

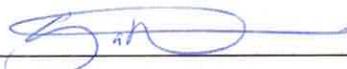


ATA DA 4ª **REUNIÃO ORDINÁRIA** DE 2024  
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
30 de OUTUBRO de 2024

1 Aos trinta dias do mês de outubro de 2024, às dez horas, iniciou-se a 4ª Reunião Ordinária do Conselho  
2 Municipal de Proteção ao Consumidor de 2024, com a presença virtual dos seguintes conselheiros e  
3 suplentes: **Gabriela Stefanie Guerreiro Nogueira, Alexandre de Oliveira Campos, Marco Antônio**  
4 **Zanfra Saraiva, José Aparecido Pereira Barbosa do Nascimento, Fernando Lúcio Simão, Airton**  
5 **Costa, Rodrigo de Andrade, Suzana Aparecida Domingues e Natália de Magalhães Fonseca Braille.**  
6 Com a palavra, o Vice-Presidente deste Conselho, Alexandre de Oliveira Campos, deu início à reunião,  
7 esclarecendo a alteração da data prevista da reunião em razão de sua ausência por motivo de férias. Na  
8 sequência, passou a palavra para a Presidente do Conselho, Gabriela Stefanie Guerreiro Nogueira, que  
9 cumprimentou os presentes e solicitou ao Vice-Presidente que desse continuidade à reunião com a pauta  
10 prevista. Este, por sua vez, seguiu com a deliberação das atas das reuniões anteriores: 3ª Reunião  
11 Ordinária de 06 de agosto de 2024 e 2ª Reunião Extraordinária de 15 de agosto de 2024. Não houve  
12 manifestação contrária, sendo, portanto, aprovadas por unanimidade. Na sequência, contou sobre as  
13 palestras realizadas nas Casas do Idoso, pelo Procon, nos dias 19, 20, 21 e 26 de agosto de 2024, que  
14 abordou o tema "Fraudes em Empréstimos Consignados", com um público de mais de 300 participantes.  
15 Salientou a importância de fornecer informações e orientações aos idosos, que são os principais alvos de  
16 fraudes financeiras. Contou também sobre a realização do Procon Itinerante, no dia 12 de setembro de  
17 2024, em parceria com a Fundação Procon/SP, com o atendimento de 97 pessoas e 38 reclamações  
18 registradas. Relatou que a transmissão ao vivo pela TV Vanguarda, informando sobre a ocorrência do  
19 Procon Itinerante, resultou em um aumento expressivo da procura por atendimento no local. Destacou a  
20 importância da mídia na divulgação dessas ações que facilitam o acesso do consumidor. Dando  
21 sequência à pauta, comentou sobre a participação de 16 colaboradores do Procon, atendentes e  
22 servidores, no curso de Capacitação em Audiência de Conciliação, ministrado pela Fundação Procon/SP,  
23 nos dias 10 e 11 de setembro de 2024, em Taubaté/SP. Ressaltou a necessidade do aprendizado e  
24 capacitação contínuos da equipe para manutenção da qualidade do atendimento aos consumidores.  
25 Seguindo a pauta, pontuou sobre a situação da obra da guarita do estacionamento, que está em ritmo  
26 acelerado e com previsão de 30 dias para conclusão, aproximadamente. Relatou, ainda, a situação do  
27 Convênio com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que continua em tratativas. Seguem em  
28 discussão o prazo do convênio e as demandas apresentadas pelo Tribunal relacionadas ao AVCB e  
29 demais manutenções necessárias no prédio. Explicou que há um esforço por parte da Prefeitura para que  
30 o convênio seja renovado, mas existem questões que precisam ser alinhadas para que seja finalmente  
31 assinado. Partindo para a próxima pauta, apresentou uma planilha relacionando o número de  
32 reclamações registradas no Procon contra 23 associações, sindicato e seguradoras, que realizam  
33 descontos não autorizados em contas correntes e de benefícios de aposentados e pensionistas,  
34 contabilizando 1280 reclamações. Explicou que quando ocorrem audiências de conciliação, algumas  
35 dessas empresas fazem acordo e restituem o valor em dobro ao consumidor, sem questionar. Que  
36 mesmo firmado o acordo, há ali uma clara prática abusiva. São muitos consumidores lesados e poucos os  
37 que questionam e registram reclamações. E, diante do grande número de reclamações conta essas  
38 empresas, decidiu-se iniciar um trabalho de instauração de processos coletivos sancionadores, ou seja,  
39 após identificada uma conduta reiterada da empresa a diversos consumidores, os processos individuais  
40 são agrupados para que, após apuração da conduta, a empresa seja autuada no âmbito coletivo.  
41 Mostrou, na sequência, os processos coletivos já instaurados contra sete empresas, que resultaram em  
42 penas-base variando entre R\$114.800,00 e R\$392.960,00, calculadas conforme o porte da empresa e as  
43 condutas infrativas identificadas. Salientou que a ideia de se instaurar os coletivos, como é previsto no  
44 decreto municipal 19118/22, é de aplicar as sanções cabíveis a estes fornecedores com o intuito de coibir  
45 tais práticas, uma vez que são muitos consumidores lesados e poucos que registram reclamações. Na  
46 sequência, passou a palavra para a servidora Suzana, que apresentou os resultados dos meses de  
47 agosto e setembro de 2024 da fiscalização. Esta, por sua vez, apresentou, em resumo, os números da  
48 fiscalização no período: 109 diligências realizadas em agosto, com 37 autuações e pena base total de R\$  
49 R\$ 344.651,75; e 54 diligências em setembro com 36 autuações e pena base total de R\$ R\$ 361.880,00.  
50 A servidora explicou que no mês de agosto, além da fiscalização de rotina, foram realizadas ações de  
51 fiscalização para o "Dia dos Pais", com foco no comércio com maior procura pelo consumidor nessa data.  
52 E, no mês de setembro foram realizadas menos diligências, porém com praticamente o mesmo número  
53 de autuações, pois tiveram mais ações em supermercados/hipermercados, com maior ocorrência de



54 produtos com prazo de validade vencido, dentre outras irregularidades. Explicou também que a  
55 instauração do processo coletivo sancionador, mencionado pelo Vice-Presidente, é realizado pela  
56 fiscalização, e um destes processos foi instaurado no mês de agosto e contabilizado nos resultados da  
57 fiscalização apresentados. O Vice-Presidente reforçou que as ações de instauração dos processos  
58 coletivos serão mantidas, que há um trabalho de análise dos processos individuais sendo feito para que  
59 se torne mais efetiva a atuação do Procon para coibir as práticas reiteradas destes fornecedores.  
60 Tratados todos os assuntos previstos, o Vice-Presidente, por fim, agradeceu a presença de todos e a  
61 Presidente deste Conselho encerrou a reunião às dez horas e trinta e quatro minutos. Esta ata foi lavrada  
62 pela conselheira suplente Suzana Aparecida Domingues, e conferida por mim, Marco Antônio Zanfra  
63 Saraiva,  em 02 (duas) folhas digitadas somente no anverso, conferida e  
64 assinada pela Presidente e do Conselho.



---

Gabriela Stefanie Guerreiro Nogueira  
**Presidente do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor**