

# Relatório Anual de GESTÃO

PROCON/MPPI

2  
0  
1  
7



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO PROCON/MPPI – ANO 2017

### REDE PROCON/MPPI SINDEC

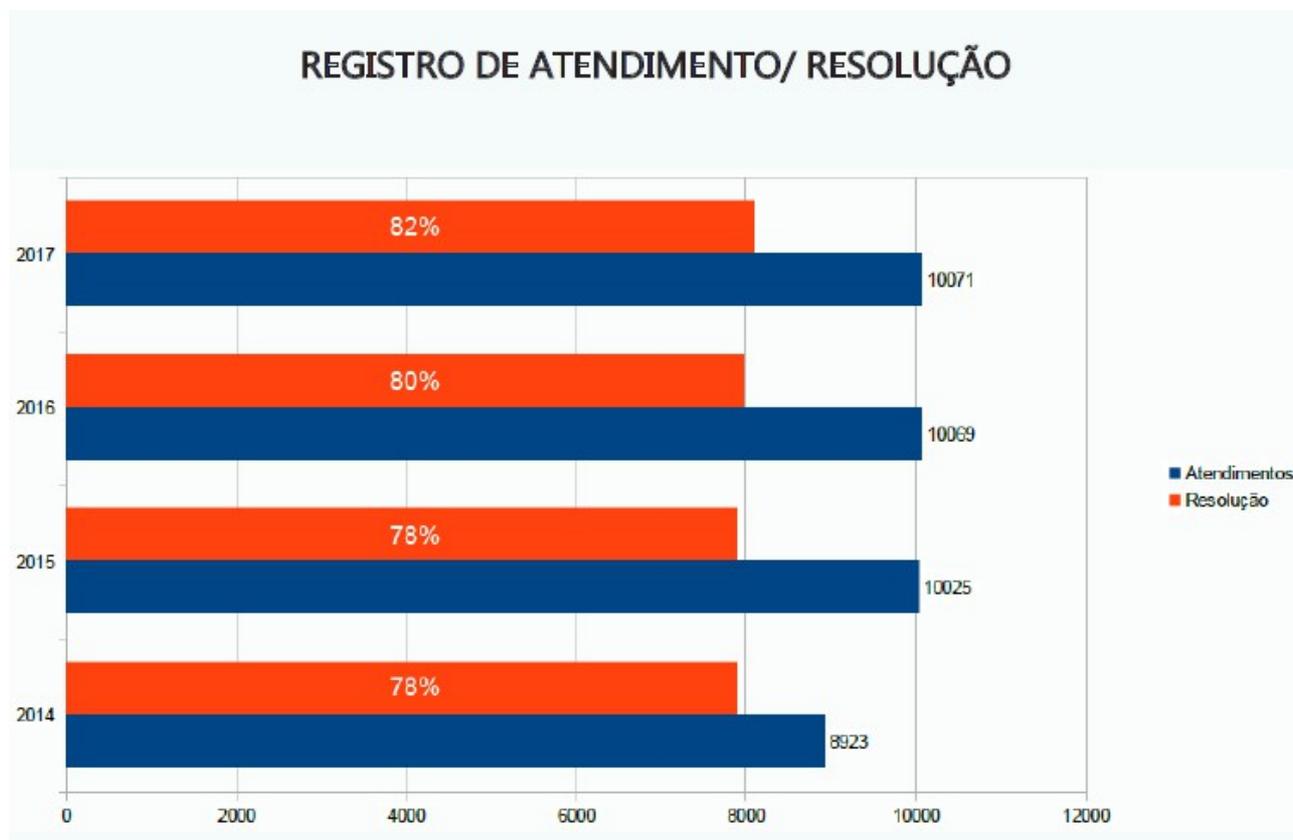
O presente relatório especifica como os órgãos integrados a REDE PROCON/PI vêm se comportando na interação com a sociedade, em sua missão de atendimento às demandas consumeristas populares, assim como no que se refere aos bens consumo.

<b>*Rede PROCON/MPMPI</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Procon Estadual	7.350	8.006	8.212	4.151
Procon Parnaíba	1.573	1.583	955	2.189
Procon Piripiri*	-	-	-	265
Procon Campo Maior*	-	-	-	183
Procon Alepi*	-	-	297	3.193
Nudecon	-	436	605	596
Procon Oeiras*	-	-	-	159
Procon Picos*	-	-	-	30
<b>TOTAL</b>	<b>8.923</b>	<b>10.025</b>	<b>10.069</b>	<b>10.071</b>

\* Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

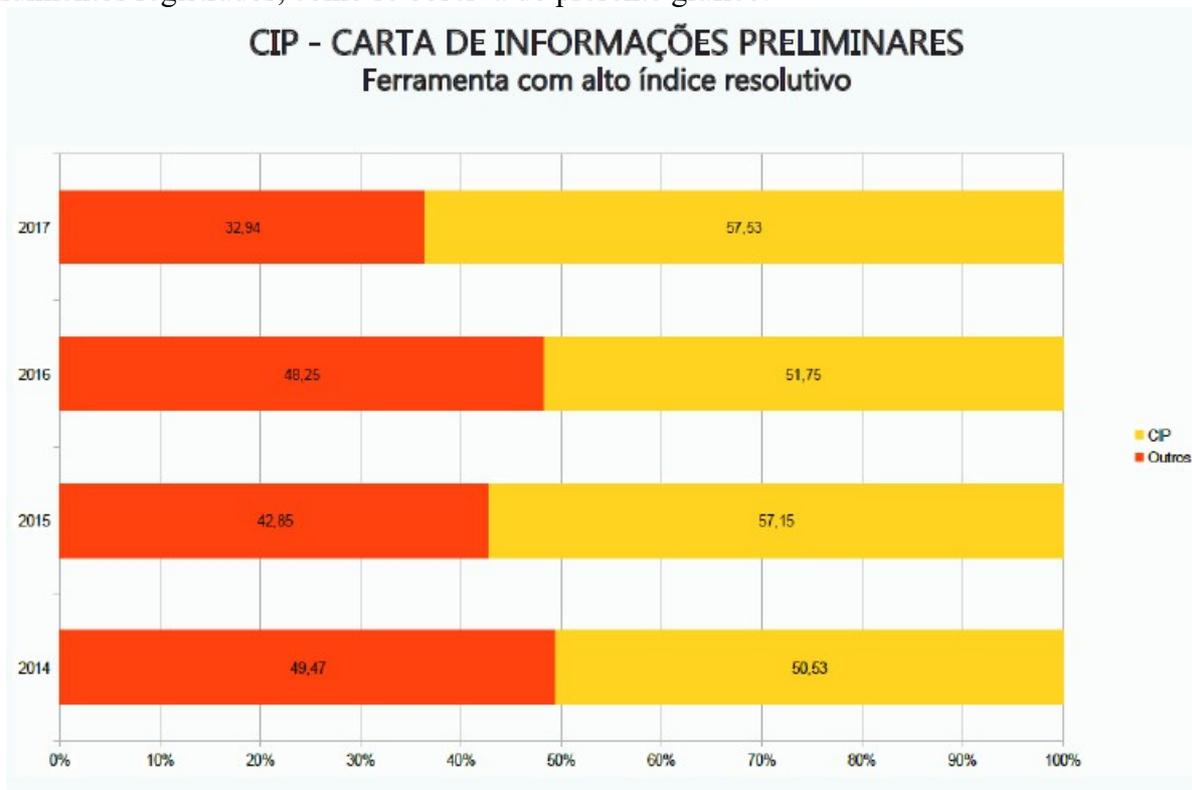
\*\* - Órgão criados e integrados a Rede PROCON/MPPI recentemente

Segue abaixo dois gráficos para acompanhamento do crescimento do número de atendimentos realizados, bem como do índice de resolução das demandas nos percentuais de 78% em 2014 e 2015, 80% em 2016 e 82% em 2017:



A cada ano busca-se aumentar a resolutividade das demandas registradas nos órgãos integrantes da Rede PROCON/MPPI, sobretudo, através de CIP, ferramenta com alto índice de acordo entre consumidores e fornecedores antes da realização da audiência propriamente dita.

