



## Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio SMIC

Secretário Idenir Cecchim

### PROCON PORTO ALEGRE

COORDENADOR EXECUTIVO  
Omar Ferri Júnior

COORDENADOR ATENDIMENTO  
Roberval Ferreira de Barros

COORDENADOR JURÍDICO  
Osmar J. Oliveira Seixas

COORDENADOR DE FISCALIZAÇÃO  
Valdemar Silva Camargo

DIAGRAMAÇÃO  
Maria Betânia Chaves/Criação CCS

FOTOGRAFIA  
Ricardo Stricher/Fotografia CCS  
Arquivo PMPA  
Banco de Imagens

JORNALISTA RESPONSÁVEL  
Maria Teresa Severo  
Registro Profissional 8448

TIRAGEM  
2.000 exemplares

ENDEREÇO:  
Rua dos Andradas, 686  
Fones: 3289.1712  
procon@smic.prefpoa.com.br  
www.portoalegre.rs.gov.br/procon

- 5 Artigo do prefeito  
Artigo do secretário da SMIC
- 6 Editorial
- 7 Zelando pelos direitos do porto-alegrense
- 8 Procura por serviços PROCON aumenta 41%
- 10 Balanço Geral
- 11 Gráficos do PROCON
- 12 Mediação via internet chega a 47,6 %
- 13 Preço nas gôndolas X Preços nas caixas
- 14 PROCON Porto Alegre fiscaliza ações de cambistas
- 15 Cardápio deve estar fixado na entrada dos restaurantes  
Fiscalização no comércio de óculos
- 16 Lei preve espera de 60 segundos
- 18 CONDECON
- 19 Juros do cartão de crédito
- 20 Portabilidade numérica
- 21 Portabilidade de carências
- 22 Desconto à vista também vale para pagamento com cartão
- 23 Esclarecimentos sobre ressarcimento de danos
- 24 Dicas do PROCON
- 25 Educação para o consumo nas escolas
- 27 Feira do consumidor 2010
- 28 CDL / SINDILOJAS
- 29 Serviços públicos

## Agilidade e eficiência

Quando criamos o Procon Porto Alegre, há dois anos, estabelecemos um novo patamar nas relações entre os cidadãos e as empresas que vendem ou prestam um produto ou serviço, na medida em que houve a possibilidade de um contato mais próximo e ágil entre ambos.

Ao longo deste período, o Procon municipal cumpriu o importante papel de orientar e proteger os interesses dos consumidores na cidade. Somente no ano passado, o órgão contabilizou mais de 23 mil atendimentos à população, registrando suas reclamações, informando sobre seus direitos e fiscalizando as relações de consumo. Podemos nos orgulhar do alto índice de resolução nas mediações efetuadas pelo Procon municipal. Aproximadamente 87% das demandas entre consumidores e fornecedores são resolvidas na hora ou, no máximo, em até 10 dias úteis. Os porto-alegrenses aprovaram também o atendimento eletrônico 24 horas, inclusive nos finais de semana. Hoje, quase metade das demandas chegam ao Procon via Web.

Ouvir a sociedade através do Procon é uma das formas que a Prefeitura tem de assumir sua responsabilidade na proteção e defesa do consumidor, o que, além de integrar as políticas públicas com o setor de serviços, possibilita melhor qualidade de vida à população.

Prefeito de Porto Alegre

## Consolidando a cidadania

Cabe à Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio (Smic) a coordenação e o gerenciamento das atividades do Procon Porto Alegre, órgão de defesa dos consumidores da Capital gaúcha. Desde sua inauguração o Procon vem sendo identificado como referência na proteção dos direitos do cidadão porto-alegrense. A boa imagem construída junto à comunidade local se justifica. O Procon registrou até o final do ano passado mais de 40 mil atendimentos. Em 2009 houve um aumento de 41% na procura por serviços do Procon Porto Alegre em relação a 2008, ano de implementação do órgão.

A importância do trabalho do Procon está na sua busca incessante pela harmonização das relações de consumo.

Dos serviços oferecidos pelo Procon municipal resulta a melhoria da qualidade de vida dos porto-alegrenses, através do fortalecimento da cidadania da população da Capital.

Além do atendimento ao público na sede e pela Internet, e da fiscalização permanente a fornecedores de produtos e serviços, cabe destacar aqui o projeto denominado Educação para o Consumo, palestras que levam o conhecimento do conteúdo do Código de Defesa do Consumidor, em linguagem de fácil entendimento, a estudantes do ensino fundamental e médio das escolas públicas da Capital. Desde que foi implantado, no segundo semestre de 2008, o projeto Educação para o Consumo contabilizou cerca de 100 palestras que beneficiaram milhares de estudantes a partir dos nove anos de idade até os formandos do nível médio da rede escolar pública de Porto Alegre.

A Smic, consciente da relevância dos serviços prestados pelo Procon à cidade, está trabalhando para propiciar ao órgão municipal, ferramentas que permitam a cada ano a ampliação dos serviços prestados, que devem crescer juntamente com as demandas da população. Estão previstos para 2010 cursos regulares de capacitação de seus funcionários, melhorias nas instalações da sede do órgão e aparelhamento das ações de fiscalização.

Secretaria Municipal da  
Produção, Indústria e Comércio

O Procon Porto Alegre completa dois anos de funcionamento registrando cerca de 41 mil atendimentos à população. A presente publicação destaca o papel crescente da Internet na solução destes conflitos entre fornecedores e consumidores da Capital gaúcha. Desde agosto de 2008, o Procon implantou em sua página na Internet um software, disponível 24 horas inclusive nos finais de semana, que permitiu, já em dezembro de 2008, que 25 % do total de atendimentos do Procon daquele ano fossem realizados via Web. Em 2009 não foi diferente e o serviço eletrônico possibilitou que 47,6% das mediações realizadas pelo Procon fossem solucionadas pela Internet. Além dos benefícios para o consumidor, que não precisa mais se deslocar de sua casa ou trabalho para efetuar sua reclamação, o Procon também sai favorecido, destinando paulatinamente ao atendimento na sede somente os casos onde a presença do consumidor é indispensável.

Esta edição destaca ainda o alto grau de resolução dos conflitos consumeristas por parte do Procon Porto Alegre. Com uma equipe enxuta de apenas 37 pessoas entre funcionários e estagiários, o órgão conseguiu solucionar 87% das demandas no prazo máximo de dez dias úteis.

Assim como em 2008, esta edição ressalta a persistência do segmento telecomunicações (telefonia, Internet, banda larga, provedores, acesso 3G e TV a cabo) na liderança do ranking de reclamações também em 2009, concentrando 38% das queixas totais encaminhadas ao Procon municipal. A área de produtos registrou 32,63% das reclamações, pois envolve milhares de mercadorias e centenas de fornecedores. Chama a atenção, desta forma, o alto índice de reclamações sobre as empresas de telecomunicações, uma vez que este segmento é composto por um número pequeno de fornecedores e concentra mais de um terço das queixas da população.

Também é apresentado nesta edição a ampliação do público alvo do projeto Educação para o Consumo - conjunto de palestras destinadas a crianças e adolescentes da rede pública de ensino. Por meio de uma parceria realizada com a Secretaria Especial de Acessibilidade e Inclusão Social (Seacis) ele passa, a partir deste ano, a ser desenvolvido também em entidades para portadores de deficiência visual. Além das palestras, haverá a distribuição de uma cartilha em braile sobre os direitos dos consumidores.

