



ANO 4 - MARÇO DE 2012 - N° 04

---

# PROCON PORTO ALEGRE

Informando - Educando - Conscientizando



---

*Construindo a Cidadania.*

<b>Artigo do prefeito</b>	<b>4</b>
<b>Artigo do Secretário da Smic</b>	<b>5</b>
<b>Editorial</b>	<b>6</b>
<b>Conciliador das relações de consumo</b>	<b>7</b>
<b>Depois de produtos, cartão de crédito lidera queixas</b>	<b>8</b>
<b>Estatísticas</b>	<b>10</b>
<b>Mais de duas mil ações de fiscalização</b>	<b>12</b>
<b>Feira do Consumidor aproxima fornecedores e compradores</b>	<b>14</b>
<b>Palestras qualificam mais de 19 mil alunos</b>	<b>15</b>
<b>Câmaras de Serviços, Finanças e Produtos julgam 200 processos</b>	<b>16</b>
<b>Procon estimula cultura da prevenção</b>	<b>17</b>
<b>Estacionamentos em discussão</b>	<b>20</b>
<b>TV a cabo: serviço interrompido dá direito a desconto</b>	<b>22</b>
<b>Refrigeração de bebidas é custo do fornecedor</b>	<b>23</b>
<b>Procon defende alta para 20% no pagamento mínimo dos cartões</b>	<b>24</b>
<b>Parceria com Sindlojas favorece a informação entre clientes e lojistas</b>	<b>26</b>
<b>Fidelizar clientes segue sendo um desafio</b>	<b>27</b>
<b>Serviços públicos</b>	<b>28</b>
<b>Expediente</b>	<b>29</b>

## Procon, educando para o consumo

Como faz todos os anos, o Procon de Porto Alegre está publicando sua revista anual, um balanço das atividades da instituição realizadas ao longo de 2011. Uma série de reportagens comprova a atuação essencial do Procon no sentido de proteger os cidadãos, promover o conhecimento sobre seus direitos ao adquirir qualquer produto no mercado e estabelecer os devidos freios nos abusos cometidos por fabricantes e comerciantes. É legítima a interferência do administrador público nessas relações de mercado, regulando-as adequadamente e protegendo a parte mais fraca, isto é, o consumidor que, sozinho, não teria capacidade para exercer seus direitos em ocasiões de conflito com grandes organizações.

Nesta publicação, fica clara a posição do Procon de Porto Alegre no que se refere ao pagamento mínimo dos cartões de crédito. Os atuais 15% estabelecidos como pagamento mínimo são defendidos pelo Banco Central porque é preciso estimular o consumo, facilitando o acesso da população ao crédito, aquecendo a economia e transformando-se em importante instrumento de combate aos reflexos da crise financeira mundial. Nosso Procon tem posição contrária, quer elevar esse percentual para 20% e defende a idéia de que aí está a causa do superendividamento de boa parte da população, vítima dos juros mais altos do mercado. Na área financeira o cartão de crédito, depois de produtos, registrou 3.610 queixas que correspondem a 19,89% do total de atendimentos.

O caso do cartão de crédito merece reportagem especial nesta publicação, junto com outros temas igualmente relevantes – como o debate sobre o cadastro positivo de consumidores, tema sobre o qual o Procon manifestou-se durante o Fórum Latinoamericano de Defesa do Consumidor, realizado em junho do ano passado. Da mesma forma,

a revista ocupa-se da atuação da Coordenação Jurídica que gerou multas (na forma de Compromisso de Ajustamento de Conduta) em valor superior a R\$ 200 mil.

### PREVENÇÃO E EDUCAÇÃO

A publicação registra também a relação de fornecedores de Porto Alegre penalizados por infrações cometidas contra os consumidores. Trata-se do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, um instrumento que orienta a formulação de políticas públicas direcionadas à proteção das relações de consumo. Essa é a forma legal do Procon orientar consumidores para que escolham seus fornecedores e estimular a competitividade entre as empresas no sentido de colocar à disposição no mercado produtos e serviços com mais qualidade.

No entanto, a ação mais encantadora do Procon está na educação. Ao longo de 2011, o diretor executivo e o coordenador de Relações Institucionais do Procon realizaram 57 palestras sobre direitos e deveres de consumidores e fornecedores para 6.860 alunos da faixa etária compreendida entre os oito e os 60 anos. Desde 2008, mais de 19 mil alunos foram atingidos pelas palestras. Estes números são significativos também porque têm o seu poder multiplicador. Cada criança e cada adulto que toma conhecimentos dos conteúdos, torna-se um instrumento de disseminação das idéias ali apresentadas.

Todas as atividades divulgadas nesta edição da revista, naturalmente, têm a sua importância, mas são as palestras que provocam efeitos de maior alcance social, pelo seu caráter educativo e de maior dimensão social.

**Prefeito de Porto Alegre**

## Avanços em favor do consumidor

No ano passado escrevi sobre a legislação protetiva às relações de consumo, que têm no Procon o seu guardião. Nesta nova edição, é natural que eu dê um passo adiante na argumentação, afirmando que o marco legal é a base, que a criação do Procon Porto Alegre é o instrumento através do qual se opera o Direito em favor das relações de consumo, mas que nada disso se realiza se não dotarmos o Procon de meios para que cumpra o seu desiderato. E foi nesse sentido que agimos.

Quando a Prefeitura, em março de 2008, criou o órgão, instituiu junto a ele um fundo municipal para que os valores advindos do exercício do poder/dever de punir pudessem ser aplicados na educação para o consumo, no aperfeiçoamento da consciência do fornecedor, e por último, mas não menos importante, na própria estrutura física do órgão (aquisição de computadores, carros, dentre outros).

Confecção de cartilhas, fiscalização permanente, realização da Feira do Consumidor, palestras e o reaparelhamento do Procon Porto Alegre são os objetivos alcançados que aqui prestamos contas e que creio devem ser celebrados como avanços em favor da sociedade, especialmente do hipossuficiente na relação de consumo.

**Secretário Municipal da Produção,  
Indústria e Comércio**

## Mais solução, menos conflito

Além de atender ao público, fiscalizar fornecedores e educar alunos da rede pública de ensino sobre direitos nas relações de consumo, o Procon Porto Alegre passa a disponibilizar por meio do seu site na Internet ([www2.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/procon)) mais um serviço à população: o Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Nesta edição destacamos o Cadastro como mais uma ferramenta que dispõe o consumidor para reduzir a sua vulnerabilidade frente aos grandes fornecedores. A listagem compreende o rol das empresas que foram alvo de queixas e de multas no Procon municipal por infringirem o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Previsto no artigo 44 do CDC, o Cadastro espelha a situação do consumidor porto-alegrense nas relações de consumo que estabelece com fornecedores, evidenciando os principais problemas que este consumidor enfrenta diariamente no mercado de produtos e serviços.

A partir da publicação do Cadastro na Internet, a população pode adotar uma postura mais preventiva antes de efetuar aquisições, consultando o Cadastro e escolhendo seus fornecedores de forma a evitar os integrantes da listagem.

Outra abordagem realizada nesta edição corresponde ao incremento das queixas sobre cartão de crédito, devido à facilidade de acesso à compra dos serviços que são constante fonte de superendividamento.

Também foi matéria desta publicação a rotina do departamento de Fiscalização do Procon que autuou 18 vezes a rede Walmart e dez vezes o Carrefour. O Banrisul recebeu 29 Autos de Infração em 2011.

Destacamos ainda nesta edição a marca de mais de 19 mil alunos que já foram favorecidos com as palestras educativas do Procon Porto Alegre por meio do programa Educação para o Consumo, desenvolvido pelo órgão municipal desde agosto de 2008.

Boa leitura a todos.

## Conciliador das relações de consumo

Criado em março de 2008 para harmonizar por meio da conciliação as relações entre consumidores e fornecedores da Capital gaúcha, o Procon Porto Alegre viabiliza acordos, fiscaliza e pune fornecedores que infringem o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Além destas funções, o Procon desenvolve o programa Educação para o Consumo, uma série de palestras realizadas na rede pública de ensino da Capital para alunos dos oito aos 60 anos, estes últimos do projeto Educação de Jovens e Adultos - EJA. Durante as palestras são distribuídas cartilhas cujo conteúdo enfoca os artigos do CDC em linguagem de fácil entendimento.

