets.

Public Services. From January 1977 to May 1978, 252 complaints were made in this area. Of these, 123 were against the poor standard of technical after-service and 69 against the low quality of the products as such.

Public Services. PROCON received, from January 1977 to May 1978, 252 complaints in respect of public services among supplying and charging for water, light and gas, state of repair of public buildings.

Establishments. Dissatisfaction with the standard of services, mainly in clubs and shops.

Services in general. This came to 55 others in order of importance, with 65 complaints, the majority against plumbers, glaziers, carpenters, decorators and dry cleaners.

Shops. From January 1977 to May 1978, there were 98 complaints, against groups of shops, drugstores, bookshops and the quality of products (food, imitations, defective appliances, medicines).

Action. Activities carried by managers or staff within companies.

In addition to this broad, direct defense of the consumer, PROCON has a preventive job, clearing up specific areas and warning the population in general through all the most common fraudulent practices, items of the problem's areas through lack of information and due attention. By means of this counseling service, PROCON is able to assist the consumer in avoiding involvement before it is too late.

In 1977, PROCON dealt satisfactorily with 58% of the complaints received and passed on 23% of them to the various supporting bodies. Quite a number of cases could not be solved due to lack of essential information and others because they did not fall within PROCON's charter. However, broadly speaking, the increase in the number of complaints and the successful solution of so many cases bode well for the future progress and development of this important body.

Besides its provision of direct services to the consumer by handling his complaints, PROCON is at present preparing legislation, aimed at giving maximum protection to the consumer.

A draft bill for the defense of the consumer. Its purpose is to encourage the consumer to defend himself by bringing into play the national branch of law companies. It also envisages the creation of outlet committees of an economic type against the manufacture of unwholesome products of similar articles. Furthermore, the bill introduces the principle of the responsibility of the manufacturer towards any victim of his products, regardless of the existence or not of any contractual relationship.

A draft bill against misleading advertising. This bill introduces fines for false claims of misleading advertisements. It also envisages punitive punishment, involving the closing of the industrial or commercial establishment or of the advertising agency responsible.

If you feel you have been cheated, don't fail to use your right to complaint at Rua Casca, 296, telephone 226-5219 or 226-3242. PROCON has at your disposal a team of experts, ready and willing to defend your rights. Remember, you are the only irreplaceable agent at PROCON.

Secretaria de Estado de São Paulo
PROCON - Rua Casca 296

Secretaria de Economia e Planejamento
Jornal O Estado

Secretaria de Comércio - Praça do Comércio Company
uma publicação da Secretaria de Economia do Estado de São Paulo

“Trabalhamos inicialmente com Sociedades Amigos de Bairro que estranhavam o tema dos direitos do consumidor e pediam solução para calçadas e barulho do papagaio do vizinho. Peso, higiene de alimentos, bromato de potássio no pão, automedicação, publicidade enganosa? O que era isso? Como discutir esses assuntos se o padeiro, açougueiro e farmacêuticos eram os próprios participantes da Associação? É, fomos obrigados a fazer correções estratégicas para dar consistência aos programas do Procon.”, declara Maria Lúcia Zülzke, funcionária que ocupou cargos de direção dentro do Procon, em seus primeiros anos.

Formado por técnicos de áreas acadêmicas distintas, o Procon sempre teve a seu favor a multidisciplinaridade, viabilizando desenvolver trabalhos de qualidade e sobre vários enfoques, produzindo debates aprofundados e ampliando o papel social do órgão.

Até maio de 1978 foram registrados 2.175 atendimentos, com encaminhamento satisfatório na grande maioria dos casos.

As reclamações dividiam-se em questões relacionadas a preço, mau atendimento, não entrega de mercadorias, embalagens danificadas/violadas, qualidade do produto ou serviço, problemas com assistência técnica, garantia e manutenção, irregularidades na quantidade dos produtos vendidos e sonegação fiscal.

O índice de resolução era grande e a atuação firme do órgão frente aos problemas, mesmo com ausência de legislação específica, passou a ser cada vez mais conhecida e reconhecida pela população. Funcionários e estagiários se empenhavam de maneira bastante comprometida, resultando em boa divulgação dos serviços do Procon na mídia e na confiança e apoio da população.



1.2 Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor

O ano de 1979 é marcado pela abertura política, com várias reivindicações, inclusive no campo dos direitos nas relações de consumo. A democracia aos poucos despontava e, com ela a inflação.

A Lei nº 1.903 de 20 de dezembro de 1978 instituiu o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, fixando atribuições de caráter deliberativo ao Conselho Estadual e de natureza executiva ao Procon.

Lei Estadual nº 1903 de 20/12/1978 – institui o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor

Localizado em outro imóvel e tendo à frente novo diretor – João Paulo Spallini – outros assuntos passaram a fazer parte do cotidiano da população e, conseqüentemente, do Procon: alimentos; consórcio; educação; eletrodomésticos; estabelecimentos comerciais; imóveis; montepio; prestação de serviços; produtos industriais; propaganda; saúde; serviços públicos; sistemas de vendas; veículos, máquinas e equipamentos; vendas em domicílio.

Houve necessidade de alterações internas com uma divisão em quinze setores técnicos e um para assuntos institucionais. Os novos setores passaram a receber consultas, denúncias e queixas.

É estabelecido convênio com o Ministério da Agricultura para a realização de pesquisa junto às feiras livres, supermercados e açougues, com o objetivo de informar e orientar o público quanto aos preços e qualidade dos gêneros alimentícios.

Em 1979 o número de atendimentos subiu para 5.213.

1.3 Pouca legislação e muitas orientações

Tendo como pioneiro São Paulo, outros estados iniciaram a implantação de órgãos voltados à defesa do consumidor: Rio de Janeiro, Minas Gerais, Ceará e Bahia, além das cidades de Curitiba, Londrina, Florianópolis e Porto Alegre. Pará e Distrito Federal também apresentaram propostas para o segmento.

A criação desses órgãos pelo Brasil possibilitou que, entre os dias 15 e 17 de outubro de 1979, fosse realizado, na cidade de Curitiba, no Paraná, o 1º Encontro Nacional de Entidades de Defesa do Consumidor. O Procon apresentou como trabalho: A Experiência do Procon na Proteção ao Consumidor.

O final dos anos setenta e início dos anos oitenta foram marcados por iniciativas, inclusive por parte das empresas privadas, para criação de serviços de proteção ao consumidor em outros Estados.

O Procon de São Paulo iniciou, em 1980, intenso trabalho voltado à orientação da população. A inexistência de legislação específica fez com que o corpo técnico elaborasse, com base nas reclamações formuladas e na normatização sanitária vigente, material para impressão de vinte mil folhetos sobre cuidados a serem observados na compra, armazenamento e prazos de validade de alimentos, carnes e laticínios.

O maior número de consultas diz respeito à locação de imóveis e serviços de assistência técnica de aparelhos eletrodomésticos. Também a venda enganosa em cursos livres começa a ser evidenciada, com a relação da venda do material e posterior dificuldade em rescisão contratual.

Por meio de uma ação conjunta com o CONAR – Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária, em outubro, os medicamentos Broncofenil e Prinachol deixaram de ser divulgados em filmes de publicitários na TV. As revistas publicadas a partir de então são proibidas de divulgar a venda pelo sistema de reembolso postal da antena “Giant 80”, considerada ineficiente e imprópria para uso doméstico.

Ações como estas foram viabilizadas graças à atuação e intervenção do Procon em vários setores que afetavam diretamente o consumidor:

Cartilhas educativas denominadas “Compre Bem” foram lançadas, com orientações sobre alimentos.

Saúde e segurança também eram temas que começavam a sinalizar a necessidade de um acompanhamento especial. Desta forma, surgiu, no Procon, um grupo formado por funcionários e profissionais da saúde, constituindo-se em Comissão de Saúde. Trabalhos relacionados a informações em bulas, rotulagem das embalagens de medicamentos, segurança de chupetas e alimentos, foram alguns dos desenvolvidos e, num segundo momento, outros temas vieram: prazo de validade em alimentos, agrotóxicos, balas, bromato no pão, hormônios em gado, berços, cadeiras de criança para carro.

○ número de atendimentos passa para 8.237.



Cartilhas educativas denominadas “Compre Bem” foram lançadas, com orientações sobre alimentos.



Capítulo 2

Primeiros postos de atendimento e expansão do judiciário pelo Estado

2.1 Estudos em parceria, uma marca do Procon-SP

Em 1981 o Procon passa a atuar em novo endereço (Av. Angélica) e com novas linhas telefônicas – 4 com busca sequencial (linhas telefônicas separadas que passavam as chamadas recebidas para a próxima disponível, se estivessem ocupadas) e 1 telefone público – sob a direção de Pedro Tuccori.

As reclamações são registradas de acordo com a seguinte divisão de áreas técnicas: alimentos, saúde, consórcio, habitação, serviços em geral e serviços públicos. Os problemas mais reclamados deste período são: consórcios, loteamentos, cálculo de aluguel e cobranças indevidas.

A série de folhetos “Você é Um Consumidor” trouxe informações que futuramente estariam inseridas nos direitos básicos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor: direito à orientação, a ser ouvido, à segurança; à escolha, a ser informado, à educação para o consumo e a um ambiente limpo e saudável.

Uma questão que se discutia, à época, era com relação à data de validade dos produtos. Havia pouca legislação sobre o assunto e o desrespeito por parte dos comerciantes era corriqueiro. O Ministério da Saúde passou a exigir a data de validade para os produtos que fiscalizava, mas o Ministério da Agricultura só exigia a data de fabricação. Então, por meio da imprensa, o Procon alertou os consumidores sobre tal fato.

O primeiro Projeto de Educação para o Consumo – Educon, foi apresentado nesse período, contemplando escolas de 1º grau. No ano seguinte, esta proposta integrou o documento Subsídios para Implementação do Guia Curricular de Estudos Sociais e de Geografia, elaborado pela Secretaria Estadual de Educação do Estado de São Paulo.

Por meio do 1º Intercâmbio Internacional, o Procon estabeleceu o primeiro intercâmbio de informações com a International Organization of Consumer Union, atualmente Consumer International, entidade integrada por organizações não governamentais, em 1982, sendo o único órgão governamental associado à entidade.

“Não Compre Gato Por Lebre” foi a cartilha elaborada para orientar os consumidores sobre prestação de serviços, entre eles, os de lavanderia, tendo em vista o grande volume de reclamações à época.

O Procon registrou 16.007 atendimentos neste ano, praticamente o dobro do ano anterior. A estrutura física e de pessoal começou a ficar pequena e inadequada.

Teve início um projeto de trabalho em conjunto com o Instituto da Criança do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade São Paulo. Os trabalhos buscavam a elaboração de normas e padrões de segurança na fabricação de chupetas infantis. Com os resultados obtidos conseguiu-se que a indústria implementasse alterações na composição do produto, aumento e furos do bulbo que reduziram os acidentes com as crianças e aumentaram a segurança do produto.

Devido ao seu papel essencialmente social e ao comprometimento dos funcionários, o Procon sempre levou contribuições para os mais variados setores



ESTACIONAMENTOS

Estacionamentos de veículos não possuem tabela oficial de preços; por isso, informe-se antes de entrar. Você vai notar que há um preço médio, variando de região para região.

Existem normas exigidas pela prefeitura. Veja:

- 1- Fixar em lugar visível a tabela de preço e a documentação do estabelecimento.
- 2- Fornecer ao consumidor Nota de Serviço série "E".
- 3- Possuir canalização pluvial até a galeria ou boca de lobo.
- 4- Estacionamento ao ar livre deve ter o chão recoberto de pedregulhos.




Preste atenção nos que cobram por período:
Se o primeiro período for das 8 às 12h e o segundo das 12 às 18h e você utilizá-lo das 11:45 às 12:10h, poderão lhe cobrar 2 períodos!

VOCÊ TAMBÉM DEVE FISCALIZAR!

AGÊNCIAS DE EMPREGADAS DOMÉSTICAS

CUIDADO!
Utilize agência de empregada doméstica só em caso de extrema urgência. Mesmo assim, consulte antes os amigos e parentes. Talvez eles possam lhe indicar alguma que já lhes prestou um bom atendimento.

ATENÇÃO
Se você utilizar agência terá que pagar uma taxa de 70 a 100 sobre o valor tratado...

...e, ainda, estará correndo o risco de receber uma empregada:

- Sem experiência;
- Sem qualificação profissional;
- Sem referências ou com falsas referências;
- Com maus antecedentes;

Saiba:
Não existe nenhuma lei que os regulamentem ou proíbam!

Não esqueça!
Quando procurá-las possuem tudo que você deseja...

Parte da cartilha "Não Compre Gato por Lebre", que trazia várias orientações importantes

2.2 Parceria com Ministério Público

Já no início de 1983, Marilena Igreja Lazzarini foi nomeada Diretora Executiva e deu início a um processo de modernização no órgão que teve apoio da Secretaria de Economia e Planejamento, com recursos materiais e financeiros necessários. A implantação do primeiro sistema de protocolo veio a facilitar a localização das reclamações.

Inicia-se a parceria com o Ministério Público, tendo como primeiro promotor de Justiça designado para atuar na defesa do consumidor, José Geraldo Brito Filomeno, que passou a prestar serviços nas dependências do Procon. Outros promotores integraram-se à equipe: Evelise Pedrosa Teixeira, Daniel Roberto Fink, Maria de Fátima Vaquero R. Leyser, Antônio Herman V. e Benjamim, nos anos seguintes. Os promotores analisavam as reclamações, verificando indícios de crimes contra a economia popular, saúde pública, fraudes e estelionatos, entre outros. Eram requisitadas, paralelamente, inúmeras diligências e inquéritos policiais. Também eram realizadas reuniões, entre consumidores e

fornecedores, formalizando acordos para os problemas reclamados no Procon. Foi esse trabalho que deu início ao que posteriormente seria a defesa do consumidor no âmbito do Ministério Público, no país.

Alguns dos temas tratados em 1983 diziam respeito à venda irregular de imóveis, problemas causados pela ingestão de alimentos contaminados e acidentes de consumo.



Cerimônia de assinatura do convênio entre Procon e Ministério Público

2.3 Nova estrutura

Em 1984, um grupo formado por técnicos do Procon e assessores externos de notória especialização deu início a estudos sobre questões relativas à área de Saúde. A resolução SEP nº 1 de 16 de janeiro de 1984 solidificou a proposta.

Inicia-se, neste ano, um trabalho de reorganização interna com a implantação de serviços específicos e distintos para o atendimento e para o encaminhamento de reclamações. Os expedientes passaram a ser codificados e posteriormente tabulados, pela Prodesp – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo. Teve início a formação do que passaria a ser o banco de dados da instituição, tendo sido estabelecido o sistema de classificação por assunto. Foi criada a Unidade de Serviços ao Consumidor, conhecida como

USC, que era dividida em três setores: Atendimento, Encaminhamento e Controle. Também foram criadas as unidades: Estudos e Pesquisas, Educação e Informação, e Apoio Administrativo. Um pouco mais adiante foi criado o Centro de Documentação e Informação.

○ órgão começou um trabalho de denúncias públicas de empresas que lesam o consumidor e paralelamente realizou uma série de reuniões, discussões e alguns trabalhos com entidades representativas de categorias e segmentos do mercado de consumo, com o objetivo de estabelecer canais de comunicação e de sensibilizar profissionais e empresas para a necessidade de mudanças no relacionamento com os consumidores. Nesta época começam a ser elaborados Manuais Técnicos para uso interno, no intuito de padronizar e uniformizar os entendimentos e as orientações prestadas ao público.

○ Procon passou a elaborar periódico mensal intitulado “Notícias Procon”, com orientações gerais de interesse dos consumidores e matérias sobre os principais problemas reclamados.

No intuito de uniformizar e padronizar procedimentos, começou a ser desenvolvido, com o apoio da Prodesp, estudo para a elaboração de manuais. O Manual de Procedimentos das Funções Técnicas, por exemplo, estabeleceu os procedimentos a serem observados, pelos técnicos, no atendimento, controle e encaminhamento de reclamações. Também foram elaborados os manuais de Padrões de Recomendações ao Público e de Padrões de Encaminhamento de Reclamações.

Direção e técnicos em reunião de trabalho (à direita a Diretora Marilena Lazzarini e o Promotor José Geraldo Brito Filomeno)



2.4 Política Estadual de Proteção ao Consumidor

Em julho de 1984, o Procon firmou o primeiro convênio com um município do Estado de São Paulo. A Comissão Municipal de Proteção ao Consumidor de Sorocaba – Comprocon, criada pela Lei Municipal nº 2072 de 03 de junho de 1980, por meio de seu coordenador, Lauro César de Madureira Mestre, passou, juntamente com o Procon, a lutar pela defesa dos direitos dos consumidores.

O imóvel da Avenida Angélica não apresentava mais condições para atender o público que procurava o órgão. Assim, em 1985, o Procon passou a funcionar em um prédio novo, de oito andares, localizado à Rua Bandeira Paulista, Itaim Bibi. A ampliação não ocorreu somente nas instalações. Outras mudanças e novos serviços foram implantados. Foi criado o Setor de Controle Estatístico, para acompanhar o fluxo de entrada, encaminhamento e arquivamento das reclamações.

A inflação impulsionou o Procon a criar uma equipe para realizar trabalhos educativos, de acompanhamento e de pesquisas de preços. Foram inaugurados dois postos de atendimento pessoal: um na região central, na Rua Japurá, e o outro no Tatuapé, bairro na zona leste, facilitando o acesso às informações e aos demais serviços do órgão. Tais endereços passaram a ser referência no atendimento de milhares de consumidores.

SECRETARIA DE ECONOMIA E PLANEJAMENTO
GRUPO EXECUTIVO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

TABELA II: CONSULTAS REGISTRADAS NO PROCON NO
1º SEMESTRE de 1984

ASSUNTO	PERÍODO	CONSULTAS						TOTAL
		JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAYO	JUN.	
ALIMENTAÇÃO		1	6	30	43	138	117	335
SAÚDE		5	12	36	29	55	65	202
HABITAÇÃO		351	435	645	660	914	907	3.912
PRODUTOS		23	129	181	140	265	239	985
SERVIÇOS		221	444	755	596	984	1.315	4.315
TOTAL		601	1.026	1.647	1.476	2.356	2.643	9.749

*Atendimentos,
por área, realizados no
1º semestre de 1984*

Mesmo sem uma legislação específica, os problemas de consumo aumentavam a cada dia e a proteção do consumidor era praticada com base em legislação esparsa e com a adoção de posturas preventivas. Com o intuito de educar e informar o consumidor, em conjunto com a Secretaria Municipal do Planejamento – Sempla, elaborou-se o “Manual do Consumidor”, que foi distribuído à população de São Paulo e trazia informações básicas sob a forma de perguntas e respostas sobre temas relacionados a produtos, serviços, alimentos, saúde e habitação. Foram reproduzidos 270.000 exemplares.

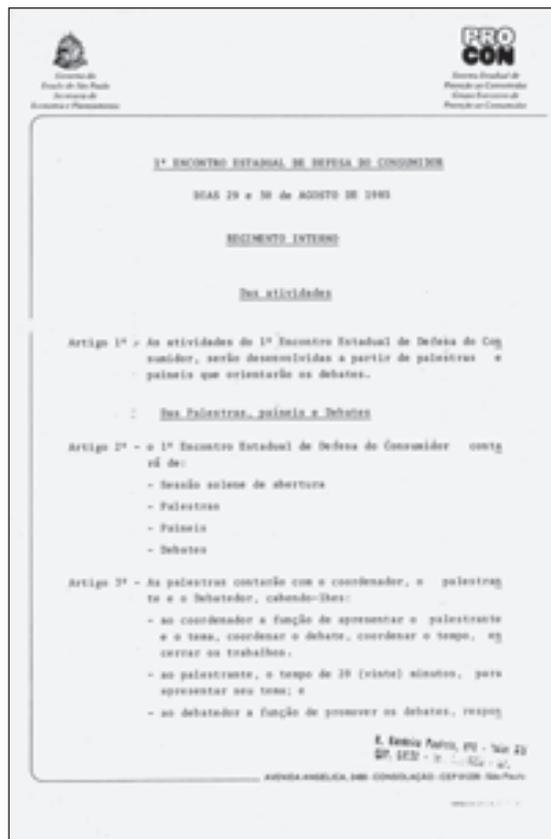
É lançado, também, um modelo de cálculo de mensalidades escolares, objetivando auxiliar os consumidores.

Na implementação da política estadual de proteção ao consumidor, o Procon iniciou estudos e trabalhos voltados à descentralização da defesa do consumidor para o interior do Estado, no intuito de apresentar e sensibilizar os governos municipais sobre a importância da implantação de órgãos municipais de defesa do consumidor. Mais tarde, os primeiros convênios seriam formalizados no Estado de São Paulo.

Pelo Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

2.5 O judiciário e o consumidor

O Procon realizou, nos dias 29 e 30 de agosto de 1985, o 1º Encontro Estadual de Proteção ao Consumidor, no auditório cedido pela Cesp – Centrais Elétricas de São Paulo, localizado na Avenida Paulista, e lançou a Feira da Fraude, confeccionada com base nos casos concretos extraídos das reclamações formuladas.



Logotipo do 1º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor

Regimento Interno do 1º Encontro Estadual



Feira da Fraude: casos concretos

O Poder Judiciário passou a ser acionado pelos consumidores, inclusive pelos de menor poder aquisitivo, que se socorriam da Procuradoria de Assistência Judiciária da Procuradoria Geral do Estado, e passou a ocupar um espaço de grande importância na defesa dos consumidores brasileiros. Além da assistência jurídica gratuita prestada aos consumidores, a Procuradoria Geral do Estado iniciou atuação de forma direta e em conjunto com o Procon, que no futuro seria fundamental para a realização de outros trabalhos. Nessa época designou o procurador de Estado, Marcelo Gomes Sodré, para auxiliar nas questões jurídicas de interesse da instituição.

A partir do segundo semestre de 1985, o consumidor ganha um importante aliado na defesa dos seus direitos. Foi aprovada a Lei nº 7.347, conhecida como Lei da Ação Civil Pública, que passou a disciplinar as ações judiciais em matérias relativas a danos causados ao consumidor, meio ambiente, bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico e de interesse difuso ou coletivo. O Poder Judiciário começaria em breve a receber as primeiras ações coletivas para proteger os interesses dos consumidores. O Código de Defesa do Consumidor, no futuro, ampliaria o rol dos direitos coletivos, estendendo a proteção aos direitos individuais homogêneos.

O trabalho do Ministério Público do Estado de São Paulo também avançou pelo Estado ensejando a criação, em 1985, da Coordenação das Curadorias de Proteção ao Consumidor, transformada posteriormente no Cenacon – Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça do Consumidor, tendo como primeiro coordenador, o promotor de Justiça José Geraldo Brito Filomeno. Também foi criada em São Paulo uma curadoria especializada em assuntos relativos a consumidor – posteriormente denominada “promotoria” –, com ênfase em questões socialmente relevantes e de interesse coletivo. Esta instituição tem, ainda, outra função de grande importância ao atuar, como fiscal da lei, em todas as ações civis públicas propostas pelas entidades legitimadas.

Nos seus nove anos de existência, o Procon atendeu a 122 mil solicitações, 90% delas registradas como consultas, em que o reclamante “recebe um orientação imediata e é provido de meios para resolver, ele próprio, o seu problema”. Marilena Lazzarini disse que “70% das reclamações são solucionadas e quando há suspeita de crime, o assunto é enviado ao Ministério Público, que mantém convênio com o Procon.”.



Capítulo 3

Reestruturação do Procon e aprovação do Código de Defesa do Consumidor

3.1 A crise econômica e o aumento do número de atendimentos

Diante da crise econômica vigente, foi lançado, em 1986, o Plano Cruzado I, cujas principais medidas abrangiam: o congelamento de preços de bens e serviços; o congelamento da taxa de câmbio; a reforma monetária, com alteração da unidade do sistema monetário; o congelamento dos salários pela média de seu valor dos últimos seis meses e do salário mínimo; uma tabela de conversão para transformar as dívidas contraídas numa economia com inflação muito alta em dívidas contraídas em uma economia de inflação praticamente nula; a implantação do “gatilho salarial” ou “seguro-inflação”, que estabelecia o reajuste automático dos salários sempre que a inflação alcançasse 20%.

Sem dúvida tal cenário ampliou o volume de atendimento do Procon, que assumiu a titularidade na representação da população na luta pelos seus direitos, priorizando o atendimento pessoal. Com os problemas decorrentes do congelamento, as filas se tornaram inevitáveis, pois milhares de pessoas, confiando na instituição buscaram orientações corretas, informações precisas e solução para os problemas gerados pelo ajuste econômico. Os posicionamentos técnicos do órgão foram largamente difundidos pelos meios de comunicação e passaram a ser adotados em todo o país.

A edição do Plano Cruzado II, no final do ano desse mesmo ano, não permitiu que o volume de atendimentos recuasse.

Na comemoração dos 10 anos da criação do Procon foi lançada a campanha “Consumidor: Levante Essa Bandeira”, que objetivou sensibilizar a população sobre a

importância da participação popular no processo de fortalecimento do movimento de defesa do consumidor. Na oportunidade foram distribuídos adesivos com identificação da campanha, que foram afixados em centenas de veículos que circulavam pela cidade.

A mídia passou a conceder, cada vez mais, espaços específicos para questões do consumidor; a palavra de ordem tornou-se “defenda-se”, sendo utilizada com frequência. Aliados dos consumidores, jornais, revistas, rádio e televisão abriram espaço para veiculação de informações colhidas junto aos órgãos de defesa do consumidor além de divulgarem trabalhos de orientação e denúncias. A imprensa, como nova aliada dos consumidores, seria de essencial importância em futuro próximo, pois grandes mudanças se aproximavam.

A demanda fez quase triplicar o número de atendimentos, que cresceu de 44.849, em 1985, para 124.697, em 1986. Outras entidades, públicas e privadas também se socorreram do Procon buscando material técnico para adoção de posicionamentos. A credibilidade da instituição mostrava-se cada vez mais sólida.

Devido aos reajustes de aluguel acima do determinado pelo Decreto da reforma econômica (conversão de cruzeiro para cruzado), um total de 14.470 pessoas recorreram ao Procon.



*Posto de Atendimento
da Rua Bandeira
Paulista, no Itaim Bibi,
em 1986*

Outra ação importante foi a do Ministério Público Estadual que, por meio do promotor de Justiça, José Geraldo Brito Filomeno, ingressou, no Estado de São Paulo, com a primeira ação de interesse coletivo de consumidores, com base na Lei da Ação Civil Pública. O processo visou impedir a comercialização de leite e derivados contaminados com radioatividade decorrente do vazamento da usina atômica de Chernobyl, na antiga União Soviética.

Na semana do consumidor, o Procon lançou mais um adesivo: “15 de Março – Dia Mundial dos Direitos do Consumidor – O Consumidor tem que ser ouvido”. Os adesivos foram distribuídos à população junto com orientações sobre direitos do consumidor: segurança, informação, escolha e ser ouvido, que embora fossem reconhecidos internacionalmente encontravam-se, no Brasil, em fase de estudos para inclusão em texto legal a ser aprovado pelo Congresso Nacional.

Os técnicos do Posto Japurá, com base no elevado número de reclamações de locação e nos relatos, por vezes dramáticos dos inquilinos, detectaram sérios problemas que atingiam grande número de pessoas moradoras de habitações multifamiliares, como cortiços, subabitações, casas de cômodos, casas de vagas, principalmente na região central da cidade. Com o objetivo de apresentar propostas para regulamentação de tais questões, além do encaminhamento de reclamações, iniciou-se intenso trabalho de levantamento de dados. A realidade demonstrava que nenhum direito era respeitado pelos sublocadores. O trabalho, ao final, apresentou uma radiografia dos problemas bem como propostas de mudanças na legislação, que inclusive foram contempladas quando da aprovação de uma nova lei do inquilinato, ocorrida em 1991.

Em agosto de 1986, Marilena Lazzarini deixa o Procon para ser delegada regional da SUNAB. Neste período, tendo como Diretora Executiva Eliana Cáceres, foi detectada a necessidade de sistematizar o grande volume de reclamações formuladas no Procon. Os controles de atendimento passaram a vir numerados sequencialmente e as reclamações registradas pelo seu número impresso no controle, posto de atendimento, nome do reclamante e do reclamado. O trabalho ainda era manual.

3.2 Secretaria Estadual de Defesa do Consumidor

No decorrer de 1986, passaram a funcionar quatro unidades móveis de atendimento, que ficaram conhecidas como Procombis. Os veículos ficavam estacionados por duas semanas, em bairros da periferia das Zonas Norte, Sul, Leste e Oeste da cidade e, de forma descentralizada e itinerante, atendiam os consumidores dessas regiões.

No último semestre de 1986 foi realizada a primeira pesquisa sobre perfil do consumidor que se utilizava dos serviços oferecidos pelo Procon. Os resultados apontaram que a maioria dos consumidores se encontrava na faixa etária de 30 a 45 anos, eram homens e mulheres das classes socioeconômicas C e D e procuravam diretamente o órgão para esclarecimentos, orientação ou encaminhamento de reclamações.



Procon na mídia discutindo a cobrança de serviços bancários

Em 1987, em meio à crise provocada pelos planos econômicos anteriores, e com a inflação em alta, é implantado o Plano Bresser, que instituiu o congelamento dos preços, dos aluguéis, dos salários e a UPR como referência monetária para o reajuste de preços e salários. Com o intuito de diminuir o déficit público o governo federal optou por desativar o gatilho salarial, aumentar tributos, eliminar o subsídio do trigo e adiar obras de grande porte já planejadas. Instituiu-se uma tablica para aplicação sobre dívidas contratadas pelos consumidores.

Mesmo com todas essas medidas a inflação atingiu o índice alarmante de 366% no acumulado dos 12 meses de 1987.

Houve uma perda material de 8,04% na correção da caderneta de poupança, devido à correção ter se baseado em índice inferior (LBC) e não no IPC.

O plano econômico Novo Cruzado é implantado, na sequência, buscando: o congelamento de preços; a atuação da SUNAB na fiscalização de preços (585 fiscais em

todos país); o apoio da população e dos estados para a fiscalização; e a colaboração da Polícia Federal, Procon e Decon.

O momento político-econômico marcado, portanto, pelas sucessivas edições de planos econômicos e o avanço das atividades desenvolvidas no campo da defesa do consumidor pelo Procon justificou, em 15 de maio de 1987, a criação da primeira Secretaria Estadual de Defesa do Consumidor do país, por meio do Decreto nº 27.006. Paulo Salvador Frontini, que anteriormente, como procurador Geral de Justiça tinha feito a designação do primeiro promotor de defesa do consumidor, foi nomeado secretário. O Ipem – Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo, também integrou a estrutura da Secretaria de Defesa do Consumidor.

Foi criada, no âmbito da Secretaria de Defesa do Consumidor, a Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor. Integravam a Coordenadoria, o Departamento de Proteção ao Consumidor – Procon, o Serviço de Inspeção da Defesa do Consumidor e a Divisão de Ação Regional. Cada departamento tinha atribuições específicas, atividades distintas e atuação independente.

O Procon, ao passar da Secretaria de Economia e Planejamento para a de Defesa do Consumidor, contou com o promotor de Justiça, Daniel Roberto Fink, como diretor executivo do órgão, que iniciou uma série de mudanças internas para melhorar o atendimento ao público. O Posto de Atendimento da Rua Japurá foi transferido para uma área mais acessível à população, ocupando o térreo da sede da Secretaria de Defesa do Consumidor, na Rua Líbero Badaró, 119.

O Procon passou a ser o intérprete da população para as orientações dos planos econômicos: editando cartilhas e folhetos para elaboração de diversos cálculos e realizando atendimentos coletivos nos segmentos mais afetados pelas mudanças: aluguel, consórcios, compra e venda etc.

