



CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 04 - Maio / junho - 2025

Índice

05	Vistorias técnicas checam andamento de obras para melhorar abastecimento de água em Itapuã
07	Superendividamento de consumidores leva MPBA a acionar Banco BNP Paribas
08	MPBA aciona empresas de locação de veículos por irregularidades em programa de seguro
09	MPBA aciona aplicativo de recarga de créditos para transporte coletivo em razão de falhas técnicas no sistema
10	MP da Bahia aciona empresas de apostas esportivas online
11	MPBA firma acordo para garantir segurança e os direitos dos consumidores em clínica de Salvador

Índice

12	MPBA recomenda medidas para garantir acesso a clínica veterinária durante festejos juninos em Alagoinhas
13	Direitos do consumidor em tempos de chuva: O que fazer diante da falta de energia e água?
14	Procon-BA e Associação Baiana de Supermercados dialogam para fortalecer direitos dos consumidores
15	Operação Festa Junina: Ibametro reforça fiscalização para proteger o consumidor

Índice

16	Procon-Ba fiscaliza prática de redução de volume sem redução de preço dos produtos
17	Revistar consumidores em estabelecimentos comerciais é irregular – alerta Procon
18	Procon participa de operação da Polícia Civil que fiscaliza fabricação e comércio clandestinos de fogos
20	Jurisprudências

Vistorias técnicas checam andamento de obras para melhorar abastecimento de água em Itapuã

O Ministério Público da Bahia realizou visitas técnicas em quatro locais do bairro de Itapuã, em Salvador, onde a Empresa Baiana de Águas e Saneamento (Embasa) executou recentes intervenções para melhorar o abastecimento de água no bairro. As vistorias integram a ação 'Caminho das Águas', iniciativa resultante de acordo firmado entre o MPBA, por meio do Centro de Autocomposição e Construção de Consensos (Compór) em parceria com a 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da capital; a Embasa e a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (Agersa).

Foi a primeira de uma série de inspeções que serão realizadas para verificar a adoção de medidas estruturais que solucionem de forma sistêmica a falta de fornecimento de água nas áreas mais críticas da cidade. A vistoria foi realizada pela promotora de Justiça Fernanda Pataro, acompanhada de equipes da Central de Apoio Técnico (Ceat) do MPBA, da Embasa e da Agersa. O acordo prevê a elaboração de um plano de ação estruturado, com o mapeamento das áreas prioritárias de intervenção, o monitoramento contínuo pelo Ministério Público e pela Agersa da execução do plano e a realização de pesquisas de satisfação com a população beneficiada. Outros bairros serão contemplados.

Segundo a promotora de Justiça Fernanda Pataro, a primeira visita constatou que o plano de ação previsto pelo acordo está em regular andamento em Itapuã. Entre as medidas já adotadas, foi verificado na localidade de Nova Brasília de Itapuã a substituição da bomba há cerca de 15 dias, que resultou em um aumento de 60% na pressão da água ofertada na região. Também foram visitadas uma área próxima à Pedra da Sereia, onde a rede de abastecimento foi substituída em janeiro; a Avenida Beira Rio, onde houve ampliação de aproximadamente dois quilômetros da rede da Embasa; e a Rua Antônio Carlos Magalhães, onde também estão sendo realizadas obras para ampliar a oferta de água no bairro.

Vistorias técnicas checam andamento de obras para melhorar abastecimento de água em Itapuã

A promotora de Justiça Fernanda Pataro ressaltou que o objetivo do ‘Caminho das Águas’ “é definir e estruturar soluções duradouras para o problema de falta de água, priorizando os bairros com maior número de reclamações, como é o caso de Itapuã”, destacou. Ela apontou a iniciativa representa um novo marco na gestão do abastecimento de água na capital, baseado na entrega real de melhorias para a população, com atenção especial às comunidades mais vulneráveis, onde há maior incidência de falta de água e precariedade na infraestrutura. “É importante, toda vez que houver falta de água, a comunidade registrar tanto na Embasa quanto na Agersa, que é o órgão fiscalizador do serviço da Embasa e que precisa também receber essa reclamação para ter o parâmetro onde estão os pontos problemáticos em Salvador. O bairro de Itapuã, por exemplo, foi eleito justamente porque era o local onde havia mais reclamações e depois nós devemos ampliar para outros bairros”.

