

**COMISSÃO DE DEFESA  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR (CDDC)**

**13.08.2019**

**COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR (CDDC)**

**13.08.2019**

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR -**

**PRB** - Havendo o número regimental, declaro aberta a quinta reunião ordinária da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, da primeira sessão legislativa, da 19ª Legislatura. Registro, com muito prazer, a presença dos nobres pares: deputada Leticia Aguiar, deputado Dr. Jorge do Carmo, deputado Thiago Auricchio, deputado Jorge Caruso e deputado Paulo Fiorilo. A presente reunião foi convocada com a finalidade de ouvir o diretor-executivo da Fundação Procon, Sr. Fernando Capez; a fim de que preste informação sobre as ações da Fundação Procon, sobre a sua direção; bem como suas principais ocorrências. Solicito à secretária a leitura da Ata da reunião anterior.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Pela ordem, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR -**

**PRB** - Pela ordem, Nobre deputada Leticia Aguiar.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Solicitar não realizar a leitura da ata.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR -**

**PRB** - É regimental o pedido de V. Exa., aprovada a dispensa da leitura da Ata da reunião anterior. Gostaríamos, agora, de passar aqui a palavra a este querido amigo, já ex-deputado, mas uma vez deputado, sempre deputado. Muito respeitado por esta Casa, passou aqui por esta Assembleia, a maior Assembleia Legislativa do País; presidiu esta Casa. Tenho muito orgulho e muita honra de poder tê-lo aqui hoje, nesta Comissão tão importante para esta Casa; é uma comissão que cuida dos direitos dos cidadãos, aqueles que, muitas vezes, sendo vulnerável e o menor na relação, sofre muito com a falta de informação. Muitas vezes por parte do fornecedor; porque, muitas vezes, o fornecedor ainda não entende que o bem maior que ele tem é o seu cliente.

E, deputado, hoje, sempre deputado, Fernando Capez, hoje diretor-executivo da Fundação Procon, e ex-presidente dessa Assembleia Legislativa. Ficamos muito orgulhosos de tê-lo aqui, na sua presença; e gostaríamos de saber: V. Exa. como um promotor público, hoje como diretor-executivo dessa fundação que defende tanto os cidadãos, inclusive é importante ficar claro que uns dos órgãos mais bem avaliados, hoje, pelo País, são o Corpo de bombeiros e o Procon. E, o estado de São Paulo, com os 645 municípios, e as ações que a Fundação Procon tem adotado para defender e para regular a relação de consumo, para mostrar, muitas vezes, ao fornecedor, de que ele não está agindo de forma adequada.

Hoje, praticamente, nós estamos entrando no segundo semestre, e eu gostaria de ouvir desse diretor quais as ações do primeiro semestre onde o ilustre diretor, e ex-deputado, e ex-presidente desta Casa, de que forma que está agindo, de que forma que está planejando as ações para o bem-estar. Não só do consumidor, mas também para o bem-estar do fornecedor; porque, muitas vezes, as pessoas pensam que o Procon é um órgão inimigo do fornecedor. Não é assim; o Procon, quando trabalha de forma planejada, o Procon está ali para buscar o equilíbrio nas relações de consumo; e, muitas vezes, mostrar ao fornecedor que ele precisa cuidar daquele cliente, que aquele cliente, ele fidelizando, esse cliente vai sair de forma positiva, falando para mais dois, para mais três, para mais quatro.

Então, não é, naquele momento do pós-venda, ele simplesmente fechar as portas para o cliente; ele poder ouvir o cliente, poder ceder, até se preciso for; porque, quando esse cliente sai satisfeito, é positivo para a empresa. Eu queria passar a palavra ao meu amigo, professor de direito, Fernando Capez; diretor-executivo da Fundação Procon. Sempre deputado desta Casa. Fernando, na sua condução como presidente, aqui nós temos os nossos pares, e tem o deputado Jorge Caruso aqui, também, que acompanhou a V. Exa. aqui como parlamentar desta Casa, e como presidente, o que nos deixa com muita saudade. Quero passar a palavra ao Fernando Capez, e registrar aqui, inclusive agora, a presença, chegando aqui mais um deputado, Rodrigo Gambale.

Obrigado pela presença, nobre deputado desta Comissão; e quero que saiba que, esta Comissão, que está aqui à disposição da Fundação Procon, para que a gente possa agir em conjunto no estado de São Paulo. Para colocar o direito do consumidor no seu devido lugar. É aquilo que eu sempre digo: o fornecedor precisa entender, o órgão fiscalizador, muitas vezes de forma preventiva, ele vai lá para orientar, ele vai lá para mostrar aquilo que está certo, aquilo que está errado. E eu acho que o bom fornecedor é

aquele que se adéqua, é aquele que procura orientação, é aquele que visita as fundações de proteção e defesa do consumidor; para saber de que forma que ele pode agir, para cuidar do seu cliente, que é o seu bem maior. Fernando Capez, com a palavra.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Muito boa tarde. Em primeiro lugar, queria saudar o nosso ilustre deputado Jorge Wilson, que merece receber, de forma elogiosa, o apelido Xerife do Consumidor. Um deputado que se notabilizou na defesa dos interesses do consumidor, um deputado que, na minha gestão como presidente da Assembleia Legislativa, recriamos a Comissão de Defesa do Consumidor; e conseguimos elegê-lo presidente. Ele fez um excepcional trabalho, e continua realizando, parabéns pelo seu trabalho. Quero saudar aqui os deputados Thiago Auricchio; muito obrigado, também, pela sugestão e pelo convite, viremos sempre que formos convidados.

E quero, também, deixar as portas do Procon abertas aos deputados membros desta Comissão, a todos os deputados desta Casa, muita coisa pode ser feita em conjunto com o poder Legislativo, eu tenho um enorme respeito pela Assembleia Legislativa. Como disse aqui o deputado Jorge Wilson, a maior Assembleia Legislativa da América Latina, o segundo maior parlamento do País; o deputado tem uma importância enorme, tem de ser respeitado em seu mandato, no seu exercício, na sua independência. Ainda ontem me encontrava num almoço com o presidente do Supremo Tribunal Federal, em um encontro em que ele fez uma palestra, e ele dizia: “Cabe ao executivo cuidar do dia a dia, do presente; ao Judiciário cuidar do passado, dos casos que já ocorreram, para serem julgados; e ao Legislativo é que incumbe projetar o futuro, por meio dos Projetos de lei, da votação de leis, da atuação parlamentar”. Daí por que não respeitar o poder Legislativo é não respeitar a democracia.

Por isso, quero colocar o Procon à disposição dos senhores; quero saudar o deputado Rodrigo Gambale, e também agradecer a presença de V. Exa., deputada Leticia Aguiar, deputado Jorge Caruso, e o nobre deputado Jorge do Carmo. Também está chegando aqui o nosso.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Quero registrar aqui a presença, também, do nobre deputado Itamar.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Itamar Borges aqui presente, também, Muito obrigado. Deputados, eu conheço a rotina do Parlamento, e sei dos afazeres inúmeros

que cada deputado tem em seu gabinete. Vou procurar fazer uma exposição o mais objetiva possível, o mais rápida possível; depois abrir para os questionamentos, mas para que V. Exas. possam conhecer o que está sendo feito, e melhor exercitar os seus mandatos ligados a essa área. De antemão, com a experiência de três mandatos, eu queria dizer que o Caruso, mais do que eu até, essa é a área mais profícua para legislar na Assembleia Legislativa. Em nenhuma outra área os senhores encontrarão uma receptividade de ATL e do governador para a sanção, a não ser projetos ligados ao consumidor.

As outras iniciativas têm sido, pelo menos estatisticamente, vetadas em mais de 90%; mas, projetos de defesa do consumidor sempre serão bem-vindos; eu tenho, depois, uma sugestão para encaminhar aos deputados. Eu elaborei um rápido roteiro bem sucinto, bem objetivo, para ser ilustrado com imagens do PowerPoint, presidente. Então eu pediria à nossa assessoria, nós estamos aqui; querida Fátima, prazer em revê-la; o Farid, que é o nosso chefe de gabinete, o Guilherme Farid é o chefe de gabinete da diretoria-executiva; Dr. João Silvestre Borro, o diretor de relações institucionais; Fabia Puglisi é a nossa assessora executiva; estão aqui, e a Giovana, nossa diretora de comunicação, que comparece aqui com a Gabriela. Então, estão todos à disposição de V. Exas., repito.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Aliás, viu Capez, eu quero até parabenizar pela equipe que montou, e o diretor de relações institucionais, João Borro, está realizando um trabalho muito importante. Até para que os nossos nobres deputados entendam, muitas vezes, a dificuldade que tem você montar um Procon em um Município. Muitas vezes, o prefeito até não entende a importância desse Procon, é o atendimento fim à população; e aí, quando se cria este Procon lá, muitas vezes é o chamado “Eu que”, quer dizer, é só o coordenador, ele não tem uma outra pessoa para ajudá-lo na fiscalização, muitas vezes, ele não tem nem a mesa para colocar, para dar o atendimento ao público.

Então, acho que o trabalho que a diretoria de relações institucionais está desenvolvendo nesse primeiro semestre que se passou, com a sua autorização, Fernando Capez, está sendo muito importante, está sendo de fundamental importância para aqueles Procons que, muitas vezes, não têm nem um computador sequer. Então, diferente das outras gestões que passaram à frente do Procon, e nós acompanhamos isso; hoje, nesse primeiro semestre, nós temos nos surpreendido de forma muito

positiva, e eu quero parabenizar a toda equipe da Fundação Procon, através do diretor-executivo, Fernando Capez.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Então, fica também registrado aqui nossos encômios à atuação de vossa senhoria. Bem, mais uma vez, visitem o Procon. Levem as suas bancadas para conhecerem o Procon, levem o Procon às áreas de atuação dos senhores, os senhores irão com o Procon, levem as demandas, as reclamações, tudo o que acharem que vai de encontro ao exercício do mandato. O Procon atua em sintonia com o poder Legislativo, o Procon atua para o poder Legislativo; o poder Legislativo, na sua missão fiscalizadora, na sua missão de legisladores, e na sua missão executiva, também, porque tem ações concretas que pode realizar, pode contar com o Procon. O Procon está à disposição de V. Exa. Primeiro ponto, nós temos uma identidade visual que já vem acompanhando o Procon há 43 anos; nós pensamos em dar uma nova cara ao Procon, sintonizada com essa nova dinâmica de atuação, muito mais ligada e sintonizada com o poder Legislativo, e mais próxima da sociedade.

Este é o antigo logo, eu pediria que passássemos, então, para a proposta que foi aprovada pelo conselho curador; a gente entende que está mais moderna, aquela divisão Procon lembrava, um pouco, a unidade coronária, quando você vê a ambulância indo lá pelo espelho retrovisor. Você vê que ela preenche mais o espaço, ela fortalece a palavra, dá a ideia dessa força ao consumidor; força essa que V. Exas. reconhecem quando escolheram esta Comissão. Repito, a mais importante da Assembleia Legislativa, em razão do tema ao qual ela é ligada; porque, o tema ao qual é ligada esta Comissão é que representa a grande parte da atuação Legislativa de Vossas Excelências.

Nós montamos, também, um novo site, porque entendíamos que o anterior estava mais difícil de ser visualizado pelo consumidor. Então, esse é o site atual, nós temos o anterior. Este é o anterior; não é bem o anterior este. Coloca para nós, agora, o site que nós modificamos; o atual não é bem assim, mas tudo bem. Agora sim, este sim é o novo site do Procon; em cima vão passando as notícias, pesquisas; e em baixo, nós estamos estimulando o consumidor a fazer a sua reclamação on-line, esse é o trabalho que está sendo feito em todos os Procons municipais e nos 73 Poupatempos. E o deputado terá uma importância fundamental; por meio dos 94 deputados desta Casa, o Procon chega a 645 municípios, para que estimulem o consumidor sem sair de casa, pelo seu celular, por um computador.

Quando ele se dirigir a um posto de atendimento, ele pode se servir desse acesso eletrônico. Note como fica mais fácil, onde tem esse “cadastro” ou “consulte sua reclamação”, e ele entra, já bate ali, e já faz a sua reclamação. Abaixando um pouquinho, tem o cadastro “não me ligue”. Esse cadastro foi remodelado, porque as pessoas não aguentam mais ligação de telemarketing, ligação o tempo todo telefonando. Então, agora, as pessoas vão cadastrar; feito esse cadastro de telemarketing, em 30 dias, se ela receber uma ligação ela comunica o Procon através da reclamação em cima. E aí, além da multa, vai para o ranking dos perturbadores. Já que as multas, muitas vezes, não intimidam as grandes corporações, pelo menos colocando-a nesse ranking, e dando publicidade a isso na imprensa, nós iremos intimidar e parar um pouco esse tipo de ligação abusiva, e que tira a paz de espírito de todas as pessoas.

Ali ao lado, nós temos o ranking das reclamações que, anualmente, é publicado o ranking dos dez maiores perturbadores do consumidor; e aí são violadores do Código de Defesa do Consumidor. Aí nós abaixamos, e esta é uma foto provisória, nós estamos instalando, esse site estará à disposição, oficialmente, somente no dia 30 de agosto; então, até lá, nós estamos elaborando. Aqui é o espaço fornecedor, em que o fornecedor encontrará toda a orientação, para que não viole os direitos do consumidor. Como disse o deputado Jorge Wilson, com a larga experiência que tem, nós não somos inimigos do fornecedor, nós só queremos proteger o consumidor; e a melhor maneira de proteger o consumidor é orientando o fornecedor antecipadamente sobre quais são os seus deveres, as suas obrigações.

