

Assembleia de SP aprova divulgação obrigatória de ranking do Procon

27/09/2013

A Assembleia Legislativa de São Paulo aprovou o Projeto de Lei 81/2012, de autoria do deputado estadual Fernando Capez (PSDB), que obriga as dez empresas com mais reclamações no Procon-SP a divulgarem a lista em que estão presentes em seus pontos de venda ou atendimento. O texto vai à sanção do governador Geraldo Alckmin.

De acordo com o projeto aprovado, a empresa que descumprir a determinação estará sujeita às infrações previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), que vão de multa à suspensão temporária da atividade. A atualização da lista deve ser anual e o Procon poderá reunir os fornecedores que pertençam ao um mesmo grupo econômico, somando as reclamações de cada um deles.

Um dos objetivos do projeto é estimular as empresas a aperfeiçoarem seus mecanismos de solução de problemas, como as centrais de atendimento, e evitar que um grande volume de demandas chegue ao Poder Judiciário. Ao justificar o projeto, o deputado aponta que, apesar dos mecanismos já existentes, as empresas "insistem em desrespeitar os direitos dos consumidores" e a divulgação da lista é um instrumento extra de defesa.

O projeto foi bem recebido por entidade de defesa do consumidor. "Do ponto de vista de informação é sempre positivo que empresas sejam obrigadas a trazer esse tipo de dado", diz o gerente técnico do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), **Carlos Tadeu de Oliveira**. Ele ressalta, porém, que a efetividade da medida vai depender do consumidor associar esta informação ao seu poder de escolha. "Muitas vezes não existem outras possibilidades e o consumidor tem de ficar [como cliente] em determinado banco ou operadora." Oliveira também alerta para a necessidade de se fortalecer os Procons e efetivar a punição às empresas líderes.

Para **Maria Inês Dolci**, coordenadora institucional da Proteste Associação de Consumidores, é preciso fiscalização nos pontos de venda para que a norma tenha resultado. "É importante a medida se tornar lei para ver se as empresas mais reclamadas alteram suas posturas em relação ao consumidor, solucionando as pendências. Também é bom para que aperfeiçoem seu atendimento e resolvam os problemas sem que o consumidor tenha que procurar as entidades de defesa do consumidor", comenta.

Veja o ranking atualizado do Procon-SP:

Posição	Empresa	Atendimentos
1º	Grupo Vivo	8.999
2º	Grupo Itau Unibanco	5.802



Posição	Empresa	Atendimentos
3º	Grupo Claro	5.511
4º	Grupo Bradesco	4.590
5º	Grupo Pão de Açúcar / Extra / Pontofrio.Com / Casasbahia.Com / Casas Bahia / Ponto Frio	3.639
6º	Tim Celular S/A	3.334
7º	Grupo Net	3.182
8º	Grupo Oi	2.993
9º	Grupo Santander Real	2.237
10º	Sky Brasil Serviços Ltda	2.123

Fonte: Procon-SP/Sindec. Dados atualizados acumulados no ano até 27/9/2013.

Clique [aqui](#) para ler o projeto de lei aprovado.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-set-27/assembleia-sp-aprova-divulgacao-obrigatoria-ranking-procon/>