

**Prefeitura Municipal de São Carlos
Secretaria Municipal de Governo**

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



RELATÓRIO ANUAL PROCON DE SÃO CARLOS

São Carlos-SP

2020

1. TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS

No ano de 2020 o PROCON de São Carlos realizou **11.628** atendimentos presenciais e online a população São–Carlense. Nesses atendimentos estão incluídos: Registros de reclamações diretas contra as empresas, CIP (Carta de Informações Preliminares), retorno de CIP, abertura de Processo Administrativo com realização de audiências conciliatórias, orientações, atendimento do PAS (Programa de Apoio ao Superendividado) e atendimento registrado pelo site www.consumidor.gov.br – gestão Procon São Carlos.

2. RANKING

A) AS DEZ EMPRESAS MAIS RECLAMADAS - ANUAL 2019 (SINDEC)

Acumulado do Ano: 2020		Ver sessenta Dias	
Empresa/Grupo	Total de Atendimentos	Índice Solução	Opções
1º - GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	132	76,60%	
2º - GRUPO ITAU UNIBANCO	126	78,63%	
3º - GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	96	59,26%	
4º - GRUPO BRADESCO	78	63,95%	
5º - GRUPO SANTANDER	75	64,20%	
6º - GRUPO VIVO/TELEFÔNICA	73	77,66%	
7º - GRUPO TIM	68	77,89%	
8º - GRUPO VIA VAREJO	68	67,11%	
9º - GRUPO MERCADO LIVRE	68	72,22%	
10º - GRUPO PAN	64	53,97%	

FONTE: https://sistemas.procon.sp.gov.br/rank_estadual/?m=rank_atend&cid=51

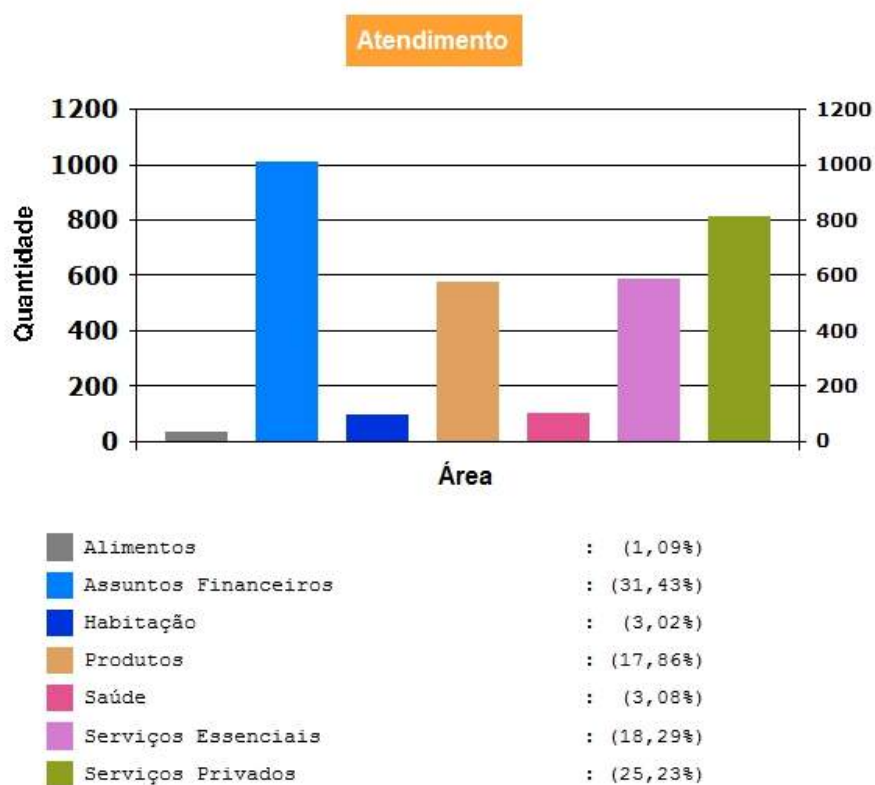
B) AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS - ANUAL 2019 (CONSUMIDOR.GOV)

Fornecedor	Total	%
Claro Celular	760	26,06%
NET	235	8,06%
Vivo - Telefônica	116	3,98%
Banco C6 Consignado (Banco Ficsa)	80	2,74%
Caixa Econômica Federal	77	2,64%
Serasa Experian	70	2,40%
Mercado Livre	70	2,40%
Banco Pan	61	2,09%
Tim	58	1,99%
Mercado Pago	55	1,89%

Fonte: <https://www.consumidor.gov.br>

C) SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS POR ÁREA :

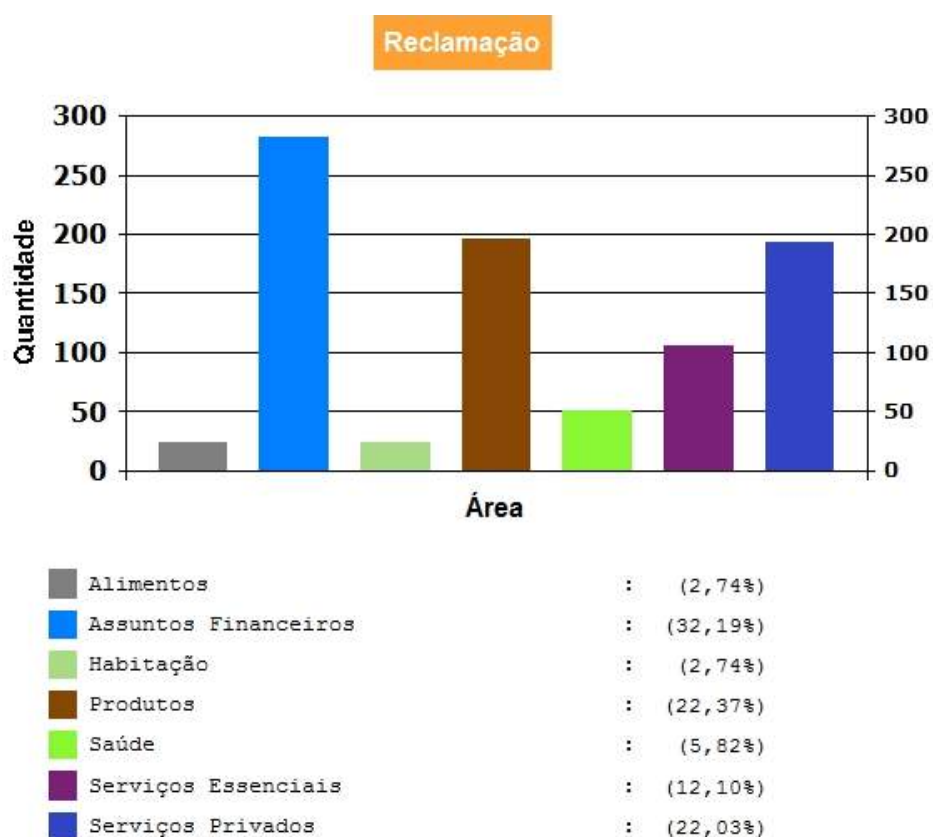
C.1) ATENDIMENTOS : CIP (reclamação), simples consulta, atendimento preliminar, Atendimento PAS