Ali nós, também, estamos numa renovação; existe, sim, uma relação de consumo, ainda que acessória, deputado Jorge do Carmo, na relação da defesa animal. E o Procon tem uma estrutura grande, espalhada no Estado inteiro; e nós, inclusive, logo no início do mês de março, nós fizemos um resgate, deputada Leticia, de 1800 cães que estavam em uma situação deplorável, largados num canil, com a orelha toda carcomida, as orelhas, passando fome. E o Procon pôde resgatá-los, em sintonia com entidades de defesa, vários deputados aqui que atuam nessa área, e na defesa, portanto, fornecendo esse apoio. Ali vai o espaço do consumidor, e, embaixo, nós teremos a TV Procon, no próximo item. Nós mudamos, também, o site. A partir de 30 de agosto vai ficar muito mais fácil.

Nós gostaríamos muito de receber a visita de vocês, reitero, isso é muito importante. Vamos agora, nós fizemos uma criação, a TV Procon. Por quê? Porque é necessário chegar ao consumidor; por mais que o Procon faça, oriente e realize cursos; o

curso presencial, ele vai atingir um número limitado. Nós temos que atingir 40 milhões de pessoas em todo o Estado, nós precisamos dos deputados. E criamos uma TV, uma TV digital, que eu gostaria de mostrar aos senhores agora, no próximo tópico. Essa TV digital fará a divulgação de todas as atuações do Procon; e, evidentemente, dos deputados que forem ao Procon levarem as suas demandas, comparecerem às suas bases, ou em qualquer local do Estado, levando a defesa do consumidor, a TV Procon irá mostrar, também, esse trabalho que está sendo feito.

Porque é justo, e legítimo, que sejam informadas as pessoas a respeito disso; é uma TV digital, portanto ela tem um custo muito reduzido, e um alcance enorme para isso. Para você ter uma ideia, o custo de uma TV digital como essa é o custo de um anúncio em uma rádio para o ano inteiro, então vale a pena a gente fazer e levar isso adiante. Depois, nós criamos também algo, inclusive nós convidamos aqui, serão todos convidados, mas convidamos o presidente por causa da sua atuação, para o seminário Mestres do Consumidor, eu já vou falar disso. Por meio da criação da TV, notem como houve um aumento da inserção das atuações do consumidor na mídia. Nós tivemos, de janeiro até junho, só ali, 435 mais 550, já dá 1.680, quase três mil inserções, somente nesse semestre, ações importantes. Agora nós, na criação, vejam só; dizia há pouco o nosso deputado Jorge Wilson sobre o reconhecimento que a população tem do Procon, e do consumidor. E eu posso dizer, dos deputados que escolheram essa área para exercitar os seus mandatos, que são os deputados desta Comissão; com certeza. Vejam, por exemplo, esse depoimento da Dona Izildinha.

\* \* \*

- É exibido o vídeo.

\* \* \*

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Muito bem, o grande desafio nosso é levar o acesso à internet e a reclamação por meio eletrônico para todo o Estado. Porque, com isso, os senhores verão a diferença que faz sem fila, custo barato e solução em 30 dias. Esse é o nosso grande desafio; e não é do Procon, é do Procon e dos deputados que atuam na defesa do consumidor, sem os senhores nada disso seria possível. Nós estamos, agora, no quarto item; resolvemos criar neste ano, você falou da experiência



como professor, criamos a Escola Paulista de Defesa do Consumidor. A Escola Paulista de Defesa do Consumidor fará cursos de Pós-graduação Lato Sensu; abertos para todos que queiram se graduar, e ter título de especialista em consumidor. Interessante até para os deputados, os nossos servidores passarão a ter esse tipo de curso, assim como a população em geral. O curso vai ser on-line, é possível programar o horário, muito interessante.

E estamos fazendo alguns eventos, que é bom que os senhores participem; nós já tivemos, no primeiro semestre, sediamos um encontro com todos os Procons do País. Num seminário, agora, no dia 12 de setembro, virão dois professores da Escola de Chicago, da Universidade de Chicago, fazer uma palestra sobre a experiência norte-americana de defesa do consumidor, com tradução simultânea; e os grandes nomes do consumidor estarão lá. Nós estamos criando, também, uma série que se chama Mestres do Consumidor, com grandes juristas. Convidamos também, pela atuação que é notória, o deputado Celso Russomanno e o deputado Jorge Wilson para falar; e queremos que os senhores também possam ter a participação e fazer as suas exposições. Pode prosseguir o vídeo; essa é a criação da escola. Olha o evento Mestres do Consumidor, aqui está o deputado Jorge Wilson; Ricardo Morishita, um dos maiores especialistas na área.

\* \* \*

- É exibido o vídeo.

\* \* \*

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Bom, o que significa isso? Nós já temos mais de 80 pílulas gravadas, para a Escola de Defesa do Consumidor: Dicas, vídeos de um minuto, de três minutos, de cinco minutos, e vídeos de até 15 minutos; normalmente, dicas de até um minuto com grandes juristas. E, gostaríamos de convidar cada um dos deputados da Comissão de Defesa do Consumidor, para ir visitar a escola e fazer o seu registro de um minuto, para que seja gravado a sua mensagem, a sua orientação ao consumidor. Próximo item, está acabando; bloqueio de telemarketing, bloqueio antigo, e um pouco de confusão, as pessoas reclamavam bastante; nós estamos mudando, para facilitar que, aquele que se sinta prejudicado por perturbações sem parar, procure um bloqueio mais fácil.

Notem que a identidade visual facilita a localização de onde ele deve clicar, e como ele deve registrar até cinco linhas telefônicas. Aqui é só para a gente ir fazendo um, não convém esmiuçar muito; nós estamos só fazendo uma apresentação, para depois abrir as perguntas. Até agora, em dez anos de criação, foram dois milhões de telefones cadastrados; com 100 mil denúncias. Para os senhores terem uma ideia, nós queremos atingir dois milhões de telefones cadastrados, e mais dois milhões nesse semestre com este novo cadastro, essa nova forma. Procuramos os municípios, queremos um convênio com os municípios, queremos levar o Procon para o Estado inteiro; somente em seis meses assinamos 33 novos convênios com municípios, e queremos chegar a 400 convênios até o final.

Veja os municípios que estão aqui, depois poderemos ofertar aos deputados o impresso, para que todos possam olhar de maneira mais detida. Vamos prosseguir, para a gente ser fiel ao tempo que foi fixado. Assinamos termos de cooperação com as empresas, e, esse termo de cooperação, pode passar para o próximo, nós assinamos 62 termos de cooperação. Qual é o objetivo do Procon? O principal é defender o consumidor. De que maneira que se defende o consumidor? Dando a ele um canal de reclamação imediato, e uma solução imediata; tudo o mais é acessório, esse é o principal. O consumidor insatisfeito deve reclamar e ter a resposta. Pois bem, nós assinamos 72 termos de cooperação, todos os bancos e instituições financeiras, todas as companhias telefônicas, as companhias aéreas, plano de saúde não está querendo assinar, está dando um pouco de trabalho; vamos cuidar deles no momento certo.

E, também, vendas on-line. Com essa nova sistemática, nós vamos reduzir de 90 para 42 dias o tempo máximo de espera. Como? Vamos mostrar aqui como é que há na sequência; a redução do tempo. Você tem a sistemática da navegação, foi colocada? Se não tiver eu explico aqui. Vai para cima, novo sistema de atendimento, pode passar. Voltou para o começo? Pois é o seguinte: hoje, como que é a sistemática? É feita uma reclamação, e ela é interpretada pelos servidores do Procon, traduzida, formatada, e aí é enviada para o fornecedor. Só aí já se perdem dois meses. O fornecedor, então, responde; e depois que ele responde é feita a notificação para ele vir ao Procon. Agora acabou, no novo sistema vai ser assim: o consumidor faz o registro da reclamação, e imediatamente é notificado o fornecedor; não para responder ou para se defender, não, para atender.

Ele é notificado para resolver o problema, quem tem que interpretar se a reclamação está correta ou incorreta é ele; se ele não entender, ele que se vire, que telefone para o consumidor e pergunte o que ele quer.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Que aí, me permita Capez, aí é a questão da inversão do ônus da prova. É o fornecedor que tem que provar que ele não está errado, não é o consumidor; no momento em que o consumidor efetiva a denúncia e efetiva a reclamação junto ao órgão de proteção e defesa do consumidor, junto ao Procon, o Procon dispara; nesse caso, agora, até de forma muito positiva, disparando imediatamente. Porque era através de correspondência antigamente, é isso, Capez?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Exato.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Uma reclamação através de correspondência, onde ele tinha um prazo de dez dias para responder. Muitas vezes, essa resposta desse fornecedor não era satisfatória ao consumidor; aí iria demandar o que? Uma audiência.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Isso.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - E aí, na audiência, mais tempo.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - E vai rolando. Chama-se CRP, Carta de Reclamações Preliminares. Por que o Procon é quem tem que interpretar, explicar para o consumidor como é que ele tem que fazer a reclamação se essa é uma obrigação do fornecedor? Foi ele que deu causa para a reclamação. Então, feita a reclamação, em dez dias ele tem que se virar, entrar em contato com o fornecedor, com o consumidor, traduzir em que consiste aquela reclamação, e aplicar a solução devida em dez dias. Se ele não conseguir, bom, aí em dez dias estimamos que eles se comprometeram a atingir 85% do índice de solução. Senão, nós vamos chamar para uma audiência, chamamos as partes e resolvemos. Essa é uma forma de a gente poder dar agilidade.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Comentário importante, Capez. Se não é resolvido na audiência, vai para o setor de fiscalização.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Sem dúvida.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Isso é fundamental colocar onde há a força do Procon; onde, muitas vezes não é só no ranking, no ranking das mais reclamadas eles já ficam ali, de forma visível, para que os consumidores saibam as empresas que mais têm reclamações junto ao Procon. Agora, quando a empresa já não se mostra com boa vontade em resolver o problema do consumidor, nem no momento da carta-resposta, que é aquele prazo de dez dias para responder, aí se demanda uma audiência, e, mesmo assim, na audiência ela não cumpre aquilo que determina o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, vai para o setor de fiscalização. E, no setor de fiscalização, aí é importante até os pares entenderem, que uma autuação, quando é constatado, é feito um ato de constatação, depois a autuação. Na autuação, ela é calculada em cima do faturamento da empresa, o que não é pequeno, não é, Capez?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Sem dúvida, muito bem colocado, é exatamente; e muito boa a sua lembrança e contribuição. Se eu tiver que chamar uma empresa para uma audiência, ou seja, ela já não resolveu eletronicamente, já devia ter deixado satisfeito o consumidor, ela já vem numa situação ruim. Agora, se ela ainda não resolve e não tem razão, um duplo encaminhamento: primeiro, fiscalização para multa e apuração; segundo: juizado especial cível, para entrar já na fase de instrução, sem fase de conciliação, e já vai para uma decisão para encerrar. Ou seja, se em 90 dias, no máximo, na pior das hipóteses, o consumidor não estiver satisfeito, o sistema não funciona. E, se começa a ter muito adiamento, aí o sistema entra em colapso; ele tem que ser resolvido rapidamente.

É por isso que nos termos de cooperação as empresas se comprometeram a resolver em 85% das demandas que chegarem via eletrônica. Pode prosseguir; nós realizamos, somente neste ano, quase 15 mil atos de fiscalização; o processo sancionatório eletrônico, nós pretendemos digitalizar todo o processo, acabar com todo e qualquer papel. Primeiro, porque o custo econômico e ambiental disso é enorme, a

perda de tempo com autuações, e organização de papéis também, possibilidade de extravio de documento. E maior transparência; com o processo digital todos vão poder acompanhar toda a tramitação do processo o tempo todo; nós chegamos aqui, estamos decretando a prescrição de processos sancionatórios de 2008, 2010 que, sabe-se lá por que, não tiveram segmento, ficaram parados.

Com a digitalização do processo sancionatório, toda a população poderá, e o deputado deverá, fiscalizar para ver como está o andamento. Afinal, o deputado é o legítimo fiscal do povo e da sociedade, vamos prosseguir. Ah, sim, estamos de mudança, o Procon está ocupando um prédio muito grande, muito dispendioso, e muito antigo. Eu iria mostrar uma foto para vocês, quando chove todo mundo sai para a calçada para se abrigar da chuva, porque tem muita goteira. Evidentemente, já mandamos reformar, mas não é a situação ideal. O Dr. João Borro, que foi aqui elogiado, numa segunda-feira de manhã caminhando, ainda cabisbaixo, início da semana, parou para conversar comigo e abriu um clarão, e despejou água suja de chuva em cima dele.

Detalhe: tinha cem metros de corredor, só caiu naqueles dez centímetros em que estava o Dr. João Borro. Então, nós estamos nos mudando, uma sede já está sendo comprada, nós nos mudaremos para o centro, para a Rua Bráulio Gomes, próximo ao Metrô Anhangabaú; que a população tem mais acesso, ali na Barra Funda é mais difícil para as pessoas acessarem. Embora a gente não queira que o consumidor vá até o Procon, isso não é o ideal, o ideal é que o Procon vá até o consumidor pelo celular, pelo computador, pela fiscalização dos procedimentos eletrônicos. Mas já tivemos um despacho do governador, o imóvel vai ser adquirido, conseguimos numa negociação, já estava fixado e avaliado em 32 milhões. Nós brigamos, e baixamos para 28 milhões.