De acordo com a diretora de fiscalização da Agersa, Telkia Rios, a atuação conjunta e o monitoramento contínuo são essenciais. “As intervenções que estamos observando aqui estão sendo feitas de forma adequada. Contudo, em grandes centros urbanos como Salvador, as intervenções têm a vida útil muito reduzida por conta de problemas estruturais das cidades. As obras de requalificação perdem a validade muito rápido em razão, por exemplo, do crescimento desordenado das cidades e da ocupação irregular do solo, já que as pessoas acabam construindo onde conseguem, e da forma que dá, e depois disso é que surgem as demandas pela ligação de água e pela infraestrutura urbana”, ressaltou.

O gerente da unidade da Embasa na Bolandeira, Antônio Fernando Lima, destacou a importância da parceria com o MPBA. “Esse modelo já foi bem-sucedido em Camaçari e agora está sendo replicado em Itapuã. A iniciativa contribui para minimizar os impactos negativos e garantir avanços estruturais no sistema de abastecimento”, afirmou.

O acordo firmado prevê também que a Embasa fará a apresentação quinzenal dos progressos da execução do plano de ação, expondo todas as intervenções realizadas e os respectivos dados que demonstrem os impactos sobre a melhoria da rede, sobre a continuidade e regularidade do fornecimento de água na área e sobre as reclamações registradas pelos usuários. A apresentação ocorrerá durante reuniões realizadas virtualmente com a presença de representantes da Embasa, MPBA, Agersa e também da Prefeitura de Salvador.

Também participaram da visita a engenheira sanitária Bárbara Lima, da Ceat; Alexandre Mamedio, engenheiro da Embasa; e Antônio Benedito Pereira, supervisor de distribuição da Embasa.

Superendividamento de consumidores leva MPBA a acionar Banco BNP Paribas

O Ministério Público do Estado da Bahia, por meio da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador, ajuizou uma ação civil pública contra o Banco BNP Paribas Brasil S.A., incorporador do Banco Cetelem, em razão de práticas abusivas relacionadas à concessão de crédito. A ação foi baseada em denúncias de consumidores e em investigação do MPBA, que identificou a concessão de empréstimos sem autorização, falta de informação clara nos contratos, cobranças indevidas e atendimento precário.

Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, o banco tem se aproveitado da fragilidade dos consumidores, ofertando crédito de forma insistente, sem avaliar corretamente a capacidade de pagamento das pessoas, o que tem levado muitos ao superendividamento. Além disso, foram constatadas cobranças abusivas, descontos não autorizados em benefícios previdenciários, ligações excessivas de cobrança, dificuldades para cancelar serviços e impedir a portabilidade de dívidas para outros bancos. Também foram relatados problemas relacionados à cobrança de anuidades não informadas, inclusão indevida de seguros nas faturas e envio de cartões de crédito não solicitados.

Além disso, entre as condutas relatadas na ação estão o envio de cartões de crédito não solicitados, a inclusão de seguros sem autorização nas faturas, a cobrança de anuidades em desacordo com as ofertas feitas, bem como a recusa em fornecer boletos, contratos ou informações essenciais para a quitação de dívidas ou realização de portabilidade de crédito para outros bancos. Outro ponto também abordado na ação é a insistência na cobrança de dívidas, com consumidores relatando até 50 ligações por dia, muitas vezes direcionadas a pessoas que não reconhecem os débitos ou sequer têm relação com o banco.

Diante das inúmeras infrações identificadas, o MPBA requer à Justiça a concessão de medida liminar para obrigar o Banco BNP Paribas a cessar imediatamente as práticas abusivas e a cumprir integralmente os direitos dos consumidores previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente os dispositivos relacionados à transparência, ao dever de informação e à proteção contra o superendividamento. Também foi solicitado que o banco seja condenado a reparar os danos morais causados à coletividade e a pagar multa diária de R\$ 25 mil em caso de descumprimento das determinações liminares.

MPBA aciona empresas de locação de veículos por irregularidades em programa de seguro

O Ministério Público da Bahia, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou uma ação civil pública contra a Audi Brasil e LM Transporte. Foi solicitado que a Justiça determine às empresas a regularização dos contratos de locação de veículo quanto ao seguro oferecido no programa “Audi Signature”.

A ação foi ajuizada após clientes constatarem que o contrato não previa a disponibilização de carro reserva e não incluía cobertura de pneus, lanterna, retrovisores e vidros do veículo locado. Diante das irregularidades identificadas, o MPBA requereu à Justiça a concessão de medida liminar para efetivar a devolução, em dobro, dos valores indevidamente cobrados aos consumidores, decorrentes do programa.