Também são entregues pela fiscalização a lojistas e população cartilhas sobre os direitos dos consumidores e fornecedores nas relações de consumo. Desde a inauguração do Procon foram distribuídas 302 mil cartilhas.

O Procon Porto Alegre é um órgão vinculado à Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio (Smic) e está integrado ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec) do Ministério da Justiça.

A conexão com o Sindec permite rastrear informações em todo o país sobre qualquer empresa, atuando de forma unificada com outros Procons do país a partir da formalização da queixa até a conclusão do processo administrativo. O Procon também age articulado com a Delegacia de Proteção aos Direitos do Consumidor e com o Ministério Público.

Reclamações e denúncias podem ser feitas na sede do Procon, na Rua dos Andradas, nº 686, das 9h às 16h e pelos telefones 3289-1774 e 3289-1769.

O site do Procon é [www2.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/procon).



Mais de 76 mil atendimentos

## Depois de produtos, cartão de crédito lidera queixas

Em dezembro de 2011 o Procon Porto Alegre ultrapassou a marca de 76 mil atendimentos realizados junto aos moradores da Capital. Somente no ano passado, o órgão fez a mediação de cerca de 18 mil queixas dos porto-alegrenses.

Registrando o maior número de reclamações, o setor de Produtos motivou, no ano

passado, 7.693 queixas, que corresponderam a 42,39% do total de atendimentos realizados pelo Procon municipal. Os produtos que reuniram o maior número de reclamações foram os aparelhos telefônicos convencionais, celulares e interfonos. Problemas com a garantia, demora na entrega e produtos com defeitos são as queixas mais fre-

quentes. É importante ressaltar que o segmento Produtos sempre será o que computa o maior número de queixas pois nele estão envolvidas centenas de empresas de diversas áreas e milhares de tipos de mercadorias, destaca o Procon.

**Cartão de crédito** - Na segunda colocação estão os Assuntos Financeiros com 3.610 atendimentos que representam 19,89% do total, englobando operações com cartão de crédito, empréstimos bancários, banco de dados do SPC e Serasa, entre outros. A maioria das queixas são referentes à cobrança indevida de operadoras de cartão de crédito seguida por consumidores com nome negativado indevidamente pelos serviços de proteção ao crédito, além de irregularidades com o crédito consignado. Ao contrário do setor de Produtos, neste último estão envolvidas poucas empresas, que reúnem um número muito expressivo de usuários e, portanto, um grande número de reclamações. As queixas sobre cartão de crédito aumentam ano após ano. Um dos motivos deste incremento é a facilidade que os consumidores têm acesso à contratação de serviços de cartões de crédito. Esta facilidade pode levar também ao superendividamento quando o valor devido pode chegar a um patamar dez vezes maior que o salário do consumidor. A situação torna-se ainda mais prejudicial quando o consumidor recorre ao crédito rotativo que é o refinanciamento da dívida a juros que superam 20% ao mês.

No terceiro lugar, a área de Serviços Essenciais, que inclui telefonia fixa, celular

e energia elétrica, computou 3.294 atendimentos, que representam 18,15% do total. O segmento de telefonia celular domina as queixas, sendo a maioria das reclamações sobre cobranças abusivas e indevidas.

Na quarta colocação encontra-se o setor de Serviços Privados, que abrange empresas de TV por assinatura e provedores de internet. As reclamações dos porto-alegrenses sobre a prestação destes serviços somaram 2.911 ou 16,04% do levantamento total. Neste setor a maioria das queixas são sobre TV por assinatura, que concentra reclamações sobre rescisão contratual, cobrança abusiva e descumprimento do serviço ofertado.

Outros 3,53% das queixas apontadas referem-se às áreas de saúde, habitação e alimentos.

### Atendimento eletrônico

Dispensando a presença física do consumidor, o Procon Porto Alegre conta ainda com uma ferramenta ágil e eficaz pela Internet. O atendimento eletrônico pode ser acessado 24 horas nos sete dias da semana. Em 2011, o Procon realizou 6.446 atendimentos pela Web.

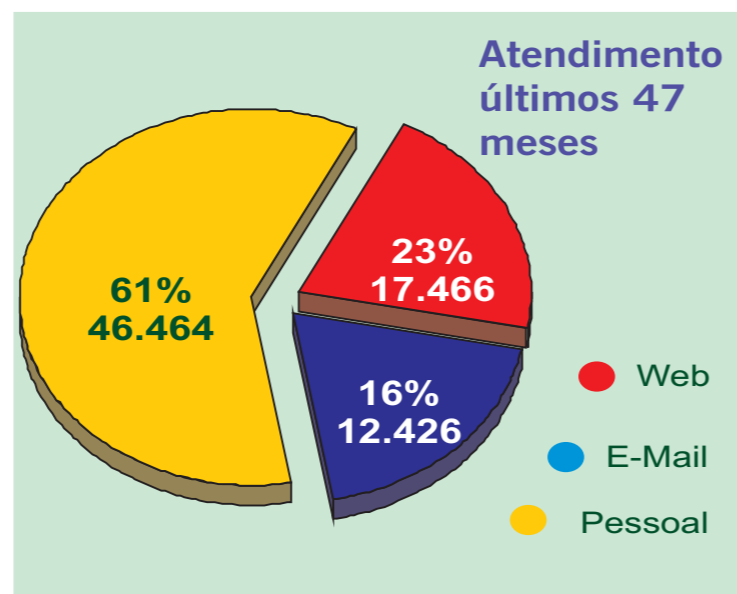
## Atendimentos realizados pelo Procon

ATENDIMENTOS 2008					ATENDIMENTOS 2009				ATENDIMENTOS 2010			
MÊS	SEDE	WEB	E-MAIL	TOTAL	SEDE	WEB	E-MAIL	TOTAL	SEDE	WEB	E-MAIL	TOTAL
JAN	0	0	0	0	1.277	540	579	2.396	1.141	406	260	1.807
FEV	155	0	0	155	738	562	398	1.698	769	71	199	1.039
MAR	1.269	0	198	1.467	1.367	753	521	2.641	1.199	416	261	1.876
ABR	1.158	0	277	1.435	1.489	504	423	2.416	1.120	305	194	1.619
MAI	873	0	298	1.171	1.471	410	379	2.260	977	312	208	1.497
JUN	848	0	363	1.211	1.095	458	303	1.856	780	283	202	1.265
JUL	1.039	0	378	1.417	1.323	444	653	2.420	820	298	189	1.307
AGO	1.205	415	397	2.017	836	451	282	1.569	908	296	237	1.441
SET	1.204	310	412	1.926	755	498	414	1.667	729	306	188	1.223
OUT	1.101	305	407	1.813	685	550	373	1.608	742	329	147	1.218
NOV	1.232	355	448	2.035	680	633	393	1.706	936	367	165	1.468
DEZ	1.241	432	535	2.208	785	534	317	1.636	1.124	448	146	1.718
<b>TOTAL</b>	<b>11.325</b>	<b>1.817</b>	<b>3.713</b>	<b>16.855</b>	<b>12.501</b>	<b>6.337</b>	<b>5.035</b>	<b>23.873</b>	<b>11.245</b>	<b>3.837</b>	<b>2.396</b>	<b>17.478</b>
<b>M/MÊS</b>	<b>1.133</b>	<b>182</b>	<b>371</b>	<b>1.686</b>	<b>1.042</b>	<b>528</b>	<b>420</b>	<b>1.989</b>	<b>937</b>	<b>320</b>	<b>200</b>	<b>1.457</b>
<b>GERAL</b>	<b>16.855</b>	<b>M/MÊS</b>	<b>1.686</b>		<b>23.873</b>	<b>M/MÊS</b>	<b>1.989</b>		<b>17.478</b>	<b>M/MÊS</b>	<b>1.457</b>	