Um prédio que, reformado, seguramente vai valer mais de 100 milhões, até pelo potencial de construção, que não pode; na época era permitido e hoje não é mais. Pela sua localização, será um grande ativo, que vai incorporar o patrimônio do Procon. Para encerrar, porque eu quero abrir a palavra ao nosso presidente, para a condução dos trabalhos; queremos também ouvir. Em primeiro lugar, reiterar o convite, quero mesmo que vocês vão lá; e quero também, se possível, se quiserem o Procon visitará as bancadas respectivas, a convite do deputado da Comissão, entrar em contato com o respectivo líder, e nos levar. Gostaríamos muito de mostrar para todos os deputados, a gestão do Procon é uma gestão técnica, profissional; não é política, muito menos político-partidária.

Todos os deputados, os 94 deputados importam para nós, são muito importantes, e têm a missão de levar o Procon para as suas bases. Nós estamos entregando aqui, nas mãos do presidente, e eu pediria ao presidente que encaminhasse a cada um dos deputados aqui presentes, e depois aos deputados que não puderam comparecer, também ao presidente desta Casa, deputado Cauê Macris, e o deputado líder do Governo, Carlão Pignatari; um Projeto de lei que elaboramos. Hoje, o Tribunal de Contas vem, sucessivamente, questionando o estado de São Paulo pela demora na efetivação de créditos inscritos na dívida ativa. Sejam eles de natureza tributária, seja, no caso de multa, de natureza sancionatória. Nós levamos mais de dez anos para tornar efetiva uma multa aplicada, ou um tributo.

Então, muitas vezes é melhor possibilitar um estímulo para o recolhimento dessa multa, do que ficar ingressando com execuções fiscais. A Procuradoria do Estado está sobrecarregada, vai ter que ter um aumento enorme de custeio de pessoal, o estado de São Paulo não aguenta mais a criação de cargos e cargos. Chegamos no limite, de maneira que ou nós buscamos uma otimização e uma maior eficácia, ou caminharemos cada vez mais para uma atuação formal, mas não eficaz. É uma diferença entre o que é efetivo e o que é eficaz, o que é efetivo funciona bem, o que é eficaz dá resultado. Nobre deputado, prazer, nosso grande Madureira aqui presente, vou deixar aqui separado o nosso.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Quero registrar a presença do nobre deputado Alex de Madureira.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Agradecer, um grande abraço ao deputado Alex, deputado Cezinha, o nosso querido Samuel Ferreira. Bem, então estou entregando aqui, o que estamos entregando? É um Projeto de lei, e notem que o Procon poderia fazer isso por portaria. Não achamos democrático, nem conveniente. Queremos que isso seja debatido com a sociedade. E a melhor maneira de se debater com a sociedade é aqui, no parlamento estadual; nesta Assembleia Legislativa, pela sua importância, e pela sua relevância. Então, nós estamos encaminhando a sugestão de um Projeto de lei; nós queremos que seja debatido mesmo, debatido aqui. Se não for o ideal, que seja modificado. Mas, pela nossa experiência, um desconto de até 50%, parcelado para quem efetivasse o pagamento, ele é muito mais interessante, do ponto de vista econômico, do que o processo.

Existe, hoje, uma ciência que se chama jurimetria, que mede o custo econômico da demora judicial. Eu, por exemplo, calculamos que uma determinada operadora de telefonia custa, para o Procon, 350 mil reais por mês. Por quê? É o custo de movimentação que nós temos, da máquina, para cuidar das reclamações feitas contra ela, para pagar a operadora. Ora, o que que eu estou fazendo? Chamamos os fornecedores e empilhamos. Aqui tem 400 reclamações. Atenda todas; pode abrir, verifica; e olha, mais de 80% dos consumidores são atendidos antes da instalação do processo formal. Então, em alguns casos não dá, porque é multa, e multa não tem jeito. Multa, caminhamos para um processo sancionatório, nossa diretoria de fiscalização é muito eficiente.

Praticamente 99% das multas são mantidas; nem anuladas nem reduzidas. Só quando existe um vício formal e flagrante no alto. Normalmente são todas autuações muito bem feitas. Ora, a gente está propondo aqui um desconto de 50%, se possível parcelado, para que esses créditos entrem imediatamente, e possam reverter na modernização do sistema e, evidentemente, na melhoria das relações de consumo. Zelar pelas relações de consumo não é atrapalhar a economia, pelo contrário: tornar civilizado o mercado de consumo é incentivar a vinda de novas empresas, o investimento, a abertura de novos capitais, a geração de empregos e o recolhimento de tributos.

Quero, nesse momento, passar a entrega ao presidente; agradecer muito a atenção, em meu nome e de todos os servidores do Procon, todos os servidores efetivos, os servidores que estão compondo a nossa equipe para a efetivação de todo esse trabalho. E reiterar: queremos os senhores lá, e queremos visitar as respectivas bancadas a convite dos senhores, claro, após o contato com os respectivos líderes. Gostaria de ir até as bancadas com os senhores, acompanhado de cada um dos senhores, deputada Leticia, para que possamos falar. Muito obrigado, presidente, e a palavra é de Vossa Excelência.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Esta comissão é que agradece ao Dr. Fernando Capez, diretor-executivo da Fundação Procon. Quero, agora, franquear a palavra, para, pela ordem de pedido, deputado Thiago Auricchio.

**O SR. THIAGO AURICCHIO - PL** - Boa tarde a todos, boa tarde Sr. Presidente, nosso sempre deputado Fernando Capez. É uma alegria tê-lo aqui hoje, um

amigo desta Casa, que teve três passagens, como o senhor bem colocou, de sucesso. Uma delas como presidente desta Casa, a gente fica muito contente, só engrandece hoje, aqui, a nossa Comissão com a sua presença. Quero parabenizar por toda a atuação nesse pouco tempo à frente dos trabalhos do Procon; estive, recentemente, no seu escritório aqui perto, e tivemos a oportunidade de conversar um pouco, sobre os direitos do consumidor aqui no nosso Estado. Eu quero começar, desde já, agradecendo. O senhor esteve, na semana passada, no consórcio do ABC; já quero agradecer pelo convênio firmado com a nossa região, e isso mostra a preocupação do Procon, realmente, com o consumidor e com o consumidor do Grande ABC.

Então, desejo todo o sucesso no seu trabalho; tenho certeza que você ainda terá grandes missões no nosso estado de São Paulo. Obrigado, viu? Eu queria colocar somente uma pergunta muito breve: recentemente, teve um aplicativo, até eu usei esse aplicativo, Capez. Foi o aplicativo FaceApp, que envelhece fotos recentes nossas, para mostrar como a gente ficaria daqui a alguns anos. E houve algumas denúncias, de que esse aplicativo violou a privacidade de alguns usuários, e eu queria saber se o Procon pretende ouvir as empresas de tecnologia, que forneceram o download desse aplicativo. Em relação à Avianca, como andam as reclamações, e como é que o Procon está lidando com a apuração dessas denúncias, dessas demandas. Obrigado, Capez.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Em primeiro lugar, queria agradecer ao nobre deputado Thiago Auricchio; estive com o pai de V. Exa., que de fato está muito orgulhoso da sua atuação. E eu pude dar o meu testemunho. Parabéns, e tenho certeza que está fazendo, e fará, um grande mandato. Bem lembrado pelo deputado, nós estivemos no Consórcio Intermunicipal do Grande ABC, e firmamos um convênio com a Região Metropolitana do ABC. Toda a região metropolitana, agora, forma um bloco monolítico, que irá dialogar com o Procon. E assim nós queremos fazer em todo o Estado, em todas as regiões. Criar regiões metropolitanas específicas, ligadas ao consumidor, para tratarmos de temas coletivos e comuns a toda aquela região. Muito importante; e o Consórcio Intermunicipal do Grande ABC foi o primeiro.

Muito bem, FaceApp. O Procon, no mesmo dia, instaurou um processo; notificou a FaceApp, que é uma empresa sediada nos EUA, se não me engano está no estado de Delaware; é uma empresa sem base aqui no Brasil. Notificamos o Google, e também a Apple; porque o Google, na sua loja Play Store, e a Apple, na sua Apple Store, estão oferecendo esse produto. É um produto muito bonitinho; a gente entra,



brinca, e vai fazendo o envelhecimento virtual. Só que, no momento em que o consumidor entra, e clica nesse aplicativo, ele está assinando um contrato. Ele está assinando um contrato em inglês, não em português; no qual o fornecedor do aplicativo diz: “Posso usar a sua imagem e os seus dados comercialmente, para vender ou alugar, para qualquer fornecedor que seja coligado a mim”. Desculpa: “Qualquer empresa que seja coligada a mim, sem lhe dar nenhum tipo de indenização; qualquer problema, a máxima indenização que nós faremos é o custo que você teve de entrar no aplicativo. E, caso você esteja num país que tenha uma legislação fortemente protetiva, no que diz respeito às redes sociais, nós podemos deslocar o foro para qualquer país que a gente entenda”.

Por exemplo, se você estiver na União Europeia ou nos Estados Unidos, as demandas não serão decididas por lá. Em inglês não tem valor nenhum, nós fizemos, instauramos o processo, contratamos um tradutor juramentado, já fizemos a tradução, estamos caminhando. Do desfecho, não podemos dizer o que vai acontecer, mas nós estamos respeitando todos os direitos de defesa, para que depois a briga judicial vai ser violenta. Falamos de Apple e Google. Mas gostaríamos, inclusive, de poder anunciar isso, quem sabe até aqui na Comissão, quando sair a notícia; então essa foi a providência que foi tomada.

A Avianca, durante toda a crise da Avianca, nós deslocamos mais de 100 agentes do Procon para os aeroportos. Estavam todos de colete azul, o colete azul é de orientação, colete preto é punição; estava só o colete azul orientando todos os passageiros, como fazer. Ajudamos a encaixar outros voos, e a Avianca vinha bem, atendendo a todas as demandas. De repente veio uma decisão judicial suspendendo o leilão, precipitou a quebra da companhia; e, agora, nós estamos lidando com uma massa falida. O Procon tem tentado auxiliar os passageiros com as agência de turismo, porque existe solidariedade na cadeia de fornecimento, como diz aqui o nosso mestre, nosso professor Xerife do Consumidor. Então, esse é o caminho que nós estamos procurando. Mas, claro, cada vez está ficando mais difícil ajudar, não existem meios econômicos para fazê-lo. Obrigado, deputado.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Dando sequência aqui, com a palavra o nobre deputado Jorge Caruso.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Obrigado, Sr. presidente, Srs. Deputados. Presidente Capez, eu estava lendo rapidinho o projeto aqui. Tenho algumas considerações, são três perguntas, e acho que eu faço a pergunta. Eu quero lhe agradecer, eu estive já em duas oportunidades no Procon, e V. Exa presidiu a reunião discutindo os temas dos postos de gasolina, da concorrência desleal, do combustível adulterado. Nós encaminhamos agora um estudo também, com relação a gasolina formulada; que alguns postos dizem que não existe, mas a gente sabe que existe para iludir o consumidor. Estamos discutindo, também, a questão da regulamentação do tipo de propaganda nos postos de gasolina, para mudar, também, a propaganda enganosa para o cliente.

E o Procon tem tido uma atuação fundamental nesse sentido, através da presença de Vossa Excelência. Então, o nosso muito obrigado, nesse sentido. Uma pergunta que eu tinha feito aqui, mas eu alterei, pela leitura do Projeto. Uma dúvida geral que eu vejo, e eu confesso que eu não sei a resposta: eu assino hoje um plano de telefonia, ou de TV a cabo, o que for, e pago 200 reais. Na semana, aquele mesmo plano que eu assinei, ainda que não tenha sido alterado o valor, eles resolveram fazer uma promoção dando mais 20 canais, ou dando mais 20 megas, aquela coisa toda. A pergunta é: a partir do momento em que uma empresa dessa natureza oferece um novo desconto, ou um novo preço para um contrato, a partir da semana subsequente; há uma dúvida se isso retroagiria aquelas pessoas que contrataram os serviços antes. Ou seja, os novos planos mais baratos automaticamente são aplicados, ou podem ser aplicados? Ou o Procon entende que a assinatura de um contrato é válida, e se a empresa resolveu fazer uma promoção posterior, essa promoção não engloba os velhos clientes? Essa é a primeira pergunta.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Muito bem, então, primeiro eu quero saudar o deputado Jorge Caruso.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Para justificar aqui, o deputado Thiago Auricchio tem que correr até a reunião de líderes, para o Colégio de líderes.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - O Colégio de líderes é sagrado, vai lá. Não deveria ter tanta força, mas é sagrado. Deputado, primeiramente eu queria dar um

testemunho, deputado Jorge do Carmo, deputado Rodrigo Gambale, deputada Leticia Aguiar, e deputado Jorge Wilson. Os senhores têm aqui, diante dos senhores, um deputado extremamente correto, leal e corajoso, podem ter certeza que como colega, um grande colega que os senhores têm, o privilégio de desfrutar da companhia desse grande deputado. Com relação aos postos, só para, nós estamos intensificando as operações; inclusive algumas já um pouco mais perigosas, mas vamos fazer, todas. Eu trago o perfil do Ministério Público, e estou acostumado, embora sejam, que podem trazer algumas retaliações de ordem física, mas vamos fazer.

