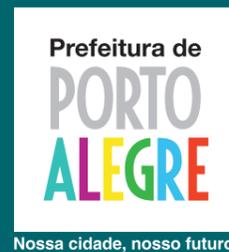


ANO 3 - MARÇO DE 2011- N° 03

# PROCON PORTO ALEGRE

Informando - Educando - Conscientizando



*Construindo a Cidadania.*

## Canais de Atendimento ao Cidadão

**PROCON PORTO ALEGRE**  
Rua dos Andradas, 686, Térreo, Centro Histórico.  
CEP: 90020-004  
Telefone: 3289-1712

**PREFEITURA DE PORTO ALEGRE**  
Praça Montevideo, 10, RS  
CEP: 90010-170  
Reclamações gerais – telefone 156  
156@smgl.prefpoa.com.br

## SUMÁRIO

Artigo do prefeito	4
Artigo do Secretário da Smic	4
Editorial	5
Em defesa dos vulneráveis	6
Assuntos financeiros ultrapassam queixas sobre Telecomunicações	7
Estatísticas	9
Mais de 12 mil estabelecimentos comerciais vistoriados	11
Tempo de espera em filas é de no máximo 15 minutos	12
Consumidor pode testar pureza do combustível vendido nos postos	13
Procon combate o comércio informal de GLP	14
Conciliação sem êxito	16
Cresce o comércio na Internet	17
3G ilimitado pode ser fonte de propaganda enganosa	19
Sobe o valor mínimo para pagamento de fatura do cartão de crédito	20
Irregularidades dos planos de saúde odontológicos	21
Compra de imóvel na planta	23
Alerta para o crédito consignado	24
Direitos de consumidores em viagens aéreas	26
Cursos livres na mira do Procon	28
Porto-alegrenses são vítimas de golpe via fax	29
Financeira autuada por dificultar quitação antecipada de débitos	31
União para combater o crime	32
Em busca de um objetivo em comum	33
Serviços públicos	34

## EXPEDIENTE

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 • **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** - Cezar Arrué • **Tiragem** - 3.000 exemplares • **Endereço**: Rua dos Andradas, 686
- Telefone: 3289-1712 - procon@smic.prefpoa.com.br - www.portoalegre.rs.gov.br/procon

## O Procon como mediador das relações comerciais

A fantástica marca de 60 mil atendimentos, desde a inauguração em março de 2008, demonstra o importante papel que o Procon Municipal vem desempenhando na intermediação das relações comerciais em nossa cidade. Tanto na proteção dos direitos do consumidor, quanto no cumprimento do que determina a legislação, vemos que os profissionais do Procon trabalham com seriedade e competência.

O serviço desenvolvido na orientação dos fornecedores e consumidores, esclarecendo direitos e deveres é, certamente, uma das causas da redução de atendimentos em 2010. A queda de 27% em relação ao ano anterior é expressiva e demonstra a maturidade alcançada nas relações entre as partes.

Com os novos tempos e a possibilidade de comprar pela Internet, o perfil do comércio também mudou. No Brasil já são cerca de 81 milhões de usuários da rede mundial e o Procon, como não poderia deixar de ser, se atualizou e, hoje, informa sobre os cuidados a serem tomados durante as transações online.

Estas são apenas algumas ações realizadas pelo Procon Municipal e demonstram o importante desafio enfrentado pela entidade. Para a prefeitura de Porto Alegre, o órgão representa uma parte da grande demanda de serviços executadas pela administração no sentido de proporcionar melhor qualidade de vida para os cidadãos da nossa cidade.

**José Fortunati**  
Prefeito de Porto Alegre

## A proteção das partes na economia de mercado

Nas sociedades de consumo desenvolvidas, é fundamental um sistema protetivo que garanta às partes, especialmente à mais frágil do ponto de vista econômico, a segurança de seus direitos. Mas, é importante lembrar, que obrigações e direitos valem para ambas as partes da relação econômica: consumidores e fornecedores. Daí que boa fé e equidade são normas fundantes do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Brasil consagrou na Carta de 88 o princípio da livre iniciativa (artigo 1º, IV) sendo, portanto, um país de economia de mercado. As “leis” de mercado ensinam que a acumulação de capital e o ganho de escala são tendências naturais do regime capitalista, devendo o Estado, aí sim, agir na regulação e no estabelecimento de limites que interessem ao bem comum, evitando toda a sorte de abusos e desvios, tais como monopólios, oligopólios, cartéis ou toda a forma de ganho de escala que traga como resultado residual o prejuízo à sociedade ou ao cidadão.

Em menor escala, deve ser esta também a preocupação de um estatuto legal que regule as relações de consumo interpessoais, (leia-se pessoas físicas ou jurídicas), não deixando o indivíduo à mercê do poder econômico, da propaganda enganosa, do abuso, dos contratos leoninos e das condições excessivamente onerosas.

Este é o grande avanço trazido a nós pelo CDC. Ele definiu pessoas de direito, estabeleceu obrigações, determinou prazos, foi e é, talvez, o avanço mais significativo na história das relações econômicas em nosso país. É aí que estão os Procons, instrumentos públicos a favor do cidadão, cumprindo uma tarefa essencial na construção de uma sociedade desenvolvida, porque assentada na Justiça.

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

## Orientação e Conscientização

O Procon Porto Alegre chega ao seu terceiro ano de funcionamento comemorando a marca de cerca de 60 mil atendimentos realizados junto à população da Capital. Nesta publicação destacamos a redução do número de reclamações do ano de 2010 em relação ao ano de 2009. Em 2010 houve queda de 27% das queixas comparado ao ano anterior. Para a diretoria do Procon, o decréscimo pode ser visto como resultado do trabalho de orientação e conscientização promovido pelo órgão municipal a partir de sua inauguração em março de 2008. Desde então a equipe de Fiscalização do Procon desenvolveu um trabalho preventivo ao distribuir 175 mil cartilhas sobre os direitos e deveres de consumidores e fornecedores nas relação de consumo, principalmente entre lojistas e população. Neste período também foram realizadas palestras que integram o projeto Educação para o Consumo com fornecedores e alunos da rede pública de ensino. O órgão municipal explica que muitos consumidores já conseguem solucionar seus problemas diretamente com o fornecedor sem a interferência do Procon.

Também contribuiu para a redução do contingente de reclamações no Procon municipal o reconhecimento e respeito dos fornecedores da Capital pelo trabalho desenvolvido pelo Procon, que passaram a vê-lo principalmente como uma ferramenta de harmonização das relações de consumo em Porto Alegre.

Outro dado abordado nesta edição refere-se a queixas da área de Assuntos Financeiros, representada por empréstimos e serviços de cartão de crédito, que ultrapassaram em reclamações o setor de Telecomunicações composto por empresas de TV a Cabo e telefonia. De acordo com o Procon houve redução das queixas de Telecomunicações porque a lei da portabilidade dos telefones facilitou a troca de operadora e as empresas de telefonia passaram a atender melhor os clientes na busca por fidelizá-los. Além disso, houve redução das reclamações sobre TV a Cabo depois da implementação da Lei dos SACs.

Nesta edição também são enfocados os ganhos para o consumidor com a lei municipal (decreto 16780/2010) que determina o tempo máximo de 15 minutos de espera para os consumidores e clientes de bancos e lojas de telefonia.

Como ocorreu em 2009, destaca-se novamente nesta publicação, o alto grau de resolução dos conflitos promovido pelo Procon municipal. Em 2010 o órgão solucionou 85% das demandas na hora do atendimento ou até dez dias úteis.

Boa leitura a todos.

## Em defesa dos vulneráveis

Em funcionamento desde 3 de março de 2008, o Procon Porto Alegre surge como órgão vinculado à Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio (SMIC) com a incumbência de zelar pelos direitos dos consumidores considerados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) como a parte vulnerável da relação de consumo estabelecida com fornecedores. Cabe ao órgão municipal harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores da Capital por meio da conciliação entre ambos.

Além de promover acordos, o Procon fiscaliza e puni fornecedores que descumprem o CDC. O órgão municipal, entretanto, não funciona apenas como um balcão de reclamações e denúncias. Ele promove a orientação e a educação da população da Capital, distribuindo anualmente 50 mil cartilhas informativas sobre as relações de consumo à população da cidade e a lojistas. O órgão também desenvolve um programa de palestras denominado Educação para o Consumo junto aos alunos da rede pública de ensino da Capital. Os assuntos enfocados nas cartilhas e nas palestras englobam o conteúdo dos artigos do CDC em linguagem simples e de fácil entendimento. O objetivo do Procon é a formação de consumidores conscientes e capacitados a exigir produtos e serviços de boa qualidade e ao menor preço.

O Procon Porto Alegre está integrado ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC) do Ministério da Justiça, ferramenta que possibilita executar o rastreamento de informações em nível nacional sobre qualquer empresa, agindo de forma unificada com outros procons das capitais e outras localidades do país desde a formalização da queixa até a conclusão do processo administrativo. O órgão também atua em Porto Alegre articulado em uma rede de assistência aos compradores formada ainda pela Delegacia de Proteção aos Direitos do Consumidor e o Ministério Público.

Localizado na Rua dos Andradas, nº 686, o Procon Porto Alegre atende ao público das 9h às 16h e pelos telefones 3289.1774 e 3289.1769. Reclamações podem ser encaminhadas no site [www.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www.portoalegre.rs.gov.br/procon).

Desde 2008 o Procon Porto Alegre realizou 60 mil atendimentos



## Assuntos financeiros ultrapassam queixas sobre telecomunicações

Em 2010, o Procon Porto Alegre acolheu 17.478 reclamações dos porto-alegrenses. Desde sua inauguração em março de 2008, o órgão de defesa do consumidor da prefeitura realizou cerca de 60 mil atendimentos. No ano passado o setor que reuniu o maior número de reclamações foi o de Produtos que registrou 7.613 (43,56%) queixas relacio-

nadas a centenas de fornecedores. Este segmento fica tradicionalmente em primeiro lugar no ranking das reclamações porque nele concentram-se centenas de empresas e milhares de produtos, destaca o Procon.

Na segunda colocação aparece a área de Assuntos Financeiros, que engloba operações com cartão de crédito e empréstimos

bancários, totalizando 3.623 (20,73%) das reclamações. Em terceiro lugar está o setor de Serviços Privados composto por empresas de TV por assinatura e provedores de Internet com 3.072 (17,58%) atendimentos. Logo após aparece a área de Serviços Essenciais, que inclui telefonia fixa e celular, com a marca de 2.759 (15,79%) queixas. Os segmentos Alimentos, Habitação e Saúde somam 2,28% dos atendimentos com 399 reclamações.

Em 2010, a área de Assuntos Financeiros ultrapassou o setor de Telecomunicações (Tv a Cabo, Telefonia e Acesso à Internet 3G), que totalizava a maioria das queixas registradas no órgão até 2009. Com a portabilidade dos telefones, que facilitou a troca de operadora e a manutenção do mesmo número do aparelho, as empresas de telefonia passaram a atender melhor os clientes buscando a fidelizá-los, explica o Procon. Já a redução do contingente de reclamações de empresas de TV a Cabo diminuiu após a implementação da Lei dos SACs.

As principais reclamações da área de Assuntos Financeiros referem-se a problemas com empréstimos consignados, seguidos das queixas sobre cartão de crédito. No que diz respeito a empréstimos consignados, as principais reclamações estão relacionadas a problemas com a taxa de juros, com a liberação de reserva de margem consignável e emissão tardia de boletos para quitação de débitos - impedindo o pagamento antecipado da dívida. Em relação aos cartões de crédito, predominam as queixas a respeito de cartões não solicitados emitidos pelas operadoras que dificultam o cancelamento do serviço.

**Redução nos atendimentos** - No ano de 2010 houve queda de 27% do total de atendimentos em comparação a 2009. De acordo com o Procon, esta redução deve-se ao trabalho de orientação realizado pelo órgão municipal desde 2008 junto a consumidores e fornecedores esclarecendo sobre seus direitos e deveres por meio da distribuição de cartilhas a lojistas e população da Capital. O fornecedor está respeitando a atuação do Procon na cidade e os consumidores já conseguem solucionar seus problemas de consumo sem a interferência do órgão, diz o Procon.

Isto significa também que o fornecedor está atendendo melhor o consumidor que vê sua demanda resolvida sem a necessidade de atuação do Procon. Destaca-se ainda o alto grau de resolução das mediações efetuadas pelo Procon entre consumidores e fornecedores: cerca de 85% das demandas são solucionadas na hora ou em até 10 dias úteis.

**Educação para o consumo** – Os Procons do país desempenham outras funções além do atendimento ao público e fiscalização. Por meio de palestras, exercem ainda o papel de educadores de consumidores e fornecedores. Com o Procon Porto Alegre não foi diferente. No segundo semestre de 2010 foram realizadas 48 palestras que beneficiaram 2.787 alunos da rede pública de ensino da Capital. A faixa etária do público nas apresentações variou dos nove anos de idade até os adultos com mais de 60 anos do programa Educação de Jovens e Adultos (EJA) realizado pela Secretaria Municipal de Educação (Smed).

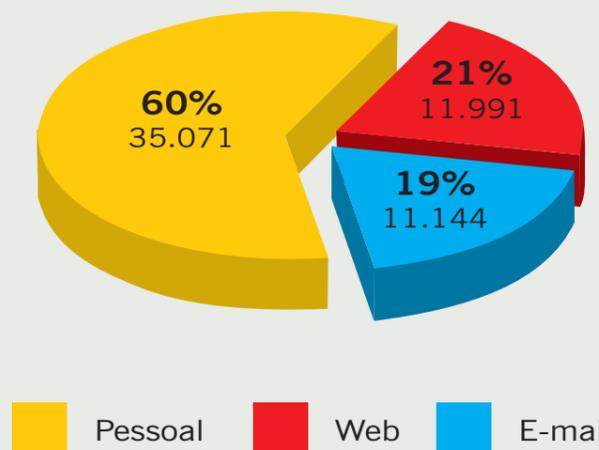
**Atendimentos realizados pelo Procon**

ATENDIMENTO ANO DE 2008					ATENDIMENTOS ANO 2009				ATENDIMENTO ANO 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>	

Atuação da Fiscalização 2008 - 2009 - 2010	
Denúncias	<b>709</b>
Notificações	<b>1.133</b>
Autuações	<b>433</b>

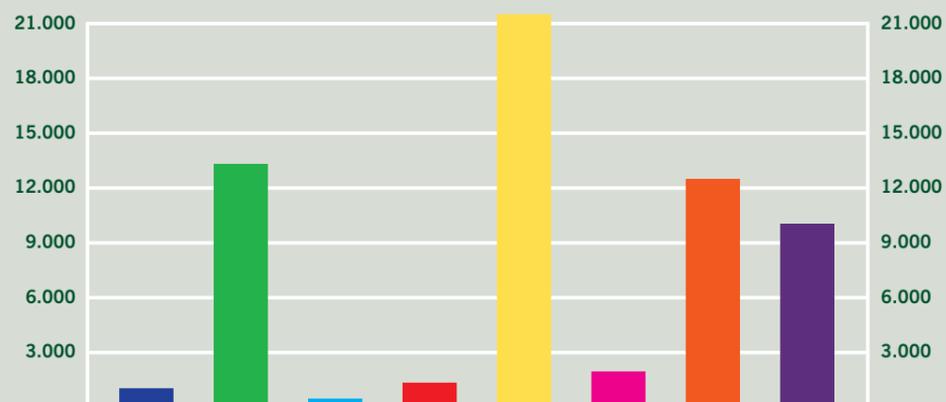
Atendimentos 2008-2009-2010	Sede 35.071	Web 11.991	E-Mail 11.144
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>		
<b>58.206</b>	<b>1.663</b>		

**Atendimento**  
[últimos 35 meses]



Em três anos de atuação do Procon Porto Alegre, a Coordenadoria de Fiscalização já visitou mais de 12 mil estabelecimentos comerciais na cidade em nossa cidade.

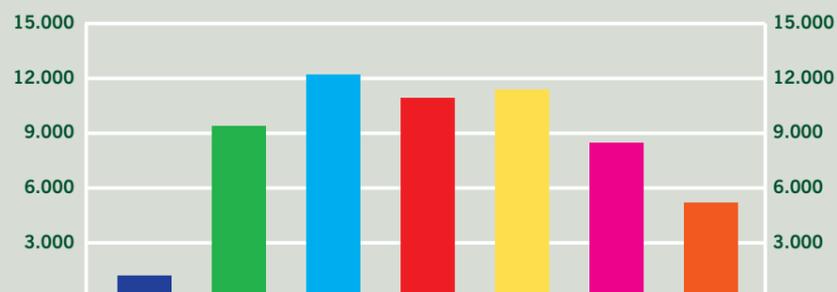
Atendimento por Área 2008-2009-2010



Alimentos	184	0,31%
Assuntos Financeiros	13.094	22,49%
Fiscalização	51	0,08%
Habitação	403	0,69%
Produtos	21.048	36,16%
Saúde	941	1,61%
Serviços Essenciais	12.425	21,34%
Serviços Privados	10.071	17,32%

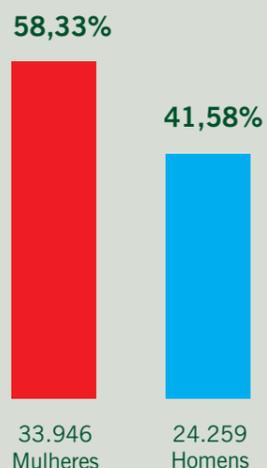
Total  
58.206

Atendimento por Faixa Etária 2008-2009-2010



Até 20 anos	321	0,55%
De 21 a 30 anos	5.204	15,60%
De 31 a 40 anos	12.199	20,95%
De 41 a 50 anos	11.177	19,20%
De 51 a 60 anos	11.379	19,54%
De 61 a 70 anos	8.796	15,11%
Mais de 70 anos	5.250	9,02%

Atendimento por Sexo



Em 2010 o Procon visitou quatro mil pontos comerciais.

# Mais de 12 mil estabelecimentos comerciais vistoriados

Desde 2008, a equipe de Fiscalização do Procon Porto Alegre esteve presente em mais de 12 mil estabelecimentos comerciais, como postos de gasolina, shoppings, hipermercados, minimercados, bares, restaurantes e revendas de veículos. Com o objetivo de averiguar a correta afixação de preços em vitrines e a disponibilidade aos clientes das diversas formas de pagamento à vista, os fiscais do Procon visitaram em 2010 cerca de quatro mil pontos comerciais. Nestas ações, foram notificados 455 estabelecimentos e autuadas outras 357 lojas.

O setor recebeu 654 denúncias da população. O Procon realizou, ainda em 2010, 410 pesquisas de acompanhamento de preços em supermercados da Capital e 727 visitas a postos de revenda de carros.

