



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA
SUPERINTENDÊNCIA DO SERVIÇO DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR



2ª Reunião do Conselho Municipal de Proteção e Defesa do
Consumidor – COMDECON

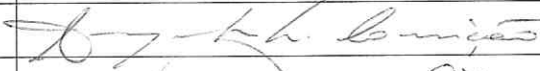
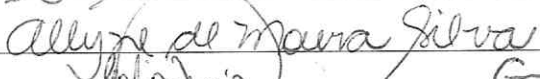

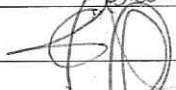

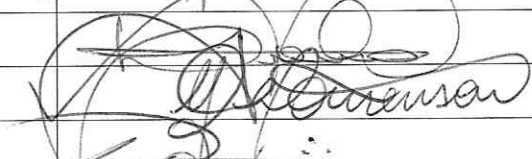



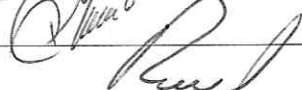
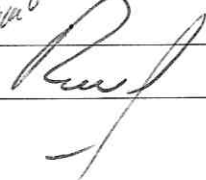
25/05/2018

Aos dias vinte e cinco do mês de maio do ano de dois mil e dezoito, 25/05/2018, as oito horas e quarenta e cinco minutos, 8:45 horas, na sede do Procon Sorocaba – Palácio do Consumidor, devidamente convocado na imprensa oficial do município, reuniu-se ordinariamente o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – COMDECON, estando presentes os seguintes integrantes; **Laerte Américo Molleta** – Superintendente do Procon Sorocaba, **Lucia Tonelli Carvalho** (SAJ), **Glynnis Cristiani Fortes Vieira** (SEDU) **Elio Gonçalves Maia Junior** (SES), **Magda Lourenson** (SEFAZ), **Plauto José Ribeiro Holtz Moraes** (OAB), **Ricardo Pereira Chiaraba** (ACSO), como ouvinte: **Roberto Romero** (Seção de Fiscalização), como ouvinte: **Alexandre Langner Conceição** (Seção de Atendimento, Normas, Comercialização e Contratos); como ouvinte: **Allyne de Moura Silva** (Seção Administrativa). O Presidente do conselho, Laerte Molleta agradeceu a presença dos que ali estavam e deu-se início a pauta com a discussão e deliberação dos seguintes assuntos:

item 01: Regulamentação do processo administrativo sancionatório: pelo presidente foi apresentado o decreto que regulamenta os processos administrativos sancionatórios, quanto a prazo e agravantes por exemplo, para deliberação: O Sr. Romero, apresenta o formulário de primeira visita orientadora ao fornecedor e relata os procedimentos realizados na visita, aberta a votação: **aprovado por unanimidade;** **item 02:** Apresentação da tramitação interna do aplicativo do PROCON: pelo presidente foi apresentada a estrutura interna da tramitação interna do aplicativo do PROCON, para deliberação: o Dr. Plauto questiona se haverá a modalidade de denúncia anônima, sendo que o Sr. Alexandre informa que devido à necessidade de retorno ao consumidor, pelo aplicativo, não haverá denúncias anônimas, mas que ela pode ser realizada através do 156, aberta a votação: **aprovado por unanimidade;** **item 03:** Parceria PROCON / Espaço Empreendedor: pelo presidente foi apresentado a parceria realizada com o Espaço Empreendedor e seus benefícios, para que haja uma harmonia na relação fornecedor/consumidor, para deliberação: o Sr. Romero informa que foram distribuídas cartilhas e orientado para que os fornecedores também procurem o PROCON para fins de orientação, aberta a votação: **aprovado por unanimidade;** **item 04:** Empresa amiga do consumidor e criação do selo: pelo presidente foi informado que o PROCON já possui o projeto “Pretensão Resistida” que consiste nas empresas apresentarem próprio meio de atendimento para solução às demandas do consumidor, sendo que em caso de insucesso na solução, será realizada a abertura de Processo Administrativo direta, sem o registro de CIP (Carta de Informações Preliminares), sendo que a partir desse novo Projeto “Empresa Amiga do Consumidor” as empresas que aderirem terão treinamento e receberão um selo a fim de demonstrar que é uma empresa preocupada com o consumidor, para deliberação: o Sr. Ricardo explana que ocorrerá, provavelmente, nas grandes empresas, pois as pequenas empresas não possuem estrutura, sugerindo que nos *Shoppings*, por exemplo, poderia ser realizado o projeto na associação dos lojistas, o Sr. Ricardo fala ainda da necessidade de se atentar à publicidade ligada ao PROCON, no cuidado que a empresa deverá ter ao utilizar o SELO fornecido, aberta votação: **aprovado por unanimidade;** **item 05:** Procon Zona Norte: pelo presidente é

