



ANO 1 - 15 03 2009 - Nº 01

PROCON PORTO ALEGRE

Informando - Educando - Conscientizando



Construindo a cidadania.





Expediente

SECRETARIA DA PRODUÇÃO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO - SMIC

Secretário Idenir Cecchim

PROCON PORTO ALEGRE

ESTRUTURA

COORDENADOR EXECUTIVO
Omar Ferré Júnior

COORDENADOR ATENDIMENTO
Roberval Ferreira de Barros

COORDENADOR JURÍDICO
Osmar J. Oliveira Seixas

COORDENADOR FISCALIZAÇÃO
Valdemar Silva Camargo

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
Fernando Livi

RELAÇÕES COM FORNECEDORES
Marco Antônio Pinto

EDITORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO
Procon Porto Alegre

JORNALISTA RESPONSÁVEL
Maria Teresa Severo
Registro Profissional 8448

TIRAGEM
2.000 MIL

PROCON PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas, 686
Fones: 3289.1777
3289.1712 3289.1784

procon@smic.prefpoa.com.br
www.portoalegre.rs.gov.br/procon

05	PREFEITURA MUNICIPAL <i>Secretaria Municipal da Produção Indústria e Comércio - SMIC</i>
06	Editorial Procon
07	Ampliando a Cidadania
08 e 09	Atendimento
10	Procon na Internet
11	Atendimento Eletrônico
12	Atendimento na Sede
13	Câmaras Especializadas
14 e 15	Fiscalização do Procon
16 e 17	Balanços e gráficos
18 e 19	Educação e Conscientização
20	Manual do Lojista
21	Manual do Consumidor Consciente
22	Pequenos Consumidores
23	Condecon
24	Cursos de Qualificação
25, 26 e 27	18 anos de CDC

O Código da Igualdade

No momento em que comemoramos o primeiro ano de funcionamento do Procon Porto Alegre, criado em março de 2008, é importante lembrar que, sendo o direito do consumidor uma garantia estabelecida pela Constituição Federal de 1988, coube à esta administração da Prefeitura implantar o instrumento que possibilita ao cidadão lutar pelo que lhe parece justo. Dedicado à defesa do porto-alegrense, o Procon registrou 27 mil atendimentos no primeiro ano. Sintonizado com as exigências do consumidor atual, não apenas atende a reclamações dos mais diversos tipos, mas faz um importante papel de prevenção a possíveis abusos que a população possa vir a sofrer, divulgando informações e esclarecendo-a para evitar prejuízos futuros. Não importa o nível de escolaridade, a condição social, a idade ou a situação de saúde de quem bate às portas do Procon: todos são iguais perante o Código de Defesa do Consumidor. Para que essa igualdade possa efetivamente ser assegurada, a administração municipal disponibiliza recursos humanos e materiais. Ao registrar reclamações e fornecer informações, o Procon está assegurando direitos e viabilizando maior qualidade de vida à população. Neste 15 de março, quando é comemorado o Dia Internacional do Consumidor, Porto Alegre pode se orgulhar de ter no Procon um importante aliado na defesa da população.

Prefeitura Municipal

Um ano de Procon

Após um ano de implantação do Procon Porto Alegre, a Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio (Smic), responsável pela coordenação e gerenciamento das ações de defesa aos consumidores da cidade, já contabiliza mais de 27 mil atendimentos prestados pelo órgão, nas demandas das relações de consumo da capital. Fica claro que é necessário conscientizar fornecedores e consumidores quanto às determinações do Código de Defesa do Consumidor, legislação moderna que estabelece regras claras e objetivas para proteção e defesa do cidadão nos problemas da relação de consumo. O Procon Porto Alegre distribuiu milhares de cartilhas em centros comerciais, shoppings e lojas de bairros, com objetivo de esclarecer dúvidas e aplicar o Código. Entendemos que a falta de informação também aflige os fornecedores que em alguns momentos se vêem em busca do Procon Porto Alegre que trata as questões do dia-a-dia e refletem as angústias dos consumidores. Em Porto Alegre, percebemos que aproximadamente 30% dos fornecedores deixam de cumprir direitos básicos dos consumidores de forma flagrante. A prefeitura, por meio da Smic, pretende difundir a informação junto aos fornecedores. Muitas vezes, eles não priorizam o consumidor como aspecto mais importante dos seus negócios, deixando escapar a oportunidade de atender bem e se beneficiar da forma mais econômica e eficaz para divulgar sua empresa, o testemunho de satisfação. Porto Alegre, além de atender a demanda local, influencia as relações de consumo de toda a Região Metropolitana o que aumenta nossa responsabilidade e nos remete à necessidade de perseguirmos a excelência em atendimento e qualidade de produtos e serviços. O Procon Porto Alegre é parceiro dos cidadãos e fornecedores na busca imprescindível da harmonia nas relações de consumo, orientando fiscalizando e coibindo abusos.

Secretaria Municipal
da Produção, Indústria
e Comércio



A mediação é realizada no ato do atendimento.



Sete guichês à disposição do consumidor



Conciliadores são acadêmicos do curso de Direito.

O Procon Porto Alegre completou em 3 de março um ano de funcionamento com muitas conquistas a comemorar. Esta publicação destaca os ganhos para a comunidade local e o consumidor em geral, advindos da implementação pela Prefeitura de Porto Alegre, do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

Desde sua inauguração, o Procon atende a toda a demanda da cidade de Porto Alegre. Com um quadro funcional enxuto de apenas 47 pessoas, o Procon solucionou 87% dos cerca de 27 mil conflitos de consumo registrados pelos porto-alegrenses no órgão municipal no período. Outros 5% computados correspondem apenas à solicitação de informações pelo público.

Com o auxílio da Procempa, empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação da prefeitura, o Procon lançou em agosto de 2008 um serviço inédito entre os Procons do país: atendimento eletrônico pela Internet 24h, inclusive nos fins de semana. Desde a implementação do serviço online, o órgão já atendeu 2.877 pessoas que tiveram suas queixas resolvidas no prazo de no máximo 72 horas. O atendimento eletrônico foi implantado com base do grande número de acessos mensais à página do Procon, que registrou de março de 2008 a fevereiro de 2009, mais de 83 mil consultas. A medida mostrou-se acertada. Hoje, a solução de reclamações dos consumidores pela Internet já representa 25% do total de procedimentos desde sua implantação e 11% do total de atendimentos.

Esta edição destaca ainda o intenso trabalho realizado pela equipe de fiscalização do Procon, composta no momento por apenas oito fiscais. O grupo visitou 6.437 estabelecimentos comerciais, entre postos de gasolina, shoppings, hipermercados, bares, restaurantes e revendas de veículos. Foram apreendidos mais de duas mil unidades de alimentos em uma fiscalização de um hipermercado da capital.

Boa leitura a todos!

Ampliando a cidadania

Vinculado à Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio - Smic, o Procon Porto Alegre foi implantado pela prefeitura em 3 de março de 2008. Criado para promover a defesa dos direitos do consumidor no âmbito municipal, através de ações que visam informar, orientar e educar a população local, o Procon Porto Alegre promove conciliações entre consumidores e fornecedores, harmonizando a relação de consumo entre as partes e primando pelo respeito ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Cabe ainda ao órgão a distribuição de material informativo à comunidade sobre os direitos e deveres de cidadãos no que diz respeito às relações de consumo de produtos e de serviços.

Desde sua inauguração, o Procon Porto Alegre é integrado ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec) do Ministério da Justiça, iniciativa que permite ao município executar o rastreamento de informações sobre a idoneidade de qualquer empresa em outras cidades ou estados, atuando de forma padronizada, desde a formalização da reclamação até o encerramento do processo. O sistema proporciona, ainda, a realização de quadros estatísticos, gráficos de atendimento por áreas de consumo e também o perfil dos consumidores que recorrem ao Procon.

Além de interceder nos conflitos entre consumidores e fornecedores, o Procon Porto Alegre desenvolve atividades educativas por meio da realização de palestras em escolas públicas da cidade e entidades relacionadas a fornecedores e consumidores. O órgão municipal, também promove a distribuição de cartilhas que informam sobre os direitos e deveres, buscando a formação de consumidores conscientes capacitados a exigir produtos e serviços com qualidade e a preços justos e de fornecedores, que respeitam a legislação sobre consumo.

Situado na Rua dos Andradas, 686, o Procon conta com uma equipe de 47 colaboradores, sendo 20 estagiários do curso de Direito, oito de nível médio e oito fiscais. O restante são funcionários do quadro da SMIC. O atendimento é realizado na sede ou através dos telefones 3289-1774/ 1712/ 1769, nos dias úteis das 9h às 16h. Reclamações podem também ser encaminhadas pelo e-mail procon@smic.prefpoa.com.br ou no site www.portoalegre.rs.gov.br/procon, através do Atendimento Eletrônico.



Setor de Atendimento do Procon Porto Alegre.

