

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

29.10.2019

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR (CDDC)

29.10.2019

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Havendo o número regimental, declaro aberta a nona reunião ordinária da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, da primeira sessão legislativa da 19ª Legislatura. Quero registrar a presença dos nobres pares: deputado Thiago Auricchio, deputado Rodrigo Gambale, deputado Dr. Jorge do Carmo, deputado Ataíde Teruel e deputado Teonílio Barba.

O objetivo desta reunião seria ouvirmos duas empresas: a Via Varejo e a Zurich; o CEO da Zurich. Nós recebemos aqui uma justificativa da Via Varejo, onde o diretor-presidente se coloca à disposição, e ficou impossibilitado de estar nessa data no compromisso já agendado anteriormente.

E aí ele sugere dois diretores com autonomia, para poder conversar com esta Comissão, e poder deliberar todas as questões relativas a cada par, e a esta Comissão, em relação a todos os consumidores do estado de São Paulo. Indicando dois diretores: um deles seria a diretora de atendimento ao consumidor, a Patricia Cansi; e a diretora jurídica também da Via Varejo, Dra. Sandra Gebara. Esta Presidência sugere aqui, aos nossos pares, uma nova data para que a gente pudesse recebê-los; não sei se a gente consegue ter o consenso desta Comissão.

A sugestão seria no dia 19/11, para que a gente pudesse ouvir a Via Varejo, e gostaria de colocar para ouvir os nossos pares. Dia 19 do 11. Em razão de nós já termos o dia 5/11, nós já temos agendado para ouvir o representante do WhatsApp, e o representante do Mercado Livre. No dia 12 nós temos para ouvir aqui a Abraesa e a Sindifupi; e aí a sugestão seria no dia 19 de novembro, agora.

O SR. TEONILIO BARBA LULA - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputado Teonílio Barba.

O SR. TEONILIO BARBA LULA - PT - A solicitação era para que fossem ouvidos hoje, não é?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Foi um convite, deputado? Primeiro convite.

O SR. TEONILIO BARBA LULA - PT - E nesse convite o CEO não pôde vir.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Não pôde vir, mas se justifica aqui, ele se justifica?

O SR. TEONILIO BARBA LULA - PT - Para mim está justificado, mas o que me estranha é que, para o dia 19/11 ele também não pode vir?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - É, ele na verdade, ele indica.

O SR. TEONILIO BARBA - PT - Tem algumas pessoas.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Nós podemos reiterar o convite da presença dele, mas aqui, através da justificativa dele, ele diz o seguinte: que esses dois diretores tem o quê? Poder de decisão, tem autonomia. Seria a diretora de atendimento ao consumidor, e o diretor do departamento jurídico, a diretora do departamento jurídico. Aí eu levo aqui a consulta aos pares.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputado Rodrigo Gambale.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Uma boa tarde aos pares, e ao presidente desta Casa; mas concordar com o deputado Barba, até porque nós deixamos de ter a ordem da Comissão, do dia não é? As deliberações, para ouvi-los, e acabamos perdendo o dia da

Comissão, por não terem vindo e talvez avisado em cima da hora. Então, essa comunicação também acaba prejudicando o andamento da Comissão.

O SR. ATAIDE TERUEL - PODE - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputado Ataide Teruel.

O SR. ATAIDE TERUEL - PODE - Na impossibilidade do presidente, essas duas pessoas, já que são competentes para as respostas, poderiam ter sido elencadas para o dia de hoje, representando o presidente.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Exatamente, então faltou da parte do.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Esta Presidência entende também dessa forma, embora nós encaminhamos esta carta no dia 23; dia 29, foi isso? Dia 23 aqui.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - O setor de embarrigamento das empresas que respondeu.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Dia 23, então eles responderam, e eu acho que poderia ter sim, hoje, não só o diretor do departamento jurídico, a diretora do departamento jurídico; como também a diretora de atendimento ao consumidor. Ele se justifica, como presidente, de não poder estar por compromissos agendados anteriormente; eu acho que se for de comum acordo entre os nossos pares, nós podemos reiterar o convite, solicitando a presença dele acompanhado dos seus diretores.

O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputado Jorge do Carmo.

