



INFORMATIVO

PROCON



PROCON-MA

ANO I / EDIÇÃO 01 / DEZEMBRO DE 2015

Acordo inédito do Procon-MA reverte multa em internet gratuita e expansão do serviço no estado



População já aproveita a concessão gratuita de internet no Terminal Rodoviário de São Luís

Os terminais de integração da Cohama, São Cristóvão e Terminal Rodoviário de São Luís/MA ganharam internet liberada por cerca de 30 a 40 minutos diários, para cada cidadão que passa pelos locais, durante cinco anos. Além disso, as empresas instalaram mais de 100 torres de transmissão de tecnologia 3G e 4G em todos o estado, abrangendo 59 municípios, para melhorar e expandir os serviços de telefonia e internet. A ação é resultado de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) assinado entre o Governo do Estado, por meio do PROCON-MA, e as operadoras de telefonia Vivo, Claro e TIM.

Segundo o presidente do órgão, Duarte Júnior, os TACs têm como objetivo reverter os danos provocados aos usuários, aumentando a inclusão digital no Maranhão, uma das prioridades do governador Flávio Dino. “As multas aplicadas em face das operadoras seriam depositadas no Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, o que não garantiria a melhoria na qualidade do serviço. Então, buscamos com esse acordo o avanço e a ampliação na qualidade dos serviços de telefonia e internet, além de promover acesso digital à população. Sabemos que, ainda, há um longo caminho a ser percorrido até que haja um completo progresso desse serviço, mas continuaremos fiscalizando e buscando resultados efetivos”, afirmou.

Procon Mirim leva conhecimento sobre o consumo para escolas da rede pública

O PROCON-MA realizou durante todo o ano o projeto Procon Mirim. O programa levou, para escolas da rede pública, palestras com diferentes temas que abordassem relações de consumo, entre eles consumo sustentável, publicidade infantil e alimentação. A proposta foi executada em parceria com a Secretaria de Estado da Educação (Seduc).

Durante os encontros, foram abordados temas sobre consumo de forma dinâmica e interativa, incentivando os alunos do 5º e 6º anos a criarem uma educação de consumo consciente e que os mesmos possam influenciar positivamente os pais dentro de casa. O PROCON-MA acredita que é possível mudar a realidade social em que vivemos através das crianças, por meio da educação.

Ao fim do projeto, as crianças foram ao supermercado com a equipe do PROCON-MA para colocar em prática o que foi aprendido durante meses. Em seguida, as crianças participantes ganharam o crachá de “Fiscal Mirim” do órgão. Em 2016, O Procon Mirim será consolidado e o órgão expandirá ainda mais essa iniciativa de extrema importância.



Equipe do PROCON leva estudantes da rede pública ao supermercado

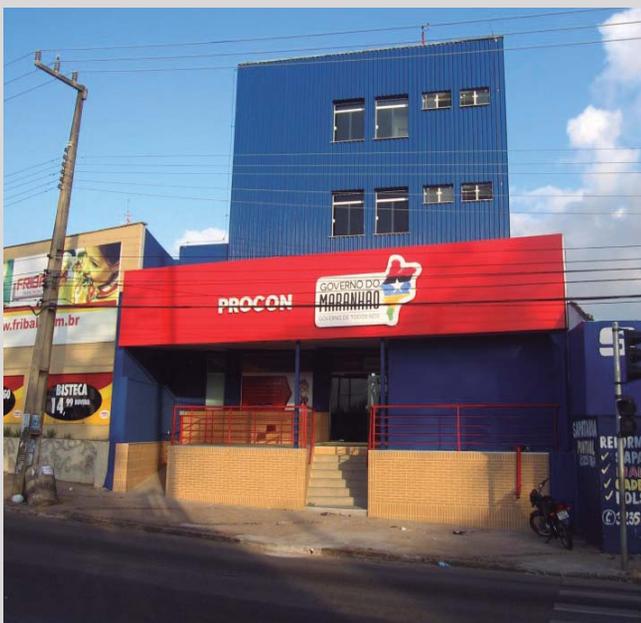
Governador Flávio Dino sanciona lei que transforma PROCON-MA em autarquia