**Hipermercados** – O Procon Porto Alegre vistoriou em 2010 as 49 lojas pertencentes as três principais redes de hipermercados da Capital: Carrefour, Zaffari Bourbon, Big e Nacional.

As principais irregularidades constatadas foram produtos disponíveis para a venda com validade vencida e diferenças de preços das mercadorias expostas nas gôndolas e dos valores cobrados nas caixas registradoras. Ao todo foram 30 notificações e autuações aos estabelecimentos.

O consumidor deve ficar atento às ofertas divulgadas nos cartazes e verificar o preço do mesmo produto na hora do pagamento, aconselha o Procon, já que estas diferenças de preços são verificadas comumente quando estão sendo oferecidas mercadorias com desconto.

O supermercado autuado responde a processo administrativo, procedimento que pode resultar em multa por descumprimento do Código de Defesa do Consumidor de R\$ 520,00 a R\$ 7.814.400,00, variando de acordo com o faturamento do hipermercado.



Fiscais já visitaram  
136 agências bancárias  
e lojas de telefonia

## Tempo de espera em filas é de no máximo 15 minutos

Coube ao Procon Porto Alegre desde 20 de setembro do ano passado, conforme o decreto 16780/2010, fiscalizar a duração do tempo de espera dos consumidores em filas de bancos e lojas de telefonia. A lei obriga estes estabelecimentos de Porto Alegre a colocar à disposição dos usuários um número de funcionários suficiente no setor de caixas para que o atendimento seja efetivado no menor tempo possível. A legislação prevê o período máximo de espera de 15 minutos em dias normais e 20 minutos em vésperas de feriados ou nas ocasiões de pagamento dos servidores públicos.

**Balanço** - O Procon visitou desde setembro passado 136 agências bancárias e lojas de telefonia. Dez estabelecimentos bancários e uma loja de telefonia foram autuados e notificados por descum-

primento da lei. “Os estabelecimentos estavam, em média, mantendo os clientes nas filas de espera pelo atendimento por meia hora ou mais”, afirma o coordenador de Fiscalização do Procon Porto Alegre, Valdemar Camargo.

Comprovada a infração, as agências e lojas tem 10 dias para apresentar defesa junto ao Procon Porto Alegre. Com a autuação, o estabelecimento é submetido a um processo administrativo no Procon municipal que poderá resultar em multa no valor de R\$ 4.931,40. Em caso de reincidência da infração, a multa pode chegar a R\$ 9.862,80.

**Denúncias** - O setor de Fiscalização do Procon Porto Alegre também pauta suas ações por meio de denúncias pelo telefone 3289-1774 ou site [www.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www.portoalegre.rs.gov.br/procon).

## Consumidor pode testar pureza do combustível vendido nos postos

Implantado no ano 2010 pelo Procon Porto Alegre, e gerenciado pela Smic, o Programa Municipal de Qualidade de Combustíveis verifica as características dos combustíveis e promove a aferição de bombas em postos de gasolina da Capital. “Muitos consumidores desconhecem, mas em caso de dúvida sobre a qualidade da gasolina, álcool ou diesel que está adquirindo, o motorista antes de abastecer o seu veículo, tem direito de solicitar o teste de pureza do combustível”, afirma o coordenador da Fiscalização Valdemar Camargo. “Para isto o posto obrigatoriamente tem que disponibilizar o equipamento necessário para a medição”, acrescenta Camargo.



Técnicos do Procon  
e Inmetro verificam  
a pureza do combustível

Em 2010 foram 196 postos visitados, sendo que 52 foram motivados por denúncia. As autuações ocorreram pela comprovação de combustível adulterado, diferenciação de preços afixados na tabela e registrados na bomba e falta do equipamento para testes de qualidade junto ao consumidor. O consumidor tem que ficar

atento para ofertas e promoções realizadas pelos postos. É comum nestes casos ocorrer a diferença entre os preços dos registrados nas bombas e o nos cartazes de oferta. Neste caso o cliente tem direito de pagar o combustível pelo menor preço divulgado.



É dever do fornecedor  
testar a qualidade  
do combustível na  
frente do consumidor.



Smic e Procon apreendem botijões de revenda ilegal.

## Procon combate o comércio informal de GLP

No final de outubro de 2010, o Procon e SMIC passaram a coibir de forma preventiva e ostensiva o comércio irregular de gás de cozinha, Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) na Capital, retirando de circulação os vasilhames que estivessem sendo comercializados sem o devido licenciamento. À Smic coube verificar a existência do Alvará de Localização e Funcionamento. Foram notificados e autuados 30 estabelecimentos clandestinos com a apreensão de 336 botijões de gás e interdição da atividade de revenda de gás irregular.

**Convênio com Sindigás** - O Procon Porto Alegre firmou em setembro de 2010 um termo de coopera-

ção técnica com o Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de GLP – (Sindigás). A iniciativa teve como objetivo integrar a capital gaúcha à campanha nacional promovida pelo Sindigás em diversas capitais do País para combater o comércio informal do combustível de cozinha (GLP). Segundo levantamento da Agência Nacional do Petróleo, Gás e Biocombustíveis (ANP), existem no País cerca de 40 mil estabelecimentos legais, e entre 70 mil e 100 mil informais. São pequenas lojas como farmácias, açougues e padarias, que não possuem licença para armazenar e vender o produto, o que é considerado crime. O GLP está presente em 95% dos domicílios

nacionais, sendo que a cada mês são vendidos 33 milhões de botijões em todo o país. O setor conta com 22 distribuidoras.

De acordo com a ANP, em Porto Alegre, para cada revenda legalizada há duas irregulares. Este dado motivou a publicação de uma resolução municipal de 21 de outubro de 2010 que proibiu, a partir de 22 de novembro do ano passado a venda de botijões de 2Kg em Porto Alegre. Na ocasião foi concedido o prazo de 30 dias para a

adaptação das empresas à nova legislação. A proibição se justifica. De acordo com o Procon Porto Alegre, 80% dos botijões de 2KG vendidos atualmente no Estado são envasados de maneira clandestina, além de não conter válvula de segurança colocando em risco a vida dos consumidores. O Procon explica que somente as 22 distribuidoras do País estão legalmente aptas a fazer o envasamento dos botijões.

**Golpes** - São vários os golpes contra o consumidor promovidos pelo comércio ilegal do GLP. Não dispondo o consumidor de uma balança em casa para aferir se o botijão contém o volume de gás anunciado, verifica-se que na

maioria dos casos, o botijão vendido pelo comércio informal contém menos volume do que deveria. Além disso, sem saber, o consumidor está se expondo a um ambiente com botijões sem manutenção, sendo comum a compra de unidades com vazamento. Através da ação do

Procon Porto Alegre, pretende-se garantir à população a integridade física dos recipientes, averiguar as condições de segurança das instalações de venda do gás assegurando que o local da revenda

contenha uma balança em funcionamento para a aferição do peso do botijão.

**Troca** - Consumidores que possuem líquido de 2Kg em casa cheios ou vazios terão até maio deste ano para efetuar a troca nas revendas autorizadas. A população pode trocar o botijão de 2Kg e receber por ele R\$ 10,00 a R\$ 15,00. O cliente também receberá 25 a 30% de desconto na compra de um botijão de 13

Kg. Como parte do termo de cooperação técnica, o Sindigás doou ao Procon municipal um automóvel Renault Sandero para agilizar as ações de fiscalização do órgão na Capital gaúcha.