Por fim, ressalta-se nesta edição a constante insatisfação dos consumidores com o atendimento dos call centers das empresas prestadoras de serviços regulados pelo poder público. Por resistirem ao cumprimento da lei, operadoras de serviços de Telecomunicações e de TVs a Cabo de Porto Alegre foram convidadas em 2009, por iniciativa dos integrantes do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (CONDECEN), a prestar esclarecimentos junto à entidade sobre projetos de melhorias no atendimento aos clientes dos SACs.

Boa leitura a todos.

Implantado pela Prefeitura de Porto Alegre em 3 de março de 2008, o Procon, órgão vinculado à Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio (Smic), nasceu com a importante missão de promover a Política Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor visando à harmonização das relações de consumo entre fornecedores e seus clientes.

Além de realizar conciliações entre consumidores e empresas, fiscaliza e puni organizações que desrespeitam o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Cabe ainda ao Procon municipal informar, orientar e educar a população da Capital gaúcha. O órgão desenvolve um programa de palestras junto aos alunos da rede pública de ensino do município e promove ações para conscientizar lojistas e consumidores por meio da distribuição de material informativo sobre os direitos e deveres de cidadãos no que diz respeito às relações de consumo. O objetivo é formar consumidores conscientes e capacitados a exigir produtos e serviços com qualidade e a preços justos.

Desde sua inauguração, o Procon atua articulado com os demais órgãos de defesa do consumidor da cidade, como a Delegacia de Proteção aos Direitos do Consumidor e o Ministério Público, a fim de garantir a cidadania dos porto-alegrenses e o desenvolvimento contínuo de uma rede de proteção dos direitos do consumidor na Capital.

O Procon Porto Alegre está também integrado ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec) do Ministério da Justiça, o que lhe permite executar o rastreamento de informações sobre a idoneidade de qualquer empresa em outras cidades ou estados, atuando de forma padronizada com outras capitais e localidades, desde a formalização da reclamação até a conclusão do processo administrativo.

Localizado na Rua dos Andradas, 686, o Procon Porto Alegre atende o público na sede ou pelos telefones 3289-1774/ 1712/ 1769, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Reclamações podem também ser encaminhadas no site ([www.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www.portoalegre.rs.gov.br/procon)).



Ricardo Stricher/PMMPA

## Procura por serviços do Procon Porto Alegre aumenta 41%

*Em dois anos de funcionamento, o órgão de defesa do consumidor vinculado à Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio registrou cerca de 41 mil atendimentos.*

Em 2009 o Procon Porto Alegre registrou 23.873 atendimentos à população da Capital. Em relação ao total de 2008, 16.855 conciliações, verifica-se um aumento de mais de 41% na demanda pelos serviços do Procon municipal. Desde sua inauguração em março de 2008 até dezembro de 2009, o Procon atingiu mais de 41 mil atendimentos.

No rol das reclamações totais do Procon municipal em 2009, o setor que mais apresenta queixas é o de Produtos que concentra 32,63% das reclamações, pois tradicionalmente envolve centenas de fornecedores e milhares de produtos. Entre as queixas mais comuns relatadas pelos consumidores estão problemas referentes a aparelhos telefônicos, computadores e equipa-

mentos de acesso à Internet.

A área de Serviços Essenciais, que reúne fornecedores de telefonia fixa e celular e de energia elétrica vem logo após, registrando o total de 5.707 reclamações (23,96%). Lideram as estatísticas do Procon nesta área os segmentos de telefonia fixa e celular com 3.047 mediações realizadas na maioria dos casos por conta de cobranças indevidas e rescisão contratual.

Em terceiro lugar entre as mais reclamadas está o segmento de Assuntos Financeiros, que englobam operações com cartão de crédito e financeiras, registrando 5.555 (23,32%) queixas. Nesta área está agrupado o grande contingente de reclamações sobre cartões de crédito, predominando, entre estas, os casos de cobrança

indevida, incorreções contratuais e erros no cálculo da aplicação de juros. A quarta área com maior número de queixas refere-se a Serviços Privados composto por empresas de TV por assinatura e provedores de Internet com 4.090 atendimentos (17,17%). Nesta última, as reclamações concentram-se em cobrança indevida, serviços não fornecidos e rescisões contratuais.

**Mediações rápidas** – Cabe destacar o alto grau de resolução das mediações efetuadas pelo Procon entre consumidores e fornecedores, onde aproximadamente 87% das demandas da população que chegam ao Procon são resolvidas na hora ou em até dez dias úteis. Em 4,8% dos atendimentos não houve solução imediata, sendo estes casos encaminhados à Área de Operações Técnicas do Procon (AOT) para a instauração da Carta de Investigação Preliminar (CIP), procedimento que ocorre quando, no setor de atendi-

mento ao público, não há a conciliação entre o consumidor e o fornecedor. O restante, 8,2%, refere-se a consultas por informações.

**Fiscalização** – A equipe de fiscalização do Procon Porto Alegre esteve presente até dezembro de 2009 em mais de nove mil estabelecimentos comerciais, como postos de gasolina, shoppings, hipermercados, bares, restaurantes e revendas de veículos. Com o objetivo de averiguar a afixação de preços em vitrines e a disponibilização aos clientes das diversas formas de pagamento à vista, os fiscais do Procon visitaram em 2009 cerca de dois mil pontos comerciais. Nestas ações, foram notificados 345 estabelecimentos e autuadas outras 125 lojas. O setor recebeu 65 denúncias da população e realizou, ainda em 2009, 222 pesquisas de acompanhamento de preços na capital.

**Cerca de 87% dos atendimentos são solucionados na hora ou em 10 dias úteis.**

**Educação para o consumo** - O Procon promove também ações visando educar consumidores e fornecedores. Em 2009 foram entregues à população 20 mil exemplares do Manual do Lojista, publicação que esclarece sobre a Lei da Precificação de produtos nas lojas, e 60 mil do Manual do Consumidor Consciente, cartilha destinada à população adolescente e adulta que contém de forma ilustrada os principais artigos do Código de Defesa do Consumidor em linguagem de fácil entendimento. Implementado pelo Procon Porto Alegre para divulgar direitos e deveres dos consumidores a crianças e adolescentes, o projeto Educação para o Consumo é desenvolvido desde o segundo semestre de 2008 junto à rede de ensino pública. Realizou cerca de 100 palestras nas escolas. Durante as exposições, foram distribuídas além do Manual para jovens do ensino médio, cerca de oito mil cartilhas que contêm a adaptação do Código de Defesa do Consumidor para crianças de autoria da advogada especialista em Direito do Consumidor, Eunice Casagrande.