C.2) ATENDIMENTOS CONSUMIDOR.GOV –

Área	Total	%
Telecomunicações	1157	39,68%
Serviços Financeiros	920	31,55%
Produtos de Telefonia e Informática	241	8,26%
Demais Produtos	160	5,49%
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	127	4,36%
Transportes	103	3,53%
Demais Serviços	62	2,13%
Turismo/Viagens	62	2,13%
Água, Energia, Gás	48	1,65%
Alimentos	16	0,55%
Saúde	10	0,34%
Educação	8	0,27%
Habitação	2	0,07%

C.3) PROCESSO AMINISTRATIVO : Audiências e abertura direta de reclamação



3. ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

A) GERAL – PRESENCIAL E ONLINE

ATENDIMENTOS ANO
11.628

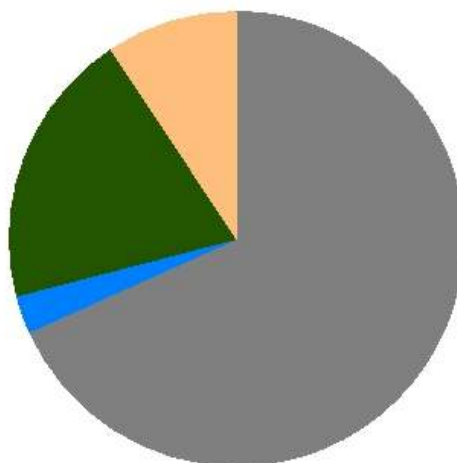
PROCON MUNICIPAL DE SÃO CARLOS

Estatística de Atendimento e Reclamações por Situação

Procon Municipal de São Carlos

Período de 01/01/2020 a 27/12/2020

Atendimento



Baixado	:	2.265	(68,16%)
Cancelado	:	90	(2,71%)
Reclamação	:	658	(19,80%)
Retorno da CIP pendente:		310	(9,33%)

OBS: **Baixado** = Problema resolvido/ consulta concluída.

Reclamação (Processo Administrativo) = não resolvido na CIP, necessidade de marcar audiência conciliatória .

B) AUDIÊNCIAS REALIZADAS

TOTAL DE AUDIÊNCIAS REALIZADAS	451
RESOLUÇÃO % DAS AUDIÊNCIAS	68.01%

C) SERVIÇOS PRESTADOS PELO POSTO

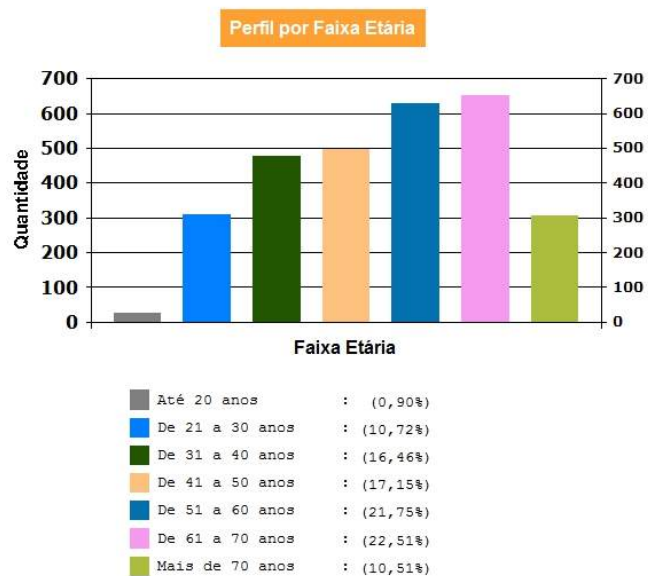
Registro de CIPS e Processos	Orientações por telefone para consumidores	Pedidos de Cancelamento de Cips e Processos
Registro de denúncias	Cálculos	Orientações sobre cadastro no Consumidor.gov – Parceria Órgão Gestor
Orientações presenciais sobre direitos dos consumidores	Pedidos de parcelamentos de dívidas – Encaminhamento consumidor.gov	Orientações sobre acesso ao sistema do PROCON
Vistas de Processos	Emissões de boleto fiscalização	Respostas de dúvidas de consumidores através do facebook e e-mail
Respostas de dúvidas de fornecedores através do e-mail.	Ligações para consumidores para verificar atendimento da pretensão individual.	Cadastro e atualização de dados dos consumidores
Fiscalizações	Orientações de atos fiscalizatórios para empresa.	Desbloqueio Nota Fiscal
Bloqueio de Telemarketing	Programa de Apoio ao Superendividado	Palestras a fornecedores e consumidores

4. PERFIL DOS CONSUMIDORES SINDEC

Estatística por Perfil do Consumidor

Procon Municipal de São Carlos

Período de 01/01/2020 a 27/12/2020



4.1) PERFIL DOS CONSUMIDORES CONSUMIDOR.GOV

Faixa Etária	Sexo								Total	
	Masculino		Feminino		Outros		Nulo			
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
até 20 anos	14	0,48%	13	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	27	0,93%
entre 21 a 30 anos	337	11,56%	246	8,44%	0	0,00%	0	0,00%	583	20,00%
entre 31 a 40 anos	454	15,57%	374	12,83%	0	0,00%	0	0,00%	828	28,40%
entre 41 a 50 anos	355	12,17%	247	8,47%	0	0,00%	0	0,00%	602	20,64%
entre 51 a 60 anos	255	8,74%	245	8,40%	0	0,00%	0	0,00%	500	17,14%
entre 61 a 70 anos	141	4,84%	150	5,14%	0	0,00%	0	0,00%	291	9,98%
mais de 70 anos	45	1,54%	40	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	85	2,91%
Total	1601	54,90%	1315	45,10%	0	0,00%	0	0,00%	2916	100,00%