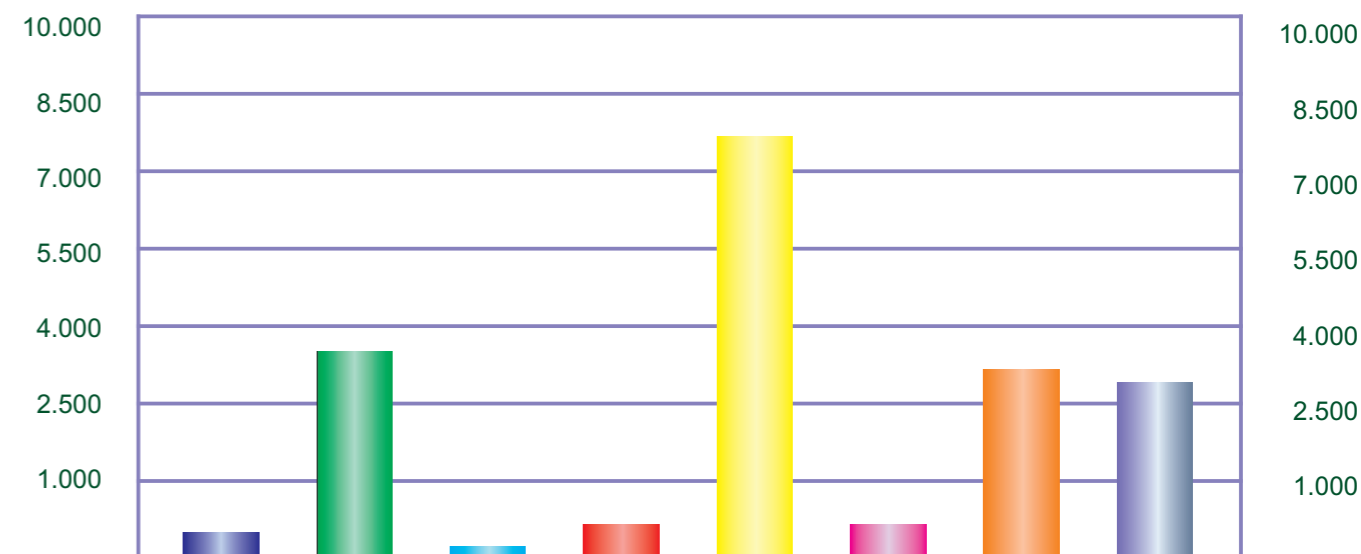
MÊS	SEDE	WEB	E-MAIL	TOTAL
JAN	1.192	457	87	1.736
FEV	1.025	181	119	1.325
MAR	1.066	519	119	1.704
ABR	1.051	504	93	1.648
MAI	1.014	526	96	1.636
JUN	603	434	97	1.134
JUL	947	488	120	1.555
AGO	839	464	122	1.425
SET	842	426	114	1.382
OUT	864	464	91	1.419
NOV	999	502	94	1.595
DEZ	951	510	130	1.591
<b>TOTAL</b>	<b>11.393</b>	<b>5.475</b>	<b>1.282</b>	<b>18.150</b>
<b>M/MÊS</b>	<b>949</b>	<b>456</b>	<b>107</b>	<b>1.513</b>
<b>GERAL</b>	<b>18.150</b>	<b>M/MÊS</b>	<b>1.650</b>	

Atendimentos 2008 - 2009 - 2010  
Sede 46.464 Web 17.466 E-Mail 12.426

**TOTAL GERAL 76.356**  
**MÉDIA MENSAL 1.660**



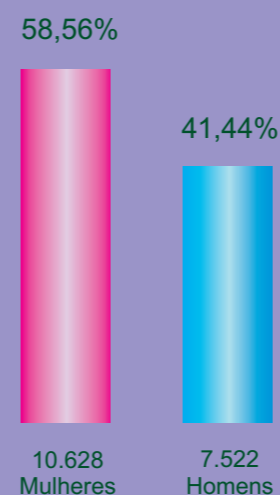
## Atendimento por área 2011



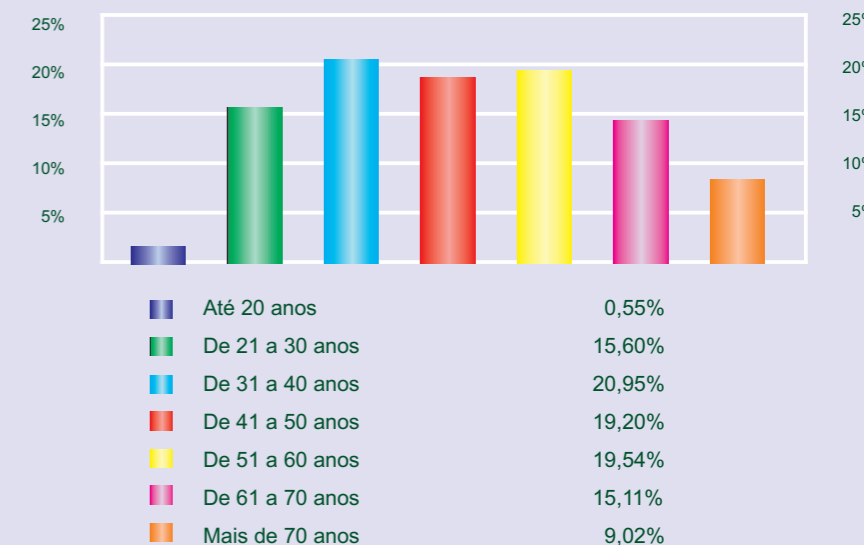
Alimentos	112	0,62%
Assuntos Financeiros	3.610	19,89%
Fiscalização	68	0,38%
Habitação	123	0,68%
Produtos	7.693	42,39%
Saúde	335	1,85%
Serviços Essenciais	3.294	18,15%
Serviços Privados	2.911	16,04%

**Total 18.150**

### Atendimento por sexo



### Atendimento por faixa etária 2011



## Mais de duas mil ações de fiscalização

Em 2011, a equipe de Fiscalização do Procon municipal realizou um total de 2.312 ações que envolveram a emissão de 498 notificações e 199 autuações. Integra as ações do Procon neste departamento o programa Olho na Qualidade, que corresponde à vistoria da venda de combustível líquido e a fiscalização em bares e restaurantes.

Também faz parte das ações do Procon o programa Preço Certo, que engloba a verificação da diferença de preços nas gôndolas e nas caixas registradoras, a correta afiação de preços nas vitrines e a averiguação da existência de publicidade enganosa. Outra ação da Fiscalização denomina-se Programa de Qualidade, direcionado à verificação do estado de conservação dos produtos vendidos nos supermercados e hipermercados.

### Hipermercados autuados

Foi por meio do Programa de Qualidade que a Equipe de Fiscalização do Procon Porto Alegre emitiu 10 autos de infração (AI) e

instaurou 10 processos contra o Carrefour em 2011. Em um dos AI a multa aplicada em 2011 ao hipermercado foi de mais de R\$ 255.000,00. O valor da penalidade imposta ao Carrefour é proporcional à dimensão do prejuízo que poderia ser estendido à população. O supermercado estava comercializando 2.072 produtos que deveriam estar congelados à temperatura de 12 graus negativos, mas apresentaram degelo aparente. Entre eles estavam pizzas, hambúrgeres, sorvetes e batatas palito. De acordo com a Coordenação Geral de Vigilância em Saúde, da Secretaria Municipal de Saúde, submeter uma mercadoria à troca de temperatura congelada para descongelada permite a multiplicação de bactérias patogênicas que deterioram o produto.

O Carrefour, que acumulou, em 2011, o saldo devedor em penalizações de R\$ 299.000,00 não efetuou o pagamento devido. Neste caso, cabe ressaltar o artigo 55 do Decreto 2181 de 1997, que prevê a inscrição em dívida ativa do órgão que aplicou a punição



Carrefour autuado 10 vezes

para cobrança executiva quando o valor não é recolhido em 30 dias. Outra rede de supermercados autuada 18 vezes pelo Procon foi a Walmart, punida com uma multa superior a R\$ 200.000,00. O hipermercado optou por fornecer ao Procon quatro automóveis Meriva que serão utilizados nas atividades de Fiscalização.

### Banrisul é campeão de queixas

O Procon fiscaliza o tempo que os consumidores esperam pelo atendimento nas filas dos bancos da Capital.

Em 2011, foram realizadas 166 ações de fiscalização que resultaram em 68 autuações aos bancos da Capital. Passados mais de dois anos da vigência do Decreto 16.780, que regulamenta o tempo máximo de espera para atendimento dos usuários de agências bancárias, esses estabelecimentos continuam ultrapassando o estipulado em lei para o atendimento dos consumidores, no máximo 15 minutos em dias normais e 20 minutos em vésperas de feriados ou nas ocasiões de pagamento de servidores públicos. A lei obriga os bancos a fornecer aos usuários senhas para o atendimento contendo data e horário de sua emissão. A norma estabelece que as agências são obrigadas a divulgar em mural ou cartaz visível ao público o tempo máximo de espera e o endereço e telefone do Procon Porto Alegre, órgão fiscalizador do decreto.

Em 2011, o Banco do Estado do Rio Grande do Sul - Banrisul - foi o campeão em reclamações dos porto-alegrenses, recebendo 29 autos de infração (AI) por não atender os clientes no tempo máximo estipulado em lei e também por não fornecer senha identificadora e não ter o cartaz informativo para os usuários. Em segundo lugar de queixas, está o Banco do Brasil, que recebeu nove AI, e a Caixa Econômica Federal com oito autuações.

Com o AI, o banco é submetido a um processo administrativo, no Procon municipal, que

poderá resultar em multa de R\$ 4.931,40. Em caso de reincidência a multa pode chegar a R\$ 9.862,80.

Denúncias sobre o não cumprimento dos direitos do consumidor podem ser feitas pelo telefone 3289-1774, pela Central de Atendimento ao Cidadão - Fala Porto Alegre, no fone 156, ou pelo site do Procon, em [www2.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/procon) - onde pode ser impresso o formulário de reclamação.



Banrisul recebe 29 autuações



O evento integra o projeto Educação para o Consumo

## Feira do Consumidor aproxima compradores e fornecedores

Promovida pelo Procon Porto Alegre desde 2009, a Feira do Consumidor está na quarta edição e é realizada em comemoração ao Dia do Consumidor, celebrado em 15 de março e, em 2012, aos 21 anos de vigência do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O evento, que integra o projeto Educação para o Consumo, ocorre nos dias 10 e 11 de março próximo ao Monumento ao Expedicionário na Redenção, das 9h às 17h. Na edição do ano passado cerca de oito mil pessoas visitaram a Feira, que tem como objetivo ampliar o canal de relacionamento entre as empresas prestadoras de serviço e seus clientes, além de informar, conscientizar e educar os consumidores.

Participam do evento operadoras de telecomunicações Oi, Claro e Vivo; Liquigás e Sulpetro; Agas; Net; bancos BMG e Caixa Federal; Unimed e Câmara dos Dirigentes

Lojistas (CDL). O evento conta também com atividades das secretarias municipais da Educação e do Esporte, Dmae, Turismo, além da Procempa que disponibiliza, a cada ano de realização da Feira, rede Wireless e computadores para a estrutura do evento.

A escolha dos fornecedores participantes ocorreu em função de serem as empresas mais reclamadas no Procon municipal. Durante o evento estas organizações prestam esclarecimentos à população sobre seus serviços.

Além de proporcionar um canal direto entre fornecedores e público, o Procon realiza o trabalho de conscientização sobre os direitos e deveres dos consumidores e empresas distribuindo no local cartilhas educativas que contêm, em linguagem de fácil entendimento, o conteúdo do Código de Defesa do Consumidor.

## Palestras qualificam mais de 19 mil alunos

As palestras do Procon, realizadas junto à rede municipal de ensino, integram o projeto Educação para o Consumo promovido pelo órgão desde agosto de 2008. Além de fiscalizar fornecedores e atender o público, o Procon desempenha a tarefa pedagógica de educar sobre os direitos e deveres dos consumidores e fornecedores os estudantes da rede pública da Capital. No primeiro semestre deste ano foram ministradas 57 palestras para 3.700 alunos com oito a 60 anos. No segundo semestre, foram 3.160. Desde 2008, chega-se ao total de 19.162 estudantes favorecidos com o conhecimento dos seus próprios direitos enquanto consumidores, a parte considerada vulnerável nas relações de consumo.

Ministrado pelo diretor-executivo e pelo coordenador de Relações Institucionais do Procon Porto Alegre, o programa complementa o currículo escolar com ensinamentos de Cidadania.

Uma das escolas contempladas em 2011 com o projeto Educação para o Consumo foi a Escola Municipal de Ensino Fundamental Décio Martins Costa no bairro Sarandi. A palestra foi realizada a um grupo de 54 alunos com até 12 anos. Para o estudante Pedro Augusto, de nove anos, que cursa a terceira série do ensino fundamental, a palestra aponta soluções para quem tem problemas na compra de um produto ou serviço. “Agora sabemos que podemos ir até o Procon para conseguir trocar um produto com defeito”, afirma. Já a professora Denise Pacheco, responsável pela educação dos pequenos da terceira série, aprovou a iniciativa do Procon Porto Alegre. “Foi muito bom conhecer os serviços que a prefeitura nos oferece e também saber que não estamos tão desamparados frente à força das empresas

Alunos de 8 a 60 anos participaram dos encontros



nas relações de consumo”, destacou Denise.

**Conteúdo** - Durante as exposições, são explicadas definições sobre produtos, serviços, defeitos, garantias, prazos de validade e como deve ser a apresentação de rótulos e embalagens das mercadorias. Os alunos são instruídos, ainda, a identificar a prática de propaganda enganosa, fraudes comuns contra o consumidor e recebem dicas de como comprar um produto ou contratar um serviço com a máxima segurança.

**Cartilhas** - O conteúdo apresentado não está acessível apenas durante os 45 minutos das palestras. Como material de apoio ao trabalho educativo, o Procon distribui aos alunos com mais de 13 anos o Manual do Consumidor Consciente, e, às crianças de oito a 12 anos, as cartilhas intituladas Pequenos Consumidores. Ambas as publicações são adaptações do Código de Defesa do Consumidor em uma linguagem simples e de fácil entendimento. Além de distribuir as cartilhas nas escolas, o Procon realizou ações de conscientização sobre direitos e deveres de consumidores e fornecedores em shoppings, praças e comércio lojista em geral. Foram distribuídas 302 mil cartilhas nos quatro anos de funcionamento do Procon.



## Câmaras de Serviços, Finanças e Produtos julgam 200 processos

Formada pelas câmaras de Serviços, Finanças e Produtos, a Coordenação Jurídica do Procon Porto Alegre julgou, em 2011, 200 processos encaminhados pelas cartas de investigação preliminares (CIP), instauradas pelo setor de atendimento ao público e por meio de procedimentos rotineiros da fiscalização.

O contingente de processos gerou um montante em multas, sob a forma de compromisso de ajustamento de conduta (CAC), equivalente a R\$ 227.761,00 após a impossibilidade de êxito na conciliação no setor de atendimento. No ano passado, o Procon assinou 20 CAC com as empresas. Por meio dessa ferramenta jurídica, o fornecedor se compromete a respeitar os direitos dos consumidores. Caso não o faça, sofre as penalizações previstas no Código de Defesa do Consumidor, tais como multa, apreensão do produto e cassação da licença dos estabelecimentos do fornecedor.

Entre os estabelecimentos que assinaram o CAC, estão os supermercados Nacional e Big do grupo Walmart, Companhia Zaffari de Abastecimento e o posto Caçapava, que não dispunha de equipamento para realização do teste de qualidade de combustíveis.

A reclamação mais comum que chega à Coordenação Jurídica é relacionada a vícios de qualidade e garantia, quando o fornecedor e o fabricante não providenciam o conserto do produto no prazo de 30 dias, conforme o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. Depois dos problemas com os vícios de qualidade destacam-se os advindos da solicitação de boleto bancário para quitação antecipada de dívida. Cancelamento de contratos aparece na terceira colocação, quando os consumidores não conseguem cancelar a compra de um produto ou serviço diretamente com o fornecedor.



