

## **Procon-SP multa 20 empresas por desrespeito às regras**

A Fundação Procon-SP aplicou mais de R\$ 10 milhões em multas referentes a desrespeitos ao Decreto 6.523/08, que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor (**SAC**) das empresas reguladas pelo poder público federal. No total, foram aplicadas 22 multas em 20 empresas. As maiores sanções foram contra as empresas de telefonia móvel Vivo e Claro, que foram condenadas a pagar R\$ 3,2 milhões cada. Os resultados dos 22 processos administrativos foram publicados no Diário Oficial do Estado.

Além dos 20 fornecedores multados (confira a lista com os valores das respectivas multas no anexo), o Procon-SP instaurou outros 54 processos administrativos que continuam em andamento. As multas variam de acordo com a gravidade e quantidade de infrações cometidas e a condição econômica do infrator, ficando entre R\$ 212,82 e R\$ 3.192.300,00 (art. 56 e 57 do Código de Defesa do Consumidor).

É fundamental que o cidadão, ao se sentir lesado pelo SAC de qualquer empresa sujeita às regras do Decreto 6.523/08, faça sua reclamação em um órgão de defesa do consumidor, para que sejam apurados os fatos. É seu direito receber o nº de protocolo da chamada e exigir que lhe seja enviada cópia do conteúdo da gravação.

"Não adianta aumentar a capacidade de venda, se não aperfeiçoar na mesma medida a capacidade de sanar as demandas dos consumidores. O decreto do SAC define parâmetros mínimos de qualidade de atendimento e a Fundação Procon-SP vai continuar fiscalizando para punir aqueles que não se adequarem", afirmou o diretor-executivo da Fundação Procon-SP, Roberto Pfeiffer.

### **Denúncias de consumidores**

No período entre 01 dezembro do ano passado até o dia 28 de julho, o órgão recebeu em seu site ([www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)) 5419 denúncias de consumidores que, junto com as operações de fiscalização, subsidiaram a fundação a instaurar os processos administrativos contra as empresas. O setor mais reclamado foi telefonia fixa e móvel, com 3570 denúncias. TV por assinatura e cartão de crédito também foram setores questionados pelos consumidores, com 452 e 409 denúncias, respectivamente.

Os principais descumprimentos relatados foram: a empresa não resolveu o problema no prazo de 5 dias; a espera para ser atendido superou 1 minuto; consumidor teve que relatar o problema mais de uma vez; a ligação foi interrompida; e telefone inacessível.

**Fonte site: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) - em 30/07/09.**

**\* No site do Procon -SP veja a lista de empresas que receberam multas**