Com o intuito de defender em juízo o consumidor carente foi criado um programa, também inédito, junto com a Procuradoria de Assistência Judiciária da Procuradoria Geral do Estado, destinado a atendê-los. Os procedimentos eram formalizados, analisados, instruídos, e na impossibilidade de composição, encaminhados à Procuradoria para discussão na esfera judicial. A Procuradoria de Assistência Judiciária ao Consumidor Carente ficou sendo o canal de acesso à Justiça para centenas de consumidores.

Com profundas alterações aplicadas na antiga Feira da Fraude, foi criada a Feira do Alerta. Esse material foi idealizado com base nas reclamações formuladas e era composto por pôsteres com fotos, textos técnicos, produtos com problemas e, após adequações, cópia de contratos, produtos falsificados e maquiados onde os fornecedores, para aumentar preços congelados, realizavam mudanças tão somente nas embalagens. A feira era utilizada em diversos eventos, como instrumento de educação informal, sendo ainda apresentada em diversos municípios.



Alguns produtos da Feira do Alerta

3.3 Fiscalização e Municipalização da Defesa do Consumidor

Ainda na época, pelo Decreto nº 27.135, de 29 de junho de 1987, foi criado o sistema de execução das atribuições fiscalizatórias, conhecido também como Serviço de Inspeção, que também integrava a Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor, da Secretaria de Defesa do Consumidor. O primeiro diretor foi João Paulo Campello. Para manifestação nos expedientes fiscalizatórios foi constituído um grupo de procuradores do Estado. Em decorrência das denúncias de consumidores pelo descumprimento dos planos econômicos, por parte dos fornecedores, no período de junho a dezembro de 1987 foram denunciados 9.297 estabelecimentos e 3.344 foram autuados.

Teve início um grande trabalho de sensibilização para criação de órgãos municipais de defesa do consumidor pelo interior. O primeiro convênio com a Secretaria de Defesa do Consumidor foi firmado pela Prefeitura de Capivari em 1987. Logo a seguir, e no mesmo ano, também foram firmados convênios com as cidades de Sorocaba, Itapetininga, Cerquillo, Paranapanema, Capão Bonito e Porto Feliz. No ano de 1987 foram celebrados 70 convênios com municípios do Estado de São Paulo. Nessa época foi autorizada a utilização do nome Procon, pelos órgãos municipais conveniados. Nos anos subsequentes, somou-se um total de 108 (1988) e 161 (até maio de 1989) convênios.

A importância do trabalho de municipalização ensejou a criação da Divisão de Ação Regional no âmbito da Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor, pelo Decreto nº 28.561, de 12 de julho de 1988. O trabalho desenvolvido pelo Procon também começou a ser expandido sob a forma de convênios com outros municípios. A municipalização começou a ganhar forma concreta com a sensibilização dos prefeitos e a pressão dos consumidores que, por vezes, deslocavam-se para a capital em busca de informações e encaminhamento de reclamações. O primeiro diretor desta divisão foi Oswaldo Albanes.

A década de 80 também foi marcada pelo avanço das organizações civis de defesa do consumidor. Questões envolvendo erro médico, cláusulas contratuais de planos de saúde, financeiras, escolas privadas, compra de bens entre outros temas passaram a ser objeto de apreciação, cada vez mais, na esfera judicial. No ano de 1987 foi fundado, em São Paulo, o Idec – Instituto de Defesa do Consumidor, associação de consumidores sem fins lucrativos e sem vínculo com empresas, governos ou partidos políticos, com a missão defender o consumidor.

Posteriormente, em 1992, foi fundado o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon, associação civil de âmbito nacional, multidisciplinar, de caráter científico, técnico e pedagógico, sem fins lucrativos ou filiação partidária, com sede na cidade de São Paulo.

A defesa do consumidor era praticada, fiscalizada e ampliada, entretanto, uma legislação específica se fazia urgente e necessária.

3.4 Primeiras mobilizações para criação do Código de Defesa do Consumidor

Teve início uma grande mobilização por vários estados do país para a coleta de assinaturas visando que a defesa do consumidor fosse contemplada no futuro texto constitucional. Em São Paulo foram colhidas milhares de assinaturas em vários locais da cidade e realizados diversos atos, inclusive na Praça da Sé e nas escadarias do Teatro Municipal.

Os abaixo-assinados foram entregues a Ulysses Guimarães, presidente da Assembleia Nacional Constituinte, visando consolidar, no texto constitucional, a defesa do consumidor. Participaram pessoalmente dessa mobilização, o Secretário da Defesa do Consumidor, o então deputado Federal Geraldo Alckmin, a diretoria e funcionários do Procon.

Ainda em 1988 foram realizados os primeiros cursos de treinamento para os municípios conveniados. O 1º Curso de Formação de Agentes de Fiscalização foi realizado em janeiro. Logo em seguida, em abril, foi ministrado o 1º Curso Básico de Atendimento. Os cursos objetivavam capacitar profissionais e uniformizar entendimentos técnicos prestados pelos municípios para execução da política estadual de defesa do consumidor.

A nova Constituição de 1988, no inciso XXXII, do Artigo 5º, estabeleceu como direito e garantia fundamental do cidadão, a defesa do consumidor. Assim, no mesmo ano de sua promulgação pela Assembleia Nacional Constituinte, Flávio Flores da Cunha Bierrenbach, presidente do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, criou uma comissão integrada por renomados juristas, Ada Pellegrini Grinover, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari, que iniciou estudos para elaboração de legislação específica de proteção e defesa do consumidor.

Também apresentaram contribuições valiosas os promotores Marco Antônio Zanellato, Roberto Durço, Walter Antônio Dias Duarte e Renato Martins Costa, do Ministério Público Estadual. Participaram, ainda, Fabio Konder Comparato, Waldemar Mariz de Oliveira Junior e Candido Rangel Dinamarco. As contribuições acabaram sendo incorporadas ao texto substitutivo.

O procurador do Estado Marcelo Gomes Sodré assumiu a Diretoria do Procon, destacando grande parte dos recursos de pessoal da instituição para o serviço de atendimento e orientação à população, tendo em vista o lançamento, em janeiro de 1989, de mais um plano econômico, o Plano Verão.



Manifestação na escadaria do Teatro Municipal, SP, para aprovação do Código, com as presenças do Secretário de Defesa do Consumidor, Paulo Frontini, do então Deputado Federal Geraldo Alckmin, e funcionários do Procon/SP

Na mesma época, Marcelo Sodré, junto com Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Eliana Cáceres, Mariângela Sarrubbo, Nelson Nery Júnior e Régis Rodrigues Bonvicino, passou a assessorar a comissão de estudos para elaboração do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor; apresentando sugestões que, extraídas das reclamações formuladas, contemplaram no texto legal os problemas vivenciados pelos consumidores. Também apresentaram contribuições valiosas, os promotores Marco Antônio Zanellato, Roberto Durço, Walter Antônio Dias Duarte e Renato Martins Costa, do Ministério Público Estadual.



*Filas no atendimento
do Posto da Rua Libero
Badaró, em 1989*

O secretário Paulo Salvador Frontini, além das importantes contribuições ao projeto, disponibilizou as instalações da Secretaria de Defesa do Consumidor, para realização das reuniões da comissão.

Nesse mesmo período foi criado um serviço de atendimento telefônico por linha especial, que funcionava 24 horas por dia, todos os dias da semana. Conhecido como Disque 200, os consumidores recebiam orientações e informações úteis gravadas sobre os principais assuntos de interesse e objeto de reclamações no órgão.

Nos dias 24 e 25 de novembro de 1988 é realizado, no Auditório da Secretaria do Interior, na capital, o 4º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor, trazendo como temas "O Consumidor e a Nova Constituição / O Código de Defesa do Consumidor". Os painéis foram: O Código de Defesa do Consumidor; Legislação Estadual e Municipal Supletiva na Defesa do Consumidor; A legislação internacional; Instrumentos de Defesa do Consumidor (Novos instrumentos internacionais: Mandado de Injunção, Mandado de Segurança Coletivo, Habeas-Data; A Sociedade como Instrumento; Papel das Associações Civas; A Empresa e a Responsabilidade com o Consumidor); e As comissões de Elaboração de Anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor.

Os trabalhos conjuntos que já vinham sendo realizados com a Procuradoria começaram a se intensificar notadamente nas manifestações dos expedientes fiscalizatórios.

A procura de orientações e o grande volume de reclamações sobre habitação deu início à elaboração de cartilhas específicas sobre o assunto. Assim, foi lançado um gibi sobre loteamentos e, posteriormente, outros sobre condomínio, aluguel e compra de imóvel. Com linguagem simples, os textos legais passaram a ser conhecidos, difundidos e aplicados, permitindo resgatar valores de cidadania.



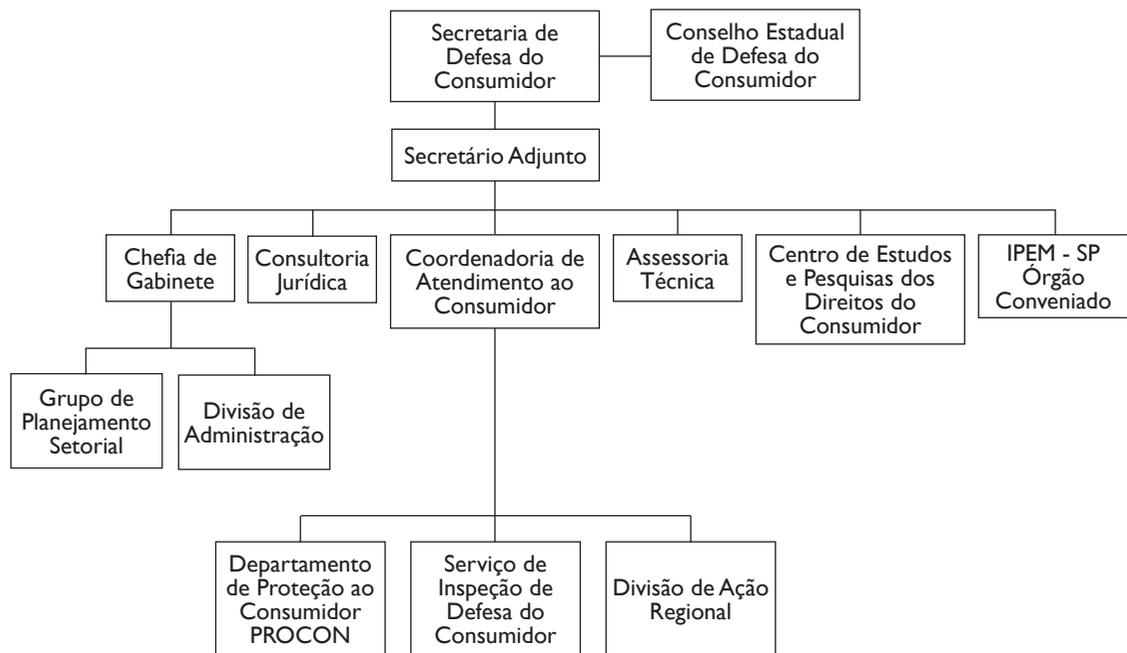
*4º Encontro Estadual de
Defesa do Consumidor*

Dificuldades encontradas pelos consumidores face às medidas implementadas pelo Plano Verão geraram um total de 54.857 consultas e reclamações recebidas por telefone durante os dois meses deste Plano, abrangendo questões relacionadas a majoração de preços, sonegação de mercadorias, e fórmulas de reajuste de aluguéis e escolas. Nos postos de atendimento, a média era de 1000 pessoas por dia, solicitando, principalmente, orientação sobre reajuste de aluguel.

Outros problemas existentes naquele período diziam respeito a cobranças ilegais nas mensalidades escolares, não obrigatoriedade de informar a data da fabricação, o prazo de validade e as condições de conservação de alimentos industrializados e “ágio” maquiado na compra de veículos.

3.5 Novos departamentos ampliam atuação do Procon

O ano de 1989 destacou-se, ainda, pela instalação de mais um departamento da Secretaria de Defesa do Consumidor; o Centro de Estudos e Pesquisas dos Direitos do Consumidor. Dentre outras atividades, o departamento elaborava periodicamente material de orientação para distribuição gratuita sob a forma de cartilhas, folhetos etc. Também realizava estudos voltados à educação para o consumo. A primeira diretora do Centro de Estudos foi Maria Inês Fornazaro.

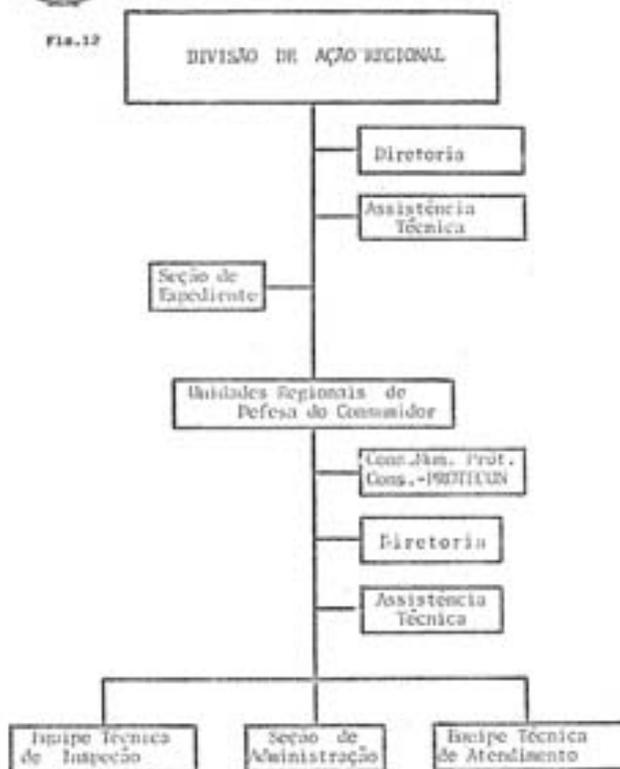


Organograma, em 1989



SECRETARIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Fig. 12



SECRETARIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Fig. 10



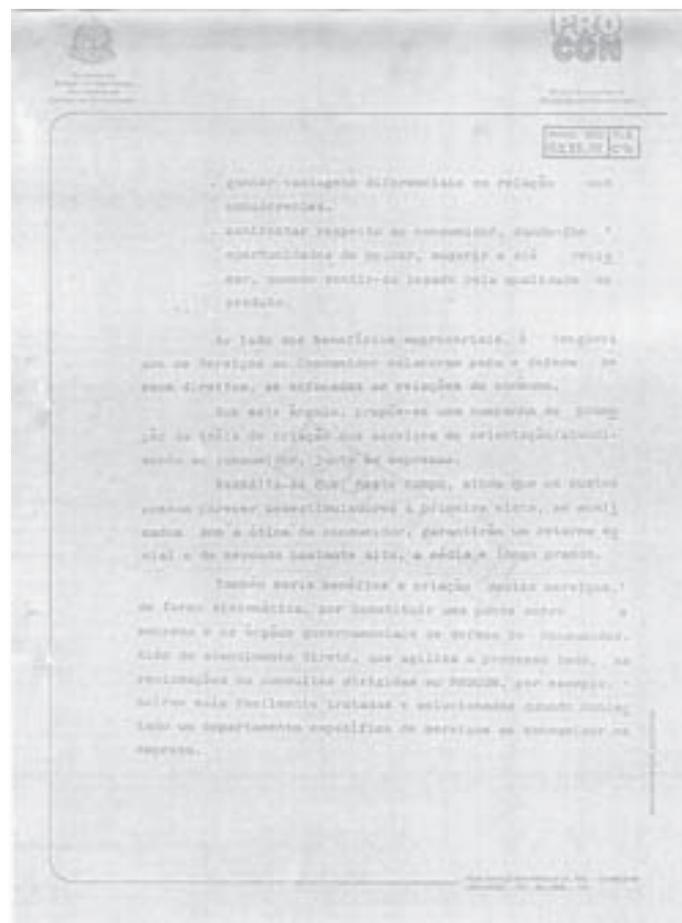
Pelo Centro de Estudos foi realizado evento de sensibilização dos fornecedores quanto à necessidade da efetiva abertura de canais diretos de atendimento aos consumidores pelas empresas. O 1º Ciclo de Estudos de Incentivo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor contou com a participação de dezenas de empresas de pequeno, médio e grande porte.

Em vias de ser aprovado o Código, os direitos do consumidor nele previstos integravam os frequentes debates sobre o assunto. Neste Ciclo houve a exposição acerca dos: Direito à Segurança, Direito à Informação e Direito à Escolha, Direito à Educação para o Consumo, Direito a ser ouvido, Direito à Indenização e Direito a um Meio Ambiente Saudável.

O objetivo de apoiar e incentivar a implantação de serviços de atendimento ao consumidor nas empresas começou a ganhar força, o que contribuiu para a criação, em 1988, da Secanp – Associação Nacional de Profissionais de Serviços a Consumidores em Empresas.

Estruturas da Divisão de Ação Regional (posteriormente incorporada pela Diretoria de Relações Institucionais) e do Serviço de Inspeção da Defesa do Consumidor (posteriormente Diretoria de Fiscalização)

Parte do documento elaborado pelo Procon quando da realização do 1º Ciclo de Estudos de Incentivo ao SAC



Em julho, em continuação a esses estudos, o Procon promoveu o 2º Ciclo de Estudos do Programa de Apoio e Incentivo à Implantação de Serviços ao Consumidor nas Empresas Públicas.

Foi, também, numa promoção do Centro de Estudos e Pesquisas dos Direitos do Consumidor que aconteceu, em maio de 1989, no prédio da R. Tabapuã, o I Fórum de Debates: Propaganda, Publicidade, Consumidor. O evento contou com a participação, dentre outros, de profissionais das áreas de publicidade, comunicação, técnicos do Procon, Idec e promotores.

*I Fórum de Debates:
Propaganda,
Publicidade,
Consumidor:*



*Marcelo Sodré, Frontini
e Maria Inês Fornazaro*



*Benjamin e
Maria Lumena*



*Chico Santa Rita,
Marilena Lazzarini e
Marcelo Sodré*

De 29 de maio a 2 de junho aconteceu o I Congresso Internacional de Direito do Consumidor, nas Faculdades de Direito da USP e da PUC, com patrocínio da Secretaria de Defesa do Consumidor. Foram abordados temas como "Perspectivas para o Direito do Consumidor", "Publicidade e Consumidor" e "Responsabilidade Civil do Produtor".

A aprovação do Código de Defesa do Consumidor foi um dos temas abordados no 5º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor, realizado nos dias 6 e 7 de dezembro, no Auditório do Procon, na Rua Tabapuã, Itaim Bibi.

Durante o evento houve, no saguão, a exposição da Feira do Alerta.



Matérias divulgadas na imprensa escrita a respeito do I Congresso Internacional de Direito do Consumidor



Feira do Alerta



5º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor

O II Fórum de Debates “O Cidadão Idoso no Mercado Consumidor” trouxe alguns temas relevantes como: Proteção à Saúde: sem perspectiva?; Discriminação na Prestação de Serviços; e Acesso ao Consumo.

Presentes no Fórum de Debates "O Cidadão Idoso no Mercado Consumidor"



Publicação semanal da TV Cultura

No final de 1989, em convênio com o Dieese, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos, teve início a implantação do projeto de realização e divulgação de pesquisas de preços de uma cesta básica. Foi definida a partir de uma família de quatro pessoas, uma cesta composta por trinta e um produtos, sendo: vinte e dois de alimentação, quatro de limpeza doméstica e cinco de higiene pessoal, totalizando 68 itens. A pesquisa abrangia todas as regiões da cidade de São Paulo. Os resultados dessa pesquisa aconteceram durante um período e, intercalados com entrevistas de orientação para o consumo, foram divulgados pela Rádio e Televisão Cultura que criou um programa chamado "Cesta Básica".

Em 1990 os maiores problemas na área de consumo dizem respeito ao aumento abusivo das mensalidades escolares, ao inadimplemento em contratos de consórcio e a questões de saúde, especialmente convênio médico.

Em fevereiro, a Secretaria de Defesa do Consumidor promoveu o 3º Fórum de Debates: Consumidor X Proálcool, no Auditório do Centro de Estudos e Pesquisas dos Direitos do Consumidor, na R. Tabapuã. O Procon organizou e coordenou este evento. A crise do álcool, a questão ambiental e outras temáticas ligadas a esse programa, foram debatidas por órgãos como Cetesb, Programa de Controle do Poluição de Veículos (Proconve), Sociedade dos Produtores de Açúcar e Alcool (Sopral), dentre outros.



3º Fórum de Debates:
Consumidor X Proálcool

Também no Auditório do Centro de Estudos, foi realizada, em março, a Reunião Técnica sobre o Plano Econômico vigente, o Plano Collor, que trouxe alterações profundas na economia nacional, partindo da volta do cruzeiro como moeda, do congelamento de preços e salários, do bloqueio de contas correntes e poupanças no prazo de 18 meses, e da demissão de funcionários e diminuição de órgãos públicos.

Esta Reunião contou com a presença, inclusive, de representantes de Procons municipais conveniados, tais como Praia Grande, São Sebastião, Americana, Ubatuba, Guarulhos, Itápolis, Campos do Jordão, Carapicuíba, Mogi Mirim, Tambaú e Limeira.



Reunião Técnica sobre o Plano Econômico

3.7 Funcionários vão a Brasília para aprovação do Código do Consumidor

Para sensibilizar e apressar a aprovação, pelo Congresso Nacional, do Código de Defesa do Consumidor, inúmeras entidades representativas se deslocaram até Brasília. Dezenas de funcionários do Procon enfrentaram uma longa viagem de ônibus e hospedaram-se em alojamentos na capital federal para reivindicar, nos gramados e galerias do congresso a aprovação do texto legal.

Com a consolidação dos projetos legislativos de Geraldo Alckmin e Michel Temer, surgiu o Projeto da Comissão Mista, que se transformou no Código de Defesa do Consu-

No âmbito da Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, foi criado o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor com objetivo de coordenar a política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; integrado pelos órgãos federais, estaduais, municipais, do Distrito Federal e pelas entidades privadas de defesa do consumidor.



*Congresso Nacional,
Brasília, 1990:
Maria Inês Fornazaro,
Paulo Frontini, Herman
e Benjamin, Mariângela
Sarrubo e Marcelo Sodrê*



*Funcionários do
Procon-SP manifestam-
se em Brasília, em 1990,
pela aprovação do
Código de Defesa do
Consumidor*



*Funcionários do
Procon na Câmara dos
Deputados, em Brasília*

Realizado no Auditório da Secretaria de Estado da Cultura, de 21 a 23 de agosto, o 6º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor trouxe como tema maior “A Década do Consumidor” e abordou em seus painéis “A comunicação como instrumento de Defesa do Consumidor”, “Alimentos e saúde entre a precariedade e o excesso”, “Qualidade de produtos: um direito negado”, “Anos 90: a década internacional do consumidor”, “Código de Defesa do Consumidor – novo instrumento de trabalho”.



6º Encontro Estadual de
Defesa do Consumidor



Capítulo 4

Fatos marcantes: Código de Defesa do Consumidor e Fundação Procon

4.1 Difusão do Código de Defesa do Consumidor e mudança de Secretaria

O ano de 1991 foi marcado pelo Plano Collor II e pela entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que representa a maior conquista na proteção e defesa dos consumidores no Brasil. Os direitos conquistados tinham que ser ampla e rapidamente levados ao conhecimento da população para que em um curto espaço de tempo pudesse ser exigido o efetivo cumprimento da lei. Assim, com intenso trabalho de divulgação dos Procons, a lei foi sendo gradativamente assimilada. A constante vigilância do mercado, ao exigir, dos fornecedores, as adequações necessárias nos produtos e serviços foram, também, de fundamental importância na implementação da lei. Os meios de comunicação destinavam, cada vez mais, espaços, cadernos e até programas inteiros de rádio e televisão às questões envolvendo relações de consumo. Alguns jornalistas se especializaram em temas de consumo, abrindo espaços para debates, discussões, reclamações e denúncias. O Código de Defesa do Consumidor ficou também conhecido como a lei que pegou. Esta frase passou a ser ouvida e veiculada com muita frequência, e representou o efetivo alcance que a norma tinha atingido. As resistências à implementação da lei foram rapidamente sendo vencidas.



*Edição histórica do CDC,
lançada em 1991
pela Secretaria de
Defesa do Consumidor*

A “Defesa do Consumidor” nasceu antes do Código, no entanto, foi ele que solidificou e amparou os procedimentos a serem adotados, que deu voz ao consumidor; que estabeleceu uma relação equânime entre fornecedores e consumidores, que inseriu inovações jurídicas no texto de uma lei, que determinou não apenas sanções aos fornecedores que descumprirem as normas, mas antes, trouxe como elementos precípuos a educação e orientação preventivas.

Nesse mesmo ano, foi extinta a Secretaria de Defesa do Consumidor e nos termos do Decreto nº 33.321, de 3 de junho de 1991, a estrutura de proteção ao consumidor foi integrada à Secretaria da Justiça com a denominação de Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon. O Procon, com essa alteração, teve ampliada sua atuação e competência ao passar a agir além do atendimento individual à população, tendo em vista as atividades de fiscalização, municipalização, estudos e pesquisas e educação do consumo que foram incorporadas à nova estrutura. A sede da Rua Bandeira Paulista, no Itaim Bibi, foi transformada em um departamento de atendimento e orientação ao consumidor; enquanto a administração ficou centralizada na Rua Líbero Badaró. A Coordenadoria passou a ter uma Divisão de Ação Regional.

Em outubro de 1991, o Procon organizou o 7º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor, abordando o tema Código de Defesa do Consumidor; bem como o 1º Seminário Internacional de Defesa do Consumidor; com palestras relativas a Consumo e Cidadania, Publicidade e Consumidor; Qualidade e Código de Defesa do Consumidor. O evento foi realizado no salão nobre da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo.



7º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor: à mesa, Carlos Eduardo Pinheiro, Vicente Mandia, Mariângela Sarrubo, Sergio H. de Mattos e José Geraldo Filomeno



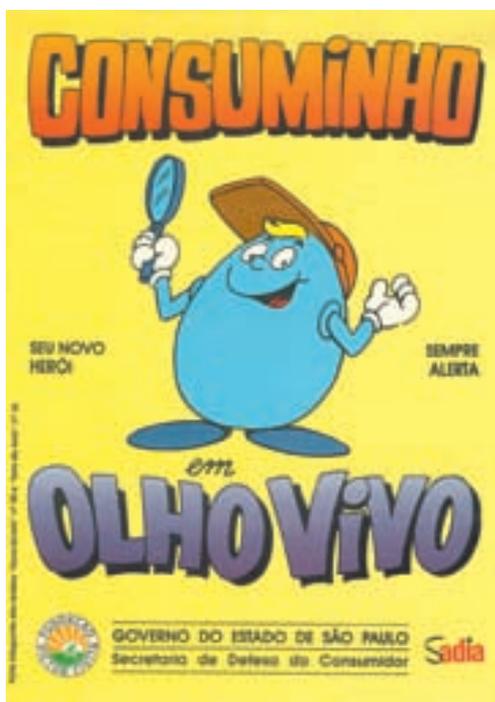
Público no 7º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor e 1º Seminário Internacional de Defesa do Consumidor

A pesquisa da cesta básica, divulgada diariamente, começou a servir de base para o acompanhamento e monitoramento informal do aumento de preços no mercado. Detectada variação significativa eram realizadas reuniões com a Secretaria de Acompanhamento Econômico, do Ministério da Fazenda e com os representantes de segmentos produtivos e comerciais específicos, supermercados, atacadistas, varejistas, distribuidores etc., com a finalidade de verificar a origem do aumento anormal e adotar medidas para conter ou até reverter o reajuste com importações, abertura de linhas de crédito, redução de alíquotas, monitoramento oficial, congelamento, entre outras. Os resultados positivos que foram obtidos ao longo dos anos motivaram a ampliação desse acompanhamento para o segmento de serviços, onde escolas particulares e convênios médicos também passaram a ser acompanhados.

O mercado e, principalmente os órgãos governamentais, passaram a exigir informações sobre a existência de reclamações fundamentadas nos órgãos de defesa do consumidor para aceitar participantes em grandes compras ou processos de licitação. O Procon adotou o procedimento de emitir Certidão Negativa de Violação dos Direitos do Consumidor, com informações sobre a existência de reclamações ou autos de infração das empresas reclamadas ou autuadas pelo órgão.

4.2 Ações de Educação para o Consumo intensificadas

Em continuidade ao programa de educação para o consumo, o Centro de Estudos e Pesquisas elaborou, para o público infantil, um gibi com história em quadrinhos do personagem “Consuminho”, contendo conceitos apresentados de forma ilustrativa e lúdica, relacionados aos direitos do consumidor. O personagem foi escolhido e desenhado sob a forma de um ovo, por ser um alimento nutritivo, apresentado em uma embalagem perfeita da natureza e não definir raça, sexo, cor e origem. O gibi foi encartado na Revista Nova Escola e teve tiragem de 500.000 exemplares distribuídos a todo o Brasil e para entidades internacionais.



Gibi “Consuminho”



*Feira do Alerta:
educando e orientando o
consumidor nas periferias*

Ainda em 1991, o Procon iniciou intenso trabalho junto às associações de bairro, visando a inclusão, nos estatutos das entidades, de atividades de proteção e defesa do consumidor. As reuniões foram realizadas em locais e horários definidos pela comunidade, inclusive nos períodos noturnos e fins de semana. Para auxiliar na divulgação e disseminação dos trabalhos, elaborou-se um roteiro prático com orientações sobre a forma de constituição de associação civil não governamental para a defesa do consumidor e a realização de boletins informativos, exposição da Feira do Alerta, apresentação de peça teatral, vídeos, distribuição de cartilhas educativas e de orientação sobre assuntos de interesse da comunidade que recebeu o nome de "Consumidor: Ação!".



Consumidor: Ação! A Diretora do Centro de Estudos e Pesquisas, Maria Inês Fornazaro, ao microfone; o Secretário de Defesa do Consumidor, Paulo Frontini, à mesa, com representantes da comunidade

Funcionárias desenvolvem atividades junto aos presentes



Foi implementado o programa “Guias de Compras”, iniciando a série com os temas: ferro de passar roupa, fogões, ventiladores, máquinas de lavar, pneus e videocassetes. Regularmente foram impressos folhetos de orientação com temas diversos de interesse dos consumidores como: nota fiscal, locação, padarias, peixarias etc.

As consultas após a edição do Código apresentaram expressivo aumento diário. A média histórica era de 500 consultas/dia, passando para uma média de 700 consultas/dia, devido à euforia em torno da nova legislação e às dúvidas sobre o Plano Collor 2.

Comerciantes e empresários, preocupados em como se adaptar ao CDC, buscam o Procon. Alterações de rótulos e embalagens foram um dos focos naquele momento, uma vez que não apresentavam informações claras e não continham data de validade. Outra questão pela qual os fornecedores passaram a ter interesse foi a implantação de departamentos de atendimento ao consumidor, com a figura do Ombudsman.

Alguns eventos que marcaram o momento foram os 7 Ciclos de Estudos sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Os consórcios lideraram as reclamações. Devido aos juros altos praticados no mercado, o consórcio era uma alternativa. As queixas contra as administradoras cresceram 136% em relação ao ano anterior e os problemas relacionavam-se a não entrega do carro, cobrança indevida e dúvida sobre o aumento das prestações.

Na área de habitação há recorde de consultas e 60% das dúvidas são relativas a aluguel: cálculo de reajuste e cobrança de taxas indevidas.

A pesquisa de Cesta Básica, realizada em conjunto com o DIEESE, passa a ser divulgada pela TV Cultura.

A Feira do Alerta, com seus 32 pôsteres retratando algumas reclamações registradas no Procon, especialmente nas áreas de Alimentos, Saúde, Serviços e Produtos, permaneceu exposta, de 9 a 15 de março de 1992, no Sesc Pompeia, integrando a Comemoração da Semana do Consumidor.