Em 2011 foram assinados 20 CAC com as empresas

## Procon estimula a cultura da prevenção

Com o objetivo preventivo de divulgar aos consumidores a lista de fornecedores da Capital gaúcha, penalizados por infrações cometidas contra os porto-alegrenses, o Procon Porto Alegre publica, em 2012, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, ferramenta que contribui para nortear a formulação de políticas públicas direcionadas à proteção das relações de consumo. Além disso, a publicação da listagem intensifica a cultura da prevenção, pois o acesso ao cadastro possibilita aos consumidores escolher os fornecedores, aumentando a competitividade entre as empresas em fornecer produtos e serviços com cada vez mais qualidade. As empresas Walmart (rede Big e Nacional), Paquetá Calçados e Lojas Americanas são as três primeiras colocadas do ranking de reclamações no Procon.

Constituindo-se como instrumento essencial para proteção e orientação dos consumidores, a formulação e publicação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é uma exigência da Lei 8.078/90 - Código de

Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) - e do Decreto 2.181/97, com abrangência municipal. Os consumidores podem fazer a consulta diretamente no site do Procon municipal ([www2.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/procon)).

Integram a listagem as queixas dos consumidores registradas como reclamações consideradas fundamentadas pelo Procon Porto Alegre após abertura e conclusão de processo administrativo, movido pelo órgão municipal contra empresas autuadas por descumprirem a legislação prevista no CDC. O cadastro informa ainda se as reclamações foram ou não atendidas pelos fornecedores.

A listagem apresenta-se em ordem alfabética de fornecedores, que podem ser identificados por seus nomes fantasia, razão social e respectivos números no Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), bem como por outros indicadores, quando disponíveis. Abaixo, a lista das empresas penalizadas pelo Procon Porto Alegre.

FORNECEDOR	CNPJ	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
A 3 COMÉRCIO DE COLCHÕES	11.268.330/0001-89	0	1
ACTIONS SPORT INDUSTRIA E COMÉRCIO	00723003/0001-44	0	1
AM VIDALETI CIA LTDA	07828079/0001-92	0	1
ARMAZEM DO CONFEITEIRO LTDA	87.414.538/0001-20	1	0
BALLEJO SUFLACKRE RS AUTOMARCAS	09.188.790/0001-55	0	1
BIJOIA ATIVA E JOALHERIA	92.764.125/0001.06	0	1
BRANCO S/A	60.746.948/0001-12	1	0
BV FINANCEIRA	01.149.9530/0001-89	0	1
BXN COMERCIO DE ROUPAS	10.810.888/0001-81	1	0
C&A MODAS	45.242.914/0001-05	1	0
CARAZZO E CORREIA LTDA	93.657.088/0004-42	0	1

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

FORNECEDOR	CNPJ	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
CARIATIDES	01.348.585/0002-89	1	0
CASA BAHIA COMERCIAL LTDA - SÃO PAULO /SP	59.291.534/0001-67	0	1
CASAS DAS LAMPÁDAS	92.723.774/0004-01	0	1
CELLULARES HOUSE TELECOMUNICAÇÕES	00.308.055/0014-88	1	0
CHELY COM.DE COMPLEMENTOS DO VESTUÁRIO LTDA DONNA LY	02.624.519/0002-57	0	1
CHICKEE ASSESSÓRIOS	07.329.091/0001-52	1	0
CHIQUE E CASUAL	01.529.548/0001-96	1	0
CHURRASCARIA RIO SUL LTDA	91.190.579/0001-58	1	0
COMERCIAL BRILHOS – METAIS E ASSESSÓRIOS LTDA	09.638.591/0001-00	1	0
CONTE FREIRE INDÚSTRIA E COMÉRCIO DO VESTUÁRIO LTDA	07.173.622/0002-41	1	0
CRAFT PAPEL	11.174.735/0001-58	1	0
DANIELLE FASHION	09.154.412/0001-50	0	1
DE CONTO & CIA LTDA	92.851.278/0001-90	1	0
DE ROBERTO COMERCIO DE ALIMENTOS	97.044.440/001-82	0	1
EIGER JOALHERIA	05.778.669/0003-94	0	1
ELLUS DO BRASIL	09.054.385/0033-2	2	0
FERRAGEM NUNES LTDA	92.752.039/0001-83	1	0
FIAMBRES BANCA DO HOLANDÊS	92.660.497/0001-92	1	0
INTERNACIONAL BRAND'S LTDA	04.400.004/0002-07	0	1
IRMÃOS FARINA COMERCIO DE AUTOMOVEIS	00.148.707/0001-24	1	0
IRMÃOS LICHTMANN & CIA LTDA	92.694.769/0004-18	1	0
IVAN MARTINEZ RS SUL COMÉRCIO DE COLCHÕES LTDA	08.658.501/0001-71	0	1
J DOS SANTOS M. REFRIGERAÇÕES	11.197.058/0001-93	0	1
J F FOTOGRAFIA	06.010.951/0001-28	0	1
JOSÉ ADAIR NOGEMUCENO	95.178.844/0002-14	0	1
JULIANA P GASPARIN E CIA LTDA	00.125.413/0001-00	1	0
KISS INDUSTRIA E COMERCIO DE CONFECÇÕES LTDA		1	0
KURVEL COMERCIO E LOCAÇÃO DE VEICULOS LTDA	91.065.078/0001-40	1	0
LBAC COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA	08.740.192/0001-84	0	1
LG ELETRONICS DA AMAZONIA LTDA (TAUBATÉ / SP)	01.663.720/00015-55	0	1
LL COMÉRCIO DE COLCHÕES	08.413.385/0001-20	0	1
LOJAS AMERICANAS S/A		3	0
LOJAS SCALIA- SILVIO RD COUTINHOLATDA	07.500.425/0001-09	0	1
LS COMERCIO DE JOIAS LTDA	08.415.915/0001-11	1	0
LUCIANA AGLAIR – ME	08.817.004/0002-50	1	0
LUCIANO GAMA GAGLIARDO	01.536.912/0001-45	1	0
LURA COM. E CONFECÇÕES LTDA	07.502.023/001-43	0	1
MACKERI ARMAZEM E BISTRO	94.610.607/0001-37	1	0
MAGAZINE LUIZA PORTO ALEGRE	47.960.950/0001-21	0	2
MARAUTO COMERCIO DE VEICULOS LTDA	05.246.017/0001-47	1	0
MARIA NORMALINA	05.564.737/0001-41	0	1