Está para sair a multa de uma distribuidora, cujos postos anunciam um determinado preço; quando você para na bomba para abastecer, o preço é só para quem tem o aplicativo, mas não está escrito lá. Então, você atrai o consumidor para dentro do estabelecimento e, quando ele vai abastecer, não é o preço que consta lá em cima. É colocada uma cláusula restritiva, nós estamos fazendo isso, e contamos, também, com a MP, com o Sincopetro e com a atuação de V. Exas., para que a gente avise os postos, para adequarem o preço que está na propaganda ao preço que está na bomba. Com relação aos benefícios, nós temos aí o princípio da livre atividade econômica; então, os contratos são livremente pactuados. O que a gente procura fazer é chamar o fornecedor à razão, e pedir que ele estenda o benefício aos consumidores. Eu diria que essa não é uma questão automática; essa retroatividade, no nosso entender, ela não é imediata, porque pacta sunt servanda.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - É mais o bom senso do que um.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - É mais um bom senso e o princípio da vulnerabilidade do consumidor. Tratar o consumidor como parte vulnerável, e procurar beneficiá-lo.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Me permite um aparte, deputado? Sempre deputado e diretor Fernando Capez. Deputado Jorge Caruso, nesse caso eu já entendo um pouco diferente do deputado Fernando Capez. Se existe um tipo de prestação de serviço, um pacote, se você fechou um pacote, V. Exa. fechou um pacote, e é um cliente antigo. E essa mesma operadora fez o mesmo tipo de pacote, com um valor muito mais atrativo; você tem o direito de pedir para que eles revejam seu contrato, sim, e que você venha a pagar o valor da

promoção. Porque eles não podem, simplesmente, dizer que essa promoção seria, somente, para clientes novos. Aí ele estaria fazendo o quê? Ele está discriminando você como cliente, de forma que ele deveria tratar de outra forma; você sendo cliente antigo, teria que ter mais vantagens do que o cliente novo.

Então, V. Exa., como cliente antigo, tem o mesmo direito daquele cliente; pelo menos isso que está aderindo a esse pacote. Então assim, pode requerer isso, pode se juntar e fazer reclamações; e muitas operadoras estão, sim, entendendo e atendendo o consumidor. Porque é o que diz o Código de Proteção e Defesa do Consumidor; porque qualquer cláusula contratual que te coloque em desequilíbrio, ela acaba sendo nula de pleno direito. Então você não pode, como fornecedor, impor. Você tem um número de clientes, vai prestar um número de serviço; sendo o mesmo tipo de serviço prestado, se o cliente novo vai pagar um pacote de 80 reais, e V. Exa. está pagando um pacote de 150, alguma coisa está errada aí. Então, temos que buscar o equilíbrio nas relações, então acho que dá para se requerer; e a gente tem um bom entendimento, no sentido que as empresas estão atendendo.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - É um pouco polêmica essa questão, porque o desequilíbrio contratual ocorre dentro do mesmo contrato, não de outro. Mas, é evidente que, na linha do deputado Jorge Wilson, é exatamente o que nós falamos; nós chamamos a empresa lá, e a consultamos com essa linha de argumentação. É que nem sempre a empresa, se ela não aceitar, juridicamente é uma questão polêmica, não é algo fácil.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - São contratos diversos.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - São contratos diversos; agora, o que nós vamos fazer, que talvez ajude. Nós, com base na lei de introdução às normas jurídicas, a antiga Lei de introdução ao Código Civil, nós iremos sistematizar súmulas de entendimento. Porque está tendo muita divergência entre Procons municipais e o estadual, criando uma insegurança jurídica brutal. Essa questão, se nós formos editar a súmula, provavelmente nós adotaremos a posição protetiva ao consumidor. Eu dei uma resposta acadêmica, não é? Agora, provavelmente nós vamos adotar uma postura, não sei em que termos, mas protetiva ao consumidor. E todos os municípios que tiverem Procons conveniados são

obrigados a atender essa orientação sumular. Claro que ela vai ser precedida de debate, e de técnicas, mas é porque nós estamos perdendo muito tempo; decide uma coisa, depois decide outra, tem que vir o recurso. Como as súmulas vinculantes do Supremo Tribunal Federal.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - E aí eu peço um aparte ao nosso professor, Fernando Capez, por que assim; mesmo sendo contratos diversos, ali nas cláusulas contratuais, ali já existe o que? O mesmo tipo de prestação de serviços. Então, em cima do mesmo tipo de prestação de serviços, está gerando o mesmo custo para a empresa; se a empresa tem condições de fazer para um cliente novo um valor mais atrativo, por que não estender essa promoção ao cliente mais antigo, não é?

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Mais um questionamento. Eu vi a apresentação do site, e fazendo até uma propaganda pessoal, fico muito feliz. Porque, na questão do bloqueio do telemarketing, o Não perturbe, é uma lei de minha autoria; na época do governador José Serra, a criação do cadastro, e está sendo gerenciada pelo Procon.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Será um dos destaques do Procon.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - E nós estamos para discutir, e para chegar nesta Comissão, um Projeto que eu entrei; porque, quando ela foi formulada, presidente Capez, a questão era o telemarketing, o pessoal que infernizava a gente nas linhas de telefone. Só que surgiu uma nova modalidade de inferno agora, que é o seguinte: são os cobradores, o pessoal que liga no celular cobrando você de alguma coisa; e, geralmente, você não é o devedor. E você explica que você não é o detentor da linha, e eles pedem para você ligar para algum lugar para explicar isso. Quer dizer, é uma vergonha, inverteu-se o ônus da questão.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Isso é até crime, previsto no código.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Então, nós entramos aqui na Assembleia com um Projeto de lei, pedindo uma alteração dessa lei do cadastro de telemarketing,

ampliando, e discutindo essa questão do que seria telemarketing hoje, e ampliando um pouco o conceito, para ver se a gente consegue, também, fazer um bloqueio dessas empresas tradicionais de cobrança, de escritórios de advocacia.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Qualquer ligação indesejada, exceto as entidades assistenciais.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Que nós fizemos uma previsão da época da votação.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - A interpretação é extensiva, na lei de Vossa Excelência.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - A pergunta é a seguinte: hoje, a maior parte dos telefonemas dessa natureza é de empresas de fora do estado de São Paulo. Como é que fica a atuação do Procon? Há a legitimidade para a aplicação de multas, com relação a essas empresas que não estão aqui dentro do Estado?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Nós estamos aplicando sim; pouco importa a base territorial dela, se o local do dano for o estado de São Paulo, nós entendemos competente o Procon estadual. Fixando-se a competência pelo local do dano.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - E a ação judicial, foi ajuizada alguma coisa com relação a empresas de fora?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Se precisar, também, o foro do local do dano é o foro competente.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Veja bem, a gente não sabe se houve êxito em alguma ação, com relação a empresas de fora do estado de São Paulo?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Nós temos poucas ações que foram propostas pelo Procon até hoje. Eu diria até que eu não identifiquei nenhuma em andamento. Nós

temos algumas, eu estou pensando na taxa de conveniência, mas nós estamos estudando ainda.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Aquele de quando você compra o ingresso no cinema.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Exato, porque tem empresas que foram constituídas só com esse objeto. Mas nós podemos evoluir, eu acho que esse, deputado, é só o primeiro, que eu espero, de muitos contatos. Lá e cá nas bancadas, e individualmente com os deputados.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - E, por último, me permita, eu li rapidamente o projeto aqui, e tenho uma dúvida.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Só para registrar, aqui, a presença do nobre deputado, também, Aprigio. Agradecer de coração, viu?

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Aqui na redação do Projeto diz o seguinte, um exemplo: redução de 75% do valor atualizado dos encargos moratórios, incidentes sobre o débito principal. A minha pergunta, presidente Capez, é se a redução é só sobre os encargos, ou sobre toda a multa aplicada? Porque, pela redação dada pelo artigo.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Me desculpe, V. Exa, eu tive a atenção desviada por minha culpa. Eu gostaria que o senhor repetisse, por favor.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Eu estou dando um exemplo aqui, o Inciso A do artigo 1º diz o seguinte: redução de 75% do valor atualizados dos encargos moratórios, incidentes sobre o débito principal. Eu pergunto, os 75%, quando a gente falou na perspectiva, que eu acho muito positiva, de receber a multa aplicada, que na prática não é paga. Aqui o texto diz, sobre encargos moratórios do débito principal; é sobre a multa toda ou não?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Eu penso que seja sobre o valor global.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB -** Eu também.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Vai para a contadoria, é feito o levantamento daquela multa atualizada; porque, entre a data que a multa foi aplicada.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB -** Então, mas a multa aplicada seria o débito principal?

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Principal

**O SR. JORGE CARUSO - MDB -** O artigo fala: redução de 75% do valor atualizado dos encargos moratórios incidentes sobre o débito principal. Então, dá o parecer, na descrição do artigo, que o desconto aplicado está sendo só sobre juros e multas em cima do débito.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** E não sobre o total.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB -** E não sobre o total. Eu acho que o Projeto é meritório, é justo.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Eu acho que tem que ser discutido.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB -** Mas só um alento desse detalhe, porque eu acho que precisamos esclarecer melhor.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Eu acho que poderíamos fazer o seguinte: se me permitir, presidente, diante da colocação do deputado Jorge Caruso, talvez marcar uma reunião de trabalho nesta Comissão.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB -** Perfeito.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Eu pediria, então, que V. Exa. não enviasse ao líder do Governo, nem ao presidente da Assembleia o Projeto, somente aos deputados



membros da Comissão; marcássemos uma reunião de trabalho, nós viríamos aqui discutir, e aí, evidentemente, os deputados, cada um livremente, com os seus mandatos, fariam as propostas.

**O SR. JORGE CARUSO - MDB** - Eu peço, para que a gente tenha liberdade com V. Exa., para que a gente, eu acho que aqui é pouco, eu acho que a gente tem que discutir, justamente, na linha que.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Deputado, a sugestão dele, inclusive, foi que esse Projeto seja apresentado por esta Comissão. Esta Comissão está com todos os pares, então é importante essa reunião de trabalho, para que a gente consiga ajustar alguns detalhes, é importante que cada deputado dê a sua sugestão, para que a gente consiga encaminhar de uma forma mais positiva, e conseguir a aprovação dele.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Como sabe a V. Exa., a lei é de iniciativa do Executivo, 24 parágrafo segundo da lei estadual. O que nós vamos fazer aqui? V. Exas. modificarão da maneira como bem entenderem; evidentemente, se quiserem, com subsídios que a Fundação Procon possa lhes passar. E, quando estiver de acordo com o entendimento coletivo desta Comissão, encaminhar ao presidente da Assembleia, para que encaminhe ao governador; pode até fazer um gesto, como a ida até o Palácio para a entrega do Projeto.

O fato é o seguinte: são muitos deputados experientes, e esta é a comissão mais importante da Casa, porque esta é a Comissão que discute os projetos que são, por excelência, de competência dos Estados. Por força de uma Constituição centrípeta, que concentrou na União a maior parte da competência legislativa e, nos municípios, o peculiar interesse, sobrou fundamentalmente para esta Casa o consumidor. Então esta Comissão tem quase que um dever, uma missão, de elevar cada vez mais esta Assembleia.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Por isso que a proposta do Capez é de construir conosco, e aí encaminha, não é? Através do presidente da Casa.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Para o governador. Então é por isso que a Comissão deve acompanhar o presidente na saída ao Palácio.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Encerrou, deputado? Deputado Jorge Caruso, encerrou? Quero passar a palavra, agora, à querida e nobre deputada, sempre presente nesta Comissão, é uma parlamentar muito atuante. Neste primeiro semestre a gente acompanha o trabalho, e é muito dinâmica; querida deputada Leticia Aguiar.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Muito obrigada, presidente. É recíproco o respeito ao seu trabalho também, muito obrigada. Quero dar um boa tarde aqui aos meus pares, em especial ao meu colega de PSL, Rodrigo Gambale. Agradecer a presença do Dr. Fernando Capez, de se disponibilizar a vir conversar conosco; essa troca de informações é fundamental, até mesmo para que a gente possa criar projetos de lei que mudem, e melhorem, a vida das pessoas. E, quando a gente fala de defesa de direito do consumidor, é justamente para melhorar a vida das pessoas; nós recebemos aqui, na semana passada, Fernando, os representantes das empresas de telefonia Claro, Oi, Vivo, Tim, Nextel; eu falei todo mundo? Sim, acho que eu falei todo mundo.

E foi muito produtivo, porque nós tiramos muitas dúvidas, nós recebemos, como deputados e como parlamentares, nós recebemos muitas reclamações; também somos clientes, não é? Também somos vítimas, muitas vezes, do mal atendimento; não só de empresas de telefonia, mas como um todo. Mas, os representantes vieram, e foi bastante esclarecedor, para nós, alguns pontos. E depois eles também irão nos enviar, por escrito, alguns apontamentos que aqui nós fizemos. Então, parecido com isso, eu venho requerer para esta Comissão, e isso já foi, inclusive, protocolado; que sejam convidados para prestar esclarecimentos, nesta Comissão, os responsáveis pelas seguintes companhias de seguros de automóveis: Porto Seguro, Azul, Liberty, Itaú Seguro, Bradesco Auto, Sompo Seguros, Mapfre, Zurich, Allianz, BB Seguro Auto e Tokio Marine.