4.3 Eventos de Defesa do Consumidor e Cadastro de Reclamações Fundamentadas

No decorrer de 1992 a Feira do Alerta percorreu os seguintes locais: Sesc Pompeia; Procons Barretos, Bariri, Ourinhos, São José dos Campos, Sumaré, Limeira, Lins, Mongaguá, Mauá, Santos, Ubatuba, Osasco, Franca e Dracena; Caterpillar do Brasil (Piracicaba); Rede Moreira de Supermercados (Ourinhos); Sesi Vila Leopoldina; Siderúrgica Dedini (Piracicaba); Unesp Jabotical, Bauru, São José do Rio Preto e Franca; Escola Estadual de Mauá; Escola Superior de Piracicaba; e Ação Global/Sesi Ermelino Matarazzo.

Como parte, ainda, das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor e de um ano de vigência do Código de Defesa do Consumidor, o Procon realizou, do dia 23 ao dia 29 de março, na Estação Ciência, demonstrações de provas simples (testes químicos) em produtos alimentícios e de limpeza doméstica. O evento objetivou



conscientizar e educar o consumidor, criando uma postura crítica diante de produtos com vício ou defeituosos, ou que não traziam informações essenciais em seus rótulos, como composição, prazo de validade e instruções de uso. As provas consistiam em determinar a presença de óxido de ferro em produtos enlatados, ação bacteriana em alimentos, presença de amido em alimentos, presença de cloro gasoso e detecção de materiais ferrosos em fúnsíveis residenciais. Na ocasião houve distribuição do “Guia Prático do Código de Defesa do Consumidor”. Apresentações, palestras, dramatização, plantão tira-dúvidas e brincadeiras também fizeram parte desse ciclo.

Em 24 de março de 1992, o Procon divulgou, no Diário Oficial do Estado de São Paulo, a primeira relação de empresas com reclamações fundamentadas no órgão. A relação foi elaborada manualmente e as reclamações foram divididas pela área de atuação: alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços, assuntos financeiros ou consórcio. Também foi feita subdivisão por categorias de reclamações: em andamento, solucionadas, encerradas, improcedentes ou encaminhadas ao Ministério Público.

É ABUSIVO E, PORTANTO, PROIBIDO:

- 1) Obrigar o consumidor na compra de um produto, levar outro que não queira comprar. Ex.: só vender o leite ao consumidor que também comprar o pão. A regra é válida também para contratação de serviços.
- 2) Recusar atender os consumidores quando o fornecedor tem condições para vender. Ex.: Esconder mercadorias no estoque.
- 3) Fornecer serviço ou produto sem que o consumidor tenha solicitado e, depois, cobrar pelo serviço ou produto fornecido.
- 4) Aproveitar-se da ignorância, falta de conhecimento em vista da idade, saúde ou condição social do consumidor para convencê-lo a comprar um produto ou contratar um serviço.
- 5) Exigir do consumidor vantagem exagerada ou desproporcional em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra do produto ou contratação de um serviço.
- 6) A prestação de serviços sem que antes seja apresentado ao consumidor um orçamento com a previsão de custos, mão-de-obra etc.
- 7) Difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.
- 8) Colocar no mercado produto (ou serviço) que não esteja de acordo com as leis que regulamentam sua produção.
- 9) Deixar de marcar um prazo máximo para entrega de um produto ou fornecimento de um serviço.
- 10) Utilizar peças de reposição usadas ou recondicionadas no consento de um produto, sem autorização de consumidor.
- 11) Fixar multa superior a 10% do valor da prestação, nos contratos de financiamentos.

A REPARAÇÃO DOS DANOS

1) Sempre que o produto ou um serviço causar um acidente o responsável será:

- o fabricante ou produtor
- o construtor

2) Se o produto apresentar um defeito (por ex.: sua máquina de lavar não funciona) você poderá reclamar a qualquer um dos fornecedores:

- comerciante
- fabricante ou produtor
- construtor
- importador.

AS OPÇÕES DO CONSUMIDOR:

1) Quando houver defeito de fabricação do produto o fornecedor tem 30 dias para corrigir o defeito. Depois desse prazo quem escolhe é o consumidor, que poderá exigir:

- a) a troca do produto ou
- b) abatimento no preço, ou
- c) o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

2) Havendo defeito na prestação do serviço o consumidor poderá exigir:

- a) que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo, ou
- b) abatimento no preço, ou
- c) devolução do valor pago, em dinheiro, com correção monetária.

3) Se o problema é a quantidade do produto, o consumidor poderá exigir:

- a) troca do produto ou
- b) abatimento no preço, ou

“Guia Prático”, cartilha lançada em 1992

Essa primeira relação, ao ser aprimorada, seria transformada, nos anos seguintes, no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, previsto no Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor; e passou a partir desta data a ser divulgada anualmente como encarte do Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Os técnicos do Procon, com base nas reclamações individuais, atos fiscalizatórios, material e matérias publicitárias veiculadas iniciaram trabalho com Reclamações de Ofício, conhecidas como RO's, onde o Procon assumia no pólo ativo e de forma abrangente, a proteção e defesa dos interesses coletivos dos consumidores. A medida visava promover preventivamente a busca de solução para problemas coletivos, evitando que todos os consumidores afetados ou que viessem a ser afetados pela prática, motivo da Reclamação de Ofício, tivessem que procurar individualmente o órgão para solução de seu problema individual.

A Procuradoria Geral do Estado, por meio da Procuradoria Judicial 6, passou a representar em juízo o Procon e os interesses dos consumidores. Assim foi possível ao órgão ingressar com as primeiras ações judiciais coletivas junto às varas da fazenda pública.

Ainda em 1992 foi publicada a Resolução SJDC nº 4, de 15 de janeiro de 1992, criando, junto ao Procon, o primeiro serviço público de ouvidoria do Estado de São Paulo. A primeira ombudsman foi Rosali da Conceição Conde. Posteriormente esse serviço passou a ser denominado de Ouvidoria.

Dentre os eventos realizados naquele ano, destacam-se: reuniões técnicas de defesa do consumidor; Cursos de Capacitação para Formação de Agentes de Fiscalização; Mesa Redonda sobre Lei do Inquilinato; Consórcios em Debate; 1ª Reunião Regional de Defesa do Consumidor (Cubatão); 2ª Reunião Regional de Defesa do Consumidor; 3ª Reunião Regional de Defesa do Consumidor (São José dos Campos); 4ª Reunião Regional de Defesa do Consumidor (Sumaré); 5ª Reunião Regional de Defesa do Consumidor (Lins); 6ª Reunião Regional de Defesa do Consumidor (Franca); e 8º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor; juntamente com o 12º Encontro Nacional de Defesa do Consumidor. Estes dois últimos, sediados na Sala São Luis, em São Paulo, abordaram: "O Código de Defesa do Consumidor – Ações Judiciais: situação atual e perspectivas"; "O Código de Defesa do Consumidor – Regulamentação, Objetivos e Procedimentos do *recall*"; "Critérios para divulgação de Banco de Dados e Cadastro de Fornecedores" e "O Mercosul e a Defesa do Consumidor".

O contexto histórico nacional da época refletia um dos momentos mais difíceis, com recessão prolongada, inflação aguda e desemprego. Foi implantado, pelo governo federal, o Plano Real, objetivando estabilizar a moeda e conter a inflação.

A partir de 1993 o Procon iniciou acompanhamento dos estudos realizados no âmbito do Mercado Comum do Sul – Mercosul, objetivando a harmonização da legislação de defesa do consumidor dos países que integram o Cone Sul face ao Tratado de Assunção. Em diversas oportunidades foram apresentadas manifestações públicas, demonstrando grande preocupação com o assunto, tendo em vista que o Brasil era o único país com legislação de proteção ao consumidor sedimentada e, conseqüentemente, com produtos e serviços adequados.

Primeira lista de empresas com reclamações fundamentadas: publicada no Diário Oficial do Estado de 24/03/1992

8º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor e 12º Encontro Nacional de Defesa do Consumidor



O Procon/SP lutou para que os países membros estabelecessem legislação específica para adequação dos produtos e serviços a serem comercializados no Brasil. Não era mais possível aceitar retrocessos legais com prejuízos para a indústria, comércio e consumidores brasileiros.

Também em 1993 foi realizado o 1º Seminário Internacional de Educação para o Consumo, quando foi apresentada proposta que definia as diretrizes para inserção definitiva da educação para o consumo no ensino formal. O projeto foi selecionado e aprovado pela Secretaria de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento e patrocinado pela Fapesp – Fundação Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo. Naquele ano foi lançado o manual orientativo “Como Constituir uma Associação Civil de Defesa do Consumidor”.

O processo de codificação, no setor de atendimento, dos assuntos e problemas reclamados foi aprimorado para possibilitar a formatação de um banco de dados consistente, com o objetivo de utilização em estudos, orientações, levantamentos estatísticos, trabalhos preventivos e de orientação a serem implantados na instituição.

As questões envolvendo consumidores e planos de saúde começaram a apresentar problemas coletivos provocando, em 1993, discussão no âmbito judicial por meio de ação coletiva contra plano de saúde, em virtude da impossibilidade de composição amigável. Em 1994 e 1996 outras ações, em nome do Procon, seriam propostas pela Procuradoria Judicial, da Procuradoria Geral do Estado, na defesa dos interesses dos associados de planos privados de assistência à saúde.

4.4 Novos planos econômicos e nova demanda

Com o Plano Real, a população novamente se socorreu do Procon fazendo mais uma vez dobrar o número de atendimentos. Diversos tipos de impressos foram elaborados para orientar e auxiliar a população na realização de cálculos, adequação da periodicidade de reajustes e entendimento das alterações legais.

Em parceria com o Sindicato da Indústria de Produtos de Cimento do Estado de São Paulo, o Procon divulgou a cartilha: “Turma Esperta – Como Construir Com Qualidade e Sem Desperdício”, com dicas sobre segurança especificamente quanto a materiais de construção.

A insistência na cobrança indevida de taxas de locação dos locatários, bem como a negativa de restituição dos valores reclamados fizeram com que o assunto fosse submetido pelo Procon, por meio de ação coletiva proposta pela Procuradoria Geral do Estado, ao Poder Judiciário. Ao final do processo, várias empresas foram condenadas e impedidas de praticar a cobrança, havendo, posteriormente, inclusive, mudanças legislativas sobre o assunto.

Outro trabalho que visava educar e preparar para atuar preventivamente, foi iniciado com a distribuição aos consumidores de folhetos intitulados “Boletim Procon”. Mensalmente eram elaboradas matérias específicas e de temas do momento, bem como divulgação dos resultados das pesquisas comparativas periodicamente realizadas, além da cesta básica.

O serviço de atendimento telefônico, oferecido por meio da linha tronco 258-7755, foi ampliado e passou a atender pelo número 1512. Esse número, composto de quatro dígitos, posteriormente foi utilizado por outros órgãos públicos de defesa do consumidor em outros estados do país. Em dezembro de 1994 foi inaugurado em prédio localizado na Avenida Santo Amaro, o serviço de atendimento telefônico do Procon. Também foi disponibilizada outra modalidade de serviço, com linha de telefone e atendimento específico para o fornecimento de informações objetivas sobre os preços da cesta básica e banco de dados de reclamações do Procon.

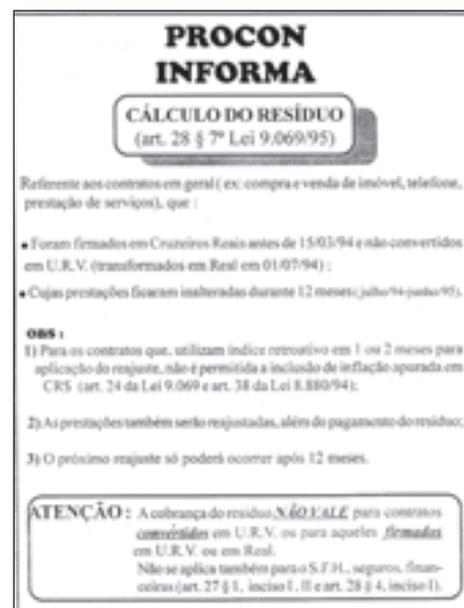
Esses serviços possibilitam até hoje que, de forma preventiva, o consumidor se oriente antes da contratação de serviços ou aquisição de produtos.

Decorridos dezoito anos, desde 1977, quando começou a ser tabulado o número de atendimentos e até dezembro de 1994, o Procon atendeu um milhão, quatrocentos e noventa e oito mil, quinhentos e dezessete consumidores individualmente. Este número foi superado nos seis anos que se seguiram a 1994.

Em 1994, o Procon contava com 669 funcionários.

Nos dias 12 e 13 de dezembro de 1994 foi realizado, no Parlatino – Parlamento Latino Americano – Memorial da América Latina, São Paulo, o 10º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor, abordando os temas de maior relevância à época: “Planos econômicos e o consumidor”, “Crimes contra o abuso do poder econômico”, “Cadastro de Fornecedores e o atendimento ao consumidor” e “Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”.

Cartilha sobre
Cálculo de Aluguel





A partir de 1995 teve início um processo de democratização do acesso aos serviços públicos em geral, para sua ampliação e melhoria. O Procon, além dos serviços que já oferecia, começou a realizar outras atividades e parcerias para atingir um número maior de consumidores, resgatando valores da cidadania que culminariam, nos anos subsequentes, com o oferecimento de serviços em regiões afastadas e com a aprovação de leis específicas para os usuários do serviço público e para procedimentos administrativos.

Pelo 10º ano consecutivo, o Procon realiza o Encontro Estadual de Defesa do Consumidor

4.5 Procon e Juizado Especial Cível

Assim, foi firmada parceria inédita entre o Poder Executivo e o Poder Judiciário, representado pelo presidente do Tribunal de Justiça. A parceria culminou com a instalação, nas dependências do posto do Procon da Bandeira Paulista, do Juizado Especial Cível – Central II – Procon, para execução de atividades integradas em prol do consumidor. Assumiu como Coordenadora da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon, Maria Inês Fornazaro, que anteriormente dirigia o Centro de Estudos e Pesquisas.

O Procon começou a integrar o Siafem, Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios, que gerencia o controle financeiro-orçamentário desenvolvido pelo Governo do Estado por meio da Secretaria da Fazenda.

O cenário político e econômico, em 1995, foi marcado pela privatização de empresas estatais, como: Embraer, Telebrás, Vale do Rio Doce, dentre outras.

A partir de junho de 1995, o consumidor contou com outro aliado, tendo em vista a criação da Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil de São Paulo. As principais competências estabelecidas pela comissão se referiram à elaboração, divulgação e difusão de estudos sobre a aplicação e aprimoramento da legislação de defesa do consumidor e a viabilização de meios para atendimento aos consumidores. O Procon teve importante participação nesse processo e colaborou em diversas atividades e palestras promovidas pela OAB, no intuito de incentivar e auxiliar a elaboração de estudos e divulgação de temas relevantes e de interesse dos consumidores.

Neste ano houve a implantação do Sistema de Cálculos Diversos, visando efetuar cálculos de correção monetária, resíduo, aluguel, convênio médico e cálculo de caução.

O Procon-SP organizou, em outubro, a III Conferência Regional do Movimento de Consumidores da América Latina e do Caribe, que aconteceu na Sede do Parlamento Latino-Americano – Parlatino. Este evento contou com entidades como: Consumers International, INMETRO, Brasilcon e Idec; e com representantes de países como o Chile, Peru, Argentina, México, El Salvador, Porto Rico, Uruguai, Cuba e Caribe. Também estiveram presentes o Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e o Governador do Estado de São Paulo.

*III Conferência Regional
do Movimento de
Consumidores da
América Latina e do
Caribe*



4.6 Lei institui Fundação Procon

Foi publicada, em 23 de novembro de 1995, a Lei Estadual nº 9.192, autorizando o Poder Executivo a instituir a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon.

Implantou-se o acesso ao Cadastro de Fornecedores reclamados no Procon-SP, para consulta dos Procons Municipais conveniados, na Divisão de Ação Regional, a partir do 2º semestre, fato que contribuiu para a agilização nas informações aos consumidores atendidos por esses Procons. Foram 3.162 atendimentos por telefone, feitos pelo Procon-SP aos Procons conveniados e 408.960 atendimentos a consumidores no interior do Estado de São Paulo, neste primeiro ano.

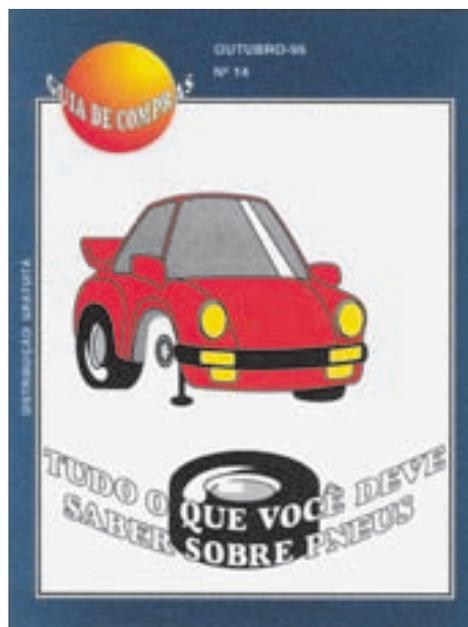
Duas importantes pesquisas passaram a fazer parte da rotina do órgão e são realizadas até hoje: Pesquisa Mensal de Taxas de Juros Bancários e Pesquisa Comparativa de Preços de Material Escolar.

No âmbito da educação formal, foi desenvolvido o programa de Educação para o Consumo junto às escolas das Redes Pública e Particular de Ensino como implementador do desenvolvimento da consciência crítica e do desempenho do papel do consumidor como cidadão.

Também neste ano foi criada a Ouvidoria Interna. E por sugestão dos consumidores, desenvolveu-se o formulário “Escreva, o Procon responde”, destinado às pessoas que não tinham condições de aguardarem na fila de espera do Atendimento Pessoal. O formulário era retirado nos Postos de Atendimento Pessoal e podia ser preenchido e entregue pessoalmente, ou ser enviado pelo correio.

Atualmente a Ouvidoria conta com os seguintes canais de acesso: pessoal, eletrônico, telefônico e por carta.

Dentre as publicações para orientação ao consumidor editadas, destacam-se: “Tudo o que você deve saber sobre pneus” – Guia de Compras de Pneus; “Aplicação do Código de Defesa do Consumidor”, cartilha feita a partir de trabalho conjunto entre SEBRAE e Procon, focando questões sobre o dia a dia de estabelecimentos como bares, restaurantes e lanchonetes; “Eficácia da Lei da Defesa do Consumidor”, cartilha em parceria com o DECON; folhetos com os temas Nota Fiscal, Locação, Padarias e Confeitarias e Peixarias (com apoio da Imprensa Oficial do Estado); folder, em conjunto com a Secretaria da Saúde, objetivando orientar e estimular o uso de preservativo, como prevenção às doenças sexualmente transmissíveis; Ovos de Páscoa – Série Guia de Compras, com 3.000 unidades editadas; e cartilha Aluguel Residencial, também com a edição de 3.000 exemplares.



Cartilha sobre "pneus", em parceria com Ipem/SP e IPEQ (Instituto Paulista de Qualidade)

CHECANDO O ESTADO DO PNEU

Por lei, todo pneu possui indicadores de desgaste na banda de rodagem (num total de seis, ao longo de sua circunferência, representados por pequenos relevos no fundo dos sulcos). Ao notar que as marcações estão em seu limite, ou seja, além de 1,6 mm, troque o pneu.

De acordo com o artigo 4º da Resolução nº 558/90 (15/04/1990), do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), dirigir com os sulcos abaixo de 1,6 mm é ilegal. O veículo poderá ser apreendido.

Um pneu nestas condições de desgaste não terá a drenagem adequada de água, o que implica alto risco em pistas molhadas e em deturpagem, mesmo se a pista estiver seca.

Uma outra maneira de verificar o estado dos pneus é fazer uma marca de aproximadamente 1,6 mm em um pedaço de madeira e colocá-la entre os sulcos (relevos dos desenhos). Se, durante o teste, o sulco encontrar-se abaixo de 1,6 mm, o pneu estará inadequado para uso.

NÃO TENHA TENTADO CONSERTAR. PNEUS QUE APRESENTEM SULCOS ABAIXO DE 1,6 mm NOS DESENHOS DA BANDA DE RODAGEM. PNEUS QUE POSSUAM FURO MAIOR QUE 6,3 mm.

14

OS USADOS IMPORTADOS

HOJE, NO MERCADO, EXISTE UMA GRANDE OFERTA DE PNEUS IMPORTADOS USADOS. A GRANDE ATRAÇÃO PARA O CONSUMIDOR É O PREÇO, QUE PODE SER MAIS BAIXO DO QUE O DE UM PNEU NACIONAL NOVO, MAS PREÇO NÃO É SÓ O QUE CONTA NUM PRODUTO. QUALIDADE, SEGURANÇA E DURABILIDADE PARA O CONSUMIDOR DEVEM SER LEVADAS EM CONSIDERAÇÃO. LEIA, ATENTAMENTE, AS INFORMAÇÕES QUE SE SEGUEM.

Comércio de pneus usados importados vem crescendo acentuadamente. Em 1990, foram comercializadas 300 mil unidades; em 1994, 3,5 milhões. Proveniente da Alemanha, Estados Unidos, França, Itália e Inglaterra, este tipo de pneu, chamado de semovivo ou novo-vivo, tem problemas muito sérios de qualidade, que significam grandes riscos à segurança do consumidor.

Em pesquisa recente feita pelo Instituto Nacional de Segurança no Trânsito (INST), verificou-se que 85% dos pneus usados e vendidos no Brasil têm avarias ou irregularidades graves ou muito graves. O levantamento mostrou, também, que metade dos pneus avaliados apresenta desgaste irregular, contínuo ou localizado.

Realizada entre 30 revendedores da Grande São Paulo, a pesquisa Segurança e Durabilidade dos Pneus Usados Importados compôs 120 pneus para veículos-padrão de passageiros e comerciais, entre outros problemas, que:

- * 94% dos pneus apresentavam degradação de material;
- * 45% tinham mais de cinco anos de uso;
- * 52% estavam com desgaste irregular da banda de rodagem;
- * 94% tinham precárias condições de segurança.

15

O 11º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor aconteceu concomitantemente ao 15º Encontro Nacional de Defesa do Consumidor, nos dias 13 e 14 de dezembro, no Parlato – Parlamento Latino Americano – Memorial da América Latina, São Paulo, ambos organizados pelo Procon-SP, com apoio do Ipem-SP.

O número de atendimento total, em 1995, chegou a 290.601, incluindo as consultas fornecidas no cadastro de fornecedores reclamados no Procon-SP, pesquisa de preços e cesta básica; as cartas emitidas aos fornecedores pelo atendimento do órgão, além das reclamações recebidas dos consumidores.



11º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor e 15º Encontro Nacional de Defesa do Consumidor

Capítulo 5

Fortalecimento das ações de Atendimento ao Consumidor, Fiscalização, Educação para o Consumo e Municipalização da Defesa do Consumidor

5.1 20 anos

“O Procon-SP, órgão da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, está comemorando vinte anos de existência com um aumento de 16.467% (comparando-se projeção do primeiro bimestre de 1977 e janeiro e fevereiro/96) no atendimento efetuado à população.”. Esses dizeres constam na abertura de release elaborado pela então Assessoria de Imprensa, quando do balanço dos vinte anos do Procon.

No dia 6 de maio aconteceu a comemoração do 20º Aniversário do Procon-SP, no endereço da Rua Líbero Badaró, com uma mostra de fotos e trabalhos relativos a este período, lançamento da cartilha de Orçamento Doméstico e um folder relatando parte da história do órgão. Autoridades, imprensa e convidados estiveram presentes à cerimônia.



Com a regulamentação, por meio do Decreto nº 41.170 de 23 de setembro de 1996, do governador Mário Covas, foi criada a primeira Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do país. O Projeto de Lei nº 618/94, após tramitação na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, fez com que um novo passo fosse dado para a criação e posterior sanção da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995. O Estado de São Paulo mais uma vez inovou na prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor no Brasil.

Com a nova configuração jurídica, a Fundação Procon vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, iniciou um grande processo de revitalização, modernização e reestruturação para que, de forma contínua, a proteção e a defesa do consumidor conseguisse, com novos contornos, preservar as conquistas alcançadas, além de avançar na busca do equilíbrio das relações de consumo.

A estrutura da Fundação Procon foi constituída pelo Conselho Curador composto por onze membros, sendo: quatro representantes de Secretarias de Estado: Saúde, Educação, Agricultura e Abastecimento, e Ciência Tecnologia e Desenvolvimento Econômico; um representante da Procuradoria Geral do Estado; um representante do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – Dieese; dois representantes de associações civis de defesa do consumidor, caso do Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e do Brasilcon – Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor; um representante dos funcionários da Fundação Procon; o Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, membro nato e presidente do Conselho; e a Diretora Executiva da Fundação. Integram ainda a estrutura, as assessorias da Diretoria Executiva: Técnica, de Comunicação Social, de Informática; a Ouvidoria e seis Diretorias Adjuntas: de Administração e Finanças; Atendimento e Orientação ao Consumidor; Estudos e Pesquisas; Fiscalização; Relações Institucionais e Programas Especiais.

20º Aniversário do
Procon-SP

O Centro de Estudos e Pesquisas e a Divisão de Fiscalização foram transferidos para a Rua Líbero Badaró, sede do Procon, no início de 1996, em decorrência de incêndio no prédio da Rua Tabapuã. Posteriormente também, seriam deslocados para esse prédio, o Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor e o Juizado Especial Cível Central II – Procon. A alocação de todos os departamentos e divisões em um mesmo local facilitou o andamento dos diferentes trabalhos e serviços oferecidos pelo órgão, além de possibilitar a redução de despesas administrativas.

Integrando a estrutura e, mais uma vez inovando, o serviço de ombudsman passou a ser denominado “Ouvidoria”. A mudança não se configurou somente na alteração da denominação do serviço. A Ouvidoria passou a atender, por carta, telefone e pessoalmente, usuários externos e também funcionários, criando um canal para participação e apresentação de críticas e sugestões.

5.2 Cidadania e Defesa do Consumidor

Nesse ano, a Fundação Procon passou a integrar os programas coordenados pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, nas Jornadas da Cidadania e nos Centros de Integração da Cidadania, onde parcerias entre os Poderes Executivo, Judiciário, Procuradoria Geral do Estado e Ministério Público propiciavam o atendimento, orientação e prestação de serviços a diversas comunidades, sobretudo de regiões mais afastadas do centro da cidade.

O programa, que existe até hoje, bem como outros criados posteriormente, tem por objetivo atender diretamente a população carente, moradora de bairros com baixo índice de convivência comunitária e desenvolver uma gestão democrática com a participação direta das pessoas e entidades envolvidas na aplicação de metodologias alternativas de solução de conflitos.

O primeiro trabalho desenvolvido pelo Procon dentro do projeto dos Centros de Integração da Cidadania foi implantado na Encosta Norte – Itaim Paulista, Zona Leste. Posteriormente o trabalho foi ampliado para dar atendimento no CIC – Oeste que funciona no Jardim Panamericano – Jaraguá, no CIC – Sul que foi instalado no Jardim São Luiz e no CIC – Norte, localizado no bairro Jova Rural. Posteriormente, devida à demanda, foram instalados o CIC Feitiço da Vila e CIC Casa da Cidadania – ambos na Zona Sul. O Procon tem oferecido serviços de orientação, preventivos de proteção e defesa do consumidor, em plantões regulares.

A Fundação Procon já realizou atividades, inclusive, em outras localidades, como no CIC Campinas. Nos CICs podem ser encontrados, também, serviços de emissão de documento de identidade, carteira de trabalho, atestado de antecedentes, Juizado Especial Cível, assistência judiciária da Procuradoria Geral do Estado, Promotorias de Justiça do Ministério Público, atendimento a mutuários da CDHU, assistência social, atendimento de segurança pública, com participação de Delegacia de Polícia e Posto Policial Militar.

Ainda em 1996 e pela primeira vez foi realizada, no Brasil, a Reunião Regional da Consumers International, antiga Ilocu. A reunião realizada a cada quatro anos foi organizada pelo Procon, Instituto de Defesa do Consumidor – Idec e pelo Centro de Informação Defesa e Orientação ao Consumidor – Cidoc, de Santos, reunindo 60 representantes de países filiados da América Latina e Caribe. O Procon participou em vários painéis, com destaque para o tema “Educação para o Consumo”.

Algumas empresas privadas constataram que a falta de informações acarretava sérios problemas de consumo a seus funcionários, comprometendo a produtividade e até a segurança nos locais de trabalho. Com o intuito de auxiliar os funcionários na solução de seus problemas, as empresas solicitaram ao Procon a realização de trabalho de atendimento coletivo, por meio de palestras de orientação preventiva para os seus trabalhadores, abordando assuntos previamente apontados pelos setores de recursos humanos.

Além das palestras, foi possível auxiliar na elaboração de material específico para que, de forma educativa e preventiva, as principais dúvidas desse universo de consumidores fossem sanadas, principalmente sobre os temas elencados: crediário, financiamento e locação. Foram prestadas orientações sobre a importância e como elaborar um orçamento doméstico.

O Procon começou a integrar comissões técnicas federais junto ao Inmetro e Ministério da Saúde, que discutiam questões envolvendo a comercialização de alimentos dietéticos, mel, complementos alimentares, preservativos, saneantes, transportes urbanos, cosméticos e anabolizantes. Na esfera estadual integrou comissões do Instituto Paulista de Qualidade e da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

5.3 Programa de cálculos e operações especiais da Fiscalização

Com a informatização do órgão foi possível implantar, dentre outros, um programa para a realização dos diversos cálculos, objeto de milhares de consultas e reclamações no órgão. O sistema permitiu agilizar e instrumentalizar os diversos setores para a realização dos cálculos básicos de correção monetária, resíduo em contrato de aquisição de imóveis, reajuste de aluguel, convênio médico e de caução locatícia.

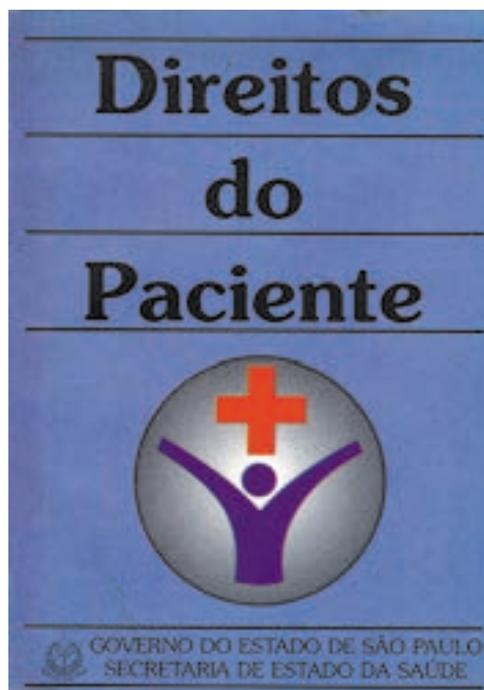
O Procon ampliou a realização de operações especiais de fiscalização do mercado de consumo, especialmente no segmento de brinquedos, tendo em vista o grande volume de produtos importados no segmento. As operações tiveram por objetivo verificar se os mesmos estavam sendo comercializados de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, com a tradução de rótulos, instruções de uso para a língua portuguesa e com o selo de certificação do Inmetro, para ser garantida a saúde e segurança das crianças.

O Procon participou da instalação do Fórum da Cidadania, coordenado pela Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, que teve como primeiro tema a problemática de habitações multifamiliares. Foi elaborada pelo Procon e Entidades Não Governamentais de Assessoria aos Movimentos de Moradores de Cortiços, cartilha sobre o assunto, com

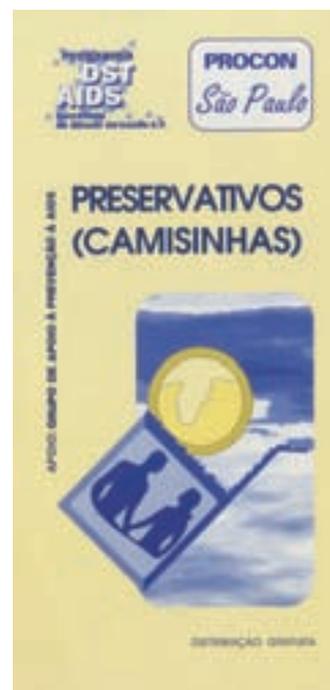
a finalidade de orientar no tocante aos direitos estabelecidos em lei, a população que vivia diretamente a problemática.