Ainda segundo a ação, as empresas não ofereciam garantia de assistência em caso de danos causados ao veículo durante o uso pelo locatário e previa coparticipação em acidente com valor elevado, além de indenização adicional à locadora, independente de culpa do consumidor. A promotora apontou ainda restrição de cobertura a equipamentos caros do veículo e falhas de informações ao consumidor quanto à ausência de serviços de manutenção preventiva durante o período de locação, cabendo ao locatário pagar pelos custos, ainda que ele não tenha causado o problema.

**estagiária de jornalismo sob supervisão de George Brito DRT-BA 2927*

MPBA aciona aplicativo de recarga de créditos para transporte coletivo em razão de falhas técnicas no sistema

O Ministério Público do Estado da Bahia ajuizou uma ação civil pública contra a empresa KIM+ em razão de falhas no aplicativo de recarga de créditos para o transporte coletivo em Salvador. Na ação, a promotora de Justiça Joseane Suzart relata que foram identificados problemas a respeito da ativação das recargas de passagens efetuadas por meio do aplicativo KIM e dificuldades de acesso à conta no aplicativo. A investigação foi iniciada após o MPBA receber uma denúncia de uma usuária do sistema coletivo que relatou que o aplicativo utilizado para recarga apresentava falhas constantes, ocasionando prejuízos aos consumidores e provocando constrangimento aos clientes. Além disso, a usuária destacou episódios nos quais o aplicativo parou de funcionar, impossibilitando que os clientes pudessem recarregar os seus respectivos cartões de passagem.

Na ação, o MPBA requereu que a Justiça determine que a empresa corrija as instabilidades de acesso no aplicativo Kim+; cumpra o tempo ofertado na ativação dos créditos; e aprimore o sistema utilizado para que a recarga realizada pelos clientes seja ativada automaticamente ou em até uma hora. Além disso, o consumidor não deve ser obrigado a se deslocar até um ponto de atendimento presencial apenas para ativar os créditos que comprou. De acordo com a promotora de Justiça, o objetivo do aplicativo é oferecer uma alternativa prática e digital para realizar recargas, “facilitando o uso do transporte coletivo de forma rápida”. Também foram acionados o Consórcio Salvador Transcard de Bilhetagem Automática e a Associação Baiana de Transportes Metropolitanos (Metropasse).

MP da Bahia aciona empresas de apostas esportivas online

Segundo apurações, consumidores não receberam valor do prêmio

Três empresas de apostas esportivas online foram acionadas pelo Ministério Público do Estado da Bahia após a Instituição constatar que elas atuam sem autorização do Poder Público e estão lesando consumidores. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, consumidores que realizaram apostas na plataforma da Betpremium Apostas Esportivas e Jogos Online, que representa a Better Games Entertainment no Brasil, não receberam o valor do prêmio, que seria pago por meio da Latam Entertainment Limited. O MPBA também acionou Adalberto Argolo dos Santos, Rebeca de Sousa Argolo, José Bonfim Santana. Além deles, a União foi acionada por falta de fiscalização e punição às empresas irregulares, o que deveria ser feito pelo Ministério da Fazenda e pela Secretaria de Prêmios e Apostas.

Na ação, ajuizada Joseane Suzart solicita à Justiça concessão de medida liminar para determinar às três empresas que suspendam, imediatamente, a oferta, operação e comercialização de quaisquer serviços de apostas de quota fixa em todo o território nacional. Caso desejem continuar atuando no mercado brasileiro, que cumpram com o disposto na Portaria SPA/MF n.º 827/2024, requerendo a devida e imprescindível autorização perante a Secretaria de Prêmio e Apostas do Ministério da Fazenda, cumprindo diversas medidas, dentre elas o pagamento de R\$ 30 milhões, considerado o limite de até três marcas comerciais a serem exploradas pela pessoa jurídica em seus canais eletrônicos por ato de autorização.

À União, que seja determinada, dentre outras medidas, a adoção imediata das providências cabíveis para suspender a oferta/publicidade, ações de comunicação, marketing, operação e comercialização, em todo o território nacional, de quaisquer serviços de apostas de quota fixa executados pela Betpremium Apostas Esportivas, Better Games e Latam Entertainment. Isso, explica Joseane Suzart, porque as empresas se encontram sem a prévia e necessária autorização do poder público federal. A promotora de Justiça solicita que as providências sejam adotadas também com relação a todos os agentes que não detenham a prévia e necessária autorização do poder público federal para atuação.