O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT - Sr. Presidente, o que está sendo posto aqui é assim: além de não vir, não é? Aqui, eu já estou na segunda comissão hoje, além das coisas que a gente tem que fazer; a gente está aqui na hora da Comissão, no horário correto e combinado. A pessoa não vem, aí quer marcar uma outra data em que ela também não vem. Então acho que precisa ter um mínimo de reciprocidade no trato, aí a gente pode, sugestão de V. Exa. é pertinente de combinar o dia em que ele possa vir junto com os diretores. Para responder todas as eventuais perguntas e indagações desta Comissão.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Perfeito, deputado Dr. Jorge do Carmo; quero registrar aqui a presença da nobre deputada Dra. Damaris, e podemos então reiterar. Eu acho que podemos reiterar esse convite, e que ele coloque uma data dentro do calendário desta Comissão, nós podemos sugerir pelo menos duas ou três datas. O que os pares entendem?

O SR. ATAIDE TERUEL - PODE - Presidente, pela ordem. Sugerir para ele duas datas, pensando que ele é o CEO da empresa, a pessoa que tem responsabilidade de tocar toda a empresa.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Duas possibilidades?

O SR. ATAIDE TERUEL - PODE - Duas possibilidades de datas, e a gente vai ver se ele tem vontade de vir ou não.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Vamos reiterar então, acordo entre os pares?

O SR. ATAIDE TERUEL - PODE - Na hora em que ele puder comparecer, com a presença dessas duas pessoas, que possivelmente sejam as duas pessoas que possam responder de acordo com a nossa necessidade.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Vamos reiterar então esse convite, solicitando a presença do

presidente, e acompanhado de seus diretores. Agora, eu acho que é fundamental que ele, como presidente, entenda o que está acontecendo; eu acho que ele precisa de perto presenciar o que está acontecendo, já que é uma empresa que tem crescido, que cresceu muito.

Mas eu acho que precisa crescer trabalhando, e respeitando o bem maior que tem, que é o seu cliente; então acho que vamos reiterar esse convite, vamos aguardar aqui a resposta da Via Varejo. Em relação à Zurich, nenhuma satisfação, vamos reiterar o convite, parece que teve. Nenhuma resposta, vamos reiterar o convite à Zurich.

O SR. TEONILIO BARBA LULA - PT - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputado Teonilio Barba.

O SR. TEONILIO BARBA LULA - PT - Na questão da Zurich, que não teve sequer a responsabilidade de responder o convite desta Casa, tem que haver agora uma convocação.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputada Dra. Damaris. É regimental, deputado Teonilio Barba, é regimental.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Nós convidamos de outra oportunidade os representantes das empresas de telefonia, eles foram muito respeitosos, não é? Compareceram todos naquela oportunidade, embora ainda esteja pendente, não é? As respostas que nós desejamos ter, por parte das empresas; mas foram respeitosos, vieram todos, não é? Responderam as nossas perguntas, e eu entendo que foi um gesto positivo.

Agora, não vir, não justificar, fica uma impressão ruim de que não há, não nos deve, qualquer tipo de satisfação, não é? Acho que fica muito ruim essa posição de não comparecer, e não; por exemplo, eu deixei a Comissão de Direitos Humanos, em respeito a esta Comissão também, e porque estaríamos ouvindo essas pessoas aqui. Eu acho que

deveriam ser convocados, embora não haja nenhuma sanção se eles não comparecerem, mesmo ante uma convocação; fomos informados de que não há. Existe sanção pelo não atendimento de uma convocação, presidente? Existe algum tipo de sanção?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Existe, existe sim, e nós podemos deliberar os órgãos fiscalizadores, através de um ofício desta Comissão, uma vez eles não respeitando essa Casa de Leis. Uma Casa respeitada como a Assembleia Legislativa, a maior da América Latina; e não respeitando a Comissão de Defesa do Consumidor, então a gente entende que o sentimento deles, como fornecedor, não está sendo o sentimento respeitoso ao consumidor. Então nós podemos, sim, convocar, nós podemos oficialar todos os órgãos fiscalizadores, para que proceda uma fiscalização; já que existem denúncias de consumidores que não estão sendo respeitados.

