

BOLETIM INFORMATIVO

REUNIÃO DO COMITÊ DE LEGISLAÇÃO DA AMCHAM BRASIL
24 DE ABRIL DE 2018

AMCHAM e Comitê de Legislação

Na posição de associado da AMCHAM, o CSMV participa rotineiramente das reuniões realizadas pelo Comitê de Legislação, buscando o aprimoramento de seus colaboradores, bem como o compartilhamento de experiências e contatos com integrantes de outros Escritórios e Empresas que participam dos eventos.

Reunião do Comitê de Legislação da AMCHAM Brasil de 24 de abril de 2018

No último dia 24 de abril de 2018, o CSMV participou da mencionada reunião do Comitê de Legislação da AMCHAM, representado pelo advogado **Bruno da Silva Madeira**.

Na ocasião, foram realizadas exposições por integrantes da Diretoria da Fundação PROCON do Estado de São Paulo ("PROCON/SP"), a saber: o **Dr. Osmário Clímaco de Vasconcelos** (Diretor de Fiscalização), o **Dr. Bruno Stroebel** (Supervisor da Diretoria de Fiscalização) e a **Dra. Patrícia Alvares Dias** (Supervisora da Diretoria de Programas Especiais).

Basicamente, a reunião e as exposições trataram de dois assuntos relativos a atuação do PROCON/SP. Primeiro, a Dra. Patrícia tratou dos aspectos relevantes da chamada Lei do SAC - Decreto Federal nº 6.523/2008. Após os Drs. Osmário e Bruno trataram das questões atinentes às fiscalizações realizadas pelo PROCON/SP.

A seguir, traremos um breve resumo do quanto foi discutido a respeito destes temas, como intuito de atualiza-los a respeito das atividades desempenhadas pelo PROCON/SP.

Lei do SAC - Decreto Federal nº 6.523/2008

Segundo levantamento realizado pelo PROCON/SP, acerca do cumprimento da Lei do SAC, estão entre os principais segmentos reclamados aqueles que são regulados pela Administração Pública Federal, como, por exemplo, o setor de Telecomunicações, as Instituições Financeiras, os Planos de Saúde e as Concessionárias de Energia Elétrica.

Neste ponto, o PROCON/SP verificou que as Agências Reguladoras possuem normas próprias acerca do atendimento aos consumidores, que convergem com a Lei do SAC. Contudo, os fornecedores são resistentes no cumprimento de tais regramentos.

Ainda segundo o mesmo levantamento, o PROCON/SP identificou que no primeiro trimestre de 2018, houve um aumento significativo de reclamações relativas ao setor de vendas pela internet (*e-commerce*), bem como de companhias aéreas.

Ademais, o PROCON/SP apurou que os consumidores têm optado, em razão de um atendimento deficitário do SAC do fornecedor, em buscar diretamente o Poder Judiciário para resolver sua reclamação. Destacou-se que o PROCON/SP sempre orienta os consumidores a primeiro tentar solucionar a questão diretamente com o fornecedor, para depois efetivar uma reclamação perante o próprio PROCON/SP ou o Poder Judiciário.

Sobre esse mencionado atendimento deficitário do SAC, o PROCON/SP entende que há um abismo entre **atender** o consumidor e **solucionar** efetivamente o problema. Com efeito, o atendimento é realizado, mas a resolução do problema proposto pelo consumidor não é efetivada, notadamente nos prazos estabelecidos pela Lei do SAC.

No mesmo sentido, o PROCON/SP identificou que, após 10 (dez) anos de vigência da Lei do SAC, as principais dificuldades dos consumidores são: **(i)** efetivar cancelamentos; **(ii)** demora no atendimento; **(iii)** falta de poder e capacidade técnica dos atendentes; **(iv)** queda da ligação; **(v)** veiculação de propaganda à revelia do consumidor; **(vi)** transferência da reclamação para diversos atendentes; **(vii)** negativa de envio de gravação; **(viii)** ausência de oferecimento de canal gratuito de SAC; e **(ix)** descumprimento dos prazos determinados pela Lei do SAC.

Por fim, destacou-se que há um grupo criado pela Secretaria Nacional do Consumidor, que é composto por diversos setores representados, bem como pelos próprios órgãos de defesa do consumidor, com vistas a atualizar a Lei do SAC - Decreto Federal nº 6.523/2008.

Segundo o entendimento do PROCON/SP, a atualização da legislação deve contemplar mecanismos que garantam a efetiva aplicação da proteção ao consumidor.

Não obstante, os fornecedores têm levantado como um ponto a ser considerado para a atualização, o fato de que os canais de SAC ficam congestionado não com reclamações, mas sim com busca de informações por parte dos consumidores.

No entendimento do PROCON/SP, isso se dá em razão da falha do próprio fornecedor no cumprimento do dever de informar previsto no Código de Defesa do Consumidor. Há um problema nas diversas formas de informação prévia ao consumidor, razão pela qual ele procura o SAC.

Fiscalizações do PROCON/SP

O PROCON/SP realiza diariamente diversas fiscalizações nos mais variados setores de consumo.

Em primeiro lugar, destacou-se que o PROCON/SP fiscaliza rotineiramente o cumprimento de *recall* pelos fornecedores de produtos e serviços, notadamente porque o cumprimento das normas pertinentes resulta na garantia da saúde e segurança do consumidor.

No mesmo sentido, está entre as principais fiscalizações do PROCON/SP o cumprimento das políticas de trocas dos fornecedores, especialmente com relação ao que determina o Código de Defesa do Consumidor. O PROCON/SP identifica que há restrição de prazos não previstos na legislação e que não há preocupação com fidelização do consumidor, como ocorre na cultura estrangeira.

O PROCON/SP também fiscaliza diariamente as lojas de varejo em geral, notadamente para identificar publicidade enganosa, subliminar ou abusiva. Busca-se identificar também o cumprimento das ofertas dos produtos, suas especificações e validade. Além disso, fiscaliza-se o cumprimento das normas atinentes às filas preferenciais.

Especificamente sobre os produtos alimentícios, o PROCON/SP tem identificado que os fornecedores não têm cumprido adequadamente as informações constantes das embalagens, notadamente com relação a insumos alergênicos.

O PROCON/SP informou, no mais, que desde de 2016 realiza a denominada *Operação Espetáculo*, que fiscaliza o cumprimento das normas de consumo em eventos realizados no Estado, principalmente na Capital.

Por fim, os palestrantes destacaram que a atual gestão do PROCON/SP busca aproximar a Fundação dos fornecedores. Para tanto, tem realizado diversos trabalhos preventivos, por meios das Diretorias Executiva, de Programas, de Pesquisas e de Atendimento. Inclusive, a Diretoria de Pesquisas fornece cursos específicos para as áreas de atuação do fornecedor que a procura para melhorar o atendimento aos consumidores.

Este é um Boletim informativo desenvolvido pelos integrantes da Área de Contencioso Cível e Consumidor do CSMV Advogados
Sócio da Área: André Muszkat

Participaram da elaboração desta edição: André Muszkat (amuszkat@csmv.com.br) e Bruno da Silva Madeira (bmadeira@csmv.com.br).