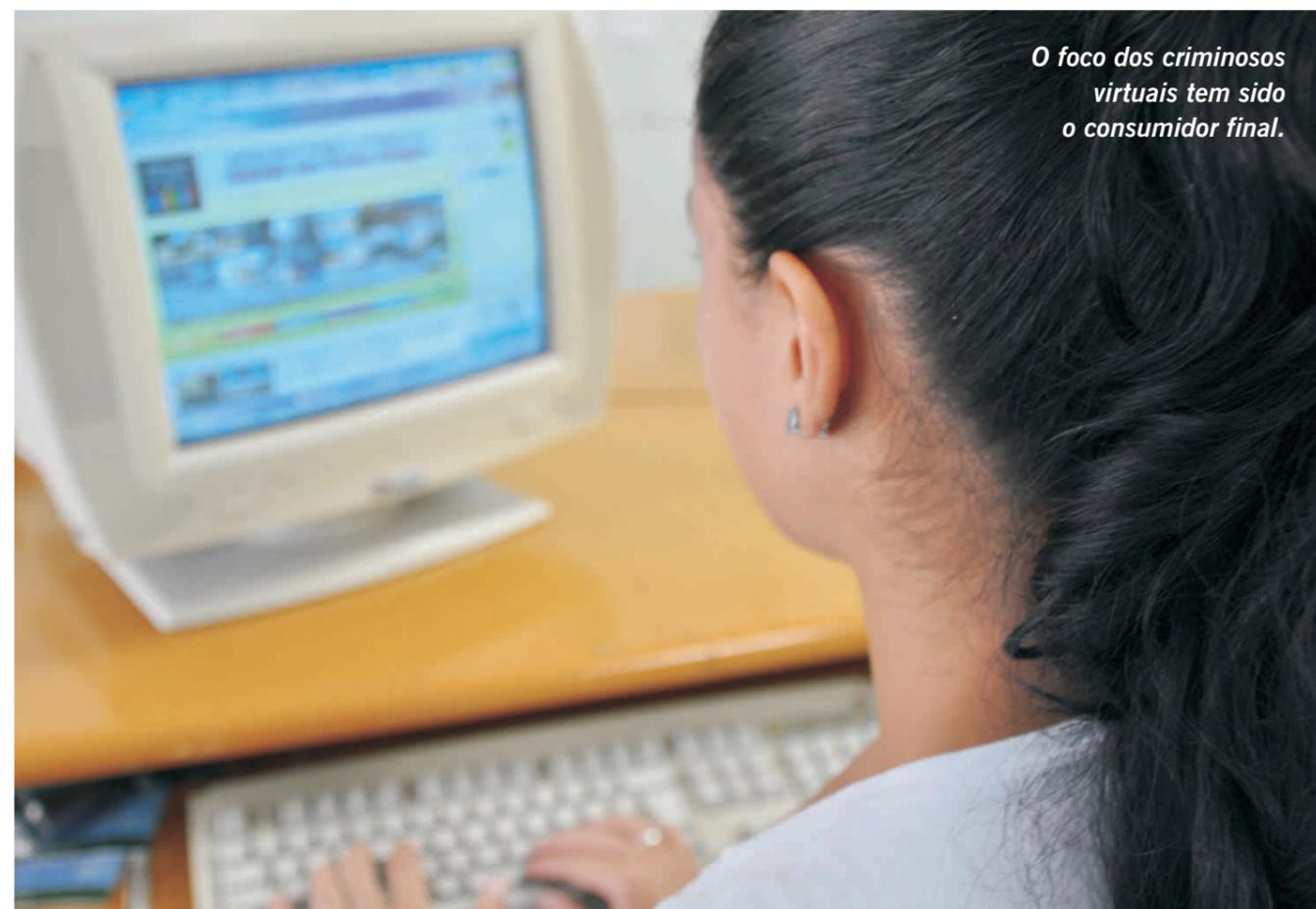


*Coordenação Jurídica emitiu mais de 350 despachos*

## Conciliação sem êxito

Quando no setor de Atendimento ao público não há conciliação entre consumidor e fornecedor é instaurado junto a Coordenação Jurídica do Procon uma Carta de Investigação Preliminar (CIP). No ano de 2010, aproximadamente 1.600 CIPs foram emitidas no setor jurídico para análise juntamente com cerca de 400 autos de infração provenientes do setor de Fiscalização do Procon. Foram registrados mais de 350 despachos em processos administrativos que resultaram em aproximadamente R\$ 600 mil em multas, sendo que mais de 300 mil reais

já foram recolhidos ao Fundo Municipal de Direitos Difusos (FMDD) da prefeitura e o restante ainda está pendente por conta de recursos impetrados ou falta de pagamento. Cabe também ao Fundo a realização de eventos educativos sobre relações de consumo e edição de material informativo, estímulo à criação de entidades civis de defesa do consumidor e modernização administrativa do Procon Porto Alegre. Os fornecedores que reuniram o maior número de reclamações foram as empresas de telefonia e serviços financeiros.



*O foco dos criminosos virtuais tem sido o consumidor final.*

## Cresce o comércio na Internet

O Brasil tem hoje cerca de 81 milhões de usuários de Internet implantada em residências, escolas, lan-houses, bibliotecas, telecentros e no trabalho. A magnitude do acesso à Web faz com que o Procon Porto Alegre advirta sobre os cuidados a serem tomados durante as transações online, pois o foco principal dos criminosos virtuais tem sido o consumidor final. O órgão de defesa do consumidor da prefeitura registra cerca de 10% das reclamações diárias exclusivamente relacionadas a problemas com o comércio eletrônico.

De acordo com a Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico, em 2010 o faturamento do e-commerce do país somou R\$ 15 bilhões ante um total de R\$ 1,6 bilhões em 2009. Juntamente com o crescimento das compras online, cresceu também o número

de internautas compradores. Em 2009 foram 17 milhões de consumidores. Em 2010 este número somou 23 milhões de pessoas. No Procon Porto Alegre verifica-se que os porto-alegrenses têm utilizado sites não confiáveis, o que acarreta, além da perda do dinheiro desembolsado na compra, a disponibilização a desconhecidos dos dados pessoais e do número de cartão de crédito.

Nas homepages confiáveis, uma reclamação frequente é a de demora na entrega dos produtos. A Lei não estabelece um prazo para entrega do produto e os fornecedores da Internet abusam dessa omissão da lei, o que gera insegurança para o consumidor. Os sites colocam como prazo de entrega o período de 15 a 20 dias úteis, o que ultrapassa o prazo de 30 dias. Alguns consumidores chegam a

esperar por até 60 dias para receber a mercadoria.

Caso o fornecedor não respeite o prazo de entrega acordado, o consumidor pode desistir do negócio e receber todos os valores já pagos pelo produto. Por precaução, o usuário deve imprimir a tela do site com os dados da compra e as trocas de e-mails combinando a data de entrega, orienta o Procon.

Os consumidores porto-alegrenses queixam-se ainda de dificuldade para realizar o cancelamento da compra e obter o respectivo reembolso. Diz o Código de Defesa do Consumidor que nas compras pela Internet vale o Direito de Arrependimento por meio do qual o comprador po-

de devolver o produto em um prazo de até sete dias do recebimento, mesmo que este não apresente defeito. O reembolso ao consumidor ou o estorno no cartão de crédito deve ser feito sem qualquer ônus para o comprador.

Outra reclamação freqüente no Procon refere-se à compra de móveis. O site da loja omite a informação de que a montagem do produto fica a cargo do consumidor. O uso da Internet popularizou-se, mas a maioria dos usuários desconhece como evitar fraudes e preservar seus direitos, diz o Procon. As transações via Internet ainda não são totalmente seguras, pois não há legislação brasileira específica para o comércio na Internet.

#### Dicas do Procon Porto Alegre para compras online com segurança:

- ▶ Ao aventurar-se em lojas virtuais, conhecidas ou não, é preciso ter certeza de que os responsáveis pela página, bem como as mercadorias ofertadas são verdadeiros.
- ▶ A nota fiscal continua sendo essencial e deve ser exigida.
- ▶ Como a rede é mundial, as páginas hospedadas fora do Brasil seguem as normas estabelecidas em seus países de origem. O consumidor que tiver problemas ao comprar produtos em sites internacionais terá de resolvê-lo diretamente com o fornecedor, porque, nesse caso, ele é o próprio importador.
- ▶ A loja virtual deve ter CNPJ, endereço físico e um telefone que atenda o consumidor não só para vender, mas também para sanar problemas pós-venda.
- ▶ Redobre os cuidados no uso de cartões de crédito e se possível, vincule o pagamento à entrega do produto ou serviço.
- ▶ É importante checar também o valor das despesas com frete e taxas adicionais. A comodidade de comprar sem sair de casa pode tornar o produto mais caro.
- ▶ No recebimento da mercadoria, é necessário verificar se tudo está de acordo com o que foi pedido. Examine meticulosamente as condições do produto na hora do recebimento; se não está avariado, se não faltam acessórios, se há manuais de instrução, se a nota fiscal confere com o produto, inclusive a voltagem, caso contrário, não receba a mercadoria e anote no verso da nota fiscal o motivo da recusa. Consulte na própria internet o conceito da loja virtual que você deseja efetuar a compra e não se iluda com ofertas muito abaixo dos praticados no mercado, pode ser um golpe.

## 3G ilimitado pode ser fonte de propaganda enganosa

Passados pouco mais de três anos em funcionamento no Estado, a conexão à Internet 3G ainda gera reclamações freqüentes no Procon Porto Alegre. Foram registradas no órgão de defesa do consumidor da prefeitura mais de 300 queixas sobre o serviço, sendo as mais freqüentes publicidade enganosa e cobrança indevida.

A prática de publicidade enganosa pelas operadoras de telefonia ocorre principalmente na contratação da modalidade ilimitada de acesso 3G. A operadora divulga ao consumidor que o plano é de acesso ilimitado. Na verdade, a operadora não informa de forma clara que a quantidade de acessos e downloads é que determinará o preço da mensalidade de uso do serviço 3G, ou seja, a cobrança do serviço é realizada de acordo com o volume de dados acessados. Para o Procon Porto Alegre, isto configura ato de publicidade enganosa e consequentemente cobrança indevida do cliente. O caráter ilimitado utilizado como argumento de venda revela que, na prática, há falta de informação ao cliente.

**Propaganda enganosa** - A falta de explicação sobre quanto custa cada acesso à Internet fez com que a dona de casa, Dolizete de Macedo, moradora do bairro Tristeza, desembolsasse em um plano de Internet 3G ilimitado durante apenas um mês a quantia de R\$ 1.700,00, enquanto pensava estar pagando R\$ 60,00 acordados nos primeiros três meses do contrato com um ano de duração. “Após este período eu passaria a pagar pelo plano ilimitado R\$ 118,90,00”, afirma Dolizete. Ela contratou o serviço de Internet móvel 3G em março de 2010 e relata que em apenas três dias de uso da Internet a conta

foi de R\$ 626,19. Segundo a operadora, um dos fatores da cobrança foi o excesso de downloads de jogos e filmes realizados nestes primeiros dias. Surpreendida com os preços de acesso à Web, a consumidora pediu o cancelamento do plano, que como foi feito antes do prazo de um ano, gerou uma multa de aproximadamente R\$ 400,00.

