

BOLETIM PROCON

Ações promovidas durante a pandemia da COVID-19

16/03 A 31/07

Boletim de atendimento no Piauí - SEDC 16/03 a 31/07

Atendimentos SINDEC

1.610

Atendimentos via telefone

1.506

Atendimentos via Whatsapp

775

Atendimentos via Ouvidoria

673

Fiscalizações

103

Atendimentos SIMP (coletivos)

893

Reuniões por videoconferência

23

Notícias de fato

158

Processos administrativos

49

Audiências extrajudiciais

11

Manifestações judiciais

69



Reclamações

9.184

PROCESSOS AUTUADOS - PJS

Nº	Promotoria de Justiça	Portaria de Instauração	Objeto
01	7ª Promotoria de Justiça de Picos	Portaria nº 01/2020 PA 000002-370/2020 18 de março de 2020	Fiscalizar a ausência de regular fornecimento e o aumento abusivo dos valores dos produtos destinados à prevenção da COVID 19, especificamente, do álcool gel 70, máscaras cirúrgicas e luvas.
02	2ª Promotoria de Justiça de São Raimundo Nonato	Portaria nº 23/2020 PA 23/2020 (SIMP: 39-095/2020 18 de março de 2020	Acompanhar e fiscalizar a venda de luvas, máscaras, álcool gel, entre outros produtos relacionados à prevenção do COVID-19 ou doenças assemelhadas.
03	2ª Promotoria de Justiça de São João do Piauí	Portaria nº 45/2020 PA 04/2020 30 de março de 2020	Cobrança indevida de multa rescisória por fim do contrato - OI.
04	Promotoria de Justiça de São Miguel do Tapuio	Portaria nº 18/2020 PA 09/2020 7 de abril de 2020	Acompanhar a prestação de serviço de fornecimento de água no município de São Miguel do Tapuio.
05	2ª Promotoria de Justiça de Pedro II	Portaria nº 29/2020 PA 19/2020 (SIMP 000165-182/2020) 7 de abril de 2020	Apurar a notícia de fato acerca da prática abusiva consubstanciada na elevação artificial nos preços de produtos de primeira necessidade.
06	3ª Promotoria de Justiça de Piriipiri	Portaria nº 73/2020 PA 66/2020 9 de abril de 2020	Apurar falta de adoção de medidas sanitárias preventivas à Covid-19 por parte de supermercado.

07	2ª Promotoria de Justiça de Corrente	PORTARIA Nº 008/2020 PA nº 008/2020 (SIMP nº 000070-085/2020) 3 de abril de 2020	Acompanhamento de política de defesa do consumidor no período da PANDEMIA COVID 19 no município de CORRENTE/PI.
08	Promotoria de Justiça de São Miguel do Tapuio	PORTARIA Nº13/2019 26 de março de 2020	Apurar falta de água no Bairro Morada do Sol em São Miguel do Tapuio.
09	Grupo Regional de Promotorias Integradas no Acompanhamento da Covid-19 de Piriipiri	PORTARIA Nº 02/2020 Procedimento Administrativo nº 02/2020 27 de abril de 2020	Acompanhar e fomentar a atuação dos membros no eixo Saúde Suplementar e Relações de Consumo: insumos e questões consumeristas.
10	2ª Promotoria de Justiça de Parnaíba	PORTARIA Nº 023/2020 Inquérito Civil Simp nº 001319-369/2020 30 de abril de 2020	Acompanhar as medidas adotadas pelos estabelecimentos bancários e casas lotéricas para segurança dos seus consumidores, na prevenção da propagação da COVID-19.
11	2ª Promotoria de Justiça de São João do Piauí	PORTARIA Nº 63/2020 PA nº 05/2020 5 de maio de 2020	Apurar reclamação sobre cobrança de valores exorbitantes da fornecedora de água no Município de São João do Piauí, Agespisa.
12	Grupo Regional de Promotorias Integradas no Acompanhamento da Covid-19 de Parnaíba	PORTARIA Nº 007/2020 6 de maio de 2020	Acompanhar e fiscalizar o serviço de transporte rodoviário interestadual nos municípios abrangidos pela atuação do Grupo Regional de Promotorias Integradas – Regional Parnaíba.
13	2ª Promotoria de Justiça de Piracuruca	Procedimento Administrativo nº 47/2020	Acompanhar as medidas profiláticas necessárias à prevenção e contenção da COVID-19, a serem adotadas pela casa lotérica e estabelecimentos bancários do município.

14	2ª Promotoria de Justiça de Bom Jesus	Notícia de Fato SIMP n°000163-081/2020	Apurar suposto sobrepreço na venda de produtos destinado ao combate a Covid-19 em estabelecimentos comerciais na cidade de Bom Jesus-PI.
15	3ª Promotoria de Justiça de Piriipiri	Processo Administrativo 73/2020 – SIMP 713-368/2020 Portaria 80/2020 14 de maio de 2020	Apurar descumprimento de recomendações e decretos pela empresa Pit Stop de Piriipiri, que estaria permitindo o consumo de bebidas alcoólicas no local e gerando aglomeração de pessoas.
16	Grupo Regional de Promotorias Integradas no Acompanhamento da Covid-19 de Parnaíba	Procedimento Administrativo Nº 000035-420/2020 Portaria 08/2020 14 de maio de 2020	Acompanhar e fiscalizar o funcionamento dos estabelecimentos e atividades considerados essenciais nos municípios abrangidos pela atuação do Grupo Regional de Promotorias Integradas – Regional Parnaíba.
17	32ª Promotoria de Justiça de Teresina	Processo Administrativo nº 000087-344/2020	Apurar a denúncia de que o Tamandaré Concursos, em Teresina, supostamente retomou as aulas presenciais contrariando as orientações das autoridades competentes.
18	Grupo Regional de Promotorias de Justiça Integradas na Defesa da Saúde Suplementar e Relações de Consumo	Procedimento Administrativo GRPJ-SSRC Nº 001/2020 Portaria 01/2020 19 de maio de 2020	Acompanhar as ações dos Hospitais da Rede Privada de Teresina para o enfrentamento da pandemia, sobretudo no sentido de evitar o contágio por aglomerações, dentre outros fatores.
19	32ª Promotoria de Justiça de Teresina	Processo Administrativo nº 000073-004/2020	Acompanhar o cumprimento das recomendações emitidas pelo MPPI às instituições bancárias/financeiras no que diz respeito às medidas sanitárias de prevenção a Covid-19.

20	3ª Promotoria de Justiça de Piripiri	Processo Administrativo nº 76/2020 SIMP 813-368/2020 Portaria nº 83/2020 28 de maio de 2020	Apurar reclamações de que o Colégio Liceu de Piripiri, Colégio Maria José da Silva Melo, Colégio Frei Francisco, Unidade Escolar Cristo e a Faculdade CHRISFAPI não entraram em contato com reduziram o valor da mensalidade, tendo em vista a mudança no sistema de aprendizagem por conta da pandemia causada pelo Novo Coronavírus.
21	3ª Promotoria de Justiça de Piripiri	Processo Administrativo nº 77/2020 SIMP 786-368/2020 Portaria nº 84/2020 28 de maio de 2020	Acompanhar e fiscalizar a atuação da empresa Turbina Acessórios exclusivamente na modalidade delivery, conforme deferido pela Vigilância Sanitária do Município de Piripiri.
22	3ª Promotoria de Justiça de Piripiri	Processo Administrativo nº 78/2020 SIMP 787-368/2020 Portaria nº 85/2020 28 de maio de 2020	Apurar informação de que o Bar da Laiza" estaria permitindo consumo de bebidas alcoólicas no local e gerando aglomeração de pessoas, descumprindo decretos Municipais e Estaduais.
23	2ª Promotoria de Justiça de Barras	Processo Administrativo nº 42/2020 SIMP 000768-138/2020 Portaria nº 53/2020 12 de junho de 2020	Acompanhar a relação entre as escolas da rede privada de ensino e os consumidores dos seus serviços durante o período de suspensão das aulas presenciais decorrentes da pandemia global causada pelo novo coronavírus (COVID-19).
24	3ª Promotoria de Justiça de Piripiri	Processo Administrativo nº 82/2020 SIMP 790-368/2020 Portaria nº 89/2020 2 de junho de 2020	Apurar denúncia de que a academia Crossfortes estaria funcionando todos os dias da semana e aos sábados, com portas fechadas, descumprindo decretos municipais e estaduais.

25	2ª Promotoria de Justiça de Parnaíba	Inquérito Civil nº 001147-369/2020	Acompanhar da Recomendação nº 003/2020, a qual dispõem de adoção de medidas para garantir o acesso à educação básica e superior aos alunos, na rede privada de ensino, em razão do surto da doença provocada pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19).
26	7ª Promotoria de Justiça de Picos	Procedimento Administrativo 13/2020 Portaria 13/2020 29 de junho de 2020	Apurar suposta comercialização clandestina de botijões de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, em estabelecimentos comerciais de Picos

GRPJI – SSRC

Grupo Regional Teresina – Eixo Saúde Suplementar Relações de Consumo

Nº	NF -SIMP	OBJETO	LOCAL ATUAL
01	000044-424/2020	Cancelamento de voo. Dificuldades em reembolso.	Procon
02	000047-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
03	000048-424/2020	Aglomerações de pessoas em fila de supermercado. Acondicionamento irregular de produtos.	Procon
04	000055-424/2020	Dificuldades em atendimentos prioritário pelo plano de saúde Hapvida. Recusa na liberação medicação receita médica para remédio de uso contínuo.	32ª PJ de Teresina
05	000056-424/2020	Denúncia em face de plano de saúde. Diminuição de repasses dignos aos profissionais de saúde.	Arquivado
06	000057-424/2020	Denúncia em face de plano de saúde. Diminuição de repasses dignos aos profissionais de saúde: Psicologia, Fonoaudiologia, Fisioterapia e Nutrição para atendimentos online.	GPRJI-SSRC
07	000063-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
08	000070-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
09	000071-424/2020	Denúncia de descumprimento da Lei Estadual nº 7.235/2019. Hospital Rio Poty retome a assistência fisioterapêutica em toda e cada UTI daquela instituição por 24.	31ª PJ de Teresina

10	000024-424/2020	Denúncia contra plano de saúde por recusa na cobertura de exames da Covid-19.	32ª PJ de Teresina
11	000079-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
12	000080-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
13	000081-424/2020	Denúncia de aglomerações de pessoas no Supermercado São Matheus. Acondicionamento irregular de produtos.	GPRJI-SSRC
14	000083-424/2020	Decreto 19.741/2020, da Prefeitura de Teresina, "fica proibido qualquer tipo de prestação de serviço para não residentes no Estado do Piauí, exceto pacientes regulados pela Central de Regulamentação de Saúde. Titular de plano de saúde residente em Timon (MA). Em resposta a prefeitura respondeu: "Paciente de outro estado tem que ser regulado pela central de regulação do SUS."	GPRJI-Saúde SUS
15	000084-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
16	000092-424/2020	Denúncia de aglomeração no transporte coletivo de Teresina. Pedido de providência do MPPI.	32ª PJ de Teresina
17	000093-424/2020	Denúncia de preço abusivo de termômetro praticado pela drogaria Pague Menos dia 28/04/2020.	Procon
18	000103-424/2020	Decreto 19.741/2020, da Prefeitura de Teresina. Proíbe qualquer tipo de prestação de serviço para não residentes no Estado do Piauí, exceto pacientes regulados pela Central de Regulamentação de Saúde. Titular de plano de saúde residente em Timon (MA).	GPRJI-Saúde SUS

19	000105-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
20	000115-424/2020	Decreto 19.741/2020, da Prefeitura de Teresina. Proíbe qualquer tipo de prestação de serviço para não residentes no Estado do Piauí, exceto pacientes regulados pela Central de Regulamentação de Saúde. Titular de plano de saúde residente em Timon (MA).	GPRJI-Saúde SUS
21	000101-424/2020	Denúncia contra plano de saúde por recusa na cobertura de exames da Covid-19	32ª PJ de Teresina
22	000125-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
23	000128-424/2020	Adotar medidas de segurança determinadas pelas autoridades sanitárias visando a reduzir ao mínimo necessário o fluxo de pessoas. Suspende a autorização para acompanhamento em tempo integral de pacientes internados na UTI enquanto durar a pandemia.	GPRJI-SSRC
24	000100-424/2020	Denúncia de preço abusivo de produto	Procon
25	000106-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades. Exigência de preenchimento de questionário de avaliação de perda de renda para concessão de desconto	Procon
26	000112-424/2020	Denúncia de aglomeração, festa em condomínio com perturbação do sossego público.	GRPJI – Seg. Pub.
27	000003-404/2020	Acompanhar os hospitais da rede privada de Teresina para que adotem medidas de segurança determinadas pelas autoridades sanitárias visando reduzir ao mínimo necessário o fluxo de pessoas em todos os seus setores, especialmente no ambiente de UTI, assim como suspender, a autorização para acompanhamento em tempo integral de pacientes internados na UTI, enquanto durar a pandemia.	GRPJI - SSRC

28	000198-424/2020	Negligência com a População. Covid-19. Garantir o tratamento adequado para as pessoas, especialmente as que estão no início da doença.	GRPJI – SSRC
29	000176-424/2020	Denúncia contra de plano saúde por má condições de trabalho, falta EPI, há aglomeração no local de trabalho e não realiza testes nos funcionários.	GRPJI – SSRC
30	000164-424/2020	Denúncia em face do município de Teresina por restringir o direito de ir e vir dos cidadãos ao impor sistema de rodízio de veículos no centro da cidade sem comprovação científica de impedimento de contágio pela Covid-19.	Arquivado
31	000197-424/2020	Má qualidade no atendimento de plano de saúde. Extravio de exame. Aglomeração de pessoas.	GRPJI – SSRC
32	000190-424/2020	Suspensão de contrato de educação. Recusa de descontos de mensalidades.	Procon
33	000179-424/2020	Retorno das atividades da Faculdade UNOPAR. Não há distanciamento entre funcionárias e as pessoas que procuram atendimento na unidade. Não foi disponibilizado material de proteção pela faculdade para a proteção das pessoas.	GRPJI – SSRC
34	000196-424/2020	Denúncia contra laboratório e plano de saúde por recusa na cobertura de exames da Covid-19.	32ª PJ de Teresina
35	000206-424/2020	Denúncia em face do Hospital São Marcos com sintomas de COVID-19 e o hospital alega não fazer o teste de COVID-19 por que o IAPEP suspendeu os exames.	GRPJI – SSRC
36	000207-424/2020	Denúncia em face do ambulatório Cis do Uninovafapi, que irá retomar suas atividades dia 13 de Julho. https://www.uninovafapi.edu.br/sites/centro-integrado-de-saude . Disseram que vão fazer um teste para saber se o número de alunos infectados vai ser baixo.	GRPJI – SSRC

37	000210-424/2020	Denúncia em face da Clínica Neurocentro, está atendendo os pacientes para consulta por ordem de chegada e não por agendamento. Ontem falei por whatsapp com a clínica e vou mandar a conversa em anexo. Por favor, tem que verificar essa situação.	GRPJI – SSRC
38	000216-424/2020	Denúncia em face do Hospital São Marcos com sintomas de COVID-19 e o hospital alega não fazer o teste de COVID-19 por que o IAPEP suspendeu os exames.	GRPJI – SSRC

FISCALIZAÇÕES

Junho - PESQUISA DE PREÇOS CESTA BÁSICA

Em outra parceria com o Procon Municipal de Teresina, a Divisão de Fiscalização do Procon MPPI tem realizado pesquisas de preço de itens da cesta básica, que são divulgados em tabelas lançadas periodicamente. A última pesquisa foi realizada entre os dias 16 e 18 de junho.

O objetivo é evitar abusos por parte das empresas no período de pandemia e auxiliar a população em suas escolhas. Até o momento foram publicadas duas planilhas.

Confira as atualizações:

Matéria 1

Matéria 2

Matéria 3

Matéria 4



Data: 12/05/2020

PRODUTO	ASSAI	BOMPREGO	R CARVALHO	EXTRA	PÃO DE AÇÚCAR	MATEIS	ATACADO	CARVALHO SUPER	MAXXI	MENOR PREÇO	MAIOR PREÇO	PREÇO MÉDIO	VARIACÃO %
Arroz 1kg	2,79	3,89	3,18	3,38	3,69	2,99	3,46	3,40	3,19	2,79	3,89	3,33	39,4%
Feijão 1kg	6,29	6,89	5,99	4,29	7,19	5,55	5,69	5,99	5,69	4,29	7,19	5,95	67,6%
Açúcar refinado 1kg	2,25	2,49	2,39	2,59	2,59	2,19	2,35	2,39	2,19	2,19	2,59	2,38	18,3%
Café 250g	3,55	4,59	3,90	4,39	4,49	3,49	3,29	3,35	3,45	3,29	4,59	3,83	39,5%
Farinha de mandioca 1kg	2,99	5,85	4,20	4,49	3,09	3,85	3,55	3,49	3,99	2,99	5,85	3,94	95,7%
Leite em pó integral 200g	4,25	4,99	4,40	5,75	5,99	2,29	4,39	4,19	4,25	2,29	5,99	4,50	161,6%
Flocos de milho 500g	1,25	1,09	1,29	1,49	1,49	1,17	1,29	1,39	1,35	1,09	1,49	1,31	36,7%
Macarrão 500g	1,89	2,09	2,10	3,49	3,49	1,89	1,85	1,79	2,09	1,79	3,49	2,30	95%
Óleo de soja 900ml	3,99	4,89	4,45	4,99	7,49	4,25	4,29	4,39	-	3,99	7,49	4,30	87,7%
Sal refinado 1kg	0,99	1,39	0,99	1,35	1,19	0,49	0,89	0,89	0,89	0,49	1,39	1,01	183,7%
Biscoito de água e sal 400g	3,85	3,39	2,99	3,49	3,89	2,89	2,99	3,69	2,69	2,69	3,89	3,32	44,6%
Sardinha 120g	2,79	3,69	2,95	3,69	3,59	2,49	2,89	3,29	3,49	2,49	3,69	3,21	48,2%
Alcool gel 70 500g	6,99		7,00		6,99			14,90	10,85	6,99	14,90	5,19	113,2%
Água sanitária 1l	1,29		1,49	1,69	1,75	1,29	2,10	1,89	1,29	1,29	2,10	1,42	62,8%

Maio - OPERAÇÃO EM BANCOS

Em parceria com o Procon Municipal de Teresina, a Divisão de Fiscalização do Procon MPPI realizou uma operação em bancos da capital no dia 8 de maio, a fim de averiguar o cumprimento de medidas de prevenção à propagação da Covid-19. Na ocasião, das 14 agências fiscalizadas, três receberam advertência por irregularidades.

Confira mais informações [aqui](#)

Março/Abril - MÁSCARAS E ÁLCOOL GEL

Após fiscalizações em 32 estabelecimentos de Teresina, fiscais do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor autuou 20 deles por preços abusivos em máscaras e álcool gel. Os locais foram visitados devido a denúncias feitas por consumidores.

Confira mais informações

Matéria 1

Matéria 2

Julho - MP INSTITUI AUDIÊNCIAS VIRTUAIS PELO PROCON



A procuradora-geral de Justiça do Piauí, Carmelina Moura, e o coordenador-geral do PROCON- Programa de Proteção e Defesa do Consumidor no Estado, Nivaldo Ribeiro, assinaram no dia 14 de julho um ato conjunto que institui a utilização do recurso de audiência virtual para solução de conflitos na área consumerista.

A medida deve racionalizar e melhorar os serviços públicos, por meio do uso adequado dos recursos tecnológicos, de forma que o cidadão tenha

acesso rápido e facilitado aos órgãos competentes para mediar acordos e agilizar a solução de suas demandas.

A assinatura solene do Ato Conjunto PGJ/PROCON/MPPI nº 01/2020 foi realizada durante evento online transmitido pelo canal MPPI Oficial, no YouTube. Também participaram da solenidade os juízes de Direito Virgílio Madeira, coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), e Lucicleide Pereira Belo, coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC).

MPPI PROCON
AUDIÊNCIA
VIRTUAL NOS PROCONS



**UMA VISÃO PROSPECTIVA
PÓS PANDEMIA**

O coordenador-geral do PROCON/PI explicou que o novo recurso está sendo implementado de forma permanente. “O PROCON está à disposição da sociedade. Neste momento de pandemia, o consumidor deve ter acesso a todos os serviços, e essa ferramenta de audiências virtuais vai deixar o diálogo mais rápido, além de beneficiar as pessoas que possuem dificuldades para deslocamento, por exemplo. E isso para além da pandemia: vamos produzir muito mais”, frisou o promotor de Justiça.

No dia 21 de julho, os servidores do Procon MPPI Ricardo Alves e Danilo Silva ministraram um treinamento de utilização da plataforma Teams para servidores dos Procons municipais, Procon Alepi e Procon Câmara de Corrente. Abordou-se, entre outras informações, agendamento de reuniões pelo SINDEC e pelo Teams e detalhes sobre como realizar as audiências utilizando a nova ferramenta.

Para saber mais, clique **[aqui](#)**

Julho - ACP - REDUÇÃO DE MENSALIDADES FACULDADES

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor ajuizou uma ação civil pública contra faculdades do Piauí, bem como contra sindicatos e associações dessas empresas, por conduta abusiva na negociação de mensalidades durante a pandemia da covid-19, período no qual não estão ocorrendo aulas presenciais.

Na ação, o Procon requer redução imediata de 30% das mensalidades de todos os cursos ministrados pelas instituições demandadas, contratados na modalidade presencial, com efeitos retroativos a março de 2020 até o restabelecimento das aulas presenciais.

Veja mais [**aquí**](#)

Julho - ACP - REDUÇÃO DE MENSALIDADES EM ESCOLAS

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), junto às 31ª e 32ª promotorias de Justiça de Teresina, ajuizou uma Ação Civil Pública contra escolas de ensino infantil, fundamental e médio do Piauí por conduta abusiva na negociação de mensalidades durante a pandemia da Covid-19. A ação é oriunda de reclamações de pais e responsáveis sobre valores de mensalidades.

Na ação, o Ministério Público requer a redução imediata de 30% nas mensalidades escolares, com efeitos retroativos a março até o restabelecimento das aulas presenciais. Foi requerida a condenação das escolas ao pagamento de indenização de R\$ 1 milhão por danos morais coletivos.

Veja mais [**aquí**](#)

Julho - ALTERAÇÃO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO - ART 49

No dia 10 de junho de 2020, a Lei Federal nº 14.010 suspendeu o direito de arrependimento para compra de itens perecíveis e medicamentos no período de pandemia. Tal medida valerá, a princípio, até o dia 30 de outubro deste ano. Procon alerta para as mudanças. Veja completo [aqui](#).



MPPI | PROCON

Julho - ORIENTAÇÕES PARA PROBLEMAS COM DELIVERY

Durante o período de pandemia da Covid-19, as compras de comida por delivery aumentaram bastante, sendo a única alternativa de venda para a maioria das empresas do ramo. Muita gente ainda não sabe quais direitos e deveres tem nessas relações de consumo. Por conta disso, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor esclarece alguns pontos. Veja completo [aqui](#).



TIVE PROBLEMA
COM MEU
PEDIDO



O QUE FAZER?

MPPI | PROCON

Julho - CONTRATAÇÃO DE PLANOS DE TELEFONIA VANTAJOSOS

Encontrar a oferta mais vantajosa requer pesquisa de preços junto aos fornecedores. O Procon sempre orienta que o consumidor faça essa busca, pois muitas vezes a variação é grande. Muitas empresas de telefonia entram em contato por telefone ou presencialmente para oferecer pacotes, mas nem sempre são os mais vantajosos. Então, como saber qual contratar?

Para facilitar essa escolha, no dia 23 de julho, a Anatel lançou uma ferramenta oficial para comparar preços de planos de telefonia, internet e TVs por assinatura: o aplicativo Anatel comparador.

Outra ferramenta que vem facilitando a vida do consumidor é o aplicativo Menor Preço Brasil, que disponibiliza preços de lojas dos mais variados seguimentos da região.

Veja matéria completa [aqui](#)

Julho - PROCON INFORMA: CORTES VOLTAM A PARTIR DE AGOSTO



MPPI PROCON

ANEEL MANTÉM PROIBIÇÃO DE CORTE DE ENERGIA DE FAMÍLIAS DE BAIXA RENDA

Desde março de 2020, os cortes de fornecimento de energia por falta de pagamento estavam suspensos devido à pandemia de Covid-19. Após revisão no dia 21/07, o benefício foi mantido apenas para famílias de baixa renda e outros casos específicos até o final do ano

A partir do dia 3 de agosto, Os cortes de energia, até então suspensos por determinação da ANEEL, poderão novamente ser feitos. Conforme revisão feita pela agência reguladora em 21 de julho, a suspensão do corte permanece somente para alguns consumidores, como aqueles de baixa renda. Leia matéria completa [aqui](#)

LEVANTAMENTO RECLAMAÇÕES DE COMPRAS PELA INTERNET

O Procon MPPI verificou um aumento significativo de reclamações relacionadas ao nos 5 primeiros meses de 2020. Ao analisar os dados e comparar com o mesmo período do ano em 2019, o resultado é um aumento de 97,5%.

Os dados analisados foram obtidos por meio do SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, utilizado para gestão das reclamações registradas pelo Procon, e do Consumidor.gov, plataforma do Ministério da Justiça para registro online de reclamações. O Procon acredita que o aumento pode estar diretamente associado ao isolamento social forçado pela pandemia da Covid-19, pois o comércio eletrônico se apresenta como a principal alternativa às lojas físicas.

Matéria completa [**aquí**](#)

ORIENTAÇÕES PARA CUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL Nº 5.522/2020

No último dia 25 de maio foi promulgada em Teresina lei municipal que estabelece limite máximo de espera em filas de caixa em supermercados, hipermercados e estabelecimentos congêneres. A Lei nº 5.522/2020 estabelece que o tempo máximo para atendimento aos usuários nos caixas é de 20 minutos, estendendo-se a 30 minutos em vésperas de feriados prolongados e fins de semana.

A medida só começa a vigorar 60 dias após a publicação, mas o Procon, um dos órgãos fiscalizadores da lei, avisa que as empresas devem se adaptar o quanto antes, a fim de colocarem em práticas suas medidas já no primeiro dia de vigência da nova regra.

Matéria completa [**aquí**](#)

REUNIÃO COM A SENACON E APOIO AO PL 3515



Durante a 24ª Reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com a Senacon, realizada por videoconferência nos dias 17 e 18 de junho, seus órgãos integrantes, incluindo o Procon MPPI, representado por seu coordenador, Nivaldo Ribeiro, discutiram a necessidade de apoio ao Projeto de Lei 3515/15, que trata sobre a prevenção e tratamento do superendividamento. A matéria ganhou mais força em virtude da situação econômica gerada pela pandemia da Covid-19.

Ainda na reunião, Um documento com diretrizes para termos de ajustamento de conduta com instituições privadas de ensino foi assinado pela MPCON.

Veja matéria completa [aqui](#)

APOIO DO FPDC PARA PREVENÇÃO À COVID-19

Em duas reuniões distintas, o Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor aprovou a aquisição de bens para prevenção à Covid-19 com recursos do fundo. Na primeira, em 5 de junho, foi aprovada a aquisição de totens com álcool gel para as promotorias do consumidor. Na segunda, no dia 22, deliberou-se pela aquisição de termômetros clínicos digitais com infravermelho e tapetes para sanitização dos calçados dos ingressantes nas instalações físicas do MPPI.

Matéria 1

Matéria 2

LEI DE DESCONTOS EM MENSALIDADES ESCOLARES

Procon tem participação no debate acerca de projeto de lei para aplicação de descontos nas mensalidades escolares durante a pandemia. O coordenador, Nivaldo Ribeiro, cobrou transparência das escolas durante a audiência que debateu o projeto de autoria dos deputados Henrique Pires (MDB) e Gessivaldo Isaías (Republicanos).

Entenda o projeto:

Matéria 1

Matéria 2

NOTA TÉCNICA N° 03/2020

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor e o Grupo de Promotorias Integradas no Acompanhamento da Covid-19 – Regional Teresina – Eixo Saúde Suplementar e Relações de Consumo (GRSSRC) emitiram nota técnica acerca dos efeitos da pandemia do novo coronavírus sobre os contratos de educação infantil, com orientações para consumidores e fornecedores.

Mais informações **aqui**

QUESTIONÁRIO SOBRE INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Para traçar panorama sobre a satisfação dos consumidores com as medidas tomadas pelas escolas, o Procon criou um questionário para que pais ou responsáveis, bem como os próprios alunos quando maiores de idade, exponham sua percepção sobre os serviços oferecidos e preços cobrados por instituições privadas de ensino durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19).

Mais informações [aqui](#)

NOTA TÉCNICA Nº 02/2020

Orienta e fornece base para ações dos Procons do Piauí e das promotorias de Justiça do Estado para tomada de providências quanto ao aumento de preço abusivo de produtos necessário à prevenção da COVID-19, como álcool gel e máscaras.

Confirma na íntegra [aqui](#)

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA Nº 01/2020

Nota recomendatória conjunta de Procon, 31ª E 32ª Promotoria de Justiça direcionada às concessionárias Equatorial Energia, Águas de Teresina e Agespisa para que não suspendam o fornecimento dos serviços essenciais de energia elétrica e abastecimento de água, exclusivamente em caso de inadimplência, pelo prazo de 60 dias ou enquanto durar a crise provocada pelo novo coronavírus (COVID-19), de modo garantir o bem estar e dignidade dos consumidores. Além disso, recomenda-se que haja campanha posterior para negociação de débitos.

Mais detalhes [aqui](#)

PASSO A PASSO – PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nota Técnica nº 02/2020/PROCON/MPPPI

Covid-19, Elevar sem justa causa o preço dos produtos no mercado de consumo

1º. INSTAURAÇÃO DA PORTARIA

Sugerimos a instauração de procedimento administrativo específico, cuja minuta de portaria (matéria de apoio) segue nos e-mail's institucionais dos membros, com a finalidade de contribuir com as rotinas administrativas das Promotorias de Justiça com atuação na defesa do consumidor durante os efeitos causados pela pandemia coronavírus (Covid-19).

MPPI Ministério Público do Estado do Piauí
PROMOTORIA DE JUSTIÇA _____
PORTARIA Nº ____/2020
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ____/2020

Instaura Procedimento Administrativo com o objetivo de acompanhar a prática abusiva de elevar sem justa causa o preço do produto no mercado de consumo, em desconformidade com o CDC, especialmente diante da situação de calamidade e emergência da saúde pública decorrente da COVID-19.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ, por seu representante, com atuação na Promotoria de Justiça _____, no exercício de suas funções legais, e constitucionais, especialmente acudado nos termos previstos no art. 148, § 2º, da Constituição do Estado do Piauí, art. 54 caput, e seu Parágrafo único, da Lei Complementar Estadual 12.93 c/c com o § 1º, do art. 3º e art. 19 caput, e seu parágrafo único, ambos da Lei Complementar Estadual nº 36/2004, e

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127);

CONSIDERANDO que constitui dever do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor a criação de mecanismos como forma de harmonizar as relações de consumo, zelando pelo fiel cumprimento a legislação consumerista;

CONSIDERANDO as premissas da Resolução CPF nº 02, de 07 de abril de 2020, que introduziu no Ministério Público do Estado do Piauí os Grupos Regionais de Promotorias Integradas, visando a promoção de medidas alinhadas à atuação em nível estadual e nacional, para fins de implementações das ações estratégicas, enquanto durar a pandemia do Covid-19, segundo os critérios utilizados no Ato PGJ nº 956/2019;

2º. REGISTRO NO SIMP

Sugestão de classificação taxonômica:

Detalhes 1 | Classificação Taxonômica 2 | Vinculo de Partes 3 | Dados Especificos 4

Área: Consumidor | Tipo de Demanda Procon: _____

Classe MP: 910031 Procedimento Administrativo de acompanhamento de P | Atuação: Extrajudicial


Assunto(s) MP: _____ Adicionar

Excluir - 11811 - Práticas Abusivas => DIREITO DO CONSUMIDOR
Excluir - 10138 - Controle de Preços => Intervenção no Domínio Econômico
Excluir - 10928 - Competência do Órgão Fiscalizador => Fiscalização
Excluir - 11853 - Vigilância Sanitária e Epidemiológica => Saúde

Voltar Cancelar Salvar Próximo

© Sistema Integrado do Ministério Público do Estado do Piauí
Versão: 2.0.13

3º. EXPEDIR NOTIFICAÇÃO CONFORME MINUTA ENCAMINHADA

MPPI  Ministério Público
do Estado do Piauí

PROMOTORIA DE JUSTIÇA _____

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ____/2020

NOTIFICAÇÃO Nº ____/2020

Instaurou-se, no âmbito desta Promotoria de Justiça, o Procedimento Administrativo nº ____/2020 (SIMP _____), com o objetivo de acompanhar a prática abusiva de elevar sem justa causa o preço do produto no mercado de consumo, em desconformidade com o CDC, especialmente diante da situação de calamidade e emergência de saúde pública decorrente da COVID-19, conforme portaria de instauração, em anexo.

Nessa toada, o Ministério Público do Estado do Piauí, por seu representante *infra-assinado*, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 129 da Constituição Federal, art. 26 da Lei nº 8.025/98 e art. 37, inciso III da Lei Complementar nº 12/93, art. 55, § 4º do CDC e art. 18 da Lei Complementar nº 36/2004, NOTIFICA-O (A) as seguintes providências, a serem fornecidas, no prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento desta:

a) apresentar notas fiscais de entradas e saídas de mercadorias: I) no período compreendido dos últimos 90 (cento e vinte dias), II) assim como também notas de entradas e saídas do período de: fevereiro, março, abril do ano de 2019.

b) apresentar, em igual prazo, defesa nos autos do presente procedimento administrativo, sobre os fatos lide imputado, e ciência do inteiro teor da Nota Técnica nº 01/2020/PROCON/MPPI, que dispõe sobre a elevação de preços sem justa causa no mercado de

4º. PARECER E DECISÃO DE MULTA

Parecer:

MPPI  Ministério Público
do Estado do Piauí

PROMOTORIA DE JUSTIÇA _____

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ____/____ (SIMP _____)

RECLAMADA: _____

PARECER

1 - RELATÓRIO

Trata-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor _____.

2 - SÍNTESE DOS FATOS

Em 17/03/2020, uma consumidora entrou em contato com este PROCON através de telefone e formulou denúncia de aumento abusivo do preço de álcool em gel pelo fornecedor _____, situada na _____, tendo em vista o aumento da demanda por conta da pandemia do COVID-19 (corona vírus). Segundo a mesma, um frasco do

Decisão:



PROMOTORIA DE JUSTIÇA _____

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº _____/____ (SIMP _____)

NATUREZA DO ATO ADMINISTRATIVO: DECISÃO SOBRE A MATERIALIDADE DE INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A RESPECTIVA SANÇÃO PREVISTA NO ART. 36 DO MESMO CÓDIGO (conforme Decreto Federal nº 2.181/97 e Lei Estadual Complementar nº 36/2004)

FORNECEDOR(ES) PRESENTE(S) NO POLO PASSIVO:

_____, CNPJ de nº 31.847.928/0001-30

DECISÃO

1. DA MATERIALIDADE DA INFRAÇÃO

Analisando-se os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, IV; 39, V e X do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como ao entendimento consolidado no âmbito da Nota Técnica do PROCON/MPPI do nº 02/2020, perpetrada pelo fornecedor em epígrafe, por conta da elevação sem justa causa do preço de produto (álcool em gel) durante a pandemia do COVID-19 (Coronavírus).

Fundamental ressaltar, que a empresa Reclamada fez juntada de defesa e de notas fiscais dos insumos adquiridos para manipulação de álcool em gel, entretanto, não discriminou, mesmo que de forma mínima e sem adentrar ao segredo industrial os custos

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA N° 02/2020

Nota recomendatória conjunta de Procon, 31ª E 32ª Promotoria de Justiça à Federação do Comércio do Piauí (Fecomércio), os Grupos e as Redes de Supermercados Atacadista e Varejista e as Farmácias de todo o Piauí. O objetivo é orientar sobre a venda de produtos aos consumidores finais e evitar o desabastecimento.

Mais informações [aqui](#)

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA N° 03/2020

Recomendação conjunta de Procon, 31ª E 32ª Promotoria de Justiça às instituições de ensino fundamental, médio e superior pedindo o não cancelamento dos contratos firmados com os alunos, em razão da pandemia causada pelo novo coronavírus. O objetivo é conciliar os interesses dos consumidores e fornecedores de modo a preservar as relações de consumo.

Veja completa [aqui](#)

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA N° 04/2020

Nota recomendatória conjunta de Procon, 31ª E 32ª Promotoria de Justiça às instituições financeiras para que assegurem a proteção dos clientes contra a disseminação do novo coronavírus. A recomendação é destinada às agências bancárias, lotéricas, correspondentes bancários, cooperativas de crédito e demais instituições financeiras do Piauí.

Veja completa [aqui](#)

RECOMENDAÇÃO 29ª PJ Nº 02/2020

Nota recomendatória conjunta de Procon, 29ª Promotoria de Justiça, especializada na defesa da Saúde Pública e Centro de Apoio de Defesa da Saúde Pública (CAODS) para que seja observada a essencialidade do serviço funerário, considerado como serviço de relevância pública, especialmente no período em que perdurar a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), devendo ser prestado de forma contínua, sem interrupção ou suspensão.

Veja completa [aqui](#)

ORIENTAÇÕES PARA CONSUMO RACIONAL DE ÁGUA

PROCON/MPPI orienta a população a fazer uso racional da água enquanto perdurarem os decretos de emergência e/ou calamidade pública em virtude da disseminação do novo coronavírus (COVID-19). A recomendação é uma forma de alertar para possíveis situações de desabastecimento e também elevação nos valores das faturas dos serviços de água e esgoto.

Confira completa [aqui](#)



ORIENTAÇÕES PARA CONSUMO RACIONAL DE ENERGIA

PROCON/MPPI alerta para a necessidade de economizar energia durante a pandemia, visando à economia de recursos e prevenção de endividamento.



Covid-19

Como economizar energia?

Nesse período de isolamento, alguns cuidados são importantes para que sua conta de energia não lhe cause dor de cabeça e também para evitar o desabastecimento. Confira algumas dicas e informações importantes para economizar.



O período atual é de atenção à saúde, portanto, é fácil deixar de lado alguns detalhes importantes. Quanto mais tempo você passa em casa, maior é seu consumo de energia. Isso reflete em sua fatura ao final do mês, como também pode gerar uma crise de abastecimento, devido à grande demanda.

É importante que todos colaborem!