Além do tipo de atendimento: **CIP** (Carta de Informação Preliminar), o sistema usado pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor dispõem de outros tipos de atendimentos, como: **abertura direta da reclamação, atendimento preliminar, cancelado, encaminhamento a fiscalização, extra-procon e simples consulta**, entretanto, só a CIP correspondente mais da metade de todos atendimentos registrados, como se observa do presente gráfico.



Desta feita, o Ministério Público do Estado do Piauí, através do PROCON/MPPI vem cumprimento seu papel enquanto órgão responsável pela política estadual de proteção e defesa do consumidor, contribuindo para uma sociedade mais resolutiva e menos demandista, evitando assim judicializações desnecessárias.

O **SINDEC**, ferramenta tecnológica que dispõe de banco de dados de informações, disponível para pesquisa e consulta dos órgãos integrantes da Rede Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, tem papel fundamental no processo de conciliação extrajudicial das demandas consumeristas.

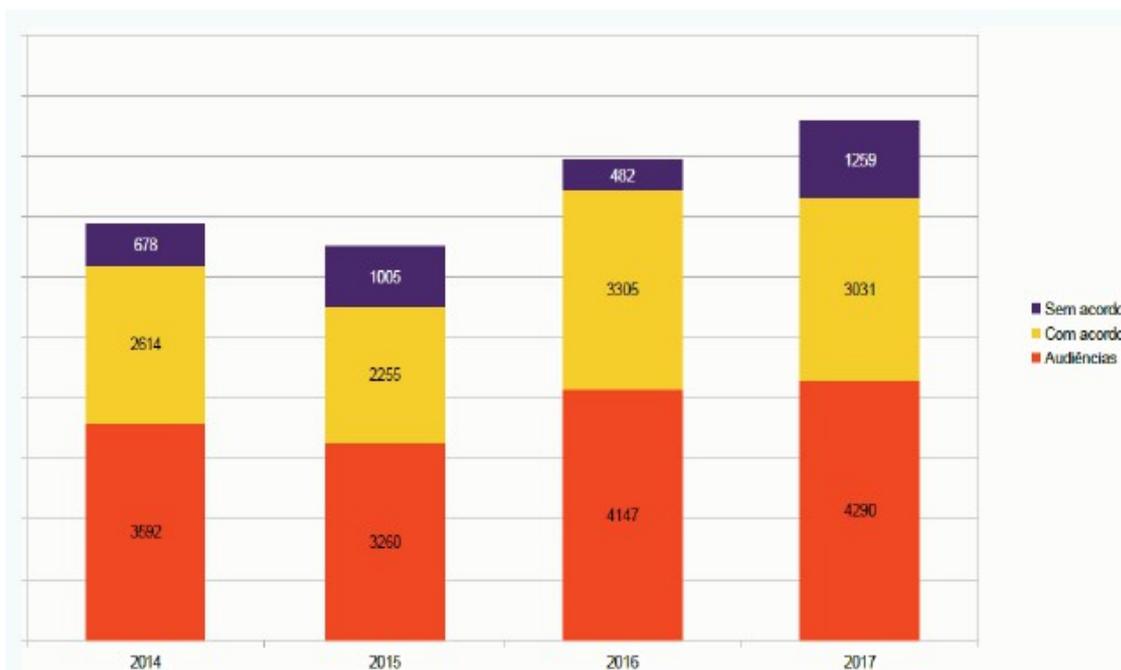
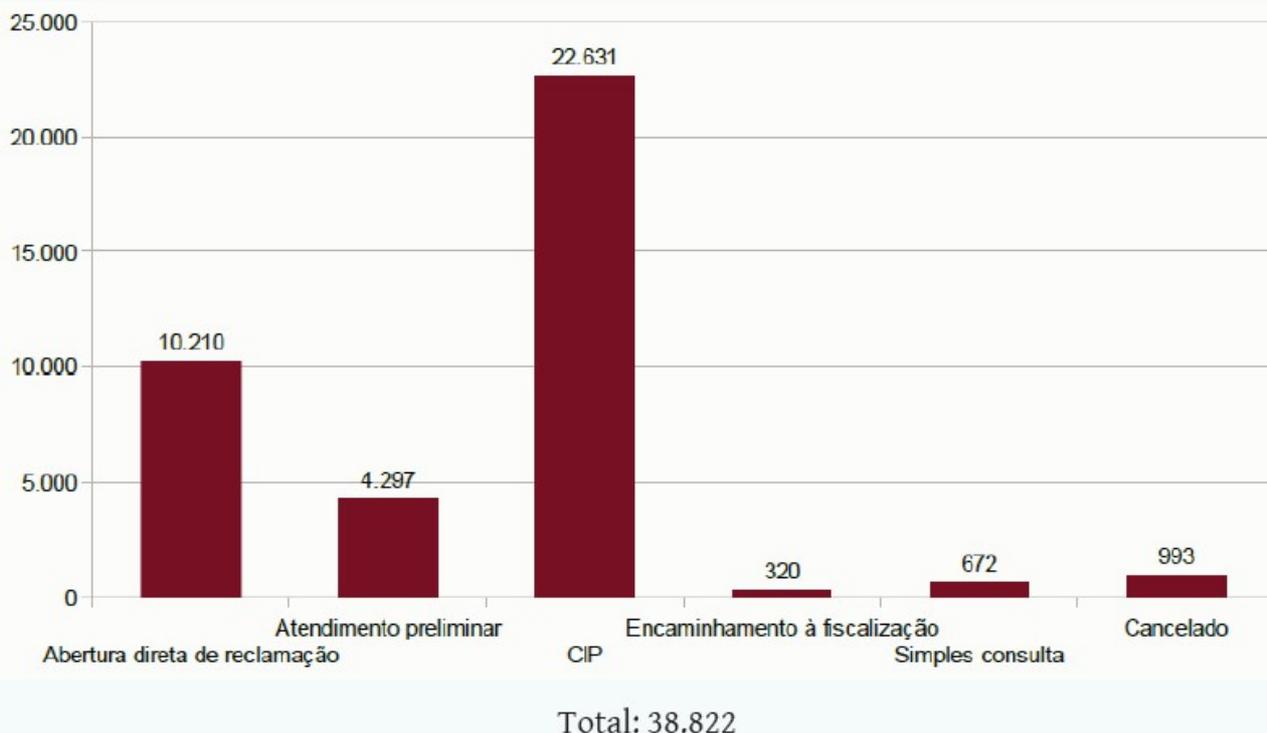


Do montante de atendimentos registrados neste ano de 2017, a maioria dos registros estão relacionados a **assuntos financeiros** (operadoras de cartões de crédito, Bancos, Financeiras, etc.), com **37,25%**, seguida dos **serviços essenciais** (energia elétrica, operadoras de telefonia, água) com **32,12%**, seguido de **produtos** (bens móveis em geral) com **18,28%**, **serviços privados** com **9,89%**, **saúde** com **1,44%**, **habitação** com **0,96%** e por fim **alimentos** com **0,07%**, conforme gráfico abaixo:



Os dados a seguir expõem o compromisso de um trabalho de prestação de serviço de qualidade à população, como também sua atuação na aplicação das normas de direito do consumidor. Nos últimos 04 (quatro) anos registramos **mais de 38.000 mil atendimentos** e alcançando aproximadamente a marca de **15.289 audiências realizadas, onde 11.205 obtiveram acordo entre as partes.**