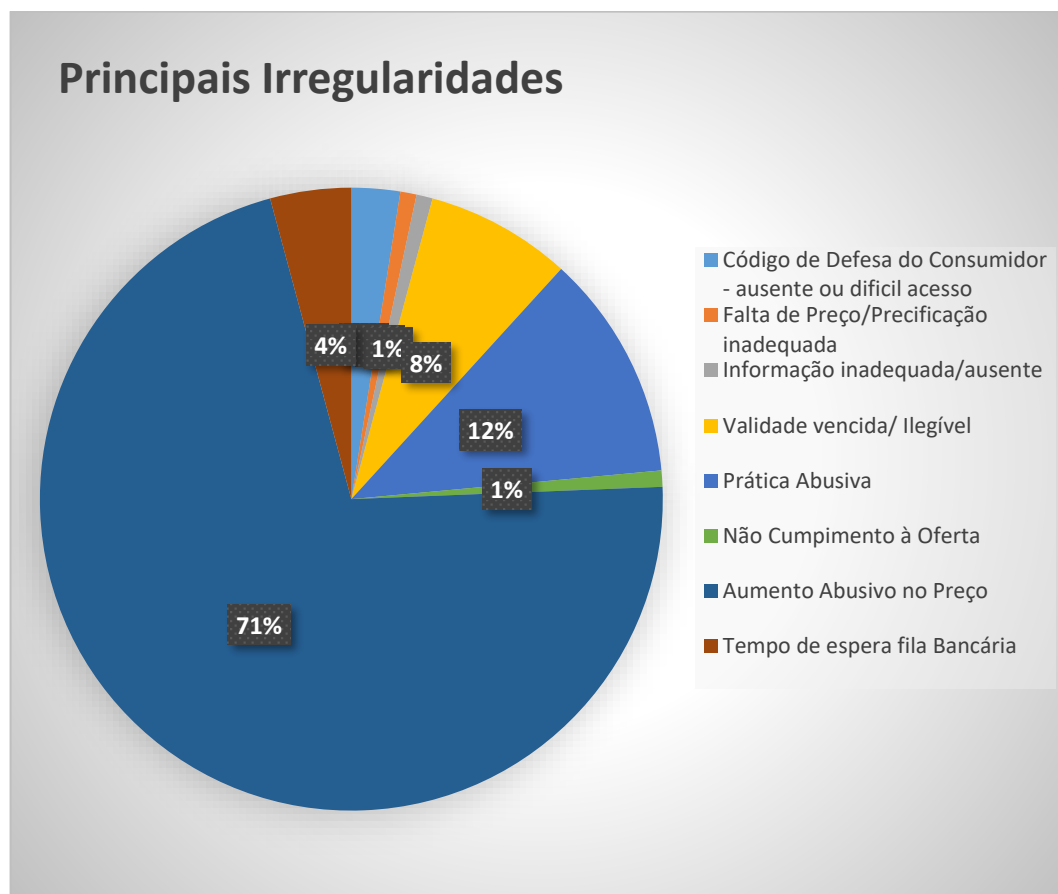
5. FISCALIZAÇÃO

A) ESTABELECIMENTOS FISCALIZADOS NO ANO : **TOTAL 383**

B) TOTAL GERAL DE ESTABELECIMENTOS MULTADOS:



C) PRINCIPAIS IRREGULARIDADES ENCONTRADAS:



D) FORÇA TAREFA : Total de estabelecimentos vistoriados :
1.305

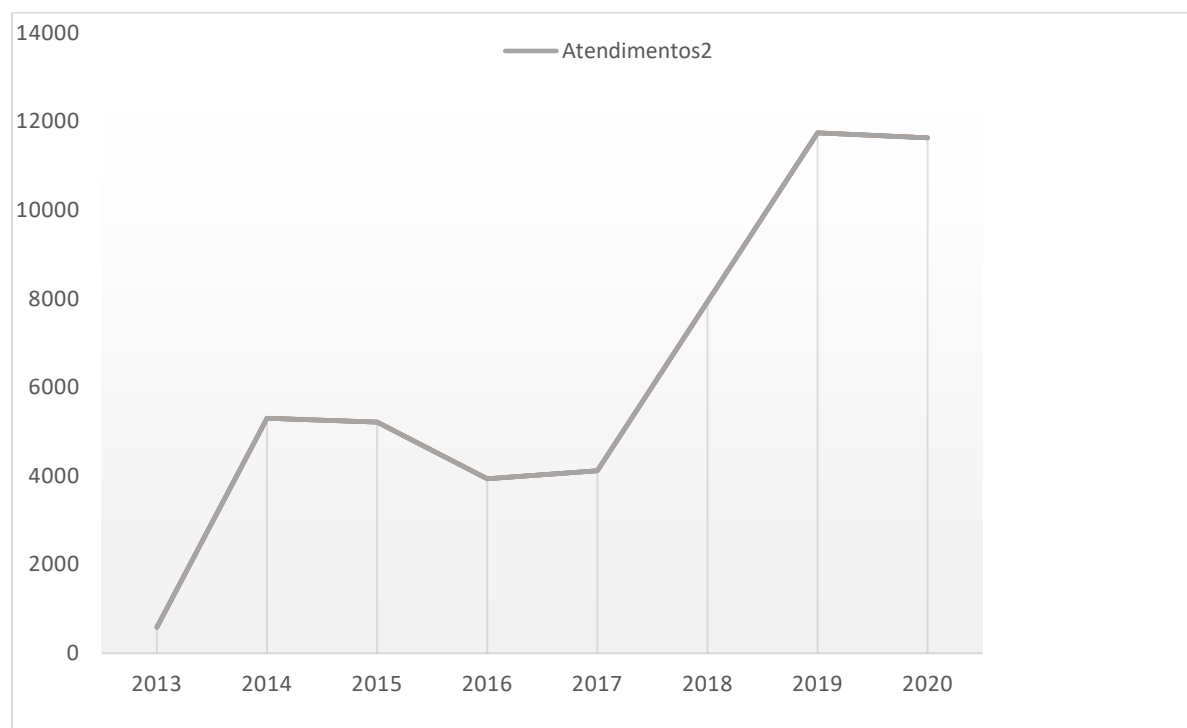
Ações da Fiscalização

- Operação Volta às Aulas;
- Operação COVID 19 – AUMENTO DE PREÇOS : farmácias, supermercados, postos de combustíveis e distribuidores de gás de cozinha;
- Força Tarefa;
- Operação Black Friday;
- Operação Natal.

6. EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS

A) DADOS: A partir da Implantação do SINDEC

ATENDIMENTOS	
ANOS	TOTAL
2013	586
2014	5.303
2015	5.2018
2016	3.941
2017	4.116
2018	7.930
2019	11.744
2020	11.628



ATUAÇÕES DO PROCON

- Orientação volta às aulas – Campanha de orientação sobre práticas abusivas nas listas de material escolar;
- Campanha de orientação sobre as campanhas publicitárias de saldão e queima de estoque, bem como aquisição de produto de mostruário;
- Campanha de orientação sobre transporte escolar;
- Campanha de orientação sobre as novas modalidades de pagamentos por cartão de aproximação;
- Campanha de orientação para o Carnaval;
- Início da Operação Coronavirus com orientações sobre Cancelamentos de Viagens aos Países afetados;
- 2ª Semana Municipal do Consumidor denominada "Semana do Consumidor Consumo Sustentável", de acordo com a Lei municipal 18780/2018 realizada nos dias 10 a 18 de março,
- Base móvel do Procon na Praça Santo Antonio de Pádua na Vila Prado;
- Lançamento do "Projeto Proconzinho" com teatro de fantoches nas Escolas Municipais com o tema "Consumo Sustentável e Publicidade Infantil";
- Procon Itinerante na Praça do Mercado Municipal;
- Lançamento CDC em Braille e Cartilha de Direitos Básicos do Consumidor em parceria com a Secretaria de Deficiência e Mobilidade Reduzida e ACISC ;
- Palestra com o tema "Contratos de Seguros" com os palestrantes Dr. Carlos Castilho, Juiz de Direito e com Dr. Pedro Henrique Pinheiro, Superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da Confederação Nacional das Seguradoras CNSEG; na OAB São Carlos.
- Reunião com o grupo Santander para tratar de assuntos relevantes e solicitar melhorias para o atendimento das agências em São Carlos;
- Divulgação do Ranking das Reclamações Fundamentadas;
- Operação COVID -19 – Fiscalização em farmácias e Supermercados para coibir aumentos injustificados de Álcool em Gel e Máscaras de proteção;
- Participação de Reuniões Nacionais dos PROCONS do Brasil para tratar sobre as mensalidades escolares durante a pandemia e contratos e cancelamentos de viagens e outros contratos;
- Suspensão de atendimentos presenciais para atendimentos remotos, realizados via Whatsapp , email e Sites como procon.sp.gov.br e consumidor.gov.br;
- Inclusão do Procon Municipal como Serviço Essencial no Decreto Municipal 120/2020;
- Orientação Conjunta entre Ministério Público e Procon sobre Aumentos abusivos no preço de itens essenciais a alimentação e a proteção à saúde durante a pandemia, publicado no Diário oficial do Município no dia 25/03/2020;

