

FUNDAÇÃO

PRO

CON

SP

2b

Audiência pública
PLS 281/12

novembro de 2012



Histórico

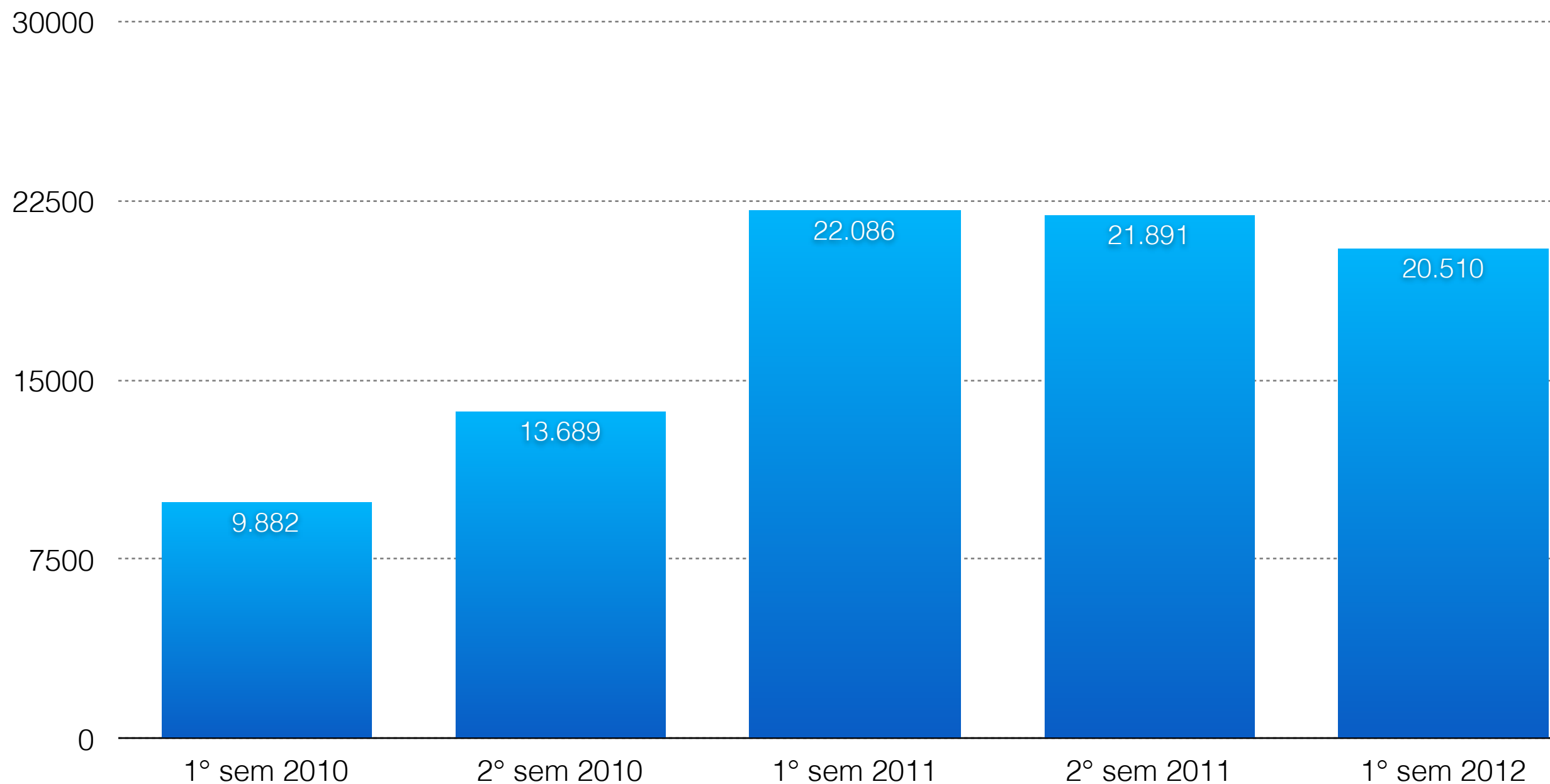
Instituída em 1976 como Grupo de Executivo de Proteção ao Consumidor, passou em 1987 a Departamento dentro da Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor e, em 1991, passou a Coordenadoria.

Tornou-se Fundação por meio da Lei Estadual nº 9.192/95, regulamentada pelo Decreto nº 41.170/96.

Em 2011, realizou 727.229 atendimentos (aproximadamente 2 milhões no Estado), realizou mais de 24 mil atos fiscalizatórios, 31 novos convênios (248), 237 ações educativas, 338 pesquisas e cerca de 100 mil fornecedores "educados".