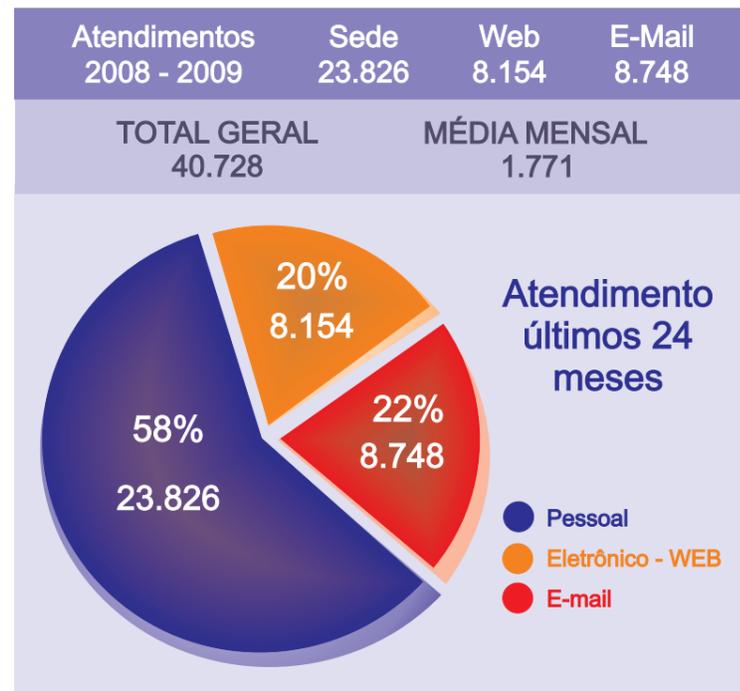
Ricardo Stricher/PMMPA



## Atendimentos Realizados

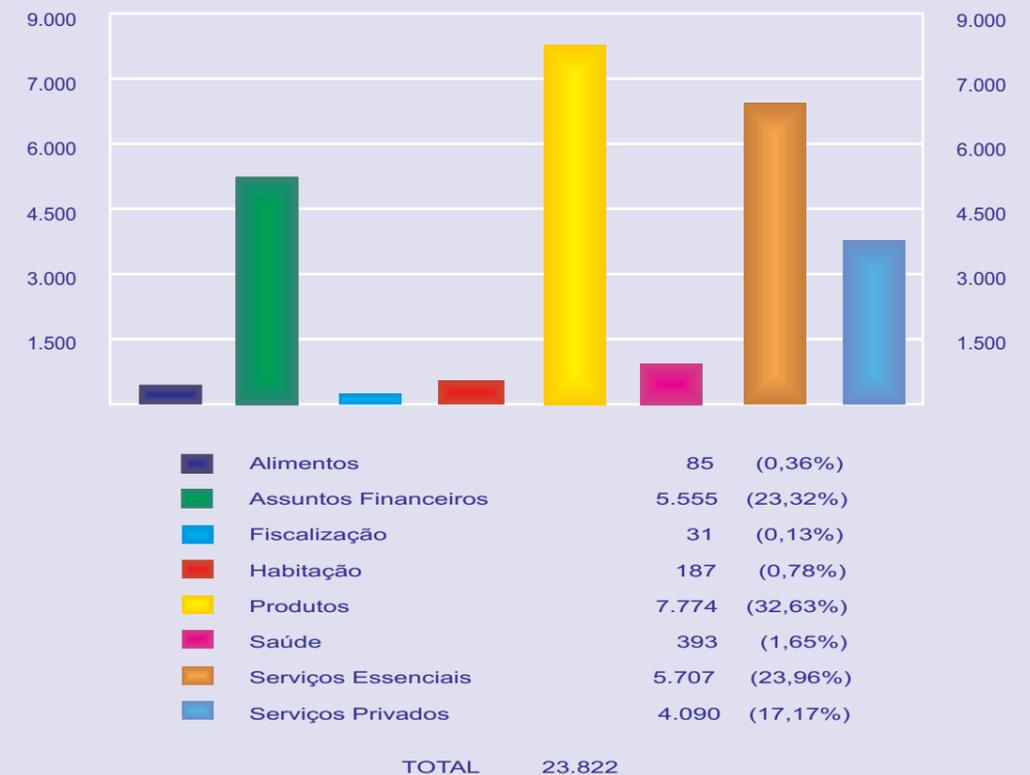
ANO de 2008					ANO de 2009			
MÊS	SEDE	WEB	E-MAIL	TOTAL	SEDE	WEB	E-MAIL	TOTAL
JAN	0	0	0	0	1.277	540	579	2.396
FEV	155	0	0	155	738	562	398	1.698
MAR	1.269	0	198	1.467	1.367	753	521	2.641
ABR	1.158	0	277	1.435	1.489	504	423	2.416
MAI	873	0	298	1.171	1.471	410	379	2.260
JUN	848	0	363	1.211	1.095	458	303	1.856
JUL	1.039	0	378	1.417	1.323	444	653	2.420
AGO	1.205	415	397	2.017	836	451	282	1.569
SET	1.204	310	412	1.926	755	498	414	1.667
OUT	1.101	305	407	1.813	685	550	373	1.608
NOV	1.232	355	448	2.035	680	633	393	1.706
DEZ	1.241	432	535	2.208	785	534	317	1.636
<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>M/MÊS</b>	<b>1.133</b>	<b>363</b>	<b>371</b>	<b>1.686</b>	<b>1.042</b>	<b>528</b>	<b>420</b>	<b>1.989</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>	

Atuação da Fiscalização 2008-2009	
Denúncia	56
Notificação	8.736
Autuação	678
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

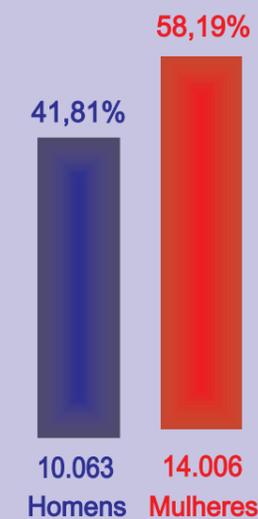


Em dois anos de atividades do Procon, a Coordenação de Fiscalização visitou 9.048 estabelecimentos comerciais na cidade de Porto Alegre.

## Atendimento por Área



## Atendimento por Sexo



## Atendimento por Faixa Etária



## Mediação via Internet chega a 47,6%

*Cresce a cada ano o uso da Web pelos porto-alegrenses que recorrem ao Procon municipal*

O professor de Arquitetura, Leandro Manenti, comprou pela Internet uma máquina de lavar que apresentou defeito de fabricação. Passados 30 dias da compra e transcorridas quatro tentativas de conserto sem sucesso por parte da assistência técnica autorizada, Manenti recorreu ao Procon Porto Alegre, com o objetivo de conseguir realizar a troca do produto, que estava sendo dificultada pelo fornecedor. “Consultei o site da prefeitura para obter o endereço do Procon municipal, e constatei que havia a possibilidade de atendimento pela Internet”, declarou. “Enviei a solicitação para apreciação do meu caso pela Web e, para a minha surpresa, obtive a resposta sobre meus direitos em apenas dois dias”. A conciliação entre Manenti e o fornecedor foi realizada e ele recebeu uma nova máquina de lavar.

Manenti integra o grupo de mais de 11 mil conciliações realizadas pela Internet em 2009 pelo Procon Porto Alegre.

Registrando no ano passado o total de 23.873 atendimentos à população da Capital, o Procon solucionou 47,6% (11.372) das demandas pela Web, por meio do software denominado Atendimento Eletrônico da página [www.portoalegre.rs.gov.br/procon](http://www.portoalegre.rs.gov.br/procon). No final de 2008 este índice era de 25%.

Os dados demonstram que os porto-alegrenses aprovaram a eficácia do formulário eletrônico do Procon, aplicativo que permite atendimento online 24h, inclusive nos finais de semana. O público também comprovou a agilidade do atendimento pela Internet do Procon. O órgão faz a mediação do conflito via Web e encaminha ao consumidor o resultado dos procedimentos por e-mail ou telefone, no prazo de até 10 dias.