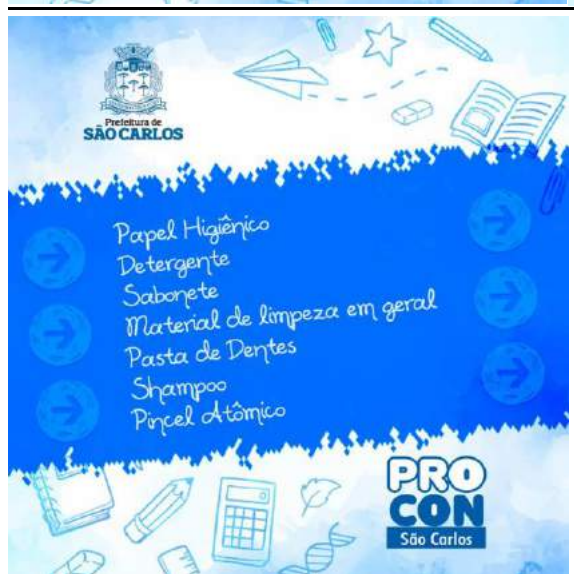
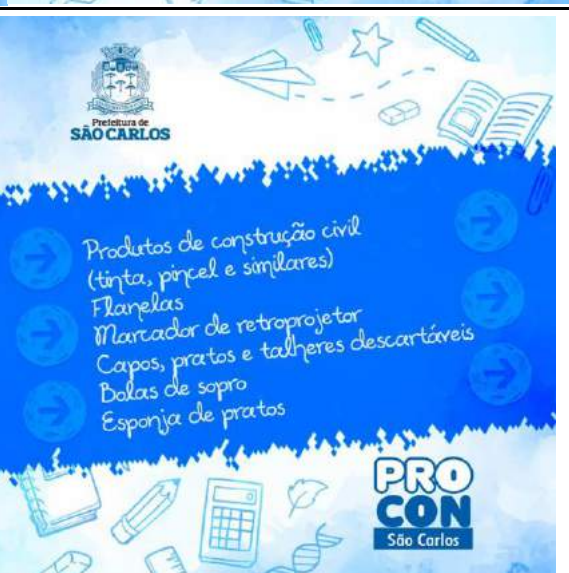
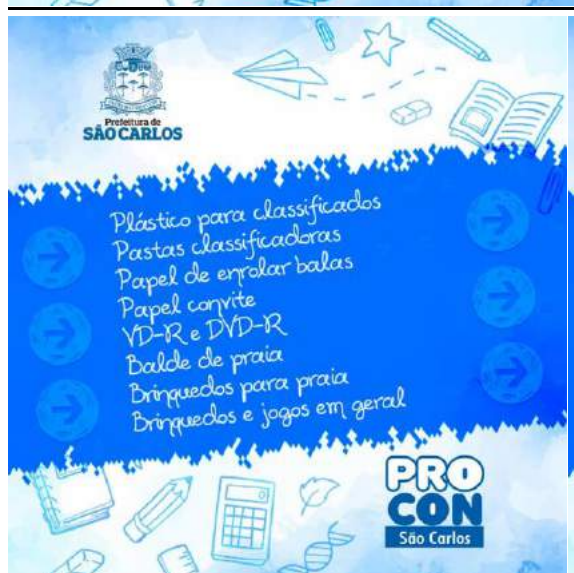
- Início da Força tarefa para cumprimento das medidas de restrições estabelecidas pelo Governo do Estado e pelos Decretos Municipais;
- Lançamento da Campanha " Contrato não é só um Papel" com o objetivo de manter os contratos de consumo durante a pandemia.
-
- Campanha de orientação sobre direitos do Consumidor na pandemia com entrevistas em rádios e televisão;
- Operação nas Distribuidoras de Gás para coibição do Aumento abusivo no preço devido a Pandemia;
- Operação em Postos de Combustíveis e supermercados para coibição do Aumento abusivo no preço devido a Pandemia;
- Acordo entre Sindicato de Vans de transporte |Escolar, MP e OAB sobre os contratos;
- Acordo entre Procon, MP , OAB e Imobiliárias sobre os Contratos de Aluguéis durante a Pandemia;
- Operação nas Agências Bancárias;
- Participação na Campanha de aprovação do Projeto de Lei 3515 de interesse Nacional sobre a Proteção do Consumidor Superendividado;
- Retorno do Atendimento presencial com hora marcada, observando as medidas de restrições;
- Participação na 24ª Reunião Nacional da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realizada através de vídeo conferência;
- Reunião com o SAAE para solicitar revisão das contas de água e esgoto que tiveram aumento devido a suspensão de leitura presencial durante a pandemia;
- Publicação no D. O da Nota Técnica nº 001/2020 sobre contratos escolares em parceria com o Ministério Público;
- Assinatura do Convênio entre Tribunal de Justiça e Prefeitura para implantação do Cejusc Procon com o objetivo de homologação dos termos de audiência de Conciliação realizados no Procon pelo Juiz;
- Operação "Preço nas Alturas" para Coibir aumento no preço do Arroz e outros itens da Cesta básica devido a Pandemia;
- Campanha de orientação aos consumidores sobre golpes e depósitos indevidos na conta de consumidores aposentados sem a sua solicitação.
- Reunião com a Senacon e Febraban para tratar do Assunto de empréstimos sem solicitação do consumidor idoso;
- Integrante da Comissão do SAAE para análise das contas de água;
-
- Lançamento da realização de Audiências por videoconferência no Procon de São Carlos;
- Campanha de orientação e operação da Balck Friday;
- Campanha de Orientação para compras do Natal e operação Natal no comércio ;
- Campanha de Orientação para as novas regras do PIX .
- Contratação de servidores para atendimento ao público;

- Publicação no Diário Oficial de prazo para recurso dos processos administrativos do Procon;
- Participação no manifesto a favor do destrave do PL 3515/2015 – PL do superendividamento;
- Aquisição de Computadores, impressoras, Ar condicionado, para melhorias no Departamento;
- Realização de Diversos Cursos de Capacitação para os servidores do Procon especialmente de atualização devido os reflexos da Pandemia;
- Participação em diversas reuniões a nível Nacional, Estadual e Municipal para defesa do Consumidor;
- Participação ativa no Comitê de Crise municipal;
- Entrevistas e matérias para Mídias locais, como TV ,rádios e jornais impressos, para levar os consumidor informações sobre os principais temas de direito do Consumidor .