Panorama



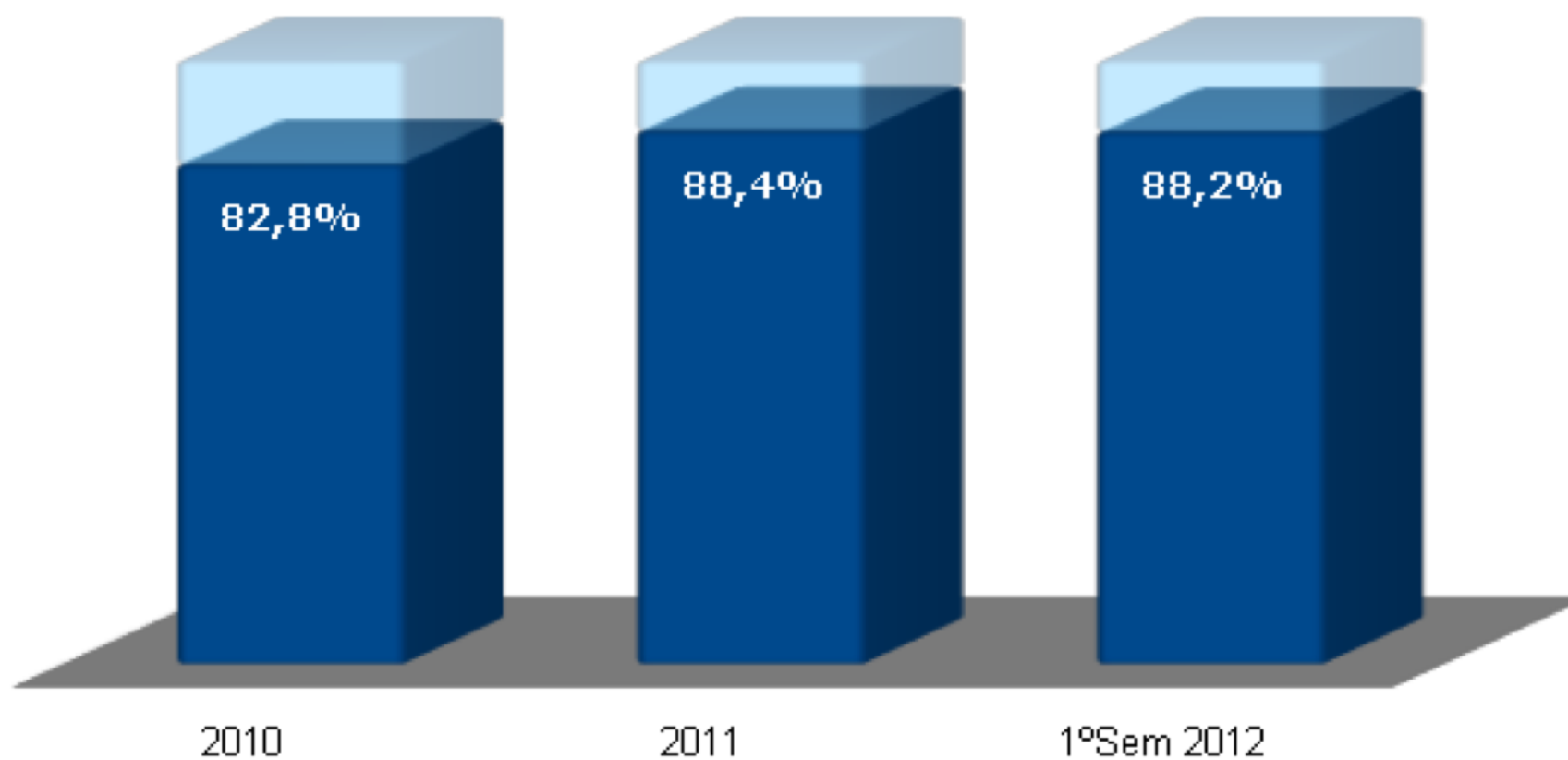
Panorama

MEIO DE CONSUMO: INTERNET

PRINCIPAIS PROBLEMA	1º SEM 2011	1º SEM 2012
Não entrega/demora na entrega do produto	11.302	8.669
Produto entregue com danos/defeitos	2.215	1.874
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1.552	1.807
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	719	852
Cobrança indevida/abusiva	736	829
TOTAL	22.086	20.510

Condução

Índice de Solução de Conflitos de Consumo



Caso B2W

B2W: Companhia Global do Varejo, responsável pelas marcas Submarino, Americanas.com e Shoptime, é a segunda colocada no ranking geral com 1.574 reclamações, contra 323 no Cadastro de 2010, quando ocupou o 21º lugar no ranking. Aumento de 487% no número de reclamações. A maioria dos registros tem como principal problema a não entrega dos produtos no prazo ofertado.