MPBA firma acordo para garantir segurança e os direitos dos consumidores em clínica de Salvador

O Ministério Público da Bahia, por meio da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da capital, firmou Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) com a Clínica do Bairro e sua filial, localizadas nos bairros de Pernambués e Sussuarana respectivamente, visando garantir os direitos, dignidade e segurança dos consumidores. O acordo, assinado pela promotora de Justiça Joseane Suzart Lopes e a representante legal da empresa, é resultado de uma fiscalização realizada pelo Conselho Regional de Medicina do Estado da Bahia (Cremeb), em setembro de 2024, em que constatou irregularidades administrativa, estruturais e publicitárias contra os valores dos produtos ofertados nos estabelecimentos.

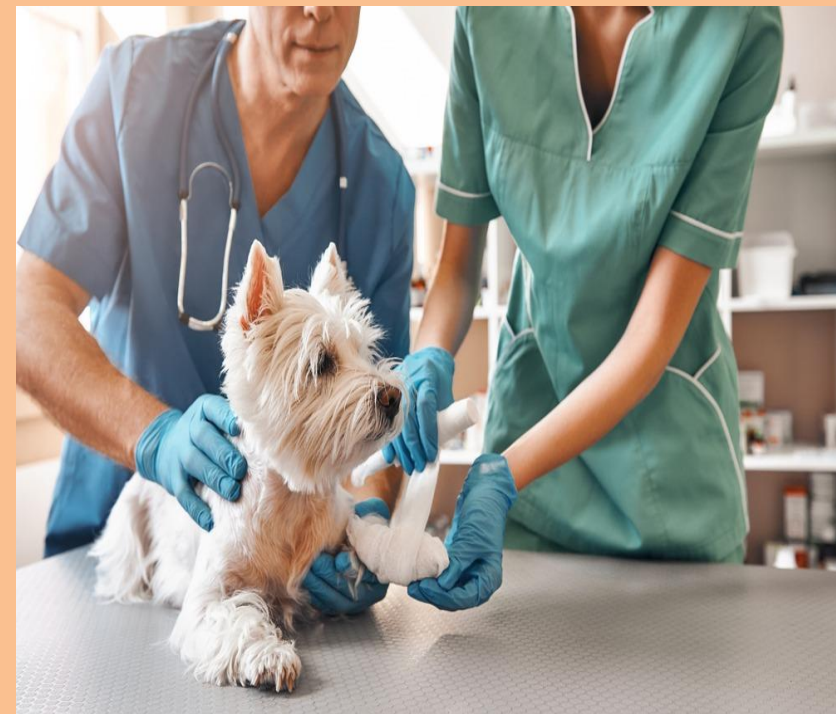
Entre os compromissos firmados com a empresa estão a realização da regularização de acordo com a Cremeb e o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), evitando a aplicação de práticas abusivas, com o objetivo de garantir, efetivamente, a prevenção e reparação dos danos patrimoniais, morais, individuais e coletivos, além de realizar seus serviços de modo seguro, eficaz e com acessibilidade. A compromissária também se obrigou a realizar a instalação das medidas de segurança contra incêndio e pânico de acordo com às normas previstas na regulação vigente nos estabelecimentos. As obrigações, previstas no TAC, deverão ser cumpridas pela compromissária quanto às normas de acessibilidade na unidade de Sussuarana em até sessenta dias úteis. Já em relação ao projeto de segurança contra Incêndio e Pânico, o prazo estabelecido é noventa dias, contando a partir da assinatura do termo.

A empresa, em relação a sede localizada no bairro de Pernambués, se comprometeu a assegurar a transparência dos valores dos serviços e produtos oferecidos, em local de fácil visualização do público. Tal medida deve observar as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, promover ações regulamentadas pela legislação sanitária; e a disponibilização de sanitários acessíveis, destinadas as pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência física.

MPBA recomenda medidas para garantir acesso a clínica veterinária durante festejos juninos em Alagoinhas

O Ministério Público do Estado da Bahia recomendou ao Município de Alagoinhas a adoção de medidas administrativas e operacionais necessárias para garantir o acesso seguro e efetivo de cliente, funcionários e fornecedores à Clínica Small Pet Assistência Veterinária Ltda-Me, durante o período dos festejos juninos programado entre os dias 18 e 24 de junho. A ação, promovida pela promotora de Justiça Catharine Rodrigues de Oliveira, foi motivada por preocupações quanto ao acesso ao estabelecimento, que está situado em área de abrangência do evento público.