Em um ano, mais de 27 mil atendimentos

O Procon Porto Alegre comemora seu primeiro aniversário registrando a marca de mais 27 mil atendimentos realizados junto à população da Capital. Do total, cerca de 23,5 mil (87 %) dos conflitos mediados entre consumidores e fornecedores foram solucionados na primeira visita ao órgão, ou, no máximo cinco dias após apresentada a reclamação. Envolvendo centenas de empresas fabricantes e milhares de mercadorias, o segmento que vem tradicionalmente recebendo o maior número de queixas é o de produtos (32,35%), seguido pelo de assuntos financeiros (24,51%), serviços essenciais (23,02%) e serviços privados (17%). A grande maioria das reclamações que chegam ao Procon referem-se a

a problemas com serviços de telecomunicações - telefonia móvel e fixa, tv a cabo e internet -, que correspondem a 30% do total de queixas da população da Capital. O contingente das queixas envolvendo este seguimento é considerado alto pelo Procon, se comparado ao reduzido número de operadoras deste serviço no mercado.

Instrumento de proteção e defesa do consumidor, o Procon dispõe de diversos canais de comunicação oferecidos aos porto-alegrenses: atendimentos presenciais, por telefone e pela Internet, todos amplamente utilizados pela população. Nos últimos doze meses, do total de queixas acolhidas pelo Procon, 49% (13.334) ocorreram na sede do Procon, 23% (6.075) foram

realizadas por telefone e 17% (4.707), por e-mail.

Inaugurado em 1º de agosto de 2008, o formulário eletrônico, serviço acessado pela página do Procon na Internet, já contabiliza 11% (2.877) casos encaminhados para mediação. O percentual comprova a utilização crescente desta ferramenta disponibilizada via Web, através da qual o cidadão pode anexar arquivos digitalizados como identidade, notas fiscais, faturas de pagamentos entre outros documentos necessários para a intervenção do Procon a favor dos consumidores.

Fiscalização - O Procon desempenha também atividades de fiscalização que visam a manipulação, apreensão, e destruição de produtos com potencial ofensivo à saúde e à segurança dos consumidores, garantindo no mercado produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança e durabilidade.

O Procon esteve presente em 6.437 estabelecimentos comerciais entre postos de gasolina, shoppings, hipermercados, bares, restaurantes e revendas de veículos.

A fiscalização engloba também serviços ofertados à população, sejam eles públicos ou privados. Desde fevereiro de 2008, foram intensas as atividades do setor. O Procon esteve presente em 6.437 estabelecimentos comerciais, como postos de gasolina, shoppings, hipermercados, bares, restaurantes e revendas de veículos. Foram fiscalizadas no período mais de mil lojas, com o objetivo de averiguar a afixação de preços em

vitruines e a disponibilização aos clientes das diversas formas de pagamento à vista. Nestas ações, as equipes de fiscalização do Procon notificaram 329 estabelecimentos comerciais e atuaram outras 69 lojas.

Educação para o Consumo - O Procon municipal não se constitui apenas em um balcão de reclamações e denúncias, exercendo também a tarefa de educar consumidores e fornecedores. Seguindo essa meta, já foram entregues à população 20 mil exemplares do Manual do Lojista e 60 mil, do Manual do Consumidor Consciente, cartilhas que informam os direitos e os deveres de cidadãos e comércio varejista.

Implementado para ensinar crianças e adolescentes, o projeto Educação para o Consumo, desenvolvido pelo Procon no segundo semestre de 2008, junto à rede de escolas públicas da Capital, chegou a 50 escolas, beneficiando cerca de 4 mil alunos.

Durante as exposições, são distribuídas cartilhas denominadas "Pequenos Consumidores", que contêm a adaptação do CDC para crianças. A publicação, elaborada pela advogada especialista em Direito do Consumidor, Eunice Casagrande, está sendo utilizada como material de apoio às palestras do Procon.



Acesso à Internet registra cerca de 83 mil consultas

Foram cerca de 33 mil acessos e mais de 83 mil navegações no site oficial do Procon Porto Alegre desde seu lançamento em 15 de março de 2008.



No ar desde 15 de março de 2008, o site do Procon Porto Alegre tornou-se um canal de comunicação permanente com o público, contabilizando desde sua implantação, cerca de 33 mil acessos e mais de 83 mil consultas aos serviços disponibilizados pela ferramenta de governo eletrônico elaborada pela Procempa, Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do município de Porto Alegre.

No site www.portoalegre.rs.gov.br/procon consumidores e fornecedores podem conferir informações e notícias sobre eventos promovidos, dicas de consumo, serviços de defesa do consumidor, resultados da pesquisa de preços realizada quinzenalmente pelos fiscais, além de relatórios dos atendimentos diários.

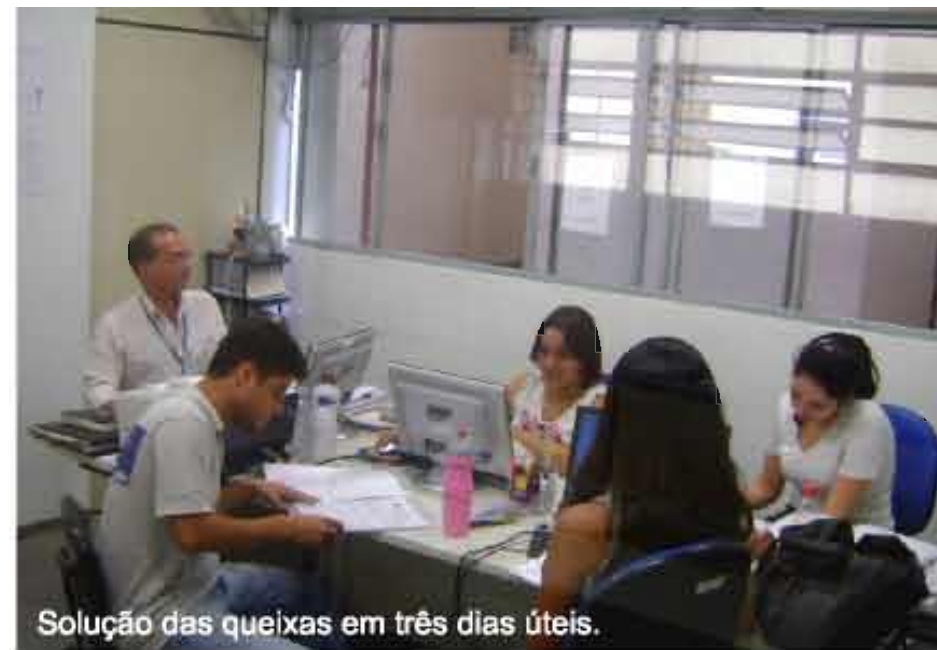
A página também possibilita o atendimento eletrônico ao público, que pode ser acessado 24 horas, de segundas a domingos, através do preenchimento de um formulário. Implantada em agosto de 2008, a ferramenta foi responsável por 11 mil acessos à homepage do Procon.

Por meio do site, dúvidas da população sobre relação de consumo podem ser esclarecidas através de download da cartilha Manual do Consumidor Consciente e do Manual do Lojista. O internauta também encontra links importantes sobre entidades e órgãos públicos de Defesa do Consumidor e pode acessar, na íntegra, o conjunto de legislações municipais, estaduais e federais, tais como: leis que regulamentam o Procon Municipal, a Meia-entrada para Estudantes e sobre a cobrança de honorários advocatícios pelas imobiliárias. Outras normatizações constantes no site informam sobre a obrigatoriedade apresentação de Identidade com cartão de crédito, prazos de validade, regulamentação da Afixação de Preços e do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), e ainda, os Estatutos de Defesa do Torcedor, do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor.



Um quarto das queixas já são solucionadas pela Internet

Seis colaboradores são responsáveis pelo atendimento eletrônico, que recebe cerca de 70 reclamações por dia.



Solução das queixas em três dias úteis.

Hoje, cerca de um quarto do total de atendimentos do Procon (24,53%) são realizados pela Internet. As queixas chegam ao órgão pelo formulário eletrônico, disponível no site: www.portoalegre.gov.br/procon.

O serviço de atendimento online do Procon Porto Alegre, inédito entre os 547 Procons do país por funcionar 24 horas, inclusive nos finais de semana, foi lançado em agosto de 2008, mas o atendimento por e-mail é realizado desde a inauguração do Procon. A equipe recebe, em média, 70 reclamações diárias de consumidores, que são solucionadas no prazo máximo de três dias úteis. O Procon faz a mediação do conflito e encaminha ao consumidor o resultado dos procedimentos via e-mail ou telefone.

A estimativa do Procon é de que, com o uso crescente da rede mundial de computadores, em breve, cerca de 50% das reclamações (em torno de 2,1 mil por mês) poderão ser resolvidas pela da Internet.

Funcionalidades - O serviço eletrônico permite, além de solicitação de informações, o encaminhamento de queixas contra fornecedores de produtos e serviços, possibilitando aos consumidores, o envio de notas fiscais, orçamentos, recibos e contratos de forma digitalizada.