O percentual de atendimento das reclamações é de 60%, mas o fornecedor não demonstrou o empenho esperado para reduzir o número de demandas, mesmo após a aplicação de multas e determinação de suspensão de suas atividades pelo período de 72 horas, tendo em vista prática reiterada de não entregar os produtos aos consumidores. A empresa foi convocada em diversas oportunidades para tratar do cenário preocupante de crescimento de reclamações e de problemas no atendimento ao consumidor no Procon-SP.

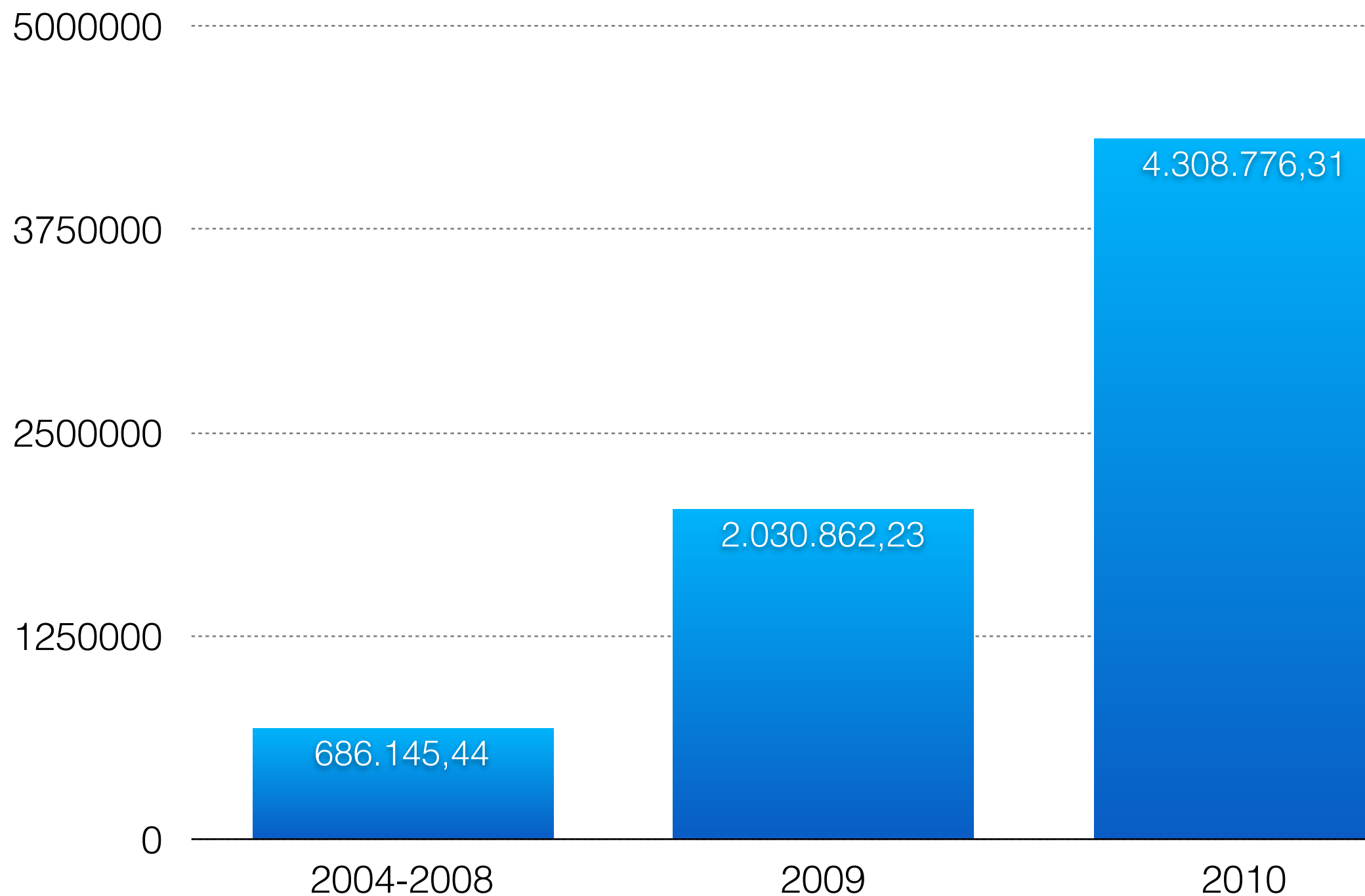
E o consumidor?

