



ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2023
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
24 de OUTUBRO de 2023

1 Aos vinte e quatro dias do mês de outubro de 2023, às dez horas e onze minutos, iniciou-se a
2 4ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor de 2023, no auditório
3 do 7º andar do Paço Municipal, localizado à Rua José de Alencar, nº 123, Centro, com a
4 presença dos seguintes conselheiros: **Marco Antônio Zanfra Saraiva, Flávia Christiane**
5 **Leme, Alexandre de Oliveira Campos, Pedro Jorge Ortiz Endrizzi, Eduane Aila Silva,**
6 **Natália de Magalhães Fonseca Braille, João Friggi Neto, Airton Costa e Fernando Lúcio**
7 **Simão.** O Diretor de Proteção ao Consumidor, Dr. Alexandre de Oliveira Campos, deu início à
8 reunião, agradecendo a presença de todos. Justificou a ausência de alguns conselheiros pelo
9 fato de que estavam participando de evento no Parque de Inovação Tecnológica. Logo depois,
10 mencionou que o CMPC inaugurava nova composição e que de acordo com a Lei Municipal nº
11 9.562/2017, o presidente seria o membro indicado pela Secretaria de Governança, ou seja, o
12 Dr. Marco Antônio Zanfra Saraiva, a quem convidou para conduzir o encontro. O novo
13 presidente tomou a palavra, agradeceu a todos e passou a dar posse aos demais conselheiros
14 – *Pedro Jorge Ortiz Endrizzi (Titular – Divisão de Defesa do Consumidor), Alexandre de*
15 *Oliveira Campos (Titular – Secretaria de Apoio Jurídico), Flávia Christiane Leme (Suplente –*
16 *Secretaria de Governança), Eduane Aila Silva (Titular – Entidade representativa dos*
17 *fornecedores – ACI), Natália de Magalhães Fonseca Braille (Suplente - Entidade representativa*
18 *dos fornecedores – ACI), João Friggi Neto (Titular - Entidade representativa dos consumidores*
19 *– ASSEM), Airton Costa (Suplente – Entidade representativa dos consumidores – ASSEM) e*
20 *Fernando Lúcio Simão (Ordem dos Advogados do Brasil – subseção de São José dos*
21 *Campos).* Ato contínuo, o presidente passou à eleição do Vice-Presidente do Conselho. Houve
22 apenas a candidatura do Dr. Alexandre de Oliveira Campos, Diretor do PROCON, que,
23 portanto, foi eleito por unanimidade. Em seguida, passou-se à escolha do Secretário-Executivo
24 do colegiado, de acordo com o que dispõe a legislação. O presidente escolheu o Dr. Pedro
25 Jorge Ortiz Endrizzi, Chefe de Proteção ao Consumidor. Depois, o presidente colocou em
26 votação as atas das últimas três reuniões, que foram aprovadas pelos membros que se
27 mantiveram no Conselho e que, portanto, participaram das reuniões. Posteriormente, Dr. Pedro
28 Ortiz disse aos novos conselheiros que as próximas reuniões já estavam marcadas, a do mês
29 de novembro será realizada no dia vinte e oito e a última do ano no dia dezoito de dezembro,
30 sempre às dez horas e no auditório do sétimo andar do Paço Municipal. A seguir, o Diretor do
31 PROCON, Dr. Alexandre esclareceu aos novos membros que o CMPC tem, dentre outras, a
32 função de fazer a gestão das receitas do Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor (FMPC),
33 que são oriundas das multas aplicadas pela fiscalização do PROCON. Ele mencionou que na
34 última reunião os conselheiros aprovaram a utilização de recursos para que o órgão
35 continuasse a utilizar o sistema de atendimento desenvolvido pela IMA (Informática de
36 Municípios Associados). Depois, dando continuidade à pauta da reunião, o Secretário do
37 Conselho, Dr. Pedro Ortiz, falou da palestra sobre “Contratos bancários” proferida pelo Dr.
38 Marcos Alexandre Bronzatto Pagan, em comemoração aos trinta e três anos do Código de
39 Defesa do Consumidor. A palestra foi realizada no dia quinze de setembro, na Câmara
40 Municipal e contou com a presença do Secretário de Apoio Jurídico, Dr. Guilherme Belini, do
41 Secretário Adjunto da pasta, Dr. André Salles, colaboradores do PROCON, estudantes e
42 professores universitários. Dr. Alexandre pediu a palavra e lembrou da sugestão dada pelo Dr.
43 Marcos Pagan a respeito da contratação de um perito grafotécnico para avaliar as assinaturas
44 apostas nos contratos de empréstimos consignados apresentados pelas instituições bancárias