“A propaganda que me fizeram na loja da operadora mencionava a utilização do serviço como ilimitada, o que não era verdade. Em um mês tive que pagar o valor abusivo de R\$ 1.700,00 por medo de me colocarem na lista de inadimplentes dos serviços de proteção ao crédito”, ressaltou.

**Precauções** - Há precauções que o consumidor deve ter antes de contratar o serviço 3G. Em primeiro lugar o cliente deve se certificar sobre a viabilidade técnica para o envio do sinal da operadora para a localidade onde acessará o

serviço com mais freqüência. O consumidor deve informar-se se a infra-estrutura da rede 3G comporta a cobertura em regiões periféricas da cidade. Na maioria destas regiões não houve o investimento das operadoras dado o baixo retorno financeiro do comércio da Internet nestes locais.

Antes da contratação do serviço o consumidor deve se dirigir até uma loja do fornecedor e solicitar uma cópia do contrato de prestação de serviço lendo com atenção o regulamento do serviço oferecido.

O consumidor deve também se informar sobre os valores cobrados tendo em vista que os serviços variam de acordo com a velocidade de acesso contratada e o volume de dados baixados.



## Sobe valor mínimo para pagamento de fatura de cartão de crédito

O Banco Central e o Conselho Monetário Nacional (CMN) estipularam, em novembro de 2010, novas regras para o uso do cartão de crédito. Ficou definido em 15% o valor mínimo a ser pago da fatura do cartão. Este novo valor será implantado a partir de 1º de junho de 2011. Já em 1º de dezembro deste ano, este percentual



Novas regras visam reduzir o superendividamento

passará para 20%. A divulgação destas tarifas aos clientes deve ser feita pelas operadoras desde 1º de março deste ano. As novas regras do cartão de crédito visam reduzir o superendividamento das pessoas, que se sujeitam ao pagamento de altas taxas de juros, e conseqüentemente diminuir a inadimplência no setor. Os clientes mais afetados pelas taxas de juros dos cartões são os que por desequilíbrio no orçamento optam por efetuar apenas o pagamento mínimo da fatura, refinanciando o restante e também os que buscam a renegociação das dívidas junto às operadoras. A consequência é o endividamento crescente dos usuários do cartão, pois é nesta opção de rolagem da dívida que incorrem os juros mais altos do mercado, fazendo com que o valor devido cresça exponencialmente, mesmo sendo efetuado o pagamento mínimo da fatura. De acordo com dados da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito (Abecs) estes juros podem chegar a 600% ao ano, mas na média do mercado os valores estão em 238% ao ano, segundo a Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac).

A necessidade das mudanças nas regras do uso do cartão de crédito se justificam. Números do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

(DPDC) do Ministério da Justiça, indicam por meio do seu Cadastro de Reclamações Fundamentadas que os cartões de crédito foram responsáveis por 36,48% do total de reclamações da área de assuntos financeiros em 2009. No Procon Porto Alegre, em 2010, a cada 10 reclamações sobre assuntos financeiros três referiram-se a

problemas com cartão de crédito. No Brasil, o número de pessoas que utilizam o serviço está aumentando ano a ano, inclusive junto à população de baixa renda das classes C, D e E. Uma pesquisa do Instituto Datafolha de julho de 2010, indica que os cartões de crédito estão em 71% da população adulta das capitais do país.

**Cartão básico** - A normatização do CMN prevê ainda a obrigatoriedade do cartão básico para pessoas físicas. Este tipo de cartão é emitido por bancos comerciais, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento e pode ser usado exclusivamente para pagamentos de bens e serviços em estabelecimentos credenciados. Diz o CMN que a anuidade deste tipo de cartão deverá ser inferior a de todos os cartões de crédito disponibilizados.

Para os cartões relacionados com programas de benefícios e recompensas será cobrado apenas o valor referente à anuidade.

As operadoras ficam obrigadas a divulgar ao cliente em local visível ao público a lista de benefícios associados ao cartão em tabela específica, e também na sua homepage da Internet. Outra deliberação do CMN foi a proibição do envio pelos bancos de cartões não solicitados pelos correntistas.



Consumidores são lesados por práticas abusivas em contratos de serviços odontológicos

## Irregularidades dos planos de saúde odontológicos

Em função dos altos custos dos tratamentos odontológicos e do excedente de profissionais no mercado, o comércio de planos de saúde na área computou, um crescimento de cerca de 600%, entre dezembro de 2000 e setembro de 2010. O levantamento foi realizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com a proliferação dos planos, crescem também as irregularidades

na contratação desses serviços, que geram, em média, 50 reclamações mensais no setor de Atendimento do Procon Porto Alegre. A maioria das queixas refere-se a consumidores lesados por cláusulas abusivas em contratos de prestação de serviços odontológicos de clínicas especializadas, sendo a multa para a rescisão do contrato a reclamação mais frequente.

O Procon municipal enumera os procedimentos necessários antes de contratar o serviço. Verifica-se no órgão de defesa do consumidor da prefeitura que, em geral, as pessoas buscam os serviços dos planos odontológicos para solucionar problemas imediatos. Nesses casos o Procon municipal aconselha o consumidor, em primeiro lugar, a averiguar se a contratação do plano é mais vantajosa do que a de um dentista particular.

Deve-se ainda verificar se a clínica tem registro na ANS, o que é obrigatório para planos odontológicos individuais. Dado que os tratamentos dentários envolvem valores elevados, antes da assinatura do contrato o consumidor deve exigir identificação do profissional envolvido tanto na avaliação quanto no tratamento; o prazo e detalhamento da execução do serviço contratado; valores correspondentes a cada um dos serviços contratados; condições de pagamento detalhadas: número e valor de cada parcela, data de vencimento e multa por atraso no pagamento por rescisão contratual. O consumidor deve saber também quais e quantos são os profissionais credenciados ao plano antes da contratação. Configura motivo para o cancelamento do plano a ocorrência de descredenciamento de profissionais ou clínicas.

**Rescisão** – A consultora de seguros Rosane Mayer procurou o Procon Municipal na tentativa de solucionar seu problema. Ela contratou os serviços de uma clínica odontológica da Capital no valor de R\$ 1.656,00 a uma mensalidade de R\$ 69,00. Após ter pago a primeira parcela e de ter realizado os exames para a colocação de um aparelho dentário a paciente ficou insatisfeita com a qualidade do serviço e procurou a avaliação de outro profissional. Este último atestou que o tratamento que seria realizado pela clínica contratada estava incorreto. Na tentativa de cancelar o contrato firmado com a clínica, foi surpreendida com a informação de que teria de pagar uma multa de rescisão contratual correspondente a 70% do to-

tal contratado. Para o Procon Porto Alegre, esta cláusula é absolutamente abusiva, já que as decisões dos tribunais tem considerado o patamar máximo de 20% sobre o saldo restante no caso de rescisão.

**Serviço a “conta-gotas”** - Consumidores que procuram atendimentos direcionados a um problema específico e imediato também enfrentam irregularidades praticadas por clínicas odontológicas. As reclamações, nesses casos, referem-se à duração do período de consultas. A empresa acaba prolongando ao máximo a prestação do serviço, uma vez que o paciente, em geral, abandona o plano com o final do tratamento. O estudante de Administração e operador de processos industriais Tiago Philippi ministra cursos de treinamento na empresa em que trabalha. Ele adquiriu um plano em uma clínica da Capital no valor total de R\$ 2.852,70 para a colocação de um aparelho dentário. Efetou uma entrada no valor de R\$ 69,90 e mais 35 parcelas de R\$ 79,50. Entretanto, após o pagamento da 36ª parcela (esta, paga a mais), o tratamento ainda não havia sido concluído. Pelo contrato firmado com a clínica, o número de parcelas financiadas não estaria relacionado com o número de meses necessários ao tratamento, o que favorece a clínica, caso o contratante não venha a necessitar de todo o período do plano. Philippi apresenta problemas de dicção que afetam suas tarefas no trabalho, por estar sem a manutenção mensal do aparelho. "Não procuro nenhuma vantagem financeira nesta divergência, apenas a conclusão do meu tratamento, conforme prometido na venda do serviço", relata Tiago, que recorreu ao Procon com a intenção de conseguir finalizar o tratamento dentário, sem que isso configure mais ônus ao estudante. Para o Procon, na grande maioria dos casos, o serviço é ofertado a “conta-gotas” com o objetivo de estender ao máximo as parcelas de pagamento do plano adquirido.

## Compra de imóvel na planta

O Procon Porto Alegre tem registrado cerca de 15 reclamações mensais sobre problemas com imóveis adquiridos na planta. Apesar do baixo contingente de queixas, as transações envolvem valores médios superiores a R\$ 100 mil. Nos problemas atestados pelos consumidores, grande parte das queixas diz respeito à rescisão contratual. Verifica-se, na maioria dos casos, que as construtoras incluem no contrato, em caso de rescisão, uma multa manifestadamente desfavorável ao consumidor.

Os tribunais têm decidido como satisfatória multa de rescisão de 10% do valor já pago pelo consumidor, mas as construtoras exigem 10% sobre o valor total do imóvel, esclarece o Procon Porto Alegre. Ou seja, quando os consumidores querem desistir do negócio, correm o risco de perder tudo o que já foi desembolsado.