FOTOS DAS AÇÕES

MATERIA ESCOLAR :





Consumo consciente :

SEMANA DO CONSUMIDOR

CONSUMO SUSTENTÁVEL

10/3 Base móvel do Procon
Praça Santo Antônio de
Padua na Vila Prado
9h às 16h

11, 12 e 13/3 "Projeto Proconzinho" com teatro de fantoches nas
Escolas Municipais com o tema "Consumo Sustentável e
Publicidade Infantil" na EMES Profª Maria Emmanina
Carvalho Tarpani - Rua João Pedreira, nº 100, Jardim Botafogo
8h30 e 13h30

13/3 9h às 16h - Procon itinerante na Praça do Mercado Municipal
14h - Lançamento CDC em Braille e Cartilha de Direitos Básicos do
Consumidor na ACISC

18/3 Palestra com o tema "Contratos de Seguros" com os
palestrantes Dr. Carlos Castilho, Juiz de Direito e com
Dr. Pedro Henrique Pinheiro, Superintendente de
Relações de Consumo e Sustentabilidade da
Confederação Nacional das Seguradoras - CENSEG
na CNAE
19h







Lançamento Proconzinho

Lançamento CDC em Brille :



Operação Farmácias :





FISCALIZAÇÃO

PROCON fiscaliza abusividade na venda de álcool gel

O PROCON-SP, vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania, iniciou nesta última segunda-feira (16), a Operação Corona em farmácias e supermercados da capital. O objetivo é fiscalizar a abusividade na venda de álcool gel 70% e máscara de proteção. A Operação, que será por tempo indeterminado, fiscalizará 60 estabelecimentos até esta terça-feira (17).

Equipes de fiscalização vão comparar os valores praticados nos últimos três meses por meio de conferência de notas fiscais para verificar os aumentos de preços praticados nestes últimos dias. O fabricante também será fiscalizado caso o revendedor alegue que está apenas repassando o reajuste.

A diretora do PROCON São Carlos (SP), Juliana Cortes, afirmou que já tem reclamações de consumidores de

que os preços desses produtos estão sendo elevados por conta da alta procura. "Isso é uma prática abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) a elevação sem justa causa de um produto ou de um serviço", explicou. De acordo com o CDC, se constatada a infração, o estabelecimento responderá a processo administrativo e poderá ser multado em valores de até R\$ 10.118.679,45.

Juliana confirmou que o PROCON São Carlos (SP) também irá monitorar os preços desses produtos. "Nós também iremos começar a monitorar aqui em São Carlos os preços desses produtos, para que o consumidor não seja prejudicado ainda mais", ressaltou.

"Mesmo que tenha a Lei do equilíbrio das relações de consumo, é um direito básico do Consumidor previsto no código, quando a

gente tem uma alta procura, então não pode ter uma elevação do preço de uma forma desenfreada colocando o consumidor em situação de desvantagem", explicou a diretora Juliana.

Ela disse também que as empresas que fabricam esses produtos devem aumentar a produção para que os preços aumentem um pouco, sem ser abusivo. "Para isso não acontecer, consequentemente as empresas terão que fabricar mais máscaras e mais álcool gel, e isso irá aumentar um o preço sem ser abusivo. Então, a gente vai estudar e se o preço realmente for abusivo, aí a gente leva em consideração tudo isso, a lei da oferta e da procura, e a situação atual, mas a que não pode ter é um preço abusivo desses produtos", finalizou a diretora Juliana.

O consumidor que se deparar com algum valor de



Diretora do PROCON São Carlos (SP), Juliana Cortes

produtos ou serviços relacionados ao coronavírus que considere abusivo poderá registrar denúncia junto ao

PROCON São Carlos: pelo telefone (16) 3419-4510 ou pessoalmente na Rua Rui Barbosa, nº 1.190, no centro.

CNA AUMENTA PRODUÇÃO DE ÁLCOOL EM GEL PARA 6 MILHÕES

A produção da Companhia Nacional de Alcool (CNA), maior fabricante brasileira de álcool em gel, vai saltar de 120 mil frascos de 400 gramas por mês, antes da epidemia de coronavírus, para mais de 6 milhões em março, segundo estimativa da empresa. Para atender a nova demanda, a força de trabalho foi ampliada em cerca de 50% e a produção passou a ser ininterrupta. De acordo com a fabricante, em fevereiro, quando foi confirmada a primeira infecção no Brasil, 1,2 milhão de unidades haviam sido vendidas. Até o dia 3 de março, a demanda por álcool em gel deve ser ainda maior nos meses seguintes. Para abril, a CNA planeja iniciar a quarta e a quinta linhas de fabricação.

OPERAÇÃO DISTRIBUIDORAS DE GÁS :





CONTRATO NÃO É SÓ UM PAPEL:



FORÇA TAREFA:







AUDIENCIA ONLINE



CONVÊNIO ENTRE TJSP E PROCON

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Processo Digital Nupemec nº 2020/67409 - CEJUSC SÃO CARLOS - Excelentíssimo Senhor Desembargador Presidente homologou o Termo de Convênio firmado entre o Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de São Carlos e a Prefeitura Municipal de São Carlos, visando à instalação e funcionamento de Posto do Cejusc -

Procon de São Carlos.

Assinatura: 23/07/2020.

Vigência: 60 (sessenta) meses.

OPERAÇÃO PREÇO NAS ALTURAS:







Prefeitura de SÃO CARLOS

CORONAVÍRUS

INFORMAÇÕES



ORIENTAÇÃO CONJUNTA ENTRE MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO – SÃO CARLOS E O PROCON MUNICIPAL DE SÃO CARLOS/SP

20 de março de 2020 Off

CONSIDERANDO que o Ministério Público

ATO DA SECRETARIA

ORIENTAÇÃO CONJUNTA ENTRE MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO – SÃO CARLOS, PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO CARLOS E O PROCON MUNICIPAL DE SÃO CARLOS/SP.

CONSIDERANDO que o Ministério Público, nos termos do art. 129, III, da Constituição da República, possui legitimidade para a tutela dos interesses difusos e coletivos, dentre os quais a defesa do consumidor (art. 81, parágrafo único, I a III, e 82, I, do Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal nº 8.078/90, bem como art. 5º da Lei nº 7.347/85);

CONSIDERANDO o disposto no art. 5º, XXXII, da Constituição da República, que atribui ao Estado a promoção da defesa do consumidor;

CONSIDERANDO que a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a pandemia de COVID-19, doença causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2);

CONSIDERANDO que as notícias veiculadas na imprensa indicam que fornecedores, especialmente farmácias/drogarias e estabelecimentos de venda de artigos hospitalares, aproveitando-se da disseminação da doença no Brasil, elevaram os preços de alguns de seus produtos, sobretudo álcool em gel, máscaras cirúrgicas e máscaras descartáveis elásticas, a patamar exorbitantes;

CONSIDERANDO que já é possível identificar o desabastecimento desses itens no comércio local por conta da alta procura;

CONSIDERANDO que, de acordo com o art. 4º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, "a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, tendo, como um de seus princípios, a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo [...]";