	NOME FANTASIA - FORNECEDOR	Reclamações			Posição Ranking 2010
		Atendidas	Não atendidas	Total	
1º	BRADESCO	861	862	1723	3º
2º	B2W (AMERICANAS.COM/SUBMARINO/SHOPTIME)	954	620	1574	21º
3º	ITAÚ UNIBANCO	800	583	1383	
4º	LG ELETRONICS - LG ELECTRONICS DA AMAZÔNIA LTDA	878	286	1164	
5º	TIM	541	396	937	
6º	TELEFONICA - TELEFONICA BRASIL S/A	657	178	835	
7º	OI	403	403	806	
8º	ELETROPAULO METROPOLITANA - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	206	862	1068	
9º	CARREFOUR	67	679	746	
10º	PANAMERICANO	164	552	716	

RANKING GERAL (10 mais reclamadas) POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIMENTO

	NOME FANTASIA - FORNECEDOR	Reclamações			% de NÃO atendidas
		Atendidas	Não atendidas	Total	
1º	CARREFOUR	67	679	746	91%
2º	PANAMERICANO	164	552	716	77%
3º	ELETROPAULO METROPOLITANA - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	206	595	801	74%
4º	BRADESCO	861	862	1723	50%
5º	OI	403	403	806	50%
6º	TIM	541	396	937	42%
7º	ITAÚ UNIBANCO	800	583	1383	42%
8º	B2W (AMERICANAS.COM/SUBMARINO/SHOPTIME)	954	620	1574	39%
9º	LG ELETRONICS - LG ELECTRONICS DA AMAZÔNIA LTDA	878	286	1164	25%
10º	TELEFONICA - TELEFONICA BRASIL S/A	657	178	835	21%

Consequência



Consequência





Fundamentos

Nego provimento ao recurso interposto, mantendo-se a subsistência do auto de infração abaixo, fixando-se a multa no valor abaixo descrito, E DETERMINANDO A SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA ATIVIDADE PELO