O formulário foi implementado para atender a solicitações de consumidores que não podem

comparecer à sede do órgão por impedimentos diversos, favorecendo as pessoas que trabalham durante o horário de funcionamento do Procon. Também motivou a implementação do serviço na Web, a grande demanda por informações na página do Procon, que em 12 meses de funcionamento registrou mais de 83 mil navegações no site.

Consumidores que usufruíram do serviço online aprovaram a iniciativa. Para o programador de softwares, Edinei Felipe Rodrigues, a ferramenta amplia os canais de atendimento à população. "O Procon está acompanhando a evolução tecnológica dos serviços virtuais de governo eletrônico", comentou. "Busquei o atendimento pela Web por ser um meio rápido e prático de consulta e obtive a resposta dos técnicos do Procon em apenas 24 horas", acrescentou.

Partilhando da mesma opinião de Rodrigues, o comerciante, Paulo Roberto Machado, também constatou a eficiência e agilidade de solução de conflitos entre consumidores e fornecedores através do atendimento pela Internet. "Recorri ao serviço eletrônico do Procon e, surpreendentemente, a resposta chegou por e-mail no mesmo dia de minha solicitação", destacou.

Solução em 87% das demandas

Responsável por acolher cerca de 49% do total de reclamações recebidas pelo Procon Porto Alegre, o setor de Atendimento, registra em um ano de funcionamento do órgão municipal mais de 13 mil consultas efetuadas pela população. Cerca de 87% deste total são resolvidas pelo Procon no mesmo dia ou em até cinco dias úteis.

Atendendo aos porto-alegrenses de segunda a sexta-feira, a equipe do setor é composta por 20 estagiários do curso de Direito, supervisionados por dois advogados, além de outros dois funcionários. O grupo se reveza na mediação das queixas de cerca de 100 pessoas que comparecem diariamente ao Procon e também dos mais de 50 consumidores que telefonam para o setor diariamente.

Os campeões de reclamação do departamento de



atendimento situam-se nas áreas de produtos (32,35%), assuntos financeiros (24,51%) e serviços essenciais (23,02%). Estes últimos concentram as empresas prestadoras de serviços regulados pelo poder público: companhias aéreas, empresas de energia elétrica, telefônicas, TV por assinatura, aviação civil, empresas de ônibus interestaduais e planos de saúde.

Procon passo a passo

O Procon Porto Alegre está à disposição dos consumidores da Capital para receber reclamações e denúncias de abusos praticados por fornecedores de produtos ou prestadores de serviços, no âmbito municipal.

Como fazer a reclamação :

Se após a compra de um produto este apresentar algum problema o consumidor deverá:

- 1) procurar o fornecedor para resolução de problema ou defeito (fornecedor tem o prazo de 30 dias para resolver a reclamação).
- 2) procurar o Procon Porto Alegre, caso o problema não seja resolvido ou o fornecedor se negue a solucioná-lo (lembre-se de que para formular sua reclamação você deverá ter em mãos a nota fiscal do produto, bem como o endereço do fornecedor).
- 3) após a reclamação, fornecedor será intimado para solucionar a questão. Se não o fizer no prazo estabelecido pelo Procon, será instaurado um processo administrativo.

Documentação necessária:

- Xerox da nota fiscal do produto ou do serviço .
- Caso não possua a nota, algum documento que comprove claramente a compra do produto ou do serviço adquirido.
- Xerox da Carteira de Identidade e CPF.

Dano moral e indenização:

O Procon Porto Alegre, por ser um órgão administrativo, não pode obrigar o fornecedor a pagar indenização por danos morais ou por lucros cessantes. Caso o consumidor queira receber este tipo de indenização, deverá procurar o Juizado Especial Cível, no Fórum mais próximo de seu endereço. O Juizado Especial Cível é um serviço gratuito se o valor da causa for de até 20 salários mínimo. Nesse caso não há a necessidade de contratar um advogado. Nas causas entre 20 e 40 salários mínimos, o consumidor poderá procurar a Defensoria do Estado, que também é um serviço gratuito para quem ganha até 3 salários mínimos de remuneração.

O Procon não tem atribuições para tratar de relações de trabalho e de locações. Estas relações devem ser tratadas na Justiça do Trabalho e Justiça Comum.

Câmaras julgam 640 processos

Morador do bairro Rubem Berta, o técnico em Segurança do Trabalho, Jackson Rodrigues, contratou em setembro de 2008 o serviço de Internet móvel 3G fornecido por uma operadora de telefonia da Capital. O objetivo seria conectar-se à Rede Mundial para estudos.

Segundo Rodrigues, o serviço apresentava baixa velocidade de conexão, atestada pela impossibilidade de acesso à internet. Nas várias reclamações que fez junto à empresa, Rodrigues não obteve solução para seu problema, assim como dezenas de pessoas que adquiriram o serviço 3G da mesma operadora, e registraram queixas no Procon Porto Alegre.

Insatisfeito com a situação, Rodrigues procurou o Setor de Atendimento Pessoal do Procon Porto Alegre. Foi realizada a mediação com o fornecedor do serviço 3G, mas não foi possível estabelecer um acordo para a solução definitiva.



Audiência de Conciliação nas Câmaras

Quando no setor de Atendimento ao público não se consegue êxito na conciliação, instaura-se a Carta de Investigação Preliminar - CIP, que é encaminhada à Área de Operações Técnicas do Procon (AOT), composta pelas Câmaras de Serviços, de Finanças, de Serviços Públicos e de Produtos. Em 2008, foram processados e julgados pela AOT, 640 expedientes advindos do encaminhamento de Cartas de Investigações Preliminares.

CÂMARAS - Formadas por uma equipe composta por advogados pós-graduados em Direito do Consumidor, as Câmaras iniciam suas atividades com o recebimento da Carta de Investigação Preliminar, na qual é concedido ao fornecedor o prazo de dez dias para prestação de informações acerca dos fatos alegados pelo consumidor, bem como contestá-los.

Neste momento, o fornecedor deverá prestar os esclarecimentos requisitados pelas Câmaras, podendo, desde logo, atender a pretensão do consumidor e informar o procedimento ao Procon. Neste caso, o expediente poderá ser arquivado de imediato com a declaração do consumidor de que sua demanda foi atendida pelo fornecedor.

Entretanto, quando o fornecedor presta informações sem o atendimento da pretensão do consumidor, as partes são chamadas para uma Audiência de Conciliação, com o objetivo da solução da demanda, e do consequente arquivamento do expediente.

Se, mesmo assim o fornecedor se recusa a atender a solução apontada durante a audiência, o consumidor é orientado a ingressar em juízo, perante o Juizado Especial Cível, quando o valor em questão não exceder 40 salários mínimos, sendo que, no Procon, é instaurado o processo administrativo, que poderá resultar em sanção à

empresa fornecedora.

Outra forma de solução para as demandas dos consumidores é o estabelecimento de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC). Nestes instrumentos são determinadas as condições para que o fornecedor respeite os direitos do consumidor sob pena de lhe ser aplicada as penalizações previstas no Código de Defesa do Consumidor, tais como multa, apreensão do produto, cassação do registro do produto junto ao órgão competente e cassação da licença do estabelecimentos, entre outras cabíveis.

DANO MORAL - Reclamações cuja pretensão do consumidor envolva indenização de dano moral não são acolhidas pelo Procon em razão da falta de competência legal para que o órgão municipal. Nestes casos, a orientação é de que o consumidor recorra ao Poder Judiciário.



Fiscalização no Barra Shopping Sul após inauguração das lojas.

Não é somente o setor de Atendimento que acolhe reclamações de consumidores. Denúncias chegam ao Procon, determinando o dia-a-dia da equipe de Fiscalização. Diversas ações foram empreendidas no ano de 2008, motivadas por queixas da população, ou promovidas através de atividades regulares desenvolvidas pelo Procon desde março de 2008.

Em um ano de funcionamento, o Procon esteve presente em 6.437 estabelecimentos comerciais, como postos de gasolina, shoppings, hipermercados, bares, restaurantes e revendas de veículos. Nestas ações, as equipes de fiscalização do Procon notificaram 329 estabelecimentos comerciais e autuaram outros 69.

Abusos contra os consumidores foram constatados até mesmo em grandes redes de supermercados da Capital, resultando na autuação de hipermercados por apresentarem irregularidades na conservação de mercadorias colocadas à venda nas prateleiras.

Em um deles, havia mais de 2.000 unidades de alimentos à venda, sem condições de consumo. Em vez de estarem congelados e submetidos a baixas temperaturas, encontravam-se em degelo, podendo ocasionar graves riscos à saúde dos consumidores. Com apoio da Coordenadoria Geral de Vigilância em Saúde, órgão da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), os produtos foram apreendidos e retirados de circulação.

Outra infração atestada pelo Procon nos estabelecimentos da Capital foi a constatação de diferenças de preços expostos nas gôndolas, com os verificados nas caixas registradoras, que apresentavam valores superiores. **“Este fato dá direito ao consumidor de exigir que o produto seja vendido pelo menor preço indicado”**, afirma o coordenador de Fiscalização do Procon, Valdemar Camargo.