informado que será inaugurado a unidade de atendimento, PROCON Zona Norte no dia 06/06/2018 às 14:00hrs, para que assim o atendimento seja ininterrupto, sem pausa para o almoço, e que diminua o tempo de espera do consumidor, para deliberação: nada deliberado, aberta a votação: **aprovada por unanimidade**; **item 06**: Relatório de Atendimento Parcial do mês: pelo Sr. Alexandre, foi apresentado o resultado do último mês e o acumulado do ano, demonstrando inclusive os números e resultados da plataforma www.consumigor.gov.br, importante ferramenta para solução dos conflitos: para deliberação: o Sr. Ricardo questiona se os fornecedores podem buscar orientação no Órgão, sendo que o Sr. Alexandre informa que algumas questões poderão ser esclarecidas no Órgão, mas que não poderão dar auxílio jurídico ao fornecedor. Ademais, a Sra. Allyne informa que são realizados atendimentos às pessoas jurídicas, quando em posição consumidora, sendo que há registro de reclamação da forma habitual, aberta a votação: **aprovado por unanimidade**; **item 7**: Prestação de Contas: pelo presidente foi apresentado o lançamento das multas em razão dos autos de infração realizados pela fiscalização, somente após a municipalização, sendo que a maior multa aplicada foi para a empresa SKY, que está realizando cobranças aos consumidores que adquiriram o produto “SKY Livre”, que consistia em uma antena com sinal gratuito permanente, para deliberação: o Sr. Ricardo questiona se houve o pagamento de multa, recebendo uma informação negativa do Sr. Romero, o Dr. Plauto sugere ainda que deveria ser realizada uma Certidão Negativa do PROCON, quanto a regularidade da empresa, para que haja um comprometimento maior para o pagamento das multas, aberta a votação: **aprovado por unanimidade**; **Assuntos Gerais**: pelo presidente foi proposto a criação de um canal de atendimento ao fornecedor, que será tratado nas próximas reuniões; pelo presidente foi informado ainda que está em análise a possibilidade de parcelamento das multas, para deliberação: nada deliberado, aberta a votação: **aprovado por unanimidade**. Não havendo nada mais a ser deliberado por este conselho, O Presidente agradece a presença de todos e encerra esta reunião com a leitura desta ata que por mim, Josiane Cristina Miranda, foi lavrada em 02 vias original, com 02 folhas numeradas, que será publicada no diário oficial do município e ficara arquivada na pasta de atas deste conselho.

1 – Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor:

| NOME | Assinatura |
|----------------------------------|---|
| Alexandre Langner Conceição |  |
| Allyne de Moura Silva |  |
| Elio Gonçalves Maia Junior |  |
| Glynnis Cristiani Fortes Vieira |  |
| Josiane Cristina Miranda |  |
| Laerte Américo Molleta |  |
| Lucia Tonelli Carvalho |  |
| Magda Lourenson |  |
| Plauto José Ribeiro Holtz Moraes |  |
| Ricardo Pereira Chiabara |  |
| Roberto Romero |  |