Desde o dia 31 de agosto de 2015, o PROCON-MA passou a ter mais autonomia para trabalhar em defesa dos consumidores maranhenses. O órgão deixou de ser gerência e se tornou uma autarquia. A mudança foi homologada pelo governador Flávio Dino, no Palácio dos Leões. Para o governador, a expansão do órgão representa maior proteção para o consumidor. “Esta é uma

causa comum, importante para todos e essencial para os mais pobres. Estamos trabalhando para que o sistema de direitos do cidadão seja garantido e fico muito feliz por propiciar mais esta mudança”, afirmou. Com maior autonomia administrativa e financeira, os procedimentos internos serão mais ágeis e a atuação mais intensa em todas as regiões do estado do Maranhão,

a partir da ampliação do número de postos de atendimento. O presidente do PROCON-MA, Duarte Júnior, ressaltou o papel do cidadão como o maior e melhor fiscal das relações de consumo. “Dar mais poderes ao Procon significa dar mais poderes ao consumidor cujos direitos precisam ser respeitados”, enfatizou.

Nova sede do PROCON-MA é inaugurada

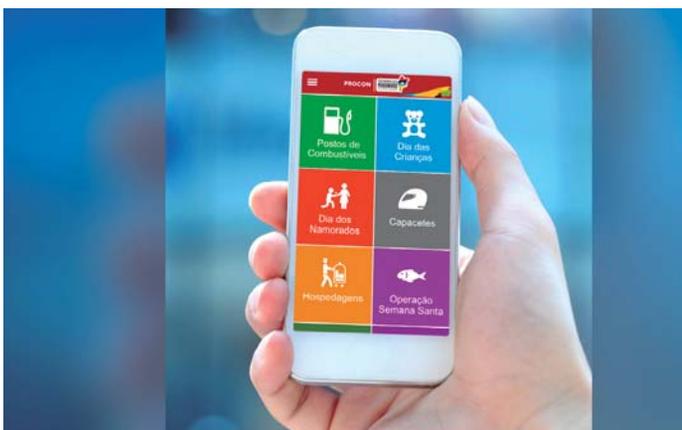


A nova sede do PROCON-MA fica situada na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco

No dia 26 de outubro, a capital do estado foi presenteada com a nova sede do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MA), inaugurada pelo governador Flávio Dino. Com localização estratégica e espaços amplos, a nova sede do Procon, situada na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, vai garantir a prestação de serviço de melhor qualidade e respostas ainda mais rápidas.

Antes o consumidor tinha que descer na Avenida Beira-Mar e caminhar aproximadamente 2km, com parte do percurso íngreme, dificultando a chegada ao órgão. Agora isso não será mais um problema, o consumidor que precisar ir ao PROCON descerá na parada localizada em frente ao órgão, além de se localizar entre duas vias de tráfego intenso, facilitando o acesso. O térreo do edifício, local em que o público será atendido para formalizar denúncia e participar de audiência, possui dois banheiros, sendo que um deles é adaptado para cadeirantes, assim como o protocolo. Também, há rampa de acesso, vaga de estacionamento destinada às pessoas com deficiência. A nova estrutura possibilitará aos servidores o desenvolvimento de suas atividades de forma mais eficiente e organizada. Os setores jurídico e de fiscalização também receberam salas amplas, facilitando o trabalho das equipes. “Nós investimos nesse sistema de proteção ao consumidor, para dar vida aos direitos enunciados na Constituição e no Código de Defesa do Consumidor. São mais recursos materiais e humanos para ampliar o acesso aos direitos”, disse o governador Flávio Dino.

PROCON-MA lança aplicativo



Aplicativo do PROCON-MA já calcula mais de 60 mil downloads

Com o objetivo de deixar os serviços do PROCON-MA mais acessíveis para os consumidores, foi criado o aplicativo do órgão. O app é compatível com os principais sistemas móveis já disponíveis no mercado, o Android e o IOS. A ferramenta tornou o órgão cada vez mais presente no dia a dia das pessoas. O aplicativo permite ao consumidor formalizar sua reclamação a qualquer hora do dia e da noite, pois tem disponível na palma da mão todos os serviços que poderia realizar se viesse até uma unidade do Procon.