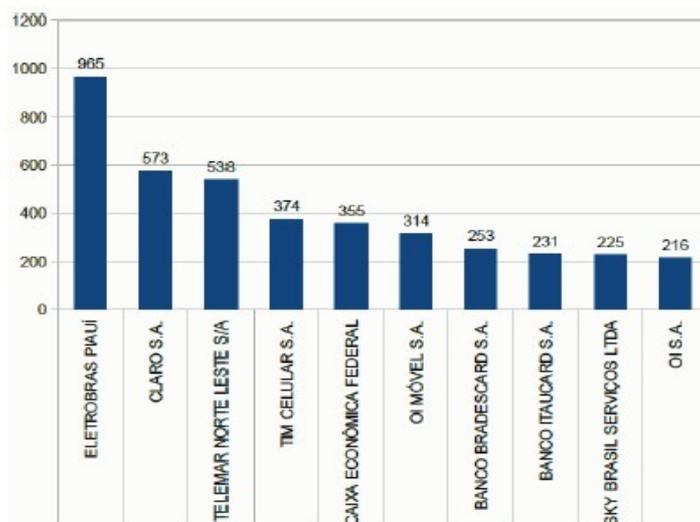
**PROCON ESTADUAL DO PIAUÍ**  
**Estatística por tipo de atendimento**  
**Todas as unidades**  
**Período de 01/01/2014 a 31/12/2017**



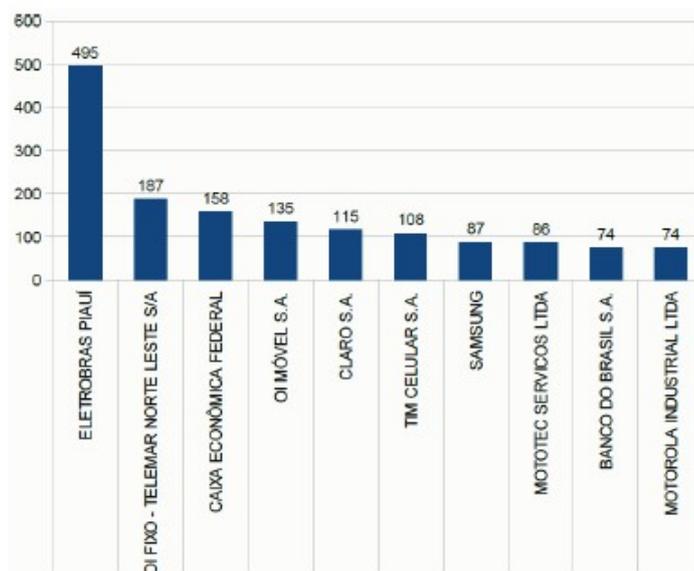
## RANKING EMPRESA MAIS RECLAMADAS DE 2017

Segundo os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) gerados a partir das demandas registradas por consumidores que procuram o Ministério Público do Estado do Piauí, por meio do PROCON/MPPI chegou-se a lista das 10 empresa mais reclamadas no ano de 2017.

### ATENDIMENTOS



### RECLAMAÇÕES



## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA MJ/SENAÇON – MPPI/PROCON MONITORAMENTO DO PORTAL CONSUMIDOR.GOV.BR

Destaca-se que em meados do segundo semestre de 2017 o Ministério Público, através do PROCON/MPPI firmou Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério da Justiça, por meio da SENACON, com o objetivo de monitorar o Portal: consumidor.gov.br no Estado do Piauí.

**consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

**Faça a sua reclamação online**  
Você se manifesta > A empresa responde > Você avalia > Todos monitoram

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, 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. Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

- Mais de 280 empresas participantes
- Média de solução: 80%
- Tempo médio de resposta de 7 dias

Acesse: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

MPPI | PROCON  
Secretaria Nacional do Consumidor | Ministério da Justiça

Menu

Qual gestor deseja gerenciar?  
Ministério Público do Estado do

### Indicadores

Gerais | Por Empresa | **Infográficos** | Relato do Consumidor | Publicações | Dados Abertos

Total Reclamações Finalizadas  
**1022099**

Total de Usuários Cadastrados  
**791051**

Total de Empresas Cadastradas  
**414**

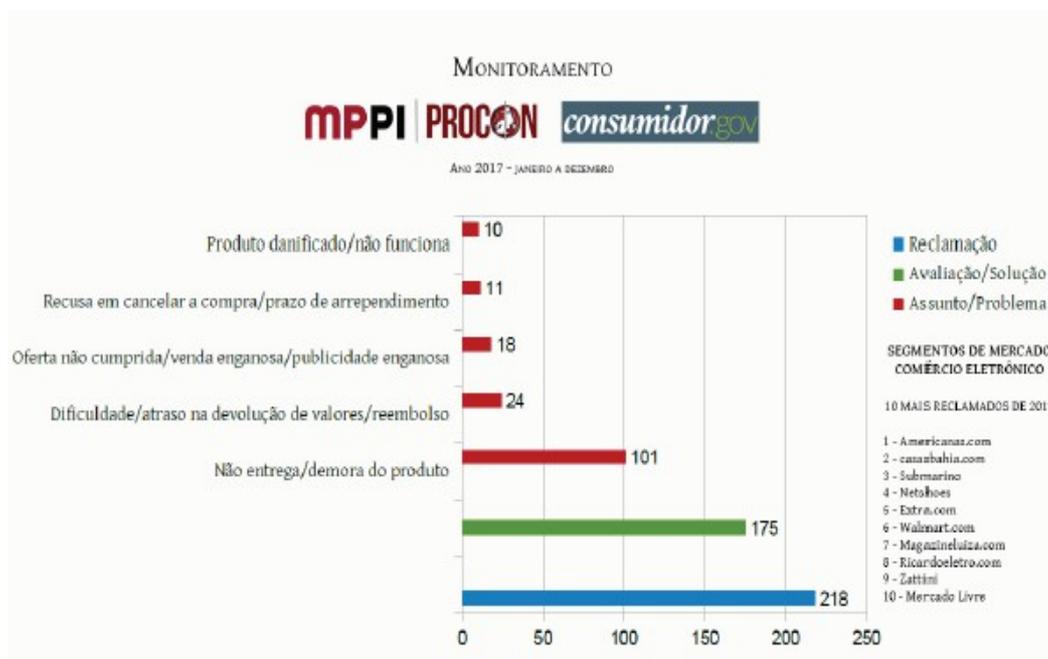
Nordeste	
(Total Reclamações 163578)	
- Rio Grande do Norte	7638
- Maranhão	12546
- Pernambuco	24674
- Sergipe	4805
- Bahia	58123
- Piauí	6452
- Alagoas	5013
- Paraíba	10040
- Ceará	34287

Observa-se, dentre os indicadores do infográfico, que 414 empresas estão cadastradas no consumidor.gov, 16% das demandas registradas no País foram na Região NE (163.578), sendo no Piauí registradas 6.452 reclamações.

É significativo o número de reclamações de piauienses registradas no consumidor.gov.br, nesse sentido o PROCON/MPPI, enquanto órgão responsável pela política estadual de proteção e defesa do consumidor acompanha e monitora as demandas, para eventual ação preventiva ou pedagógica em face do fornecedor que praticar atos que lesem os consumidores.



O índice de resolutividade das demandas registradas e monitoradas no Estado, não é diferente do nacional. No menu, Relatórios Gerenciais, é possível monitorar as demandas registradas cidade por cidade, nas diversas áreas de consumo, como: assuntos financeiros, produtos, saúde, habitação, alimentação, serviços essenciais e privados, sendo um importante banco de dados para encontrar indicadores a serviço dos órgãos que atuam na defesa do consumidor, em especial, as Promotorias de Justiça do interior do estado.