PRAZO DE 72 (SETENTA E DUAS) HORAS. Determino, ainda, a intimação do autuado para: o pagamento da multa no valor de R\$ 1.744.320,00 (hum milhão, setecentos e quarenta e quatro mil, trezentos e vinte reais); cumprimento à sanção de suspensão temporária da atividade de e-commerce dos domínios WWW.AMERICANAS.COM.BR, WWW.SUBMARINO.COM.BR e WWW.SHOPTIME.COM.BR, com base no artigo 56, VI do Código de Defesa do Consumidor, para todo o Estado de São Paulo, ou seja, para os CEPs (Código de Endereçamento Postal) iniciados em 0 (zero) e 1 (um), por 72 (setenta e duas) horas, a contar a partir de 24 (vinte e quatro) horas da intimação desta decisão, bloqueando-os para a efetivação das compras, sob o aviso de que se trata de suspensão temporária das atividades, nos seguintes termos: "O Grupo B2W, em virtude de decisão proferida pela Fundação PROCON – SP, em processo administrativo de nº 2573/2010, está com as atividades de e-commerce suspensas em todo o Estado de São Paulo, por 72 (setenta e duas) horas, a partir de 15 de março de 2012."

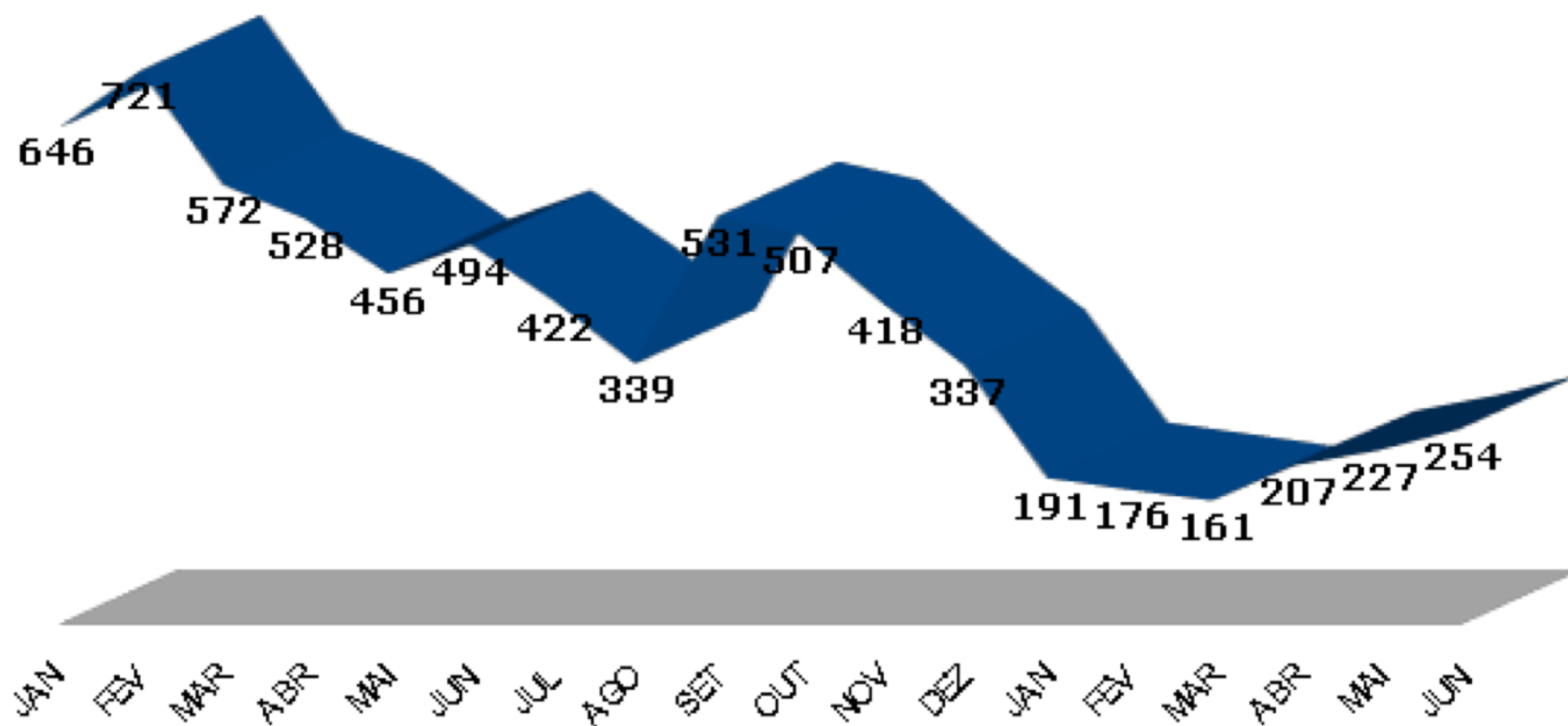
Tomada esta decisão em sede de recurso administrativo hierárquico, nos termos do arts. 39, 40, inciso II, e 63, inciso VIII, da Lei Estadual nº 10.177, de 30.12.1998, bem como do art. 13 da Portaria Normativa Procon-SP nº 26/06, com nova redação dada pela Portaria Normativa nº 33/09, não é cabível a interposição de novos recursos ou pedido de reconsideração.