Com a ferramenta, os consumidores podem acessar as notícias atualizadas sobre a atuação do órgão em todo estado, o ranking de fornecedores que mais recebem reclamações através do app, e as redes sociais do PROCON. O grande destaque deste aplicativo é a possibilidade de formalizar denúncia enviando foto-denúncia e a sua localização por meio do GPS integrado ao aplicativo.

Desde sua criação, o aplicativo do PROCON-MA, que foi lançado em maio deste ano, já possui mais de 60 mil downloads. Além disso, cerca de 5.000 denúncias foram efetivadas. Outras funções que o aplicativo oferece são dicas atualizadas semanalmente, pesquisas de preço atualizadas, e a localização, via GPS, da unidade do Procon mais próxima do consumidor, possibilitando os usuários de traçarem uma rota.

PROCON-MA garante benefício da meia-entrada

Depois de publicada a portaria 34/2015, em junho deste ano, que regulamenta a venda de meia-entrada, o PROCON-MA intensificou as fiscalizações. A operação Mestre dos Magos levou a equipe do PROCON a estabelecimentos que constantemente são denunciados pelos consumidores. O que no período de 2010 a 2014 representou apenas 10 ações sobre meia-entrada, em 2015 as ações nesse segmento totalizam aproximadamente 40, resultando em sanções administrativas e multas. Apenas no segundo semestre, o PROCON-MA sancionou com advertências 10 empresas do ramo de produção de eventos e casas de shows. Já as multas devido ao não cumprimento da legislação, foram aplicadas em sete estabelecimentos de São Luís, totalizando um valor de R\$ 54.735,37. O Procon estendeu a fiscalização em todos os municípios que possui unidade, a exemplo de ações realizadas em Santa Inês, Estreito, Timon, Caxias, Codó, Bacabal e Barreirinhas, para que os direitos dos consumidores sejam cumpridos com maior efetividade. Outro ponto positivo para os consumidores, com base no art. 10 do Decreto Federal nº 8537/2015, é que agora os beneficiários da meia-entrada podem adquirir seus ingressos desde o 1º dia de venda ao público geral. O objetivo principal foi a melhoria na prestação do serviço, diminuindo as filas quilométricas que os consumidores enfrentavam.



PROCON-MA publica portaria que efetiva o direito ao benefício da meia-entrada

Combate ao aumento abusivo nos preços dos combustíveis

No início de fevereiro, o PROCON-MA notificou o Sindicato dos Revendedores de Combustível do Estado do Maranhão devido ao aumento abusivo no preço de combustíveis em postos, com prazo de 48 horas para regularizar a situação. Após o vencimento do prazo, iniciou-se uma intensa fiscalização para identificar os postos que não cumpriram a determinação. Com isso, a Rede Estadual de Defesa do Consumidor (RedCon), criado pelo PROCON, ingressou com ação civil pública contra 244 postos de combustíveis da capital maranhense. A ação foi protocolada na Vara de Interesses Difusos e Coletivos da capital, que determinou a adequação dos preços da gasolina e do diesel, restabelecimento no preço do etanol e multa diária no valor de R\$ 20 mil, no caso de descumprimento.

O resultado de uma série de ações da RedCon para autuar os estabelecimentos que praticavam preços abusivos, foi a redução dos preços cobrados pelo litro de etanol, diesel e gasolina nos postos de combustível da região metropolitana de São Luís. Atualmente, o órgão tem acompanhado os valores praticados nas bombas dos postos de revenda de combustíveis em todo o Estado e, caso identifique alguma irregularidade, agirá com o mesmo rigor do início do ano, quando conseguiu baixar o preço do combustível através de uma Ação Civil Pública. Em outubro, o site UOL divulgou que a gasolina mais barata é vendida na Paraíba, onde o preço médio, após os aumentos, foi de R\$ 3,266. Em seguida, vem o Maranhão, com R\$ 3,275, e São Paulo, com R\$ 3,278.

As equipes de fiscalização do Instituto estão atentas ao comportamento dos empresários do setor em relação aos novos reajustes. Semanalmente, o Procon realiza pesquisa de preços de combustíveis. Além da pesquisa, o Instituto recebe planilhas com os preços praticados nos postos, com base na decisão judicial já citada de fevereiro deste ano.