O serviço foi lançado em agosto de 2008 em função da grande procura por informações na página do Procon. Até o final de 2009 foram contabilizados 140 mil acessos no site. O Procon recebe em média, mensalmente, cerca de 700 reclamações pela Internet. Por meio do formulário eletrônico é possível além da simples solicitação de informações, o encaminhamento de reclamações contra fornecedores e o envio de notas fiscais, orçamentos, recibos e contratos digitalizados.



Ricardo Stricker/PMPA

## Preços na gôndola x preços nas caixas

*Valores diferenciados nas prateleiras e nas caixas registradoras geram autuações a hipermercados da Capital*



Ivo Gonçalves / PMPA

Pesadas multas podem ser impostas a supermercados e hipermercados por conta da diferença de preços anunciados nas gôndolas e cobrados nas caixas registradoras. De acordo com o Procon, não são incomuns os casos em que é realizada a atualização do sistema que emite os preços dos produtos nos caixas, sem a mudança respectiva nos valores das gôndolas. O órgão alerta: o consumidor que constatar diferença de preços entre o afixado nas gôndolas e o estabelecido nos caixas durante o pagamento, tem o direito de exigir que o produto seja vendido pelo menor preço indicado. Em 2009 o Procon inspecionou 92 estabelecimentos entre hipermercados, supermercados e mini mercados da Capital. No período foram autuados nove hipermercados e quatro supermercados de médio e pequeno porte pela existência de preços nas gôndolas em discordância com os praticados nas caixas.

Também contribuíram para as autuações a existência de produtos com prazo de validade vencido, medição de temperatura do setor de congelados acima da permitida, e a incorreta afixação das etiquetas de preços nas prateleiras.

O Procon esclarece os procedimentos legais. Quando constatada a infração o estabelecimento é inicialmente notificado a se adaptar à Lei, tendo o prazo de cinco dias para se adequar. Caso isto não ocorra, é autuado e submetido a procedimento administrativo que pode gerar ao supermercado multa de mais de R\$ 7 milhões, dependendo do faturamento da empresa.

**Denúncias** - O Procon também pauta suas ações de fiscalização por denúncias feitas pelo telefone 3289-1712, 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)). O órgão municipal de defesa do consumidor atende nos dias úteis, das 9h às 16h, na Rua dos Andradas, 686.



Fotos Ricardo Stricher/PMPA

## Procon Porto Alegre fiscaliza ação de cambistas em jogos e espetáculos

*Ingressos esgotados nas bilheterias de jogos e espetáculos musicais chegam a ser vendidos pelo dobro de seu valor*

Desde maio de 2009, o Procon promove a fiscalização da venda de ingressos por cambistas que atuam em espetáculos esportivos e artísticos da cidade. A medida resulta de uma parceria do órgão municipal com o Procon RS e a Delegacia de Defesa ao Consumidor. A fiscalização do Procon municipal visa coibir a ação ilegal de cambistas, que chegam a cobrar mais que o dobro do valor do ingresso já esgotado. De acordo com legislação federal, é permitido ao cambista vender o ingresso a um preço que supere, no máximo, 20 por cento do praticado nas bilheterias. Caso não cumpram a lei, podem ser responsabilizados por crime contra a economia popular. A punição para a infração da cobrança de mais de 20% sobre o preço do ingresso é a aplicação de multa e pena de detenção de seis meses a dois anos.

Crachás e jalecos - Em acordo firmado em maio de 2009, entre o Procon Porto Alegre, Procon RS, Delegacia de Proteção ao Consumidor, Ministério do Trabalho e a Associação da classe, foi determinado que os cambistas só podem comercializar ingressos em via pública desde que devidamente uniformizados com jalecos e portando crachás de identificação da Associação. A medida visa facilitar o trabalho dos fiscais nos estádios de futebol da cidade e, ainda, junto a teatros e casas noturnas, nas quais são realizados espetáculos musicais.

## Cardápio deve estar fixado na entrada dos restaurantes

*O consumidor tem o direito de saber de antemão quais os preços cobrados pelo estabelecimento*



Fotos Ricardo Stricher/PMPA



O Procon Porto Alegre realiza inspeções em bares, restaurantes e casas noturnas das mais movimentadas avenidas da cidade. O objetivo é verificar a correta afixação de cardápios na parte externa das entradas dos estabelecimentos da Capital.

Para o Procon, o consumidor, ao ingressar em um restaurante, sem saber de antemão quais são os preços praticados, poderá ser constrangido posteriormente, ao constatar que não dispõe do desembolso necessário ao consumo no local.

Caso haja comprovação da inexistência do cardápio na entrada, os estabelecimentos são notificados a adequarem-se ao Decreto Federal 5.903 (Lei da Precificação), no prazo máximo de três dias. Se não cumprirem, são autuados.

## Smic e Procon Porto Alegre fiscalizam comércio de óculos

Equipes da Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio (Smic) e Procon municipal realizaram operações conjuntas de fiscalização visando coibir a venda de óculos falsificados na cidade. Além dos estabelecimentos comerciais não disporem de nota fiscal que comprove a origem das mercadorias colocadas à venda, muitos deles não apresentam alvará de funcionamento compatível com a comercialização de óculos.

A Sociedade Brasileira de Oftalmologia desaconselha a compra de óculos escuros sem o selo de qualidade, pois a exposição constante aos raios Ultra Violeta aumenta em 60% a incidência de catarata e também pode levar à degeneração da retina.



Fotos Ricardo Stricher/PMPA



Banco de Imagens

## Decreto prevê espera de apenas 60 segundos

**Consumidores insatisfeitos com os SACs encaminharam mais de mil denúncias ao Procon**

Desde 1º de dezembro de 2008, início da vigência da legislação federal que impôs novas regras sobre funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Cliente - SACs (também chamados de call centers), o Procon Porto Alegre registrou mais de mil queixas de porto-alegrenses, insatisfeitos com o atendimento telefônico prestado aos clientes por empresas fornecedoras de serviços regulados pelo poder público.

O Decreto 6523 dos call centers aplica-se aos SACs de companhias aéreas, empresas de energia elétrica, telefônicas, tevê por assinatura e aviação civil. Também são regulamentados pelo poder público empresas de ônibus interestaduais, administradoras de cartão de crédito, bancos e planos de saúde.

**Novas normas** - Apesar da fiscalização dos Procons estaduais e municipais de todo país, muitas empresas ainda resistem ao cumprimento da lei, que estipula, entre outras medidas, a

gratuidade da ligação, o não-fornecimento prévio de dados para o acesso ao serviço e a espera de no máximo um minuto para ser atendido. Também determina a nova legislação que a disponibilidade de atendimento dos call centers deve ser integral: 24 horas nos sete dias da semana. O decreto estabelece ainda que o prazo para resposta da demanda não poderá ser superior a cinco dias úteis, a contar do registro do consumidor.

Por meio de reclamações que vão desde a veiculação de mensagem publicitária - vedada por lei -, demora no atendimento, inacessibilidade aos deficientes até a indisponibilidade do serviço obrigatório, os campeões de queixas no Procon municipal continuam sendo as operadoras de telefonia fixa e celular (1º lugar) e empresas de TV por assinatura (2º lugar) e de cartão de crédito (3º lugar).