Ao longo do ano de 1996 foi sendo implantado, pela Ouvidoria do órgão, um sistema com preenchimento de formulário que permitia a avaliação diária da qualidade do atendimento e do tempo de espera para o consumidor ser atendido nos Postos de Atendimento. Baseando-se nessas informações foi possível implementar alterações nos procedimentos.

Como integrante do Fórum de Patologias do Estado de São Paulo, foi lançada a cartilha Direitos do Paciente, elaborada com assessoramento técnico do Procon. A tiragem foi de 20.000 exemplares, que foram distribuídos na rede pública de saúde.



Cartilha
"Direitos do Paciente"



Folheto sobre
preservativos

Ainda em conjunto com a Secretaria da Saúde – Grupo de Doenças Sexualmente Transmissíveis – Aids, foi desenvolvido folheto com o objetivo de orientar e estimular o uso de preservativo, como prevenção às doenças sexualmente transmissíveis.

Algumas outras publicações lançadas foram: Tudo o que você deve saber sobre Pneus – Série Guia de Compras; Cartilhas: Morador de habitação Coletiva de Aluguel – Cortiços (parceria Unificação das Lutas dos Cortiços / Pastoral da Moradia), A Eficácia da lei e a Defesa do Consumidor (parceria DECON), Orçamento Doméstico, Serviços Bancários, Escolas, Auxílio às Vítimas da Violência; Folheto Procon 20 Anos; Folders: Lâmpadas – Não compre no escuro, CIC – Centro de Integração da Cidadania, Material Elétrico de Baixa Tensão (parceria com a ABINEE), Ouvidorias, Bebidas Carbonatadas – Refrigerantes; Boletins de Orientação Alimentar e Defesa do Consumidor; Folhetos: Nota Fiscal, Locação Residencial I, Locação Residencial II, Peixarias, Padarias, Como calcular taxas de juros nas compras a prazo, Serviços Gerais e Autônomos, Vendas a Domicílio, Feiras e Salões, Assistência Técnica, Clubes e Desentupidoras; e Guia de Compras Protetores e Bronzeadores, 3ª reedição (parceria com a Associação Brasileira de Cosméticos).

Novamente em 1996, a Procuradoria Geral do Estado, atendendo solicitação do Procon, ingressou com ações judiciais, para discussão de forma coletiva, dos problemas relacionados à cobrança indevida de resíduo nas compras de imóveis. Decisões favoráveis foram proferidas demonstrando que, mesmo em assuntos que geravam muita discussão, o Poder Judiciário continuava atento para obrigar os fornecedores ao cumprimento da lei.

5.4 Nova modalidade de atendimento e expansão da Municipalização da Defesa do Consumidor

Com o intuito de ampliar os canais de acesso da população ao Procon foi criado o serviço de atendimento aos consumidores por meio de Caixa Postal, que recebeu inicialmente o número 5050, posteriormente alterado para 3050.

Ainda em 1996 foi firmado protocolo com a Secretaria de Educação do Município de São Paulo, com a finalidade de implementar os programas de introdução de Estudos Básicos de Direitos do Consumidor, nas escolas municipais de 1º grau, hoje ensino fundamental. A educação formal foi sendo implementada para capacitar as crianças como cidadãos consumidores conscientes de seus direitos e obrigações, proporcionando, ainda, a disseminação de informações importantes para a sua vivência diária.

No dia 22 de outubro de 1996, em sua sede, localizada na Rua Líbero Badaró, 119 – São Paulo, foi realizada a primeira reunião do Conselho Curador da Fundação Procon.

O total de atendimentos, nesse ano, foi de 302.828, dados que incluem as consultas fornecidas no cadastro de fornecedores reclamados no Procon-SP, pesquisa de

preços e cesta básica, as cartas emitidas aos fornecedores pelo atendimento do órgão, além das reclamações recebidas dos consumidores.

Em relação a 1994, houve aumento de 55,6% no número de autos de infração lavrados.

Os Procons municipais conveniados efetuaram um total de 419.237 atendimentos. A Divisão de Ação Regional, responsável pela implantação e expansão da Municipalização da Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo, disponibilizou o programa de cálculos, que veio sanar as dúvidas advindas de atendimentos efetuados pelos então 282 Procons do interior.

Foram padronizadas as informações divulgadas para fins de Certidão Negativa no Sistema ENC e Consultas ao SPC, em relação ao cadastro de fornecedores reclamados no Procon. A mudança tornou mais fácil a obtenção, atualização e controle das informações.

A partir de 1996 e até o presente, são elaboradas, anualmente, pela Diretoria de Estudos e Pesquisas, a “Pesquisa de Tarifas Bancárias” e a “Pesquisa Comparativa de Preços de Produtos de Páscoa”. Iniciou-se, também, um trabalho de orientação a trabalhadores em empresas, abordando assuntos previamente apontados pelos setores de recursos humanos. Um tema especialmente solicitado foi “orçamento doméstico”.

O município de Serra Negra sediou o 12º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, evento que, a partir desse ano, muda sua denominação (até então era intitulado “Encontro Estadual de Defesa do Consumidor”).

No decorrer do ano de 1997 foram firmadas parcerias com a Corregedoria Geral da Justiça para o acolhimento e encaminhamento de reclamações referentes aos serviços de cartórios de notas e registros do Estado de São Paulo; com o Centro de Direitos Difusos – CDD do D.A. XI de Agosto, da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo para promoção da cultura, pesquisas e estudos para a proteção dos direitos coletivos; com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, para a formação de multiplicadores em educação para o consumo que atuavam nos programas de iniciação profissional do Centro de Educação Comunitária para o Trabalho do Senac.

A democratização do acesso aos serviços públicos, a priorização do cidadão, o comprometimento dos funcionários e a melhoria da prestação dos serviços começaram a ser mensurados. A Ouvidoria recebeu e tabulou 1.553 cartas com sugestões de consumidores que utilizaram os postos de atendimento pessoal do Procon em 1997. Do total, 86,16% representando 1.338 pessoas classificaram os serviços prestados como excelente e bom.

O Procon passou a integrar o Programa Permanente para Qualidade e Produtividade no Serviço Público, do Governo do Estado de São Paulo. O primeiro projeto, desenvolvido pelo Instituto Paulista da Qualidade – IPQ, órgão da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e implementado nas dependências da instituição, foi o programa conhecido como 5 S.

5.5 Portarias internas, Concurso Público e Poupatempo

Com o intuito de fornecer informações claras e dar publicidade e transparência aos atos administrativos, teve início em 1997, a publicação de portarias relativas aos procedimentos adotados pelo órgão.

Questões de interesse geral e relacionadas à aplicação de sanções administrativas, parcelamentos, tramitação de processos, banco de dados e cadastro de reclamações fundamentadas, passaram a ser regulados e amplamente divulgados, possibilitando a harmonização e uniformização de procedimentos para os encaminhamentos nas diversas áreas de atuação, inclusive no âmbito estadual, junto aos órgãos conveniados.

Em decorrência da autorização para instituição da Fundação Procon, foi realizado, no segundo semestre de 1997, concurso público para o preenchimento do quadro funcional a ser composto por 82% de funcionários técnicos e 18% de funcionários administrativos. Com as contratações teve início nova fase na Fundação. O complexo momento de transição transcorreu sem acarretar prejuízos ao serviço de atendimento ao público.

O Programa Poupatempo foi instituído pela Secretaria do Governo e Gestão Estratégica e Prodesp com o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população. Nos postos de atendimento do Poupatempo foram reunidos vários órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública. Com funcionamento de doze horas consecutivas, de segunda a sexta feira, e seis horas aos sábados foi implementado com infraestrutura e equipamentos de alta tecnologia para o oferecimento de serviços com qualidade e rapidez. O Procon inaugurou seu primeiro Posto de Atendimento Pessoal no Poupatempo, localizado à Praça do Carmo – Centro.



Posto de atendimento pessoal do Procon no Poupatempo Sé

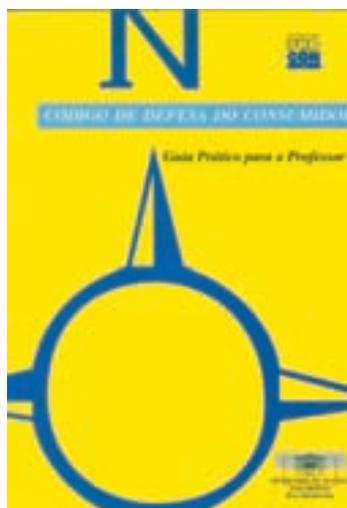
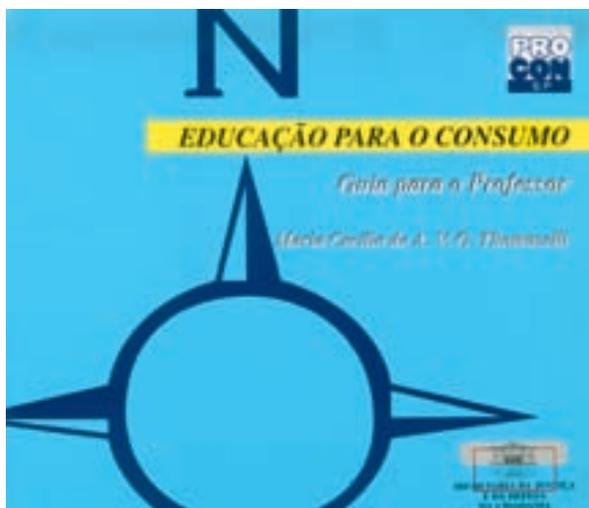
Procon e Ipem, dois órgãos vinculados à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, que sempre realizaram trabalhos técnicos conjuntos, firmaram parceria onde inicialmente, no posto do Poupatempo Sé, e posteriormente nos demais postos, o Procon passou a registrar reclamações e denúncias relativas a assuntos da esfera de atuação e competência do Ipem. O Ipem exerce atividades de proteção e defesa do consumidor na verificação e fiscalização das medidas materializadas e dos instrumentos de medição, dos produtos pré-medidos, dos produtos têxteis, dos produtos de certificação compulsória e das condições do transporte rodoviário de produtos perigosos, no âmbito do Estado de São Paulo. Desde 1987, quando os órgãos passaram a integrar a mesma secretaria, o Procon e o Ipem puderam desenvolver inúmeros trabalhos em prol dos consumidores.

O surgimento, no panorama brasileiro, de legislação prevendo a criação de agências reguladoras de segmentos de grande importância econômica e relevância para o consumidor; determinaram que a Fundação Procon iniciasse estudos detalhados e aprofundados sobre os temas: energia elétrica, telefonia, combustíveis, medicamentos e planos de saúde, no intuito de resguardar os interesses dos consumidores. Posteriormente, o Procon passou a participar como membro nos conselhos de algumas agências, como a de Vigilância Sanitária, de Saúde e de Energia Elétrica, para buscar equilíbrio na representatividade dos segmentos envolvidos, resguardar direitos conquistados pelo Código de Defesa do Consumidor e encaminhar sugestões para a melhoria dos serviços.

Os números registrados na Diretoria Adjunta de Fiscalização, em 1997, foram: 2.780 diligências, 1.650 autos de infração, 2.214 autos de notificação, 940 autos de constatação e 302 autos de apreensão.

No Auditório do Ministério Público do Estado de São Paulo foi realizado um ciclo de palestras comemorativas ao 21º Aniversário do órgão.

A concretização do lançamento dos livros Educação para o Consumo – Guia para o Professor e Código de Defesa do Consumidor – Guia Prático para o Professor; atingiu uma das principais metas da Fundação Procon: iniciar um processo de formação de cidadãos conscientes e críticos para melhor desempenhar seu papel de consumidores. As publicações se constituíram em subsídios necessários para que os próprios professores pudessem implementar a educação para o consumo de forma interdisciplinar e transversal, ao longo das várias séries do ensino regular, da educação infantil ao ensino médio. A Fundação Procon, com este trabalho se colocou à disposição de escolas públicas e particulares de cursos regulares para a celebração de novos convênios visando a implementação da defesa do consumidor no currículo escolar.



O lançamento oficial destas duas publicações ocorreu durante o evento que marcou a comemoração dos 22 anos do Procon e que se deu em 6 de maio de 1998, na Rua Líbero Badaró.

As implicações decorrentes da comercialização de medicamento anticoncepcional, sem princípio ativo ensejou, além de outras medidas no âmbito administrativo, o ingresso de ação coletiva para apuração do ocorrido e os devidos esclarecimentos por parte do fornecedor para serem resguardados os interesses dos consumidores. A ação foi promovida pela Procuradoria Geral do Estado.

Como continuação ao programa de educação para o consumo, foi implantado o projeto Brincando e Educando, com aplicação de conceitos sobre consumo nos jogos: Trilha do Consuminho e Jogo do Mico, em várias escolas.

Técnicos da Diretoria de Estudos e Pesquisas com alunos da Escola São Francisco



A Trilha do Consuminho, utilizada até hoje em atividades com educadores



5.6 Nova sede e outro posto no Poupatempo

Para comemorar os vinte e dois anos de existência, em maio de 1998, foi inaugurada a nova sede da Fundação Procon, na Rua Barra Funda, 930. O prédio, após reformas e implantação de rede de informática, permitiu a alocação de toda a estrutura da Fundação, facilitando o fluxo das informações e agilizando a tomada de decisões, bem como a comunicação interna e externa.

O Procon iniciou trabalhos destinados à terceira idade. Primeiramente foi proferida palestra sobre o tema Cidadania e Consumo na Terceira Idade, para aproximadamente 400 pessoas, no Sesc Pompeia e, posteriormente, foram realizadas diversas reuniões sobre temas específicos.

Após realizar pesquisa com o tema Consumidor e Meio Ambiente, prosseguiu-se nos trabalhos envolvendo consumo e meio ambiente. Com o objetivo de chamar a atenção da sociedade civil sobre a importância do consumo sustentável no tocante à comercialização de terrenos em áreas de mananciais, a Fundação Procon, em conjunto com a Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e a Secretaria do Meio Ambiente, participou da realização de evento sobre o tema Água Limpa: Questão de Cidadania.

Com base nas reclamações e consultas formuladas nos atendimentos e Centros Integrados da Cidadania, foi lançada, em linguagem simples e com distribuição gratuita, uma

série de impressos Procon Informa sobre: Alimentos, Carnes, Aves e Pescados, Preservativos, Sorteios, Vale Brindes e Concursos. Posteriormente, diversos outros assuntos seriam também abordados nessa série.

Um dos fatos mais marcantes em 1998 foi a inauguração, no início do segundo semestre, do posto de atendimento do Procon, no Poupatempo Santo Amaro. Localizado na Rua Amador Bueno, 176, próximo ao Largo 13 de Maio, Zona Sul da cidade.

5.7 Primeiras Câmaras e Comissões

Os produtos eletroeletrônicos serviram de base para que Fundação Procon instalasse a sua primeira Câmara Técnica de Consumo de Produtos Eletroeletrônicos. Esse grupo foi composto por técnicos do Procon e representantes da Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos – Eletros. Teve como objetivo a elaboração de material de orientação, realização de eventos e de reuniões técnicas para harmonização dos entendimentos e atuação coletiva, educativa e preventiva junto a consumidores e fornecedores. O primeiro trabalho realizado foi o lançamento de folheto Conheça Antes – Manual de Instruções, com tiragem de 200.000 exemplares.

Também foi criada a Comissão de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – CEPAC, ativa até hoje. Esta comissão conta com a participação de representantes de todas as diretorias da Fundação e foi criada com a missão de detectar, identificar e acompanhar riscos de acidentes de consumo.

Uma importante atuação coletiva do Procon ocorreu no caso das chamadas “pílulas de farinha”, medicamento anticoncepcional comercializado sem princípio ativo, que levou à gravidez indesejada de inúmeras consumidoras. Como resultado da ação do Procon e da Procuradoria Geral do Estado, o laboratório foi condenado pela justiça a pagar uma indenização de R\$1 milhão às vítimas.

Foi assinado, no segundo semestre de 1998, Termo de Cooperação entre a Fundação Procon e o Programa de Autoemprego, da Secretaria de Relações do Trabalho. A parceria visava cooperação técnica em projetos de educação, relativos à defesa do consumidor e Código de Defesa do Consumidor nos cursos de capacitação de instrutores e técnicos em desenvolvimento econômico.

Técnicos do Procon passam a fazer plantão semanal no Posto CIC – Itaim Paulista, com os seguintes encaminhamentos: formalização da reclamação no Juizado Especial que atende no local; e encaminhamento ao Procon (Posto Tatuapé ou setor de cartas) das questões que não são atendidas no Juizado Especial; fornecimento de endereços de órgãos ou entidades competentes, quando os casos apresentados são “extra-Procon” e não podem ser encaminhados ao Juizado.

Em junho, ocorre a mudança do Posto de Atendimento Bandeira Paulista para a Barra Funda, primeiro na região oeste da capital. Em outubro, é a vez dos Atendimento Cartas e Telefone migrarem, também, para esse local.

O 14º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo aconteceu no SENAC – Vila Nova, em São Paulo, nos dias 26 e 27 de agosto, e na ocasião foram lançadas duas exposições: a nova versão da Feira do Alerta (agora em **banners**) e a História dos 22 anos do Procon, contada em **banners**, narrando os principais fatos.



14º Encontro Estadual de Defesa do Consumidor

O primeiro curso sobre Código de Defesa do Consumidor foi realizado em outubro de 1998, no município de Jacareí, Vale do Paraíba, para os agentes do programa naquela cidade, com a finalidade de orientar a comunidade na formação de cooperativas, capacitando diversos grupos técnicos organizacionais, de acordo com as necessidades da população local.

Por meio de linha telefônica especial de telefax, foi disponibilizado aos consumidores, no final de 1998, mais um canal de acesso à Fundação. A linha de fax passou a receber pedidos de consultas e reclamações, facilitando o acesso do consumidor a informações sobre seus direitos.

Com base no princípio da transparência das contas públicas implantada pelo Governo Estadual em 1996 com o Siafem, o Procon começou a integrar também o Siafísico, Sistema Integrado de Administração Físico-financeira do Estado. Por meio da Secretaria da Fazenda, o Siafísico disponibiliza um cadastro de fornecedores, materiais e serviços e estabelece parâmetros para as contratações no âmbito dos órgãos estaduais.

5.8 Educação para o Consumo: além das fronteiras do Estado

Até 1998 foi possível implantar projetos de educação para o consumo em 91 estabelecimentos de ensino municipal da cidade de São Paulo, escolas em Santa Fé do Sul, em Guarulhos e em Votorantim. O projeto também atingiu instituições particulares de ensino. Já foram objeto de sensibilização escolas do interior do Estado e as cidades de Pedreira e Cruzeiro, Estrela do Norte, São Sebastião, Jaboticabal, Bauru, Indaiatuba e Caçapava. O projeto foi viabilizado com o apoio dos Procons municipais.

Ultrapassando as fronteiras do Estado de São Paulo e também contando com a participação de Procons estaduais, foi possível implantar o projeto no Espírito Santo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Rio Grande do Norte.

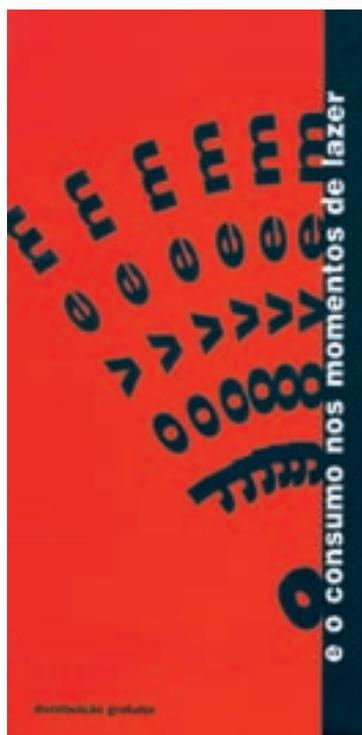
Em respeito à população e objetivando maior transparência aos atos do Executivo foi aprovada a Lei nº 10.177, de 30 de dezembro de 1998, que regula o procedimento administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual. O Procon constituiu grupos de trabalho para serem efetuadas as devidas adequações, principalmente quanto à forma, andamento e prazos dos procedimentos instaurados.

O Procon também participou, nessa época, da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, das Comissões Parlamentares de Inquérito e CPIs da Assembleia Legislativa, colaborando com sugestões em textos legais e em temas sobre os serviços de telefonia, combustíveis e de financeiras.

Foi editada a cartilha “O Jovem e o Consumo nos Momentos de Lazer”, fruto da parceria entre a Fundação Procon e o Conselho Estadual da Juventude. O material orientou o jovem consumidor quanto aos seus direitos no mercado de consumo nos segmentos utilizados pela maioria dos jovens para o lazer, tais como bares, cinemas, teatros, viagens, parques, cobrança de gorjetas e aquisição de ingressos.

O tema do Meio Ambiente é preocupação antiga no Procon, e alguns trabalhos passaram a ser desenvolvidos por seus técnicos. O consumidor é ferramenta essencial no auxílio daquilo que rege o mercado de produção. Mudanças positivas no padrão de consumo refletem numa maior e melhor preservação do meio ambiente. Se de um lado pode haver o fácil acesso ao bem-estar material e a um meio ambiente saudável, por outro, há o dever de preservá-lo. Alguns fatores podem contribuir para isso: a escolha mais criteriosa de produtos, sua utilização mais racional, o cuidado com o lixo produzido etc.

Pautada nessas questões, a Diretoria de Estudos e Pesquisas desenvolveu uma grande pesquisa intitulada “Consumidor e Meio Ambiente”, junto a uma amostra de 415 paulistanos, objetivando conhecer não apenas o grau de sensibilização e conscientização sobre a problemática ambiental no município de São Paulo, mas também detectar de que forma os entrevistados, enquanto consumidores, identificam-se ou não, no seu dia a dia, como agentes de transformação, e até que ponto associam o ato de consumir à degradação ambiental.



Cartilha voltada ao público jovem

Constatou-se, dentre outros aspectos, que boa parte dos entrevistados tinha dificuldade em associar o seu consumo individual à degradação ambiental e em avaliar os produtos que consumiam sob o ponto de vista ambiental. Da mesma forma, quase metade dos entrevistados disse valorizar a reciclagem como solução para o problema do lixo, mas apenas um em cada dez via na separação de material reciclável uma colaboração pessoal no presente, para a solução futura do problema, apesar de um a cada sete declarar que já separara lixo reciclável. Se, por um lado, a pesquisa apontou que a falta de informação da população, sobre o tema, é preocupante, há, de outro, a predisposição às questões ambientais.

A apresentação desta pesquisa foi realizada em 3 de dezembro de 1998, no Auditório da sede do Procon, à Rua Líbero Badaró.

O Decreto nº 43.193/1998 instituiu o Programa Ano 2.000, visando à adequação dos sistemas computacionais à mudança do milênio. O “bug do milênio” seria um problema a atingir todas as empresas públicas ou privadas. Uma das conclusões da pesquisa foi de que, se por um lado a falta de informação da

O ano de 1998 contou com um total de 208 Procons municipais conveniados, que recebiam capacitação para atendimento, além de cursos com temas diversos. A esses Procons também foi disponibilizada a Feira do Alerta, foram distribuídas cartilhas, além do suporte técnico prestado por telefone, por escrito e pessoalmente, como já vinha ocorrendo há anos, por meio do atendimento prestado pela Diretoria Adjunta de Relações Institucionais.

Durante o ano de 1999, assuntos envolvendo concorrência, segurança do consumidor e pesquisa foram trabalhados em conjunto com outras entidades. Para viabilizar as propostas foram firmados novos termos de cooperação com entidades governamentais e de ensino. Com o Cade, Conselho Administrativo de Defesa Econômica, autarquia vinculada ao Ministério da Justiça, o termo prevê a troca de informações, realização de seminários e elaboração de estudos relacionados à concorrência e defesa do consumidor. Com o Hospital das Clínicas, da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, a cooperação visa a realização de palestras, debates, encaminhamentos de propostas e trabalhos relacionados a acidentes de consumo.

Já com a Faculdade de Psicologia das Faculdades Metropolitanas Unidas, a parceria foi firmada com a finalidade de serem executadas pesquisas relacionadas ao tema do consumidor; a exemplo da intitulada “O Jovem Consumidor Universitário”. Este projeto contemplou o treinamento dos alunos, graduandos da Faculdade de Psicologia, por parte dos técnicos do Procon. Os alunos treinados participaram da fase de pré-teste e coleta de dados. As atividades envolveram cinco turmas do curso “Psicologia do Consumidor”, totalizando cerca de 250 alunos para os quais foram desenvolvidas atividades de orientação, incluindo-se a elaboração de Manual de Instruções, compreendendo orientações sobre técnicas em pesquisa, o trabalho do entrevistador e instruções específicas na aplicação do questionário que serviu de instrumento para a coleta de dados.

O projeto traçou o perfil socioeconômico da população jovem universitária da cidade de São Paulo, identificando atitudes e comportamentos relacionados ao consumo individual e sua representação social, o que permitiu uma aproximação com os valores de um segmento significativo da população. Foram 1.041 estudantes entrevistados, entre escolas públicas e privadas, nas áreas de humanas, exatas e biológicas, por meio de metodologia que garantiu a representatividade do universo dos estudantes universitários do município de São Paulo.

O resultado da pesquisa foi apresentado em 30 de novembro de 1999, em evento que reuniu funcionários do Procon, professores, diretores e alunos das F.M.U., além de contar com a presença do então Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Belisário dos Santos Junior.

5.9 Planos de Saúde e Leasing: questões que atingiram muitos consumidores

A Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, que dispõe sobre os Planos Privados de Assistência à Saúde, entrou em vigor a partir de janeiro de 1999 e trouxe grandes mudanças no segmento. A complexidade do assunto demandou, além das leis editadas, medidas provisórias e resoluções. Em dezembro de 1998, o Procon já havia publicado a cartilha “Planos e Seguros Privados de Assistência à Saúde – Guia Prático de Orientação ao Consumidor” e, posteriormente lançou vários outros informativos, releases, ministrou cursos, palestras e concedeu entrevistas.

Neste ano foram formadas algumas comissões de estudos para tomada de decisões técnicas no campo da defesa do consumidor: além da já existente Comissão de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo, vieram Mercosul, Cláusulas Abusivas, Internet, Tarifas Bancárias, Estacionamentos, Análise de Processos, Agências Reguladoras, Mananciais e Procedimentos Administrativos.

O problema com o leasing cambial surgiu em janeiro de 1999. Até então, os consumidores que haviam adquirido carro por meio desse sistema, vinham pagando parcelas pela cotação de um dólar que subia lentamente. Mas foram surpreendidos pela brusca desvalorização do real perante o dólar, o que acarretou dificuldades no pagamento das prestações. Em apenas uma unidade de atendimento, o Procon recebeu 6905 consultas e 254 reclamações. O motivo eram os reajustes de pagamento.

Posteriormente, as reclamações foram diminuindo e uma das razões foi porque o setor de leasing praticamente deixou de operar com o segmento voltado para pessoas físicas.

Em função do crescente volume de publicações realizadas a partir de 1999, na imprensa, em geral, que envolviam problemas verificados em produtos que podiam colocar em risco a saúde e a segurança do consumidor, o Procon começa a acompanhar, por meio de procedimentos administrativos, toda comunicação, divulgação ou esclarecimentos prestados, bem como as providências adotadas pelos fornecedores sobre produtos e serviços colocados no mercado e que apresentaram grau de periculosidade.

Em comemoração ao Dia Internacional de Defesa do Consumidor, foi lançada uma peça teatral, realizada em parceria com o Grupo de Teatro Timol, da Biblioteca Infantojuvenil Monteiro Lobato. A peça TVxConsumidor foi apresentada e tinha como tema as relações de consumo, abordando o cotidiano das crianças diante de programas e publicidades apresentadas na televisão e sua relação com a defesa do consumidor. O espetáculo, posteriormente, foi exibido para mais de três mil crianças em diversas regiões e eventos realizados ou apoiados pelo Procon, além de ter sido apresentada também em Brasília.

Na área de Educação para o Consumo, é possível destacar algumas ações importantes: supervisão e avaliação contínua do trabalho em 12 Delegacias Municipais de Ensino, abrangendo 740 escolas; palestras e distribuição de material para 150 delegacias de ensino da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo; palestras de sensibilização e distribuição de material para 74 escolas municipais da Cidade de Taubaté, distribuição de material de educação para o consumo para 12 municípios do Estado de São Paulo; curso para multiplicadores de 100 escolas em Belém/PA e distribuição de material para os estados de Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Paraná, Rio de Janeiro, Bahia e Espírito Santo; curso e palestras ministradas para o SENAC, nos programas de educação para

o trabalho; palestras para grupos da terceira idade e representantes sindicais, organizações não governamentais, igrejas e associações representativas de segmentos; atendimento a 808 estudantes; e 1.900 consultas a público externo, na Biblioteca.

O Projeto de Educação para o Consumo nas Escolas de ensino fundamental e médio em tema transversal foi premiado, em 1999, no Programa de Gestão Pública e Cidadania, promovido pela Fundação Getúlio Vargas e a Fundação Ford.

Foi criada uma segunda câmara técnica para tratar de questões relacionadas à prestação de serviços de turismo. Integraram esse grupo representantes do Sindicato das Empresas de Turismo – Sindetur, Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – Braztoa, Associação Brasileira de Agências de Viagens – Abav e a Fundação Procon. Como resultado foi lançada a Ficha de Roteiro de Viagem, documento a ser preenchido pelas agências e operadoras de turismo, objetivando a padronização dos procedimentos do setor frente ao consumidor; propiciando maior transparência nessa relação de consumo. Também foi lançada a Cartilha de Turismo, com tiragem de 50.000 exemplares, idealizada a partir de reclamações formuladas e sugestões apresentadas por consumidores junto à Ouvidoria do Procon.

*Cartaz de divulgação de
peça teatral infantil*



O 15º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo foi realizado no Auditório do SENAC – Vila Nova, São Paulo, nos dias 22 e 23 de setembro. Durante o evento houve a apresentação teatral “TVxConsumidor” com o Grupo Timol. Os painéis voltaram-se a questões sobre o papel das agências reguladoras: As Agências e o sistema de regulação na defesa do consumidor; A responsabilidade das Agências nas relações de consumo; A representatividade do consumidor nas agências e sistemas de regulação; O consumidor e o preço abusivo.

A Fundação Procon, por meio da Diretoria Adjunta de Relações Institucionais e a Fundação Prefeito Faria Lima – Centro de Estudos e Pesquisas de Administração Municipal, assinaram termo de cooperação visando o desenvolvimento de atividades conjuntas em áreas de interesse comum, no que se refere ao programa de municipalização da proteção e defesa do consumidor, no âmbito do Estado de São Paulo. Esse trabalho envolvia a realização de estudos e pesquisas, o desenvolvimento de cursos, seminários e outros eventos, bem como de programas de treinamento, a elaboração de manuais e publicações, dentre outras atividades destinadas à promoção da municipalização.



*15º Encontro de Defesa
do Consumidor do
Estado de São Paulo*

Ainda em 1999, foi instituído o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – Sedusp, em cumprimento à Lei nº 10.294, e em atenção ao cidadão e na busca da melhoria dos serviços públicos prestados. A lei estabeleceu normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, inclusive estabelecendo a obrigação de que todos os órgãos públicos do estado de São Paulo passassem a ter Ouvidorias. O Procon já contava com esse serviço desde 1992.

Dentre os acordos coletivos firmados pelo órgão destaca-se o realizado em 1999, envolvendo telefonia, tendo em vista graves problemas verificados nesse segmento, no Estado de São Paulo, bem como o elevado número de denúncias e reclamações de consumidores junto aos Procons. Para o encaminhamento e acompanhamento da solução dos diversos problemas apontados, incluindo a instalação de linhas, reparos, defeitos, análise de contas e transferências, foi montado grupo de trabalho que contactou os consumidores individualmente e monitorou o efetivo cumprimento do termo que beneficiou milhares de reclamantes.