Outro problema comum na compra de um imóvel na planta ocorre quando, primeiramente, o consumidor contrata um financiamento direto com a construtora e, depois de expedida a carta de habite-se do imóvel, busca o financiamento junto a uma instituição bancária. Muitas vezes o banco não aprova o financiamento, em função da renda do consumidor ou de avaliação cadastral, e não tendo como manter o financiamento original com a empreendedora o consumidor desiste da compra do imóvel e busca na rescisão do contrato receber tudo o que já foi pago. É também neste momento que as construtoras se valem de multas desfavoráveis e mais uma vez o consumidor pode perder tudo o que

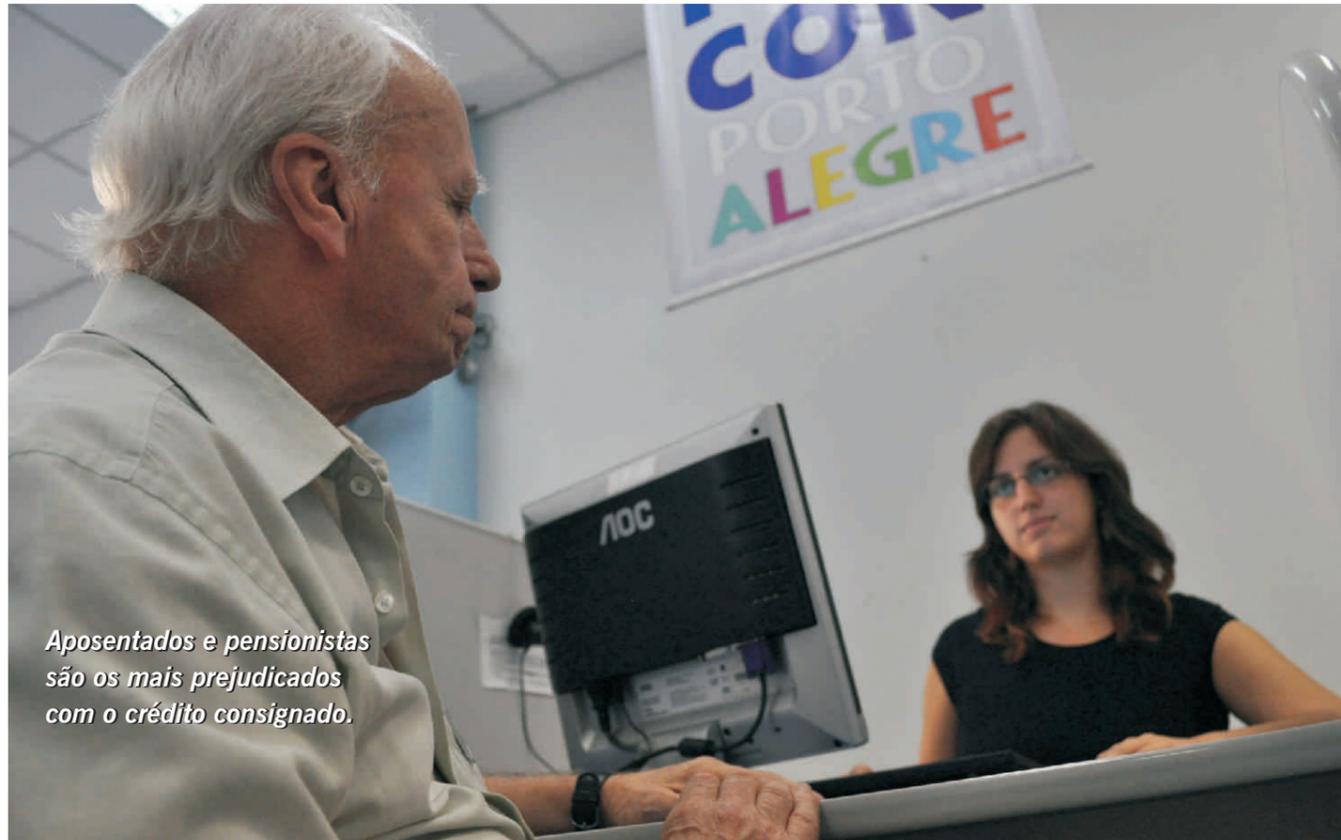


foi gasto. Consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas abusivas e que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, destaca o Procon.

Há também o caso comum do atraso na entrega do imóvel. O comprador já está preparado para a mudança e o imóvel não é entregue por atraso da obra, violando a cláusula contratual. O resultado é o de que o consumidor tem que arcar além da prestação do

imóvel na planta, com o aluguel do imóvel onde vive. É direito do consumidor que estas despesas sejam ressarcidas pela construtora, mesmo que não constem no contrato, ressalta o Procon. Outra queixa comum dos consumidores no Procon Porto Alegre diz respeito à comissão paga ao corretor de imóveis. No caso de cancelamento de contrato o consumidor não receberá o valor pago para o corretor, pois trata-se de uma regra normalmente embutida no contrato.

Antes de efetuar qualquer negócio, os consumidores devem se informar sobre a idoneidade da construtora, tempo de atuação no mercado, bem como o conceito obtido pela empresa junto ao público. É recomendável a leitura atenta das cláusulas contratuais, bem como todas as informações sobre o total dos valores desembolsados, formas de pagamento e data de entrega do imóvel. O consumidor poderá ainda consultar o banco de dados do Procon Porto Alegre, a fim de se informar da existência de reclamações contra a construtora ou a intermediadora de vendas.



*Aposentados e pensionistas são os mais prejudicados com o crédito consignado.*

## Alerta para o crédito consignado

Chegam ao Procon municipal diariamente cerca de 10 reclamações sobre problemas enfrentados por aposentados e pensionistas do INSS que contratam crédito consignado. O órgão de defesa do consumidor está alertando esta parcela de consumidores - que na Capital gaúcha fica em torno de 250 mil pessoas - para armadilhas na contratação destes empréstimos cuja característica principal é o desconto em folha de pagamento.

O perfil destes consumidores que procuram o Procon, na sua grande maioria são mulheres aposentadas ou pensionistas do INSS, cuja renda é o salário-mínimo, única fonte de sustento de toda a família do beneficiário. O uso do crédito consignado tem sido a única opção destas pessoas para “melhorar” sua condição financeira e principalmente para saldar dívidas.

Os aposentados e pensionistas encontram-se, nes-

sa situação, vulneráveis, pois basta a apresentação do número de seu benefício para que o empréstimo consignado seja concedido de imediato. De acordo com o Procon, a facilidade na concessão desta modalidade de crédito comprova-se no fato de que até mesmo o cidadão inadimplente com nome inscrito nos serviços de proteção ao crédito pode contratar o crédito consignado.

**Compra de dívida** - Um caso recorrente nos atendimentos do Procon municipal é a ação em Porto Alegre de dezenas de financeiras e correspondentes bancários, que através de um marketing agressivo junto a aposentados e pensionistas, convencem estes consumidores à venda da dívida do empréstimo consignado para possibilitar margem consignável para efetuarem mais empréstimos. Estes correspondentes bancários incorrem em vários atos condenáveis: falta

de clareza e informação na oferta, o que dificulta a compreensão do contrato, e ausência de transparência na publicidade veiculada ao idoso ou pensionista ocultando a possibilidade de ocorrer o superendividamento do beneficiário.

**Funcionamento** - O valor máximo da renda a ser comprometida (margem consignável) é de 30 por cento do valor da aposentadoria ou pensão e o número máximo de parcelas do empréstimo é de 60 meses. Normalmente, os consumidores que já pagaram um percentual da dívida consignada e desejam fazer um novo empréstimo junto a outra instituição contratam financeiras que adquirem a dívida do aposentado ou pensionista, possibilitando a este retomar a margem consignável necessária para a realização de um novo empréstimo. Mas o que costumeiramente ocorre é o caso do consumidor que já pagou 20 ou 30 parcelas das 60 totais do empréstimo, e volta a ter novamente uma dívida de 60 parcelas, agora com a nova instituição financeira para a qual vendeu a dívida anterior, informa o Procon municipal.

Outras irregularidades praticadas contra os aposentados são a venda casada e a dedução de parcela de empréstimo em folha de pagamento

sem a autorização do beneficiário.

**Venda casada** – O aposentado ou pensionista, no momento da contratação do empréstimo consignado, não é obrigado a adquirir outros produtos e serviços tais como cartão de crédito, abertura de conta ou aquisição de títulos de capitalização, o que é caracterizado segundo o Código de Defesa do Consumidor como venda casada.

**Devolução em dobro** – De acordo com o CDC, o dinheiro que foi descontado indevidamente da conta do aposentado ou pensionista por conta de um empréstimo não solicitado deverá ser devolvido em dobro. Para tanto, o aposentado ou pensionista do INSS deve formular a reclamação junto à instituição financeira que concedeu o crédito e esta é obrigada a registrar a reclamação no INSS. A partir disso, as instituições financeiras têm 10 dias úteis para responder e caso seja comprovada a irregularidade terão dois dias para devolver o dinheiro descontado, corrigido com base na taxa SELIC. Além disso, as instituições financeiras são obrigadas a manter a documentação comprobatória do empréstimo por até cinco anos após quitado o empréstimo.

### O Procon Porto Alegre destaca os cuidados que o consumidor deve tomar para obter o empréstimo consignado:

- O consumidor deverá pesquisar qual a instituição promove as menores taxas de juros e deve lembrar que o empréstimo consignado não precisa ser contratado junto ao banco no qual recebe seus pagamentos.
- Cabe ao aposentado verificar se a instituição financeira está autorizada pelo Banco Central a funcionar.
- Os empréstimos devem ser contratados no estado no qual o aposentado ou pensionista reside ou recebe o benefício.
- O aposentado ou pensionista não deve ter vergonha de perguntar e exigir cópia do contrato, esclarecendo as dúvidas antes de assiná-lo.
- Nos casos de aposentados e pensionistas do INSS, deve-se averiguar se a instituição é conveniada ao INSS. Ela tem que ser conveniada para que ocorra a transação.
- É vedada pelo Código de Defesa do Consumidor a prática da venda casada.