## AÇÕES. PROCON/MPPI – Sede Capital

O PROCON/MPPI (Sede Capital), realizou 4.151 atendimentos **individuais**, 588 reclamações diretas; 194 atendimentos preliminares; 2.542 CIP's; realizou 1.315 audiências, das quais 903 tiveram acordo; emitiu 15 certidões negativas de violação ao CDC, 20 conduções coercitivas; procedeu com registro de 360 processos administrativos para apurar infrações ao direito do consumidor; expediu mais de 5.500 notificações a fornecedores e realizou mais de 500 fiscalizações. Foram instaurados, 271 processos administrativos **coletivos**, destes 18 foram arquivados; 19 processos administrativos foram encaminhados a Junta Recursal; 05 a PGE para inscrição em dívida ativa do Estado; 11 foram objeto de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC; 299 ofícios foram expedidos; 153 memorandos; 492 notificações; 307 audiências extrajudiciais foram realizadas; 12 audiências públicas, 47 correspondências recebidas (ofícios, memorando e-mail); 92 acordos celebrados; 215 atendimentos realizados. O PROCON/MPPI, ainda, **ajuizou 07** ACP's, participou de 07 audiências judiciais e procedeu com 13 manifestações judiciais, conforme segue abaixo:

PROCON/MPPI. Relatório Anual de Gestão. Ano 2017

RELATÓRIOS DE ATIVIDADES DO PROCON - INDIVIDUAL	
Número de Atendimentos	4.151
Abertura Direta de Reclamação	588
Atendimento Preliminar	194
Carta de Informação Preliminar - CIP	2.542
Audiências realizadas	1.315
Número de Acordos Realizados	903
Emissão de Certidão Negativa de violação ao CDC	15
Número de Conduções Coercitivas	20 (estimado)
Processos Administrativos Instaurados	360
Notificações Expedidas	5.600 (estimado)
RELATÓRIOS DE ATIVIDADES DO PROCON - COLETIVO	
Processos Administrativos Instaurados	271
Processos Administrativos Arquivados	18
Processos Administrativos encaminhados à Junta Recursal	19
Processos Administrativos encaminhados à Dívida Ativa	5
Processos Administrativos encaminhados ao Técnico Contábil	00
Termo de Ajustamento de Conduta - TAC's	11
Ofícios Expedidos	299
Memorandos Expedidos	153
Notificações Expedidas	492
Audiências Extrajudiciais	307
Audiências Públicas	12
Correspondências recebidas (ofícios, memorandos e e-mails)	47
Acordos Realizados	92
Atendimentos realizados	215
Ações Cíveis Públicas	07
Audiências Judiciais	09
Manifestações Judiciais	13
Agravo de Instrumento	01
Réplica a Contestação	05
Contrarrazões a Embargo de Declarações	01
Contrarrazões a Apelação	00
Razões Finais	00
<b>FISCALIZAÇÕES REALIZADAS - Estimativa</b>	<b>520</b>

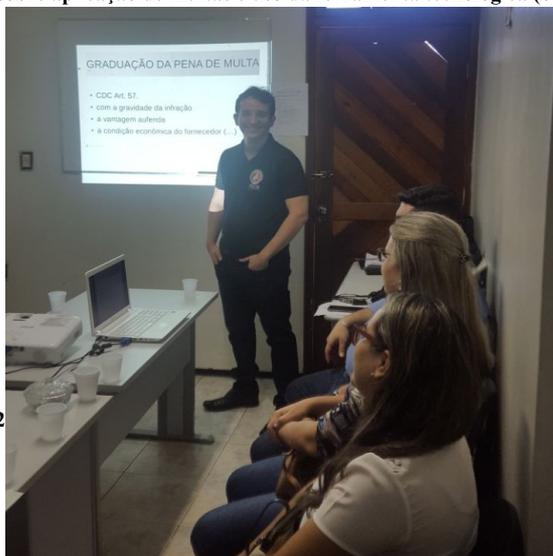
Fonte: SINDEC. Arquivo PROCON/MPPI.

A mudança de endereço do Procon para a sede zona Leste, contribuiu para a queda no número de atendimentos individuais realizados devido circunstancialmente logística do transporte público ofertado pelo poder público a população, não desprezando o exponencial números de atendimentos feitos pelo PROCON ALEPI. Destaca-se, que ano de 2017 o Procon atuou mais forte nas demandas coletivas e repetitivas, celebrando TAC's e acordos extrajudiciais de modo a inibir condutas vedadas pelo CDC, buscando otimizar os recursos humanos e materiais disponíveis para melhor ofertar seus serviços à população.

## APOIO PROMOTORIAS DO INTERIOR / FISCALIZAÇÃO / TREINAMENTO

Atendendo às demandas para realização de inspeções, em atenção ao pedido de apoio das Promotorias de Justiça do interior, foram realizadas com a participação dos Promotores de Justiça várias fiscalizações em supermercados, postos de combustíveis, revenda de GLP, além das fiscalizações de rotina na capital, que têm sobretudo ação preventiva pela ostensividade dos fiscais nos estabelecimentos fiscalizados.

1ª Promotoria de Justiça de Picos. Fiscalização e treinamento sobre aplicação de multas e uso da ferramenta tecnológica (Sindec)



2ª PJ de

Corrente. Fiscalização de estabelecimentos comerciais com apreensão de mais de 300 produtos vencidos



PROCON e ADPI realizam fiscalização em Teresina



PROCON e CRE realizam fiscalização em academias



## PROJETOS INSTITUCIONAIS REDE PROCON/MPPI EXPANSÃO DE PROCONS MUNICIPAIS

Seguindo o projeto institucional de expansão de procons municipais, foram criados o Procon Piripiri e Procon Oeiras.

Parceria entre Ministério Público e Prefeitura de Oeiras resulta na inauguração de PROCON Municipal



Procurador-Geral de Justiça inaugura PROCON Municipal de Piripiri, resultado de parceria entre MP e Prefeitura



Destaca-se ainda, que no mesmo ano o Procon Campo Maior e Procon Picos celebraram Acordo de Cooperação Técnica com MPPI e atualmente utilizam o sistema nacional (SINDEC) para registro de reclamações dos seus municípios, integrando assim, a Rede Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Parceria entre Ministério Público e Prefeitura resulta em aparelhamento do PROCON Municipal de Campo Maior



PGJ assina Termo de Cooperação Técnica para instalação do PROCON municipal de Picos



Foram visitadas várias cidades no Estado para criação de Procons Municipais, dentre elas: Piracuruca, São João do Piauí, São Raimundo Nonato, Bom Jesus, Uruçuí e Corrente, frisando que houve ato registrado em de Ata de Reunião, ficando cópia desta com a respectiva Promotoria de Justiça para acompanhar as tratativas.

Reunião com Prefeito de Piracuruca



Reunião com Prefeito de Uruçuí



Reunião com o Prefeito de Corrente



## CARTILHA “PROCON MUNICIPAL PASSO A PASSO PARA A CRIAÇÃO”



## ATENDIMENTO MÓVEL “MP em AÇÃO PROCON ITINERANTE”

Infelizmente, no biênio 2016/2017, o Projeto PROCON Itinerante não atingiu os resultados esperados devido por problemas de licitação (justificativa anexa). Contudo pode-se aferir que em torno de 70% do projeto foi executado.

Apesar das dificuldades para por o Procon Itinerante na estrada, em 09/08/2017 foi realizado teste no ônibus em parceria com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI, onde o veículo foi conduzido ao Parque da Cidadania, em Teresina, sendo executados os primeiros experimentos de conexão ao sistema de registro de ocorrências em matéria consumerista de forma satisfatória, ressaltando que o acesso à internet se deu por meio de aparelho celular institucional da própria CTI.

PROCON e Coordenadoria de TI realizam primeiros testes de atendimento no ônibus do Ministério Público



Destaca-se, ainda, que antes de expirar o biênio do projeto, o ônibus foi usado em outras duas oportunidades, no aniversário de 27 Anos do CDC (11/09/2017) e durante a Caravana do Ministério Público pela Paz no Trânsito na cidade de Picos (08/11/2017). Registra-se que em ambos eventos o acesso ao serviço de internet ocorreu por diligência da CTI.

