

CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR – CONDECON

Resolução nº 001/2009.

Orienta,

Presidente do Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor – CONDECON no uso de suas atribuições e atendendo os dispositivos da legislação em vigor – Lei Complementar nº 563/2007, de 30.01.2007, – Decreto Municipal nº 15.519/2007, de 15.03.2007 e Regimento Interno do Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor - CONDECON, e

Considerando que o grande contingente de demandas do PROCON-Porto Alegre;

Considerando que 33% destes atendimentos referem-se aos serviços de telefonia fixa e/ou móvel, Internet e TV a cabo;

Considerando os constantes questionamentos levantados pelas entidades de Defesa do Consumidor encaminhadas e/ou externadas nas reuniões do Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor – CONDECON;

Considerando a dificuldade de resolução das demandas do consumidor e de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;

Considerando a dificuldade do consumidor em obter de forma clara e objetiva as formas de contato – endereço, telefone, endereço eletrônico e serviço de atendimento do consumidor – SAC com a(s) prestadora(s) de serviço(s);

Considerando a necessidade de cumprimento integral do Decreto 6523/2008 que Regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC; por parte das operadoras de telecomunicações;

Considerando a multiplicidade de planos e contratos ofertados ao consumidor;

RESOLVE

1. Orientar que os dados referentes as diversa formas de contato – endereço, telefone, endereço eletrônico, página de internet e Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, com a(s) prestadora(s) de serviço estejam disponibilizadas, de forma clara e visível, na página principal da Internet, e impressos na fatura de serviços aos consumidores, quando encaminhados ao cliente;

2. que as operadoras de telecomunicações encaminhem ao PROCON Porto Alegre todos os meios de contato e formas de acesso dos consumidores aos fornecedores, para que sejam informados e divulgado no site do PROCON Porto Alegre;

3. Que a publicidade veiculada na imprensa, em folders promocionais, e nas vitrines sejam claras, corretas e ostensivas sobre os planos ofertados, forma de pagamento, prazos de fidelidade, prazos de validade, bem como que incluam informações sobre o número do SAC;

4. Que as Operadoras reduzam a quantidade de planos ofertados ao consumidor;

5. Que as Operadoras de telecomunicações – telefonia móvel, Internet e fixa, TV a cabo promovam a imediata adequação de seu atendimento ao consumidor, realizado através do SAC por meio telefônico, com a finalidade de atender o Decreto 6523/2008, no que diz respeito ao tempo de espera, menus e sub-menus obrigatórios, fornecimento de histórico do atendimento e de gravações quando solicitadas, solução das demandas no prazo estabelecido de 5 (cinco) dias, encaminhamento de confirmação de cancelamento de serviço ou contrato, bem como, o fornecimento do número do protocolo no início do atendimento e sem prévio fornecimento de dados ao consumidor;

Porto Alegre, 25 de setembro de 2009.

Dr. Omar Ferri Junior,
Presidente do Conselho Municipal
de Defesa dos Direitos do Consumidor – CONDECON

*Este documento encontra-se devidamente assinado,
na forma da lei, na Secretaria Executiva do CONDECON.*

Registre-se e publique-se.
Aprovado na reunião nº 004/2009, de 25.09.2009.

Manolo Silveiro Cachafeiro,
Secretario Executivo do CONDECON

BRASILCON-RS

Câmara Municipal de Vereadores de Porto Alegre -
CMPA

Conselho Regional de Corretores de Imóveis – CRECI
3ª Região/RS

Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul -
DPE

Fórum de Defesa do Consumidor - FEDC

Movimento das Donas de Casa e Consumidoras do Rio
Grande do Sul - MDCC RS

Secretaria Municipal da Produção, Indústria e
Comércio – SMIC

Secretaria Municipal da Educação – SMED

Secretaria Municipal da Saúde – SMS

Secretaria Municipal do Meio Ambiente – SMAM

Serviço de Proteção e Defesa dos Direitos do
Consumidor – PROCON Porto Alegre

Procuradoria Geral do Município - PGM

Sindicato das Empresas e Administradoras de Imóveis
e Condomínios do Rio Grande do Sul - SECOVI RS

Sindicato dos Empregados no Comércio de Porto
Alegre - SINDEC

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Porto Alegre –
SINDILOJAS

Sindicato do Comércio Varejista de Material Óptico
Fotográfico e Cinematográfico - Sindiopica/RS

Sindicato da Indústria da Construção Civil no Estado do
Rio Grande do Sul - SINDUSCON-RS

União das Associações de Moradores de Porto Alegre
– UAMPA

Publicado no Diário Oficial de Porto Alegre – DOPA,
Ano XIV, Edição nº 3683, de 14.01.2010, página nº 09.

Republicação: Diário Oficial de Porto Alegre – DOPA,
Ano XIV, Edição 3684, de 15.01.2010, página 08.