**Portaria regulamenta entrega de gravações** - Desde 13 de março de 2009, o consumidor passou a contar com mais um dispositivo legal que lhe assegura a garantia de obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contratou. Por meio da Portaria 49, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça considera comportamento abusivo das empresas recusar ou dificultar, quando solicitada

pelo consumidor, a entrega da gravação das chamadas feitas ao call center, que deve ocorrer no prazo máximo de dez dias. A empresa que não cumprir o disposto na Portaria estará sujeita a multa que pode chegar a R\$ 3 milhões. Fica a critério do solicitante se a entrega ocorrerá pela Internet, Correios ou pessoalmente. A recusa do fornecimento da gravação gera presunção de veracidade das reclamações do consumidor.

## Operadoras prestaram esclarecimentos ao Condecon

Responsáveis por cerca de 38% dos atendimentos realizados pelo Procon Porto Alegre em 2009, as operadoras de Telecomunicações da Capital (telefonia, TV por assinatura, Internet banda larga, acesso 3G) foram convocadas a comparecer no dia 25 de setembro de 2009 à reunião ordinária do Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor (Condecon), órgão integrante do Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - SMDC. O objetivo da convocação era de que prestassem esclarecimentos sobre iniciativas a serem adotadas para qualificar o atendimento aos consumidores - levando em consideração o Decreto 6523 que disciplinou o atendimento dos SACs - e reduzir o alto índice de reclamações verificado no Procon Porto Alegre. Àquela época computava-se 34% do total de queixas referentes a reclamações sobre as empresas de Telecomunicações. A reunião foi realizada no auditório do Sindicato da Habitação (Secovi-RS) e, além dos conselheiros do Condecon, contou com a presença das empresas.

**SAC ineficiente** - Segundo o Procon, na maioria dos casos, as queixas chegam ao setor de atendimento porque as empresas não estão conseguindo se comunicar com seus clientes de forma eficaz por meio dos SACs. Em setembro, mesmo já havendo transcorrido um ano de promulgação e 10 meses de vigência da nova lei dos SACs ainda assim, as operadoras de

telecomunicações não estavam adequadas totalmente à norma.

### **Empresas foram estimuladas a qualificar o atendimento dos SACs**

O cliente ainda esperava demais para ser atendido pelo SAC. O Decreto diz que o consumidor deve ser contactado no máximo em 60 segundos. Outra falha constatada do atendimento das empresas é a de não disponibilizar ao consumidor o número do SAC de forma clara e objetiva, havendo dificuldade por parte do consumidor de conseguir a gravação do atendimento, bem como o histórico da reclamação que, quando solicitado, deve ser encaminhado no prazo estabelecido de 72 horas.

Além disso, a lei estabelece que a resolução do problema do consumidor deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias, o que não vinha acontecendo. Havia ainda a dificuldade do consumidor em efetuar o cancelamento do serviço via SAC, circunstância exemplificada com o caso de um consumidor que recorreu ao Procon Porto Alegre por oito meses consecutivos, até conseguir o cancelamento dos serviços da operadora.



## Condecon orienta atendimento de operadoras de Telecomunicações

### Conselho aprova resolução para disciplinar o atendimento dos SACs das empresas

Dado o grande número de reclamações no Procon Porto Alegre sobre os Serviços de Atendimento ao Cliente (SACs) das operadoras de telecomunicações (telefonia, Internet, TV a cabo) que atuam na

Capital, o Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Consumidor (Condecon) aprovou em novembro, a Resolução 001/2009, documento destinado a nortear as ações das operadoras e melhorar a qualidade do atendimento ao cliente pós-venda.

Entre as orientações da Resolução constava a de que as empresas de telecomunicações deveriam disponibilizar os dados referentes às diversas formas de contato – endereço, telefone, endereço eletrônico, página da Internet e SAC - de forma clara e visível na página principal da Internet e impressos na fatura de serviços aos consumidores, quando

encaminhados ao cliente. O Condecon solicitou às operadoras o encaminhamento ao Procon Porto Alegre de todos os meios de contato e formas de acesso dos consumidores aos fornecedores para divulgação no site do órgão.

Outra determinação foi a de que a publicidade veiculada na mídia, em folders e vitrines sejam claras sobre os planos oferecidos, formas de pagamento e prazos de fidelidade e incluam informação sobre o número do SAC. A alternativa apontada pelo Condecon para qualificar o atendimento ao cliente é a redução da quantidade dos planos ofertados ao consumidor.

### Composição do CONDECON (gestão 2010/2011).

CMPA - Câmara Municipal de Porto Alegre  
 CRECI RS - Conselho Regional de Corretores de Imóveis  
 DPE - Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul  
 FEDC - Fórum de Defesa do Consumidor  
 MDCC RS - Movimento das Donas de Casa e Consumidoras do Rio Grande do Sul  
 OAB-RS - Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Rio Grande do Sul  
 PGM - Procuradoria Geral do Município de Porto Alegre  
 PROCON POA - Serviço de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor  
 SECOVI/RS - Sindicato da Habitação  
 SENGE-RS - Sindicato dos Engenheiros do Rio Grande do Sul  
 SINDILOJAS - Sindicato dos Lojistas de Porto Alegre  
 SINDIOPTICA - Sindicato do Comércio Varejista de Material Óptico, Fotográfico e Cinematográfico do Estado do RS  
 SINDUSCON RS - Sindicato das Indústrias da Construção Civil no Estado do Rio Grande do Sul  
 SMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente  
 SMIC - Secretaria Municipal de Produção, Indústria e Comércio  
 SMED - Secretaria Municipal da Educação  
 SMS - Secretaria Municipal da Saúde  
 UAMPA RS - União das Associações de Moradores de Porto Alegre

## Procon aconselha moderação no uso do cartão de crédito

*A Lei não limita a taxa de juros praticada pelas administradoras, que pode chegar a 20% ao mês.*

A revolta dos consumidores com a magnitude dos juros praticados pelas operadoras de cartão de crédito - que podem chegar a 20% ao mês - considerados por eles abusivos, gera queixas frequentes registradas no setor de atendimento do Procon Porto Alegre. Em 2009, o órgão acolheu 1.115 reclamações referentes a problemas relacionados com o uso do cartão de crédito.

A experiência nestes dois anos de funcionamento do Procon municipal revela que os clientes mais afetados com as altas taxas de juros são os que, por desequilíbrios no orçamento doméstico, optam por efetuar apenas o pagamento mínimo da fatura, refinanciando o restante e também os que buscam a renegociação das dívidas junto aos credores. Foi o que ocorreu com uma consumidora, que prefere não se identificar, que recorreu ao Procon municipal questionando a legalidade dos juros aplicados sobre sua dívida. Ela afirma que em poucos meses, o valor devido cresceu de 2.156,00 para 5.244,11. “Tenho pago por mês R\$ 1.000,00, mas apenas R\$ 200,00 abatem no montante da conta, o restante, R\$ 800,00 são destinados, segundo a operadora do cartão, para o pagamento de juros”, declara.

A consequência de situações como esta é o endividamento crescente das pessoas, pois é na opção de rolagem da dívida que incorrem os juros mais altos do mercado, fazendo com que o valor do débito aumente exponencialmente, mesmo efetuando-se o pagamento mínimo da fatura.

