

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

1ª Reunião Extraordinária 30 de Junho de 2022 às 14:30 horas no Ambiente Virtual.

Presidente: Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor

Item	Proposição	Autor	OBJETO	Relator	Voto	Vista
1	Projeto de lei 221/2020	Deputado Castello Branco	Isenta do pagamento de multa de fidelização contratual os consumidores de serviços de telefonia fixa ou móvel, TV por assinatura, conexão à internet ou assemelhados, durante a vigência de estado de calamidade pública no Estado.	Deputado Sebastião Santos	favorável	

Para deliberação:

Item 2 - Requerimento nº 020, de 2021, de autoria do Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor, solicitando que se faça convite ao representante legal de Faci.ly Soluções e Tecnologia Ltda., Sr. Diego Jorge Dzodan, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou a diretor sênior, para informar e esclarecer quanto ao estabelecimento de valor de preferência e celeridade no atendimento aos consumidores e, ainda, sobre as reclamações de inúmeros consumidores envolvendo o não recebimento de mercadorias adquiridas da referida empresa.

Item 3 - Requerimento nº 021, de 2021, de autoria do Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor, solicitando que se faça convite ao administrador da empresa Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., Sr. Paulo Sergio Kakinoff, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou a diretor sênior, para informar e esclarecer sobre oferta e compra de bilhetes aéreos, alterações de horários e cancelamentos de voos pela companhia, frente às inúmeras reclamações dos consumidores quanto à falta de observância das regras estabelecidas na legislação consumerista e em especial a atinente aos reembolsos e ao suporte ao passageiro com necessidade de assistência especial - PNAE.

Item 4 - Requerimento nº 022, de 2021, de autoria do Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor, solicitando que se faça convite ao Presidente da empresa TAM Linhas Aéreas S.A., Sr. Jerome Paul Jacques Cadier, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou a diretor sênior, para informar e esclarecer sobre oferta e compra de bilhetes aéreos, alterações de horários e cancelamentos de voos pela companhia, frente às inúmeras reclamações dos consumidores quanto à falta de observância das regras estabelecidas na legislação consumerista e em especial a atinente aos reembolsos e ao suporte ao passageiro com necessidade de assistência especial - PNAE.

Item 5 - Requerimento nº 001, de 2022, de autoria do Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor, solicitando que se faça convite ao Presidente da empresa AMIL Assistência Médica Internacional S.A., Sr. José Carlos Barbosa de Magalhães, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou a diretor sênior, para informar e esclarecer sobre as denúncias que versam a respeito de serviços contratados que não observaram os direitos de informação clara, específica e objetiva, acerca dos procedimentos de transferência dos consumidores para outras operadoras de planos de saúde, principalmente no que se refere ao respeito às coberturas e redes contratadas e serviços médicos previamente agendados, tais como cirurgias eletivas, tratamentos de doenças crônicas etc.

Item 6 - Requerimento nº 002, de 2022, de autoria do Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor, solicitando que se faça a convocação do CEO do Banco Itaú, Sr. Milton Maluhy Filho, para comparecer à comissão com o objetivo de prestar informações sobre a instabilidade que ocorreu em 03/03/2022 no site, no aplicativo e em outros serviços da instituição financeira, o que levou consumidores a enfrentarem problemas de impossibilidade de acesso às suas contas bancárias, de ocorrência de transações não reconhecidas e equívocos em extratos bancários, entre outros, o que demanda a necessidade de informações sobre quais serviços de atendimento foram efetivamente atingidos e qual o espectro de consumidores afetados, que tipos de transações e operações foram e ainda estão comprometidas, quais os impactos para o consumidor, quantas reclamações foram registradas nos canais da empresa e quais medidas de segurança estão sendo tomadas para proteger os dados pessoais dos correntistas de acessos não autorizados e outras situações ilícitas.

Item 7 - Requerimento nº 003, de 2022, de autoria do Deputado Jorge Wilson Xerife do Consumidor, solicitando que se faça convite ao Presidente da empresa Amil Assistência Médica Internacional S.A., Sr. José Carlos Barbosa de Magalhães, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou a diretor sênior, para informar e esclarecer sobre as denúncias que versam a respeito de serviços contratados que não observaram os direitos de informação clara, específica e objetiva, acerca dos procedimentos de transferência dos consumidores para outras operadoras de planos de saúde, principalmente no que se refere ao respeito às coberturas e redes contratadas e serviços médicos previamente agendados, tais como cirurgias eletivas, tratamentos de doenças crônicas etc.

Item 8 - Requerimento nº 004, de 2022, de autoria da Deputada Carla Morando, solicitando que se faça convite ao Sr. Diretor-Presidente da Enel Distribuição São Paulo (Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.), Sr. Max Xavier Lins, e à diretoria responsável pela área, para prestar esclarecimentos à Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor acerca dos recorrentes episódios de queda de energia que vêm ocorrendo no Condomínio Auge Home Resorts, em São Bernardo do Campo.

Item 9 - Requerimento nº 005, de 2022, de autoria do Deputado Luiz Fernando T. Ferreira, solicitando que seja oficiado, com a finalidade de convidar a comparecer a esta Comissão, o Diretor de Relações Institucionais da Enel Distribuição São Paulo, Sr. Marcos Augusto Mesquita Coelho e demais técnicos que a empresa entender conhecedores do caso e capazes de elucidar as dúvidas existentes, para prestar esclarecimentos sobre a falta de fornecimento de energia em pelo menos cinco municípios da região do ABCDRM por mais de 36 horas a partir de sábado, dia 23 de abril de 2022.

Item 10 - Requerimento nº 006, de 2022, de autoria do Deputado Luiz Fernando T. Ferreira, solicitando que seja oficiado, com a finalidade de convidar a comparecer a esta Comissão, o Diretor Presidente da SABESP - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, Sr. Benedito Braga e demais técnicos que a empresa entender conhecedores do caso e capazes de elucidar as dúvidas existentes, para prestar esclarecimentos sobre a falta de fornecimento de água por oito dias aos moradores e comerciantes instalados na Avenida Luiz Pequini, no Bairro Santa Terezinha, em São Bernardo do Campo.

Item 11 - Requerimento nº 007, de 2022, de autoria do Deputado Douglas Garcia, solicitando que se faça convite a um representante do YouTube Brasil para esclarecer a esta Comissão sobre a retirada do ar de vídeos do Canal Oficial da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, lesando o direito de seus consumidores.

Item 12 - Requerimento nº 008, de 2022, de autoria da Deputada Letícia Aguiar, solicitando que se faça convite ao Presidente da empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou diretor, para informar e esclarecer, perante a Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, sobre os cancelamentos e alterações de horários de voos pelas companhias aéreas e a forma de relacionamento com seus clientes, frente às inúmeras reclamações dos consumidores quanto à falta de informações e dificuldade de atendimento nos canais de acesso aos serviços, em especial, quando a compra é feita por intermédio da empresa Decolar.com Ltda.

Item 13 - Requerimento nº 009, de 2022, de autoria da Deputada Letícia Aguiar, solicitando que se faça convite ao Presidente da empresa Decolar.com Ltda, ou, na impossibilidade de sua presença, ao vice-presidente ou diretor, para informar e esclarecer, perante a Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, sobre os cancelamentos e alterações de horários de voos pelas companhias aéreas e a forma de relacionamento com seus clientes, frente às inúmeras reclamações dos consumidores quanto à falta de informações e dificuldade de atendimento nos canais de acesso aos serviços.