Em comemoração ao V Centenário do Brasil em São Paulo, o Governo do Estado promoveu a Instalação da Capital do Estado de São Paulo no Município de São Vicente, durante o período de um mês, a partir de 20 de janeiro. Nessa ocasião, o Procon-SP participou, juntamente com o Ipem-SP, de evento na Praia de Itararé, distribuindo material informativo e Código de Defesa do Consumidor à população, além de fornecer orientações e expor a Feira do Alerta, em **banners**. Houve, ainda, diligências pela equipe de fiscalização – Operação Litoral.



*Orientação à população
e ações fiscalizatórias*

5.10 "Código no Parque" vai aonde a população está

Com o apoio da Secretaria Estadual de Cultura e da Secretaria Estadual de Esportes e Turismo e patrocínio do Banco do Brasil, durante o ano de 2000 foram realizados diversos eventos, nos finais de semana, em parques públicos da cidade e de outros municípios. O objetivo do Código no Parque foi integrar a defesa dos direitos do consumidor como parte do cotidiano da população, por meio de atividades educativas e de lazer. Os eventos ocorreram nos Parques da Água Branca (em novembro de 1999), Villa Lobos e Ibirapuera, bem como nas cidades de Mogi das Cruzes e São José dos Campos, para divulgação da legislação de proteção ao consumidor. Nessas oportunidades foram distribuídos livretos com a íntegra do Código de Defesa do Consumidor, além de folhetos e cartilhas de assuntos de consumo diversos, realizados shows de música e dança, brincadeiras, contando com a presença de técnicos de proteção ao consumidor para tirar dúvidas.



Mogi das Cruzes, Parque do Ibirapuera, São José dos Campos, Parque da Água Branca, Parque Villa Lobos

Foi inaugurada a nova página na Internet da Fundação Procon, no endereço www.procon.sp.gov.br. A página foi desenvolvida para que o consumidor, de maneira bastante simplificada, pudesse acessar as informações relativas ao cadastro de reclamações fundamentadas; perguntas mais frequentes – FAQs; informativos de cesta básica, press releases, recall; institucional com dados estatísticos, histórico, legislação, objetivos, organograma, órgãos municipais conveniados; material educativo, cartilhas, Procon informa, educação para o consumo; legislação básica e geral sobre alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços e assuntos financeiros.

Fruto do Protocolo de Intenções firmado entre a Fundação Procon e a Secretaria Municipal de Educação de São Paulo, para introdução no currículo escolar de temas de consumo que chegou a 740 escolas da rede municipal, foi realizada a 1ª Mostra de Trabalhos, na sede da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. A mostra foi composta por cartazes, depoimentos, maquetes e fotos feitas por alunos e professores, abordando o tema: Consumo – Meio Ambiente e Propaganda – Consumo.

O Procon, na qualidade de representante dos consumidores, passou a integrar a Câmara de Julgamento de Ressarcimento do Sistema Único de Saúde. A participação da Fundação teve por objetivo atender preceito fixado na lei de planos privados de assistência à saúde, que prevê o ressarcimento dos custos referentes aos atendimentos efetuados pelo Sistema Único de Saúde a conveniados particulares.

De janeiro de 1995 a dezembro de 2000, o Procon atendeu individualmente um milhão setecentos e setenta e seis mil, quatrocentos e noventa e dois consumidores. Nesses últimos seis anos foi superado, em quase duzentos mil, o número de atendimentos efetuados nos primeiros dezoito anos de existência, 1977 a 1994.

O sistema de telefonia foi o serviço com o maior número de reclamações registradas, em 2000. Foram 34.367 reclamações, o que representa 14,47%.

No dia 21 de março foi divulgada a nona edição do Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Juntamente com ela foram fornecidas duas listas classificatórias, uma geral (ranking total do órgão) e uma por área técnica (alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços e assuntos financeiros), obtendo-se um balanço das atividades do órgão no ano de 2000, e quais foram os problemas apontados pelos consumidores nessas reclamações.

A apresentação contou com a participação dos responsáveis pelos setores técnicos que encaminham as reclamações e que puderam informar detalhadamente à imprensa os problemas específicos de cada área.

5.11 Um breve histórico sobre a dosimetria

O ano de 2000 foi marcado pela adoção de critérios mais transparentes e objetivos para a fixação dos valores da pena de multa, a chamada “dosimetria de multas”, por meio da edição da Portaria Normativa Procon nº 06, de 14 de dezembro desse ano, que trouxe uma fórmula matemática composta pelos exatos itens exigidos no Código de Defesa do

Consumidor para a graduação da multa, de forma bem objetiva: a gravidade da infração, a vantagem com ela obtida pelo fornecedor e sua condição econômica. A partir de maio, outra inovação foi implementada em matéria de fiscalização: o Sistema Falcon, que passou a gerenciar eletronicamente todos os procedimentos administrativos da respectiva Diretoria, permitindo o cadastramento dos instrumentos fiscalizatórios de 1998 em diante, totalizando mais de 4000 Autos de Infração e correspondentes processos administrativos sancionatórios abertos, visando à aplicação de multa às empresas que lesaram o consumidor no período.

Algumas das operações especiais da Fiscalização, nesse ano, foram relativas a: diferença entre os preços informados nas gôndolas e os registrados nos caixas em supermercados/hipermercados; pesquisa de medicamentos genéricos em farmácias/drogarias; Operação Varejo, referente ao Dia das Mães / Dia dos Namorados; Dia dos Pais; Dia das Crianças; Autódromo de Interlagos durante o Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1, objetivando garantir, entre outros direitos do consumidor, a venda de ingressos aos estudantes com desconto de 50% do valor do bilhete. Desta ação constatou-se a venda efetiva de cerca de 8 mil ingressos dessa natureza, dando-se cumprimento à legislação. Também foi realizada a Operação Litoral nos dias 20, 21 e 22 de janeiro, visando verificar o mercado de consumo da baixada santista, quando da transferência da Capital para o município de São Vicente.

Posteriormente, com a finalidade de aperfeiçoar a dosimetria de multas vigente desde 2000, o Procon editou a Portaria Normativa nº 23, de 06 de outubro de 2005, que trouxe uma nova fórmula matemática para o cálculo desse tipo de pena, resultando em uma multa mais equilibrada, linear e progressiva, com variação de 1% a 4% da média mensal da receita bruta, se não apurada a vantagem auferida, ou de 2% a 8%, se apurada a vantagem, bem como mediante a aplicação de um ajuste redutor de crescimento de 10%, para que mais uma vez, pensando nos princípios para a aplicação da pena, não fossem produzidos valores de multa elevadíssimos que inviabilizariam a motivação educativa e preventiva da sanção administrativa.

Essa metodologia permanece até os dias de hoje, sendo importante frisar que seu aprimoramento e a disciplina das sanções administrativas como um todo, sempre serão pauta do Procon-SP, como pôde ser observado na edição da Portaria Normativa nº 33, de 1º de dezembro de 2009, que passou a disciplinar a aplicação de outras importantes sanções previstas no Código, como a apreensão e inutilização de produtos, a contrapropaganda, a suspensão temporária de fornecimento de produto ou serviço e a suspensão temporária de atividade, garantindo, assim, além do princípio da transparência, contornos mais objetivos para execução dessas penas.

Outra importante evolução no tema foi introduzida por meio da Portaria Normativa Procon nº 38, de 08 de janeiro de 2011, em que ficou definida a metodologia para a atualização dos limites mínimo e máximo das multas previstas em UFIR no Código, índice

extinto em 2000 e que, a partir da edição da referida Portaria, foi substituído pelo IPCA-e, aplicado retroativamente.

Também em 2000, a Diretoria de Fiscalização iniciou diligências a fim de apurar o aumento de preços de produtos, disfarçados pela redução de seus volumes, a chamada “maquiagem de produtos”. A investigação teve início com o segmento produtor de papel higiênico. Posteriormente, outros produtos apresentaram o mesmo problema: biscoitos água e sal, biscoitos de maisena, sabão em pó, desodorante, sabonete, xampu, iogurte, massa para bolo, maionese, torrada, requeijão, ovos, fraldas descartáveis, latas de sardinha, achocolatados, bronzeadores e até alguns tipos de medicamentos. Solicitação de abertura de inquérito junto ao Ministério Público, orientações à população e autuações foram algumas das medidas adotadas.

5.12 Convênios, parcerias e novos debates

O Procon firmou com o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Direito Econômico, convênio para a implementação do Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas do Estado de São Paulo. A aprovação da proposta pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos – CFDD, permitiu a concretização de um dos mais importantes projetos da Fundação Procon, com reflexos diretos para viabilizar a criação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. O convênio teve por objetivo disponibilizar informações aos consumidores do Estado de São Paulo por meio da consolidação de um cadastro estadual, além de promover a integração entre os órgãos municipais conveniados por meio de sistema informatizado.

A partir de trabalho da Câmara Técnica de Turismo, em parceria com a ABAV – Associação Brasileira das Agências de Viagens de São Paulo, a BRAZTOA – Associação Brasileira das Operadoras de Turismo, e o SINDETUR – Sindicato das Empresas de Turismo no Estado de São Paulo, foram lançadas: a “Ficha de Roteiro de Viagem” e uma Cartilha de Turismo (tiragem de 50.000 exemplares).

Outra importante iniciativa, neste período, foi a criação da Câmara Técnica de Serviços de Água e Esgoto – Sabesp, coordenada pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. Tal ação deveu-se ao fato de que, por muitos anos a Sabesp deteve um grande número de reclamações fundamentadas registradas no Procon, figurando nas primeiras colocações do Cadastro, especialmente em 2000. O trabalho realizado na Câmara, com discussão de assuntos mais reclamados e postura da empresa, refletiu na quantidade de reclamações, havendo um considerável decréscimo desse número. Enquanto em 1999 as reclamações totalizaram 1.198 registros, em 2006 o total caiu para 201.

Como exemplos de avanços viabilizados pelo trabalho da Câmara, é possível citar: impedimento da suspensão no fornecimento do serviço até a conclusão do processo administrativo; modelo de relatório de vistoria e inspeção predial; instituição de correção do fator de restituição pelo INPC; cobrança de consumo retroativo (fraude) limitada a seis meses; e redução da multa por inadimplemento.

O total de atendimentos realizados pela Fundação Procon, de janeiro a dezembro, em todas as áreas, foi de 360.545, sendo 311.350 consultas e 49.195 aberturas de reclamações, englobando os atendimentos por carta, telefone, pessoal, eletrônico e consultas ao cadastro de empresas reclamadas e às pesquisas.

Em setembro, o SENAC sediou mais um Encontro Estadual. Os painéis apresentados foram “A ética econômica e os direitos básicos do consumidor”, “Prevenção e reparação de danos nos serviços públicos”, “Liberdade de escolha e concorrência” e “Informação, divulgação e educação como proteção ao consumidor”.

No decorrer do ano, foram ministrados cursos de formação e de aperfeiçoamento para fiscais credenciados dos Procons municipais conveniados.

Paralelamente, a Diretoria de Relações Institucionais dava prosseguimento à capacitação para servidores desses órgãos, ministrando os cursos: Básico de Atendimento, Cálculo e Consórcio.

Outro fato marcante ocorreu no final do ano 2000, com a inauguração do posto de atendimento do Procon, no Poupatempo Itaquera. Localizado na Avenida do Contorno, 60 – Metrô Itaquera, que nos moldes dos demais, atende o público de segunda a sábado.

Acompanhando os avanços tecnológicos e participando da Internet, com página própria, a Fundação Procon disponibilizou, em novembro de 2000, mais um canal de acesso ao órgão. A consulta eletrônica passou a integrar o menu de opções institucionais e permitir que o consumidor, de maneira rápida, possa solicitar e obter informações e orientações sobre assuntos e temas relacionados ao mercado de consumo.

5.13 25 anos

Em comemoração aos 25 anos do Procon é lançado, em 2001, o livro “PROCON – 25 anos”, na Assembleia Legislativa de São Paulo, no 17º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, que se deu de 7 a 9 de novembro. Este Encontro trouxe como tema, Saúde e Segurança do Consumidor, apresentando os

*16º Encontro de Defesa
do Consumidor do
Estado de São Paulo*



painéis: Legislativo e Executivo na Defesa do Consumidor; Consumo e Qualidade de Vida, Novas tecnologias e segurança do consumidor – Transações eletrônicas, Saúde Pública e Saúde Privada, e Acidentes de Consumo.

17º Encontro Estadual (2001)-Diretora de Relações Institucionais (segunda à direita) e representantes de Procons Municipais



17º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo: 25 anos do Procon





Capítulo 6

Novas leis e maior abrangência na atuação do Procon

6.1 Termo de Ajustamento de Conduta: instrumento eficaz

No ano de 2002 vários Termos de Ajustamento de Conduta foram firmados. Eles são importante ferramenta de adequação de conduta às normas de proteção e defesa do consumidor. Firmados entre o Procon e a empresa que apresenta prática inadequada, estabelecem quais são as alterações necessárias para que os consumidores tenham os seus direitos respeitados.

Alguns exemplos do resultado positivo dessa iniciativa foram registrados nesse ano: com a Indústria Química e Farmacêutica Schering Plough S/A, para adequação das informações sobre o uso do medicamento Vitamina C ácido ascórbico 500mg. Em razão de ausência dessa informação um consumidor teve a língua queimada ao ingerir o produto na forma efervescente; com a empresa Sucos Del Valle do Brasil Ltda, levando à alteração da embalagem do suco Del Valle embalagem tetra pak de 1 litro. Antes do Termo, as informações não permitiam a fácil distinção entre o produto sem açúcar e o tradicional, dificultando a identificação de cada um. O registro de uma reclamação individual forneceu subsídios para a discussão da adequação da embalagem; com a Bayer, alterando a publicidade da Aspirina, pois a peça publicitária indicava a dosagem de duas aspirinas para combate a dores no corpo (indicação que pode induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial a sua saúde e segurança, já que na bula do medicamento constava dosagem inferior). A empresa adequou a publicidade; com a Associação das Empresas de Loteamentos e Desenvolvimento Urbano do Estado de São Paulo (AELO), Sindicato das Empresas de Compras e Venda e Locação de Imóveis Residenciais e Comerciais de São Paulo (SECOVI)

e Sindicato da Indústria da Construção Civil do Estado de São Paulo (Sinduscon). Como resultado obteve-se a facilitação em adequar, de forma coletiva, a relação entre os interessados na aquisição de lotes, empresas de desenvolvimento urbano e empresas que desenvolvem formalmente a atividade de parcelamento de solo; e com empresas que faziam publicidade de imóveis na tevê – Box 3 Vídeo Publicidade e Produções e Editora Haple Ltda. – objetivando tornar mais transparente o conteúdo de peças publicitárias relacionadas com o mercado imobiliário e veiculadas em programas especializados do segmento.

O Procon-SP passou a integrar diversos comitês técnicos da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, no intuito de representar os consumidores e colaborar na elaboração de normas técnicas

Uma questão bastante polêmica que eclodiu em 2002 foi a disseminação das chamadas “Sociedades em Conta de Participação”, que traziam, aos consumidores, problemas relacionados à publicidade divulgada em veículos de comunicação de massa (televisão, rádio, folhetos, anúncios em jornais, revistas e meios de transporte) onde as pessoas eram atraídas por vantagens irrecusáveis, verdadeiros milagres, para a compra de veículos, bens de consumo e principalmente imóveis.

Folheto publicado para orientação à população

• FUNDAÇÃO PROCON SÃO PAULO
 • PROCON MUNICÍPIO COTEGIASSO
 • COMISSÃO OPERACIONAL DAS PROMESSAS DE CONSUMIDOR – CEMOC
 • PROMISSORA DE AJUDA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO
 • COMISSÃO REGIONAL DE CONSUMIDORES DE INÓVIA – CRECI
 • SINDICATO DOS CONSTRUTORES DE INÓVIA – SCIESP

Informam

3000

SOCIEDADE EM CONTAS DE PARTICIPAÇÃO

FUJA DO CRÉDITO FÁCIL

Você sabe o que é uma Sociedade em Conta de Participação? Com certeza já ouviu falar sobre ela, inclusive com outros nomes: Venda Programada, Consórcio Informal mas, talvez o que você não sabe, é que muitos consumidores vêm sendo lesados por estas “empresas”. Nossa preocupação neste informativo é mostrar a você, consumidor, o que elas propõem e como evitar ser enganado. Vamos lá?

• **O que é uma Sociedade em Conta de Participação (SCP)?**
 É uma modalidade de sociedade comercial prevista na Lei 506, de 1952, conhecida como Código Comercial. Por meio de um contrato tem-se, de um lado, o sócio ostensivo, também chamado de gerente e, de outro, o sócio oculto ou participante. Um dia sócio, normalmente é gerente, deve ser comerciante. As partes, os sócios, unem-se para formar uma sociedade com o objetivo de obter lucro por meio do desenvolvimento de atividades comerciais. Porém, o que se observa, hoje em dia, é que estas “empresas” agem de forma enganosa, infringindo as normas garantidas pela Lei 8078/90, Código de Defesa do Consumidor e a Lei 5798/71, de Pluripartido Popular.

• **Como o consumidor é atraído para o “negócio”?**
 Estes contratos, que oferecem a possibilidade de compra de casa própria, de carros, motos e de outros bens, mediante o pagamento de pequenas prestações mensais, podem chegar à vida, consumidor, por meio de publicidade divulgada em jornais, revistas, rádios, programas de televisão, anúncios em meios de transporte ou, mesmo, por meio da distribuição de panfletos, envio de correspondência, etc. Fique atento e não se deixe enganar.

• **Como identificar este tipo de oferta?**
 A publicidade dessas “Sociedades em Conta de Participação” apresenta ao consumidor a oportunidade de adquirir o bem desejado por meio de

vantagens irrecusáveis. São **verdadeiros milagres** sob a forma de pequenas prestações, sem juros, sem consulta ao SPC/Serasa, sem fiador, sem comprovação de renda, sem parcelas intermediárias, sem resíduos, dentre outros.

• **De que forma o consumidor passa a fazer parte do “negócio”?**
 O interessado, entusiasmado com as vantagens oferecidas, acaba por assinar um contrato sem uma leitura cuidadosa. Toma-se, assim, **parte** desse contrato em um contrato de uma Sociedade em Conta de Participação.

• **O interessado é informado claramente sobre o tipo de contrato que está assinando?**
 Normalmente não. Os vendedores unem que o contrato está propondo a você uma **assinatura** e, aproveitando-se da desinformação ou da boa fé do consumidor, levam-no a assinar um documento acreditando na promessa de que o bem desejado financeiramente será liberado em um curto prazo de tempo, geralmente, a partir de noventa dias. O consumidor não percebe que ele é um **adilto** no contrato.

• **Esses contratos têm algum tipo de garantia?**
 Não. O consumidor deposita seu dinheiro e sua confiança nas mãos destes sócios/gerentes sem que exista qualquer garantia de que será de fato aplicado para a finalidade anunciada ou mesmo de que será devolvido a ele, constante.

• **Quem fiscaliza essas Sociedades em Conta de Participação (SCP)?**
 Esta forma de captação de dinheiro dos consumidores não é autorizada por nenhum órgão competente. Não é, portanto, fiscalizada como as demais instituições bancárias, financeiras, etc., o que constitui uma prática irregular e lesiva. **Esteja atento!** Qualquer indicação de registro como CNPJ, CCEME, Inscrição Estadual, etc., que consta do contrato de SCP pertence à empresa comercial fictícia gerente e não à Sociedade em Conta de Participação.

Importante! Pela legislação em vigor, qualquer modalidade de captação de dinheiro (oupança popular), por meio de promessas de entrega de bens, direitos ou serviços de qualquer natureza, depende de autorização do Banco Central (Lei 5787/71 e 877/91, dentre outras), órgão regulador e fiscalizador das instituições financeiras. O descumprimento de lei implica ilícito-criminal, civil e administrativo.

• **Como o consumidor acaba pagando por este “empresário”?**
 Ao sócio gerente, um sinal chamado de contribuição social, que varia de 12 a 20% do valor pretendido.

• Uma taxa de administração mensal, também ao sócio gerente, de 15 a 20% do valor da prestação.

• Parcelas mensais, normalmente em número de 100, equivalentes a 1% do valor pretendido pelo consumidor, para a formação do “Fundo Social” que será distribuído.

• Outras taxas como, por exemplo, seguro mensal, que fica em torno de 0,5 % do valor do “Fundo Social”.

• Os contratos ainda prevêm cobrança por índice de preço como, por exemplo, o IGP-M.

Como o empréstimo “veria” liberado?

• Os contratos normalmente prevêm um prazo de carência para o início das atividades de sociedade e/ou para que o consumidor participe da distribuição de valores.

• O contrato estabelece, ainda, que a distribuição dos valores deve obedecer a ordem cronológica de inscrição do consumidor, que também não é garantia de que o valor contratado será recebido.

• No caso de desistência do “negócio”, dificilmente o consumidor receberá os valores pagos.

Com todas estas informações, jamais assine contratos por impulso! Na dúvida, procure um órgão de defesa do consumidor de sua cidade ou um advogado de confiança. Lembre-se: vantagens exageradas merecem atenção redobrada.

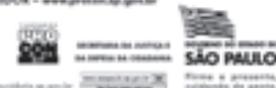
O Ministério Público do Estado de São Paulo, a Fundação Procon-SP, os Promotores Municipais conveniados, o Conselho Regional de Construtores de Imóveis – CRECI e o Sindicato de Construtores de Imóveis do Estado de São Paulo – SCIESP estão desenvolvendo ações conjuntas no sentido de coibir este tipo de prática.

TELEFONES ÚTEIS

• **PROCON-SP:** (0xx11) 3834 – 0446
 Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
 (www.procon.sp.gov.br)

• **SCIESP:** (0xx11) 3884 – 6755
 Sindicato dos Construtores de Imóveis do Estado de São Paulo

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – www.procon.sp.gov.br
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR:
 • ACHADOS (S) – Rua do Carmo, 117
 • ACHADOS (S) – Rua do Carmo, 117 e 258
 • ACHADOS (S) – Rua do Carmo, 117 e 258
 • ACHADOS (S) – Rua do Carmo, 117 e 258
CAIXA POSTAL 2008 – CEP 01561-870
164 (0xx11) 3884-6755 – 164 (0xx11) 3884-6755
ENVIADOS DO PROCON (0xx11) 3834-1407 – e-mail: procon@procon.sp.gov.br



O Procon, juntamente com o CENACON, a Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital, o Fórum Nacional de Procons, os Procons Municipais conveniados, o Conselho Regional de Corretores de Imóveis e o Sindicato dos Corretores de Imóveis de Estado de São Paulo, firmou parceria de trabalho conjunto na defesa dos interesses dos consumidores em face das Sociedades em Conta de Participação. Houve denúncia de mais de 50 empresas, instauração de processos no Ministério Público, abertura de reclamações nos Procons, disponibilização de serviços de atendimento telefônico específico, orientação técnica preventiva, palestras e folheto de orientação.

Este grupo de trabalho encaminhou representação ao Banco Central sobre os problemas e este, por sua vez, expediu comunicado exigindo a regularização e adequação à legislação dessas sociedades.

Enquanto em 2001 o número de registros de atendimento sobre o assunto era de 177, em 2002 esse total atingiu 992, diminuindo em 2003, quando somou 124 atendimentos.

O projeto “Cidadania para Todos”, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania passa a contar com o Procon.

Em março de 2002 é divulgado o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, retratando os atendimentos do ano de 2001. Foram 360.545 registros, sendo 311.350 consultas e 49.195 aberturas de reclamações, incluindo-se os atendimentos por carta, telefone, pessoal, consultas eletrônicas, consulta ao cadastro de empresas reclamadas e às pesquisas. Os assuntos com maior número de consultas foram telefonia, bancos, móveis, planos de saúde, cartão de crédito, fornecimento de energia elétrica, financeiras, escolas particulares e serviços de água e esgoto.

6.2 Educação para o Consumo: criando novas atividades

A II Mostra de Educação para o Consumo foi realizada no dia em 9 de maio na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo e contou com a presença de autoridades, profissionais e estudantes da área de educação.

A amostra teve como objetivo apresentar os resultados de trabalhos de educação para o consumo que vêm sendo implantado, desde 1997, por este órgão junto a escolas das redes públicas e privadas de ensino. No decorrer da mostra houve depoimentos de professores que já haviam inserido o tema da Defesa do Consumidor em suas escolas. Foram apresentados: peça de teatro; jornal falado e dança; filme com as atividades desenvolvidas em escolas; exposição de trabalhos das escolas e exibição do jogo “A trilha do Consuminho”.

Como continuidade ao proposto pelo Procon em 1996 às escolas (introdução do tema consumo no currículo, de forma transversal e multidisciplinar), obteve-se o resultado desta proposta com a implantação de programas em escolas da rede oficial. A Educação para o Consumo nas escolas apoiou-se pela distribuição de Guias de Educação para o Consumo aos professores e multiplicadores, após cursos com orientações específicas sobre seu uso. De 1977 até 2001 foram formados 9.870 profissionais multiplicadores.



Em agosto foi assinado o Termo de Cooperação com a UNESP – Campus de Franca, Prefeitura Municipal de Franca e Empresa Júnior de Assessoria Jurídica – EJUR e o Ministério Público de São Paulo, com o objetivo de implementar o Projeto “Observatório Social das Relações de Consumo”.

O projeto consiste na elaboração, articulação e proposta de instituição de um projeto-piloto nas comunidades, contando, principalmente, com a participação de jovens e lideranças, e com um sistema de monitoramento, acompanhamento e execução de políticas das relações de consumo, detectando as situações em que a intervenção pública é necessária quando ameaçados o equilíbrio e a harmonia entre seus participantes. Mobilizar e subsidiar tecnicamente os atores sociais envolvidos para que possam interagir e agir na prevenção e reparação dos danos causados aos consumidores foi uma das principais metas do Procon com a criação deste projeto.

Trata-se de uma experiência pioneira de modernização na implementação de políticas públicas das relações de consumo, ao difundir e discutir os direitos de cada cidadão pertinentes ao tema, assegurados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

O objetivo do Observatório é mapear comunidades carentes, encontrar suas lideranças, capacitá-las nos assuntos referentes às relações de consumo e cidadania e, finalmente, criar um modelo de autogestão. Assim, cada turma de agentes formados pela capacitação inicial poderá dar sequência ao processo de educação da comunidade, propagando os fundamentos das políticas públicas das relações de consumo.

Construído com a efetiva participação da sociedade civil organizada, contando principalmente com a colaboração de universitários e lideranças comunitárias, o projeto desenvolve-se por meio das Oficinas que abordam princípios do Código de Defesa do Consumidor e assuntos relacionados ao consumo e à cidadania.

Neste período, assumiu a direção do órgão Gustavo José Marrone de Castro Sampaio.

O 18º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo foi realizado no município de Praia Grande, em 12 de dezembro, reunindo órgãos de defesa do consu-

*II Mostra de Educação
para o Consumo na
Assembleia Legislativa*

midor, autoridades e o público interessado nos temas “Mercado financeiro e o Código de Defesa do Consumidor” e “Fiscalização no comércio e a defesa do consumidor”.

Em 2003 foram realizados 376.553 atendimentos, sendo 330.004 consultas e 46.549 aberturas de reclamações, incluindo-se as formas de atendimento: cartas, telefone, pessoal, consultas eletrônicas, consulta ao cadastro de empresas reclamadas e às pesquisas.

Neste ano entrou em vigor a Lei nº 10.671, que dispõe normas de proteção e defesa do torcedor. Tão logo entrou em vigor o Estatuto do Torcedor, o Procon adotou providências de cunho educativo, promovendo cursos e palestras sobre o tema, além de fiscalizar eventos esportivos, fato que, em diversas ocasiões, resultou em autuações de clubes e entidades organizadoras de eventos esportivos. Reunião com a CBF, fiscalização e constatação de irregularidades em jogos, e assinatura de convênio em prol do torcedor/consumidor junto com o Instituto Gol Brasil, foram algumas das ações realizadas.

No tocante à política de Municipalização da Defesa do Consumidor, foram efetuados 8.255 atendimentos telefônicos aos Procons municipais conveniados pelos técnicos da Diretoria de Relações Institucionais, que deram suporte aos 745.146 atendimentos que esses órgãos efetuaram junto aos seus municípios. O Curso Básico de Atendimento e outros cursos técnicos continuavam a ser ministrados aos servidores dos Procons do interior.

A Educação para o Consumo teve continuidade, com o Programa de Educação Formal para o Consumo/Atividades de Educação para o Consumo, por meio de palestras, formando-se 640 multiplicadores. Além disto, representantes de Procons municipais e diretores de escola de Itanhaém também foram capacitados.

Juntamente com o Idec, o Procon participou da CPI dos Planos de Saúde, que teve sessão especial em São Paulo, aberta a consumidores. Ambos receberam, durante a audiência, novas denúncias. Esta CPI foi instalada pela Câmara Federal em junho de 2002, com a finalidade de investigar denúncias de irregularidades na prestação de serviços por empresas e instituições privadas de planos de saúde.

A cidade de Ribeirão Preto foi quem sediou o 19º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, que aconteceu em outubro e abordou os temas “Relações contratuais e alterações com o Novo Código Civil”, “A garantia de acesso aos órgãos judiciários e administrativos e a facilitação da defesa do consumidor” e “A importância da integração dos diferentes mecanismos de defesa do consumidor”.

6.3 Transgênicos, ações fiscalizatórias e intensificação de cursos para o interior

Em agosto de 2004, a partir de parceria firmada com o DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, tem início a Operação Transgênicos, com o objetivo de coletar produtos que seriam submetidos a análises laboratoriais e verificar as informações contidas em suas embalagens, visando constatar se as determinações do Decreto nº 4.603/03 estavam sendo atendidas. Segundo ele, todo alimento ou ingrediente destinado ao consumo humano ou animal em que for identificado percentual de transgenia acima de 1%, necessita de informação na rotulagem.

Dentre várias atuações neste ano, pode-se destacar a ocorrida com a Vivo, devido à grande incidência de celulares clonados no estado e sob a acusação de adotar procedimentos inadequados para a resolução do problema.

Os temas apresentados no 20º Encontro de Defesa de Consumidor do Estado de São Paulo foram “Planos de saúde”, “Desenvolvimento de um Banco de Dados” e “Instituições Financeiras”. O evento ocorreu em Santos, no Centro Universitário Monte Serrat (Unimonte), de 15 a 17 de setembro.

O projeto Observatório Social das Relações de Consumo chega à cidade de Jaboticabal, segunda a receber o programa.

A partir de Termo de Cooperação Técnica com a Procuradoria Geral do Estado e a Secretaria de Estado de Negócios da Fazenda obtém-se a inscrição na Dívida Ativa e a cobrança dos créditos referentes às multas impostas pelo Procon aos fornecedores.

Em 2005, o Procon atende o consumidor número cinco milhões. Fábio Rogério Paes de Lima Batista procurou o Procon-SP para resolver um problema com sua operadora de telefonia celular. Em função do não cumprimento de um pacote promocional oferecido pela empresa, Fábio recorreu ao posto de atendimento pessoal do Poupatempo Sé. Após a intermediação da equipe do Procon, a empresa ofereceu como solução conceder um crédito adicional pelo não cumprimento do que havia prometido.

Neste ano, as duas primeiras colocadas no ranking de empresas reclamadas foram empresas de telefonia móvel.

Os trabalhos com relação ao Estatuto do Torcedor tiveram continuidade em 2005. Houve a primeira reclamação de um consumidor que se sentiu lesado pela manipulação de resultados do Campeonato Brasileiro. Aconteceu uma importante reunião com representantes das principais torcidas organizadas de São Paulo, com a finalidade de se discutir o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Torcedor. Houve, ainda, um seminário para debater as duas legislações.