Procon/PI comemora aniversário do Código de Defesa do Consumidor com atendimento itinerante e fiscalização



Caravana do Ministério Público pela Paz no Trânsito mobiliza cidade de Picos



## REUNIÃO DA SENACON COM O SINDEC

De 07 a 09 de novembro de 2017, O PROCON/MPPI participou da 18ª Reunião Ordinária da SENACON com o SINDEC, na cidade de Brasília, pauta em documento anexo:

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Seus Direitos  
Sua Proteção  
Sua Segurança

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA  
E SEGURANÇA  
PÚBLICA



**SEJAM BEM-VINDOS !**

### **18ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Brasília, 07 de dezembro de 2017

---

A reunião foi bastante proveitosa, e diante da pauta proposta na reunião, foi protocolizada consulta junto a SENACON e MPCON sobre casos repetitivos registrados na unidade do Piauí com perspectiva de fomentar expedição de Nota Técnica no sentido de direcionar os órgãos integrados ao Sistema Nacional para inibir e coibir eventuais abusos contra as boas práticas de consumo.

Interessado: PROCON/MPPI

**EMENTA:** Processo Administrativo nº 000469-002/2017. **Clausula abusiva** imposta por construtora ou incorporadora que lhe **confere benefício de desconto de 50% sobre os valores devidos pelas unidades ainda não comercializadas**, exigindo vantagem manifestamente excessiva na relação jurídica. **Interpretação contratual sob do CC/2002 e CDC.**

Interessado: PROCON/MPPI

**EMENTA:** Processos Administrativos nº 000036-002/2017; 000487-002/2017; 000504-002/2017 e 000516-002/2017. **Cobrança manifestamente excessiva e injusta de despesas com taxas condominiais e de IPTU antes da entrega das chaves das unidades.**

Interessado: PROCON/MPPI

**EMENTA:** Processo Administrativo nº 000183-002/2017. **Clausula abusiva de negativa de distrato** sob alegação de alienação fiduciária de unidades em garantia, mesmo tendo constatado ausência do seu registro em cartório de registro de imóveis.

Interessado: PROCON/MPPI

**EMENTA:** Processo Administrativo nº 000081-002/2017. **Interpretação da aplicação do art. 8º, § 1º do Decreto nº 8.537/2015** que regulamentou a Lei da **Meia Entrada** (12.852/2013) sob olhar consumerista, no que se referente a concessão do benefício para ingressos em camarotes, áreas e cadeiras especiais, **se vendidos de forma individual e pessoal.**

Interessado: PROCON/MPPI

**EMENTA:** Processo Administrativo nº 000439-002/2017. Quantificação e definição do número de profissionais habilitados para acompanhamento de consumidores de academias de ginásticas, levando em consideração a proporcionalidade de contratos dos serviços de academias no formato Smart Fit.

## FUNDO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - FPDC MULTAS RECOLHIDAS

Segundo levantado nos arquivos do PROCON/MPPI e Coordenadoria de Contabilidade e Finanças, o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – FPDC tem disponível em sua conta o valor de R\$ 2.786.979,27, valores provenientes de multas já recolhidas e aplicações. Com o funcionamento pleno da JURCON e contratação de banco oficial para arrecadação de multa, através de boleto a ser gerado pelo próprio PROCON/MPPI tem-se a previsibilidade de pelo menos dobrar os valores recolhidos anualmente.

Ano	R\$ multas aplicadas	R\$ multas recolhidas	R\$ rendimento aplicações
2014	R\$ 1.341.400,00	R\$ 470.579,98	R\$ 64.832,67
2015	R\$ 2.300.000,00	R\$ 607.987,36	R\$ 165.501,26
2016	R\$ 2.500.000,00	R\$ 480.168,14	R\$ 325.948,46
2017	R\$ 3.585.488,75	R\$ 429.316,38	R\$ 242.645,02
<i>Total</i>	<i>R\$ 9.726.888,75</i>	<i>R\$ 1.988.051,86</i>	<i>R\$ 798.927,41</i>

**Total Geral 2014/2017 - R\$ 2.786.979,27**



## CG/FPDC

Conselho Gestor do FPDC aprova relatório de prestação de contas do órgão do exercício 2016



O Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FPDC), em reunião realizada dia 25/01/2017 aprovou a prestação de contas do fundo, que será enviada ao Tribunal de Contas do Estado do Piauí (TCE), com referência ao exercício de 2016.

## **JUNTA RECURSAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ JURCON/MPPI**

Junta Recursal do PROCON se reúne pela primeira vez em nova sede



Passados quase 10 anos inativa, a Junta Recursal do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor no Piauí (JURCON/MPPI), voltou a funcionar no dia 09/06/2017. De acordo com a Lei Complementar Estadual nº 36/2004, que regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, a JURCON é a instância recursal do PROCON. Além de julgar os recursos interpostos no âmbito dos processos administrativos que versam sobre relações de consumo, a Junta também é responsável pelo reexame das decisões de arquivamento, ressaltando que depois do seu funcionamento já foram julgados mais de 45 processos recorridos. O órgão agora dispõe de uma sala própria na sede do Ministério Público, zona Leste de Teresina, localizada no bairro de Fátima.

### **TABELA DE CÁLCULO MULTAS EM ATRASO**



### **DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO MULTA PROCON-PI**

DATA INÍCIO:	
DATA FIM:	
VALOR PRINCIPAL:	
MESES PERÍODO:	00
VALOR JUROS AO MÊS	R\$ 0,00
VALOR JUROS PERÍODO:	R\$ 0,00
VALOR ATUALIZADO APÓS A MULTA:	R\$ 0,00

## **ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ – EEDC/MPPI**

PGJ assina ato de criação da Escola Estadual de Defesa do Consumidor



Durante as ações comemorativas ao Dia do Consumidor, o Procurador-Geral de Justiça, Cleandro Moura, assinou o ato nº 662/2017 para criação da Escola Estadual de Defesa do Consumidor. A Escola Estadual de Defesa do Consumidor será uma unidade técnica e administrativamente, subordinada ao Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) e terá entre as finalidades o planejamento e promoção de atividades de educação para fornecedores e consumidores.

### **MANUAL DE FISCALIZAÇÃO PROCON/MPPI**



O manual servirá para orientar o Setor de Fiscalização do PROCON/MPPI, como também dos Procons Municipais integrados a Rede Procon a desenvolver as boas práticas de fiscalização durante o ato fiscalizatório, além ofertar modelos de formulários padrão.

## CAMPANHAS

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Piauí – PROCON/MPPI, **divulgou** no dia 15/03/2017, o **Cadastro das Reclamações Fundamentadas do ano de 2016**, documento publicado anualmente por ocasião do **Dia Mundial do Consumidor**.

O cadastro de reclamações contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, a Eletrobrás Piauí foi a campeã de reclamações, com 349; seguida pelo grupo Oi Fixo, com 157 reclamações, Oi Móvel, com 142 ocorrências. Logo depois, as empresas Claro, Samsung, Caixa Econômica Federal, Tim, Sky, Crefisa, Motorola, Banco Bradescard e C&A.

## ATIVIDADE PELA SEMANA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

MPPI celebra o Dia do Consumidor com atendimento em praça pública



O PROCON/MPPI, em parceria com a OAB-PI realizaram, na manhã do 15/06/2017, uma sessão especial de atendimento ao público, em celebração ao Dia Mundial do Consumidor. A ação ocorreu na praça Rio Branco, no Centro de Teresina, com objetivo de esclarecer dúvidas e fornecer orientações aos cidadãos de passagem pelo local.

Nos dias 16 e 17 de março, o PROCON continua as comemorações referentes à Semana Mundial do Consumidor, com atividades em Floriano e Piripiri



Em 16/03/2017 foi realizada reunião com o prefeito Joel Rodrigues visando a assinatura de ACT entre o município e o MPPI com a finalidade do município aderir a REDE PROCON/MPPI, iniciativa prevista no Plano Geral de Atuação Finalística do Ministério Público – PGA 2016/2017.

No dia seguinte, na Praça da Igreja Matriz no Município de Piripiri, a equipe do PROCON/MPPI realizou atendimento à população, com distribuição de material informativo e prestação de orientações e informações sobre os direitos do consumidor, em parcerias com Subseccional da Ordem dos Advogados do Brasil em Piripiri e os alunos do 9º período do curso de Direito da Faculdade Chrisfapi.