O órgão tem acompanhado os valores praticados nas bombas dos postos em todo o Estado

Acordo entre o PROCON-MA e a Amasp garante troca de item vencido ou com divergência de preço por outro grátis



Adesivo sobre os direitos dos consumidores afixado na caixa do supermercado

O PROCON-MA firmou acordo com a Associação Maranhense de Supermercados (Amasp) para garantir mais um direito aos consumidores. Os estabelecimentos associados à entidade devem oferecer ao consumidor o direito de levar um produto igual ao que foi encontrado vencido na prateleira ou com precificação divergente, gratuitamente. O acordo tem abrangência em todo o estado do Maranhão e tem o objetivo de proteger, prevenir e reparar danos causados ao consumidor, além de garantir ao cidadão a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preços, bem como os riscos que apresentem. De acordo com o presidente do PROCON-MA, Duarte Júnior, esse é o perfil do Governo do Estado, uma gestão que busca o exercício pleno da cidadania. “A partir de agora graças a esse acordo entre

Procon e Amasp, é possível a solução dos problemas sem que o consumidor necessite ingressar com uma ação judicial ou administrativa. Assim, conseguimos incentivar o consumidor a se tornar cada vez mais o maior, melhor e principal fiscal das relações de consumo”, disse.

PROCON-MA presente em todas as regiões do Estado

Em 2015, 15 novas unidades do PROCON-MA foram instaladas nos municípios maranhenses. O projeto segue a diretriz do governador Flávio Dino, com o intuito de levar os serviços de proteção e defesa do consumidor a todas as regiões do Estado.

O Procon está presente agora em Açailândia, Bacabal, Balsas, Barreirinhas, Caxias, Codó, Estreito, Imperatriz, Itapecuru-Mirim, Pedreiras, Pinheiro, Santa Inês, São José de Ribamar, São Luís, Santa Luzia, Timon, Cururupu, Viana, São João dos Patos e Presidente Dutra. O órgão ainda conta com postos avançados nas instituições de ensino superior, como a UNDB, Universidade Ceuma, Florence, Faculdade Estácio e nos Vivas Cidadão da Praia Grande e do João Paulo. Em 2016, será inaugurada uma unidade em Barra do Corda.



Consumidor mais informado

Em 2015, um dos marcos nas relações de Consumo no Maranhão foi o acesso à informação disponibilizado pelo PROCON-MA. O órgão priorizou o atendimento, também, pelas redes sociais, portal e aplicativo.

Através das redes sociais do PROCON-MA, os consumidores ganharam maior agilidade no serviço e efetividade para tirar dúvidas. Semanalmente, os internautas recebem dicas so-

bre as relações de consumo, que abrangem aspectos como compras, trocas e afins. Além disso, todos os consumidores que entram em contato com o órgão através de comentários ou mensagens privadas pelo facebook, instagram e twitter, tem imediatamente uma resposta. Com o portal e o aplicativo, o órgão disponibiliza o serviço de denúncia online e contato com o órgão, sem que o consumidor

precise se deslocar até uma unidade física. O PROCON-MA busca estar cada vez mais perto do consumidor e com serviços acessíveis.

Outro destaque, foram as pesquisas de preços como objetivo de informar aos consumidores sobre os valores e incentivar o levantamento de preços em diferentes estabelecimentos antes de comprar.

Fiscalização do atendimento bancário em todo MA



PROCON-MA multa agências bancárias em mais de 20 milhões

Em 2015, o PROCON-MA, como uma de suas diretrizes principais, fiscalizou os bancos em atuação no estado e dialogou com seus representantes em busca da humanização na prestação desse serviço. Após diálogos, os bancos apresentaram planos de metas para melhoria do atendimento bancário até o fim do ano. Entre as melhorias estão à construção de novas agências, instalação de divisórias para acesso aos guichês de caixas e autoatendimento, ampliação do horário de atendimento, ampliação do monitoramento do tempo de espera nas filas e outras ações. No primeiro semestre, a Operação Paciência, que fiscaliza a qualidade do atendimento ao consumidor em agências bancárias de todas as regiões do estado, já havia aplicado cerca de R\$ 400 mil em multas às instituições financeiras por conta da demora na fila de espera, falta de distribuição de senhas e outras irregularidades. Além disso, em novembro, em razão da persistência na má prestação nos serviços bancários, responsável por inúmeras reclamações dos consumidores, o órgão multou em mais de 20 milhões os bancos. De acordo com o PROCON Maranhão, algumas melhorias já foram alcançadas, entretanto, ainda há um longo caminho a ser percorrido até que haja uma completa humanização desse serviço, que é uma das prioridades do governo Flávio Dino. As fiscalizações continuarão sendo realizadas de forma intensiva para garantir a manutenção e melhoria do serviço.