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a educação e a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, IV, CDC);

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor considera prática abusiva a elevação, sem justa causa, do preço de produtos ou serviços (art. 39, X);

CONSIDERANDO que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: "estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade", bem como as que "permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral" (art. 51, incisos IV e X, ambos do CDC);

CONSIDERANDO que o aumento arbitrário de lucro e a imposição de preços excessivos são, independentemente de culpa, infrações à ordem econômica, previstas no artigo 36, III, da Lei nº 12.529/2011;

CONSIDERANDO que tais atos abusivos caracterizam infrações ao Código de Defesa do Consumidor, podendo o fornecedor incorrer, conforme o caso, nas mais diversas sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, a saber: I - multa; II - apreensão de produto; III - inutilização do produto; VI - suspensão do fornecimento de produtos ou serviços; VII - suspensão temporária da atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa;

CONSIDERANDO o que dispõe a Lei nº 1.521/1951, sobre crimes contra a economia popular, especialmente em seu art. 3º: "São também crimes desta natureza: VI - provocar a alta ou baixa de preços de mercadorias, títulos públicos, valores ou salários por meio de notícias falsas, operações fictícias ou qualquer outro artifício";

CONSIDERANDO que o atendimento em Farmácias e Distribuidoras de Insumos Hospitalares é serviço essencial e contínuo, com possibilidade de natural aglomeração de pessoas em buscas de insumos de proteção;

CONSIDERANDO que o Artigo 39, I do Código de Defesa do Consumidor estabelece que, ha-

Unicípio de São Carlos

facebook.com/prefeituraoscarlos

vendo justa causa poderá haver limites quantitativos no fornecimento de produtos;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal 140/2020;

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SÃO CARLOS, A PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO CARLOS E O PROCON MUNICIPAL DE SÃO CARLOS, no uso de suas atribuições:

RECOMENDA:

a) TODOS OS FORNECEDORES, ESPECIALMENTE OS FABRICANTES, AS FARMÁCIAS/DROGARIAS, FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO, DISTRIBUIDORAS DE INSUMOS MÉDICOS e HOSPITALARES, OS ESTABELECIMENTOS DE VENDA DE ARTIGOS HOSPITALARES, OS MERCADOS E SUPERMERCADOS, LOTÉRICAS, POSTOS DE COMBUSTÍVEIS E INDÚSTRIAS EM GERAL em funcionamento em São Carlos/SP, devem adotar medidas necessárias para evitar a aglomeração de pessoas no interior e lado externo do estabelecimentos, bem como em filas, estimular os serviços online de compra e venda, oferecer serviços de entregas e compras online.

b) Os supermercados não devem ultrapassar o máximo de 5 (cinco) pessoas nos corredores abertos ou 1 (uma) pessoa cada 4 (quatro) metros quadrados da área livre do imóvel, e a capacidade total deve ser controlada pelo estabelecimento. Deverá cada estabelecimento evitar filas no lado externo, sendo inclusive recomendado haver o controle no estacionamento dos locais, para evitar filas desnecessárias com aglomeração de pessoas. Os referidos locais poderão vetar a entrada de acompanhantes, inclusive crianças, salvo nos casos previstos em legislação específica.

c) Os supermercados, dependendo da falta de algum produto específico, limitar a quantidade de venda de qualquer produto, desde que devidamente comunicado e avisado em local visível aos clientes.

d) As lojas de conveniência dos postos de combustíveis não deverão permitir o consumo no interior do local e deverão fazer o controle de acesso para que no máximo 1 (um) cliente por vez compre seus produtos.

e) Os comércios de bebidas deverão realizar a venda somente com restrição de entrada de clientes, podendo a venda ser realizada por uma janela ou porta, desde que não haja fila e aglomeração de pessoas.

O PROCON de São Carlos, a Polícia Militar, a Guarda Municipal, o Departamento de Fiscalização, a Vigilância Sanitária assim como todos os Procons do Estado, está realizando LEVANTAMENTO E ATOS FISCALIZATÓRIOS, NO SENTIDO DE INIBIR A PRÁTICA CITADA, bem como que, sem prejuízo da medida administrativa aplicável, comuniquem ao Ministério Público do Estado de São Paulo quaisquer violações que importem em aumento arbitrário de preço, nos termos da presente Orientação Conjunta;

A presente Recomendação deve ser divulgada em meio físico e virtual de acesso à população e às empresas destinatárias pelo Município de São Carlos.

São Carlos, 23 de março de 2020.

Juliana Pereira Cortes - Diretora PROCON São Carlos/SP

Oswaldo Bianchini Veronez Filho - Promotor de Justiça do Estado de São Paulo.

5ª Promotoria de Justiça de São Carlos

COMISSÃO SAAE ANÁLISE CONTAS DE ÁGUAS

RESOLUÇÃO ARES-PCI Nº 291, DE 20 DE MAIO DE 2019

ANEXO I

TABELA 1 - VALORES DAS TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO

TABELA 1 - VALORES DAS TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO				
		CATEGORIA – RESIDENCIAL		
FAIXAS DE CONSUMO	ÁGUA	UNIDADE	TARIFAS (R\$)	
		ESGOTO	TOTAL	
De 0 a 10	m³	2,13	1,70	3,83
De 11 a 15	m³	3,50	2,80	6,30
De 16 a 25	m³	5,22	4,17	9,39
De 26 a 40	m³	7,13	5,70	12,83
De 41 a 60	m³	8,42	6,73	15,15
De 61 a 100	m³	9,60	7,68	17,28
Acima de 100	m³	11,03	8,83	19,86

CATEGORIA – RESIDENCIAL SOCIAL				
FAIXAS DE CONSUMO	UNIDADE	TARIFAS (R\$)		
ÁGUA	ESGOTO	TOTAL		
De 0 a 10	m³	0,71	0,57	1,28
De 11 a 15	m³	1,16	0,93	2,09
De 16 a 25	m³	1,75	1,40	3,15
De 26 a 30	m³	2,37	1,89	4,26

Obs.: Para consumos acima de 30 m³ aplicam-se as tarifas da Categoria Residencial

