Empresas são multadas em R$ 3 milhões por não cumprir regras do SAC

O Ministério da Justiça está colocando em prática a punição prevista às empresas que desrespeitam as novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SACs). Nesta terça-feira (3/2), as concessionárias de transporte terrestre interestadual Unesul, Transbrasiliana e Andorinha foram multadas em R$ 3 milhões.

Apesar de ter um SAC, a Unesul foi multada em R$ 767.792 mil por não informar a existência do serviço para seus consumidores. Para a Transbrasiliana e a Andorinha, a penalidade foi de R$ 733.530 mil e R$ 1.585.403,33 milhão, respectivamente — as duas não possuem procedimento de atendimento aos clientes.

Desde a vigência do decreto, há menos de dois meses, foram instaurados 204 processos administrativos pelos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) —- 4,74 processos por dia útil.

Os campeões em reclamação são: telefonia celular (515 registros) e fixa (496), além de cartão de crédito (415), bancos comerciais (147), transporte aéreo e terrestre (129), TV por assinatura (70), e energia elétrica (56). Os dados são calculados pelo barômetro Sindec, instrumento de medida utilizado pelo Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça.

Em uma análise individual das empresas, destaque negativo para a Embratel, autuada sete vezes. Caixa Econômica Federal e Vivo foram notificadas seis vezes. O terceiro lugar neste ficou com Banco do Brasil, Panamericano e Tam, com quatro autuações cada uma.

Dos 204 processos, 186 foram instaurados nos Procons estaduais e 18 no DPDC. Nos Procons, 24 autuações foram em Goiás; 12 no Espírito Santo; São Paulo, 35; Distrito Federal, 47 ; Alagoas, 4; Mato Grosso, 19; Acre, 43 e Rio Grande do Sul, 2.

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

As empresas podem recorrer da decisão ao Ministério da Justiça, na Secretaria de Direito Econômico do órgão. O diretor do DPDC, Ricardo Morishita, afirmou que as multas aplicadas são respostas aos descumprimentos das regras do Decreto e continuarão até que uma nova relação, que incorpore mais avanços, seja praticada pelas empresas.

Date Created
04/02/2009

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.