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

FORNECEDOR	CNPJ	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
MASV COM.DE ARTIGOS VESTUARIOS	05.034.794/0001-28	1	1
MAURO MOTOR MJV	90.730.789/0001-29	1	0
MCG COMERCIO DE JOAIS LTDA	09.056.942/0002-47	1	0
MEGA PETRO	07.333.737/0001-75	1	0
MELECCHI DE CARLI LTDA	03.1225.530/0003-16	2	0
MF CALÇADOS E ACESSORIOS LTDA	07.613.678/003-50	1	0
MINI MERCADO DINAPOLI LTDA	01.672.475/0001-97	1	0
MINI MERCADO GRITTI	08.904.038/0001-09	1	0
MKJ IMPORTAÇÃO E COMERCIO LTDA	03.403.405/0001-69	1	0
MM SANTA HELENA	04.473.826/0001-29	0	1
MONTANA MULTOMARCAS PORTO ALEGRE	06.274.729/0001-32	0	1
OROBESE COM DE JÓIAS	05.633.893/0001-26	1	0
ORTOBOM COLCHÕES	08.658.501/0001-71	0	1
ORTOPEDIA WIESBAER	05.070.976/0004-05	1	0
OTICA DE ESTETICA E CIENTIFICA OTICA SÃO JOSE	08.068.851/0001-88	1	0
PANGLÃO COM. DE VESTUARIO LTDA	08.464.714/0001-62	0	1
PAQUETA CALÇADOS LTDA	01.098.983/0134-34	5	0
PARQUIM URBANO -MOVING	05.974.511/0001-28	1	0
PETROPOLIS GRILL RESTAURANTE LTDA	02.534.243/0001-35	1	0
PLANETA SURF-SIVIERO LTDA	04.584.206/0001-58	1	1
PONTO FRIO – GLOBEX UTILIDADES	33.041.260/0393-70	0	1
POSTO DE SERVIÇOS IPIRANGUINHA	05.387.681/0001-06	1	0
POSTO GAROPA LTDA PORTO ALEGRE /RS	89.553.564/0001-65	0	1
PRISCILLA PIRES ALBERNARD E CIA LTDA	10.206645/0001-39	1	0
PUMA SPORTS LTDA	05.406.034/0001-02	1	0
RABUSCH IND. E COMÉRCIO	11.046.569/00001-04	1	0
RD VEICULOS LTDA	90.190.396/0001-24	0	1
RESTAURANTE MACHRY LTDA	94.610.607/0001-37	0	1
ROSA CHA	03.979.387/0040-74	0	1
SALVO CONDUTO COMERCIO DE CONFECÇÕES	93.809.499/0001-63	1	0
SARAIVA MEGA STORE	61.254.454/0001-83	0	1
SONOBOM COLCHÕES LTDA	10.846.420/0001-48	0	1
SUD FASHION CONFECÇÕES	08.156.593/001-08	1	0
SUNSUALITY –KMR COM.E IND. CONFECÇÕES LTDA	10.145.038/0001-06	0	1
SUPER MERCADO GECEPEL LTDA	92.733.559/0005-72	1	0
SURF HOUSE	03.530.808/0002-50	1	0
TOTORA IND. E COMERCIO LT DAT	11.046.569/0001-04	0	1
TUIN SAPATARIA	08.818.552/0001-13	0	1
TWIN SET INDUSTRIA E COMERCIO DE CONFECÇÕES	97.392.674/0001-10	0	1
WALL – MART BRASIL	93.209.765/0087-97	5	0
WEBJET LINHAS AÉREAS	05.730.375/0001-20	0	1
ZALVA COMERCIO DE CONFECÇÕES LTDA	09.163.605/0001-78	1	0



Procon promoverá encontros para debater estacionamentos

## Estacionamentos em discussão

O Procon municipal prevê, para 2012, atividades relacionadas aos estacionamentos de veículos na Capital. Reunindo-se com a Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio (Smic), o Procon deu início, no ano passado, ao debate referente à qualidade desses serviços prestados em Porto Alegre. O órgão promoverá, neste primeiro semestre, uma rodada de encontros sobre o assunto, convocando as entidades representativas das categorias envolvidas e entes públicos ligados ao tema serviços de estacionamento.

As inúmeras reclamações dos consumidores no Procon e o fato de Porto Alegre ter a quarta maior tarifa do país durante a primeira hora de estacionamento, fizeram soar o alarme, indicando a necessidade de intervenção do órgão, salvaguardando os direitos do consumidor, no-

tadamente a parte vulnerável nas relações de consumo.

A relação conflitante entre fornecedores de vagas de estacionamento e consumidores agravou-se com o fortalecimento da economia e o aumento do poder de compra, que impactou diretamente no volume da frota de veículos da Capital. Segundo o Detran do Rio Grande do Sul, o número de veículos registrados no município até 2010 era de 686.142 e passou para 719.151 em janeiro de 2012, tendo um aumento de 33.009 veículos, enquanto o número de alvarás, emitidos para estacionamentos, foi de 219, conforme dados da Seção de Licenciamento de Atividades Localizadas da Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio. Essa disparidade pressiona para alta o preço do serviço.

Outro fato relevante e motivador do debate é o crescimento do serviço de manobrista ou valet, como ficou conhecido. Trata-se de atividade não licenciada pelo município geradora de inúmeras reclamações.

Uma outra fonte de constantes aborrecimentos para o consumidor é a cobrança abusiva de valores a título de multa por perda do ticket de ingresso e permanência. Este procedimento é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 39, inciso V, que considera “vantagem manifestamente excessiva”, pois transfere o controle de entrada e saída dos veículos, facultada primordialmente ao fornecedor, para o consumidor. Como destaca o Procon, a prática é abusiva uma vez que o controle da entrada e saída dos veículos no estacionamento cabe primordialmente ao fornecedor do serviço que não pode transferir este ônus ao consumidor.

Em trabalho com a Smic, o Procon planeja, para 2012, realizar um levantamento referente às condições das instalações físicas dos estabelecimentos regulares. Outro passo importante na busca pela harmonização das relações de consumo pela Área de Fiscalização do Procon, é a divulgação da legislação pertinente à atividade e o chamamento à regularização daqueles em situação irregular

### Informações para fazer valer seus direitos nos estacionamentos da Capital\* :

- Os preços não são tabelados, mas devem estar afixados em local visível juntamente com o número de vagas do local, a existência de manobristas e de seguro contendo o número da apólice, seguradora, data e término da cobertura.
- Ao ingressar no estacionamento certifique-se de que o seu relógio está sincronizado com o do estabelecimento e se o modelo e placa do veículo estão corretos.

- Se ocorrer dano no veículo, informe na hora o ocorrido, protocolizando um documento junto ao estabelecimento, além de registrar boletim de ocorrência junto a uma delegacia. Tais registros são as provas em caso de discussão judicial. Guarde todo e qualquer comprovante de uso do estacionamento como nota fiscal ou título de compra pois constituirão prova em caso de reclamação por dano, furto ou roubo do veículo.
- Como já foi mencionado, é considerada prática abusiva a exigência do pagamento da estadia máxima em caso de extravio do comprovante do estacionamento.
- Certifique-se de que realmente está entregando a chave do seu carro para o manobrista do local e se ele não está estacionando em vias públicas, prática proibida por lei.
- O estabelecimento deverá responder pela reparação de danos ou quaisquer outros prejuízos que o consumidor venha a ter enquanto seu veículo estiver sob sua responsabilidade. Portanto exija e guarde o recibo de entrega ou de pagamento com as seguintes anotações: nome da empresa, número do CNPJ, dia e hora do recebimento e entrega do veículo, modelo, marca e placa do automóvel, local onde o veículo foi estacionado.

\*Fonte: Fundação Procon São Paulo



Estabelecimento responde por danos

## TV a cabo: serviço interrompido dá direito a desconto

O Procon Porto Alegre está alertando os consumidores para os direitos dos clientes nos casos de interrupções no serviço de TV a cabo causados por falhas ou manutenção de rede.

“Nem todos sabem, mas quando o fornecimento do serviço TV a cabo for interrompido por um período acima de 30 minutos, o consumidor tem o direito ao desconto de um dia incluso na fatura do próximo mês de pagamento computado conforme a tarifa básica mensal”, destaca o diretor executivo do Procon Porto Alegre.

Ele lista os passos a serem adotados pelos consumidores para terem a sua demanda atendida. Primeiro é preciso entrar em contato com a operadora de TV a cabo para saber se a falha no serviço é em razão da manutenção de rede ou queda de sinal, pois só assim o consumidor poderá solicitar o desconto na fatura mensal seguinte. É importante que o consumidor não se esqueça de anotar o número do protocolo de atendimento.

Destaca-se que, caso haja falha no sinal da TV a cabo, não há necessidade de realizar uma nova ligação, pois o desconto deve ser efetivado no mesmo atendimento, conforme resolução nº-488/2007 da Anatel, artigo 6º: O assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 minutos, deve ser compensado pela prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção. Também é mencionado na resolução que, no caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção. A duração da interrupção, o valor e a forma de compensação devem constar no documento de cobrança

do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão.