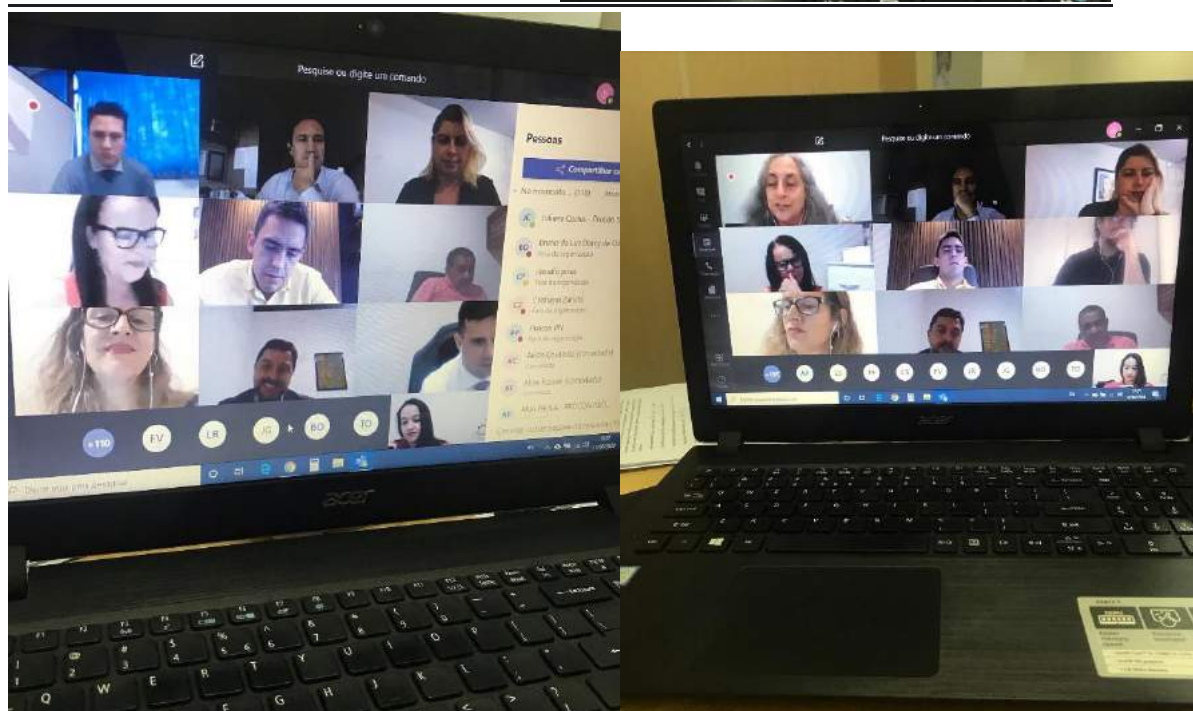
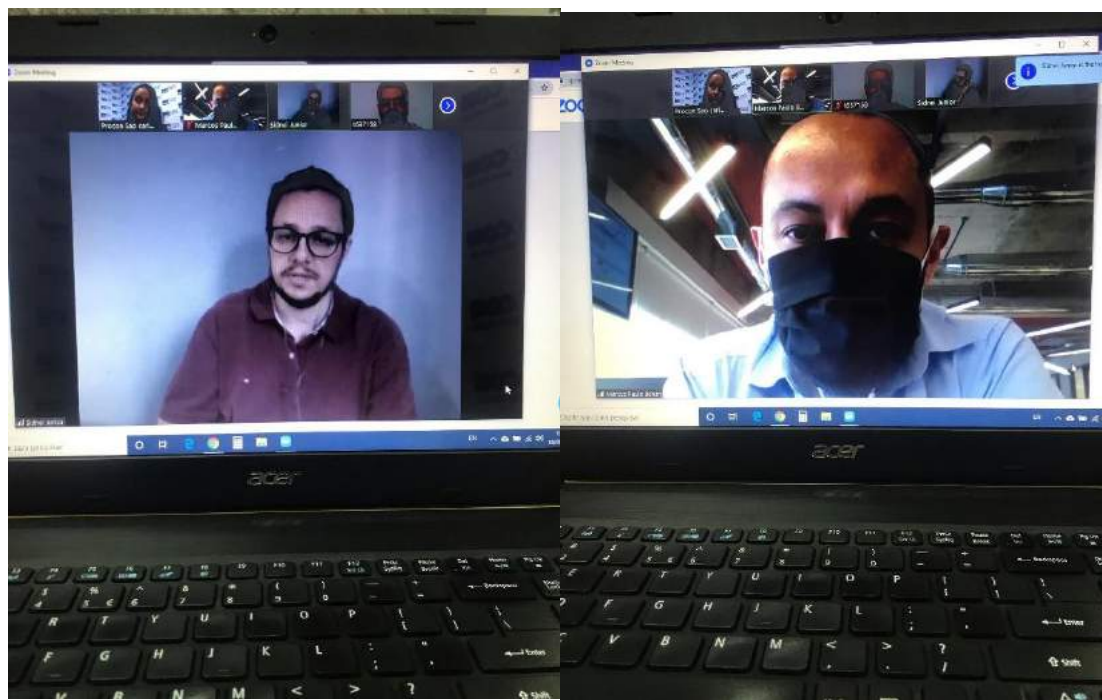
		CATEGORIA – COMERCIAL		
FAIXAS DE CONSUMO		UNIDADE		TARIFAS (R\$)
ÁGUA		ESGOTO		TOTAL
De 0 a 10	m³	3,71	2,97	6,68
De 11 a 15	m³	5,97	4,78	10,75
De 16 a 25	m³	8,87	7,10	15,97
De 26 a 40	m³	12,36	9,89	22,25
De 41 a 60	m³	14,32	11,45	25,77
De 61 a 100	m³	16,71	13,36	30,07
Acima de 100	m³	19,69	15,75	35,44

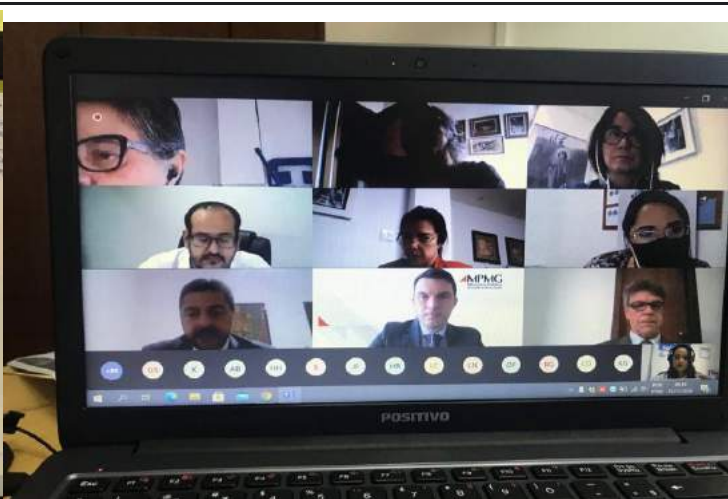
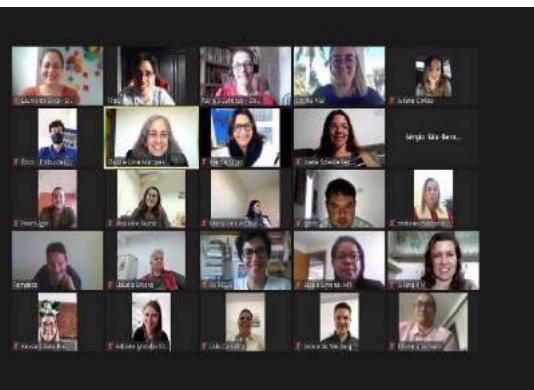
FAIXAS DE CONSUMO		CATEGORIA - INDUSTRIAL		TARIFAS (R\$)	
		UNIDADE	ESGOTO	TOTAL	
De 0 a 10	m³	4,33		3,47	7,80
De 11 a 15	m³	6,80		5,44	12,24
De 16 a 25	m³	10,18		8,14	18,32
De 26 a 40	m³	14,00		11,20	25,20
De 41 a 60	m³	16,40		13,12	29,52
De 61 a 100	m³	19,00		15,20	34,20
Acima de 100	m³	22,38		17,90	40,28

Nota: Os valores das Tarifas de Esgoto correspondem a 80% dos valores das Tarifas de Água.