Estamos fazendo o apontamento, solicitando através de um convite; nesse convite, a gente não tem sequer uma resposta por parte da Zurich. Denúncias de consumidores que fazem a apólice, que tem o sinistro de forma e procede, sabe? De acordo com o que estabelece o próprio Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e o próprio contrato; e a seguradora, muitas vezes, arruma qualquer tipo de empecilho para não indenizar esse segurado. Então eu acho que, e hoje a gente vê que eles não vêm para cá, eu acho que o sentimento é muito negativo em relação à Zurich Seguradora.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputada, Dra. Damaris Moura.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Eu quero fazer coro com V. Exa.; fica um sentimento de indiferença, e ela é uma indiferença extensiva, como o senhor disse, aos consumidores. Porque eu imagino que, da mesma forma como eles resistem em vir conversar conosco, certamente é essa importância que eles dão para os seus consumidores.

Então eu quero aqui deixar consignado, que devemos insistir numa convocação, e todas as medidas que forem cabíveis, no sentido de fazê-los nos atender; e não o fazendo que eles recebam o devido tratamento. Acho que não podemos nos conformar com o que

houve aqui hoje, porque me parece que é um desrespeito a esta Comissão, e ao trabalho que nós estamos tentando desenvolver aqui.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Num primeiro momento, esta Presidência faz um convite; e a gente espera que ele, como fornecedor, que foi convidado para estar, compareça. Eu acho que não tem o porquê de ele se esconder; eu acho que quando a gente sente que o fornecedor não quer prestar aqui esclarecimentos acerca das atividades, acerca das demandas que recebe de forma negativa em relação à empresa, dá a impressão de que ele tenta se esquivar.

E a gente recebe milhares de denúncias de consumidores que, muitas vezes, não conseguem o contato. Será que a impressão, que nos dá é que a empresa, da mesma forma como trabalha com o consumidor, ao: se colar colou? “Eu não vou atender, quer dizer, é direito do consumidor, mas eu não vou. Eu vou dificultar o atendimento, eu não vou garantir aquele direito líquido e certo, que está garantido através do próprio Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para fazer com que caia no esquecimento?” Não vai ser o caso desta Comissão, e os meus pares podem ter certeza disso; nós, no primeiro momento, de forma muito anfitriã, nós convidamos.

E a gente quer ouvir as empresas, nós estamos dando a oportunidade de ouvir as empresas; já que no caso da própria Via Varejo nós tivemos aqui a justificativa do presidente, mas onde ele diz o seguinte: que ele tinha já um compromisso agendado anteriormente. Eu acho que a sugestão do deputado Teonilio Barba é muito positiva; vamos estabelecer, vamos dar mais um prazo; agora vamos pedir para que ele venha acompanhado de seus diretores. Já que seus diretores têm poder de decisão, mas ele, como presidente, venha sentir de perto as demandas de todos os consumidores aqui. Em relação à Zurich, vamos fazer uma convocação. Algum deputado quer fazer uso da palavra?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Pela ordem, nobre deputado Rodrigo Gambale.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Acredito que, pela falta de respeito com a Comissão, além da convocação cabe até uma nota de repúdio à Zurich, por nem ao

menos dar uma satisfação. E foi pela primeira vez que uma empresa fez isso, desde quando iniciamos, nesse ano legislativo, os convites às empresas aqui do estado de São Paulo.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - REPUBLICANOS - Deputado Rodrigo Gambale, eu acho que é bastante positiva a sua posição; agora, pode ter certeza que eles estão mexendo com uma Comissão que é a Comissão que defende os direitos do cidadão, e os direitos do consumidor. E, se eles não respeitarem a Comissão, não estão respeitando os seus clientes, os seus consumidores; então nós agiremos com todos os mecanismos que a própria legislação nos confere, como fiscalizadores da população dentro do estado de São Paulo. E vamos acionar todos os mecanismos de fiscalização, para que procure saber o porquê que a empresa se porta dessa forma.

Não havendo mais nada a tratar, declaro encerrada a presente reunião, e agradeço a presença de todos os nossos pares.

* * *

- É encerrada a reunião.

* * *