## 27 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC (LEI 8.078/90) “MP em AÇÃO PROCON ITINERANTE”

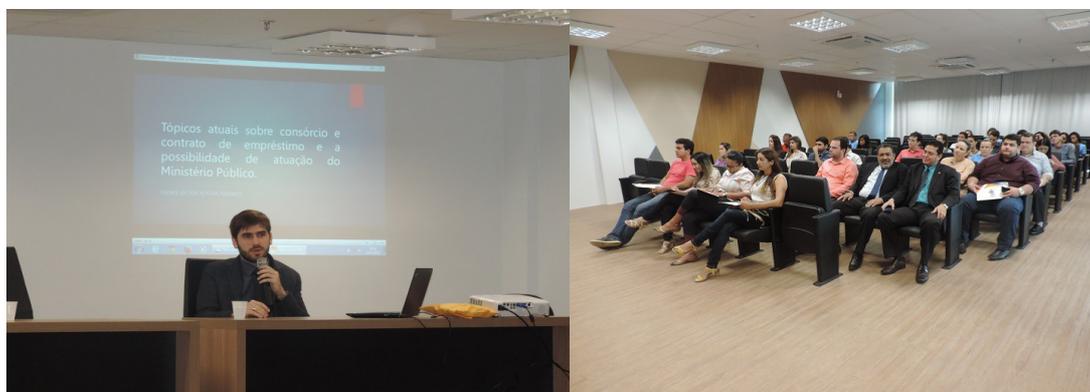


No dia 11 de setembro o CDC completou 27 anos e em comemoração a data foi realizado atendimento móvel dirigido aos moradores do Bairro Dirceu, na capital do Estado. O serviço de atendimento foi executado através do Procon Itinerante, onde registrou-se as demandas da população local, prestando orientações em matéria consumerista e fornecendo material educativo

Também na data foram realizadas fiscalizações nos três shopping centers da capital: os servidores verificaram se as lojas dispunham de exemplar do Código de Defesa do Consumidor em local visível e de fácil acesso, se mantinham placa/cartaz com os contatos do Procon e se os preços das mercadorias expostas nas vitrines estavam visíveis e com informações claras e adequadas, tal como prescrito no CDC.



### PALESTRA



Público presente: membros, servidores e acadêmicos de cursos jurídicos da capital.

No mesmo dia foi proferida palestra pelo Dr. Rafael Victor Furtado, advogado militante, membro da Comissão dos Direitos do Consumidor da OAB/PI e suplente do CG/FPDC, na sede do MPPI zona Leste deste capital com tema voltado aos contratos de consórcio e empréstimo ressaltando da importância e atuação do MP na matéria para a proteção e defesa dos consumidores.

# FISCALIZAÇÃO DO PROCON/MPPI AFIXAÇÃO DE PREÇOS - FOLDER

## 1 COMO DEVE SER A INFORMAÇÃO DOS PREÇOS?

### Correta

informações verdadeiras que não enganem o consumidor.

### Clara

para que o consumidor entenda imediatamente e com facilidade, sem nenhuma abreviatura que dificulte sua compreensão, tampouco necessite de qualquer interpretação ou cálculo.

### Legível

caracteres, letras e números visíveis, que não possam ser apagados.

### Precisa

informação de forma exata e diretamente ligada ao produto, sem nada que impeça o seu acesso.

### Ostensiva

informação facilmente perceptível, sem a necessidade de qualquer esforço para a sua compreensão.

### Preço à vista e preço parcelado (a prazo)

O preço à vista deve sempre ser divulgado e, caso haja opção pelo parcelamento, no mesmo local deve haver a divulgação de suas condições: número e valor das prestações, taxa de juros e demais acréscimos ou encargos, bem como o valor total a ser pago com o financiamento.

Eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou meio de pagamento utilizado devem ser informados em local e formato visíveis ao consumidor.

Todas as informações sobre o preço devem vir indicadas da mesma forma, com fonte e tamanho de letra iguais.

## 5 COMO DEVE SER A DISPOSIÇÃO DOS LEITORES ÓPTICOS?

Os **equipamentos disponibilizados** deverão:

- >> estar em perfeito estado de funcionamento.
- >> ser indicados por cartazes suspensos que informem a sua localização e que possam ser lidos de ambos os lados.
- >> ser colocados na área de vendas, observada a distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo.

### Para efeito de fiscalização

Os fornecedores deverão prestar as informações por meio da disponibilização de um croqui (desenho) da área de vendas, com a identificação clara e precisa da localização dos leitores ópticos e a distância que os separa, demonstrando graficamente a obediência da distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor óptico mais próximo, considerando a disposição das gôndolas e demais obstáculos no percurso.

QUAIS OS CUIDADOS QUANTO  
À AFIXAÇÃO DE PREÇOS,  
NO MOMENTO DA

## 6 MONTAGEM, DO REARRANJO OU DAS LIMPEZAS DA VITRINE E DA LOJA?

>> Se o estabelecimento estiver fechado ao público e as vitrines, vedadas, não há cuidados a serem observados.

>> Se montagem de vitrines, rearranjo ou limpeza ocorrer em horário de funcionamento, os preços dos produtos e serviços expostos à venda devem ficar sempre visíveis ao consumidor.

## 2 COMO AFIXAR OS PREÇOS EM VENDAS NO VAREJO?

### No comércio em geral

>> por meio de etiquetas ou similares afixados diretamente nos produtos expostos à venda no interior da loja, em araras ou manequins, por exemplo, e com sua face principal voltada ao consumidor.

>> da mesma forma nos produtos expostos em vitrines.

### Onde o consumidor tenha acesso direto aos produtos, sem a necessidade de intervenção do comerciante\*

>> afixação direta ou impressa na própria embalagem;

>> uso de código referencial [veja a questão 3];

>> uso de código de barras.

### Afixação de relação de preços

>> a relação de preços é uma exceção, porém, deve seguir os mesmos critérios de correção, clareza, legibilidade, precisão e ostensividade impostos às demais modalidades (como descritos anteriormente).

>> nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares, a relação de preços deverá ser também afixada externamente, com a face principal voltada ao consumidor.

### Importante

>> É considerado similar à etiqueta qualquer meio físico que esteja unido ao produto e que gere efeitos visuais equivalentes, tais como letreiros e rótulos.

>> Nos casos de utilização de código referencial ou de barras, o comerciante deverá expor, de forma clara e legível, junto aos itens expostos, informação relativa ao preço à vista do produto, suas características e código (na faixa de gôndola, por exemplo).

>> Na venda a varejo de produtos fracionados em pequenas quantidades, o comerciante deverá informar na etiqueta contendo o preço ou junto aos itens expostos, além do preço do produto à vista, o preço correspondente a uma das seguintes unidades fundamentais de medida: capacidade, massa, volume, comprimento ou área, de acordo com a forma habitual de comercialização de cada tipo de produto. Essa regra não se aplica à comercialização de medicamentos.

>> No caso de divergência de preços para o mesmo produto entre os sistemas de informação utilizados pelo estabelecimento, o consumidor pagará o menor entre eles.

## 7 QUAIS AS CONDUTAS PROIBIDAS?

Utilizar **código** de referência que deixa **dúvida** quanto à identificação do item ao qual se refere.

Utilizar letras cujo **tamanho** não seja uniforme ou **difícil** a percepção da **informação**, considerada a distância normal de visualização do consumidor.

Utilizar caracteres **apagados, rasurados ou borrados**.

Ofertar produtos com preços "a partir de..." em araras, expositores, vitrines, cestos etc., **sem indicar em cada unidade de produto ofertado seu respectivo preço à vista**. Vale lembrar que se não estiverem mais disponíveis à venda unidades de produto com o preço ofertado na informação "a partir de...", esta deve ser retirada ou alterada para contemplar o próximo preço menor de valor dos produtos expostos à venda.

Expor preços com as cores das letras e do fundo idênticos ou semelhantes, **dificultando a visibilidade**.

Atribuir **preços diferentes** para o mesmo item.