Por que eu estou entrando nesse assunto, presidente, parlamentares aqui, colegas e o Dr. Fernando Capez? Porque eu tenho recebido algumas reclamações que são bastante instigantes, até no nível de curiosidade. E como que isso está acontecendo há tanto tempo, e ninguém faz nada? Eu tenho cinco perguntas a fazer ao senhor; o senhor prefere que eu faça as cinco perguntas sequenciais, e o senhor vai respondendo, porque

são todas a respeito do mesmo tema, que é seguradoras de veículos; ou o senhor prefere as perguntas uma a uma?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Como V. Exa. preferir.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Perfeito, então eu vou fazer as perguntas; e aí a gente vai conversando sobre isso. Bom, primeira pergunta: o senhor foi relator de uma CPI que investigou as seguradoras de automóveis no ano de 2009. Embora o relatório da CPI tenha dado conta de vários desrespeitos ao consumidor, inclusive crimes, infelizmente não se conseguiu aprovar um Projeto de lei que pudesse acabar com os desmandos das seguradoras. Como, por exemplo, o desrespeito à liberdade de escolha da oficina pelos consumidores; eu lhe pergunto: o que o senhor pretende fazer, ou se já está fazendo, à frente do Procon, para coibir as práticas verificadas pela CPI?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Deputada Leticia, quando chegamos na votação do relatório, eu fui até Brasília, e fiz uma denúncia no Cade; e as empresas foram multadas em 20 milhões de reais. Ofertamos um Projeto, a comissão, a CPI, fez o Projeto e não foi aprovado. Em primeiro lugar, eu acho que é um Projeto que deveria ser rediscutido; nós não recebemos, ainda, nenhuma reclamação específica com relação a esse tema, confesso que nós estamos com a nossa atenção focada em tantos assuntos simultaneamente, que esse é um assunto importante, que está a merecer uma atenção especial. Poderíamos, inclusive, provocar uma ação nesse sentido, uma ação fiscalizatória; porque o sujeito não pode escolher oficina, ele tem que ir à oficina que a seguradora indica.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - É isso o que está acontecendo.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Uma oficina que contém uma expressão feia, “boca de porco”, aquelas oficinas horrorosas que são mais baratas; e as peças, também, não são peças originais que são trocadas. Tudo isso foi visto, mas o Parlamento é feito com a maioria, e não se reuniu a maioria para votar. Mas, nós podemos fiscalizar situações específicas; e, caso V. Exa. queira encaminhar para o Procon, nós podemos fazer juntamente algumas diligências.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Perfeito, era isso que eu iria solicitar ao senhor, para encaminhar algumas denúncias que nós temos recebido, de consumidores que estão sendo lesados; porque não podem escolher a oficina que mais lhe agrada, ou que é da sua confiança. Existe aí um certo bloqueio, um impedimento das próprias seguradoras, de deixar o consumidor ter a sua escolha. E é engraçado que, naquele momento que o consumidor já está com o seu problema, o veículo que foi batido, uma situação chata, ela acaba ficando muito refém da seguradora, e acaba seguindo todas as orientações da seguradora. E muitos dos consumidores não sabem que eles têm o direito de escolher livremente.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - É um bom alerta.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Deputada, me permite um aparte?

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Claro.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Inclusive, deputado Fernando Capez, eu tive um problema de carro, que eu precisei mandar ao conserto há pouco tempo atrás. Além disso, as seguradoras ainda têm as autorizadas delas preferenciais, que ainda dão um desconto a mais na franquia, para que você leve, justamente, naquela.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Exatamente.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Então, é mais um modelo, até mesmo talvez, de venda casada na situação; ou já sejam oficinas em que eles tenham algum tipo de parceria, de compra de peças não genuínas.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Podíamos pegar um leading case, ou um caso bem flagrante. Fazemos uma forte ação fiscalizatória, e chamar a atenção para o tema. Quem sabe, para que, um a um é meio que enxugar gelo; se a gente conseguir chamar a atenção numa ação específica, em um leading case, e trazer, novamente, o debate a Comissão, e da Comissão para o Plenário; eu acho que seria muito interessante, sim. As ações preventivas sempre são mais eficazes.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Ele está sugerindo para bater o seu carro hoje, Leticia.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Fala isso não, deixa o meu carrinho quieto. A segunda pergunta, Fernando; o senhor tem conhecimento que algumas seguradoras, ao dar atendimento aos consumidores, via aplicativo ou site, não permitem que o consumidor escolha a sua oficina de confiança? O que o senhor pretende fazer, à frente do Procon, parar coibir essas práticas?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Eu acredito que nós possamos, e como digo, não era um assunto que estava no nosso foco, no nosso radar; mas é algo que nós podemos fazer um estudo e, eventualmente, se tratar de uma prática abusiva, porque limita o poder de escolha do Consumidor, o Procon poderá multar as seguradoras que assim agirem. E podemos fazer, inclusive, uma ação específica nesse sentido. Repito, por isso que é importante essa interação, nós estamos com muito foco em outros temas, e esse também é um tema importante.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Obrigada. Terceira pergunta: chegou ao meu conhecimento a existência de um Projeto de lei, que tramita no Senado Federal, liberando as seguradoras de atender sinistros em concessionárias autorizadas de veículos fora da garantia. Eu lhe pergunto, esse Projeto não vai desrespeitar o artigo 6º, que estabelece que são direitos básicos do consumidor, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Sem nenhuma dúvida, o Código de Defesa do Consumidor. É um projeto, como tantos que tramitam lá, os Procons estão; estive recentemente numa reunião com a Senacon, estava presente até o ministro da Justiça, e com todos os Procons. Nós estamos procurando realizar ações conjuntas, para sensibilizar tanto a Câmara dos Deputados, quanto o Senado Federal, com relação a projetos nocivos ao consumidor. Claro que sim, V. Exa. tem razão, claro que é um Projeto, ao meu ver, em si mesmo, abusivo.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - A quarta pergunta: o senhor tem conhecimento de que, no Rio Grande do Sul, uma CPI, cujo objeto foi o mesmo de São

Paulo, finalizou com a sugestão de indiciamento de três oficinas de redes credenciadas, e oito presidentes de seguradoras? Porque chegou ao meu conhecimento, Fernando, que infelizmente, aqui no nosso estado de São Paulo, as coisas continuam assim. O consumidor continua sendo lesado, e as seguradoras, realmente, são uma grande máfia; que fazem o que bem entendem, e estão, a cada ano, lucrando mais em cima do prejuízo do consumidor. Então, houve essa CPI no Rio Grande do Sul, muito parecida, inclusive, com a CPI que foi instaurada em sua época, em 2009. Só que lá já teve os indiciados, oito presidentes de seguradoras, inclusive, indiciados; e o estado de São Paulo, como que a gente pode trabalhar nisso?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Eu tenho conhecimento, e fui, inclusive, convidado para ir a essa CPI, pelo relator. Não pude comparecer, mas encaminhei toda a documentação que nós tínhamos em nosso poder. Ela foi inspirada na nossa CPI. Eles caminharam, não se sabe, ainda, se esse indiciamento virou um processo criminal, se esse processo foi adiante ou não. Eu penso que, talvez, nós devêssemos atuar, antes de partir para uma ação de indiciamento, podemos atuar na sanção pecuniária, multar a seguradora; e estabelecer mecanismos legislativos, para que isso não ocorra. Porque o consumidor tem o direito de levar o carro dele para a oficina que ele bem entender. Acho que são todas ações nessas questões importantes, e elas estão interligadas a uma mesma proposta, de nós termos uma atuação conjunta.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Inclusive, Fernando, muitas vezes o consumidor não sabe que ele tem a opção, que isso é um direito dele, eu acho que também cabe ao Procon, fica aqui a minha sugestão ao senhor, um trabalho de orientação aos consumidores, de que eles têm o direito de escolha de qual oficina vai cuidar do seu veículo, do seu patrimônio; e isso precisa ficar mais às claras. Então, fica aqui a minha sugestão de pauta, para que o Procon possa trabalhar isso, de maneira para orientar as pessoas, e claro, também, através aqui da Assembleia Legislativa, e do Parlamento, a gente puder divulgar isso, também, a partir do Procon, e divulgar essa ação de orientação.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Fica já aceita a colocação de V. Exa, nós já estamos terminando que a Escola Paulista de Defesa do Consumidor, através da TV

Procon, faça um programa de orientação; e que a gente possa divulgar isso nos próximos 15 dias; e comunicar à Comissão do Consumidor a providência tomada.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL - Agradeço.**

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Inclusive, comunicar para que possam já acessar no site do Procon e encontrar isso. Como nós vamos renovar o site no dia 30 de agosto, eu queria estabelecer um prazo limite de 10 de setembro, para estar já na nossa Escola essa orientação.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL -** Perfeito, eu vou estar de olho.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Por favor.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL -** A quinta e última pergunta, a respeito desse tema, Dr. Fernando: a CPI de São Paulo, assim como a CPI do Rio Grande do Sul, também investigou a comercialização de sucatas com documentação. Agora, chegar ao meu conhecimento que seguradoras não cessaram essa prática, e continuam colocando à venda veículos sucatas, com documentação. Vamos para um exemplo aqui de um leilão que vai acontecer amanhã. Hoje é o dia 13 de agosto de 2019, amanhã vai acontecer um leilão aqui em São Paulo, dia 14 de agosto 2009, às 11 horas da manhã, de um veículo nesse estado aqui. Pura sucata, completamente; veja, deputado Gambale, a situação do veículo é um Volkswagen Amarok, completamente sucateado. Esse veículo está sendo leiloado, para depois ter a documentação dele toda normal, e vendida para algum consumidor; pode ser eu, pode ser você que está nos assistindo.

Qualquer pessoa pode adquirir um veículo que estava assim, só que você acha que ele vai estar um veículo completamente apto para uso, e não é o que está acontecendo. Então, isso é, a meu ver, presidente, colegas deputados e Dr. Fernando Capez, é uma prática criminosa que, inclusive, também pode arriscar as vidas das pessoas que estão atrás do volante desse veículo; acreditando que estão adquirindo um veículo em estado legal. Não só legal de documentação, mas um veículo em bom estado de uso, seguro para carregar os seus filhos e sua família; e não vai conseguir ver um histórico tão absurdo como esse. E disso tem outros, infinitos casos, o senhor sabe, pois fez essa CPI aqui em 2009, e o senhor sabe a gravidade disso.

Não é possível que isso continue acontecendo; vai acontecer amanhã, em Guarulhos, esse leilão, e esse veículo vai ser vendido para alguém, esse alguém vai consertar esse veículo, a documentação dele vai estar toda legal, e alguém vai adquirir esse veículo com um histórico tão negativo como esse. O que o Procon está fazendo para coibir essa prática criminosa?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Este mercado de carcaças tem um mercado, e tem um valor. Empresas que fazem reciclagem de alumínio, sobretudo, adquirem muito essas carcaças em Detrans. A questão não está no leilão da carcaça, mas no leilão da carcaça com a documentação. A Secretaria da Segurança Pública, inclusive, foi logo após a CPI, ela baixou uma norma com relação à documentação; e eu confesso que eu não me recordo agora, há uma restrição colocada na própria documentação.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Me permita. Inclusive, deputada, nesse caso, esses veículos, é importante a gente orientar, também, todos os consumidores. No momento em que você vai comprar um veículo, antes de fazer a compra de um veículo seminovo, é importante fazer a checagem dessa documentação. Porque, quando acontece, no caso de veículos recuperados como esse, consta ali “sinistrado”; muitas vezes a própria seguradora não aceita. Se você vai levar o carro para ser segurado, a própria seguradora, ali, ela já bloqueia e fala: “Olha, não posso segurar esse veículo por isso, por tal motivo”

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Ou consta, muitas vezes, como “remarcados” também.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - “Remarcados”, “sinistrados”.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Eu acho que a preocupação da deputada, também, é com relação ao crime organizado. Porque, quem adquire uma carcaça está comprando o documento, para usar o chassi e, depois, colocar uma nova carroceria. Essa é uma questão importante, grave. E eu não sei se apenas a menção, no documento, que já é uma determinação da Secretaria de Segurança Pública. Sinistrado, recuperado, talvez fosse suficiente. Nós esbarramos numa questão, também, de competência



legislativa para normas de trânsito. Eu cheguei a aprovar um Projeto, nesta Casa, que determinava o completo esmagamento dos veículos sinistrados, e a baixa na documentação. E foi vetado, sob o argumento de que se trata da Legislação Federal de Trânsito.

Eu até iria subir à Tribuna, e falar: “Olha, carcaça não transita, como é que a carcaça pode ser trânsito? Ninguém toma uma carcaça como táxi e vai de um lugar para outro”. Porém, nós esbarramos nessa questão. Eu penso que, também, se fosse um tema, o Procon vai analisar isso; mas, como eu vim aqui para fazer uma exposição mais abrangente, eu gostaria, se possível, presidente, no momento em que a Comissão julgar oportuno, retornar para debatermos especificamente essa questão. Inclusive, já vou levantar dados junto à Secretaria da Segurança Pública, junto ao Ministério Público, verificar se existem processos em andamento, se existem jurisprudências a respeito disso no Supremo; para que a gente possa fazer uma discussão detalhada. Porque o tema levantado pela deputada Leticia é da mais alta relevância, e muito atual. E fico pensativo de saber que, o que foi feito lá, a prática retornou dessa maneira, nessa intensidade.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL** - Nós pedimos que o Procon, Fernando, através do seu trabalho sério, o trabalho do Procon a gente sabe que é um trabalho muito sério, um trabalho respeitado pela população. Quantas e quantas pessoas, quantos paulistas e paulistanos não tiveram que recorrer à solução do seu direito constitucional garantido? E esses casos das seguradoras, da liberdade de escolha do consumidor, do consumidor ter essa orientação, de que ele pode, ele tem, isso é direito dele, legítimo e garantido pela lei, de que ele pode escolher a sua oficina de livre escolha. Acontece muito, também, oficinas que se negam a utilizar peças remanufaturadas, que se negam a utilizar peças que não sejam originais, estão sendo perseguidas pela seguradora, não é? Isso também está acontecendo.

E, atrás de uma empresa, daquela empresa e daquela oficina, existe, também, um consumidor, existe um cidadão, um contribuinte, um pagador de impostos, um empresário que gera empregos, que gera economia. E ele precisa, também, ser respeitado por querer fazer a coisa certa. Ora, agora está sendo perseguido o bom empresário, dono da oficina que quer fazer um trabalho correto e sério, está sendo perseguido, por que está fazendo o que é certo? Então, não é possível que a gente aceite isso; pode ser comum, mas não é normal. Então, fica também a minha reivindicação,

que os donos e proprietários das oficinas sejam respeitados também; até porque, eles não querem colocar o cliente deles em risco, a vida deles em risco, colocando uma peça que não seja original em seu veículo, e podendo acontecer, inclusive, uma colisão, ou um acidente sério podendo, inclusive, ceifar a vida daquele seu cliente.