A prática de propaganda enganosa divulgada por revendas de automóveis da Capital, também foi alvo de atuação do Procon.

Denúncias pautam o dia-a-dia da Fiscalização

A Fiscalização do Procon Porto Alegre conta hoje com um corpo funcional de 8 fiscais, que foram devidamente treinados para atuar no órgão.

Situadas em local de grande concentração do comércio de carros de Porto Alegre, revendas foram notificadas pela Fiscalização, que constatou diferença de valores entre os anúncios de venda dos automóveis publicados nos jornais e os preços informados aos compradores nas lojas.

Os fiscais também notificaram as revendas por falta de precificação nos veículos expostos ao público, ato que configura infração do disposto no Código de Defesa do Consumidor. **“Assim como as lojas, as concessionárias devem mostrar o preço de cada automóvel, como se eles estivessem em uma vitrine”**, salienta Camargo.

Em atividade rotineira, a Fiscalização também notificou bares, restaurantes e casas noturnas das mais movimentadas avenidas da cidade, que não dispunham de cardápios afixados externamente na entrada dos estabelecimentos. **“Sem saber de antemão quais são os preços praticados pelo restaurante, o consumidor pode ser constrangido, ao constatar que não dispõe do valor necessário para o gasto**

no local”

, explica Camargo.

Foram fiscalizadas no período mais de mil lojas, com o objetivo de averiguar a afixação de preços em vitrines, regulamentada pela chamada Lei da Precificação.

Por meio da norma, os lojistas são obrigados a exibir os preços nas vitrines informando nas etiquetas de forma legível o valor à vista do produto, e, caso este esteja parcelado, o valor de cada parcela, a taxa de juros e o valor total do financiamento. **“O consumidor, antes de entrar na loja, tem o direito de verificar se o produto é acessível ao seu orçamento. Já a quantia financiada permite à pessoa dimensionar o valor total do débito que assumirá, evitando seu endividamento”**, esclarece Camargo.

Em caso de descumprimento, a loja é notificada e tem cinco dias úteis para se adequar à lei. Se isto não ocorrer, é autuada e é instaurado um Procedimento Administrativa, podendo ser multada, em um valor calculado conforme seu faturamento, que varia de R\$ 444,76 a R\$ 6,6 milhões.

Conscientização - Desde dezembro de 2007, fiscais do Procon percorrem shoppings, galerias e lojas das principais ruas e avenidas da cidade, com o objetivo conscientizar e informar lojistas sobre os direitos de consumidores e fornecedores de produtos e serviços. Os gerentes dos estabelecimentos receberam os manuais do Lojista e do Consumidor Consciente, que informam sobre a legislação que regulamenta formas de pagamento e correta afixação de preços em vitrines, entre outras informações complementares.



Supermercados



Restaurantes



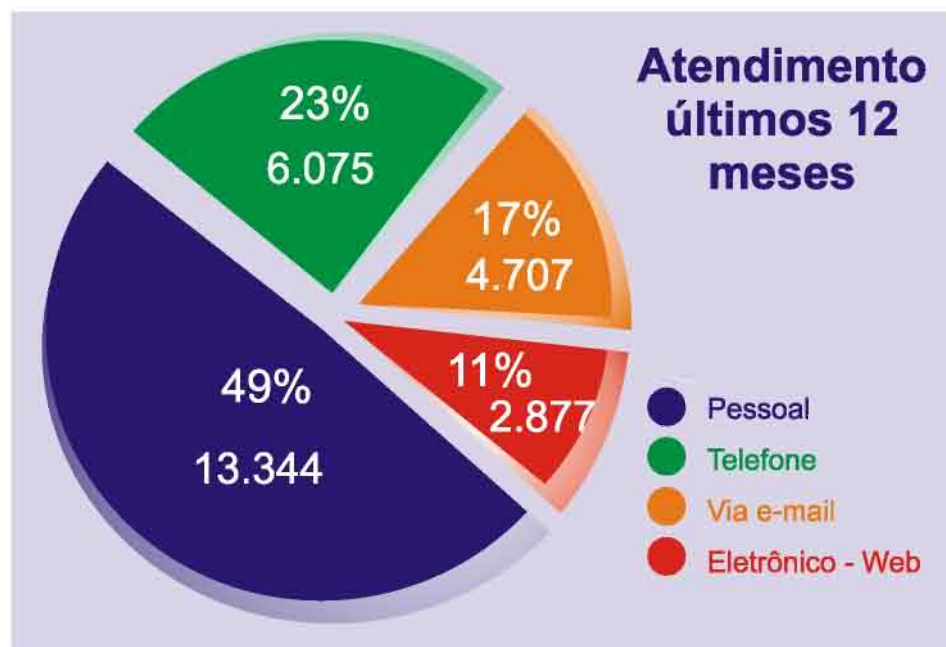
Shoppings

Atendimento realizados

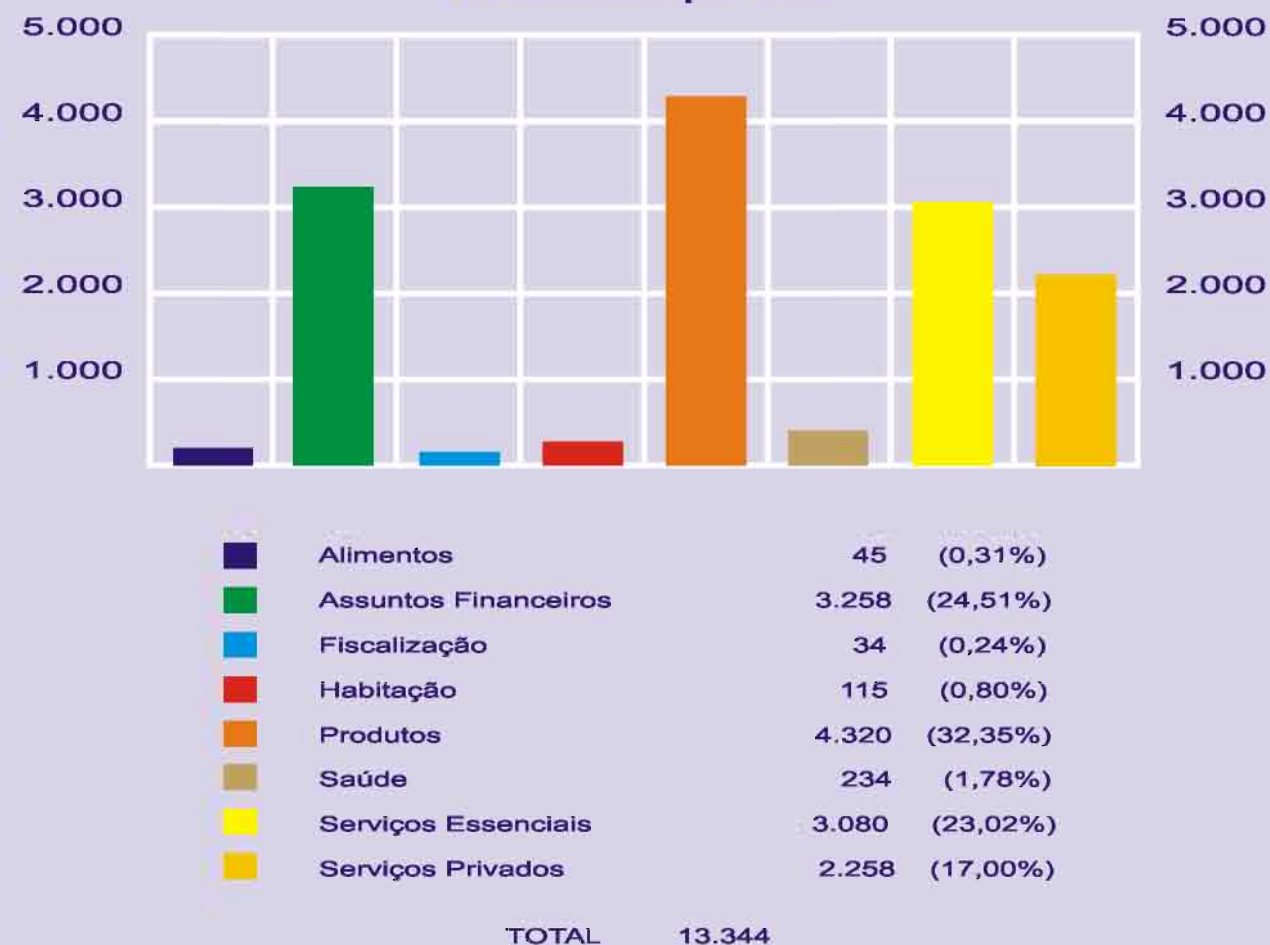
	Pessoal	Telefone	E-mail	Web	TOTAL
Mar	1.426	500	198	0	2.124
Abr	1.158	525	277	0	1.960
Mai	873	400	298	0	1.571
Jun	848	525	363	0	1.736
Jul	1.039	575	378	0	1.992
Ago	1.205	525	397	415	2.542
Set	1.204	525	412	310	2.451
Out	1.101	575	407	305	2.388
Nov	1.233	500	448	355	2.536
Dez	1.241	475	535	432	2.683
Jan	1.281	525	579	535	2.920
Fev	735	425	415	567	2.142
TOTAL	13.344	6.075	4.707	2.919	27.045

ATUAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO	
Denúncia	56
Notificação	5.063
Autuação	415
TOTAL	76

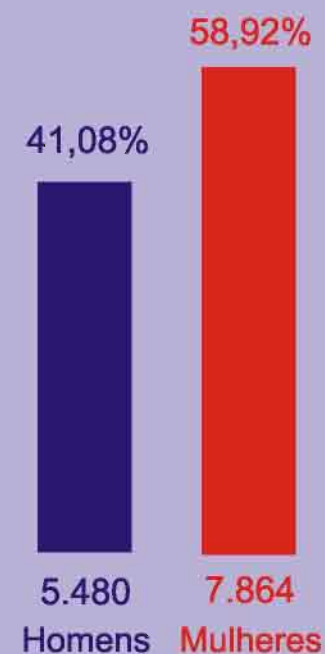
Em um ano de atividade do Procon, a Coordenação de Fiscalização visitou 6.437 estabelecimentos comerciais na cidade de Porto Alegre.