REUNIÕES COM OS PROCONS DO BRASIL





OPERAÇÃO BLACK FRIDAY

A-6

PRIMEIRA PÁGINA
www.jornalpp.com.br

CIDADE

Quarta-feira, 25
novembro de 2020

PROCON São Carlos orienta consumidores para não cair em golpes na Black Friday

A diretora do PROCON São Carlos, Juliana Cortes, destaca que o ano de 2020 está sendo atípico

Na próxima sexta-feira (27/11) acontece a Black Friday, data muito aguardada pelos consumidores pelos grandes descontos e promoções atrativas no comércio. No entanto, é preciso ficar atento e não se deixar levar pela emoção. Confira as dicas para não cair em ciladas.

A diretora do PROCON São Carlos, Juliana Cortes, destaca que o ano de 2020 está sendo atípico por conta da pandemia do novo coronavírus, o que requer olhares ainda mais atentos para evitar o comprometimento do orçamento familiar. "A economia está muito fragilizada, não sabemos o que vai acontecer nessa área, portanto é preciso tomar muito cuidado. É preciso consumir com a razão, não com a emoção. Não se deve deixar levar pela euforia momentânea, porque a conta pode sair cara", analisa a diretora.

Em virtude da necessidade do cumprimento dos protocolos sanitários impostos pela pandemia, como evitar aglomerações e manter distanciamento social, o PROCON São Carlos acredita que a maioria das compras será realizada via Internet. "Se for realizar a compra pela internet acesse o site da empresa. Sempre confira no que estiver no site, não nas redes sociais, porque pode ser um golpe. Há links que querem apenas coletar seus dados pessoais e do cartão de crédito. E aí depois o estrago é grande", alerta Juliana Cortes.

A dica do PROCON São Carlos para o consumidor é que antes de comprar, ele deve responder a duas perguntas básicas: eu preciso comprar esse produto? E realmente necessário comprar agora? Se as respostas forem sim, gastar o dinheiro suado pode ser uma boa oportunidade. Do contrário, é melhor guardar a quantia e não gastar por impulso.

A diretora Juliana Cortes acredita que a publicidade pode criar uma falsa imagem de promoção e levar o consumidor a comprar um produto que ele não necessita por um preço que pode não ser vantajoso.

O PROCON de São Carlos recomenda, ainda, que o consumidor deve começar a

pesquisar desde cedo sobre produtos ou serviços de interesse. E, principalmente, verificar qual o preço que está sendo praticado hoje no mercado. "O consumidor pode, inclusive, fazer um print da tela da loja com o preço. Deste modo, ele terá como acompanhar a evolução e comparar os valores para eventual questionamento. A dica é usar sites que comparem preços de produtos entre diferentes lojas, a fim de monitorar as opções que melhor cabem no seu bolso. Consulte o histórico do produto em comparadores de preços para acompanhar a sua evolução e saber, se de fato, o desconto prometido é real".

Outra dica para ficar sabendo sobre a queda de preços é criar alertas via e-mail. Você define quanto quer pagar e é avisado se o produto tiver alguma oferta nesse valor. Organizar gastos e planejar as compras é essencial, até por conta de despesas fixas que entram no orçamento familiar na virada do ano. "Daqui a dois meses já começam as despesas de início de ano como matrícula e material escolar, IPTU, IPVA, sendo necessário focar no planejamento, anotar os gastos e, se der, aproveitar as promoções", analisa Juliana.

VALOR DO FRETE
Além de se planejar, o

consumidor deve se ater a algumas particularidades dessa Black Friday que promete se concentrar no comércio online e, com ele, vem o frete. O valor do frete é algo que deve ser observado. Se for muito alto, o preço promocional pode não valer a pena. Além disso, o consumidor precisa se informar sobre a política de trocas da empresa, isto é

uma atitude que pode ajudar a evitar dores de cabeça no futuro.

Nas compras feitas em sites, é preciso estar atento se há alteração no preço informado inicialmente (da oferta inicial, passando pela colocação do produto no carrinho até o pagamento).

Juliana Cortes indica que é melhor evitar depósitos

bancários ou pagamento à vista, e que é preciso ter cuidado com a nova ferramenta disponibilizada pelo Banco Central, o PIX. "Não forneça sua chave do PIX para ninguém, e confira antes para quem a transferência está sendo realizada, caso opte por este tipo de transação. Comprar com cartão de crédito é sempre a melhor opção, porque se houver fraude o valor pode ser contestado", explica.

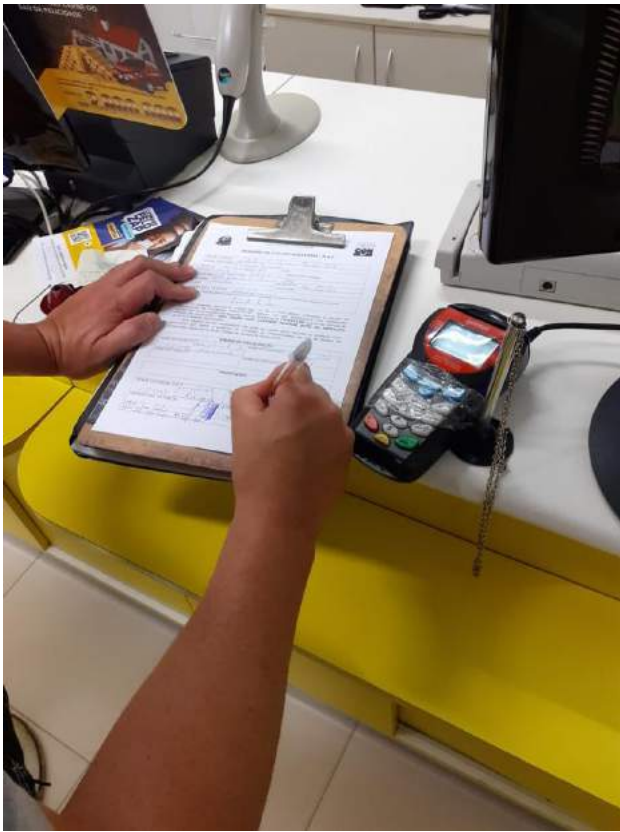
A instalação de plugins - extensões do Google Chrome - por exemplo, que avisam se uma promoção é real ou se o preço de determinado produto subiu, é recomendável, para evitar truques. Também é importante bloquear números que enviam links suspeitos pelo WhatsApp.

Juliana reforça a importância de sempre procurar informações em canais oficiais. "Clicar em links de ofertas recebidos por e-mail ou redes sociais não é seguro", finaliza a diretora.

Qualquer denúncia antes e no dia da Black Friday pode ser feita pelo site do PROCON www.procon.sp.gov.br ou pelo e-mail procon@saocarlos.sp.gov.br, além do telefone 3419-4510.

O PROCON São Carlos é localizado na rua Rui Barbosa n° 1190, no Centro.

A Diretora do PROCON, Juliana Cortes





FIM