**Solução alternativa** - O Procon Porto Alegre aconselha ao consumidor evitar essa modalidade de pagamento, pois além do custo elevado do financiamento, a situação do cliente é agravada ainda mais se, além de parcelar seu débito, continuar utilizando o mesmo cartão. Comparativamente, seria menos oneroso fazer um empréstimo bancário para quitar o débito do que sujeitar-se às taxas das administradoras dos cartões, que oscilam entre 15 e 18%, em média, afirmam os especialistas em Defesa do Consumidor do Procon Porto Alegre.

Em todo o país, os Procons têm enfrentado dificuldades para auxiliar consumidores que reclamam de juros abusivos. A partir de 2003, com a edição da Emenda Constitucional 40, as taxas de juros praticadas por instituições financeiras - anteriormente previstas até o patamar de 12% - foram liberalizadas e, mesmo no entendimento dos tribunais, os juros aceitáveis podem chegar a 20% ao mês. A alegação do Judiciário é de que o consumidor é informado na fatura sobre as taxas de juros incidentes, bem como a taxa máxima de juros do período.



Ricardo Stricker/PMPA

### Troca de operadora ainda gera queixas dos consumidores

*A lei da portabilidade numérica entrou em vigor em março de 2009, mas ainda são registrados casos de descumprimento da norma por parte das operadoras*

A grande competitividade entre as empresas de telefonia faz com que sejam lançados no mercado a cada dia novos serviços e pacotes com descontos e bonificações visando atrair o consumidor. O resultado disso é a crescente migração dos clientes de uma operadora para outra que oferece mais vantagens. A legislação que regulamenta e assegura direitos ao consumidor que quer trocar de operadora é conhecida como portabilidade numérica, instrumento legal que garante ao usuário da telefonia fixa ou celular manter o mesmo número de telefone em caso de mudança de operadora. Apesar da norma ter entrado em vigor desde 1º de março de 2009, o Procon municipal registra mês a mês número crescente de reclamações dos porto-alegrenses descontentes com o descumprimento da lei por parte das operadoras de telefonia. Demora na execução da portabilidade, quando o prazo estabelecido por lei é de no máximo três dias úteis após o pedido do usuário; telefone desativado por mais de duas horas, período de transição máximo no qual o telefone poderá não funcionar e multa de fidelização por quebra de contrato, são as reclamações mais frequentes dos porto-alegrenses que recorreram ao Procon em 2009. O Procon esclarece que o consumidor deve estar ciente de que está sujeito à multa quando prevista nos termos dos contratos assumidos. Desta forma, quando o contrato é rompido, a multa por fidelização é legal e é proporcional ao período transcorrido da execução do contrato.

#### Confira abaixo as regras sobre portabilidade da Anatel:

- Para os clientes de telefonia móvel a portabilidade somente é válida dentro da mesma área de registro (DDD). Já para os consumidores de telefonia fixa a portabilidade é possível somente dentro do município.
- A portabilidade deve custar, no máximo, R\$ 4,00 por cada solicitação, mas a operadora poderá isentar o usuário desta taxa que se aplica exclusivamente à portabilidade entre as operadoras.
- O consumidor poderá migrar entre operadoras sempre que decidir, de acordo com o contrato estabelecido.
- O consumidor poderá desistir da portabilidade em até dois dias úteis sem ônus.
- O pedido pode ser negado nas seguintes situações:
  - Dados enviados pelo usuário estão incorretos ou incompletos;
  - Se houver em andamento outra situação de portabilidade para o mesmo número;
  - Se o número não existir, não pertencer a nenhum cliente, for temporário ou pertencer a um orelhão;
  - Se o número for de serviço fixo e a portabilidade for para o serviço móvel ou vice-versa;
  - Por razões técnicas, por exemplo, se a operadora de destino (receptora) não tiver serviço na área solicitada ou quando se tratar de Serviço Móvel Especializado.
- Poderá haver um período de transição de até duas horas para que seja realizada a portabilidade e apenas neste intervalo o telefone poderá não funcionar.

### Portabilidade de carências garante mais benefícios ao consumidor

*Na troca do plano de saúde, o consumidor está isento do cumprimento de novo período de carência*



Ficou mais fácil para o consumidor trocar de plano de saúde. Entrou em vigor em 15 de abril de 2009 a Resolução Normativa nº 186, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regulamenta a mobilidade com portabilidade de carências nos planos de saúde. A medida beneficia mais de seis milhões de usuários de planos individuais e familiares do país, contratados após 1º de janeiro de 1999.

A regulamentação isenta o consumidor, que troca de plano de saúde, do cumprimento de novo período de carência, etapa após a contratação do plano na qual o beneficiário ainda não tem direito a consultas, exames e cirurgias. O Procon adverte que devem ser observados determinados requisitos para que o usuário exerça o direito de mobilidade com portabilidade de carências.

Ressalta o Procon que a lei só se aplica a planos individuais e familiares. Não estando contemplados os planos empresariais e coletivos. Além disso, o beneficiário deve estar em dia com a mensalidade do plano e ter contratado, há pelo menos dois anos, a operadora de origem, ou três anos, caso tenha cumprido a cobertura parcial temporária.

O Procon destaca que existe período legal para a troca sem carência. A mobilidade só poderá ser solicitada no intervalo de tempo entre o mês de aniversário do contrato e o mês seguinte e será estabelecida somente entre planos equivalentes ou de um determinado plano para um plano inferior. A nova legislação estipula, ainda, que o prazo máximo para ocorrer a portabilidade de uma operadora a outra é de 20 dias, a contar da data da solicitação. Após ter migrado para outra empresa, somente depois de dois anos o consumidor poderá optar nova troca de operadora.

### Desconto à vista também vale para pagamento com cartão

*Lojas não podem diferenciar valor à vista em dinheiro do valor a ser pago com cheque, cartão de débito ou de crédito em uma parcela*

Foi rejeitado pelo Congresso Nacional em 2009 um projeto de lei que possibilitaria aos comerciantes praticarem preços diferenciados para vendas com cartão de débito, crédito e pagamento em dinheiro. Com isto, esclarece o Procon, permanece em vigor a legislação atual que prevê a inexistência de diferença entre pagamento à vista em dinheiro, cheque à vista, cartão de débito ou cartão de crédito com liquidação realizada em uma parcela.

Conforme dispõe a norma técnica 02/2004 do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, o preço à vista é um só, ou seja, quando 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.

Muitos consumidores que recorrem ao Procon Porto Alegre reclamam que no momento da compra à vista, ao optarem pela quitação com cartão de débito ou crédito em uma parcela, são informados pelo vendedor de que existe uma taxa para efetuar a transação financeira e que nessas formas de pagamento o preço à vista deve ser acrescido com o valor deste percentual.

O Procon ressalta que os consumidores que constatarem esta infração devem exigir a igualdade de pagamentos e denunciar a prática ilegal ao órgão municipal, que continuará fiscalizando o cumprimento da norma vigente.

**Direito de Arrependimento** – Deverá ser aprovado pelo Congresso, ainda no primeiro semestre de 2010, um projeto de Lei que tem por fim reformular o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre o Direito de Arrependimento. A legislação atual prevê que nos casos de compra de produtos realizadas fora do estabelecimento comercial como correios, Internet, telefone ou catálogo (vendas em domicílio), o consumidor tem o direito de se arrepender e desistir da compra realizada até sete dias após a entrega da mercadoria, recebendo o que desembolsou, corrigido monetariamente, inclusive com as despesas de postagem, mesmo que o produto não apresente defeito. O projeto de lei em tramitação no Congresso, visa estender o prazo para o arrependimento de sete para 15 dias. A alteração proposta tem como objetivo permitir à parte mais vulnerável da relação de consumo - o consumidor - que possa decidir refletidamente e com calma sobre a compra a ser feita, protegendo-o contra técnicas agressivas de vendas que o levam a escolhas equivocadas, muitas vezes adquirindo produtos que à primeira vista são essenciais, mas que num segundo momento não se mostram úteis.



Banco de Imagens

### Procon Porto Alegre esclarece sobre ressarcimento de danos

*Foi reduzido o prazo para indenização por avarias em equipamentos eletroeletrônicos ocasionadas pelas concessionárias de energia elétrica*



Atualmente no Procon Porto Alegre, cerca de 20% das reclamações sobre os serviços prestados são de energia elétrica e referem-se a dificuldades enfrentadas por consumidores para receber indenização por estragos em equipamentos eletroeletrônicos provocados por falhas do sistema de energia em diversos bairros da cidade.

O Procon esclarece que foi agilizado o processo de ressarcimento de danos em equipamentos eletroeletrônicos ocasionados por problemas na rede elétrica administrada por concessionárias de distribuição de energia do país. Desde de 17 de junho de 2009, passou a valer nova resolução federal que reduz pela metade o prazo de realização do procedimento administrativo das concessionárias para indenização dos consumidores por avarias em eletrodomésticos causadas por oscilações ou queda de energia.

O órgão de defesa do consumidor da prefeitura destaca aos consumidores os prazos definidos na nova legislação do ressarcimento. Assim que o usuário do serviço fizer a reclamação junto à empresa distribuidora de energia, esta tem, no máximo, 10 dias para realizar a vistoria da residência e a perícia do equipamento avariado, e o prazo de 15 dias para responder ao consumidor se atenderá ou não à solicitação de reparo. Após este período, a empresa deverá em até 20 dias efetuar o conserto ou a indenização ao cliente.

## Compras com segurança e qualidade

❖ Para realizar compras com segurança, qualidade e menor preço o consumidor precisa estar consciente sobre seus direitos. Na verificação dos preços nas vitrines o lojista tem obrigação de destacar claramente nas etiquetas 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. Estas informações devem constar nas etiquetas ou cartazes em letras grandes, legíveis e uniformes. Até mesmo antes da implantação do Procon Porto Alegre em março de 2008, as equipes de fiscalização do órgão já realizavam o trabalho de esclarecimento dos lojistas sobre as leis que regem a precificação de produtos. Esta iniciativa vem sendo promovida desde então em shoppings e no comércio das diferentes regiões da Capital. A lei das etiquetas existe para a pessoa poder dimensionar o valor total do débito que assumirá, de forma a evitar seu endividamento.

❖ Após a escolha do produto e no momento da compra, o consumidor também deve fazer valer seus direitos, certificando-se de que não está adquirindo mercadorias sem procedência legal, ou seja, aquelas que não são acompanhadas de nota fiscal nem cupom de garantia. Deve-se saber, de antemão, que todo e qualquer produto durável tem obrigatoriamente termo de garantia de, no mínimo, três meses.

❖ Deve ser também do conhecimento do consumidor que, na hora de efetuar o pagamento pelo produto, as lojas não podem fazer distinção entre a liquidação da dívida à vista, realizada com cartão de débito ou de crédito em uma só parcela. Preço à vista é somente um, esclarece o Procon. Quando oferecido um desconto à vista, o mesmo abatimento prevalecerá para os pagamentos com cartão de débito ou de crédito, desde que a dívida seja liquidada em uma só vez.

❖ Cartão de crédito - Atualmente, do total de atendimentos do Procon municipal na área financeira, mais de 40 % estão relacionados a problemas relacionados com o uso do cartão de crédito. A experiência de atender milhares de consumidores que reclamam diariamente de juros excessivos praticados pelas administradoras - que podem chegar a 20% ao mês - , faz com que o Procon aconselhe parcimônia na utilização deste meio de pagamento. A lei diz que o consumidor está informado por meio da fatura sobre as taxas de juros incidentes nas compras com o cartão. Verifica-se ainda que as pessoas que, ao consumirem além do que o seu orçamento permite, efetuam, na maioria dos casos, apenas o pagamento mínimo da fatura, financiando o restante ou renegociando os valores devidos. Na ótica do Procon, isto gera um endividamento progressivo da população.

## Educação para Consumo nas escolas da Capital

***O projeto tem como objetivo orientar os estudantes sobre os direitos dos consumidores na hora da compra de um bem ou contratação de um serviço***

Implantado em agosto de 2008, cinco meses após a inauguração do Procon Porto Alegre, o projeto Educação para o Consumo completou um ano e meio de funcionamento registrando, em dezembro de 2009, cerca de 100 palestras que beneficiaram mais de quatro mil alunos da rede pública de ensino.

O projeto tem como objetivo orientar os estudantes sobre os direitos dos consumidores na hora da compra de um bem ou contratação de um serviço. Além do público infantil e juvenil, o Procon municipal também qualificou o aprendizado dos alunos que integram o EJA, programa do ensino fundamental de adultos cuja faixa etária vai de 18 a 60 anos de idade.

Para o Procon, o projeto Educação para o Consumo é executado com a mesma relevância atribuída ao setor de atendimento ao público ou ao departamento de fiscalização a fornecedores. Desta forma, o Procon não se dispõe a ser apenas um órgão para acolher reclamações e denúncias, mas para promover a conscientização da população para seus direitos.

**Palestras** - As palestras expõem o conteúdo dos artigos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), abordando conceitos e definições sobre produtos, serviços, contratos, defeitos, garantia,

rótulos e embalagem. Vale lembrar que a área de produtos é a grande campeã de reclamações no Procon, registrando cerca de oito mil queixas em 2009 que correspondem a 32,63% do total de atendimentos do Procon Porto Alegre. Por isso o

órgão leva aos estudantes o alerta sobre os cuidados que devem ter no momento da compra de mercadorias.

Os alunos aprendem, ainda, dicas sobre como realizar uma compra segura, evitando o consumo de produtos sem

nota fiscal, verificando os prazos de validade principalmente de ofertas, pois na maioria dos casos são mercadorias com prazos no limite do vencimento. Os jovens são instruídos ainda a não adquirir remédios sem verificar a licença do Ministério da Saúde, e brinquedos que não tenham o selo do Inmetro.

Nas palestras os participantes recebem manuais publicados pelo Procon Porto Alegre. São entregues como material de apoio durante as apresentações nas escolas, a cartilha "Pequenos Consumidores", adaptação do CDC para crianças de seis a 12 anos; e o "Manual do Consumidor Consciente", que resume o conteúdo do CDC de maneira ilustrada e fácil à leitura de adolescentes e adultos.



Ricardo Stricker/PMPA

## Projeto beneficia portadores de deficiência visual

A partir deste mês, o Procon Porto Alegre está diversificando o público alvo do projeto Educação para o Consumo. O órgão de defesa do consumidor da prefeitura inicia um programa de palestras junto a entidades de portadores de deficiência visual da Capital. O Procon distribuirá como materiais de apoio às palestras o Manual do Consumidor Consciente e exemplares do Código de Defesa do Consumidor, ambos em braile. A edição direcionada a portadores de deficiência visual foi viabilizada em uma parceria do Procon com a Secretaria

Especial de Acessibilidade e Inclusão Social (Seacis), que realizou a impressão dos manuais. Já a publicação do Código de Defesa do Consumidor em braile foi possibilitada pela doação de uma operadora de telecomunicações.