Ofertar concessão de desconto, **deixando de informar o preço à vista** do respectivo produto, já com o desconto ofertado (é admissível a oferta do preço da seguinte forma: "de X por Y").

**Deixar de informar**, em local e formato visíveis, **eventuais descontos** oferecidos em função do **preço ou meio de pagamento**.

Expor informação escrita na **vertical** ou em outro ângulo que **difícil** a leitura.

Informar **preços apenas em parcelas**, obrigando o consumidor ao cálculo do total.

## 3 QUAIS CARACTERÍSTICAS DEVE CONTER E O QUE É O CÓDIGO REFERENCIAL?

**Código referencial** é o conjunto de números ou cores que tem o correspondente de preço em tabela específica. Deve ser utilizado da seguinte forma: o código referencial deve estar fisicamente ligado ao produto em contraste de cores (se for o caso) e em tamanho suficientes para a sua imediata identificação.

### A tabela que relaciona os códigos aos seus respectivos preços deve:

- >> estar visualmente unida e próxima dos produtos a que se refere;
- >> ser imediatamente evidente ao consumidor, sem a necessidade de qualquer esforço ou deslocamento de sua parte;
- >> garantir a imediata identificação do preço ao consumidor.

## 4 COMO DEVE SER A AFIXAÇÃO DE PREÇOS PELO CÓDIGO DE BARRAS?

No preço à vista, as características (nome, quantidade e demais elementos que o particularizem) e o código deverão estar visualmente unidos ao produto, garantindo a imediata identificação pelo consumidor (na faixa de gôndola, por exemplo).

Independentemente de o estabelecimento comercial adotar o código de barras como forma de afixação de preços, as informações deverão também estar disponíveis para identificação precisa nas gôndolas ou junto aos itens expostos, com caracteres visíveis e em cores de destaque em relação ao fundo.

Deve haver a disponibilização de leitores ópticos (aparelhos que identificam o preço do produto pela leitura do código de barras) na área de vendas, para consulta de preços pelo consumidor.

# AFIXAÇÃO DE PREÇOS E FISCALIZAÇÃO



MPPI | PROCON

# BLACK FRIDAY NOVEMBRO/2017

Black Friday: PROCON divulga 'lista suja' de sites não confiáveis

## MPPI | PROCON BLACK FRIDAY

### Cuidado com falsos descontos e maquiagem de preços na Black Friday

O final do ano chegando, a Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MPPI recomenda pesquisa prévia de preços para quem pretende comprar pela internet. Confira outras dicas para garantir uma boa aquisição.

No entendimento do PROCON/MPPI, mesmo com o monitoramento de preços que vem sendo realizado pelos órgãos de defesa do consumidor de todo Brasil, maquiagens de preços podem ocorrer. Por isso, recomenda-se evitar compras por impulso e realizar pesquisa ampla.

Somente pesquisando antes é que o consumidor saberá se a compra realmente vale a pena. Quanto maior a antecedência e mais ampla for a pesquisa, maior será a chance de o consumidor fazer boas compras.

O consumidor deve limitar suas compras apenas àquilo que realmente precisa, evitando compras por impulso que possam levar ao superendividamento.

O PROCON/MPPI realizará fiscalizações durante a Black Friday com o objetivo de coibir a maquiagem de preços nas principais redes de supermercados e lojas de departamentos da Capital, devendo estender a orientação a todos os órgãos de defesa do consumidor do Piauí, integrados à Rede PROCON/MPPI.

Além disso, está disponível no site do Ministério Público do Estado do Piauí uma "lista suja" com 518 lojas online que devem ser evitadas pelo consumidor. Você pode acessá-la em [www.mppi.mp.br](http://www.mppi.mp.br).

A seguir, mais algumas dicas importantes para garantir boas compras e evitar problemas durante a Black Friday, assim como em qualquer período do ano.

Ainda assim, se houver dúvidas ou reclamações, você pode buscar o PROCON. Em Teresina, o PROCON/MPPI atende na Avenida Lindolfo Monteiro, 911, bairro de Fátima, telefone: (86) 3216-4550. Há, ainda, o PROCON Alepi, localizado na Rua Osvaldo Cruz, 3045, Cabral, telefone: (86) 3133-3391.



### DICAS DO PROCON/MPPI

Toda a vez que você compra pela internet, tem sete dias para se arrepender, contados da efetiva entrega do produto, independentemente do motivo. Se após comprar o produto você constatar que seu preço não valeu a pena, pode se arrepender, comunicando o fornecedor, preferencialmente por carta, com aviso de recebimento. Nesse caso nenhum valor poderá ser descontado daquilo que você pagou;

Cuidado com produtos lançados na Black Friday. Tratando-se de produto de lançamento, você não tem meios de aferir se realmente algum desconto está sendo concedido e se ele vale a pena;

Compre apenas aquilo que você precisa e que conseguirá pagar. Em hipótese alguma contrate crédito para realizar suas compras e nunca entre no limite do cheque especial ou no crédito rotativo do cartão.

Outra coisa a que o consumidor deve ficar atento é que, antes do Natal, quando a demanda dos consumidores e a expectativa de vendas dos lojistas estão altas, a tendência não é a concessão de descontos e nem a liquidação dos estoques, portanto, deve ficar bem atento ao consumidor ao marketing massificado das grandes marcas.

Em termos de reclamações dos consumidores, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) observa que, em regra, o período da Black Friday reproduz os mesmos e mais recorrentes problemas que ocorrem no comércio eletrônico.

Para referenciamento do consumidor, segue abaixo dados recém-consolidados pelo Sindec sobre principais problemas e queixas ao e-commerce no período janeiro/agosto deste ano (2017):



Assunto	Quantidade demandas	Participação
Aparelho celular	4.390	18,3%
Móveis e Colchões	2.374	9,9%
Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, etc)	2.150	8,9%
Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	1.655	6,9%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	1.555	6,5%
Televisão	1.393	5,8%
Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza: cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem, etc)	1.336	5,6%
Aparelho de som, vídeo e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater, etc)	1.194	5,0%
Fogão, microondas, forno elétrico, purificador de ar e coifa	1.190	5,0%
Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd/dvd, outros mídias, roteador, software, scanner, etc)	1.051	4,4%
<b>Demais Assuntos</b>	5.741	23,9%
<b>Total</b>	<b>24.009</b>	<b>100,0%</b>

Principais Problemas	Quantidade demandas	Participação
Não entrega / demora na entrega do produto	7.913	33,0%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4.061	16,9%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa / publicidade enganosa	3.756	15,6%
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consentar no prazo de garantia	2.153	9,0%
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1.431	6,0%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	1.077	4,5%
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	917	3,8%
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ condescendência)	581	2,4%
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	249	1,0%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	172	0,7%
<b>Demais Assuntos</b>	1.699	7,1%
<b>Total</b>	<b>24.009</b>	<b>100,0%</b>



# VOLTA AS AULAS DEZEMBRO/2017

Volta às aulas: confira as dicas do PROCON sobre material escolar, matrícula e outros temas importantes

## Portaria Regulamentar nº 05/2015

### Artigo 1º

[...] material escolar passível de solicitação pelas escolas [é] somente aquele de uso exclusivo e restrito ao processo didático-pedagógico e que tenha por finalidade única o atendimento às necessidades individuais do educando durante a aprendizagem.

### Artigo 2º

[...] os estabelecimentos de ensino da rede particular deverão disponibilizar, no período da matrícula, a lista de material escolar necessário ao aluno, acompanhada do respectivo plano de utilização dos materiais estabelecidos na referida relação.

### Artigo 3º

[...] é abusiva, nos contratos de fornecimento de produtos e serviços educacionais, a cláusula que:

I - Permita a perda total do valor pago a título de primeira parcela (matrícula), em casos de desistência anteriormente ao início das aulas;

II - Estabeleça multa contratual contrária aos princípios da razoabilidade ou da proporcionalidade, parâmetro estes a serem analisados concretamente pelo órgão municipal de defesa do consumidor;

IV - Permita cobrança de histórico escolar ao final do curso e de certificado de conclusão de curso ou diploma;

VIII - negue a efetivação de matrícula ou imponha qualquer outra sanção em razão de recusa de entrega de material escolar considerado abusivo por este órgão[...];

XI - Institua a cobrança de qualquer valor/taxa, assim intitulada pela instituição, de material escolar.