Processo/Ano – Auto Infração - Autuado – CNPJ - Multa em Reais – Advogado - OAB

Proc. 2573/10-ACP - AI 06375 D7 - B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO - 00.776.574/0001-56 - R\$ 1.744.320,00 – SERGIO BERMUDEZ – 017.587/RJ – LUIZA PERRELLI BARTOLO – 309.970/SP.

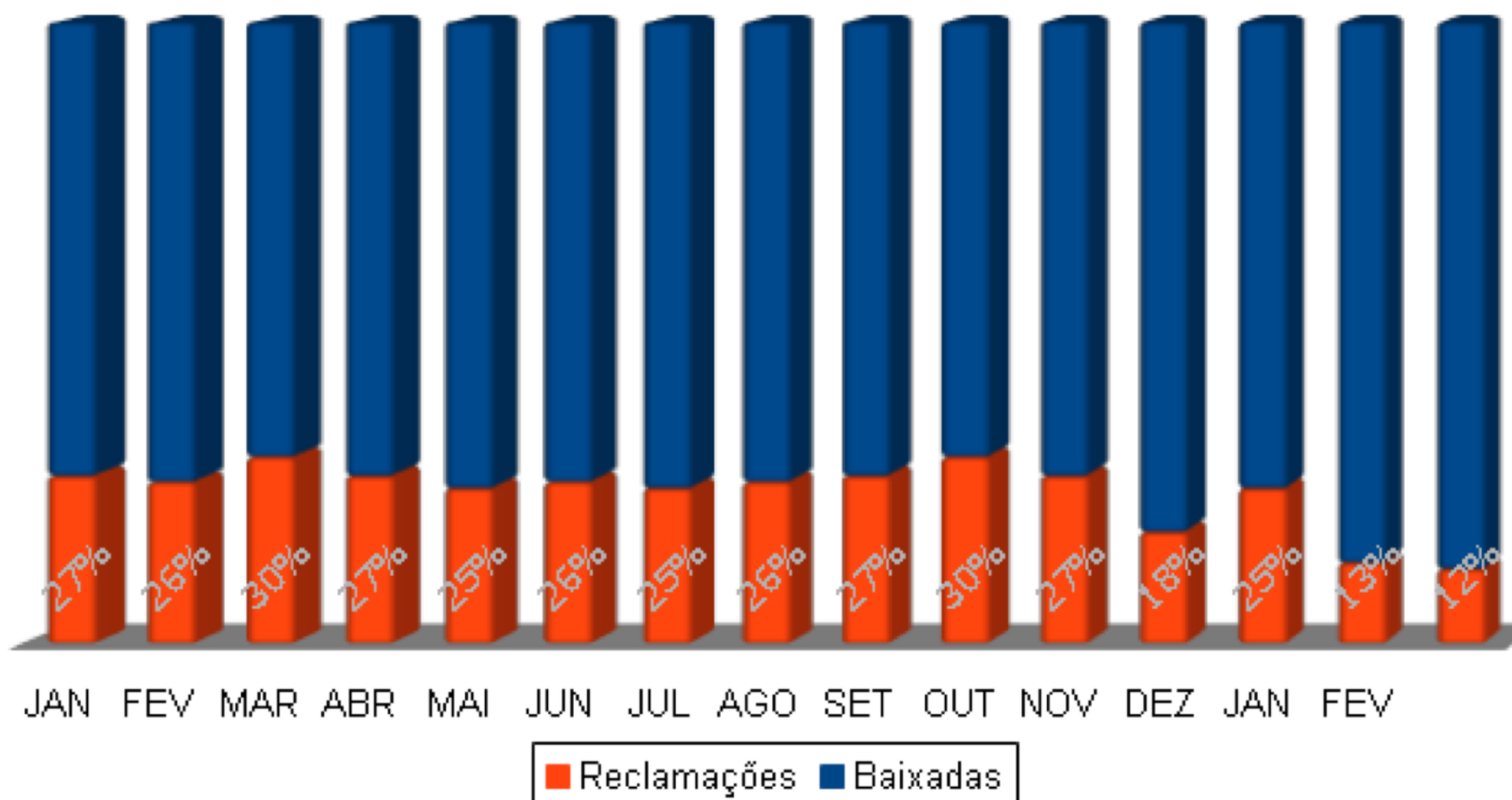
Reflexos

CIPs para B2W - Entre Jan/2011 e Jun/2012



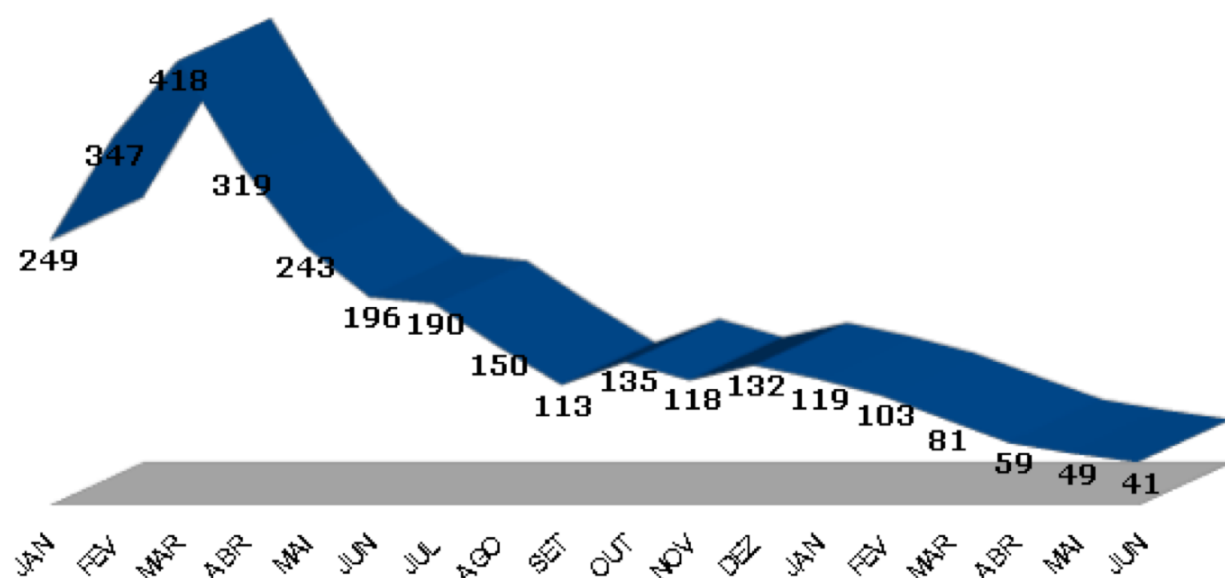
Reflexos

Percentual de CIPs que se tornaram Reclamação
B2W - Entre Jan/2011 e Mar/2012

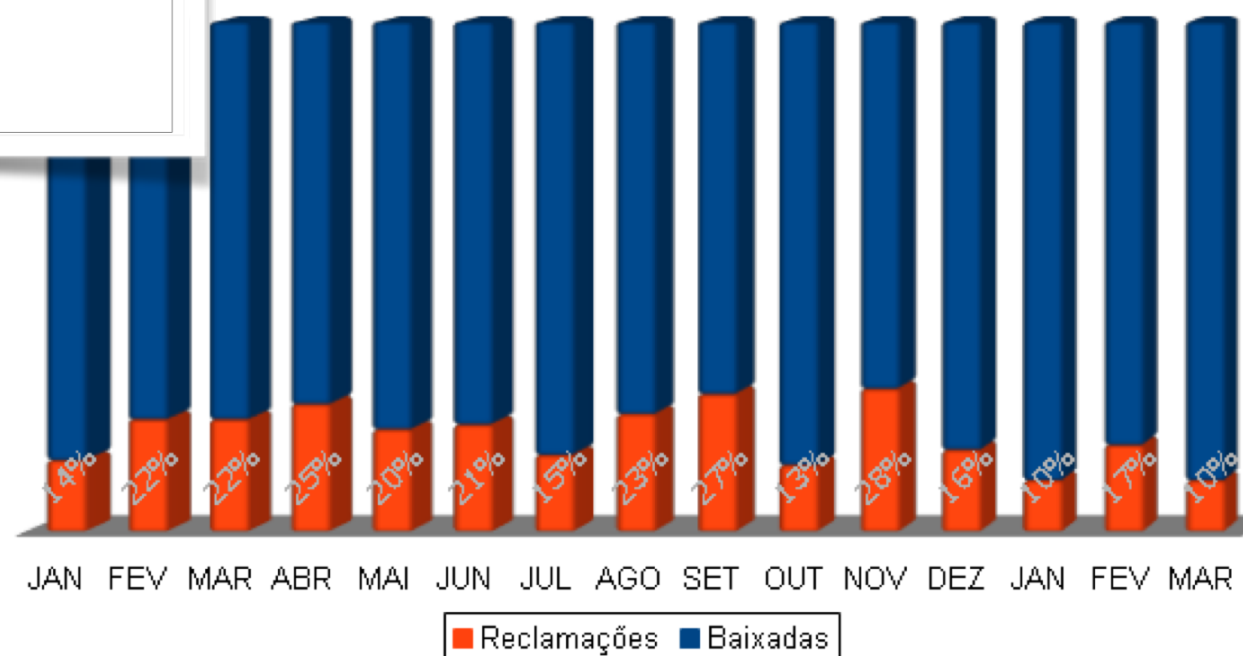


Reflexos

CIPs para Hermes - Entre Jan/2011 e Jun/2012



Percentual de CIPs que se tornaram Reclamação
Hermes - Entre Jan/2011 e Mar/2012



Arts. 45-A, B e C

Portal do Governo
Cidadão.SP
Investe SP
Destaques:
OK
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria da Justiça
e da Defesa da Cidadania

QUINTA-FEIRA, 16 DE AGOSTO DE 2012

Busca no Site:

OK

A VOZ DO PROCON

BLOG EDUCA PROCON

FACEBOOK

TWITTER

FOTOS PROCON

FEEDS RSS

Institucional
Formas de Atendimento
Sala de Imprensa
Orientações de consumo
Cadastro de Reclamações
Legislação
Publicações
Pesquisas
Projetos e Atividades
Procons Municipais
Ouvidoria
Fornecedores
Cursos e Palestras
Recall
Sites Úteis

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

16/08/2012
Cesta básica mensal
Pesquisa da Fundação Procon-SP constata que, em julho, o valor da cesta básica paulistana teve queda de 2,12%. O levantamento, feito em convênio com o Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese), revela que o preço médio que no dia 29/6/12 era R\$ 348,73 passou para ...

Legislação Pessoas com deficiência

14/08/2012
Pesquisa de juros
Pesquisa realizada pela Fundação Procon-SP detectou pequenas quedas na taxa média dos juros em relação ao mês anterior. No estudo...

14/08/2012
Encontro em Sertãozinho
Nesta quinta-feira (16/8), às 19h, Fundação Procon-SP realiza o 2º Encontro Regional de Defesa do Consumidor das Regiões Administ...

DOWNLOAD CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Compras!
Evite esses Sites