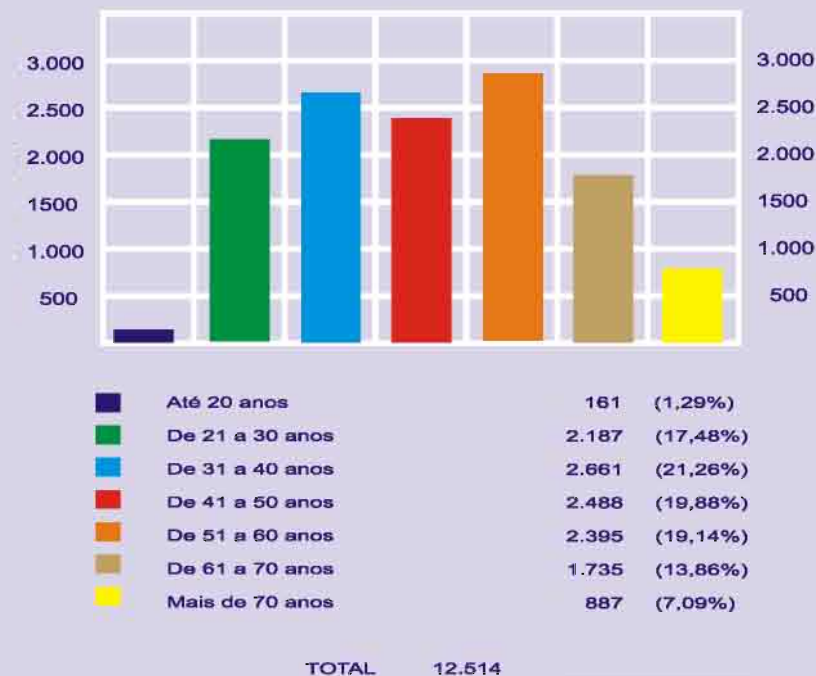
Atendimento por Área



Atendimento Por Sexo



Atendimento por Faixa Etária



Consolidando o consumo consciente

Simultaneamente ao trabalho de atendimento ao público realizado na sede do órgão, o Procon Porto Alegre promove atividades pedagógicas na área de Educação para o Consumo.

Visando orientar a população, o Procon distribuiu, em um ano de funcionamento, **20 mil exemplares do Manual do Lojista, 60 mil do Manual do Consumidor Consciente e 5 mil cartilhas intituladas Pequenos Consumidores, adaptação do Código de Defesa do Consumidor para crianças de seis a 12 anos.**

As ações de conscientização promovidas pela equipe de Fiscalização do Procon desde dezembro de 2007, buscaram alertar o comércio local acerca das leis que regem as relações de consumo, informando e esclarecendo dúvidas de lojistas e consumidores. Distribuindo os manuais do Lojista e do Consumidor Consciente, os fiscais do Procon percorreram todos os shoppings da Capital, além de galerias e lojas das principais avenidas da cidade.



Produzida pelo Procon, em parceria com o Sindicato dos Lojistas do Comércio de Porto Alegre (Sindilojas), a cartilha do Lojista informa vendedores e gerentes sobre os direitos dos clientes e aborda temas como a lei da Precificação e a não diferenciação das diversas formas de pagamento à vista (em dinheiro, cheque, cartão de débito ou cartão de crédito em uma parcela).

A campanha de conscientização desenvolvida junto ao comércio funcionou como um modo de uniformizar a conduta dos lojistas de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Um mês depois de empreendidas as ações junto aos comerciantes, o Procon Porto Alegre iniciou a fiscalização destes estabelecimentos, e as lojas que ainda descumpriam o CDC, foram notificadas, e, após a reincidência, autuadas.

Os fiscais do Procon estiveram, também, no dia 15 de março de 2008, em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor, no Brique da Redenção, feira de artesanato situada em um dos pontos mais tradicionais de Porto Alegre.

Na ocasião, foram distribuídos cerca de 5 mil Manuais do Consumidor Consciente aos visitantes da Avenida José Bonifácio. O Manual auxilia os consumidores a conhecerem seus direitos na compra de bens ou na contratação de serviços, evitando a ocorrência de abusos por parte dos fornecedores.

Educação para o consumo nas escolas

O Procon Porto Alegre realizou 50 palestras durante o ano letivo de 2008, qualificando o ensino de centenas de jovens e crianças matriculados na rede escolar pública da Capital. Ministradas por servidores do Procon, a iniciativa complementou a disciplina de **Cidadania**, integrante do currículo das escolas de ensino médio.

Já as palestras dirigidas ao público do ensino fundamental foram instrumentalizadas com a distribuição da cartilha Pequenos Consumidores. Para o público adolescente, o Procon distribuiu manuais do Consumidor Consciente.

Buscando conscientizar os consumidores e fornecedores do futuro, o conteúdo das apresentações enfocou os conceitos básicos do CDC, em uma linguagem simples e de fácil entendimento. Durante as exposições, foram explicadas definições sobre produtos, serviços, defeitos, garantias, prazos de validade e como deve ser a apresentação de rótulos e embalagens das mercadorias.

Desconhecido pela maioria dos estudantes, o direito de arrependimento foi outro assunto focado pelo Procon.

O dispositivo prevê que, nas compras realizadas fora da loja - pela Internet, correspondência ou telefone - o consumidor tem direito, no prazo de sete dias, a desistir da aquisição realizada e devolver o produto, recebendo seu dinheiro de volta com correção monetária, mesmo que a mercadoria não apresente defeito.

Os alunos foram instruídos ainda a identificar a prática de propaganda enganosa, fraudes comuns contra o consumidor e receberam dicas de como comprar um produto ou contratar um serviço com a máxima segurança.

Para o Procon, a criança age como fiscal dos pais e irmãos mais velhos. Neste sentido, as palestras do órgão tem como objetivo, dotar a criança e o jovem com informações de forma que influencie positivamente na vida familiar e no desenvolvimento do espírito crítico necessário para evitar o consumo irresponsável e massivo, que tanto contribui para o endividamento das pessoas.

A experiência comprova que o conhecimento recém assimilado pelas crianças nas palestras, tem efeito multiplicador, com repercussão sobre todo o grupo familiar. Para o aluno Leonardo, de 9 anos, estudante da Escola de Ensino Fundamental Aramy Silva, a existência de prazos de validade dos produtos era desconhecida. **"Nunca vi meus pais verificando a validade do que compram no supermercado; vou alertá-los para isto de hoje em diante"**, afirmou.

Palestras esclarecem legislação

Em setembro de 2008, o Procon foi palestrante em reunião-almoço, realizada com dirigentes do Sindicato Intermunicipal dos Concessionários e Distribuidores de Veículos do Estado (Sincodiv-RS) e da Federação Nacional de Distribuição de Veículos Automotores, regional Rio Grande do Sul (Fenabrave). A convite do Sincodiv, que representa 580 concessionárias do Estado, o Procon apresentou como estavam sendo conduzidas as ações de fiscalização do órgão junto às revendas de veículos da Capital, detalhando a legislação do CDC, referente à exposição de preços em produtos e, também, às penalidades advindas da prática de propaganda enganosa.

No início de setembro, o órgão de defesa do consumidor da prefeitura fiscalizou concessionárias de automóveis da Capital, notificando 19 delas por prática de propaganda enganosa e por irregularidades na afixação de preços dos automóveis. De acordo com o CDC, o estabelecimento é obrigado a vender o automóvel pelo mesmo preço e com as mesmas características e condições divulgadas pela concessionária na publicidade veiculada na mídia.

Lei dos SACs - O Procon também ministrou palestra em setembro de 2008, na 5ª edição do Seminário Direitos & Deveres dos Consumidores de Energia Elétrica, promovido na Fiergs pela revista Consumidor Teste, em parceria com o Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do Cidadão e concessionárias de energia elétrica do Estado.