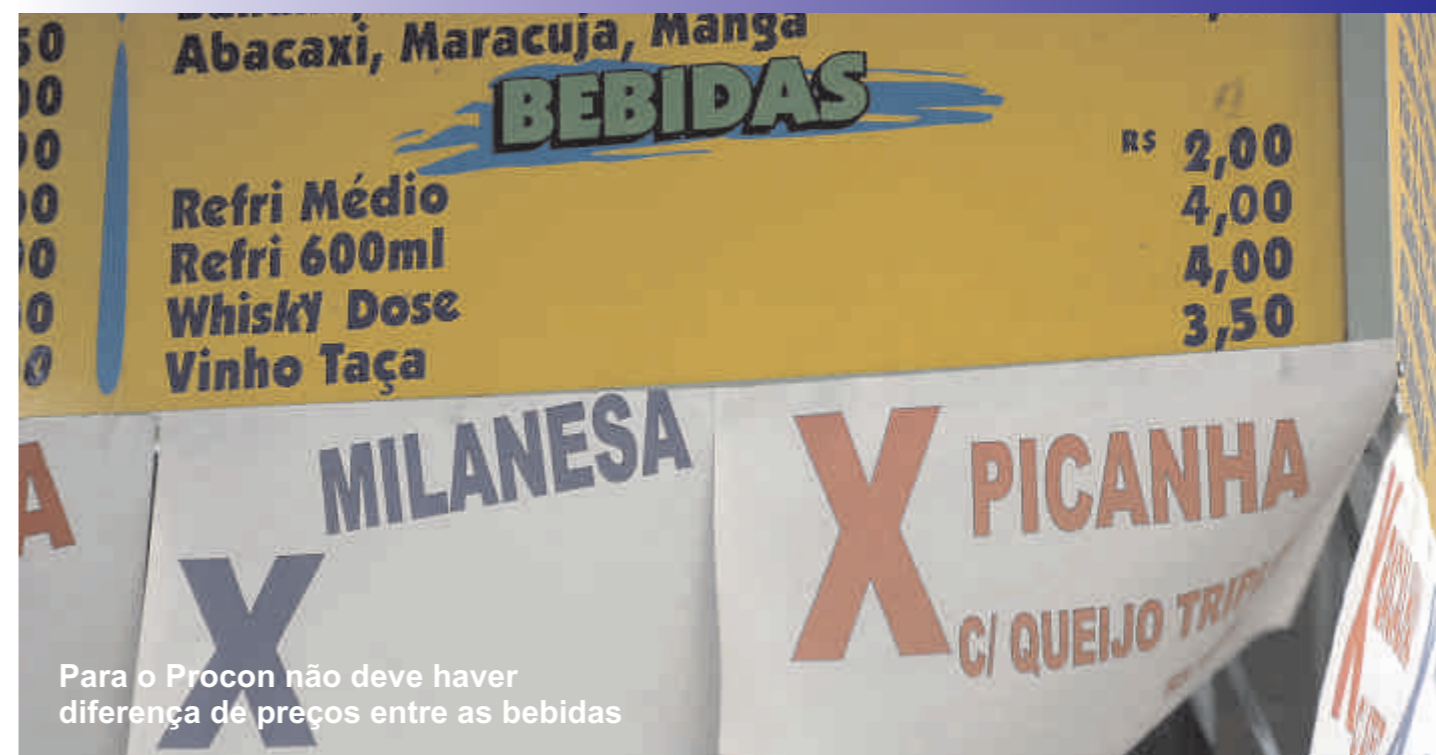
A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.

“Se todos os consumidores reclamassem certamente melhoraria ainda mais a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de TV a cabo”, conclui o diretor executivo do Procon.

Ele destaca ainda que é direito do consumidor exigir a gravação da ligação telefônica para comprovar o que foi solicitado. Em caso de descumprimento pelo fornecedor, tanto da gravação quanto o desconto solicitado pelo consumidor este poderá efetuar reclamação junto ao Procon. A recusa no atendimento ao consumidor configura prática abusiva expressa no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.



**Interrupção de 30 minutos prevê desconto de um dia**



**Para o Procon não deve haver diferença de preços entre as bebidas**

## Refrigeração de bebidas é custo do fornecedor

A posição do Procon Porto Alegre é contrária à diferenciação de preços entre bebidas refrigeradas e sem refrigeração. Segundo o órgão municipal de proteção ao consumidor, não deve haver diferença de preço entre as bebidas. O custo da energia elétrica não deve recair somente sobre um determinado produto. A oferta de bebidas refrigeradas é uma ação de marketing que visa à fidelização do consumidor, avalia o Procon.

No entender do Procon Porto Alegre, a refrigeração do produto representa um custo que deve ser de responsabilidade do fornecedor, assim como o ar condicionado do local e outros gastos que o fornecedor tenha no seu estabelecimento. Segundo o diretor executivo do Procon, o órgão continuará a fiscalizar os locais que mantiverem a diferenciação de preços.

Os comerciantes serão autuados, caso

necessário, conforme o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, incisos décimo – é vedado ao fornecedor elevar sem justa causa o preço dos produtos e serviços - e quinto – é vedado ao fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestadamente excessiva, uma vez que não há uma manipulação nem transformação do produto para que justifique a alteração do preço.

“O conceito de bebida refrigerada é subjetivo, não existindo regulamentação legal sobre a temperatura que se considera refrigerado para consumo”, acrescenta o diretor do Procon. A manifestação do Procon Porto Alegre é contrária ao posicionamento do Procon RS que, em pronunciamento emitido no final do ano passado, possibilita a diferenciação de preços entre bebidas refrigeradas (mais caras) e não refrigeradas (mais baratas).

o da Fatura	Total da Fatura	Pagamento Mínimo	Para os Procons crédito rotativo leva ao superendividamento
03/12	R\$ 141,82	R\$ 21,27	
<p>caso de pagamento inferior ao valor total, o titular deverá arcar com as taxas e encargos nesta fatura, incidentes sobre a diferença entre o valor total e o valor pago. Os encargos em casos de pagamento mínimo até o vencimento.</p> <p>Para o fechamento da próxima fatura: 20/03/2012</p>			
ção	Cidade/País	Valor US\$	Crédito/ Débito R\$

## Procon defende alta para 20% no pagamento mínimo dos cartões

O Procon Porto Alegre e a Fundação Procon SP encaminharam no final de 2011, por meio da Associação Brasileira de Procons (Procons-Brasil), ofício ao Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central (Bacen) solicitando a revisão da decisão tomada em novembro pelo CMN de não aumentar para 20% o pagamento mínimo das faturas dos cartões de crédito, permanecendo em 15%. A resolução anterior dos dois órgãos nacionais, de novembro de 2010, determinava a elevação para 20% a partir de 1º de dezembro.

A justificativa do Bacen, para manter o percentual de 15% de pagamento mínimo das faturas dos cartões de crédito, é de que há necessidade de estimular o consumo por meio da facilidade do acesso e uso do crédito, proporcionando aquecimento da economia e auxílio no combate aos reflexos da crise financeira mundial. Mas, no entendimento dos Procons do país, a facilidade na contratação do crédito rotativo dos cartões faz com que essa espécie de crédito seja uma das modalidades mais utilizadas pelos consumidores, principalmente os situados nas classes C e D.

A comprovação do superendividamento dessas pessoas se dá na constatação de que o cartão de crédito é o produto mais reclamado na área de assuntos financeiros nos Procons. Também no Poder Judiciário há milhares de ações de consumidores superendividados.

O superendividamento é constatado também nos dados de 2011 da Serasa. Para os economistas desta entidade, além da inflação, os juros elevados para o pagamento de cartões de crédito, onde o valor médio das dívidas foi de R\$ 320,63, predisõem à inadimplência decorrente do superendividamento.

O aumento do percentual mínimo das faturas para 20%, vetado pelo CMN e Bacen, teria um impacto direto na redução do superendividamento das pessoas que se sujeitam ao pagamento de altas taxas de juros e consequentemente reduziria a inadimplência no setor financeiro, afirma o Procon Porto Alegre.

Os clientes mais prejudicados pelas altas taxas de juros praticadas pelas operadoras de cartões de crédito são os que, por desequilíbrio no orçamento, optam por efetuar somente o pagamento mínimo da fatura, refinanciando o

restante. O mesmo acontece com quem busca a renegociação de dívidas junto às operadoras. É nesse momento que, com o crédito rotativo, são praticados os juros mais altos do mercado, propiciando que o valor devido cresça exponencialmente, mesmo sendo pago o valor mínimo da fatura, enfatiza o Procon.