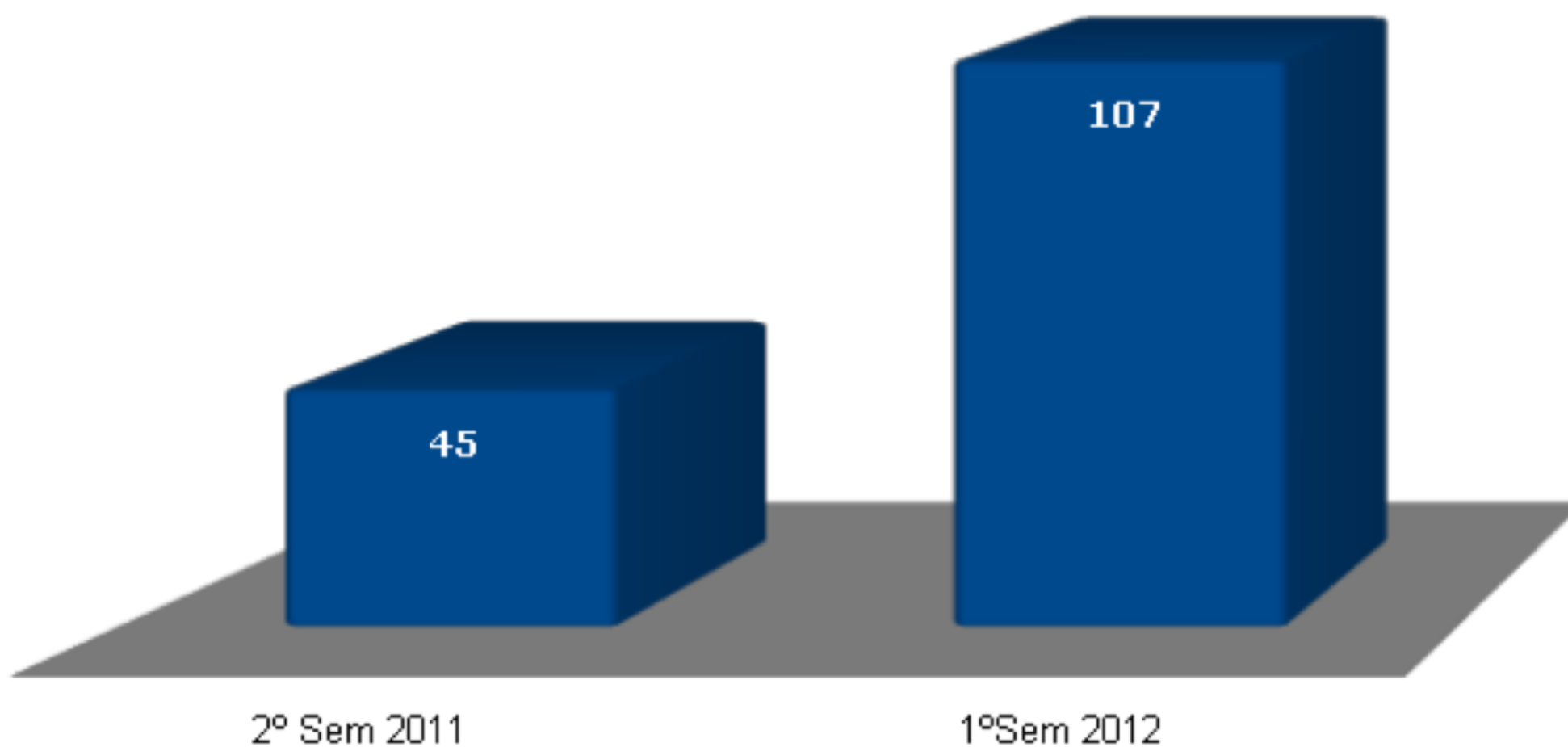
15/08 - Procon na imprensa
10/08 - Procon-SP notifica T4F
10/08 - Recall Audi Q5
10/08 - Recall Land Rover
10/08 - Operação Pet Shop
09/08 - Cesta básica
09/08 - Procon e Defensoria
08/08 - A Voz do Procon
08/08 - TCU adia julgamento
07/08 - Pesquisa de preço
07/08 - Julgamento energia elétrica
06/08 - Cesta básica semanal

FUNDÇÃO PRO CON SP
RANKING
AS MAIS RECLAMADAS
Ranking de atendimentos no Procon São Paulo

Atendimento Eletrônico

Arts. 45-A, B e C

Quantidade de Sites não recomendados



Caso Megakit

Megakit: detentora dos portais de venda Fatordigital.net e Planetaofertas.com.br, destacou-se em 31º lugar no ranking com 238 reclamações e com baixo índice de atendimento. Desde 2010, a empresa é responsável por graves prejuízos aos consumidores com a falta de entrega dos produtos, problemas na cobrança, impossibilidade de cancelamento das compras e dificuldades de contato com os sites. Apesar de todos os esforços conciliatórios do Procon-SP, a empresa não mudou a conduta

As reclamações só não foram em número maior face à suspensão de abertura dos atendimentos individuais contra a empresa, tendo em vista conduta reiterada de não atendimento às demandas do consumidor, optando-se pela adoção de medidas de âmbito coletivo e, quando possível, o encaminhamento de pedido de solução junto aos meios de pagamento (administradoras de cartão de crédito). O Procon-SP determinou a suspensão das vendas dos sites FatorDigital.Net e Planetaofertas.com.br.



imprimir

NOTÍCIAS / Procon

Procon-SP proíbe os sites Fator Digital e Planeta Ofertas de continuarem vendendo

Segundo o órgão vinculado à Justiça, os portais só poderão voltar a funcionar depois que solucionarem problemas registrados por consumidores lesados

Época NEGÓCIOS Online



Planeta Ofertas e Fator Digital: sites punidos pelo Procon

Conclusão

- Não houve retrocesso
- Evolução importante (arts. 1º, 5º, 6º e 101)
- O risco da minúcia para situações já contempladas (45-B, C e D)
- O risco da especificidade como forma de restrição (art. 56, XIII)
- Avanços são necessários (prazo do art. 49 e situações complexas e ampliação do rol do art. 59, § 4º)



Obrigado

rferraciolli@sp.gov.br