*Cresce ano a ano o número de passageiros estreados nos aeroportos do Brasil*



## Direitos dos consumidores em viagens aéreas

A crescente popularização do uso do transporte aéreo e o incremento do número de passageiros estreados a cada ano nos aeroportos do país, aumenta a demanda pelos serviços das companhias aéreas acarretando atrasos, cancelamentos de vôos e também a venda de passagens aéreas além da capacidade permitida. Em face do acréscimo da procura pelos serviços das companhias estas apostam em vôos extras que podem trazer sobrecarga e congestionamento ao sistema aeroviário do país. Dados do Instituto Data Popular, especializado em pesquisas de consumo das classes C, D e E, indicam que de julho de 2010 a julho deste ano farão sua primeira viagem aérea cerca de 8,7 milhões de pessoas.



Visando resguardar os direitos destes milhares de consumidores, o Procon Porto Alegre chama atenção para a legislação vigente, a resolução 141 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em vigor desde 13 de junho de 2010. A medida determina as atribuições das companhias aéreas nos casos de atrasos e cancelamentos de vôo e, ainda, quando a empresa aérea deixa de promover o embarque dos passageiros. Aplicam-se estes direitos aos vôos regulares com origem no Brasil mesmo nos casos em que o atraso ou cancelamento do vôo tenham sido causados por condições meteorológicas adversas. É dever da companhia manter o passageiro devidamente informado sobre os motivos do atraso e a estimativa de tempo para o embarque. O consumidor poderá exigir que estas informações sejam dadas por escrito, acrescenta o Procon.

**Atrasos e cancelamentos de vôo** - Se o vôo estiver atrasado por mais de quatro horas ou for cancelado, a empresa aérea deverá acomodá-lo em outro vôo, remarcar o vôo segundo a conveniência do passageiro ou, ainda, oferecer o reembolso integral em dinheiro ou crédito em conta bancária e será efetuado em nome do comprador do bilhete de passagem, incluindo a tarifa de embarque. No caso de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de quatro horas a empresa deverá oferecer acomodação em vôo próprio ou de terceiro, reembolso integral assegurando o retorno ao aeroporto de origem ou do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro ou conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

**Preterição de embarque** - Quando não for possível embarcar todos os passageiros no vôo contratado, a empresa deverá embarcar passageiros em outro vôo por meio de compensações como dinheiro, bilhetes extras e milhas. Se o passageiro não aceitar as compensações, a empresa deverá acomodá-lo em outro vôo da mesma ou de outra empresa, remarcar o vôo segundo conveniência do consumidor ou reembolsá-lo integralmente. Há ainda a opção de promover a conclusão da viagem do passageiro em outra modalidade de transporte como ônibus, van ou táxi.

**Assistência material** - A partir de uma hora de atraso do vôo, a empresa deve oferecer ao passageiro facilidades de comunicação por internet ou telefone. Passadas duas horas de atraso, a companhia deve prover a alimentação do passageiro até o momento do embarque. A partir de quatro horas de atraso, a empresa deverá acomodar o consumidor no espaço interno do aeroporto ou hospedagem e transporte do aeroporto até o local da acomodação. Nos casos de pernoite, a empresa deverá oferecer hospedagem, mas se o passageiro estiver em seu local de domicílio a empresa oferecerá apenas o transporte para sua residência.

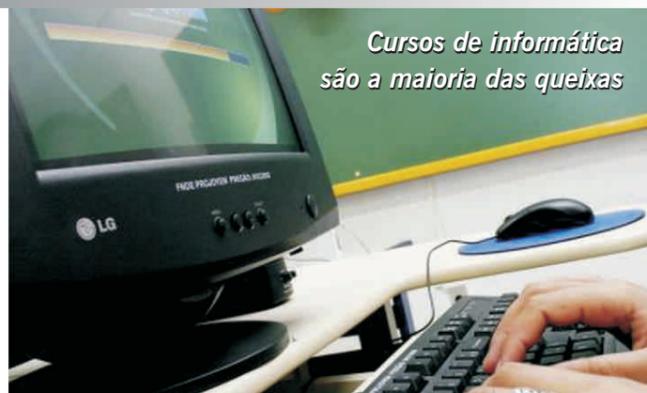
**Reclamações** - Devem ser feitas pelo consumidor diretamente no balcão da ANAC no aeroporto ou pelo site [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac) ou pelo telefone 0800-7254445. Também podem efetuar a queixa no Juizado Especial Cível, se este já estiver sido implantado no aeroporto.

## Cursos livres na mira do Procon

O Procon Porto Alegre tem recebido mensalmente cerca de 100 reclamações de consumidores lesados por empresas dos chamados cursos livres: profissionalizantes, pré-vestibulares, preparatórios para concursos, academias de ginástica, esportes e dança. Entretanto a maioria das queixas refere-se principalmente a escolas de informática e idiomas. De acordo com o órgão municipal não há legislação específica que regulamente a elaboração de contratos destes cursos. Ele adverte consumidores sobre os riscos na aquisição destes serviços. Segundo o Procon, o principal problema referente aos cursos livres são as formas de rescisão estipuladas nos contratos. Existem casos em que para romper o contrato o consumidor é obrigado a pagar uma taxa maior que o valor total do curso, o que configura cláusula abusiva de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Procon municipal recomenda que seja realizada previamente uma pesquisa sobre a credibilidade da empresa, verificando se o anunciado na publicidade de panfletos e telemarketing é de fato fornecido pela escola. Há casos em que são oferecidos cursos abaixo do valor de mercado, mediante a compra de material didático. Foi constatado, principalmente nos cursos de informática, casos nos quais o valor do material didático chega a ser cinco vezes superior ao valor total do curso.

**Leitura prévia dos contratos** – Os contratos estabelecidos nestes casos vem lesando o consumidor, que na sua grande maioria são pessoas de baixa renda e pouco grau de instrução, que buscam com a conclusão do curso de informática a possibilidade de um emprego melhor ou até mesmo do primeiro emprego. O Procon adverte que ler o contrato com calma antes de assiná-lo é muito importante, pois o consumidor pode ser pressionado a assiná-lo rapidamente, sem a devida apreciação. O aluno tem o direito de receber



*Cursos de informática são a maioria das queixas*

uma cópia do contrato em cujas cláusulas devem constar carga horária, valores e formas de pagamento. Primeiramente deve-se verificar se as promessas verbais estão contidas no contrato. Em caso contrário deve-se solicitar a inclusão das mesmas no documento.

**Rescisão** – Deve-se atentar principalmente às cláusulas de rescisão que prevêem multa no caso de desistência do curso. Esta é a principal reclamação no Procon dos consumidores que contratam cursos de informática e de idiomas. A lei não determina o limite do valor das multas, mas a jurisprudência tem considerado razoável a cobrança de no máximo 20% sobre o saldo devedor. Mesmo assim, os consumidores têm sido penalizados com multas altíssimas para rescindir os contratos, informa o Procon.

No caso de comprovada a má prestação do serviço, como, por exemplo, a falta de professor em sala de aula, o rompimento do contrato isenta o consumidor de pagar qualquer tipo de taxa e dá a ele o direito de receber as quantias pagas anteriormente. Quando o cancelamento ocorrer, deve ser realizado por escrito, evitando-se a suspensão por telefone ou via fax. Há ainda outra precaução a ser tomada. Os cursos profissionalizantes como enfermagem e segurança, que devem emitir certificado de conclusão com habilitação, necessitam de inscrição e registro nos órgãos competentes.

**O direito de arrependimento** - Previsto no CDC, o direito de arrependimento também vale se a contratação do serviço for realizada fora do estabelecimento comercial, como por telefone, por exemplo. De acordo com o CDC neste caso o consumidor pode desistir do curso em até sete dias contados após a contratação, com direito a devolução de valores previamente pagos com correção monetária.



*Empresas golpistas vendem, na verdade, contrato de publicidade em sites.*

## Porto-alegrenses são vítimas de golpe via fax

Dezenas de porto-alegrenses têm recorrido ao Procon da Capital para registrar queixa contra a ação de empresas golpistas que, simulando atualização cadastral da lista telefônica, solicitam às vítimas a assinatura e o carimbo de um fax de confirmação de dados. O documento enviado por fax corresponde, na verdade, a um contrato de publicidade em sites. O órgão de defesa do consumidor da prefeitura orienta os empresários a redobrem os cuidados na hora de fornecer os dados cadastrais da empresa, principalmente via fax.

**Modo de atuação** - Os golpistas agem fazendo uma ligação telefônica à empresa solicitando dados para a atualização em lista telefônica. Após o primeiro contato, o golpista envia à vítima um fax

para a confirmação de dados e solicita o nome do responsável e o número do CNPJ da empresa. Com os dados do estabelecimento comercial, como nome, endereço e CNPJ, enviam um outro fax, requerendo a assinatura e a devolução do documento. Passados de 20 a 30 dias, o empresário recebe um boleto de cobrança bancária, referente a um contrato de prestação de serviços, informando que a fatura configura, na verdade, um serviço de publicidade em sites.

