

Empresas sÃ£o multadas em R\$ 3 milÃ§Ãµes por nÃ£o cumprir regras do SAC

O MinistÃ©rio da JustiÃ§a estÃ¡ colocando em prÃ¡tica a puniÃ§Ã£o prevista Ãs empresas que desrespeitam as novas regras para o ServiÃ§o de Atendimento ao Consumidor (SACs). Nesta terÃ§a-feira (3/2), as concessionÃ¡rias de transporte terrestre interestadual Unesul, Transbrasiliana e Andorinha foram multadas em R\$ 3 milhÃµes.

Apesar de ter um SAC, a Unesul foi multada em R\$ 767.792 mil por nÃ£o informar a existÃªncia do serviÃ§o para seus consumidores. Para a Transbrasiliana e a Andorinha, a penalidade foi de R\$ 733.530 mil e R\$ 1.585.403,33 milhÃ£o, respectivamente — as duas nÃ£o possuem procedimento de atendimento aos clientes.

Desde a vigÃªncia do decreto, hÃ¡ menos de dois meses, foram instaurados 204 processos administrativos pelos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) — 4,74 processos por dia Ãºtil.

Os campeÃµes em reclamaÃ§Ã£o sÃ£o: telefonia celular (515 registros) e fixa (496), alÃ©m de cartÃ£o de crÃ©dito (415), bancos comerciais (147), transporte aÃ©reo e terrestre (129), TV por assinatura (70), e energia elÃ©trica (56). Os dados sÃ£o calculados pelo barÃ´metro Sindec, instrumento de medida utilizado pelo Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) do MinistÃ©rio da JustiÃ§a.

Em uma anÃ¡lise individual das empresas, destaque negativo para a Embratel, autuada sete vezes. Caixa EconÃ´mica Federal e Vivo foram notificadas seis vezes. O terceiro lugar neste ficou com Banco do Brasil, Panamericano e Tam, com quatro autuaÃ§Ãµes cada uma.

Dos 204 processos, 186 foram instaurados nos Procons estaduais e 18 no DPDC. Nos Procons, 24 autuaÃ§Ãµes foram em GoiÃ¡s; 12 no EspÃ­rito Santo; SÃ£o Paulo, 35; Distrito Federal, 47 ; Alagoas, 4; Mato Grosso, 19; Acre, 43 e Rio Grande do Sul, 2.

AlÃ©m disso, o Procon-DF aplicou multa no total de R\$ 82 mil Ã Real Expresso, BV Financeira, Embratel e Cassi e o Procon-ES multou em R\$ 50.986 mil a Oi Telemar. O Procon de SÃ£o Paulo se reintegra o SNDC esta semana, contribuindo para tornar o sistema mais atualizado nos processos abertos.

As empresas podem recorrer da decisÃ£o ao MinistÃ©rio da JustiÃ§a, na Secretaria de Direito EconÃ´mico do Ã³rgÃ£o. O diretor do DPDC, Ricardo Morishita, afirmou que as multas aplicadas sÃ£o respostas aos descumprimentos das regras do Decreto e continuarÃ£o atÃ© que uma nova relaÃ§Ã£o, que incorpore mais avanÃ§os, seja praticada pelas empresas.

Autores: RedaÃ§Ã£o ConJur