Na mesa-redonda **"Qualidade dos SACs e das Concessionárias"**, o órgão apresentou a nova regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), Decreto Federal nº 6.523, de julho de 2008, que começou a vigorar a partir de 1º de dezembro do ano passado. O seminário contou ainda com a presença diversos Procons municipais.

54ª Feira do Livro - Em outra palestra realizada para associados da Câmara Rio-grandense do Livro e comissão organizadora da 54ª Feira do Livro, o Procon esclareceu as normas que deveriam ser cumpridas pelos 167 livreiros. Na ocasião, foi apresentado, ainda, como devem ser afixados os preços e os descontos dos produtos vendidos na feira, bem como a legislação que assegura ao consumidor a não diferenciação das várias formas de pagamento à vista.

Durante a Feira, os fiscais distribuíram aos gerentes das bancas, o Manual do Lojista. O Procon esclareceu, também, aos integrantes Câmara, que os livros expostos deveriam conter os preços afixados no seu interior, e a banca deveria informar em um cartaz o percentual de desconto oferecido aos clientes.

Parcerias viabilizam cartilhas educativas

Antes mesmo da inauguração oficial do Procon Porto Alegre, a equipe da Fiscalização já distribuía em shoppings e no comércio do centro da cidade o Manual do Lojista. Importante ferramenta de informação e orientação de vendedores e gerentes, a cartilha foi publicada pelo Procon, em parceria com o Sindicato dos Lojistas do Comércio de Porto Alegre - Sindilojas. Idealizado para compor uma série de edições, o primeiro volume do Manual do Lojista aborda o tema "Afixação de Preços", regulamentado pela Lei 10.962 e pelo Decreto 5.903 de setembro de 2006.

Explicando a forma correta de afixação de preços nas vitrines, o manual destaca os dados que devem constar nas etiquetas: valor à vista, condições de pagamento, total a prazo e taxas de juros incidentes sobre a compra.

Outra informação útil que traz a publicação é a de que no caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação de preços utilizado pelo estabelecimento, o consumidor tem o direito de pagar o menor valor atribuído à mercadoria. Constatada através da equipe de Fiscalização do Procon, a infração a este dispositivo ainda é prática comum em muitos supermercados de Porto Alegre, que costumam atualizar os preços nos caixas eletrônicos que registram as compras, sem, no entanto, alterar os valores expostos nas gôndolas para o mesmo produto.



O Decreto 5.903, inclui, também, bares, restaurantes e casas noturnas. Nestes locais, a relação de preços do cardápio deve estar ainda afixada na entrada do estabelecimento.

Encontra-se em tramitação no Congresso Federal um projeto de Lei que possibilita aos comerciantes praticarem preços diferenciados para vendas com cartão de crédito e pagamento em dinheiro. Mas enquanto a lei em questão não for aprovada, permanece valendo a orientação da Nota Técnica 04/2004, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, do Ministério da Justiça, que prevê a não diferenciação dos preços para pagamentos realizados em dinheiro, com cartão de débito ou de crédito em uma parcela.

Conseqüentemente, conforme dispõe a atual legislação, quando for oferecido um desconto à vista, o mesmo abatimento prevalece para os pagamentos com cartão de débito ou de crédito, desde que a parcela seja única, destaca o conteúdo do Manual do Lojista.

Em 2008 foram distribuídas 20 mil unidades do Manual do Lojista. O Procon Porto Alegre renovou para 2009, a parceria com o Sindicato dos Lojistas e estará distribuindo mais 10 mil unidades da cartilha nas lojas do centro da cidade e no comércio dos bairros.

Sessenta mil manuais distribuídos

A atuação do Procon Porto Alegre não se restringe a funcionar apenas como balcão de reclamações da população. Desde sua inauguração, o órgão exerce um papel fundamental na Política de Municipalização da Relação de Consumo e assumiu a responsabilidade de educar e orientar consumidores, evitando, na origem, os conflitos hoje verificados na relação consumerista.

Seguindo esta diretriz, coube ao corpo técnico do Procon a elaboração do Manual do Consumidor Consciente, um importante instrumento de informação sobre os direitos do comprador no momento da aquisição de um produto ou da contratação de um serviço. Publicado em parceria com o Sindicato dos Comerciantes de Porto Alegre - SINDEC, Grupo CEEE, Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre - CDL e a Associação Gaúcha de Supermercados - AGAS, o Manual do Consumidor Consciente aborda conceitos básicos da relação de consumo com definições sobre fornecedores, produtos, serviços, orçamento, nota fiscal, garantia e contrato.

Em linguagem de fácil entendimento, o conteúdo do Manual explica a importância do Código de Defesa do Consumidor - CDC, bem como quais são os direitos básicos do comprador e os deveres dos fornecedores.

A publicação também contém dicas sobre como comprar com segurança, além de procedimentos adotados no caso de aquisição de produtos com defeito. O texto orienta, ainda, sobre a legislação referente aos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SACs, também chamado de Call Centers.

Em vigor desde dezembro de 2008, o Decreto 6.523, fixa normas gerais sobre os SACs dos fornecedores regulados pelo poder público federal. Entre estes, as empresas de energia elétrica, operadoras de telefonia fixa e móvel, Tvs por assinatura, planos de saúde, companhias aéreas, empresas de transporte interestadual, além de bancos e administradoras de cartão de crédito.

Referindo-se ao Decreto, o manual enumera as exigências que devem ser observadas pelos Call Centers das empresas. As ligações gratuitas devem ser gratuitas e o serviço disponibilizado 24 horas, durante os sete dias da semana, através de um único número telefônico para todos os tipos de reclamação.

O Procon entregou à população em 2008, 60 mil exemplares do manual do Consumidor Consciente distribuídos na sede do órgão, em praças, eventos da prefeitura.



Palestras orientam estudantes

Em outra parceria inédita na cidade e no Estado, o Procon Porto Alegre, com o patrocínio do Itaú Criança - programa direcionado à defesa dos direitos da criança e do adolescente -, amplia a abrangência do programa Educação para o Consumo, incluindo também a formação do público infantil, através da distribuição da publicação "Pequenos Consumidores". O manual, direcionado a educar os compradores e fornecedores do futuro, contém a síntese do Código de Defesa do Consumidor, adaptada para crianças de seis a 12 anos, tendo sido elaborado pela advogada, especialista em Direitos do Consumidor, Eunice Casagrande.

Além de ter editado em 2008 cinco mil unidades da cartilha Pequenos Consumidores, o Procon Porto Alegre recebeu do banco Itaú, a doação de mais 5 mil cartilhas, que serão distribuídas nas escolas públicas de Porto Alegre em 2009. A parceria impulsionou o programa de palestras Educação para o Consumo realizado na rede pública de ensino da Capital que, além de ser destinado a jovens do nível médio, foi estendido ao público do ensino fundamental.

O projeto está sendo executado em conjunto com a Associação Pedagógica Coletiva, vinculada à Secretaria Municipal de Educação - SMED.

Em 2009, o Procon Porto Alegre, tem como meta, implantar o programa Educação para o Consumo, em todas as 93 escolas que compõem a rede municipal de ensino, beneficiando cerca de 35 mil crianças.

A utilização da cartilha pelo Procon Porto Alegre, tem como objetivo divulgar o conteúdo do Código de Defesa do Consumidor, dispositivo criado para proteger os compradores que, embora, tenha entrado em vigência há 18 anos, ainda não é amplamente conhecido pela população.

No entendimento dos técnicos do órgão de defesa do consumidor, é a partir do conhecimento efetivo e profundo da lei que se conseguirá alcançar a tão almejada relação de consumo equilibrada e justa.



Para o Procon Porto Alegre, o aprendizado deve iniciar na mais tenra idade, estimulando a formação de consumidores conscientes de seus direitos e obrigações, e incentivando na infância, a participação em discussões sobre relações de consumo.

A cartilha é utilizada como material de apoio de palestras em escolas e destina-se à formação de personalidades voltadas para o equilíbrio das

relações comerciais, auxiliando a evitar o consumo não sustentado propagado pela mídia.

De acordo com o disposto no CDC, a criança é consumidora desde o nascimento, uma vez que o termo consumidor diz respeito a toda a pessoa que utiliza produtos e serviços. Com base neste conceito, o Procon Porto Alegre tem também como diretriz, dotar a criança com informações suficientes para influenciar positivamente a vida familiar, por meio do desenvolvimento do espírito crítico necessário para evitar o consumo irresponsável e massivo, que tanto contribui para o endividamento das pessoas.

Educação para o consumo na pauta do Condecon

Implantado em maio de 2008, pela lei complementar 563, de 2007, que criou o Procon Porto Alegre, o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor - Condecon, foi idealizado para atuar na formulação de estratégias e no controle da política municipal de proteção e defesa dos direitos do consumidor.

O Conselho, prevê para 2009 a ampliação do programa Educação para o Consumo da prefeitura. Governo municipal, entidades civis e fornecedores poderão implementar um projeto pedagógico conjunto visando a conscientização de consumidores, através da publicação e distribuição de cartilhas e realização de seminários e congressos, com o objetivo de educar a população da Capital para a prevenção dos conflitos entre compradores e fornecedores de produtos e serviços.