E, reforçando essa questão das sucatas que são vendidas; que muitos, existe aí um grande crime por trás disso, que é a compra do documento, para depois o veículo, igual do documento, ser furtado de alguém. E aí, juntam às duas coisas em um crime em que tantas pessoas estão sendo lesadas. Então, peço aos meus pares aqui desta Comissão, ao presidente, ao Dr. Fernando Capez, e a todo o Procon, que nós possamos convergir, para que a gente possa defender o que é certo e defender os consumidores. Muito obrigada, presidente, Dr. Fernando.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Parabéns, deputada. Antes de a gente dar sequência, aqui, aos novos pares. Só a título de lembrança, deputado, V. Exa., inclusive, aprovou aqui, como presidente desta Casa, a lei 15.854, quando nós estávamos falando sobre a questão da extensão da promoção para os clientes antigos, e um Projeto de lei já. Então, existe uma lei estadual aprovada, que é até importante para que o Procon possa cobrar, dos fornecedores, aqueles que se recusarem a estender a promoção aos clientes antigos, inclusive aos prestadores de serviço. E aqui é bem descrito; essa lei, inclusive esse Projeto era um Projeto, agora é uma lei aprovada por esta Casa, na condução do Fernando Capez como presidente, e é até importante fazer jus que, na sua condição como presidente desta Casa, o nobre colega prestigiou muito todos os deputados. Aprovou muitos projetos de deputados aqui, e isso que deu o tom que continua, hoje, na gestão agora do nobre deputado Cauê Macris, mas foi V. Exa. quem começou, lá atrás, no ano de 2014.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Se não respeitar deputado, não vota Projeto.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Conduzindo a Presidência desta Casa aqui, e prestigiando não só os parlamentares, no que diz respeito à aprovação dos projetos, mas também a todos os secretários e agentes de Estado, que atendesse a todos os deputados que, naquele momento, nós tínhamos até dificuldade em falar com determinados secretários, que não atendiam os parlamentares, não atendiam os deputados. E, V. Exa., inclusive,

convocava os secretários para que eles viessem nesta Casa prestar esclarecimento, sobre por que não estavam atendendo parlamentar; que o parlamentar tem passagem livre em qualquer repartição do Estado.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Vieram sete ministros aqui, no período de um ano e meio, dois do Supremo, cinco do STJ, vieram vários embaixadores. E é o que V. Exa. disse: o deputado está lá por mandato popular, e sua investidura é democrática. Ele representa a vontade das pessoas que o elegeram; de maneira que cabe ao poder Executivo respeitar os mandatos. Quando assim não acontecia, pouco me importava se era deputado de situação ou de oposição, obrigava a respeitar. Com relação à lei, essa lei eu, de fato, não lembrava. Tem tantas leis, a gente precisa até fazer um compêndio delas. Claro que é uma lei que vai ajudar na interpretação; se, evidentemente, tivermos que caminhar para a discussão em juízo, sobre a constitucionalidade dela ou não, é outra coisa, mas nós podemos usá-la como um reforço para auxiliar o consumidor.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Dando sequência aqui nas falas, quero passar a palavra, agora, ao nobre deputado Dr. Jorge do Carmo. Com a palavra.

**O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT** - Obrigado, Sr. Presidente, boa tarde aos colegas; boa tarde aqui ao nosso diretor-executivo da Fundação Procon. É uma alegria tê-lo aqui, ex-deputado, e sempre deputado, Fernando Capez. Vou falar um pouco desse tema, que é tão sensível para a nossa sociedade. A deputada que me antecedeu aqui, Leticia Aguiar, falou exatamente dos problemas, e da quantidade de problemas que nós temos com essa questão do direito do consumidor. Eu não tive, ainda, a oportunidade de ir até o Procon, mas eu quero muito ir lá não só para visitá-lo, mas também para conversar um pouco com a sua equipe, para a gente poder, cada dia, ter mais informações, e trocar ideias e experiências, para defender e estar nesta Comissão.

Defendendo sempre a sociedade e os consumidores, que são pessoas que tanto procuram os deputados, procuram a sociedade e a gente, para reclamar, muitas vezes, dos problemas que nós temos. A deputada também falou aqui, na reunião passada nós tivemos representantes da telefonia móvel de Nextel, a Vivo, a Oi, a Tim e a Claro. E, evidentemente, que eles são, e é difícil perguntar para alguém, e perguntou naquele dia

se alguém não tinha tido problemas, e uma pessoa de uma das operadoras falou que ela nunca tinha tido problema, não é? Ela é uma iluminada, porque se você perguntar para qualquer pessoa se nunca teve problemas com telefonia móvel, é realmente fantástico a pessoa dizer que nunca teve esse tipo de problema.

Mas, as campeãs desse tipo de problema, além também das TVs por assinatura, ex-deputado e diretor do Procon, pergunto: como que as pessoas têm, que essas empresas têm se comportado? Porque parece que virou uma rotina, a gente não tem tido dado conta da quantidade de reclamações e, salvo melhor juízo, parece que o Procon não respeita, não atende às solicitações. Porque as pessoas vão até o Procon, muitas vezes, e são reiteradas as reclamações. Pergunto ao senhor, na sua gestão, como é que tem sido essa relação? Como é que as operadoras de telefonia móvel, especialmente, têm se comportado, têm atendido, têm procurado resolver? Porque é corriqueiro a gente ouvir reclamações da sociedade.

Por isso, como disse o senhor, esta Comissão, e que bom que o senhor entenda assim, como a mais importante desta Casa; eu, por fazer parte dela, quero muito dialogar contigo, levar informações, apresentar Projeto de lei com esse escopo, com esse objetivo, para defender a sociedade. Então, a gente, porque somos representantes da sociedade, acabamos recebendo muitas reclamações, e a gente orienta, evidentemente; vamos ao Procon, vá ao Procon. Procure informações, mas são reiteradas. A sensação que nos dá, é que ou as empresas não respeitam o Procon, ou o Procon não está funcionando como deveria. E nisso eu não acredito, acredito que está funcionando e deve, cada vez mais, se aperfeiçoar. Obrigado.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Deputado, me permita aqui só um aparte. Na verdade, nós temos uma questão, viu deputado Jorge do Carmo? Muitos consumidores, ainda, acabam deixando para lá, não procuram o Procon. O Procon é um dos órgãos mais bem avaliados do País, se iguala ao Procon o Corpo de Bombeiros; e assim, aí eu tenho que fazer justiça, a diferença da água para o vinho das gestões anteriores da fundação Procon, com a gestão de seis meses, apenas, aqui à frente da direção executiva do Fernando Capez. Ele mudou, deu um outro tom, deu uma outra cara, realmente a cara que o consumidor precisa; quando ele faz a apresentação aqui, no sentido de facilitar a vida do consumidor, inclusive até para que o consumidor tenha um acesso da sua casa para fazer a sua reclamação, e isso é respeito ao consumidor.

E essa é uma forma de você fazer, e cuidar do bem maior que as empresas têm; onde ele coloca também que, quando você passa a cuidar de determinada operadora de telefonia, você está gerando um custo de 350 mil reais, por exemplo, para a Fundação Procon dar um atendimento às demandas dessa empresa. Agora, eu tenho certeza que, com todas as ações que ele fez das empresas, até aquelas que não respeitavam no passado, já estão respeitando, e vão passar a respeitar, sim, o consumidor no estado de São Paulo.

**O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT** - Disso eu não tenho dúvidas, Sr. Presidente.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Nobre deputado Jorge do Carmo, muito obrigado pela colocação, também ao deputado Xerife do Consumidor Jorge Wilson. Com relação à observação, agradeço sobre o desempenho no Procon, e eu costumo dizer o seguinte: o importante é que cada um tenha consciência do papel social que está desempenhando naquele momento, e faça sempre o melhor. Durante os 20 anos em que eu estive no Ministério Público, ainda pertencio ao Ministério Público, tenho 32 anos de carreira, não me afastei da carreira, sou procurador de Justiça. Mas, o tempo em que eu estive efetivo, o Ministério Público era, para mim, a instituição mais importante do mundo. Nenhuma instituição era mais importante do que aquela, cuja camisa eu estava vestindo. Quando eu fui nos três mandatos de deputado estadual, o deputado estadual era mais importante que o presidente da República.

A Assembleia Legislativa é importante, e tem que ser respeitada como tal. Então, evidentemente, não tínhamos, o governador não vinha, como vem vindo aqui periodicamente, acho que este é um sinal de respeito a esta Casa. Isso é importante, façam-se respeitar; e que o presidente, Cauê Macris, com quem eu tenho uma amizade muito grande. Foi o meu sucessor, e eu trabalhei para que ele viesse a ser o meu sucessor, e como presidente está fazendo um grande trabalho, tanto que foi reconduzido; ele tem essa consciência, e que o próximo também. Vamos valorizar a Assembleia, não falem mal da Assembleia, falem bem da Assembleia. A Assembleia é muito boa, ela tem órgãos muito importantes, procurem usar os órgãos que estão na Casa; bem usados, eles podem dar muita força à atividade fiscalizadora do deputado.

Olha, deputado Jorge do Carmo, é que a quantidade de reclamação é tão grande, porque tem mais usuários de telefonia celular do que habitantes no nosso País. Então,

não é que o número seja pequeno, mas o índice relativo ao número de usuários tem diminuído sistematicamente. Essas operadoras têm mostrado, como todos os fornecedores, bancos e tal, muito interesse em resolver. E o Procon chamou, e falou: “Olha, quando reclamar pela internet”, por isso que é importante a gente difundir isso, “Vocês têm que me dar um índice de 85% de solução. Se vocês derem um índice de 85% de solução, eu dou um prêmio a vocês; mas, se entrarem 1.000 reclamações, 850 têm que ser resolvidas em dez dias. As outras 150 nós vamos fazer uma mediação eletrônica”.

Já estamos trabalhando para isso, para que o consumidor não saia de casa, o mínimo possível ele saia de casa; para que ele tenha o conforto de resolver o desconforto da reclamação. Então, nós estamos evoluindo nisso, quando há motivo nós aplicamos multas. Esse ano, inclusive, teve numa coluna de um jornal de grande circulação, foi feita uma crítica à minha atuação: “Pessoas têm dito que o novo diretor-executivo da Fundação Procon, Fernando Capez, tem agido com excesso de zelo”. De fato, tem havido excessos em algumas multas, então, nós estamos pecando pelo excesso, e vamos pecar ainda mais. Vai ter muito excesso, se este excesso for necessário para que o consumidor fique tranquilo.

E isso só será possível, repito, em uma atuação conjunta com o poder Legislativo. Já era para eu ter comparecido aqui na outra oportunidade; fui convidado anteriormente, e eu pedi ao presidente que aguardasse um pouco mais, para que eu trouxesse coisas mais concretas. E, se nós retornarmos aqui no mês que vem, ou quando a Comissão assim entender, traremos coisas ainda mais concretas. Tenho um enorme respeito por esta Casa, e um respeito especial por esta Comissão. Se eu sou diretor-executivo do Procon, a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia é a comissão parlamentar mais importante do País. É assim que eu penso, e é assim que eu vou agir.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Capez, melhorou o índice de resolução neste semestre na sua gestão?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Nós estamos nos aproximando de 80% hoje, em solução espontânea. Ou seja, você precisa mostrar que existe consequência. Se não acontece nada, o índice de solução é abandonado. O Procon tem uma vantagem, não é? Essa ação executiva, e o imediatismo da sua atuação, pode trazer uma eficácia maior;

então, evidentemente, se nós unimos o poder Legislativo, a possibilidade de propostas de lei, as convocações para comissões, a atividade fiscalizadora com a ação administrativa eficaz do Procon, tenho certeza que esta Comissão atingirá os melhores índices da história da Assembleia, na defesa do consumidor.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Mais alguma pergunta, deputado?

**O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT** - Não, obrigado.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Então, quero passar a palavra ao nobre deputado Rodrigo Gambale. E é importante, até aos nossos pares aqui, porque esta Comissão é, realmente, de muita importância para o estado de São Paulo. E eu fico muito feliz quando nós voltamos a fazer com que ela tivesse assento a esta Casa, e quem nos ajudou muito foi o Fernando Capez, que foi o presidente da Casa; e o Cauê Macris fez as coisas acontecerem também. É importante, até porque quando existe uma ação importante do Procon, pode ser do Procon de um Município, Procon de um Estado, muitas vezes as ações podem ter repercussão nacional. Aí eu queria fazer uma pergunta ao Fernando Capez. Nessa sua gestão, um semestre de gestão, estamos aqui, praticamente, no mês de agosto; uma ação que o colega teve, através da Fundação Procon, de repercussão nacional, poderia citar alguma?

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Olha, nós tivemos neste semestre algumas. A primeira foi essa luta contra a Apple e o Facebook. Nós também brigamos com as companhias aéreas, todas foram multadas, por cobrarem taxa de conforto, taxa de assento. Para você escolher uma poltrona idêntica a outra tem que pagar uma diferença. Ora, se você vai pagar a mais para sentar no assento mais confortável, e com espaço maior, é perfeitamente justificado; mas cobrar pela escolha do assento 18 ao invés do 17, não tem sentido, então elas foram multadas, é uma prática abusiva. Nós também multamos uma grande empresa, por que fazia uma venda casada de um produto com um brinde; multamos postos de gasolina. E se alguém puder me ajudar aqui a lembrar, teve ali com o INSS, mas antes? Ah, sim, a Bettina, a Empiricus, que usava também a Bettina: “Comecei com 1000 reais, e tenho um milhão e meio”.