Órgão de defesa do consumidor desenvolve Selo PROCON de Qualidade

O PROCON-MA desenvolve o projeto “SELO PROCON DE QUALIDADE”, para bares e restaurantes. O objetivo é certificar os estabelecimentos com um selo, que possui de uma a cinco estrelas, outorgado pelo órgão que garante segurança e qualidade no atendimento. O projeto também se propõe a orientar e fiscalizar a execução desses serviços e incentivar sua melhoria através do poder de compra do consumidor.

Em São Luís, dos mais de 120 bares e restaurantes fiscalizados, 9 estabelecimentos cumpriram os requisitos e receberam Selo Procon de Qualidade. O certificado com 5 estrelas foi entregue ao Restaurante Feijão de Corda (Litorânea), Churrascaria Passo Fundo, Fervero Grill, Restaurante Cabana do Sol (Ponta do Farol e Litorânea), Churrascaria Sal & Brasa e Panqueca & Cia. A certificação com 3 estrelas foi dada ao Bar Mercearia e Buteko Lagoa. O Procon-MA também disponibiliza no seu aplicativo as empresas certificadas.

A ação contou com o apoio de órgãos como Corpo de Bombeiros Militar do Maranhão, Vigilância Sanitária Municipal, Conselho Regional de Arquitetura e Urbanismo, UFMA e dos Conselhos Estadual e Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que realizaram a fiscalização dentro de suas áreas de competência. O projeto já foi iniciado em Barreirinhas, onde 55 bares e restaurantes do Centro, Caburé e Atins foram notificados para tomar ciência das exigências necessárias e terão um prazo para se adequar. Após esse período, o órgão fiscalizará para verificar o cumprimento dos requisitos.



Após fiscalização, Governo do Estado certifica bares e restaurantes com Selo Procon/MA de Qualidade

PROCON-MA fiscaliza serviço de ferryboat no Estado



As fiscalizações no serviço de ferryboat foram intensificadas pelo PROCON-MA

O PROCON-MA, em parceria com a Agência Estadual de Transporte e Mobilidade Urbana (MOB), intensificou a fiscalização no serviço de ferryboat no estado, após reclamações de consumidores.

O Procon constatou diversas irregularidades, entre elas o não cumprimento à lei da gratuidade para idosos e da tabela de horários, além da ausência de toldos e pisos apropriados – como o piso tátil que facilita o acesso à passageiros com dificuldade na visão e o antiderrapante, que evita escorregões em dias de chuva. As condições de higiene da lanchonete do local também foram desaprovadas pela equipe do PROCON.

Entre as melhorias alcançadas devido à atuação intensa do órgão, estão os ajustes na sinalização e a não comercialização de bebida alcoólica. Outra reclamação constante dos consumidores que foi sanada é o respeito ao horário de partida do ferryboat, com o monitoramento dos atrasos.

‘Operação Abre-te Sésamo’ busca regularização e melhorias para estacionamentos

O PROCON-MA e a SEMFAZ realizaram a ‘Operação Abre-te Sésamo’. Na ação, foram fiscalizadas as condições de funcionamento dos estacionamentos de São Luís e Imperatriz, observando a regularidade do licenciamento e a emissão da nota fiscal, com o objetivo de buscar a melhoria dos serviços para os consumidores, além de afixar informativos a respeito da ilegalidade de cobrança de multa por perda do ticket e da obrigatoriedade de responsabilização em caso de dano ou furto. Antes da operação, todos os estabelecimentos foram notificados para se regularizarem. Durante a ação 31 estacionamentos tiveram as atividades suspensas, dentre os quais 21 já conseguiram se regularizar e 5 apresentaram situação regular no momento da ação fiscalizatória. No total foram fiscalizados 44 estacionamentos, entre shoppings, hospitais, restaurantes e outros.



Governo e Prefeitura buscam regularização e melhorias para os serviços dos estacionamentos da capital