### Artigo 4º

No ato de apresentação e justificação do plano de utilização dos materiais aos pais ou responsáveis, haverá de ser demonstrada a necessidade de solicitação de papel ofício para sua execução, devendo ser facultada, ainda, a entrega gradual de seu quantitativo, conforme planejamento da escola.

## Escola

Converse sempre com amigos e familiares sobre o grau de satisfação com relação à escola que pretende matricular os filhos.

Sempre avalie a possibilidade de desconto quando há mais de um aluno a ser matriculado. Apesar de o desconto não ser obrigatório, uma conversa com a escola pode dar bons resultados.

Faça uma visita e verifique junto à escola o material didático que é utilizado, se ela possui plantões pedagógicos, a qualificação do quadro de pessoal docente e o índice de aprovação nos vestibulares, principalmente dos cursos em que há uma maior concorrência de candidato por vaga.

## Preço

Que o preço da escola é um fator importante para não extrapolar o orçamento familiar é fato. No entanto, procurar aliar qualidade a esse item é primordial.

Procure avaliar também a distância da escola e a residência, pois deve ser contabilizado o tempo gasto e despesa com transporte.

Vale ressaltar que não há percentual de reajuste a ser aplicado pelas escolas da rede privada de ensino. No entanto, cada escola deverá justificar acerca das necessidades de aplicação do reajuste por meio de planilha de custos. Custos estes relacionados diretamente com o processo didático pedagógico do aluno. É um direito dos pais ter acesso a essa planilha a qualquer momento, mediante solicitação à instituição de ensino.

Em caso de negativa ou de outros problemas, pode-se procurar a **Fiscalização do PROCON/MPPPI (3232-6446)** ou o **PROCON** de sua cidade.

## Inadimplência

O aluno que estiver inadimplente com a escola, ainda dentro do ano letivo, não poderá sofrer nenhum constrangimento, como cobrança em sala de aula (conforme Lei nº 9870/99, art. 6º). Tampouco ser proibido de fazer provas ou qualquer outra atividade por esse motivo. A escola possui os meios legais para realizar a cobrança de alunos e pais inadimplentes.

Nos casos de renovação de matrícula, se o aluno tiver débito referente ao ano letivo anterior, a escola pode recusar a fazer a matrícula para o ano letivo seguinte, conforme o artigo 5º da lei nº 9.870/99. Os critérios de renovação são definidos pela escola.

**MPPPI** Ministério Público  
do Estado do Piauí

Guia do PROCON

Volta às aulas



## Matrícula

Ao assinar o contrato, os pais e alunos devem ter especial atenção ao valor total dos serviços contratados (anual ou semestral). Muitas vezes, a escola oferece desconto de pontualidade e caso não se atente a esta cláusula poderá ter surpresas desagradáveis caso haja atraso no pagamento da parcela.

Antes de matricular o aluno, leia atentamente a proposta do contrato de prestação de serviços educacionais, que deverá estar em local de fácil visualização dentro da escola até o período de 45 dias

Atenção especial às cláusulas que estabelecem multa em caso de desistência do serviço. O percentual referente à multa deverá ser aplicado sobre os meses restantes em que o contrato não foi cumprido. Por isso, ao desistir dos serviços, comunique imediatamente à escola a decisão, de preferência com o protocolo da solicitação, pois independentemente de o aluno estar ou não frequentando as aulas, até o momento da desistência as parcelas são devidas.

## Material escolar

No que se refere ao material escolar, as escolas têm obrigação de fornecer a lista aos alunos para que os pais possam pesquisar preços e escolher o fornecedor de sua preferência.

Indicar marca ou o local da compra é prática abusiva e deve ser denunciada.

De modo geral, para saber se o item é devido ou não na lista de material escolar é simples: todo material que é de uso individual do aluno e vai influenciar na educação é perfeitamente aceitável.

No entanto, exigir material de uso coletivo da escola é prática abusiva, pois está onerando excessivamente o consumidor. Os pais já pagam por esses itens como despesas de material de expediente, incluído no cálculo do valor da mensalidade.

*Em 27 de novembro de 2015, o PROCON expediu a Portaria Regulamentar nº 05/2015, que dispõe sobre cláusulas abusivas nos contratos de prestação de serviços educacionais e dá outras providências. Você pode encontrá-la na íntegra no site do Ministério Público ([www.mppi.mp.br](http://www.mppi.mp.br)). Veja a seguir alguns pontos importantes.*



## RELATÓRIO DE INVENTÁRIO ANUAL DE BENS MÓVEIS

Com as multas aplicadas pelo PROCON/MPPI foram adquiridos bens e serviços como: mobília, computadores, motocicletas e veículos, destacando a aquisição do ônibus Procon Itinerante.

**O Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor**, criado pela Lei Estadual nº 6.308/2013 e regulamentado pelo Ato PGJ nº 557/2016 garante a estruturação das Promotorias de Justiça com atuação na defesa do consumidor, em especial as sediadas no interior, demais órgãos que compõem a Rede Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, incluindo a JURCON.

<b>LOCAIS ATENDIDOS PELO BENS DO FPDC</b>
PROCON TERESINA
31ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA
32ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA
PROCON ALEPI
PROCON PIRIPIRI
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ÁGUA BRANCA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ALTOS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE AMARANTE
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BARRAS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BARRO DURO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BATALHA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BOM JESUS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BURITI DOS LOPES
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CAMPO MAIOR
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE COCAL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ESPERANTINA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ITAUEIRA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE JAICÓS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE JUNTA RECURSAL PROCON
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE LUIS CORREIA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE OEIRAS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PADRE MARCOS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PEDRO II
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PIRACURUCA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PIRIPIRI
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PORTO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SANTA CRUZ DO PIAUÍ
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SÃO JOÃO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SÃO RAIMUNDO NONATO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SIMPLICIO MENDES
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE VALENÇA

Ressalta-se que todos os bens permanentes adquiridos pelo FPDC foram registrados a partir do ano 2017. Assim, a quantidade total de bens do FPDC é 648 unidades, com valor de aquisição total de R\$ 1.940.434,42 (um milhão, novecentos e quarenta mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e quarenta e dois centavos).

AQUISIÇÕES 2017		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
MESA	180	R\$ 81.124,00
CADEIRA	255	R\$ 174.250,00
LONGARINA	35	R\$ 39.500,00
SUPORE PARA TV	2	R\$ 1.300,00
TENDA	5	R\$ 6.500,00
ARMARIO DE MADEIRA	40	R\$ 31.928,20
GAVETEIRO	8	R\$ 3.032,00
COMPUTADOR	70	R\$ 329.000,00
IMPRESSORA	25	R\$ 46.937,50
PROJETOR	2	R\$ 4.993,12
NOTEBOOK	6	R\$ 27.000,00
CARRO	3	R\$ 218.640,00
MOTOCICLETA	16	R\$ 126.229,60
ÔNIBUS	1	R\$ 850.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>	<b>R\$ 1.940.434,42</b>

## CONCLUSÃO

O presente relatório demonstra de forma inconteste que o MPPI, por meio do PROCON/MPPI, enquanto órgão facilitador do acesso à justiça no Estado do Piauí, tem se revelado cada vez mais presente e atuante em sua missão de atendimento às demandas da população, principalmente aos mais desassistidos e vulneráveis.

Com essa premissa o **MPPI** como *Agente de Transformação Social* está voltado para uma **atuação mais Resolutiva e menos demandista**, seguindo o sentimento do CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público), da Corregedoria Nacional e Corregedorias das unidade do MP nos Estados, (Carta de Brasília).

Teresina/PI, 07 de fevereiro de 2018.

### **NIVALDO RIBEIRO**

Coordenador Geral do PROCON/MPPI

Promotor de Justiça