Um trabalho coletivo

MPPI | PROCON

- Quando ninguém estiver utilizando, desligue a TV, lâmpadas, vídeo games, computador, etc.
- Desligue os aparelhos da tomada sempre que possível. Eletrodomésticos em stand by também consomem energia.
- Verifique a vedação da geladeira e freezer. Como não podem ser desligados, você deve garantir seu funcionamento adequado.
- Evite abrir a porta da geladeira várias vezes.



Verifique os eletrodomésticos

MPPI | PROCON

- Além de desligá-las quando não houver ninguém no ambiente, verifique o tipo de suas lâmpadas. Dê preferência para aquelas de LED ou fluorescentes, pois são mais econômicas.
- Sempre que possível, utilize luz natural. Procure os ambientes mais bem iluminados naturalmente para trabalhar ou estudar durante o dia.



De olho na luz

MPPI | PROCON

- Deixe as portas e janelas fechadas ao usar ar condicionado. Além disso, certifique-se de que o ambiente é bem vedado, assim o aparelho não ficará sobrecarregado para manter a temperatura;
- Mantenha em dia a limpeza do filtro de ar;
- Desligue o aparelho ao sair do ambiente;
- Em alguns horários, busque alternativas para o ar condicionado, como ventiladores, ventilação natural, etc.



Ar condicionado

MPPI | **PROCON**

- Fique de olho em seu celular ao carregá-lo. Ao completar a carga, retire o carregador da tomada.
- Reduza a quantidade de vezes que você lava roupa na máquina. Para isso, acumule a maior quantidade de roupas sujas. Assim você também economiza água.
- Utilizando a mesma lógica, passe a roupa com o ferro toda de uma vez.
- Sempre dê preferência a equipamentos mais econômicos, conforme o selo Procel. A tecnologia inverter é uma boa opção.



E o que mais?

MPPI | **PROCON**

Quando precisar,
entre em contato
com o Procon
pelas linhas
especiais de
atendimento
nesse período:

(86) 98162-8247
(86) 98190-7983
(86) 98195-5177
(86) 98122-4746



Procon do seu lado

MPPI | **PROCON**

ORIENTAÇÕES PARA DEMAIS TEMAS

Para dirimir dúvidas recorrentes acerca de diversos temas relacionados a consumo, o Procon lançou cartilha informativa. Nela constam orientações e medidas tomadas a nível nacional, estadual e municipal. Assim, o consumidor tem acesso a fontes confiáveis de informações.

Acesse [aqui](#) a cartilha completa

MPPI | PROCON
COVID-19 E DIREITO DO CONSUMIDOR

Confira algumas informações importantes frente à atual situação da pandemia do covid-19

cobrarão multa caso o consumidor aceite crédito para utilização em até doze meses. Se não houver acordo, pode ser feita reclamação através do consumidor.gov.br.

Links úteis:
[TAC para remarcação de vóos - Senacon](#)
[Medida Provisória 925/2020](#)
[Consumidor.gov](#)

Aumento de preços
O aumento abusivo de preços é vedado pelo CDC, no seu artigo 39, inciso X. O fornecedor não pode elevar sem justa causa o valor de bens e serviços. Ainda que haja liberdade de estipular preços, o

Serviços essenciais (água e energia)
Por determinação da Prefeitura de Teresina, através do Decreto 19.536, o corte de água está suspenso na capital enquanto durar o estado de emergência. Quem estiver com o fornecimento cortado deverá entrar em contato com a Águas de Teresina em seus canais de atendimento e solicitar a religação.

A Agespita e Equatorial também não devem efetuar cortes no período, conforme Recomendação do Procon. As faturas em atraso poderão ser negociadas em momento posterior.

Links úteis:
[Recomendação Procon MPPI](#)
[Medidas ANEEL](#)

Viagens
Os consumidores que estão com viagem agendada e deseja cancelar ou remarcar, devido à atual situação, deverá buscar as companhias aéreas, hotéis ou agências de viagem diretamente.

Muitas empresas estão adotando política de cancelamento sem custos ou remarcação gratuita. Foi assinada medida provisória para a aviação civil (MP 925/2020), pela qual as companhias não

aumento abrupto e arbitrário de itens essenciais frente à atual pandemia configura prática abusiva. O consumidor pode denunciar através do e-mail atendimento@procon.mp.br.

Links úteis:
[Nota Técnica Procon 02/2020](#)
[Nota Técnica Senacon](#)
[Fiscalização Procon](#)
[Matéria aumento de preços - Senacon](#)

Limitação de quantidade de produtos
Os estabelecimentos autorizados a funcionar durante o isolamento social poderão determinar limite de compra de alguns produtos, a fim de evitar desabastecimento.

O Procon MPPI, a 31ª e 32ª Promotoria de Justiça de Teresina emitiram notificação recomendatória conjunta aos diversos setores do comércio para orientar sobre a limitação da venda por pessoa de produtos indispensáveis à higiene e gêneros alimentícios.

Nesse momento vale o pensamento coletivo. Leve apenas o suficiente para suas necessidades. Outras famílias agradecem e, assim, venceremos juntos essa pandemia.

Links úteis:
[Recomendação conjunta](#)
[Matéria abastecimento](#)

LINHAS ESPECIAIS PARA CONTATO DIRETO

Em meio ao isolamento causado pela Pandemia da Covid-19, o Procon/MPPI disponibilizou quatro números de telefone celular para atender aos consumidores no período. As linhas substituem temporariamente o atendimento pelo telefone fixo, que não está em operação.

Mais informações [aqui](#)

Linhas especiais do Procon

Durante a pandemia do Covid-19, estamos atendendo o público exclusivamente através dos seguintes números:

(86) 98162-8247
(86) 98190-7983
(86) 98195-5177
(86) 98122-4746

MPPI | PROCON