Segundo o Procon, muitos assinam e retornam o fax sem ler o seu conteúdo, mas existem também os casos em que as pessoas questionam as cláusulas referentes ao pagamento, mas são ludibriadas com a informação de que não passam de

meras formalidades e que as cobranças viriam inclusas e diluídas na conta telefônica. Desta forma, a empresa que não contratou serviço nenhum e nem quer seu nome neste tipo de site está sujeita a uma ação de cobrança.

**Empresas são as vítimas** - A farmacêutica Marília Johnson foi uma das vítimas dos estelionatários. No dia 16 de julho foi enviado ao setor de tele-entrega da farmácia da qual é uma das proprietárias um fax contendo um contrato. Após a emissão do contrato, entraram em contato por telefone a fim de que o documento fosse assinado pelo proprietário e recebesse carimbo da empresa. O objetivo seria renovação de dados na lista telefônica a fim de que o nome da farmácia constasse em uma telelista. Como o sócio da farmácia encontrava-se de férias, Marília achou que o contrato fora previamente acordado com o outro propri-

etário e que este havia solicitado o serviço da telelista. Ela então assinou o documento e o encaminhou por fax novamente. “Anualmente nossa farmácia renova contratos com vários tipos de telelistas, como a Listel, Hagah, entre outras. A cópia de contrato que nos foi enviada era igual a da Oi Brasil Telecom, por isso remetemos o documento”, destaca Marília.

O golpe só foi percebido uma semana depois, quando o sócio chegou de férias. “Relendo a cópia do contrato - quase que ilegível e com letras muito pequenas – ficamos cientes de termos assinado um documento com o compromisso de pagamento de parcelas no valor de R\$ 360,00 por um período de quatro anos”, relata Marília. Logo após entraram em contato com o Procon Porto Alegre, que em 48h solucionou o problema com o contrato desfeito.

### Como se precaver:

- ▶ O Procon adverte que em nenhuma hipótese deve-se assinar um documento sem ler atentamente e entender o que está escrito, caso contrário solicite esclarecimentos.
- ▶ Conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor, o tamanho da fonte do contrato impresso deve ser 12.
- ▶ Anunciar em listas telefônicas online e impressas pode ser um bom negócio, mas certifique-se de estar contratando uma empresa certa ou seja, confirme se o endereço físico do contratando confere com seu endereço do CNPJ, consultando a credibilidade da empresa na Internet.
- ▶ Letras miúdas ou apagadas não vinculam as partes, e as cláusulas que impõem um dever sobre o consumidor devem estar destacadas e em negrito.



*Boletos de dívidas chegavam aos consumidores com prazos de vencimento já expirados.*

## Financeira autuada por dificultar quitação antecipada de débitos

A equipe de Fiscalização do Procon Porto Alegre aplicou em outubro de 2010 oito autos de infração resultantes de denúncias de consumidores contra a BV Financeira localizada na Rua Carlos Gomes, 222, Porto Alegre. O estabelecimento foi multado em R\$ 65.120,00 por estar dificultando a quitação antecipada de empréstimos, o que de acordo com o Código de Defesa do Consumidor prevê a aplicação de penalidades ao fornecedor de produtos e serviços. O número de autos de infração e conseqüentemente das multas geradas equivale ao número de consumidores lesados que fizeram denúncia junto ao Procon municipal.

É crime impedir, dificultar ou negar a liquidação antecipada de débito, acompanhada do seu respectivo desconto e redução do valor a ser pago, destaca o Procon. A BV Financeira dificultava o pagamento antecipado das dívidas dos clientes postando a fatura apenas três dias antes do vencimento do pagamento. Conseqüentemente os boletos da dívida chegavam aos domicílios dos consumidores com prazos de vencimento já expirados.

**Reclamações** - O telefone do Procon é 3289-1774. Denúncias e reclamações também podem ser feitas pelo e-mail [procon@smic.prefpoa.com.br](mailto:procon@smic.prefpoa.com.br) ou no site [www.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www.portoalegre.rs.gov.br/procon).



## União para combater o crime

Sérgio Bandeira de Mello\*

O Brasil deu um enorme salto nos últimos nove anos. A economia ganhou musculatura internacional, mais de 30 milhões de consumidores ingressaram no mercado e os

contratos foram respeitados. Se antes era admitida a informalidade como uma maneira de justificar o trabalho e a renda de parte da população, hoje o lema é criar instrumentos que levem o desenvolvimento econômico com sustentabilidade para todos os brasileiros. É nesse ambiente que o Sindigás, que reúne as distribuidoras de Gás LP, apoia o programa Gás Legal criado pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP). Nossa meta é erradicar o comércio ilícito do Gás LP, combatendo sem tréguas a ilegalidade dentro do rigor da lei.

Não é uma missão fácil. Estima-se que haja entre 70 mil e 100 mil pontos informais de venda do produto para um universo de 40 mil legais. São pequenas lojas, como farmácias e mercearias de bairro, que não têm licença para armazenar e vender o Gás LP, o que é crime previsto na Lei Federal 8.176/91. Prática ilegal que leva riscos gravíssimos a toda a sociedade. O Sindigás e a ANP entram nessa briga em favor dos consumidores, que exigem um produto de qualidade a um preço justo, e das empresas, que, juntas, faturam R\$ 19 bilhões por ano e empregam direta e indiretamente 350 mil pessoas.

Um dos parceiros estratégicos é o Procon Porto Alegre, que se destaca nacionalmente por sua atuação aguerrida em defesa dos consumidores. Em 2010, o órgão estabeleceu dois compromissos com o Sindigás. Firmou no mês de outubro um Termo de Cooperação Técnica, e, em seguida, instalou o Comitê Regional de Erradicação do Comércio Irregular de Gás LP Região Sul. Esse grupo, que é responsável pelos estados do Rio Grande do Sul, de Santa Catarina e Paraná, fiscaliza e reprime nos respectivos estados a venda irregular do produto.

Desde então, a atuação do Procon Porto Alegre e de todos os agentes envolvidos tem sido fundamental na batalha contra a ilegalidade. Os fiscais passaram por treinamentos oferecidos pela ANP, e o Sindigás doou um automóvel para a execução complementar do trabalho do órgão de defesa do consumidor. Com o engajamento das autoridades, estamos convencidos de que serão fechados os 450 pontos irregulares de venda do Gás LP, que ainda existem, na Capital gaúcha.

A mensagem do programa Gás Legal é clara: o problema passou a ser de todos, acabou a impunidade. E sabemos o tamanho da nossa responsabilidade: o Gás LP é um produto essencial para toda a população. É utilizado no preparo das refeições diárias em 53 milhões de lares brasileiros, atingindo 95% dos domicílios nacionais. A cada mês, são vendidos 33 milhões de botijões em todo o país, que passam pelo mais rigoroso processo de qualificação que oferecem garantia de segurança ao consumidor. A excelência desse trabalho não pode ser comprometida por vendas irregulares criminosas. Registre-se que o produto é um dos campeões de qualidade: os problemas são insignificantes. O Gás LP não consta da lista de nenhum Procon no Brasil entre os 15 maiores problemas, o que comprova que temos excelência na prestação de serviço, mas não nos desobriga a buscar incansavelmente o aperfeiçoamento de nosso trabalho.

Estamos conscientes de que a ação de repressão é permanente. É preciso fiscalizar continuamente cada ponto de venda. Não toleramos a clandestinidade. Temos o dever de incentivar o consumidor a recusar um produto ilegal. O crime será combatido com a punição e a informação, entendidas no contexto de educação e conscientização de uma sociedade em aperfeiçoamento.

**Sérgio Bandeira de Mello é presidente do Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Gás Liquefeito de Petróleo (Sindigás)**



## Em busca de um objetivo em comum

Francisco Schmidt\*

A relação entre o varejo e os órgãos de defesa do consumidor nunca foi tão estreita quanto agora. A criação do Procon Porto Alegre, que completa três anos em 2011, foi mais um passo dado para que estas duas pontas indispensáveis da sociedade convergissem para um mesmo objetivo: o pleno e satisfatório abastecimento da população de nossa Capital.

Desde a criação do órgão, a relação entre a Associação Gaúcha de Supermercados (Agas) e o Procon de Porto Alegre vem sendo marcada pela troca de informações e o diálogo aberto. Por incontáveis vezes nestes três anos, os supermercadistas gaúchos vêm encontrando, no Procon, um meio de eliminação de dúvidas e de canalização de reivindicações e sugestões. Por outro lado, a Agas, enquanto entidade representativa deste setor – que corresponde a cerca de 5,8% do PIB gaúcho e abrange quase 100% dos lares –, vem colocando seus veículos de comunicação à disposição do Procon da Capital, no sentido de levar a infor-

mação com a maior clareza possível quanto às regras e regimentos pertinentes a este segmento.

O autosserviço porto-alegrense está atento aos anseios de seus clientes. O concorrido mercado supermercadista, inclusive, já não dá margem para que qualquer empresa atenda sem qualidade e plenitude o seu consumidor. Ao menor sinal de falha ou desatenção, o cliente será perdido, e esta empresa estará fadada ao fracasso. O consumidor gaúcho é, sabidamente, o mais exigente do Brasil, e este é um dos motivos que fazem de nossos supermercados verdadeiros modelos de atendimento, estrutura e evolução em todo o País.

A união de forças é, para nós da Agas, a palavra-chave para o sucesso de qualquer empresa, órgão público ou entidade. Quando todos trabalham de mãos dadas, o resultado chega ao supermercado, à indústria, para o produtor e para o consumidor final.

\* Gerente executivo da AGAS