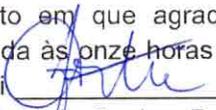
45 quando o consumidor não a reconhecer. O Diretor do PROCON colocou que estava buscando
46 informações a respeito da possibilidade de contratação e que, caso positiva, o colegiado
47 deliberaria a respeito. Dr. Alexandre esclareceu que muitos desses contratos de empréstimos
48 são oriundos de representantes bancários que necessitam atingir determinada meta e acabam
49 por utilizar dados de consumidores que jamais solicitaram empréstimos consignados. Dr. Marco
50 Zanfra, presidente do Conselho, comentou, sobre vazamento de dados, que antes mesmo da
51 OAB avisá-lo a respeito da inscrição de seu escritório no Cadastro Nacional de Pessoas
52 Jurídicas, já estava recebendo e-mails de instituições bancárias, por exemplo, sobre abertura
53 de conta corrente. Dr. Pedro Ortiz, em seguida, falou sobre a ida de colaboradores do
54 PROCON até a Fundação PROCON SP a fim de participarem do Curso Básico de Atendimento
55 por ela ofertado nos dias vinte e seis e vinte e sete de setembro. O Secretário do conselho
56 falou ainda sobre a Reunião Técnica que a Diretoria de Relações Institucionais (DRI) da
57 Fundação PROCON SP promoveu na Câmara Municipal de São José dos Campos com
58 diversos PROCONS da região. Na ocasião, tratou-se de diversos assuntos e após o horário de
59 almoço, o Diretor de Relações Institucionais da Fundação, Dr. Marcos Diegues, acompanhado
60 de sua equipe, visitou as instalações do PROCON Municipal de São José dos Campos, que
61 foram bastante elogiadas. Dr. Alexandre lembrou a participação dos colaboradores do
62 PROCON na oficina de CIP (Carta de Informação Preliminar), reciclagem ofertada pela
63 Fundação PROCON SP no mês de abril, que foi o primeiro contato dos atendentes e
64 estagiários do órgão com o PROCON Estadual. Naquele momento, os colaboradores do
65 PROCON foram muito elogiados pelo pessoal da Diretoria de Relações Institucionais da
66 Fundação, dado o elevado nível de conhecimento dos funcionários. Logo em seguida, Dr.
67 Alexandre falou da parceria entre o PROCON e o Centro de Educação Empreendedora
68 (CEDEMP), que possibilitou a realização de palestras sobre "Consumo consciente" para todos
69 os alunos do sexto ano das escolas da rede municipal. Dado o sucesso da parceria, o
70 PROCON foi convidado para palestrar para todos alunos da Educação de Jovens e Adultos
71 (EJA). Para os matriculados no sistema presencial, as palestras tiveram início em dez de
72 outubro e finalizaram no dia trinta e um do mesmo mês. No dia dois de dezembro a palestra
73 será assistida pelos alunos da modalidade semipresencial e acontecerá no Centro de
74 Formação do Educador (CEFE). O presidente do Conselho parabenizou o Diretor do PROCON
75 pela realização das palestras, afirmando que concorda com a orientação ostensiva do
76 consumidor. Dr. Pedro Ortiz recordou frase que ouviu durante curso realizado junto à Fundação
77 PROCON SP, segundo a qual o PROCON é um órgão parcial, devendo sempre zelar pelo
78 direito do consumidor, o que não significa impossibilitar diálogo com fornecedores. Ato
79 contínuo, o Diretor do PROCON disse que São José dos Campos recebeu o selo de Cidade
80 Educadora durante o Congresso de Educação realizado no CEFE e que, durante o evento, o
81 PROCON teve a oportunidade de divulgar as ações realizadas em parceria com a Secretaria
82 de Educação e Cidadania. Sem demora, Dr. Alexandre passou a detalhar o trabalho realizado
83 pela equipe de fiscalização durante os meses de setembro e outubro. No total, foram
84 fiscalizados 145 (cento e quarenta e cinco) estabelecimentos e emitidas 50 (cinquenta)
85 autuações. Posteriormente, o Diretor do PROCON expôs a todos que durante o mês de
86 setembro foram realizados 6.183 (seis mil e cento e oitenta e três) atendimentos, com uma
87 resolutividade de 70% (setenta por cento). Sobre este índice, o Diretor do PROCON relatou
88 que observou queda e que tal decréscimo se deu muito em razão de inúmeras audiências
89 infrutíferas envolvendo a "123 Milhas" e ao pedido de demissão de um colaborador experiente
90 na realização das tentativas de conciliação. Dr. Pedro Ortiz, Chefe do PROCON, colocou que
91 mesmo com a queda no índice de resolutividade, ele se mantém em um elevado patamar. Dr.
92 Marco Zanfra perguntou ao Dr. Alexandre qual é o PROCON com o mais alto índice de
93 resolutividade e a ele foi respondido que é o de São José dos Campos, que costuma ostentar
94 80% (oitenta por cento) de resolutividade. Dr. Alexandre destacou a realização de curso de
95 conciliação pelos colaboradores do PROCON, ou seja, que sua gestão está investindo na



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Secretaria de Apoio Jurídico
PROCON



96 qualificação dos atendentes a fim de que o órgão continue entregando bons resultados aos
97 consumidores de São José. Em seguida, Dr. Pedro Ortiz mostrou as últimas postagens nas
98 redes sociais do PROCON. Depois, a conselheira Natália de Magalhães Fonseca Braille
99 perguntou ao Dr. Alexandre se os consumidores que procuram o PROCON são os mais
100 vulneráveis e a ela foi respondido que sim, tanto em termos econômicos quanto etários. O
101 presidente avaliou que os fornecedores têm mais cuidado ao lidar com pessoas de maior poder
102 aquisitivo, o que pode justificar o fato de pessoas menos abastadas utilizarem mais os serviços
103 do PROCON e que sobre isso gostaria de discutir com mais profundidade. Dr. Marco Zanfra
104 franqueou a palavra a quem mais quisesse se manifestar, mas não houve quem desejasse,
105 momento em que agradeceu a presença de todos e encerrou a reunião. A reunião foi
106 encerrada às onze horas e quatorze minutos. Esta ata foi lavrada por mim, Pedro Jorge Ortiz
107 Endrizzi , em 02 (duas) folhas digitadas somente no anverso, conferida e
108 assinada pelo Senhor Presidente e pelo Senhor Vice-Presidente do Conselho, e anexada à
109 lista de presença dos conselheiros.



Marco Antônio Zanfra Saraiva
Presidente do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor



Alexandre de Oliveira Campos
Vice-Presidente do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor