

Informativo do consumidor

Ano I - Edição 01 - Setembro/2018



MPPI e TJPI celebram parceria para elevar nível de resolutividade dos acordos firmados perante o PROCON

Com a formalização da parceria, os acordos celebrados durante as audiências de conciliação realizadas pelo PROCON serão homologados pelo CEJUSC. Assim, esses acordos serão considerados títulos executivos judiciais – ou seja, documentos que expressam obrigações certas, líquidas e exigíveis. Em caso de descumprimento dos termos definidos, o consumidor prejudicado poderá inclusive requerer o pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

“O PROCON já desafoga o Poder Judiciário por meio da atuação voltada à resolução rápida de demandas individuais e coletivas, com um trabalho que vem sendo desenvolvido em todo o Piauí pela Coordenação-Geral do PROCON em articulação com os PROCONs municipais. A homologação dos acordos celebrados em audiências de conciliação vai contribuir ainda mais para o aprimoramento dos serviços. As empresas, principalmente os grandes fornecedores, terão maior preocupação em respeitar os consumidores”, declarou Cleandro Moura.



O acordo de cooperação técnica prevê ainda a capacitação de mediadores e conciliadores do PROCON pelas equipes do CEJUSC. Os procedimentos distribuídos pelo PROCON serão homologados por meio do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), o que agilizará ainda mais os trâmites.

A celebração da parceria integrou a programação do evento de lançamento da XIII Semana Nacional de Conciliação, que acontecerá em todos os Tribunais de Justiça do país entre os dias 5 e 9 de novembro.

População de União é atendida pelo “MP em Ação - Procon Itinerante”



Na última quinta e sexta-feira, 16 e 17 de agosto, o “MP em Ação - Procon Itinerante”, esteve na cidade de União para atender a população daquele município em demandas relacionadas aos direitos do consumidor. As ações promovidas pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) fazem parte de um cronograma de atividades elaborado no âmbito da Escola Estadual de Defesa do Consumidor, cujo objetivo é facilitar o acesso da sociedade ao órgão de defesa.

Foram realizados 52 atendimentos, 30 relacionados a assuntos financeiros, como cobrança de empréstimos

consignados, os demais 22 atendimentos corresponderam a reclamações contra fornecedores de água e energia elétrica, serviço de internet e telefonia, produtos com vícios, entre outros. Nesse último caso, o produto foi trocado no mesmo dia após o fornecedor receber notificação do PROCON.

Todos os atendimentos foram registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). O portal é uma importante ferramenta tecnológica para efetivação de políticas públicas na área de defesa do consumidor, uma vez que auxilia o PROCON nos atendimentos, alinhando o Ministério Público do Piauí às diretrizes da Carta de Brasília.

Procon Itinerante atende consumidores nos municípios de Floriano e Uruçuí



Nos dias 22 e 24 de agosto, o “MP em Ação - PROCON Itinerante” esteve nas cidades de Floriano e Uruçuí, com o intuito de atender moradores daquela região em demandas relacionadas ao direito do consumidor.

Em Floriano, foram 64 atendimentos que também alcançaram moradores da cidade de Marcos Parente e outros municípios do Vale dos Rios do Piauí e Itaueira.

Na oportunidade, o promotor de Justiça da 1ª Promotoria de Justiça de Florianópolis, José de Arimatea Dourado Leão, aderiu ao projeto Expandir para Proteger, idealizado com parte integrante do PGA 2018/2019. O projeto visa a melhoria administrativa e funcional das Promotorias que atuam na área consumerista, através do Fundo Estadual de Proteção Defesa do Consumidor.

Em Uruçuí, foram realizados mais de 50 atendimentos. Moradores de Sebastião Leal, Antônio Almeida e região dos Tabuleiros do Alto Parnaíba também foram contemplados com os serviços do Procon Itinerante. Dentre as demandas atendidas, problemas relacionados à concessionárias de água, energia, telefonias e bancos foram os mais relatados.



As ações promovidas pelo MP em Ação fazem parte de um cronograma de atividades elaborado no âmbito da Escola Estadual de Defesa do Consumidor, cujo objetivo é facilitar o acesso da sociedade ao órgão de defesa do consumidor.

Plataforma brasileira para conciliação na internet é apresentada nas Nações Unidas

A convite da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento – UNCTAD, a plataforma brasileira Consumidor.gov.br, que visa a solucionar conflitos entre fornecedores e consumidores sem a intervenção de terceiros, foi apresentada esta semana, em Genebra, pelo ministro da Justiça, Torquato Jardim. Por meio da plataforma há solução para 80% dos casos sem a necessidade de demandas judiciais.

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de problemas de consumo; fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

De janeiro a junho, foram finalizadas 302 mil reclamações, com um prazo médio de respostas de 6,4 dias, sendo 99,2 % das reclamações respondidas. Já foram finalizadas 1.280 milhão de reclamações. O consumidor manifesta a sua reclamação e as empresas cadastradas respondem.

Além da efetividade da plataforma brasileira, o ministro Torquato Jardim, que se reuniu separadamente com o Secretário Geral da UNCTAD, Mukhisa Kituyi, discutiu a disponibilização de ferramentas que assegurem formas de proteção ao consumidor turista. A ideia é que o turista brasileiro tenha acesso, no exterior, às mesmas ferramentas disponibilizadas para os nacionais. Da mesma forma, os estrangeiros em território brasileiro devem ter facilitado o acesso à rede de Procons e à plataforma Consumidor.gov.br.

Reprodução: Site Justiça

<http://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-89>

Anatel deve alterar regulamentação para melhorar serviços de telefonia móvel em casos de perda, roubo e furto

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foi condenada em ação civil pública a editar regulamentação para impedir que as operadoras de telefonia móvel multem usuários que rescindiram contratos em razão de perda, roubo ou furto de aparelhos e obstar cobranças de mensalidades a partir da comunicação do fato, bem como impor a adoção de meios simples e ágeis para solucionar essas demandas. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) confirmou a sentença, que é válida para todo o Brasil.

O Ministério Público Federal (MPF) instaurou um inquérito para apurar possíveis irregularidades relativas à prestação de serviços de telefonia móvel e ao atendimento das operadoras na comunicação de eventos fortuitos, constatando a ineficiência dos canais de atendimento ao cliente e a cobrança de multas por cancelamento e mensalidades quando este não podia mais usar serviço. Foi recomendado à Anatel que modificasse suas resoluções para impedir as cobranças e melhorar a resolução dos casos, contudo, a autarquia reguladora negou os ajustes.

O MPF ajuizou a ação pedindo que a Anatel promovesse uma regulamentação para impedir as operadoras de promover cobranças descabidas e dificultar as demandas de consumidores nesses casos. O órgão alega que o ônus do caso fortuito vem sendo distribuído de maneira desproporcional em desfavor do consumidor, e que essa prática deveria ser coibida.

A Justiça Federal de Florianópolis (SC) considerou o pedido procedente. Conforme a sentença, a Constituição Federal e a lei asseguram o respeito aos usuários e o equilíbrio das relações entre prestadores e usuários dos serviços.

A Anatel recorreu ao tribunal, mas a 4ª Turma decidiu, por unanimidade, negar o apelo. Para o relator do caso, juiz federal Sergio Renato Tejada Garcia, ficou demonstrada a omissão da agência reguladora no caso.

“Ao tentar se eximir do dever de regulamentação, a Anatel deixa de realizar as atribuições que lhe são incumbidas no tocante à defesa dos direitos dos usuários, à garantia de equilíbrio entre os consumidores e as prestadoras”, concluiu o magistrado. Ainda cabe recurso.

Reprodução: Site TRF4

https://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=13820

TJ-PI. VEÍCULO NOVO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE CONCESSIONÁRIA E FABRICANTE.

AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. Ação de Obrigação de Fazer c/c Danos Morais. DECISÃO AGRAVADA CONSUBSTANCIADA NA JURISPRUDÊNCIA DO STJ. VEÍCULO NOVO. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE CONCESSIONÁRIA E FABRICANTE. INCABÍVEL DENÚNCIAÇÃO DA LIDE NAS CAUSAS DE CONSUMO.

1. O juízo a quo entendeu que o caso dos autos trata de hipótese de vício do produto e, nesse caso, como é aplicável a responsabilidade solidária, cabe ao consumidor escolher contra quem demandar em Juízo, nos termos do art. 18 do CDC.