Também pautará as reuniões do Condecon neste ano, o estudo de várias leis municipais que complementam o CDC, objetivando a criação de novas normas de proteção do público consumidor.

Integram o Condecon, 18 conselheiros membros do governo, da Câmara Municipal, de sindicatos, entidades privadas representativas de fornecedores e consumidores.

A direção do Conselho para o biênio 2008-2010 é composta pelo Procon Porto Alegre, na presidência; Secretaria Municipal de Produção Indústria e Comércio - SMIC, na vice-presidência; e a Secretaria Municipal da Educação - SMED, na secretaria executiva.



Composição do Condecon (2008/2010)

1. Câmara Municipal de Porto Alegre - Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana - CEDECONDH;
2. Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Rs Creci/RS,
3. Procon/Prefeitura de Porto Alegre;
4. Defensoria Pública do Estado;
5. Procuradoria-Geral do Município - PGM;
6. Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio - Smic;
7. Secretaria Municipal de Educação - Smed;
8. Secretaria Municipal de Saúde - SMS;
9. Secretaria Municipal do Meio Ambiente - Smam;
10. Sindicato da Indústria da Construção Civil do RS - Sinduscon/RS;
11. Sindicato Intermunicipal das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis e dos Condomínios Residenciais e Comerciais no Rio Grande do Sul - Secovi/RS;
12. União das Associações de Moradores de Porto Alegre - Uampa;
13. Brasilcon-RS
14. Fórum Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC)
15. Movimento das Donas de Casa e Consumidoras do Estado do RS
16. Sindicato dos Lojistas do Comércio de Porto Alegre (Sindilojas);
17. Sindicato dos Comerciantes de Porto Alegre (Sindec);
18. Sindicato do Comércio Varejista de Material Óptico, Fotográfico e Cinematográfico do Estado do RS (Sindióptica).

As reuniões são bimestrais e são realizadas sempre no auditório da Secretaria Municipal de Educação, na rua dos Andradas, 680, sexto andar.

Corpo funcional qualificado

Para o bom atendimento ao público não basta somente a boa vontade. Por isso o Procon Porto Alegre, antes de ser inaugurado, promoveu em janeiro de 2008, um curso de capacitação para qualificar os colaboradores do órgão na área de Direito do Consumidor. Em horário integral, os participantes - estudantes de Direito, advogados e alunos do ensino médio - receberam aulas sobre Direito do Consumo, Atendimento ao público, Fiscalização e estrutura organizacional do Procon municipal.

O módulo referente ao Direito do Consumidor abordou o esclarecimento sobre os seis títulos que compõem o Código de Defesa do Consumidor, o Decreto 2.181, que dispõe sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), além de legislação complementar de defesa e proteção dos consumidores.

Durante as aulas sobre Atendimento, os alunos familiarizaram-se com o aplicativo que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec), do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, órgão vinculado ao Ministério da Justiça. Por meio da ferramenta, os funcionários do Procon Porto Alegre alimentam o banco de dados do Sistema com as informações referentes aos atendimentos realizados pelo Procon municipal. Como o Sindec integra os Procons de todo o país, é possível rastrear informações sobre a situação de qualquer empresa no território brasileiro situada em outras cidades ou estados.



Módulo Relação de Consumo

A atuação do setor de atendimento do Procon Porto Alegre, torna-se, com a utilização do Sindec, padronizada com as localidades onde o sistema já encontra-se em funcionamento, desde o momento da formalização de uma reclamação até o encerramento do processo. Integraram ainda o módulo Atendimento, técnicas de relacionamento com o público.

As aulas sobre Fiscalização abordaram os assuntos relativos às infrações cometidas por fornecedores de bens e serviços públicos e privados ao conjunto da legislação vigente sobre defesa do consumidor. Além dos fiscais lotados no Procon Porto Alegre, participaram mais 10 fiscais da Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio - Smic, que atuam juntos, quando necessário, em ações desenvolvidas na cidade.

Mais dois outros cursos de atualização foram realizados pelo Procon Porto Alegre em 2008. O primeiro ocorreu em maio e teve como objetivo corrigir falhas a atualizar o corpo funcional sobre a legislação referente às relações de consumo. O segundo foi ministrado pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, com a participação e realização do Procon do Estado do Rio Grande do Sul.



Estagiários e servidores



Módulo Fiscalização

Maioridade do CDC

Elaborado a partir da proposição de vulnerabilidade do comprador, o Código de Defesa do Consumidor - CDC, Lei 8078, promulgada em 11 de setembro de 1990, constitui um marco na concretização dos direitos dos consumidores à qualidade e à segurança de produtos e serviços. Em 2009, o Código completa 18 anos de vigência contabilizando inúmeras conquistas para a população.

Foi com a implantação do CDC, que a administração pública passou a fiscalizar a comercialização de produtos e serviços e aplicar multas aos maus fornecedores. Em cumprimento ao disposto no CDC, foram criados Procons estaduais e municipais que, juntamente com ações de conscientização do poder público, e da proliferação de entidades civis de Defesa do Consumidor, possibilitaram à população cercar-se de informações sobre os seus direitos na hora de adquirir mercadorias ou contratar serviços.

Os fornecedores também reconhecem a importância da adequação às normas que regem as relações de consumo, respeitando o que determina o CDC e priorizando a qualidade do atendimento pós venda. Após o início da vigência do Código, observamos a criação de uma multiplicidade de leis complementares em benefício do consumidor.

São exemplos destas normas os Estatutos do Idoso e do Torcedor, a Lei dos SACs, da Portabilidade Numérica e da Meia Entrada para Estudantes que, além do CDC, também coíbem abusos contra os consumidores.



Presidente da OAB/RS

Cláudio Lamachia

CDC, maturidade e cidadania

Se existe algo que realmente pode e deve ser comemorado no Brasil é a criação do Código de Defesa do Consumidor, que está completando 18 anos de vigência. A aplicação deste conjunto de leis ao longo dos últimos anos alcançou o mérito de ter literalmente transformado as relações de consumo na sociedade brasileira, tomando os consumidores mais atentos e exigentes, e os fornecedores de produtos e serviços mais preocupados com os direitos da cidadania. As relações de compra e venda ficaram mais claras e resultaram no amadurecimento dos negócios nas mais diferentes esferas e nos mais variados setores. O país evoluiu e ganhou muito com o CDC. Mas de nada adiantaria ter um exemplar conjunto de regras para regulamentar as relações de consumo se tais normas não fossem rigorosamente aplicadas em favor da sociedade. Disso decorre a importância dos Procons, que se encarregam de fazer valer os direitos dos cidadãos. Neste sentido, deve-se render louvores à atuação do Procon de Porto Alegre, que neste seu primeiro ano de funcionamento auxiliou sobremaneira a sociedade na defesa dos seus direitos, além de conscientizar os consumidores sobre seus deveres enquanto cidadãos-consumidores. Por termos um Código de Defesa do Consumidor avançado e a estrutura dos Procons defendendo as prerrogativas da cidadania, é que nós, brasileiros, podemos, com muito orgulho e maturidade, festejar o Dia Internacional do Consumidor, comemorado no dia 15 de março.



Procon RS

Adriana Fagundes Burger
Defensora Pública Estadual
Coord. Executiva do Procon Rs

Porto Alegre está de parabéns por completar um ano que o Procon municipal atende seus moradores.

Buscar a efetividade dos mandamentos estampados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº. 8.078/90 talvez seja o maior desafio do Sistema de Defesa do Consumidor. Razão pela qual o PROCON-RS tem enfatizado tanto a importância do papel desempenhado pelos órgãos municipais que tem por principal atribuição receber as reclamações dos consumidores parte vulnerável - e tentar a harmonização das relações de consumo junto aos fornecedores - parte imprescindível nesta relação - além, é verdade, do importante papel da fiscalização.

A lei consumerista, que no Brasil tem raiz constitucional, necessita de instituições públicas para zelarem pelo seu cumprimento em todas as esferas, razão pela qual o Procon municipal de Porto Alegre foi muito aguardado.

Deve ser enfatizado ainda que, antes mesmo de seu atendimento ao público, de forma diligente e articulada, o Procon atendendo a orientação do próprio CDC, art.4º, inc.IV, que trata da educação e informação de fornecedores e consumidores quanto a seus direitos e deveres com vistas à melhoria do mercado de consumo - lançou o Manual do Lojista que, juntamente com o SINDILOJAS trouxe esclarecimentos aos fornecedores sobre a lei que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços.

Assim, é com especial alegria que o Governo do Estado do Rio Grande do Sul parabeniza sua Capital pela comemoração de um ano das atividades deste órgão cuja instalação acompanhamos e apoiamos com treinamento de seus servidores e estagiários.

O resultado concreto pode ser percebido nos números de atendimento do PROCON-RS que, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2007, atendeu 21.856, das quais 17.158 eram moradores de Porto Alegre e no ano de 2008 atendeu 8.400, destas 4.022 eram moradores de Porto Alegre, segundo os dados extraídos do SINDEC.