Com base nesses fatos, o Procon Porto Alegre declarou-se a favor da extinção do crédito rotativo dos cartões de crédito e



também cartões de lojas e supermercados. A justificativa é de que, atualmente, existem no mercado outros tipos de crédito que oneram menos o bolso do consumidor, tais como parcelamento sem juros e crédito direto fornecido por financeiras e bancos. Muitas vezes, a diferença

praticada pelo crédito rotativo do cartão supera em 10% ou mais o fornecido pelo crédito direto ao consumidor, enfatiza o Procon Porto Alegre.

## Fórum de Defesa do Consumidor debate Cadastro Positivo

O diretor executivo do Procon Porto Alegre foi um dos palestrantes na reunião do Fórum Latino-Americano de Defesa do Consumidor, realizado em 8 de julho na Assembleia Legislativa. Na ocasião, o diretor do Procon falou sobre a abrangência da Lei Federal 12.414, publicada em 10 de junho de 2011, que cria o Cadastro Positivo, banco de dados que reúne a listagem dos consumidores com histórico de bons pagadores. A nova norma é defendida por associações de lojistas como ferramenta que reduzirá o custo do crédito para aqueles que mantêm as contas em dia.

Mas esse não é o entendimento do Procon Porto Alegre. Na opinião do seu diretor, o cadastro não terá somente anotações sobre a assiduidade do consumidor mas, também, apontamentos sobre os pagamentos fora do prazo, mesmo que sejam apenas dois ou três dias. “Na realidade, o cadastro não é positivo, pois qualquer informação ou anotação depreciativa ao consumidor reduz seu alcance ao crédito plenamente ou parcialmente, bem como o acesso a uma melhor taxa de juros de

mercado”, destaca o diretor do Procon. “Além disso, o consumidor tem o direito à intimidade e proteção dos seus dados, e não se sabe ainda quais as informações que vão constar no cadastro, bem como qual o acesso que o consumidor vai ter a esse documento”, avaliou.

Em vigor desde 10 de junho de 2011, o cadastro positivo ainda é algo que, na avaliação do Procon Porto Alegre, deve ser motivo de muito debate entre os órgãos de defesa do consumidor, fóruns, Ministério Público, entidades representantes de consumidores e fornecedores e a sociedade em geral.

**Reclamações** - Outro tema em discussão foi a divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, que assegura aos consumidores a possibilidade de uma melhor escolha dos fornecedores de produtos e serviços que vai adquirir. Da mesma forma que os fornecedores passam a dispor de um Cadastro Positivo, o consumidor tem o direito de saber quais são os fornecedores mais reclamados nos Procons, que constam na listagem de reclamações fundamentadas.



## Procon e Sindilojas Porto Alegre: a informação a favor de clientes e lojistas

parceria com o Sindilojas Porto Alegre buscam acima de tudo orientar os empresários, sempre com o objetivo de fortalecer e harmonizar as relações entre lojistas e consumidores.

Entre as iniciativas de cooperação, destaca-se o Manual do Lojista. É uma excelente fonte de informações para diversos aspectos da relação comercial, tais como correta afiação de preços e disposição de produtos. Além disso, o Sindilojas Porto Alegre distribui o Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos lojistas. São informações que esclarecem o cumprimento de direitos e deveres por ambas as partes, que é o ideal para o comércio.

O Procon já conquistou seu espaço, e a confiança dos lojistas da Capital, que são conscientes quanto ao cumprimento da legislação e nos quais os clientes podem confiar. O Sindilojas Porto Alegre, com as 18 mil empresas representadas, e o Procon POA buscam juntos a valorização da cidadania dos porto-alegrenses. Pelo bem-estar de lojistas, clientes, colaboradores e toda a sociedade, desejo que esta parceria siga sempre com melhores resultados.

**Ronaldo Sielichow**

Presidente do Sindilojas Porto Alegre

A parceria entre o Sindilojas Porto Alegre, representante legal dos lojistas da Capital, e o Procon Municipal é cada vez mais positiva para o desenvolvimento do comércio varejista da Cidade. O órgão, que completa quatro anos na promoção da Política Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, é um aliado dos lojistas conscientes pela fidelização dos clientes.

Com a alta competitividade, conquistar novos clientes custa bem mais caro do que manter os já existentes. Por isso, é fundamental dirigir todos os esforços para prestar um atendimento de excelência e fidelizar consumidores. Para isso, não basta ser apenas um vendedor ou fornecedor, mas um parceiro que cumpre rigorosamente os compromissos, algo que os lojistas de Porto Alegre preservam por tradição.

Neste ambiente, a atuação do Procon está consolidando práticas de educação para o consumo e de aplicações da legislação, mas também de conscientização do varejo porto-alegrense. Todas as ações desenvolvidas em



## Fidelizar clientes segue sendo um desafio

Antes uma pessoa transmitia uma boa experiência para três pessoas, e uma má para dez. Hoje, com as redes sociais, se você consegue sair do lugar comum e surpreender seu cliente, ele vai divulgar isso para centenas de pessoas. Ou seja, melhorou o retorno do "investimento" na fidelização e isso tem feito algumas empresas cuidarem um pouco mais do assunto.

Se não posso garantir a fidelidade desse cliente, pelo menos quero ampliar as chances dele querer ficar comigo naquela oportunidade. E, para isso, devo explorar todos os sentidos transformando a experiência de compra única.

Por vezes, não atrapalhar já é suficiente para fidelizar, como, por exemplo, nos serviços de call center de telefonia ou TV a cabo.

Cabe ainda salientar que os clientes só podem ser agrupados por consumo e não mais por estilo, pois hoje em dia é muito comum um "executivo skatista" e um "músico advogado", entre outras combinações.

**Gustavo Schifino**

Presidente da CDL Porto Alegre

Hoje em dia é muito difícil obter-se fidelização em qualquer relacionamento. Na relação de consumo, ainda mais. Contudo, fidelizar seus clientes segue sendo vital para as organizações, independente do segmento. Sabe-se que uma venda é o resultado da multiplicação de Clientes Atendidos x Taxa de Conversão (aproveitamento dos clientes que entram na loja) x Ticket Médio (valor médio de compras). Fidelizar significa ampliar o número de clientes atendidos, que é o primeiro elemento da fórmula. Algumas empresas estão atentas a isso, usando seu CRM como um verdadeiro banco de dados e não apenas um amontoado de informações. E estão tendo sucesso nesse assunto.

Essa base permite também uma outra análise, baseada em clientes recentes, frequência de compras e valor investido de cada um, permitindo que sejam formados diferentes grupos. Com isso, é possível buscar ações específicas para cada tipo de cliente.

## Canais de atendimento ao cidadão

### PROCON PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas, 686  
Térreo - Centro Histórico.  
CEP: 90020-004  
[www2.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/procon)

### PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

Praça Montevideu, 10,  
Centro Histórico - Porto Alegre - RS  
CEP: 90010-170  
Reclamações gerais – telefone 156  
[156@falaportoalegre.com.br](mailto:156@falaportoalegre.com.br)

**Prefeitura Municipal de Porto Alegre**  
Prefeito José Fortunati

**Secretaria Municipal de Produção,  
Indústria e Comércio – SMIC**  
Secretário Valter Nagelstein

### Procon Porto Alegre

**Diretor Executivo** - Omar Ferri Júnior

**Coordenadora Geral** - Flavia do Canto Pereira

**Coordenador de Atendimento** - Roberval Ferreira de Barros

**Coordenador Jurídico** - Sandro Palombo Ribeiro

**Coordenador de Fiscalização** - Valdemar da Silva Camargo

**Coordenador de Relações Institucionais** - Ricardo Verdi

**Jornalista Responsável** - Maria Teresa Severo

- Registro Profissional 8448

**Fotografia** - Ricardo Stricher/Fotografia CCS

Arquivo PMPA/ Banco de Imagens

**Diagramação** - Felipe Haro Machado

**Tiragem** - 3.000 exemplares