Símbolo que deve constar em rótulo de todo produto que possui transgenia

Reunião com torcidas organizadas



Com a Operação Consumo Mínima, realizada em bares e restaurantes, alguns estabelecimentos são fechados em virtude da insistência em cobrança contrária ao que a lei determina.

Uma ação conjunta com Ipem tem início objetivando combater fraudes de combustível. A iniciativa conta com o apoio de três laboratórios móveis para exames químicos. Até dezembro de 2005 foram 43 postos lacrados em virtude de combustível adulterado.

Operações de fiscalização em postos de combustíveis



Oficinas do Observatório Social das Relações de Consumo são realizadas no Jardim Carumbé (SP)



A implementação do Observatório Social das Relações de Consumo é feita em mais dois municípios: Presidente Epitácio e Presidente Prudente e é realizado o I Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo.

Uma das questões de consumo que lesa vários consumidores são os clubes de lazer. Denúncias envolveram os: Clube Multiclube Solazer; Clube de Campo Associação Atlética Guapira, clube Ilha da Madeira, Clube Fiscal do Brasil, Clube dos Bancários do Brasil, Clube Tietê e também a empresa de cobrança Ruske Promoções, contratada por estes clubes para realizar cobranças de taxas de manutenção de consumidores que há muito tempo – em alguns casos, mais de dez anos – deixaram de ser associados dessas empresas e de utilizar seus serviços. O Procon intervém, uma vez mais, defendendo esses cidadãos e buscando a solução de conflitos.

De 9 a 11 de novembro o Procon promove o 21º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, ocorrido simultaneamente ao 2º Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, organizado e realizado pelo Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. Ambos foram sediados no Hotel Maksoud Plaza, em São Paulo, e trouxeram relevantes temas à época: Os 15 anos do Código de Defesa

21º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo e 2º Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor





I Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo

do Consumidor – avanços, entraves e cenários jurídicos; Ética e consumo: “Videologia e o consumo” e “Os direitos da personalidade e a figura subjetiva do consumidor”; A Ação Civil Pública e a Defesa do Consumidor; Democracia e consumo; Consumo sustentável: a questão de informação sobre a qualidade da água; e Os 15 anos do Código de Defesa do Consumidor: uma perspectiva da mídia e da economia.

Eunice Aparecida de Jesus Prudente havia assumido, recentemente, a direção do órgão.

Em dezembro, é realizado o I Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo, no Espaço da Cidadania, na Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.

Como reconhecimento ao seu trabalho e à sua importância, o Procon é premiado com o troféu “Respeito ao Consumidor”, 1º prêmio da 5ª Edição da Marca que Respeita o Consumidor – categoria Atendimento ao Consumidor.

Este prêmio é uma iniciativa da Rádio Bandeirantes em parceria com a Omi Marketing. Foram feitas 1.151 entrevistas, além de terem sido incluídos votos da enquete feita pelo site da rádio.

**Fundação PROCON-SP
é premiada com troféu
Respeito ao Consumidor**



Os cursos técnicos, de atendimento e de fiscalização, aos Procons municipais conveniados, continuam sendo ministrados, sempre buscando atingir um maior número de servidores. Em fevereiro tivemos o primeiro curso de 2006.

Também neste ano tiveram início, de forma ampla, os cursos de capacitação para uso do SIGA (Sistema Global de Atendimento), sistema este responsável pela organização e padronização do atendimento e encaminhamento dos registros de atendimento e encaminhamento das consultas e reclamações existentes nos Procons municipais. O SIGA auxilia no controle e na adequação do gerenciamento de dados, propiciando a emissão de relatórios e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos conveniados.

Os cursos foram realizados em vários municípios do estado, abrangendo as várias regiões, onde todos os Procons puderam participar. Algumas edições também aconteceram na capital, na sede do Procon-SP. Nos anos seguintes as capacitações tiveram continuidade.



Curso Básico de Atendimento aos Procons municipais conveniados



Curso SIGA em SP

Em Americana



Em Assis



Em Catanduva



Em Lorena



Em Jaboticabal



Em Presidente Prudente



Em Santana de Parnaíba

O lançamento do Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, publicado anualmente em março, sempre gera expectativas e traz importantes dados para o cenário consumerista.



*Divulgação do Cadastro
de Reclamações
Fundamentadas 2006*

Também em março, o projeto Observatório Social das Relações de Consumo realizou evento em Presidente Epitácio, um dos locais onde foi implantado. O projeto passa a existir no grande ABC.



*Observatório Social das
Relações de Consumo
em Presidente Epitácio*

6.4 30 anos

Nos dias 2 e 3 de maio foi realizado o 22º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, na Associação dos Advogados de São Paulo (AASP). O Procon completava, então, no dia 6, trinta anos. Os temas escolhidos foram: Globalização e o superendividamento; Direito do Consumidor Fronteiras Geográficas e Fronteiras Jurídicas; Meios alternativos de soluções de conflitos nas relações de consumo, mediação e arbitragem; O Ecossistema equilibrado e os desafios do consumo sustentável; O direito do consumidor de 2ª geração.

Logo 30 anos



Neste mesmo mês foi lançado o primeiro número da “Revista Procon”, numa edição bimestral especial de 30 anos do Procon. As revistas continuam sendo publicadas até hoje.

Primeiro número da Revista Procon



No ano do 30º aniversário é lançado o Guia de Defesa do Consumidor



6.5 Ação Direta de Inconstitucionalidade dos Bancos: improcedente

Em junho, o Procon, juntamente com outros órgãos de defesa do consumidor, comemorou a vitória obtida com o julgamento da improcedência da Adin (Ação Direta de Inconstitucionalidade) dos Bancos. Em 2002, a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) ajuizou no Supremo Tribunal Federal (STF) a Adin 2.591, que pedia a exclusão das atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária das determinações do Código de Defesa do Consumidor.

O Procon sempre avaliou que não existe inconstitucionalidade no Artigo 3º, inciso 2º do CDC e estava confiante nos votos favoráveis dos magistrados do STF. Após anos de espera, em dezembro de 2006, por nove votos a dois, o pedido foi julgado improcedente – o que ratificou que aos bancos deve-se aplicar plenamente a legislação consumerista.

Ação civil coletiva, proposta em 28 de fevereiro de 1994, contra as empresas Lello Vendas, Administração de Imóveis e Condomínios S/C, Gomes de Almeida Imobiliária e Administração S/C Ltda., Humbert Imóveis e Administração Ltda. e Ita Imobiliária resultou em determinação, às empresas, de restituição em dobro das quantias cobradas de pretendentes à locação de imóveis e de inquilinos a título de taxas de administração imobiliária e de intermediação denominadas de “honorários locatícios”, “honorários de imóvel”, “taxas de intermediação, confecção de contrato e aferição de idoneidade”, “celebração de contrato e dados cadastrais”, “elaboração de contrato e ficha cadastral”. Também determinou às empresas a cessação da prática irregular.

Já sob nova direção, tendo Marli Sampaio como Diretora Executiva, foi inaugurado em agosto, o Núcleo de Tratamento do Superendividamento, que surge com o objetivo de auxiliar os inadimplentes que não têm mais condições de saldar suas dívidas. O crescimento da inadimplência e as facilidades de créditos disponíveis fizeram com que o Procon se voltasse para mais um projeto de urgência social. Estudos e pesquisas realizadas sob a coordenação da professora Claudia Lima Marques, no Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e São Paulo, revelaram a importância da conscientização da população brasileira dos hábitos de consumo, em especial da contratação e utilização consciente do crédito e da tutela do consumidor; a parte mais vulnerável na relação contratual. Levando-se em consideração a função social dos contratos que envolvem a relação de consumo, bem como, a necessidade de condutas mais responsáveis – não só daqueles que tomam, mas também daqueles que concedem o empréstimo – tendo em vista o elevado número de casos de inadimplência com a expansão desordenada do crédito facilitado, o Procon, por meio do Núcleo de Tratamento de Superendividamento vem desenvolvendo mecanismos de tratamento desse grave problema social. As formas de atuação compreendem duas frentes: ações preventivas tanto no combate ao crédito ofertado e contratado de forma abusiva, bem como de orientação e conscientização dos consumidores que ainda não estão superendividados, os que já estão e aqueles que já foram um dia e pretendem se recolocar no mercado de consumo de forma consciente; e atendimento ao consumidor passivo e ativo de boa fé, por meio da intermediação na negociação de suas dívidas com todos os credores envolvidos. Em paralelo, um trabalho de sensibilização junto à empresa quanto a sua responsabilidade social, esquematizando critérios de negociação de dívidas.



*Instalação do Núcleo
de Tratamento
do Superendividamento*



*Neide Ayoub,
Mariângela Sarrubo,
Marli Sampaio e
Claudia Lima Marques*

6.6 Monitoramento de recall

Teve início o processo de criação do sistema de monitoramento de mercado, com a finalidade de prevenção de acidentes de consumo – recall. Passou a existir um acompanhamento, por parte de técnicos do Procon, da mídia impressa e eletrônica, além de criar um programa contendo um banco de dados destinado ao público consumidor, com a finalidade de disponibilizar informações acerca das campanhas de recall realizadas desde 2002.

As reclamações relacionadas às compras virtuais começam a representar um número expressivo. Totalizaram 600, neste ano, sendo que as principais queixas relacionaram-se a ofertas enganosas (247), problemas contratuais referentes a descumprimentos de prazos de entrega, erros no orçamento e outros (132) e vendas enganosas (121).

A Lei Estadual nº 12.228/06, conhecida como a lei da Lan House impôs ao Procon-SP a missão de garantir o cumprimento das suas determinações. Assim, a Diretoria de Fiscalização passou a acompanhar o segmento, atendendo, inclusive, a diversas solicitações do judiciário em todo o Estado. A lei estabelece que os cibercafés e as lan houses devem fazer cadastro dos usuários para controlar o acesso de adolescentes e coibir a prática de crimes virtuais, como clonagem de cartões e ações de hackers. Os proprietários das casas têm de, ainda, comprovar se utilizam softwares originais. A entrada de menores de 12 anos fica proibida e até os 16 anos, apenas com autorização por escrito dos pais. Essas e outras normas passam a ser fiscalizadas pelo Procon.



*Funcionária do Procon
fiscaliza Lan House*

6.7 Caos aéreo: início de uma grande crise nacional

Uma questão que atingiu inúmeros consumidores e na qual o Procon interveio, foi o descumprimento da empresa Varig, que não realizou onze voos (sete nacionais e quatro internacionais) que saíam do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

Inclusive, à época, em conjunto com o Ministério Público anunciou-se o fechamento de um acordo com as companhias aéreas para ressarcir passageiros e diminuir os transtornos provocados por atrasos, que já se tornavam frequentes. O principal ponto do acordo se referia à cobertura das chamadas despesas “assistenciais” dos passageiros prejudicados na semana passada. Tais despesas incluíam hospedagem, transporte, alimentação e ligações telefônicas, e deviam ser comprovadas em nota. Outro compromisso assumido foi a redução do número de voos que partiam à noite do Aeroporto de Congonhas. Participaram do encontro representantes das companhias aéreas Gol, BRA, TAM, Ocean Air, Varig, Continental Air Lines, TAP, Ordem dos Advogados do Brasil e Associação de Moradores de Moema.

Entrevista coletiva à imprensa, sobre o “caos aéreo”, para orientar e informar a população



As ações de fiscalização em postos de combustíveis, em outubro de 2006, identificaram cinco postos de combustível com suspeita de clonagem na capital paulista e no interior do Estado. Outros quinze postos foram autuados por demais tipos de irregularidades, como falta de identificação dos distribuidores de combustível nas bombas abastecedoras; falta de informação de preço dos combustíveis e falta de documentação. As cidades visitadas pelos fiscais do Procon foram São Paulo, Ribeirão Preto, Brodowski, Araçatuba, Santos, Guarulhos, Itaquaquetuba, Suzano, Jacareí e São José dos Campos.

O II Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo foi sediado no Auditório do Procon, na Barra Funda.



*II Fórum do
Observatório Social das
Relações de Consumo*

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) julgou recurso que discutia indenização milionária por gravidez decorrente das “pílulas de farinha”. O parecer do Ministério Público Federal (MPF) defendeu que o Laboratório Schering do Brasil Química e Farmacêutica Ltda. pagasse indenização coletiva de um milhão de reais às mulheres que engravidaram em função da ingestão de pílulas falsas do anticoncepcional Microvlar, em 1998.

Segundo o STJ, o documento rechaça todas as argumentações do laboratório que, em um recurso especial, alega a não responsabilidade pelos medicamentos falsos, já que eles só teriam sido comercializados em função de roubo ocorrido nas dependências de sua fábrica.

Em 2007, a Justiça reconheceu a responsabilidade do Laboratório Schering do Brasil Química e Farmacêutica Ltda. por ter colocado no mercado de consumo pílulas de farinha.

A crise no segmento aéreo adentrou o ano de 2007. Atrasos e cancelamentos de voos faziam parte da rotina de consumidores que se utilizavam dessa prestação de serviço. O descaso de fornecedores, gerando falta de informação ao consumidor; descumprimento contratual e outros prejuízos, fez com que a Diretoria de Fiscalização do Procon executasse uma série de fiscalizações, para acompanhar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas.

O processo relativo à multa de R\$987.000,00 aplicada à TAM, por falta de informação adequada ao consumidor, em novembro de 2006, teve sua conclusão no segundo semestre de 2007.



Técnicos do Procon orientam população em Aeroporto



Em fevereiro, toma posse o novo Diretor Executivo, Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer:

O 23º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo aconteceu nos dias 29 e 30 de maio, na Associação dos Advogados de São Paulo – AASP. Os painéis abordaram “Publicidade”, “Serviços de telefonia”, “Serviços bancários” e “Comércio eletrônico”.



23º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo



6.8 Telefonia, combustíveis e energia elétrica

Outra demanda que despertou uma atenção especial do Procon foi o setor de telefonia, que alterou seu sistema de “pulso para minuto”, em agosto, gerando inúmeras reclamações e consultas. O consumidor foi induzido a migrar para os planos alternativos da operadora achando que estava se adequando ao novo sistema. As reclamações mais frequentes relacionavam-se à incompreensão da conta ou não identificação do plano escolhido; conversão para minutos sem aviso prévio; solicitação do Plano PASOO (equivalente ao antigo plano por pulsos) não atendida; e solicitação de detalhamento da conta não atendida. O Procon organizou uma mobilização estadual de orientação sobre as novas regras, em maio e em dezembro.



Procon de São José dos Campos participou da mobilização, orientando população



Técnicos do Procon-SP fazem orientação na capital

Os postos de combustíveis continuavam a ser fiscalizados e, agora, em conjunto com o Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem-SP). Enquanto os técnicos do Procon fiscalizavam se havia má informação de preços dos combustíveis em painéis e faixas na entrada dos estabelecimentos, valores diferentes nas bombas, se o posto é bandeira branca ou marca comercial, falta de informação na bomba sobre a origem do combustível nos casos de bandeira branca e se os postos possuem documentação fiscal completa ou publicidade enganosa, os fiscais do Ipem-SP verificavam itens que permitiam o funcionamento preciso das bombas, por meio de uma inspeção visual, observando a presença do lacre, se havia vazamentos, marca do Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) e conservação geral, dentre outros quesitos de natureza técnica.

Em 8 de maio, o Procon, juntamente com a Procuradoria Geral do Estado, a Pro Teste, o Idec, o Ministério Público Estadual, o Fórum dos Procons Municipais do Estado de São Paulo, a União dos Movimentos de Moradia de São Paulo, o Movimento Diadema e Moradia, a Central dos Movimentos Populares, o Fórum de Cortiços e Sem Teto de São Paulo, a Associação Paulista de Municípios e o Grupo de Articulação para Moradia do Idoso da Capital, assinaram manifesto cobrando pleno acesso dos consumidores de baixa renda à tarifa social de energia elétrica. Segundo estimativa da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), o universo de consumidores de baixa renda seria de 18 milhões de residências beneficiadas pela redução na tarifa de energia.

O objetivo do documento foi sensibilizar as autoridades competentes para a necessidade de adequação à legislação vigente, a fim de que fossem estabelecidos critérios mais justos para a concessão da tarifa social. O Procon-SP entendia que os requisitos para comprovação desse perfil não eram adequados à realidade da população, pois eles não levavam em conta as questões sociais e as diferenças regionais existentes no país. Desde 2001 o Procon já vinha se movimentando com relação a esse problema, quando houve a mudança desses critérios de classificação da empresa Eletropaulo. À época, as distribuidoras de energia elétrica eram a segunda categoria a ter maior índice de queixas no Procon, com mais de mil reclamações em nove meses, em decorrência do racionamento de energia e da cobrança de sobretaxas para o consumidor que não cumpria a meta; isto somado à condução inadequada das empresas no processo de mudança da caracterização do consumidor de baixa renda.

O manifesto foi encaminhado à Agência Nacional de Energia Elétrica, ao Tribunal de Contas da União, à Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), ao Ministério de Minas e Energia, ao Ministério da Ação Social e à Casa Civil da Presidência da República, solicitando a prorrogação do prazo estipulado para que os consumidores comprovassem sua condição de baixa renda para manutenção do benefício e, assim, não fossem descadastrados.

Em 2004, o Procon-SP e a Pro Teste ingressaram com ação civil pública questionando os requisitos impostos para aplicação da tarifa social, não só quanto à obrigatoriedade

do cadastro em um Programa Social do Governo Federal e à necessidade de renda per capita de até R\$120,00, como também quanto à forma de aplicação do critério técnico de ligação monofásica. Em 2007, os proponentes obtiveram liminar em ação cautelar impetrada no Tribunal Regional Federal (TRF), em Brasília, prorrogando os prazos fixados na Resolução Normativa nº 253/2007, da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). A norma baixada pela agência reguladora determinava que os consumidores na faixa entre 80 e 220 kWh mensais comprovassem sua condição de baixa renda para manutenção do benefício da tarifa social de energia. Com a decisão, os consumidores que recebiam o benefício não foram excluídos a partir da data estabelecida na norma e puderam se valer, num primeiro momento, de uma autodeclaração para comprovar a situação de baixa renda.

6.9 Leis trazem novas atribuições ao Procon

A Lei Estadual nº 12.675 de 13 de julho de 2007 dispõe sobre a proteção e defesa dos consumidores de combustíveis. Conhecida como “lei do perdimento”, as principais determinações constantes nela dizem respeito ao conceito de perdimento e à elevação da tributação do solvente que não tiver utilização comprovada. Com a implementação do perdimento, o Estado passa a ter poder de apreender e confiscar o combustível adulterado. Assim, a mercadoria irregular pode ser apropriada, causando prejuízo ao fraudador. Posteriormente, em junho de 2008, o Decreto Estadual nº 53.062 regulamentou esta lei, e a Resolução Conjunta SF/SJDC-1, de 3 de fevereiro de 2009 estabeleceu normas complementares para o cumprimento da Lei Estadual nº 12.675 e do Decreto Estadual nº 53.062, disciplinando os procedimentos de cooperação mútua entre o Procon-SP e a Secretaria da Fazenda.

Em outubro, técnicos do Procon e da Secretaria da Agricultura e Abastecimento começaram a vistoriar estabelecimentos comerciais de São Paulo para verificar a qualidade do leite longa vida que estava sendo vendido aos consumidores. O objetivo foi apurar possíveis contaminações no leite, como a que havia sido descoberta pela Polícia Federal em duas cooperativas de Minas Gerais.

A Lei nº 12.685 (Nota Fiscal Paulista), de 28 de agosto de 2007, alterada posteriormente pela Lei nº 13.441, de 10 de março de 2009, que dispõe sobre a criação do Programa de Estímulo à Cidadania Fiscal do Estado de São Paulo, prevê a devolução de 30% do ICMS recolhido todos os meses pelo comércio aos consumidores identificados pelo CPF ou CNPJ, no momento da compra. O descumprimento é passível de multa. Para cumprimento da lei, Procon e Secretaria da Fazenda passaram a atuar conjuntamente, inclusive sanando dúvidas e orientando os consumidores.

Dentre os trabalhos voltados à Educação para o Consumo – constante prioridade na atuação do Procon – uma nova iniciativa direcionada especialmente ao público infantil foi a “Biblioteca Animada”, uma biblioteca dinâmica que leva livros e atividades a crianças, dentre outras localidades, em associações civis e nos CICs (Centros de Integração da

Cidadania). O Teatro de Fantoches é uma dessas atividades, pois é uma maneira lúdica de levar ao potencial consumidor do futuro noções sobre cidadania, e contribuir para uma conscientização acerca de questões, por exemplo, sobre educação alimentar, publicidade e meio ambiente. No decorrer deste projeto, houve a solicitação, por parte de uma associação civil, de que fosse elaborado um teatro de fantoches direcionado aos idosos. Assim, nasceram os personagens Benedita e Vicentino.

Estas atividades permanecem até os dias atuais.

*Leda Carolina de Faleiros Costa:
autora dos textos
e idealizadora dos personagens*



6.10 Encontros Regionais: fortalecimento da Defesa do Consumidor Estadual

No decorrer de 2007 foram realizados encontros regionais, reunindo órgãos de defesa do consumidor conveniados com o Procon-SP. Barretos, Barueri, Itu, Marília, Praia Grande, Ribeirão Preto e Taquaritinga foram alguns dos municípios que sediaram tais eventos. Os encontros regionais continuam acontecendo todos os anos, e buscam debater assuntos técnicos.

*Encontros Regionais
com Procons municipais*



Praia Grande



Taubaté

Dentro da pauta de eventos deste ano, tivemos, ainda, o Seminário sobre Consumo Sustentável e o 3º Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo.



Taquaritinga



Marília



Barretos



Seminário "Consumo Sustentável"



3º Fórum do OSRC

Capítulo 7

Consolidação e novos desafios

7.1 *Recall* em debate

○ Procon teve, no ano de 2008, inúmeras participações diretas no mercado de consumo, no âmbito coletivo, tanto nas discussões, como na aplicação de sanções ou ações educativas sobre temas que foram alvo de grandes contestações pela sociedade, tais como: adulteração de combustíveis; mudanças nas regras: de crédito consignado, do serviço móvel pessoal de telefonia, da prestação de serviço de TV por assinatura; atualização do rol de procedimentos dos planos privados de saúde; recall de veículos; apagão do **speedy**; regulamentação de serviço de **call center**; portabilidade numérica para as linhas de telefonia móvel; criação do cadastro para bloquear chamadas de telemarketing; e segurança de brinquedos.

A crise no segmento aéreo permaneceu. Atrasos nos voos continuaram sendo um dos principais problemas, e a empresa Gol foi responsável pela metade dos atrasos registrados no país. Por outro lado, a Pantanal anunciou o fim de suas operações.

A Lei Estadual nº 13.226/08 criou o cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, uma novidade no Brasil. Esta lei foi regulamentada pelo Decreto Estadual nº 53.921/08 e entrou em vigor a partir de abril de 2009, dando a opção ao consumidor, por meio de um cadastro disponibilizado no site do Procon, se quer ou não receber ligações telefônicas oferecendo produtos ou serviços.

Um recall de bastante repercussão e que teve decisiva participação do Procon-SP para que fosse efetivado, ocorreu em junho de 2008, envolvendo 511.116 veículos Volkswagen da linha Fox, de 2004 a 2009. Os veículos afetados apresentavam uma falha no

projeto do mecanismo de rebatimento do banco traseiro. Muito embora um acidente de consumo tivesse ocorrido em dezembro de 2004 e outros detectados posteriormente, alguns com ferimentos graves, a empresa mostrou-se resistente para cumprir a lei e fazer o recall. Após esforços concentrados de diversos órgãos de defesa do consumidor, como os Ministérios Públicos de São Paulo, Santa Catarina e Bahia, o Ministério Público Federal e o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), além do Procon-SP, firmou-se junto à empresa um Termo de Ajustamento de Conduta, no qual constou, dentre outras obrigações, a promoção do recall. Este resultado foi uma vitória, pois evitou que a questão fosse levada ao poder judiciário, fato que tornaria maior a espera dos consumidores pela solução da questão.

Em março, foi realizada, no Espaço da Cidadania, na Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, uma Mesa de Debates sobre recall, coordenada pelo Procon-SP e que contou com a participação de representantes do Ministério Público Estadual, do Ministério Público Federal, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) e da Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos (Abrinq).

Ainda em março, fazendo parte das comemorações do Dia Mundial do Consumidor, o Procon participou do evento “Consumidor é show”, fornecendo orientações à população e distribuindo materiais educativos.



*Mesa de Debates
sobre recall*



*“O Consumidor é show”:
técnicos do Procon-SP
orientam população*

As empresas prestadoras de serviços que são reguladas pelo Poder Público (energia elétrica, telefonia móvel ou fixa, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de ônibus interestaduais, seguradoras, bancos, financeiras, operadoras de cartões de crédito e consórcios) passam a ter de seguir as determinações estipuladas pelo Decreto Federal nº 6.523/08. Tal decreto vem proteger o consumidor contra as dificuldades de acesso aos SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor) e/ou de solução de problemas junto às empresas. Adquirir um produto ou serviço e tentar contato com o fornecedor para solução do caso e não obter um atendimento com o mínimo de qualidade, ou ainda, necessitar de algum cancelamento e não obter êxito, são questões amparadas por este Decreto. O descumprimento dele resulta em autuação por parte do Procon.

Técnicos da Diretoria de Fiscalização atuam na fiscalização dos SACs



O primeiro balanço apontou as seguintes irregularidades praticadas pelos fornecedores: falta de informação clara e objetiva no número do SAC na internet; não fornecimento de telefone gratuito para o SAC; ausência de atendimento preferencial a pessoas com deficiência por SAC; condicionamento do acesso inicial do atendente ao fornecimento de dados pelo consumidor; não garantia no primeiro menu eletrônico das opções de contato com o atendente, de reclamação e/ou de cancelamento; indisponibilidade de SAC (linha ocupada); indisponibilidade de SAC a pessoas com deficiência; tempo máximo ultrapassado para contato direto com o atendente; veiculação de publicidade durante a espera sem consentimento do consumidor; não funcionamento do SAC por 24 horas ininterruptas; interrupção de ligação antes do término do atendimento; e indisponibilidade *on line* do atendimento.

Ao longo de 2008 foram realizadas inúmeras reuniões com fornecedores visando o tratamento coletivo das reclamações, bem como a adequação ao Código de Defesa do Consumidor. Assim, procurou-se o aperfeiçoamento na aplicação da responsabilidade solidária entre fabricantes e lojistas, garantindo-se número expressivo de acordos para os consumidores, como por exemplo, o caso Gradiente, em que a empresa deixou de oferecer

garantia e assistência técnica a seus produtos. Para proteger o consumidor, o Procon tornou os comerciantes solidários à garantia legal que, para bens duráveis, é de 90 dias, e também à garantia contratual, já que na hora da venda era omitida ao consumidor a informação de que o fabricante passava por problemas e não estaria oferecendo assistência técnica.

7.2 Expansão e fortalecimento da Defesa do Consumidor no Estado

A Diretoria de Relações Institucionais, dando continuidade às atividades da Municipalização da Defesa do Consumidor, realizou onze assinaturas de convênios novos, encerrando o ano com 221 Procons conveniados; e respondeu 7.537 consultas técnicas por meio de atendimento telefônico. Ministrou Cursos Básicos de Atendimento, de Cálculo (Finanças) e organizou os cursos de Formação e de Atualização de Agentes Municipais de Fiscalização, além da Capacitação do Observatório Social das Relações de Consumo, totalizando 488 horas de cursos e 922 participantes.



Curso de Cálculo



Intercâmbio promovido pelo Observatório Social

Realizou, ainda, o Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo, o 24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, seis Encontros Regionais de Defesa do Consumidor, envolvendo órgãos públicos e entidades civis, seis Reuniões Técnicas com os Procons nas Regiões Administrativas, além da distribuição de Códigos de Defesa do Consumidor, cartilhas e materiais informativos a Procons conveniados e de outros estados, totalizando 18.860 exemplares. Assim, colaborou para que 1.004.347 consumidores fossem atendidos pelos 221 Procons municipais conveniados em todo o Estado de São Paulo.

Encontros Regionais



Santo André



Valinhos

*Encontro anual de
Procons municipais, em
dezembro de 2008*



Além disto, atuou junto à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania/ Assessoria da Defesa da Cidadania, ao IPEM e à Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência em prol dos Direitos das Pessoas com Deficiência nas Relações de Consumo, realizando no dia 09 de dezembro, o seminário “As Relações de Consumo e os Direitos da Pessoa com Deficiência”, quando foram lançadas as edições em braile e audiolivro do Código de Defesa do Consumidor. Desenvolveu a integração dos Procons Municipais no Programa de Incentivo à Cidadania Fiscal – Nota Fiscal Paulista, capacitando dirigentes e funcionários, totalizando 230 participantes, inclusive com cessão de equipamentos de informática (computadores, scanners, impressoras etc) para 219 Procons municipais com vistas à informatização dos atendimentos e à consolidação do Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas.

7.3 Feira do Alerta chega à versão digital

Nesse ano, a Feira do Alerta ganhou sua versão digital e passou a fazer parte de alguns eventos. Percorreu alguns pontos, como os postos do Poupatempo.



*Feira do Alerta digital
no Poupatempo*



*Seminário "As Relações
de Consumo e os
Direitos da Pessoa com
Deficiência"*

Nas ações desenvolvidas pela Diretoria de Estudos e Pesquisas voltadas à Educação para o Consumo, no ano de 2008, é possível destacar: o desenvolvimento de material para publicação, como o Guia do Fornecedor, o Folheto sobre Educação para o Consumo e o Guia Jovem Consumidor. Foram realizadas 93 palestras gratuitas sobre temas diversos, totalizando 4.777 participantes e 29 atividades às comunidades carentes (Teatro de Fantoches e Biblioteca Animada), contemplando o público que é atendido pelos Centros Integrados de Cidadanias (CICs), associações e comunidades do entorno. Houve, ainda, 31 atividades (palestras) realizadas com educadores em 19 escolas, perfazendo um total de 449 participantes, dentre diretores, orientadores pedagógicos e professores, buscando sensibilizá-los quanto ao tema de educação para o consumo e tornando-os multiplicadores. Para fornecedores foram realizados 73 cursos, atingindo 4.062 pessoas. O atendimento pessoal a estudantes totalizou 42 atividades, além do atendimento a 78 professores e alunos por meio eletrônico. A Biblioteca atendeu um público de 3.879 pessoas, totalizando 4.699 serviços prestados.

Destacou-se, ainda, a criação do Grupo de Consumo Sustentável, responsável por palestras, eventos e pela produção de um vídeo sobre consumo consciente. Este Grupo também participou e difundiu campanhas, como a da reciclagem do lixo eletrônico, promovida pela Secretaria do Meio Ambiente.

Em 2009, algumas das principais atuações do Procon concentraram-se nos seguintes temas: adulteração de combustíveis; lei de ambientes livre do tabaco; lei de entrega de mercadorias; apagão do **speedy**, com a suspensão de comercialização desse serviço; erro na fórmula de cálculo de reajuste tarifário da Agência Nacional de Energia Elétrica; pane nas redes de transmissão da Usina Elétrica de Itaipu, causando blecaute que atingiu dezoito estados e o Distrito Federal; recall de veículos; regulamentação de serviço de **call center**; e criação do cadastro para bloquear chamadas do telemarketing.

7.4 Regionalização: projeto antigo em vias de ser concretizado

Um dos destaques do começo desse ano foi o início do projeto de Regionalização da Fundação Procon, objetivando atingir oito regiões administrativas do Estado: Presidente Prudente, São José do Rio Preto, Ribeirão Preto, Bauru, Campinas, Sorocaba, São José dos Campos e Santos. A criação dos Núcleos Regionais de Proteção e Defesa do Consumidor imprimirão maior presença e articulação com os municípios no interior e no litoral, de modo a aperfeiçoar o funcionamento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, pois fomentará a execução da Política Estadual, buscando foco nas demandas de âmbito coletivo e difuso de defesa do consumidor. No mês de agosto, inclusive, foi criada a Assessoria Técnica de Ação Regional, com o intuito principal de implantar e gerenciar as regionais. Um total de 55 funcionários foi treinado e fez estágio nas diretorias que têm atividades desempenhadas nas Regionais (Diretoria de Fiscalização, Diretoria de Relações Institucionais e Diretoria Administrativa Financeira). Também foram realizadas reuniões com órgãos do Estado de São Paulo com a finalidade de se conseguir locais adequados às instalações dos funcionários das regionais.