Ricardo Stricher/PMPA

## Concessionárias de veículos recebem orientações

O Procon Porto Alegre também direciona palestras do Projeto Educação para o Consumo a fornecedores da Capital. Em virtude da notificação, no segundo semestre de 2008, de dezenas de revendas de automóveis por irregularidades na afixação de preços dos veículos e prática de propaganda enganosa, o Procon ministrou palestra a 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). O objetivo foi detalhar a legislação disposta no Código de Defesa do Consumidor sobre a exposição de preços em automóveis para venda e também sobre as penalidades advindas da prática de propaganda enganosa. Diz a lei que o estabelecimento é obrigado a vender o automóvel pelo mesmo preço e com as mesmas características e condições divulgadas pela concessionária na publicidade veiculada em jornais, Internet e outros meio de comunicação.

A ação de conscientização do Procon municipal junto ao Sincodiv e Fenabrave resultou, em 2009, na publicação de três mil exemplares de uma cartilha destinada à orientação de revendedores do setor automotivo do Estado. O manual traz orientações sobre o Código de Defesa do Consumidor aplicadas à comercialização de automóveis. A cartilha foi editada pelo Sincodiv-RS e Fenabrave-RS em conjunto com o Procon Porto Alegre e o Procon RS.

## População tem acesso a fornecedores e serviços na Redenção

**A II Feira do Consumidor em 2010 terá a participação das empresas em telecomunicações**

Realizada pela passagem do Dia Internacional do Consumidor, celebrado em 15 de março, e em comemoração ao segundo aniversário de funcionamento do Procon Porto Alegre, a II Feira do Consumidor foi promovida pela Prefeitura municipal nos dias 13 e 14 de março no Parque Farroupilha.

Na sua primeira edição em 2009, o evento atraiu um público de cerca de três mil pessoas. A II Feira do Consumidor marca ainda os 19 anos de vigência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Integram a Feira os principais fornecedores de serviços regulados pelo poder público, como as operadoras de telecomunicações e empresas de planos de saúde. Além de informar e conscientizar os consumidores, a Feira amplia o canal de relacionamento entre as empresas e seus clientes. Durante o evento, as organizações prestam esclarecimentos à população, divulgando mudanças importantes promovidas em benefício dos consumidores que ainda não são do conhecimento de toda a população, como a portabilidade dos telefones, funcionamento dos calls centers e a mobilidade - desvinculada de carência - entre diferentes planos de saúde, que passou a vigorar em abril de 2009. Para o Procon, a presença das empresas da área de Telecomunicações na Feira tem justificativa. Em 2009, 38% das reclamações registradas no Procon

Fotos Ricardo Giusti/PMPA



referiam-se a serviços de Telecomunicações.

Além das atividades informativas prestadas pelas empresas ao público, o Procon Porto Alegre desenvolve um trabalho de conscientização sobre os direitos e deveres de compradores e fornecedores nas relações de consumo, por meio da distribuição de milhares de cartilhas educativas sobre o tema Defesa do Consumidor.

## Renovando a parceria

Uma das bases que sustentam a CDL Porto Alegre é o compromisso que a entidade assume com seus associados de prestar informações relevantes para o seu negócio. Neste âmbito, contamos há dois anos, com a parceria incansável e sempre presente do Procon Porto Alegre. Com uma postura conciliadora, mas ao mesmo tempo firme com as irregularidades, o órgão ganhou a confiança dos lojistas e hoje é um amigo dos comerciantes.

O destaque é a forma como o Procon realiza seu trabalho. Sempre respeitando as regras do Código de Defesa do Consumidor e consciente de que apenas com uma mediação tranquila e isenta é que o consumidor – e os lojistas – terão seus direitos assegurados. Afinal de contas, apenas com o cliente satisfeito é que o comerciante pode dar como exitosa a sua razão de existir.

A CDL Porto Alegre é a favor do cumprimento das regras que versam sobre o relacionamento entre clientes e prestadores de serviços. Por consequência, a entidade também apoia as iniciativas mais incisivas sobre aquelas empresas que descumprem a lei ou tornam a praticar ações irregulares, previstas na legislação.

Estamos do lado do consumidor, estamos do lado de todos que lutam por uma relação amigável e próspera entre lojistas e consumidores. Prova disso é que no ranking das empresas com maior número de reclamações registradas no Procon Porto Alegre, quase nunca figuram lojistas gaúchos. E quando isso acontece, a CDL é a primeira a se interessar a mediar qualquer conflito.

Nosso empenho é por tornar a lei clara e fácil de ser cumprida pelos nossos associados. E, se nossa tarefa está tendo sucesso, devemos grande parte disso a nossa parceria com o Procon. Por isso, parabéns pelos dois anos. Desejamos continuar colaborando para o crescimento e desenvolvimento deste importante instrumento de regulamentação em nossa cidade.

**Vilson Noer**  
Presidente da CDL Porto Alegre



## Procon e Sindilojas na mesma direção

É com muito esmero que saliento a importância da parceria entre o Sindilojas Porto Alegre e o Procon da Capital. Primeiro porque temos consciência da importância deste órgão, que vai além da defesa do consumidor simplesmente, passando pelas diretrizes fundamentais do serviço de cidadania à sociedade, colocando cada cidadão como portador dos seus devidos direitos. Segundo porque com essa união, o Sindilojas ajuda a promover um intercâmbio de informações entre lojistas e consumidores, fundamental para a satisfação de ambas as partes.

A atuação do Procon, pela sua natureza, está vinculada à garantia dos direitos fundamentais dos consumidores, através da educação para um consumo sustentável e da construção de mecanismos de participação popular. Juntos descobrimos que é possível constituir instrumentos de controle social sobre o mercado, qualificando as relações entre lojistas, fornecedores, colaboradores e consumidores, além de banir os abusos e aplicar a legislação da defesa do cidadão.

Diversas são as ações que realizamos em conjunto com o Procon Porto Alegre. Saliento aqui o Manual do Lojista, criado para informar e orientar o empresário para que se adeque à lei e evite reclamações do consumidor. Assim, geramos o bem-estar do lojista, bem como a satisfação do seu cliente.

Acreditamos que essa união vem cumprindo um papel importante na harmonização das relações de consumo prestando, assim, um serviço ao comércio e à sociedade em geral, preservando os princípios gerais consagrados no Código de Defesa e Proteção do Consumidor.

O Sindilojas, sendo o representante legal dos comerciantes porto-alegrenses e hoje responsável por aproximadamente 16 mil empresas na Capital, tem orgulho em participar ativamente deste processo. Continuaremos adotando medidas conjuntas para a valorização e respeito à cidadania dos porto-alegrenses.

Acreditamos no crescimento da qualidade de vida das empresas, de seus colaboradores e, em parceria com o Procon Porto Alegre, da sociedade em geral.

Esse é o nosso papel.

**Ronaldo Sielichow**  
Presidente do Sindilojas Porto Alegre



## Canais de Atendimento ao Cidadão

### PROCON PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas, 686 - Térreo, Bairro Centro  
CEP: 90020-004  
Telefone: 3289-1712  
ww.portoalegre.rs.gov.br/procon

### PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

Praça Montevideo, 10 - RS - Brasil  
CEP: 90010-170  
Reclamações gerais - Telefone 156  
156@smgl.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