Na verdade, a instalação desta instância de atendimento aos consumidores permitiu ao PROCON-RS dedicar mais atenção ao fortalecimento dos procons já existentes e fomentar a criação de novos procons nas demais cidades do Estado.

Hoje, são 57 municípios que contam com órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor num universo de 496 municípios que compõem nosso Estado.

Parabéns ao Procon municipal de Porto Alegre, parabéns a sua coordenação e, principalmente, parabéns aos cidadãos.

O Estatuto do Idoso determinou, entre outros dispositivos, o atendimento preferencial individualizado junto a órgãos públicos e privados, a gratuidade da passagem no transporte coletivo urbano, assim como o desconto de 50% nos ingressos de atividades culturais.

Já o Estatuto do Torcedor prevê que, em eventos esportivos de grande dimensão, devem ser observados inúmeros aspectos para garantir o bem-estar das torcidas. Em cada jogo deve haver, no mínimo, uma ambulância e uma equipe médica a cada dez mil pagantes. Além de vários locais para a venda de ingressos, estes devem ser numerados. Determina ainda a lei, que o estádio deve apresentar monitoramento através de câmaras de vigilância.

Outra regulamentação implementada em benefício do comprador foi a nova legislação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), viabilizada por Decreto Federal nº 6.523, em vigor desde 1º de dezembro de 2008. O dispositivo fixa normas gerais sobre o SAC por telefone de empresas fornecedoras de serviços regulados pelo poder público federal, e determina, entre outras medidas, que as ligações para o SAC sejam gratuitas, com atendimento 24 horas, nos sete dias da semana. Fixa também e o emprego de apenas um número telefônico para todos os tipos de reclamações.

A portabilidade numérica é outra grande conquista dos consumidores e permite a troca de operadora de telefonia fixa e celular, com a manutenção do mesmo número telefônico.

Ressalta-se, ainda, que os jovens também foram favorecidos com a implantação da Lei da Meia Entrada para estudantes, que assegura a quem estuda ou a pessoas com idade até 15 anos o pagamento da metade do ingresso em espetáculos

culturais e atividades esportivas realizadas na Capital.

Ainda como consequência da execução dos dispositivos do CDC, em abril deste ano deverá entrar em vigor as novas regras sobre portabilidade dos planos de saúde, que permitirão aos consumidores a troca de empresa fornecedora dos serviços de saúde, desvinculada da exigência de período de carência para consultas, exames médicos e internações.

A legislação contida no CDC, trata, também, sobre o uso das ações coletivas, aperfeiçoando a utilização da Ação Civil Pública e do Inquérito Civil pela Defensoria Pública e pelo Ministério Público.

Há, ainda, muita coisa a ser feita para consolidar os direitos do consumidor. É necessário ampliar o estudo de normas que reduzam prejuízos verificados na utilização do crédito fácil por consumidores de baixo poder aquisitivo e de pouca instrução, fator que acarreta, na grande maioria das vezes, o superendividamento.

Os direitos relativos à relação de consumo, necessitam de justiça especializada, além de um sistema processual próprio, que imponha celeridade ao andamento e conclusão dos processos.

Na área das relações de consumo, também é necessário o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A criação de novos procons municipais em todo o país, permitirá que em um futuro próximo, se alcance o equilíbrio e harmonia, com a melhoria da qualidade de vida e transparência necessária, diminuindo, de forma significativa, a demanda hoje verificada nos Procons.



Fórum de Defesa do Consumidor

Alcebádes Santini

Com a publicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor CDC em 1990, a sociedade brasileira estabelece normas de proteção e defesa do consumidor de ordem pública e interesse social. Nesse contexto surge, também, a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC (Art.105).

Integram o SNDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e entidades privadas de defesa do consumidor. Dentre todos os integrantes do sistema, destacam-se pela sua marca, missão e aproximação com a sociedade os procons.

No caso da nossa querida Porto Alegre a história de criação do Procon municipal começou há mais de uma década. Nesse período, Porto Alegre conquistou a sede do Fórum Social Mundial, mas não tinha a unidade do Procon municipal, como a primeira célula de cidadania.

A luta continuava com todo entusiasmo reunindo atores da sociedade representativa, que souberam atuar de forma convergente e inteligente junto aos poderes constituídos, até que em 2007 foi sancionada e publicada Lei de criação do Procon municipal, tendo o início de suas atividades em 2008.

Destacam-se aqui a relevância, a importância e a sabedoria dos agentes públicos como fomentadores das políticas públicas e vontade de fazer acontecer, que souberam entender e atender as demandas da sociedade.

O papel do procon nesse atual e novo cenário é de suma importância para a garantia e novas conquistas de direitos sociais. Seja através da educação, harmonização e repressão e, principalmente, como o elo convergente entre todos os atores da relação de consumo. Para tanto, cada consumidor deverá exercer o papel fundamental que é de ser um agente fiscalizador permanente e aliado do procon, na busca e preservação de seus direitos.



Sindilojas

Ronaldo Sielichow

O Sindilojas Porto Alegre, através de seus representantes, sente-se imensamente satisfeito em comemorar um ano de parceria firmada com o Procon Porto Alegre. As ações realizadas em conjunto, pelas duas entidades, só vêm a enriquecer as atividades do lojista e do consumidor, como, por exemplo, as cartilhas criadas para divulgar os códigos estabelecidos pelo Procon.

O "Manual do Lojista", que já está na sua quarta edição, é uma excelente ferramenta de orientação para os lojistas, auxiliando, ainda, o consumidor. Com esta ação, o Sindilojas e o Procon, esclarecem e harmonizam as relações entre lojistas e consumidores, respeitando direitos e deveres de ambas as partes, minimizando as demandas geradas pela relação comercial.

Outra ação resultante do lançamento do Manual do Lojista é o ciclo de palestras para os lojistas, divulgando a correta afixação, dos preços dos produtos e serviços, requerida pela legislação. É um trabalho de conscientização não só do lojista e do consumidor, mas de toda a comunidade porto-alegrense. E sem essa força resultante da união das duas entidades, em divulgar o código do Consumidor e sua correta aplicação, somado a uma diversidade de fatores positivos, não seria possível obter tamanho resultado. Hoje o Procon Porto Alegre é um agente focado na orientação e preservação das boas práticas comerciais e de serviços, valorizando o lojista consciente de seus deveres para com seus clientes. Isto valoriza nossas instituições.



CDL - POA

Vilson Noer

Educação e conscientização. Essas foram as marcas deixadas no primeiro ano do Procon Porto Alegre, completado no dia 3 de março. O órgão realizou cerca de 27 mil atendimentos e mais uma centena de visitas a estabelecimentos comerciais com o objetivo de orientar e explicar mais sobre a legislação.

Lembro-me do primeiro encontro oficial dos representantes da CDL com o Procon, logo no início das atividades do órgão. Naquela reunião, percebemos que a parceria e o entendimento entre as duas partes seria muito fácil e se daria de forma franca, de acordo com nossas práticas dentro da entidade. E assim aconteceu.

Durante o restante do ano, junto com o Sindilojas Porto Alegre, apoiamos diversas ações do Procon municipal, como as reuniões de conscientização com lojistas da Capital. Todas essas iniciativas fazem parte de um dos pilares mais importantes de nossa atuação, que é a difusão de informações para os lojistas. Queremos transformar informações em conhecimento com valor para as empresas associadas, entidades parceiras e sociedade e, para isso, nada melhor do que contar com a parceria deste órgão municipal.

A CDL parabeniza o Procon Porto Alegre pelo primeiro ano de atividade e deseja que o apoio mútuo entre o órgão e a entidade siga com sucesso.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

PROCON PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas, 686 - Térreo, Bairro Centro
CEP: 90020-004
Telefone: 3288-1777
www.portoalegre.rs.gov.br/procon

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

Praça Montevideo, 10 - RS - Brasil
CEP: 90010-170
Reclamações gerais - Telefone 156
156@smngl.prefpoa.com.br

SECRETARIA ESPECIAL DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO SOCIAL - SEACIS

Rua Siqueira Campos, 1300/202
CEP: 90010-901
Telefone: 3289-1141
ouvidoria@seacis.prefpoa.com.br

SECRETARIA MUNICIPAL DO TURISMO

Travessa do Carmo, 84 - Bairro Cidade Baixa
CEP: 90050-210
Telefones: 3289-6700 e 0800 317686
portoalegre@turismo.prefpoa.com.br

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUA E ESGOTOS - DMAE

Rua 24 de outubro, 200 - Bairro Moinhos de Vento
CEP: 90510-000
Telefone: 115
dmae@dmae.prefpoa.com.br

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA - DMLU

Av. Azenha, 631 - Bairro Azenha
CEP: 90160-001
Telefones: 156 e 3289-6999
dmlu@dmlu.prefpoa.com.br

COMPANHIA CARRIS PORTO-ALEGRENSE CARRIS

Rua Albion, 385 - Bairro São José
CEP 91530-010
Telefone: 0800 9799855