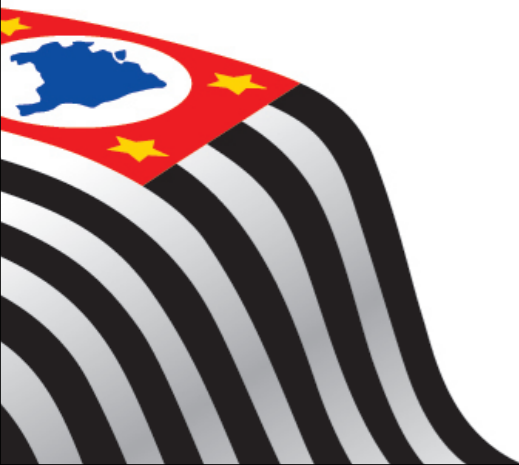




Audiência Pública PL 3.014/11

outubro de 2013



Histórico

Instituída em 1976 como Grupo de Executivo de Proteção ao Consumidor, passou em 1987 a Departamento dentro da Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor e, em 1991, passou a Coordenadoria.

Tornou-se Fundação por meio da Lei Estadual nº 9.192/95, regulamentada pelo Decreto nº 41.170/96, sendo o órgão responsável por elaborar e executar a **Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor** no Estado de São Paulo.

Em 2012, realizou 602.611 atendimentos (aproximadamente 2 milhões no Estado), mais de 32 mil atos fiscalizatórios, 25 novos convênios com Procons Municipais (251), 311 ações educativas, 384 pesquisas e promoveu a educação de cerca de 160 mil fornecedores.



Panorama

Ranking de Atendimentos - PROCON-

Total de Atendimentos em 2013 ESTADUAL: **627.099**

Fonte: SINDEC Dados atualizados até 08/10/2013 - 07:20:26

Ranking Estadual

Acumulado do Ano: 2013 Ver sessenta Dias

Empresa/Grupo	Total de Atendimentos	% Solucionadas	% Não Solucionadas	Opções
1º - GRUPO VIVO	20.957	90,60	9,40	
2º - GRUPO CLARO	13.584	87,03	12,97	
3º - GRUPO ITAU UNIBANCO	12.077	85,93	14,07	
4º - GRUPO BRADESCO	10.259	88,76	11,24	
5º - TIM CELULAR S/A	6.542	87,35	12,65	
6º - GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO	6.208	85,59	14,41	
7º - GRUPO NET	6.153	90,77	9,23	
8º - GRUPO OI	6.027	75,56	24,44	
9º - SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	5.661	90,52	9,48	
10º - GRUPO SANTANDER REAL	5.436	84,58	15,42	
11º - GRUPO VOTORANTIM	4.660	75,25	24,75	
12º - GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	3.108	72,23	27,77	
13º - SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	2.897	86,35	13,65	
14º - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	2.345	87,00	13,00	
15º - GRUPO BMG	2.308	65,36	34,64	

Panorama

Principais problemas GRUPO VIVO

Os 5 Problemas mais Reclamados Estadual -

Problema	Total
1º - Cobrança indevida/abusiva	8419
2º - Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	2363
3º - Cont	
4º - Duvi	
5º - Vicio	

Principais problemas GRUPO CLARO

Os 5 Problemas mais Reclamados Estadual -

Problema	Total
1º - Cobrança indevida/abusiva	6028
2º - Contrato - Rescisão/alteração unilateral	1973
3º - D	
4º - Se	
5º - V	

Principais problemas TIM CELULAR S/A

Os 5 Problemas mais Reclamados Estadual -

Problema	Total
1º - Cobrança indevida/abusiva	3484
2º - Contrato - Rescisão/alteração unilateral	710
3º - Du	
4º - Vic	
5º - Ser	

Principais problemas GRUPO OI

Os 5 Problemas mais Reclamados Estadual -

Problema	Total
1º - Cobrança indevida/abusiva	3119
2º - Contrato - Rescisão/alteração unilateral	761
3º - Duvida	
4º - Serviço	
5º - Vicio de	

Principais problemas ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO

Os 5 Problemas mais Reclamados Estadual -

Problema	Total
1º - Cobrança indevida/abusiva	1091
2º - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	425
3º - Vicio de qua	
4º - Serviço não	
5º - Dano mater	

Principais problemas CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO

Os 5 Problemas mais Reclamados Estadual -

Problema	Total
1º - Cobrança indevida/abusiva	793
2º - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	251
3º - Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	110
4º - Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	100
5º - Recusa injustificada em prestar serviço	47

Diagnóstico

- apesar de ser o tema mais reclamado, não há problemas com a medição em si;
- ausência de leitura (água/luz/gás), descumprimento contratual e serviços sem solicitação (telecom) são os principais problemas;
- diferentemente do passado, em que havia muita obscuridade (pulsos) e problemas de bilhetagem.

Pontos positivos do PL

- §§ 2º e 3º do art. 3º - energia elétrica nas comunidades;
- art. 4º, II - concretização do princípio da transparência (art. 4º, *caput*, CDC) e do direito básico do consumidor à informação adequada e clara (art. 6º, III, CDC);
- art. 5º, § 3º - reforço de regra de difícil execução: art. 42, parágrafo único, do CDC.

Pontos de atenção

- como se dará a instalação? Riscos à saúde e segurança do consumidor (água, luz, gás);
- demasiada complexidade dos serviços (tarifa diferente para mesmo serviço), que dificulta cálculos simples e pode gerar avalanche de demandas;
- quem custeará a perícia em caso de divergência (art. 5º, § 1º);
- inversão de toda a lógica protetiva do CDC: teoria do risco (vulnerabilidade do consumidor), inversão do ônus da prova (novo CPC - carga dinâmica) e prestação adequada do serviço.

Sugestões

- obrigatoriedade de inspeção periódica e de manutenção constante por parte dos prestadores;
- obrigatoriedade da divulgação do resultado de auditoria externa realizada nos sistemas de faturamento;
- acompanhamento em tempo real do consumo (telecom).

FUNDAÇÃO

**PRO
CON**

Obrigado

rferracioli@sp.gov.br

SP