2. A decisão do juízo de piso seguiu entendimento já adotado em diversos precedentes do STJ, de que

“a constatação de defeito em veículo zero-quilômetro revela hipótese de vício do produto e impõe a responsabilização solidária da concessionária (fornecedor) e do fabricante, conforme preceitua o art. 18, caput, do CDC”. Assim “comprado veículo novo com defeito, aplica-se o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor e não os artigos 12 e 13 do mesmo Código(...)”. Em tal cenário, não há falar em ilegitimidade passiva do fornecedor”. Precedentes do STJ.

3. Assim, é fato que, tratando-se de vício do produto, inaplicáveis as disposições contidas no art. 88 c/c o parágrafo único do art. 13 do CDC, que versam sobre fato do produto.

4. Apesar disso, a doutrina, de modo geral, posiciona-se pela inadmissibilidade da denunciação à lide nas ações que envolvem direito do consumidor.

5. Assim, evidente que o presente caso faz referência a um vício do produto, atraindo, para si, a incidência do art. 18 do CDC. Esse, por sua vez, admite a responsabilidade solidária entre fabricante e fornecedor, o que garante ao autor optar contra quem demandar, e, por isso, afasta a incidência do instituto da denunciação da lide, já que “compromete a prestação efetiva e tempestiva da tutela jurisdicional”.

6. Além disso, permanece para a Agravante o direito de ajuizar ação autônoma regressiva em face da fabricante do veículo ou, até mesmo, exercer seu direito de regresso nos autos da ação principal, após o trânsito em julgado.

7. Agravo de Instrumento conhecido e improvido para julgar a Ré, ora Agravante, parte legítima para compor o polo passivo da demanda e indeferir o pedido de denunciação à lide da fabricante do veículo.

(TJPI | Agravo de Instrumento Nº 2017.0001.003163-0 | Relator: Des. Francisco Antônio Paes Landim Filho | 3ª Câmara Especializada Cível | Data de Julgamento: 01/08/2018)

TJ-PI MANTÉM MULTA APLICADA PELO PROCON.

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO PÚBLICO – AÇÃO ANULATÓRIA COM PEDIDO DE TUTELA LIMINAR – DO DIREITO A AMPLA DEFESA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO - REDUÇÃO DA MULTA APLICADA – IMPOSSIBILIDADE – APELAÇÃO CONHECIDA PARA NEGAR-LHE PROVIMENTO.

1. Destarte, conforme restou delineado na decisão singular, o procedimento administrativo ao qual a apelante foi submetida, e resultou no lançamento do auto de infração, não possui vícios, a medida que fora concedida a apelante a oportunidade de apresentar defesa, o que é provado pelos documentos de fls. 16/23, e, em especial, pelo documento de fls. 34/35, que comprova que a recorrente, inclusive, interpôs recurso administrativo julgado improvido.

2. Aplicado esse raciocínio, constata-se que o procedimento administrativo que tramitou junto ao PROCON, tramitou corretamente, dentro dos ditames legais e em respeito ao devido processo legal, sem evidenciar qualquer vício capaz de anulá-lo e conseqüentemente, de desconstituir a eficácia do título executivo.

3. Por fim, não há que se falar em dano irreparável decorrente da possibilidade de inscrição em dívida ativa e posterior ajuizamento da execução fiscal, pois tais eventos são meros consectários do não pagamento da penalidade imposta.

4. Vê-se, portanto, que a aplicação da multa administrativa é perfeitamente cabível nos casos em que o fornecedor de produtos e serviços deixa de observar as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor e demais normas de defesa do consumidor.

5. Neste aspecto, nota-se que, em consonância com o parágrafo único do art. 57 do Código de Defesa do Consumidor, a pena de multa deve ser aplicada “em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir)”, portanto, de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, mostra-se, portanto, que os valores arbitrados pela Administração encontram-se nos moldes previstos na lei.

6. APELAÇÃO CONHECIDA PARA NEGAR-LHE PROVIMENTO.

(TJPI | Apelação Cível Nº 2018.0001.001411-8 | Relator: Des. José Francisco do Nascimento | 5ª Câmara de Direito Público | Data de Julgamento: 27/03/2018)