○ “Cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações de Telemarketing” passa a ser gerenciado pelo Procon a partir de abril de 2009. O Decreto Estadual nº 53.921/08 considera telemarketing a modalidade de oferta ou publicidade comercial ou institucional de produtos ou serviços mediante ligações telefônicas. Após a implantação do sistema e até o final de 2009 houve um total de 569.336 telefones cadastrados, 324.742 consumidores cadastrados, 2.887 fornecedores cadastrados, 3.882 reclamações efetuadas e 2.608 reclamações procedentes.

○ bloqueio de telemarketing foi inserido, inclusive, no Poupatempo, nos computadores do Acesso São Paulo, que disponibilizam o link para o registro referente ao bloqueio de ligações, levando este serviço a um maior número de cidadãos.

Dentre as ações da Diretoria de Fiscalização, é possível destacar importantes atividades que refletem direta e positivamente no cotidiano do consumidor:

Para melhor atender ao disposto na Lei nº 12.675/07 (Lei do Perdimento de Combustíveis), foi celebrado termo de cooperação com a Secretaria da Fazenda, garantindo maior eficácia no combate à adulteração de combustíveis automotivos. Paralelamente, a Diretoria de Fiscalização criou a Equipe Técnica de Fiscalização de Combustíveis, composta por um grupo de técnicos especialmente capacitados para atuar no seguimento de distribuição, transporte e revenda de combustíveis.

7.5 Lei Antifumo: fiscalização noite e dia

Em cumprimento à Lei nº 13.541/09 (Lei Antifumo), em uma das suas maiores ações, a Diretoria de Fiscalização iniciou sua participação na campanha de combate ao fumo em ambientes fechados, realizando diligências em diferentes seguimentos do mercado de consumo, visando garantir o cumprimento da norma paulista, pioneira no Brasil. Esta legislação proíbe fumar em ambientes fechados de uso coletivo, como bares, restaurantes e casas noturnas. Esta ação merece especial destaque, haja vista não só seu relevante escopo, ou seja, a proteção à saúde, mas também os expressivos resultados alcançados em tão curto espaço de tempo. Fundada precipuamente em três alicerces – educação/conscientização, fiscalização e tratamento ao dependente de tabaco –, tal campanha contabilizou, já de início, números significativos. Foram 185.648 vistoriados em cinco meses, dos quais 35.941 pelo Procon-SP; o índice de cumprimento à legislação foi superior a 99% (apenas 546 autuações em todo estado); o índice de aprovação social foi de 94%, segundo a Secretaria de Estado da Saúde; a redução de até 51,7% nos índices de monóxido de carbono presentes no organismo de garçons que trabalham em ambientes fechados, de acordo com pesquisa feita pelo INCOR e informada pelo Jornal O Estado de São Paulo; a redução em 80% da concentração de monóxido de carbono nos ambientes fechados, de acordo com pesquisa feita pelo INCOR e divulgada no jornal Folha de São Paulo; e o reconhecimento internacional da Organização Mundial da Saúde, segundo matéria publicada no jornal O Estado de São Paulo.

A Lei Estadual nº 13.747/09 (Lei da Entrega), criada para disciplinar o mercado de consumo no que diz respeito à entrega de bens e serviços em data e turno pré-fixados, exigiu que a Diretoria de Fiscalização iniciasse intenso acompanhamento de vários segmentos de fornecedores, a fim de garantir o cumprimento da lei. Esta lei fixa três turnos de entrega: manhã, das 7 às 12 horas; tarde, das 12 às 18 horas; e noite, das 18 às 23 horas. Cabe à empresa decidir em que turno será feita a entrega. Caso o consumidor não receba a compra em casa no período combinado, deverá acionar o Procon. Trata-se de mais um avanço, porque era um transtorno muito grande comprar algo sem horário definido de entrega, ficando o consumidor, sem informação, refém do que fosse planejado pelo fornecedor.

No tocante ao Decreto nº 6.523/08, que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas reguladas pelo poder público federal, foram

aplicados mais de R\$10 milhões em multas. No total, foram aplicadas 22 multas em 20 empresas. As maiores sanções foram contra algumas empresas de telefonia móvel.

As operações nos aeroportos continuaram a acontecer, bem como os procedimentos de rotina, resultando em 36 operações, sendo 23 na capital e região metropolitana e 13 no litoral e interior, totalizando 38.163 estabelecimentos fiscalizados.

Foram instauradas 39.842 averiguações preliminares e realizadas 38.357 diligências fiscalizatórias em diversos estabelecimentos, sendo lavrados 1.562 autos de infração, com a instauração dos respectivos procedimentos sancionatórios, sendo 1.170 pelas equipes da capital, 392 pelos agentes municipais dos Procons conveniados e 10 pela Secretaria da Fazenda, relativos à Nota Fiscal Paulista, mediante convênio.

Cabe destacar que, no tocante às ações cotidianas, o monitoramento das campanhas de recall demandou um trabalho minucioso, uma vez que o número de chamamentos teve expressivo crescimento. No decorrer de 2009 foram monitoradas, pela Diretoria de Fiscalização, 72 campanhas e atuadas 04 empresas por desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor.

Em 20 de março, em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor, foi promovido o evento “Geração Consciente – Direitos do Consumidor em Debate”, voltado para jovens do Centro de Profissionalização do Adolescente (CPA) e realizado no Sesc Itaquera, zona leste de São Paulo. Representantes da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, do Procon, Ipem-SP, Ministério Público do Estado de São Paulo, Sesc Itaquera, da Faculdade São Francisco do Pari e Coordenadoria da Juventude estiveram presentes. Ocorreram dramatizações teatrais com exemplos de conflitos nas relações de consumo, além de debates entre os técnicos do Procon e os jovens do CPA.

No suporte fornecido aos Procons municipais pela Diretoria de Relações Institucionais, registraram-se as seguintes atividades: realização de onze cursos básicos de atendimento ao consumidor (em São Paulo, Mogi Mirim, Taubaté, Presidente Prudente, Praia Grande e São José do Rio Preto), com participação de 217 órgãos conveniados, englobando 464 servidores; dois cursos do SIGA (São Paulo e São José do Rio Preto), contando com 66 participantes de 25 municípios; 7 reuniões regionais; 8 encontros regionais; e 4 reuniões de representantes. Um total de 915.681 consumidores foram atendidos no estado de São Paulo por esses Procons. As orientações do Procon-SP aos conveniados somaram 8.771 atendimentos. O total de convênios, ao final do ano, somou 234.



*Curso Básico, em
fevereiro, em SP*



*Reunião Regional, em
Santos, em março*

O Observatório Social das Relações de Consumo realizou reuniões institucionais em São Paulo, Franca, Jaboticabal, Ribeirão Preto, Jaguariúna, Campinas, Araçatuba, Santos, Guarujá, Diadema, São Bernardo do Campo, Santo André, São Caetano do Sul e Mauá. Foram promovidos: Fórum de Debates com o tema “Cultura do Consumo, Mercado e Cidadania”; Fórum de Debates com o tema “Estatuto do torcedor”; intercâmbio de estudantes com a participação das instituições de ensino: USCS – São Caetano, UNIESP-FAD – Faculdade de Diadema, FAJ (Faculdade de Jaguariúna), Policamp de Campinas e Max Planck, de Indaiatuba; e Fórum Anual do Observatório, com o tema “Consumo como fator gerador de violência”, tendo como parceiros a Assessoria da Defesa da Cidadania da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, Ipem-SP e Ministério Público do Estado de São Paulo. O evento “Geração Consciente” (além de ser realizado no Sesc Itaquera) e algumas palestras foram levadas às seguintes instituições: Ceu Paraisópolis, Escola Henrique, Escola Fidelino Figueira, Casa da Cultura Itaim Paulista, Ato Cidadão, Jardim Alba, FAJ, UNIESP-FAD, Metodista e UniAnhanguera.



Diadema



Fórum Anual, no Espaço da Cidadania

7.6 Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo: 25 anos

Os 25 anos de Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo foram comemorados com o lançamento da Antologia “Encontros de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo – 25 anos”, que aconteceu no evento de mesmo nome, realizado de 27 a 29 de maio, na Associação dos Advogados de São Paulo –AASP. A partir de duas grandes temáticas, “A Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor” e “Inovações e Desafios”, foram apresentados os seguintes painéis: O Município e a Defesa do Consumidor; Processo Regulatório – Participação e Efetividade, Direitos Humanos e as Relações de Consumo, Processo Administrativo das Relações de Consumo, Fiscalização do Mercado de Consumo, Saúde do Consumidor – Lei Antitabagismo, Planos de Saúde – Portabilidade de Carências, SAC e Bloqueio de Telemarketing – Novas Regras, Serviços de Telefonia – Portabilidade Numérica e Fidelização e A Defesa do Consumidor em Juízo.





*25º Encontro de Defesa
do Consumidor do
Estado de São Paulo*

7.7 Energia elétrica: problemas levam inúmeros consumidores aos postos de atendimento

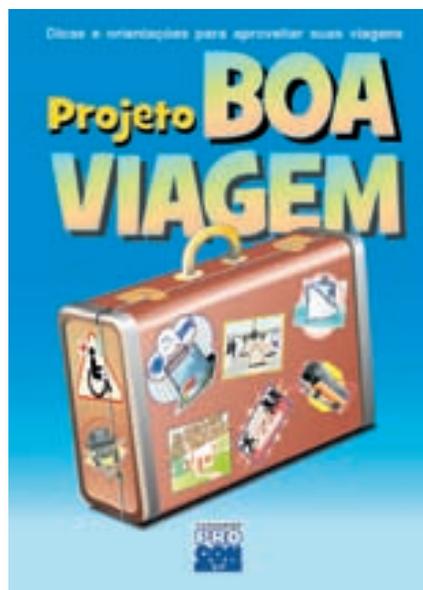
Um dos setores que apresentou maiores problemas no ano de 2009, foi o de energia elétrica. Em 10 de novembro houve um apagão que atingiu mais de 60 milhões de cidadãos – incluindo dezoito estados e o Distrito Federal – decorrente de um raio que atingiu uma estação no município de Bauru, segundo informou, à época, um representante do governo federal.

Devido à gravidade da questão e ao grande número de reclamações, a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) editou a Resolução nº 373, a fim de determinar como as queixas deveriam ser classificadas, tratadas e padronizadas pelas concessionárias, além de estipular, a partir de 2011, metas anuais de indicadores coletivos de qualidade aos fornecedores de energia elétrica.

A demanda de consumidores nos atendimentos do Procon aumentou expressivamente. Em apenas 48 horas, 329 consumidores buscaram o auxílio do órgão. Todas as empresas de energia elétrica que atuam no estado de São Paulo foram notificadas a prestar esclarecimentos a respeito do atendimento prestado aos consumidores afetados. Segundo dados fornecidos pelas empresas, nos seis primeiros dias após o blecaute, 19 mil usuários registraram queixas sobre eletrodoméstico e/ou eletroeletrônicos queimados. O Procon acompanhou de perto as etapas que envolveram essa questão, no intuito de resguardar, de

forma coletiva, o direito das pessoas prejudicadas com a queda de eletricidade e que não foram atendidas de maneira adequada pelas concessionárias. Elaborar e implementar um plano de ação para atendimento aos consumidores afetados, observando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, bem como as condições e prazos estipulados nas Resoluções ANEEL nº 61/2004 e nº 360/2009, foi um dos monitoramentos feitos pelo Procon.

Publicações de
orientação ao
consumidor



O início de 2010 apontou para um equilíbrio no tocante às reclamações relativas ao bloqueio de telemarketing. Embora nove empresas tenham sido autuadas, levantamento efetuado pelo órgão indicou um baixo número de reclamações em relação ao significativo número de consumidores cadastrados, dando sinais de que a lei foi bem recebida pela sociedade e está sendo cumprida pela maioria das empresas.

A Operação Verão, realizada entre 15 de janeiro e 8 de fevereiro, pela Diretoria de Fiscalização, no litoral, teve como finalidade coibir irregularidades ao Código de Defesa do Consumidor. Foram visitados 593 estabelecimentos no comércio local e 118 foram autuados. O índice de autuações de 2010 foi inferior ao do ano anterior, quando 195 estabelecimentos foram visitados e 68 autuados.

Ao todo, foram constatadas 156 irregularidades – o mesmo estabelecimento pode ter apresentado mais de uma situação irregular. As principais irregularidades encontradas foram: produtos sem informação de preço (52) e produtos com prazo de validade vencido (34). As cidades visitadas foram: Bertioga, Caraguatatuba, Cubatão, Guarujá, Ilhabela, Itanhaém, Mongaguá, Peruíbe, Praia Grande, Santos, São Sebastião, São Vicente e Ubatuba.

As ações de fiscalização relacionadas à adulteração de combustíveis resultaram em novas autuações. A Lei do Perdimento propicia ao Procon aplicar penalidades que vão desde multa e apreensão até a interdição parcial ou total do estabelecimento, além de permitir que a Secretaria da Justiça delegue à administração tributária as incumbências de apuração e imposição das penalidades. A aplicação desta lei também mudou o processo de fiscalização. Anteriormente, três amostras de combustível eram retiradas por técnicos da Secretaria da Fazenda para análise da Universidade de Campinas (Unicamp). Durante o processo, que durava até trinta dias, o posto continuava funcionando normalmente. Confirmada a adulteração do combustível, a Secretaria da Fazenda dava início ao processo de cassação da Inscrição Estadual do estabelecimento. Atualmente, durante as fiscalizações dos postos, as três amostras continuam sendo recolhidas para análise da Unicamp. Contudo, um teste preliminar é feito no ato e, confirmada suspeita de adulteração, o tanque com o combustível em desconformidade e suas respectivas bombas são lacrados. Após o processo de análise da Unicamp, confirmada a fraude, a Fazenda inicia o processo de cassação da inscrição estadual do estabelecimento e o Procon inicia o processo para decretar o perdimento do combustível.

7.8 Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Desde meados da década de 1970 o Procon-SP se preocupou com os registros estatísticos dos dados que eram obtidos a partir da implementação e do desenvolvimento de suas atividades.

Esta compreensão da dimensão política de sua atuação como órgão de proteção e defesa de direitos que precisavam ser afirmados e consolidados, teve uma das suas melhores traduções no cuidado e na atenção com os registros estatísticos que sempre fizeram parte da visão de todos os profissionais que nele atuaram e atuam.

Neste sentido, desenvolveu-se e aperfeiçoou-se, ao longo dos anos, todo um processo de coleta, análise e acompanhamento de atendimentos e trabalhos técnicos, criando, já em 1992 o SAP (Sistema de Atendimento Procon) e o ENC (Sistema de Encaminhamento), elaborados pela Equipe de Informática. Tais sistemas deram origem, em janeiro de 2004, a um software, o SIGA (Sistema Global de Atendimento) que serviu de base para estruturação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

A formatação de um banco de dados consistente que pudesse servir de suporte estatístico analítico para levantamentos, atuações preventivas, estudos e pesquisas que pudessem orientar; fundamentar toda uma prática institucional é, também, uma das principais contribuições do Procon-SP para garantir, ao longo de todos estes anos, a confiança e a seriedade das informações constantes em todos os trabalhos desenvolvidos pelos órgãos de defesa do consumidor, nos âmbitos estadual e nacional.

Apesar do Procon-SP ter disponibilizado o seu software SIGA para construção do SINDEC, Sistema de Dados que iria unificar as informações e organizar dados dos órgãos e entidades de defesa do consumidor de todo o país, ele ficou fora do sistema durante alguns anos. Alguns problemas técnicos decorrentes de adequações e customizações dificultaram a entrada do banco de dados com maior volume de atendimento e registros do país. Durante este período, contudo, não ocorreram interrupções dos trabalhos com o objetivo de garantir a integração entre as bases de dados estadual e nacional.

O Procon voltou a integrar o SINDEC em fevereiro de 2009 e os consumidores de todo o país foram beneficiados com a ampliação das informações acerca dos assuntos e problemas que mais afetam seu cotidiano no mercado de consumo.

A agilização e desburocratização dos procedimentos institucionais, a facilitação do acesso e acompanhamento de consultas e reclamações por meio do site, a implantação do módulo CIP Eletrônica, em junho de 2010 (encaminhamento de cartas/notificações via eletrônica, que possibilita a comunicação imediata entre o órgão e o fornecedor reclamado, sem os custos ambientais com a impressão), são resultados da modernização dos fluxos para maior adequação às necessidades dos consumidores e servem como indicadores dos impactos positivos decorrentes do trabalho integrado dos órgãos do Sistema.

O SINDEC é, certamente, um instrumento importante para proteção e defesa dos consumidores de todo o Brasil. O Procon-SP orgulha-se de sua participação na elaboração de um sistema que promove a democratização de informações, cria indicadores para formulação de políticas de inclusão social e novos mecanismos de participação na cidadania, e, neste diapasão, o SINDEC é, também, o resultado do trabalho de todos os órgãos e entidades que o integram.

7.9 Cursos, Encontros e Reuniões Regionais

Os cursos direcionados aos servidores dos Procons municipais conveniados tiveram continuidade, totalizando nove cursos de Atendimento Básico, em 2010, ministrados não só na capital como em outros municípios. São José do Rio Preto e Altinópolis foram dois desses locais.

*Curso Básico de
Atendimento
aos Procons municipais*



Já os Encontros Regionais foram sediados pelas cidades de Presidente Prudente, Santos, São José do Rio Preto, Sorocaba e São José dos Campos. E as reuniões regionais aconteceram em Americana, Barueri, Jundiaí, Marília, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, São Caetano do Sul, São José do Rio Preto, São José dos Campos e Sorocaba.

O Curso de Cálculos, um dos mais solicitados e essenciais para as demandas dos órgãos de defesa do consumidor, foram ministrados em Sumaré e Porto Ferreira, abrangendo os Procons daquelas regiões, e ainda dois deles aconteceram na sede do Procon-SP.

Três cursos do SIGA, igualmente direcionados aos Procons conveniados, também foram ministrados por técnicos da Diretoria de Relações Institucionais.

O Programa de Municipalização da Defesa do Consumidor, em constante ampliação, firmou novos convênios com prefeituras do estado e renovou tantos outros.



*Reunião Regional,
em agosto, em
São Caetano do Sul*



*Encontro Regional em
São José do Rio Preto*



*Inauguração do Procon
de Rinópolis*

Já os cursos de Formação de Agente Municipal de Fiscalização foram realizados, além de na capital, em Rio Claro e no Guarujá. Servidores municipais que já atuavam como fiscais passaram pelo curso de Atualização.

O projeto de regionalização da defesa do consumidor firmou-se em 2010 e quatro núcleos regionais foram inaugurados: Presidente Prudente (março), Santos (abril), Sorocaba (outubro) e São José dos Campos (dezembro). A função desses núcleos é fortalecer e incrementar a defesa do consumidor nos municípios, promovendo fiscalizações do mercado local, realizando atividades de educação para o consumo, apoiando os Procons municipais da região e estimulando a criação de novos Procons conveniados.

7.10 Inauguração dos quatro primeiros Núcleos Regionais

O primeiro núcleo regional – de Presidente Prudente – abrange as regiões administrativas de Presidente Prudente e Araçatuba.



São José dos Campos



Presidente Prudente



Santos



Sorocaba

Em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor, em março, vários eventos foram realizados, como a disponibilização da Feira do Alerta digital, à população, palestras, teatro de fantoches, orientação e distribuição de material nos postos do Poupatempo (Itaquera, Sé e Santo Amaro).



População tem acesso a orientações pela Feira do Alerta digital



Palestra "Cuide bem do seu dinheiro", no Poupatempo Sé

Em 2010, o atendimento telefônico 151, que presta orientações e tira dúvidas dos paulistas, teve o seu horário e quantidade de pontos ampliados. Até então, o atendimento telefônico ficava disponível em horário comercial, das 8h às 17h. A partir de então, passou a atender pelo período de 12 horas, possibilitando que o consumidor tire suas dúvidas das 7h às 19h.

Outra importante mudança implementada para quem busca o atendimento telefônico, foram as orientações automáticas de consumo: mensagens que o consumidor recebe enquanto aguarda e que versam sobre os problemas mais recorrentes, como cobranças indevidas, defeitos nos produtos etc. Com a medida, os técnicos ficam disponíveis para atender demandas de maior complexidade, sem que isso prejudique a qualidade da orientação aos consumidores. Além disso, a expectativa é que o consumidor melhor informado tenha mais subsídios para enfrentar os conflitos de consumo.

Também nesse período foi anunciada a ampliação do atendimento do Procon nos CICs (Centros de Integração de Cidadania). Foi realizado, no CIC Jova Rural, um evento

que contou com as seguintes atividades: Teatro Geração Consciente, voltado para o público adolescente da Escola Estadual Gustavo Barroso; Teatro Fantoche Procon para crianças da EMEI Celso; Teatro Fantoche Procon para crianças da CCA Jova Rural; Palestra sobre orçamento doméstico para a Associação de Mulheres de Jova Rural; e Teatro Fantoche Procon para crianças da Escola Estadual Gustavo Barroso.

Em maio, foi lançado – em parceria com a Coordenadoria Estadual da Juventude, órgão vinculado à Secretaria de Relações Institucionais – na Biblioteca de São Paulo, o Manual do Jovem Consumidor, que dá aos jovens dicas e orientações para que tomem suas decisões de forma madura e eficiente nas situações de consumo. A publicação foi feita em linguagem jovem, com formatação visual diferenciada e com apresentações de temas recorrentes ao cotidiano dos jovens, como tecnologia eletrônica, internet e outros. Durante o evento, além da distribuição do manual, houve apresentação de um grupo de hip-hop que trabalha com temas ligados ao conceito de cidadania, e ainda orientações aos presentes.

O Manual foi distribuído a bibliotecas municipais de São Paulo e também a bibliotecas estaduais, e encontra-se disponível para download no site do Procon.



*Lançamento do Manual
do Jovem Consumidor*

7.11 20 anos do Código de Defesa do Consumidor

O 26º Encontro de Defesa do Consumidor, realizado mais uma vez na AASP – Associação dos Advogados de São Paulo, em maio, deu destaque aos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor, trazendo o tema geral “Código de Defesa do Consumidor – 20 anos: os avanços e os novos caminhos” e os temas correlatos: Código de Defesa do Consumidor: Os Desafios para os próximos 20 anos; Superendividamento na era do hiperconsumo; Democracia: participação social no processo regulatório; Sustentabilidade, qualidade de vida e as relações de consumo; O Estado de São Paulo na Defesa do Consumidor; e As redes sociais na evolução das relações de consumo. Na abertura do evento houve uma homenagem aos autores e colaboradores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor. Nesta mesma noite o Coral do Procon-SP fez sua primeira apresentação em público.



*Coral do Procon-SP
faz sua apresentação
de estreia*



*Autores do CDC são
homenageados*

Paralelamente, no Pátio do Colégio, técnicos orientaram a população, junto à unidade móvel do Procon. Esta unidade móvel é mais uma modalidade de atendimento oferecida pelo órgão. São dois micro-ônibus estruturados para receber dúvidas e queixas dos consumidores, inclusive, com local próprio para fazer audiências conciliatórias.

Outro equipamento disponibilizado é um **trailer** voltado a ações de educação para o consumo. Nele há um minimercado montado com produtos cenográficos para explicar, com exemplos práticos e de forma objetiva, quais os direitos fundamentais do consumidor e os principais problemas encontrados no dia a dia.

*Orientação em
unidade móvel*



Nos meses de agosto e setembro foram realizados eventos comemorativos aos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor. O Procon-SP promoveu encontros nos municípios de Campinas, Guarulhos, Osasco e São Bernardo do Campo.



Campinas



Guarulhos



Osasco



São Bernardo do Campo

Após a aprovação, no âmbito legislativo, da Lei Antifumo, do Decreto de Bloqueio de Telemarketing, Lei da Entrega, Lei do Perdimento de Combustíveis, dentre outros, duas importantes iniciativas se concretizam na esfera administrativa: a criação dos Núcleos Regionais, que tem levado a defesa do consumidor para todo estado e, agora, esse novo canal para registro de reclamações *on line*.

Em comemoração ao Dia da Consciência Negra, o Procon, em parceria com a Coordenadoria de Políticas para a População Negra e Indígena da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, promoveu, em novembro, o evento “Discriminação nas Relações de Consumo”, com a apresentação de vídeo institucional e uma pesquisa sobre o tema. A finalidade do evento foi propor uma reflexão sobre o tema, promover o respeito à igualdade e combater qualquer forma de discriminação. A pesquisa Discriminação Racial nas Relações de Consumo, realizada pelo Procon e com a colaboração da Coordenadoria de Políticas para a População Negra e Indígena, constatou que da maioria dos cidadãos que responderam ao levantamento, quase 57%, já presenciou atitude discriminatória de cor/raça, no momento da compra de um produto ou na contratação de um serviço.

O Fórum do Observatório Social das Relações de Consumo aconteceu no dia 23 de novembro no CIC Feitiço da Vila, dentro do projeto “Educação para Cidadania”, promovido por este órgão. A atividade – exibição do vídeo “Consumo e Violência” e posterior discussão – foi direcionada aos alunos da Escola Estadual Beatriz de Quadros Leme. Houve, ainda, oficinas de grafite em parceria com Alex La Bamba, e de Hip Hop, com Cavanha. Aos consumidores presentes no local que tinham alguma dúvida relativa à compra de produtos ou contratação de serviços, foram prestadas orientações.

Dentre outras promoções voltadas à Educação para o Consumo realizadas pelo Procon, por intermédio do OSRC, aconteceram atividades no Ceu Parelheiros, nos CICs Norte, Casa da Cidadania e Campinas, Unisaesiano e EEPSP Sergio Costa.

*Observatório Social das
Relações de Consumo:
atividades com jovens*



*Alunos da EEPSG
Sergio Costa*



*Comunidade do
entorno do CIC Norte*

7.12 Superendividamento, Recall e Ouvidoria

Em dezembro de 2010, o Procon-SP deu início ao Projeto Piloto de Tratamento do Superendividamento. Em parceria com o Tribunal de Justiça de São Paulo, o objetivo da iniciativa foi o de auxiliar os consumidores a renegociarem suas dívidas com os seus credores e a retomarem sua vida financeira sem pendências. O projeto envolveu a participação de 300 cidadãos.

O diferencial dessa ação foi a forma de abordar o tema, visando o tratamento global do superendividamento. Além da renegociação da dívida, a preocupação foi esclarecer os aspectos emocionais relacionados a ela, analisar e entender a origem do problema e

educar para o consumo consciente, evitando que o consumidor retome a situação de superendividamento.

Uma das fases da iniciativa, que preparou os consumidores para as audiências coletivas, envolveu uma palestra psicoeducacional. Ministrada pela psicóloga do Hospital das Clínicas, Tatiana Filomensky, a palestra foi uma etapa do trabalho em que os consumidores foram convidados a refletir:

Nesse mês também foi lançado o “atendimento *on line*” do Procon, direcionado aos consumidores que têm problemas com compras pela internet. Trata-se de mais uma ferramenta disponibilizada ao consumidor paulista para resguardar seus direitos.

A quantidade de campanhas de recall, em 2010, totalizou 81, segundo monitoramento do Procon, demonstrando um claro aumento em relação a 2009, com 54, e a 2008, com 48 chamamentos efetuados. Foram computadas 386 campanhas de 2002 a setembro de 2010. Atualmente o Procon integra o GEPAC (Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo), coordenado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, que conta com a participação, também, do Ministério Público de São Paulo, Inmetro, Idec, Denatran, Anvisa, dentre outros. Em razão do grande empenho desse Grupo, obteve-se êxito em situações de resistência por parte de fornecedores que não se convenciam a fazer o recall. Isto refletiu positivamente nos consumidores, que não tiveram que aguardar decisões no âmbito judicial.

Por meio de um balanço estatístico, é possível a identificação da evolução dos totais de atendimentos efetuados de 1977 a 2010, conforme descrito no quadro abaixo.

A Ouvidoria do Procon-SP, instituída em 1992, vem pautando seu trabalho no compromisso com o cidadão, buscando a efetividade do exercício do reconhecimento do sujeito portador de direitos. O trabalho desenvolvido na Ouvidoria permite identificar problemas, atuar preventivamente e incentivar mudanças que resultem em melhoria na qualidade dos serviços oferecidos. Tais objetivos são reforçados neste Órgão pelo compromisso na defesa dos direitos dos consumidores.

Segundo a atual Ouvidora do Procon-SP, Hilma Araújo dos Santos, “A Ouvidoria aproxima o cidadão da Instituição, auxiliando para que ele faça valer seu direito de obter serviços públicos com qualidade. O entendimento e a prática da humanização e do respeito nas relações entre Órgão Público/cidadão e entre funcionários/Instituição vão se estabelecendo nesta relação, modificando os envolvidos e construindo uma sociedade melhor”.

QUADRO DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTO 1977 A 2010

ANO	TOTAL ATENDIMENTO
1977	1.542
1978	2.493
1979	5.213
1980	8.237
1981	8.862
1982	16.007
1983	20.669
1984	27.578
1985	44.849
1986	124.697
1987	125.004
1988	102.543
1989	141.016
1990	112.896
1991	123.086
1992	192.121
1993	172.247
1994	269.457
1995	290.601
1996 *	302.828
1997	238.324
1998	368.434
1999	289.874
2000	285.227
2001	360.545
2002	376.553
2003	368.194
2004	345.447
2005	359.811
2006	487.226
2007	515.681
2008	531.116
2009	533.805
2010	630.715

* A partir de 1996, os dados incluem consultas fornecidas no cadastro de fornecedores, pesquisas de preços e da cesta básica e, a partir de dezembro de 2000, dados de consulta eletrônica.

7.13 Renovação na direção do Procon-SP

Em janeiro de 2011, Eloisa de Sousa Arruda assume como Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania.

Em meados desse mês, houve a escolha da lista tríplice pelo Conselho Curador da Fundação Procon-SP, com os nomes indicados e enviados ao Governador do Estado de São Paulo, para decisão de quem passaria a ocupar o cargo de Diretor Executivo. Os três indicados faziam parte do quadro funcional do Procon, sendo eles: Carlos Augusto Machado Coscarelli, Paulo Arthur Lencioni Góes e Renan Bueno Ferraciolli.

Paulo Arthur Lencioni Góes, servidor do Procon-SP desde janeiro de 1992, foi o escolhido e assumiu o cargo em 19 de janeiro, tendo tomado posse solenemente no dia 2 de fevereiro, no Espaço da Cidadania da Secretaria da Justiça.



*Posse do Diretor
Executivo*



Operações fiscalizatórias dos Núcleos Regionais de Sorocaba, Presidente Prudente e Santos, em conjunto com os Procons dessas regiões, incluíram vários municípios e seus estabelecimentos comerciais, constatando irregularidades e abrindo processos administrativos.

Em fevereiro, técnicos do Procon participaram de mais uma edição da Jornada da Cidadania, no CIC Oeste, promovida pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.

A Escola Professor José Barbosa de Almeida foi contemplada com atividades de educação para o consumo e de atendimento à população local. Durante o dia, os participantes conheceram a Biblioteca Animada, espaço em que crianças e adultos tiveram acesso a livros e a outros materiais educativos. Leitura e Teatro de Fantoches, com apresentação de temas como consumo consciente, publicidade e alimentação saudável foram levados aos presentes. Além disto, o micro-ônibus, estruturado para receber dúvidas e prestar orientações, esteve no local.

*Procon presente na
Jornada da Cidadania*



O Procon produziu cinco vídeos com o objetivo de educar e orientar o consumidor sobre seus direitos e deveres. Os temas abordados para esta divulgação, que fez parte das ações realizadas em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor e aos 35 do Procon-SP, foram: Cidadania, Consumo como fator de violência, Meio ambiente, Discriminação no consumo e Superendividamento. Os vídeos estão disponibilizados no site do órgão.