Ou seja, concitando pessoas ao superendividamento, através de uma publicidade absolutamente enganosa. O INSS, bem lembrado pelo Borro, o que acontece é o seguinte: o aposentado nem se aposentou, nem foi cadastrado ainda, e já está recebendo ligação para empréstimos consignados, que vão levá-lo ao superendividamento, e descontos no holerite, de produtos oferecidos por associações conveniadas. Quando vai se ver, o aposentado nem sabe que ele está recebendo 30% a menos. Nós fomos até Brasília, tivemos uma audiência com o presidente do INSS, que tinha sido meu aluno, inclusive fiquei todo orgulhoso, e foram cancelados os cadastros de algumas dessas empresas.

Então, também foi uma ação importante de âmbito nacional; e o Procon, depois a Dra. Giovana, diretora de comunicação, vai passar tudo para os Srs. e para a Sra. Deputada, não consigo lembrar tudo agora; mas, nessa reunião, em que tiveram assento todos os Procons do Estado. O de São Paulo foi chamado para ter assento ao lado da Senacon e do ministro da Justiça, enquanto todos os outros estados aguardavam as suas colocações. O que significa que São Paulo está, efetivamente, assumindo o seu posto, que é um posto de liderança natural e responsabilidade para conduzir os destinos da nação.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Perfeito. E, inclusive, colocando sobre a questão do INSS, até para os deputados. A maior tristeza de um aposentado é ele precisar de qualquer valor; fazer um empréstimo consignado. E, a partir daquele momento, existem os famosos pastinhas; existem escritórios de pessoas que abordam ele, para que ele faça o novo empréstimo; é um empréstimo em cima de empréstimo. Chega um momento em que ele tem, praticamente, comprometida toda a sua aposentadoria; uma situação muito difícil, onde os Procons recebem essa pessoa de forma totalmente vulnerável, e sem saber o que fazer. E os Procons, quando notificam, reveem a taxa de juros, reveem o financiamento, cancelam; inclusive, financiamento, muitas vezes, estes empréstimos, cancelam os empréstimos para buscar o direito do cidadão.

E a Fundação Procon tem orientado muito os Procons dos municípios a como agir nesse sentido, porque é um momento de muito sofrimento para o aposentado. Então, parabéns pela ação, essa é uma ação muito importante. Com certeza, de visibilidade nacional, porque não só no estado de São Paulo, como em vários outros estados, existem, sim, aposentados que, muitas vezes, precisam fazer um empréstimo. E



aí ele vai, e faz aquele empréstimo sem saber a taxa de juros, sem saber nada; aí depois vai um empréstimo em cima de empréstimo, e acaba perdendo, praticamente, até a sua saúde.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Aí eu lembrei, só mais uma, deputado Gambale, pedindo licença à V. Exa, uma empresa, uma emissora de televisão estava anunciando o campeonato brasileiro no pay-per-view, com uma equipe que constou da oferta e não tinha assinado o contrato ainda. E o Procon foi, disse que iria multar essa grande empresa, e aí foi celebrado o contrato de patrocínio com o Palmeiras, e o Procon atuou para evitar que o consumidor, que são os torcedores do Palmeiras, pelo menos, ou dos adversários que gostam de derrotar o Palmeiras, fossem prejudicados.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Passar a palavra ao nobre deputado, também querido e muito atuante nesta Comissão, muito ativo, e isso fortalece muito esta Comissão. É a presença desses pares, como membros desta Comissão, que está dando, realmente, o tom; um tom importante para todo cidadão que, muitas vezes, precisa ser respeitado. Precisa que o fornecedor tenha o respeito. Nobre deputado Rodrigo Gambale.

**O SR. RODRIGO GAMBALÉ - PSL** – Obrigado, presidente, uma boa tarde; boa tarde ao nosso amigo e deputado, e hoje diretor-executivo do Procon, Fernando Capez; a todos os nobres pares; aos assessores, hoje aqui presentes também; aos nossos colaboradores; a quem se faz presente aqui, hoje, nesta Comissão. Capez, primeiramente, eu quero lhe parabenizar, e parabenizar o Governo do Estado pela sua escolha; porque, além de político, também é um grande conhecedor da área do direito. E hoje nós sabemos da grande importância que o Procon tem, e da seriedade que o paulista acredita no Procon. Porque, quando ele tem um problema, a primeira maneira de ameaça que ele faz é: “Eu vou procurar o Procon”.

Então, se ele sempre utiliza o nome Procon, é porque ele sabe o reconhecimento, e sabe que é um órgão que funciona. E por que dar os parabéns? Por mostrar, através de dados, e quanto a dados e números não há questionamentos, o quanto V. Exa. vem se dedicando para melhorar o atendimento ao cliente. Precisei, e procurarei muito o Procon, para resolver diversos problemas, e eu gostaria de fazer três ou quatro questionamentos seguidos; e que, se V. Exa. puder me responder, ficarei muito grato.

Primeiramente, fiz um requerimento, um convite, ao presidente da EDP Bandeirante, onde a Bandeirante tem trocado os relógios medidores de energia em diversas residências.

E eu estive presente há 20 dias atrás em Itaquaquecetuba, e eu tenho uma conta aqui de energia, do Sr. Jonathan; é num local, num bairro de Itaquaquecetuba carente, uma casa da qual vinha, em média, 80 reais de cobrança de energia. E, após essa troca do medidor, isso tem acontecido nesse bairro desde novembro, a conta dele desse mês veio 547 reais. Então, é notório que há algo errado, principalmente quando todo um bairro está sendo afetado nessas trocas de medidores. Eles estão tendo o nome protestado, procuraram o Procon, alguns deles, eu participei dessa reunião; e a Bandeirante diz que mandará técnicos, só que está efetuando o corte de energia.

Eu aconselhei, a quem pudesse, pagar a energia e pedir, através da Aneel, o ressarcimento em dobro, que parece que só quando você aciona as companhias reguladoras, as agências reguladoras, é que essas agências que prestam serviços acabam realmente dando importância ao seu caso. Então, gostaria muito que V. Exa. desse um olhar muito próximo; porque essas pessoas, muitas delas, estão desempregadas. E a energia elétrica, hoje, é algo essencial para a vida humana. Tivemos aqui, através de uma convocação, um convite nosso também, a presença de todos os representantes das companhias de telefonia celular, telefonia móvel. E foi um desabafo, porque foi muito importante, todos aqueles que viram, que foram punidos por maus-tratos dessas companhias.

Pudemos aqui estar reclamando sobre essas situações, da qual elas entregarão, agora, um relatório sobre tudo o que nós reivindicamos. Mas ainda está muito longe, deputado, de essas companhias darem o direito ao consumidor daquilo que elas vendem. Elas vendem, muitas vezes, o produto, pacotes que não são entregues, a telefonia em que não funciona o sinal de forma adequada. Aí falam da legislação municipal; só que se tem problema na legislação municipal, da qual elas não podem ampliar o sinal, não venda para a quantidade de pessoas. Se está super, se não tem mais quantidade de expansão de sinal, não venda mais linhas. Hoje, se eu não me engano, nós temos 180 milhões de habitantes no Brasil, e temos 220 milhões de celulares; temos mais celulares do que pessoas.

Então, é um grande problema que nós temos nas prestadoras de serviço, isso não ocorre somente nelas, mas também, como serviços bancários, que não respeitam o direito do consumidor, do usuário, enfim. Fazer com que o Procon tenha uma atuação,

de forma de punir mesmo; porque a conversa não está adiantando, e não está funcionando. Então eles não têm respeito, como eles respeitam mais as agências regulamentadoras, fazer com que o Procon tenha uma efetividade de multas e punições, para que eles entendam que não é brincadeira, que o direito do consumidor deve ser respeitado. E aqui eu quero citar duas situações: eu viajei para Brasília na semana passada, e eu tinha falado já com o Xerife do Consumidor, nosso presidente, que quando eu comprei, há dois meses atrás, uma passagem aérea, após a compra da passagem aérea, eu fui reservar o assento.

E a passagem foi comprada, e o acento foi pago, e não era o assento do conforto a mais, era o assento comum. Então, é uma venda casada, já é um crime; e dessa vez foi pior ainda. Eu fui fazer o check-in on-line, no dia do voo. Então, ele não me permitiu escolher o assento, ele diz: “Como você está fazendo check-in on-line no dia, não é permitido escolher o assento. Mas, se quiser comprar o assento conforto mais, faça o check-in”. Eu fiz, para garantir a prova, e aí ele me autorizou a comprar o assento conforto, pagar 50 reais a mais, para eu poder fazer o check-in naquela hora. Por que não pode fazer do assento normal, se o meu assento é garantido, já que no avião não pode ir em pé? Agora, se você tem que pagar um assento, então eu tenho o direito garantido de ir em pé no avião.

Outra situação: você tem garantia de um pneu de veículo, e você acabou de comprar o veículo. Nós sabemos que as condições das avenidas, estradas e ruas do nosso Estado e do nosso País são catastróficas. E, se você tem a garantia do pneu de cinco ou dez anos, e cai num buraco, ou independentemente de qualquer coisa, gera-se uma bolha no pneu, e você está tendo falta de seguro, está colocando a sua vida em risco de um acidente que possa acontecer na estrada, essas empresas não têm lá, nos seus sites, na sua privacidade de garantia, que você pode trocar esses pneus. Então, se você tem uma bolha no pneu, não é um defeito de fabricação, mais um defeito que o pneu apresentou; se ele tem garantia, você precisa cobrir essa garantia. E isso, hoje, nós não temos no Brasil.

E, só para finalizar, eu estive no Procon de Ferraz de Vasconcelos, que é a minha cidade. Quero, inclusive, aproveitar e mandar um abraço para a diretora do Procon, a Juliane Gallo, que é uma pessoa que tem desenvolvido um trabalho maravilhoso. E tem utilizado as redes sociais para fazer com que o consumidor saiba dos seus direitos, e eu sei que V. Exa. quer levar o Procon para todos os municípios. Infelizmente lá, deputado, a nossa Prefeitura não tem nem auxiliado o Procon em custos

simples; por exemplo, o telefone fixo do Procon é a Juliane que leva, da casa dela, para ligar na rede; porque não tem o básico. Saber se nós podemos esperar, por que o seu mandato é novo, então a gente sabe que tem N problemas, e que eu já tenho visto que as soluções estão sendo buscadas, para que tenhamos um melhor investimento desses Procons municipais, ou algum termo de colaboração com os municípios; para que a Prefeitura garanta esses investimentos. Mais uma vez, parabéns pelo trabalho, e por tudo o que vem desenvolvendo aí, à frente do Procon.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Muito obrigado, deputado Rodrigo Gambale, obrigado pelas palavras, e parabéns pela atuação.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Obrigado.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Já se vê, também, o resultado e a efetividade do mandado de Vossa Excelência. Olha, primeiro com a Bandeirante, a distribuidora de energia elétrica, eu precisaria consultar a nossa diretoria de fiscalização. Mas vou dar um paralelo: a Enel, que é a sucessora da Eletropaulo, e abastece aqui a capital e a Região Metropolitana, foi multada pelo Procon em cinco milhões e meio, na questão de 15 dias. Não tem, é tolerância zero com o desrespeito ao consumidor, não tem essa de conversar, o Procon pune quando tem que punir. Ele não é feito para punir, o objetivo principal não é punir; mas, na hipótese de punição, ele não hesita. Eu vou pedir para levantar o que tem da Bandeirante, está aqui o nosso diretor de relações institucionais, que mantém relação com os municípios e com as entidades conveniadas, que é o João Borro, para levantar o que existe a respeito de reclamação da Bandeirante, e especificamente em Ferraz de Vasconcelos.

A Juliane faz um belo trabalho, nós a conhecemos e apoiamos; nós estamos fornecendo agora um material, kit completo para os municípios, vai ser um grande investimento: computador, mesa. E, caso o Procon disponibilize um funcionário, nós vamos pedir ao prefeito, não precisa criar cargo, não precisa designar ninguém. Pegar algum funcionário efetivo que já está atuando, e designá-lo para prestar serviço ao Procon. Quando nós realizarmos, e Juliana nos avisar, por exemplo, dessa Bandeirante, o Procon vai até Ferraz de Vasconcelos, fará a multa e, pelo fato de um servidor designado pelo prefeito estar ao lado da Fundação Procon, o Município fica com 50%

da multa, e ele tem que aplicar no próprio Procon. Então, existe a possibilidade de nós levantarmos o Procon municipal de Ferraz, a Juliane tem visto o nosso trabalho.

Esse é o nosso diretor de relações institucionais, foi o meu chefe de gabinete quando fui presidente da Assembleia, uma pessoa preparada; até foi elogiada aqui, e pediria que não os elogiasse mais em público, que sempre atrapalha. E a gente critica em público e elogia pelas costas. Então, nós precisamos ir até lá. Com relação a Gol.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Só um segundo, deputados. Uma sugestão aqui, presidente.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Pois não, deputado.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Por exemplo, houve, na Comissão da semana passada, a presença aqui dos representantes das companhias de telefonia. Se pudéssemos, por exemplo, ao convite da EDP, quando for aceito; tivermos, em relações como essa, um integrante do Procon na nossa Comissão, um convite, creio que seria o ideal, até mesmo para ele já estar sabendo, a par dos problemas que estão sendo gerados.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - E, em obediência ao princípio do contraditório também, não é? Por que ele vai falar. Pode ser que.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Claro, claro.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Queremos estar, sim, e, na impossibilidade de eu comparecer, podemos mandar sempre alguém para representar. E, sendo necessário, eu mesmo venho. Bom, taxa de assento, nós já multamos as empresas aéreas que fazem isso, uma grande companhia aérea está prestes a receber uma sanção, por ter oferecido uma promoção por um preço crazy price, um preço absurdo. E, quando fomos ver, deveriam comprar a passagem os 150 primeiros felizardos que conseguissem ligar, ou acessar on-line. E começou 9:30, e pedi para a minha filha fazer um teste: estava mudo o telefone, e fora do ar a internet. Aí, as 10:15 algumas empresas de turismo compraram

dezenas dessas passagens. O Procon não vai brincar em serviço, elas serão multadas, sim, porque é uma total proposta enganosa.

E nós não podemos multar mais do que de seis em seis meses; porque tem uma limitação legal. Nós vamos multar novamente, vai ser uma queda de braço. Taxa de assento, nós vamos multar de seis em seis meses a companhia aérea, e pode chegar até 10 milhões a multa. Você quer pagar 10 milhões de seis em seis meses, é só fazer o cálculo, o custo, para ver se vale a pena. Porque é desarrazoado; a taxa de bagagem nós estamos tendo tolerância, fomos chamados pela Anac, fizemos uma conferência com a Anac, fomos até Brasília; reunimos com a Senacon, que tem uma nota técnica a favor da cobrança de taxas de bagagem. Nós não estamos querendo ter uma atuação radical, absolutamente. A taxa de conforto, estamos também avaliando, acho justo pagar um pouco mais para poder ter um assento melhor; mas taxa de assento?

Como V. Exa. já colocou, ninguém viaja em pé; eu fui num evento que só tinha representantes de companhias aéreas internacionais, na Associação dos Advogados de São Paulo, e eu fui o único do Procon. Eu fui crucificado, como se o Procon fosse, disseram que o Procon era o responsável pela quebra da VASP. É um absurdo uma afirmação como essa. Então, estamos, sim, eu acredito na efetividade das punições.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Deputado, inclusive, se me permite, pode utilizar como argumento que a Casa, há um mês e meio, dois meses atrás, acabou de aprovar a isenção da quebra de 50% do imposto do ICMS no querosene de aviação. Então, nada, até porque, na Comissão de Transportes, da qual eu faço parte, questionei muito isso. Tudo o que as companhias aéreas colocavam de contrapartida, aconteceria pós-reforma dos aeroportos que demorará anos, a gente sabe disso. E não tinha nenhum benefício direto para o usuário, para o cliente, para a população. Então isso é um bom argumento, até para ser tratado.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Claro, e será, com certeza. Obrigado, deputado.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Eu que agradeço,

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Deixei alguma pergunta? Por favor.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Alguma pergunta, deputado?

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL** - Sobre o pneu se puder, V. Exa. dar uma olhada, o pneu tem garantia, mas quando você tem uma bolha no pneu, com 1.000 quilômetros, talvez, ele roda em torno de 30 a 40 mil, você não consegue trocar o pneu, você não encontra. Eu tive esse problema, da empresa Bridgestone, fiz o contato com eles, e eles falaram: “Procure o Auto Center tal”; liguei para o Auto Center, que lá tinha um técnico, esse técnico não existe lá há mais de um ano, e eu não consigo ter a garantia do pneu. Eles disseram que cobre, mas, efetivamente, isso não é ofertado aos clientes.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Eu gostaria, sempre que puderem essas questões, orientar a pessoa que endereçou a reclamação, para entrar no site do Procon; está bem simples fazer uma reclamação eletrônica, e mandar o número do protocolo para o deputado. Porque, normalmente, quando chega ao deputado, é porque as demandas já começam a ficar muito repetidas. Então, elas deixam de ser o interesse individual, e passam a ser um interesse individual ou homogêneo. Então é importante, quando chega uma denúncia ao deputado, encaminhar o número do protocolo, que nós vamos dar uma olhada, e tomar uma medida severa. Que nós levantamos todos os casos semelhantes, fazemos uma investigação, para saber quanto isso está se repetindo, e aí tomamos uma medida de natureza coletiva.

Nós tivemos um supermercado no interior, na cidade de Lins, preço de um produto vencido. Pode acontecer, às vezes, no manuseio do produto, ou o próprio consumidor coloca no fundo da prateleira e demora para perceber. Estavam acontecendo algumas ações de repressão criminal um pouco abusivas, algemando gerentes; e nós fizemos um protesto com relação a isso muito bem acolhido pelo delegado geral, que faz um trabalho excepcional no comando da Polícia Judiciária. Mas, supermercado, produto vencido. Seis vezes multa, sabe o que disseram? Estava no custo, a multa não servia para intimidar, porque não era uma multa que compensaria o gasto com a organização dos produtos, a fiscalização da prateleira.

O Procon foi, e fechou o supermercado por 24 horas; uma medida que está prevista no Código de Defesa do Consumidor. Ela é imposta administrativamente, não precisa de ordem judicial. E o resultado foi que o presidente da cadeia de supermercados demitiu todos os gerentes, pediu desculpas e disse que não estava sabendo. Então, às vezes, para grandes males há grandes remédios; e o Procon precisa

que os deputados, como fez a deputada Leticia Aguiar, trazendo a questão dos seguros, que nós atuamos quando estivemos no primeiro mandato; como o deputado, agora, Rodrigo Gambale, e os próprios deputados Jorge do Carmo e os demais que aqui se encontram. Estamos à disposição para respeitar esta Comissão, respeitar o Parlamento, e agirmos no cumprimento das nossas missões legais e constitucionais.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL -** Pela ordem, presidente.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB -** Pela ordem, nobre deputada Leticia Aguiar.

**A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL -** Eu só queria reforçar o tema que nós tratamos hoje, se o senhor puder me receber, para que a gente possa conversar sobre isso com mais detalhes, e como que nós podemos agir em conjunto, em defesa do consumidor. E gostaria só de, sei que nós estamos aqui no fim, mas não posso deixar de deixar registrado aqui, Dr. Fernando Capez, a respeito do aplicativo WhatsApp. Nós estamos vendo diversos consumidores sendo lesados, por conta de um golpe aplicado por marginais virtuais, que utilizam desse aplicativo que é tão utilizado hoje, acho que quase 100% dos brasileiros utilizam o WhatsApp, é um aplicativo que não é brasileiro, mas que está dentro do Brasil, está vendendo o seu serviço, apesar de ser um aplicativo gratuito, mas é um serviço que ele está oferecendo para os brasileiros.

E eu tenho recebido muitas reclamações, também, de pessoas que estão sendo prejudicadas, porque eles invadem o WhatsApp da pessoa, e aplicam golpes em seus contatos, pedindo dinheiro, eu acredito que o senhor já deve ter conhecimento disso. O que o Procon está fazendo? Inclusive, eu já solicitei a esta Comissão que nós possamos trazer um representante do WhatsApp do Brasil, para prestar alguns esclarecimentos do que está sendo feito na questão de segurança do consumidor, e o que o Procon está atuando em conjunto também.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Eu acredito que sejam muito eficazes as visitas dos deputados, principalmente desta Comissão, trazendo as demandas para nós traçarmos um planejamento operacional e selecionar os temas. Sem estratégia a gente não vai adiante, tem que estabelecer uma estratégia de atuação, escolher os determinados temas por ordem de relevância e de lesão. Prestigiamos o deputado que



teve o mérito de se preocupar, e até de ter o seu mandato prestigiado; isso é muito importante, como parlamentar eu sei disso, e realizarmos essas operações. Eu tenho a impressão, deputado Jorge Wilson, que daqui a alguns meses, a Comissão do Consumidor será a mais disputada. O que normalmente, pela dinâmica do Parlamento, nem sempre acontece, vai ter a primeira que vai ter disputa aqui. Então, espero não criar dificuldades para V. Exa., para uma eventual recondução, e muitos vão querer vir para cá, após essa atuação conjunta.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB -** É legítimo.

**O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL -** Inclusive, presidente, esta é a única Comissão, que eu participo em todas, que sempre deu quórum.

**O SR. FERNANDO CAPEZ -** Acreditem no que eu vou falar aos senhores, esta é a Comissão que pode trazer resultados mais efetivos do que todas as outras. Porque é aqui que existe a ação fundamental da competência legislativa estadual; e é aqui que nós podemos tomar ações de defesa do cidadão. As demais são relevantíssimas, mas dizem respeito a políticas públicas, de resultados importantes; mas mediatos. Aqui o resultado é imediato, é a proteção ao consumidor. Então, parabéns a V. Exas. que tiveram a lucidez de escolher esta Comissão, e estarem com o nosso presidente aqui, Jorge Wilson, o nosso Xerife do Consumidor.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB -** Já avançamos um pouquinho desta reunião muito produtiva. Passar aqui para as considerações finais; ao nosso sempre deputado, pessoa que tem o meu carinho, que tem meu o respeito, o meu apreço e muita gratidão por ter aprendido com V. Exa. no nosso primeiro mandato. Inclusive, V. Exa. conduzindo a Presidência desta Casa, e valorizando, assim, os deputados, valorizando este Parlamento, da maneira que V. Exa. soube valorizar. Saiba que tem aqui um amigo, sempre; saiba que tem esta Comissão, eu posso falar aqui em nome dos nossos pares, membros desta Comissão; saiba que tem todo o comprometimento desta Comissão, no sentido de nós levarmos o atendimento fim àquele cidadão, àquele consumidor que, muitas vezes, por ser vulnerável, acaba não sabendo onde procurar, não sabendo onde cobrar os seus direitos.

E esta Comissão vai sim ajudar a Fundação Procon no que for necessário, no sentido de levar a fiscalização se preciso for, no sentido de levar a orientação para o fornecedor também, para que ele entenda que a Fundação Procon, e o Procon não é um balcão de multas, o Procon é um órgão que busca o equilíbrio nas relações de consumo. E mostra, muitas vezes, ao fornecedor, que se ele cuidar daquele cliente que ele tem, ele vai ter o que? Condições de gastar menos com publicidades; porque não adianta gastar milhões com publicidade, se ele não preparar uma equipe para atender o pós-venda, atender o consumidor, aquele cliente, depois que ele passa a ser cliente. Porque, no momento, viu, Fernando Capez, de você contratar, de você preparar os seus vendedores para trazer o cliente para a sua empresa, isso é importantíssimo, mas você precisa cuidar do pós-venda.

Hoje, com a comunicação globalizada, com a facilitação, inclusive, da internet, onde o consumidor tem acesso às informações de forma muito fácil; e ainda, através dos veículos de comunicação, é importante que todo o fornecedor se adeque à legislação, e entenda que, quando ele cuida, quando ele tem um entendimento do que diz o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, que eu ainda defendo como um dos melhores do mundo, ele vai estar cuidando da sua empresa. Para as considerações finais, Fernando Capez.

**O SR. FERNANDO CAPEZ** - Primeiro, mais uma vez, agradecer profundamente a oportunidade de estar com os deputados; reiterar o meu convite para os deputados, a deputada Leticia já solicitou um encontro, gostaria que ele fosse o mais breve possível realizado. O deputado Rodrigo Gambale traz questões importantes de Ferraz de Vasconcelos, gostaria que, juntamente com a Juliane Gallo, o Dr. João Borro, se apressassem para esses contatos, não demorássemos. Quero dizer ao deputado Jorge do Carmo, que repito, o trabalho que é feito é um trabalho técnico, não é um trabalho partidário; e assim eu o fiz quando fui presidente da Casa, fui presidente de todos os deputados, igualmente. Então, que V. Exa e os deputados da bancada de V. Exa. se sintam muito à vontade para visitar o Procon, assim como eu pretendo vir e visitar todas as bancadas.

A deputada Leticia Aguiar colocou um tema importante, já estou vendo aqui, pelo entusiasmo de V. Exa. o grande orgulho que seus eleitores devem sentir nesse momento, e sentirão ao longo de todo o mandato. Tenha o Procon como um grande aliado, ao longo desse trabalho. E o deputado Jorge Wilson, que estará conosco no

Mestres do Consumidor, fazendo uma brilhante palestra lá dos grandes nomes dessa área; quero colocar à disposição e deixar uma frase aqui para reflexão. Quando eu, durante mais de 20 anos, eu dei aulas no curso de um professor chamado Damásio de Jesus, que foi um dos maiores juristas do País. Foi quem, praticamente, foi o meu preceptor na área do direito, e ele dizia: “A curto prazo, o mal leva vantagem sobre o bem; porque, como ele atua nas sombras e de surpresa, ele sempre vai provocar o mal mais imediato. Mas, a médio e longo prazo, o bem e a verdade sempre prevalecerão sobre o mal”. Ponham isso nas cabeças de V. Exas.; continuem fazendo o bem, trabalhando corretamente em seus mandatos, buscando a defesa dos direitos fundamentais, sobretudo nessa área do consumidor, mas em todas as outras. Que, com certeza, terão sempre o reconhecimento. Contem sempre com o Procon, e com este diretor-executivo. Muito obrigado.

**O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB** - Agradeço aqui a presença do nobre diretor-executivo, e sempre deputado, Fernando Capez. Mais uma vez agradeço a cada par desta Comissão, por fazer com que esta Comissão seja atuante, tenha quórum, sempre quórum positivo, sempre V. Exas. deixando; eu sei que a agenda é extensa de V. Exas., mas separando essa agenda para a reunião da nossa Comissão, que é de fundamental importância para aquele cidadão que votou, aquele cidadão que depositou o voto em V. Exas., depositou o voto nas nossas eleições, e a gente precisa levar a contraprestação para eles, que é o atendimento fim. Agradecer a toda a TV Assembleia, a todos os funcionários desta Casa, todos os presentes aqui nesta Comissão; que foi hoje muito produtiva, com a presença aqui do diretor da Fundação Procon, Dr. Fernando Capez. Nada mais havendo a tratar, declaro encerrada a presente reunião.

\* \* \*

- É encerrada a reunião.

\* \* \*