Diversas ações por parte de Procons municipais conveniados também integraram as comemorações relativas ao mês do consumidor. Os Núcleos Regionais e os Procons conveniados promoveram atividades de informação, orientação e educação para o consumo. Também aconteceram palestras a consumidores e fornecedores, em algumas cidades, além de distribuição de materiais. Alguns dos municípios que realizaram esses eventos foram: Presidente Epitácio, Ribeirão Preto, Votuporanga, Votorantim, Araçatuba, Santos, São José dos Campos, Campos do Jordão, Avaré, Cerqueira César, Ibiúna, Porto Feliz, São Manuel, Presidente Prudente, Sorocaba, Tietê, Adamantina, Salto, Guarujá, Mauá, Caçapava e Jacareí.

Em 15 de março foi lançado o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, relativo ao ano de 2010, trazendo algumas inovações: o recorte do Cadastro trouxe os rankings de menor atendimento ao consumidor; das empresas que menos realizaram acordos e dos problemas mais frequentes nas reclamações. À imprensa foram destacadas as principais notícias decorrentes da análise dos dados relativos a serviços e produtos das diversas áreas, incluindo o histórico de reclamações e autuações das empresas no Procon-SP. E ainda o tradicional ranking das mais reclamadas, se houve aumento ou queda das denúncias e o número de acordos realizados.



Cadastro de Reclamações é apresentado à sociedade e à imprensa

Nos dias 16, 17 e 18 realizou-se evento no Vão Livre do MASP. Além da presença da Secretária da Justiça, houve a participação do Ipem-SP, Idec, Defensoria Pública, Proteste e Ministério Público Federal.

Especialistas em defesa do consumidor debateram, no dia 23, no Espaço da Cidadania, a questão do crédito, do endividamento e da educação financeira. A finalidade do evento foi a troca de conhecimento técnico e o intercâmbio de experiências sobre a realidade dos mercados de consumo nacional e europeu. Participaram do debate os professores Mario Frota, presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APCD) e Ângela Maria Portugal Frota, diretora do Centro de Formação para o Consumo da APCD; Lisa Gunn, coordenadora executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec); e Maria Elisa Novais, gerente jurídica do Idec, além do diretor executivo do Procon, Paulo Arthur Góes, e a assessora jurídica da instituição, Vera Lucia Remedi Pereira. Esta atividade fez parte das comemorações ao mês do consumidor e aos 35 anos do Procon-SP.

Secretária Eloisa de Sousa Arruda visita o Minimercado de Educação para o Consumo



Técnicos atendem a população



Nos dias 1º e 02 de abril, a unidade móvel do Procon esteve no município de São Luiz do Paraitinga. A população teve acesso a material informativo, vídeos produzidos pelo órgão e orientação sobre direitos dos consumidores. Técnicos também expuseram ao público as diversas atividades desenvolvidas pelo órgão na área de educação para o consumo – teatro de fantoches, biblioteca animada, palestras, dentre outras.



Técnicos do Procon-SP orientam em São Luiz do Paraitinga

Com abertura da Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania, o Procon inaugurou, no dia 13, o Núcleo Regional de Defesa do Consumidor Campinas, iniciativa que visa fortalecer e incrementar a defesa do consumidor nos municípios da região, promovendo fiscalizações, realizando atividades de educação para consumidores e fornecedores, apoiando os Procons locais e estimulando a criação de novos Procons municipais.



Inauguração do Núcleo Regional de Defesa do Consumidor Campinas

Após a inauguração, representantes do Procon-SP, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (Ipem) e da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste) participaram do Encontro Regional de Defesa do Consumidor. O debate, voltado a representantes dos Procons municipais, funcionários do Procon e do Ipem-SP, autoridades dos poderes legislativo, executivo e judiciário, teve como tema “Acidentes de Consumo”.

Para o final de 2011 está prevista a inauguração do Núcleo Regional de Bauru, e a partir de 2012 os Núcleos Regionais de Ribeirão Preto e São José do Rio Preto.

A Unidade Móvel do Procon esteve no colégio Eneas Carvalho Aguiar, localizado na Vila Sabrina, no dia 30 de abril. A iniciativa fez parte do 4º Mutirão da Cidadania e Saúde promovido pelo Rotary Clube São Paulo – Vila Medeiros. O evento contou com a participação de órgãos públicos, da sociedade civil e de empresas da região.

*Atendimento à
população de
localidades distantes*



Em maio é inaugurado o Espaço Jovem Consumidor – Centro de Referência para Juventude, no Centro de Integração da Cidadania (CIC) Leste, localizado no Itaim Paulista, resultado de Termo de Cooperação firmado entre a Coordenadoria dos Centros de Integração da Cidadania e a Fundação Procon-SP, vinculadas à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania, e a Coordenadoria da Juventude, vinculada à Secretaria de Esportes, Lazer e Juventude. O objetivo desta parceria é oferecer aos jovens das comunidades atendidas pelo CIC, atividades em um espaço pensado especialmente para este público.



*Inauguração do Espaço
Jovem Consumidor*

Dentre os temas trabalhados pela Diretoria de Fiscalização e que geraram autuações, em 2011, é possível destacar: Eletropaulo, em decorrência das sucessivas interrupções no fornecimento de eletricidade e demora em seu restabelecimento; TAM, pela cobrança do serviço “assento conforto” que, mediante cobrança de valor adicional ao da passagem, permite ao passageiro sentar na primeira fileira do avião ou nas proximidades das saídas de emergência, onde os assentos são mais espaçosos.

7.14 35 anos

Em comemoração aos seus 35 anos, o Procon lançou o banco de dados e pesquisa sobre recall, no dia 6 de maio, data de seu aniversário. O banco de dados, cadastro histórico de todos os recalls realizados no Brasil desde 2002, visa a proteção dos consumidores e terceiros contra riscos inesperados, lesões e mortes associadas à utilização de produtos ou serviços colocados no mercado de consumo com defeito. Ele permite a consulta de campanhas históricas em diversos segmentos de produtos, dentre os quais, veículos; peças e acessórios automotivos; infantis; saúde; alimentos e bebidas; informática; eletrodomésticos e eletroeletrônicos; higiene e beleza etc. As pesquisas podem ser realizadas por fornecedor, marca, segmento, tipo de produto, modelo e tipos de defeito. Além disso, auxilia o consumidor a tomar decisões de compras mais seguras, principalmente no segmento de veículos, uma vez que poderá comparar marcas e modelos que mais foram objeto de recall.

Cleni Dombroski (à direita), coordenadora do projeto sobre recall



Campanhas de Recall de 2002 a 2011*

Segmento	Ano									
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
Veículos	26	26	30	31	31	32	35	45	65	13
Produtos p/ Saúde	5	2	2	3	3	6	6	3	3	0
Infomática	0	1	1	0	8	1	3	2	2	0
Infantil	1	0	0	0	4	4	2	1	6	2
Peças e Acessórios automotivos	0	2	2	1	0	1	2	1	1	0
Outros	0	2	1	0	1	2	0	0	2	0
Alimentos e Bebidas	0	0	1	0	0	2	0	1	2	0
Eletrodomésticos/eletroeletrônicos	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0
TOTAL	32	33	37	36	47	50	48	54	81	15

* até abril

Mediante o crescente aumento, nos últimos anos, de campanhas de recall, o Procon vem realizando importantes ações. Criou, em 1998, a Comissão de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (CEPAC), com o objetivo de discutir as providências a serem tomadas, a partir de problemas pontuais ocorridos com consumidores e que possam refletir problemas coletivos, tanto no aspecto preventivo, como no corretivo. Atualmente busca, também, a prevenção no âmbito coletivo, por meio de Termos de Ajustamento de Conduta.

Posteriormente, por iniciativa do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor (DPDC) e inspirado na CEPAC, foi criado o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (GEPAC), como já citado anteriormente, com vistas à definição e promoção de procedimentos e estratégias de atuação para coibir a comercialização de produtos ou a prestação de serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade no mercado pátrio, além da prevenção, detecção, identificação, acompanhamento e repressão dos acidentes de consumo, nos termos da Portaria nº 44/2008 da Secretaria de Direito Econômico, com âmbito nacional. O GEPAC, além do DPDC, congrega representantes do Ministério Público Federal em São Paulo, do Ministério Público Estadual de São Paulo, do Procon-SP, do Instituto de Defesa do Consumidor – Idec, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO, dentre outros.

Em 17 de março de 2011 entrou em vigor a Portaria Conjunta nº 69, entre Secretaria de Direito Econômico (SDE), do Ministério da Justiça, e Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN). O documento define prazos e obrigações das montadoras no processo de comunicação das campanhas de recall para o Sistema de Aviso de Riscos. Dados sobre o não atendimento às campanhas passam a fazer parte do sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam). Com o novo sistema, consumidores que acessarem o site do Denatran munidos do número de chassi do veículo poderão saber se há algum recall pendente.

Este fato configura um representativo avanço no cenário consumerista e sua conquista só foi possível em razão do empenho e do trabalho exercido por esses órgãos, conjuntamente.



Dentre os inúmeros materiais de orientação editados, a cartilha sobre recall traz informações essenciais sobre acidente de consumo e aviso de risco

Uma importante atuação do Procon ocorreu no caso do veículo FOX, da marca Volkswagen, em que se celebrou Termo de Ajustamento de Conduta quando a empresa se comprometeu a realizar o recall e a recolher uma multa, sem precedentes, no valor de R\$3.000.000,00, ao Fundo Federal de Proteção de Direitos Difusos. Outro caso emblemático trabalhado pelo GEPAC foi o do veículo Stilo, da marca Fiat, quando pela primeira vez na história do país um recall foi realizado por imposição do DENATRAN.

7.15 Outras Comissões e Câmaras Técnicas

Com o objetivo de tornar contínuo o estudo e a análise de casos e temas específicos, bem como tornar efetiva a proteção e a defesa do consumidor; a Portaria Normativa Procon nº 32, de 02/10/2009, criou a Comissão Técnica de Acompanhamento de Estudos de Regulação, no âmbito da Fundação Procon, subdividida da seguinte forma: Comissão Técnica de Assuntos Financeiros; Comissão Técnica de Energia Elétrica e Saneamento; Comissão Técnica de Saúde Suplementar; Comissão Técnica de Telecomunicações; Comissão Técnica de Vigilância Sanitária; Comissão Técnica de Transportes e Turismo, sob a coordenação da Diretoria Adjunta de Programas Especiais, com a participação de representantes das demais Diretorias Adjuntas, que, no decorrer dos anos têm alcançado grandes avanços nas áreas regulatórias, com a efetiva participação nas audiências e consultas públicas promovidas pelas Agências Reguladoras e o acolhimento de número significativo de contribuições, alterando-se, paulatinamente, o cenário do mercado de consumo, como, por exemplo, a edição da Lei nº 12.212/2010, mais conhecida como Lei da Baixa Renda, no âmbito da área de energia elétrica; a propositura de ação civil pública contra a ANAC, forçando-a a editar normatização sobre a assistência e ressarcimento aos passageiros nos casos de atraso e cancelamento de voos; e, ainda, a conversão, na seara de telefonia, de cobrança de pulso por minuto, que contou com importante participação do Procon-SP, entre outras importantes contribuições da Fundação.

Sob o mesmo prisma funcionam, ainda, as Comissões de Sustentabilidade e de Assuntos Tecnológicos; a primeira, recentemente criada, tendo em vista a necessidade de se estudar as questões consumeristas sob o enfoque ambiental, e a segunda, que visa, especialmente, o estudo, detecção e tratamento dos principais problemas que emergem diariamente com as relações virtuais, realizadas pela internet.

Por fim, instituiu-se, também, a Câmara Técnica de Supermercados, em que trabalham conjuntamente o Procon e a Associação Paulista de Supermercados – APAS, com o objetivo de discutir e analisar os problemas relacionados ao setor; propondo-se soluções que garantam os direitos do consumidor; em equilíbrio com os anseios econômicos, atingindo-se a harmonia nas relações de consumo, como, por exemplo, a proposta dos supermercados disponibilizarem, como medida compensatória, quando da exposição à venda de produto com validade vencida, sem prejuízo dos direitos previstos no CDC, gratuitamente ao consumidor; produto da mesma marca ou similar; que esteja adequado ao consumo.

Para um mercado de consumo harmonioso, não é suficiente a educação e a informação aos consumidores; é necessário, também, que a informação e a educação sejam direcionadas aos fornecedores. Pensando nisso, foi desenvolvida em 2009 a FAQ, ou seja, um sistema de perguntas e respostas direcionado aos fornecedores, que objetiva esclarecer a aplicação das normas consumeristas.

Além disso, abriu-se um canal eletrônico no site do Procon, em que o fornecedor, se não conseguir esclarecer sua dúvida por meio das perguntas e respostas previamente formuladas, poderá registrar sua questão que será respondida conforme os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

No ano de 2010, por exemplo, a FAQ contou com 34 temas, 278 perguntas e respostas para pronto esclarecimento aos fornecedores, tendo obtido um total de 87.262 acessos.

7.16 Blog “Educação para o Consumo”: importante ferramenta de comunicação e intercâmbio, e outros temas atuais

Também em 6 de maio, o Procon lançou o blog “Educação para o Consumo”. O objetivo desse novo canal é propiciar à população o acesso a materiais informativos produzidos pelo órgão, informações sobre palestras e outras atividades educativas, visando não só sua divulgação, mas especialmente o aproveitamento de seu conteúdo pelos interessados em compartilhar temas sobre consumo e multiplicar esse conhecimento. Nele há dicas de consumo, informações sobre palestras, oficinas, debates e outras atividades desenvolvidas, não apenas pelo Procon-SP, como também por outros Procons, escolas e entidades que visem a difusão da defesa do consumidor.

“Com o aumento do número de pessoas inseridas no mercado de consumo e com acesso ao crédito, verificamos a necessidade de intensificar as nossas ações de educação para o consumo, pois orientar e informar a população sobre os seus direitos e deveres é uma de nossas funções, e o blog tem este intuito. Além de oferecer a chance da sociedade interagir conosco”, destaca Paulo Arthur Góes, Diretor Executivo.

Juventude e Consumo Consciente foram temas em pauta na oficina promovida pela equipe do Observatório Social das Relações de Consumo, no Espaço Jovem Consumidor, em 26 de maio. A atividade, que contou com a participação do educador social Cavanha, do grafiteiro Keto, de representantes do Procon e do CIC Leste, foi dirigida a alunos de 12 a 15 anos das escolas da região.

Os jovens foram convidados a refletir sobre o consumo consciente e valores e referências associados ao consumo. Também foram abordados os aspectos relacionados à sustentabilidade e preservação ambiental. Estas reflexões foram traduzidas em um painel produzido pelo grafiteiro com participação dos jovens.

Utilizando elementos da cultura africana, o profissional representou a busca de valores humanos em detrimento da felicidade que é ofertada como produto no mercado de consumo dando destaque também à preservação dos recursos naturais. O trabalho final é parte permanente deste espaço, destinado aos jovens, onde várias outras atividades estão programadas.

Oficina de Grafite ao público jovem, no CIC Leste



Em 27 de junho o blog atingiu 10.000 acessos. Esses acessos são provenientes, além do Brasil, de países como Estados Unidos, Chile, Portugal, Alemanha e Moçambique.

O primeiro tema a ser enfrentado pela Câmara Técnica do Comércio Supermercadista é Validade Vencida e Falta de Informação da Validade, discutindo as dificuldades do setor e identificando soluções. Esta iniciativa visa dar efetiva proteção ao consumidor; promovendo a educação e a informação, incentivando os fornecedores a criar meios eficientes de controle de qualidade e segurança dos produtos e serviços e também a construir mecanismos alternativos para a solução de conflitos no mercado. Os estudos, análises e debates são pautados na busca do consenso e convergência dos interesses. Esta forma de atuação por cooperação participativa dá mais agilidade no atendimento a reclamações de consumidores, diminuindo o tempo de espera pelo resultado.

Em 7 de junho, houve debates sobre a medida compensatória para o consumidor que encontrar produtos expostos com prazo de validade vencido no ponto de venda. Participaram da reunião os dois órgãos envolvidos, além de representantes do Ministério Público de São Paulo, do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) e do Fórum Municipal dos Procons do Estado de São Paulo.



Reunião com a APAS

As compras por impulso, o consumismo, têm gerado sérios problemas aos consumidores, vítimas, muitas vezes, das publicidades cada vez mais especializadas em atraí-los. Uma das consequências é o acúmulo de dívidas. O Procon, sempre atento a questões atuais e urgentes, desenvolve, por meio de seu Núcleo de Tratamento do Superendividamento, ações que tratam desse tema.

✔ Não compre por impulso. Gaste apenas o PLANEJADO.

- ✔ Não se engane sobre sua REAL situação financeira somando ao seu salário os limites do cartão de crédito, cheque especial, etc.
- ✔ Nunca gaste contando com oportunidades de GANHOS FUTUROS, ainda não confirmados.
- ✔ Evite parcelar ou financiar sempre que puder esperar para COMPRAR À VISTA.
- ✔ Cultive o hábito de POUPAR, dessa forma será possível efetuar compras à vista e evitar o pagamento de juros.
- ✔ No planejamento de seus gastos PRIORIZE as DESPESAS BÁSICAS e reserve parte de seu salário para as situações de emergência.

✔ Não faça novos empréstimos para quitar as dívidas atuais, a menos que os JUROS sejam reais VANTAJOSOS.

- ✔ Pague sempre o valor TOTAL da fatura do cartão de crédito, pois pagamentos inferiores, como o PAGAMENTO MÍNIMO, acarretarão a cobrança de altas juros sobre o restante.
- ✔ Identifique e corte despesas desnecessárias. Não consuma pensando em STATUS ou APARÊNCIA, pois dessa forma poderá desestruturar seu orçamento.
- ✔ Lembre-se que se fizer muitas compras em prestações, carnês, cartão de crédito, não sobrará dinheiro para o essencial.

✔ Ao financiar, leia, entenda e avalie o compromisso que está assumindo. Informe-se sobre o CET - CUSTO EFETIVO TOTAL - do empréstimo e compare com as ofertas das lojas concorrentes.

- ✔ Tenha CONTROLE de seu orçamento, anotando tanto as despesas essenciais quanto as pequenas despesas diárias.
- ✔ Evite fazer financiamentos ou empréstimos a LONGO PRAZO, a menos que seja muito necessário, pois além da incidência maior de juros, quanto maior o prazo, maior o risco de inadimplência.
- ✔ Elabore o orçamento doméstico e decida sobre novas dívidas juntamente com a sua FAMÍLIA.

✔ Não confunda NECESSIDADE de consumo com DESEJO de comprar.

Material informativo sobre Superendividamento está disponível no site do Procon

Outro tema atual no qual o Procon se engajou, foi o enfrentamento da discriminação. Assim, a Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, por meio da Coordenação de Políticas para a População Negra e Indígena e o Procon, estabeleceram um Termo de Cooperação para o Enfrentamento da Discriminação nas Relações de Consumo. Com essa parceria, as instituições desenvolverão ações para fortalecer a dignidade do consumidor; o direito ao acesso e à igualdade de tratamento nas relações de consumo. Entre as atividades previstas estão o desenvolvimento de palestras e materiais educativos, capacitação do atendimento para avaliação de eventuais casos de discriminação nas relações de consumo, averiguação de denúncias de discriminação, realização de pesquisas e outras.

Alguns trabalhos já vêm sendo desenvolvidos em conjunto pelas equipes, como o curso de humanização do atendimento ministrado pela coordenação aos funcionários do Procon e atualmente estendido aos funcionários dos Procons municipais, e o vídeo institucional desenvolvido pelo Procon com o apoio da coordenação.

Em permanente difusão do Programa de Municipalização da Defesa do Consumidor, representantes da Diretoria de Relações Institucionais, da Assessoria Técnica de Ação Regional e do Núcleo Regional de Presidente Prudente estiveram presentes na região de Presidente Prudente, em final de maio, com o intuito de estabelecer parceria e implantar órgãos locais de defesa do consumidor. Alguns municípios visitados foram Pereira Barreto, Castilho e Pirapozinho. Atualmente o Procon conta com mais de 240 municípios conveniados.



Assinatura do Termo de Cooperação para o Enfrentamento da Discriminação nas Relações de Consumo, no Espaço da Cidadania



Visita à Prefeitura de Castilho

7.17 Encontro Estadual homenageia colaboradores e ex-colaboradores

De 15 a 17 de junho foi realizado o 27º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, no Auditório da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP) e teve na pauta de abertura uma homenagem aos ex-funcionários, funcionários e colaboradores do Procon-SP, numa referência aos 35 anos do órgão. A ocasião contou com as presenças do governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, da Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania, Eloisa Arruda e do primeiro Diretor do Procon, Pêrsio de Carvalho Junqueira, além de demais autoridades.



Abertura do 27º Encontro



Público, antes da solenidade de abertura



Eloisa Arruda, Geraldo Alckmin e Paulo Góes



Encontro de gerações: o primeiro e o atual Diretor do Procon



Manuel Vieira Filho e Nilton Santos Almintas receberem homenagem em nome de todos os colaboradores e ex-colaboradores

Os temas abordados nos painéis foram: A revisão do Código de Defesa do Consumidor; Uma necessidade face às novas perspectivas: social, econômica e tecnológica; Comércio Eletrônico – As novas tendências do mercado; Facilidades, dificuldades e segurança; Consumo Consciente e a Política de Resíduos Sólidos; Cadastros Positivo e Negativo; O endividamento do consumidor e o fortalecimento do crédito responsável; O papel da imprensa na Proteção e Defesa do Consumidor; e Desenho da nova relação entre consumidor, fornecedor e entidades de defesa do Consumidor.

*Painéis do 27º
Encontro de Defesa do
Consumidor*





*Diretoria de Relações
Institucionais: equipe
organizadora*

Os Procons de Capão Bonito e São Miguel Arcanjo receberam, no início de julho, a visita de técnicos do Procon para realização de reunião técnica, fortalecendo as ações conjuntas.

A 1ª Reunião de Representantes Regionais dos Procons municipais conveniados em conjunto com o Procon-SP, em 2011, foi realizada na Diretoria Executiva deste órgão.

O Procon segue realizando, por meio da Diretoria de Relações Institucionais, reuniões regionais, aglutinando entidades de defesa do consumidor a fim de fortalecer as ações conjuntas e agregar municípios da região visitada.

As cidades de Itu, Caçapava, Embu das Artes e Itatiba sediaram essas reuniões, até a metade de 2011. As próximas estão previstas para Santo André, Franca, Bauru, Araçatuba, Rancharia, Barretos e Piracicaba.



*Procon-SP e Procon Capão
Bonito: ações conjuntas*



*Reunião com Procons
na capital*



Reunião Regional-Caçapava



Reunião Regional-Itu



*Reunião Regional-
Embu das Artes*

Dia 05 de julho, durante a cúpula anual do Codex Alimentarius em Genebra, a delegação dos Estados Unidos da América retirou sua oposição ao documento de orientação sobre rotulagem de alimentos geneticamente modificados. Pelo novo acordo do Codex qualquer país que pretenda adotar rotulagem de alimentos geneticamente modificados deixará de enfrentar a ameaça de uma demanda judicial da Organização Mundial do Comércio (OMC). Isso porque medidas nacionais baseadas em orientação ou normas do Codex não podem ser contestadas como uma barreira ao comércio.

A Consumers International e suas organizações membros, dentre as quais a Fundação Procon-SP, comemoram a mudança, que trará consequências imediatas aos consumidores.

O acordo também reconhece os imensos benefícios à saúde ao propiciar aos consumidores informações transparentes sobre a presença de alimentos geneticamente modificados.

O Codex Alimentarius, comissão criada em 1963 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para desenvolver normas alimentares e diretrizes, é composto por agências reguladoras de segurança alimentar em todo o mundo.

7.18 Procon ontem, hoje, amanhã...

Decorridos 35 anos, observamos que, a partir de problemas levantados de forma localizada, em 1976 – quando o objeto de estudo era a capital paulista e a necessidade de um diagnóstico do abastecimento –, o Procon evoluiu de acordo com a demanda suscitada pela sociedade e pelos ambientes social, político e econômico predominantes em cada época.

Rapidamente imprimiu sua chancela pelos quatro cantos do país, atravessando, posteriormente, outras fronteiras. Sua logomarca passou a ser identificada por todos, consumidores e fornecedores. O nome “Procon” transformou-se em sinônimo de credibilidade, ética e profissionalismo, sendo adotado pelos demais órgãos públicos de defesa do consumidor que iam surgindo na esteira da instituição pioneira.

Se por um lado o Procon é um órgão jovem, que muito ainda tem a contribuir para a efetivação de uma sociedade mais justa, por outro faz-se evidente o acúmulo de experiência fruto de um árduo e diferenciado trabalho, idealizado e executado por centenas de pessoas que por ele passaram, transformando-o e transformando-se.

E os que agora nele laboram passam a escrever os próximos capítulos desta história, uma história que preserva sua essência, mas que vai sempre em busca de algo que a renove.

“Pois a verdade é que, se o perfil do organismo ainda é mutante, as ideias que lhe dão vida são firmes e não param de borbulhar. Sim, ideias fermentam e cristalizam-se como reflexo de ideais. Cedo ou tarde, essas idealizações vingam e se realizam em meio a ideologias. Se a ideia é boa, transpõe a ideologia e ganha a naturalidade das coisas óbvias.

Ora, o ideal de defesa do consumidor, em meio às idas e vindas do jogo econômico, prevalecerá. A curto, médio ou longo prazo, não sabemos, pois isso depende de fatores variáveis. Da sociedade civil em primeiro lugar e de sua tomada de consciência.”.

(Paulo Salvador Frontini – Secretário de Estado de Defesa do Consumidor de 1987 a 1991)



Diretor Executivo

Conquistas e Desafios do PROCON-SP

Trinta e cinco anos lutando pela cidadania. É o que se pode facilmente constatar nas páginas desta obra. Muitas dificuldades superadas, inúmeros desafios vencidos, valiosos parceiros colhidos ao longo do caminho e a certeza de que ao proteger os interesses dos mais vulneráveis – os consumidores – buscando maior harmonia e equilíbrio nas relações de consumo, o PROCON-SP tem contribuído para a construção de uma sociedade mais justa e solidária, e para o fortalecimento da democracia em nosso país.

Ao reunir neste livro fatos e informações que marcaram a história desta instituição e da defesa do consumidor, pretende-se não apenas manter um registro histórico a seu respeito, mas principalmente provocar uma reflexão acerca dos novos rumos da proteção do consumidor:

É gratificante ver que a defesa do consumidor avançou nessas três décadas e meia. Consagrou direito e garantia fundamental do cidadão (art. 5º, XXXII, da CF); deu ensejo à elaboração do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90); no plano institucional, Procons, Ministérios Públicos, Delegacias de Polícia, Defensorias Públicas e varas especializadas no poder judiciário e entidades civis espalharam-se pelo país formando uma rede de proteção ao consumidor; entre outras conquistas.

Porém, é preciso reconhecer que ainda há um longo caminho a ser trilhado, pois muitos direitos já assegurados aos consumidores, ou não são respeitados, ou ainda carecem de implementação.

○ desafio aumenta ao considerarmos a velocidade cada vez maior com que as transformações econômicas, políticas e sociais ocorrem, gerando novas demandas e tor-

nando mais complexas as relações entre consumidores e fornecedores. Consumo e meio ambiente, acessibilidade, discriminação nas relações de consumo, temas que, entre outros, transcendem a dimensão econômica da proteção do consumidor e requerem um novo olhar daqueles que têm por incumbência tutelá-lo.

A tecnologia que facilita a vida dos consumidores, ao mesmo tempo cria situações inusitadas e para as quais não há ainda modelos prontos de solução. O crédito fácil que permite a realização dos sonhos, faz girar a economia e gera emprego e renda, quando desacompanhado de informação e orientação pode levar a um quadro de superendividamento. Paradoxos típicos da sociedade de consumo.

Enfim, toda essa nova dinâmica exige dos que militam na defesa do consumidor, especialmente os Procons, constante aperfeiçoamento, modernização, inovação e criatividade.

No ano em que a Fundação PROCON-SP comemora seus trinta e cinco anos, o Governo do Estado de São Paulo aprovou um novo plano de cargos e salários para a instituição. Um passo importante, que permitirá ao órgão adequar-se à nova realidade e fazer frente aos novos desafios.

Este livro, resultado do esforço e do trabalho dedicado e sério da nossa querida colega Renata Iacovino – em nome de quem agradeço e cumprimento a todos os nossos servidores, especialmente os que colaboraram para esta realização – é digno de encerrar as comemorações dos trinta e cinco anos de história do PROCON-SP, história da qual tenho a honra e o privilégio de poder participar.

Paulo Arthur Lencioni Góes

Funcionários do Procon

Diretoria Executiva



Assessoria Técnica da Diretoria Executiva



Diretores



Núcleos Regionais



*Núcleo Regional de
Campinas*



*Núcleo Regional de
São José dos Campos*



*Núcleo Regional
de Sorocaba*



*Núcleo Regional de
Presidente Prudente*



*Núcleo Regional
de Santos*

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



Atendimento à distância: cartas, eletrônico, web e telefônico



Área de Alimentos e Saúde



Área de Serviços Privados



Área de Serviços Essenciais



Área de Produtos



Área de Assuntos
Financeiros e Habitação



Diretoria



Poupatempo Santo
Amaro (manhã)



Poupatempo Santo
Amaro (tarde)



Poupatempo Itaquera
(tarde)



Poupatempo Itaquera
(manhã)



Poupatempo Sé
(manhã)

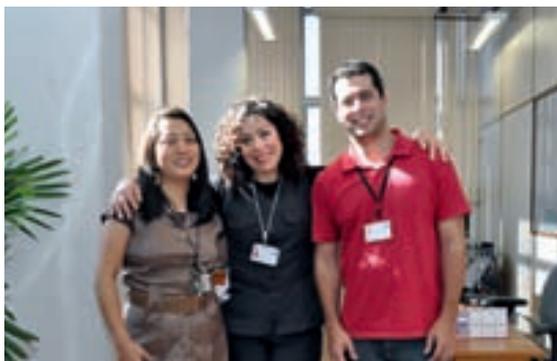


Poupatempo Sé (tarde)

Diretoria de Programas Especiais



Ouvidoria



Diretoria de Relações Institucionais



Diretoria de Fiscalização



*Diretoria e Equipe Técnica
de Controle Operacional*



*Equipe Técnica de
Fiscalização Operações*



*Equipe Técnica de
Fiscalização Análise*



*Equipe Técnica de
Fiscalização Combustíveis*



*Equipe Técnica Normas, Orientações, Apoio
às Regionais e Municípios*

Diretoria de Administração e Finanças



*Diretoria de Administração
e Finanças*



Gerência Financeira



Gerência Administrativa



*Gerência de Recursos
Humanos*



Motoristas

Diretoria de Estudos e Pesquisas



Equipe da Biblioteca

Assessoria de Controle e Processos



Assessoria de Informática



Assessoria de Comunicação Social



Equipe da Procuradoria Geral do Estado



Núcleo de Tratamento do Superendividamento



Administrador do Complexo Barra Funda: Aguinaldo De Cicco





Bibliografia

Arquivos do Procon-SP

Livro “Procon 25 anos”

Livro “Antologia – Encontros de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo – 25 anos”

Revista “Consumidor”, Ano XVI – Nº 95 – Procon-SP 20 anos, Histórias e Conquistas

“Revista Procon”, nº 1 ao nº 22

Sites: www.procon.sp.gov.br / www.justica.sp.gov.br / www.flicker.com/photos/procon-sp

Blog: <http://educaproconsp.blogspot.com/>

Revista “Veja”, edições de 04/07/1990, págs. 24 e 25; e de 14/01/1987, pág. 75



**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR – PROCON**

Rua Barra Funda, nº 930 – 3º andar – Barra Funda
CEP: 01152-000 – São Paulo/SP