Na recomendação, o MPBA orienta ao Município a adoção de providências que permitam a realização dos festejos de grande porte com a garantia do funcionamento regular de serviços essenciais e legalmente estabelecidos, a exemplo da Clínica. Além disso, o documento destaca ainda a importância da definição e sinalização de rotas alternativas de acesso ao local do festejo; controle de tráfego e liberação de vias nos horários necessários; e a coordenação com a organização do evento para garantir a fluidez do acesso ao estabelecimento. Segundo a recomendação, o Município deve comunicar as medidas adotadas em prazo de 48 horas.



*estagiária de jornalismo sob supervisão de George Brito DRT-BA 2927

Direitos do consumidor em tempos de chuva: O que fazer diante da falta de energia e água?

Com a chegada do período chuvoso, aumentam os transtornos causados por falhas na prestação de serviços essenciais, como fornecimento de energia elétrica e água. O que muitos consumidores precisam saber é que, nessas situações, a legislação brasileira oferece garantias importantes.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), empresas prestadoras de serviços essenciais têm a obrigação de atuar com eficiência e continuidade. “Ficar sem luz ou água por longos períodos, sem justificativa plausível, é ilegal e pode gerar direito a compensações”, explica o superintendente do Procon-Ba, Tiago Venâncio. Vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH), o Procon é responsável pela defesa dos direitos do consumidor no estado.

Energia elétrica: danos e interrupções exigem atenção
Se aparelhos elétricos e eletrônicos foram danificados durante quedas de energia, ou se o fornecimento foi interrompido por longos períodos, o consumidor deve agir. A primeira recomendação é registrar imediatamente a queda/interrupção do serviço à empresa de energia e relatar o dano, eventualmente, ocasionado no equipamento. Anotar o número do protocolo, documentar os danos — tirar fotos dos equipamentos e anotar datas e horários das falhas também é importante para a garantia de direitos.

A interrupção do fornecimento de energia por grandes períodos pode refletir no consumo. Por isso, guardar as contas de luz e verificar se houve cobrança indevida ou se o valor reflete o consumo real no período é importante para o consumidor pode solicitar abatimento proporcional na fatura. Ou seja, o consumidor não tem obrigação de pagar pelo tempo que ficou sem o serviço. Caso não haja resolução por parte do fornecedor, o Procon-Ba orienta que o cidadão registre reclamação com os protocolos de atendimento em mãos.

Falta de água: serviço essencial não pode ser interrompido sem aviso
A água também é considerada um serviço essencial, e sua interrupção, sem aviso prévio (exceto em emergências), viola o direito à informação clara e adequada, conforme o artigo 6º do CDC. Quando há falha no abastecimento, o consumidor pode exigir a correção do serviço, desconto proporcional na conta e, em casos mais graves, até indenização por prejuízos materiais ou morais — como a perda de alimentos ou problemas de higiene.

Registre tudo e exija seus direitos
É fundamental guardar faturas, números de protocolos, fotos e outros registros. Esses documentos podem ser utilizados em reclamações formais ou até mesmo em processos judiciais. Caso o atendimento da empresa não resolva o problema, a recomendação é procurar o Procon-Ba (ba.gov.br) ou outro órgão de defesa do consumidor. “A informação é o primeiro passo para garantir direitos e cobrar soluções”, reforça Venâncio.

Procon-BA e Associação Baiana de Supermercados dialogam para fortalecer direitos dos consumidores

Encontro, realizado na sede do Procon-BA, em Salvador, reuniu gestores da Abase e do órgão de proteção e defesa do consumidor
Os direitos dos consumidores baianos e o cumprimento das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, por parte do setor supermercadista, foram tema de reunião entre o Procon-BA (Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor) e a Associação Baiana de Supermercados (Abase). O encontro, realizado nesta quinta-feira, 23, na sede do Procon, em Salvador, teve o objetivo de estreitar a relação entre o segmento e o órgão fiscalizador.

“O diálogo com a Abase e com outras instituições é essencial para que possamos cumprir bem nossa missão. Nessa direção, estamos, cada vez mais, ampliando nosso raio de ação, trabalhando firmemente para promover o acesso à justiça nas relações de consumo e defender os direitos dos consumidores baianos”, afirmou o superintendente do Procon-BA, Tiago Venâncio, destacando que as ações de defesa do consumidor são amplas e devem alcançar todo o estado, com enfoque em áreas como atendimento, orientação, fiscalização e, principalmente, educação.

A presidente da Abase, Amanda Vasconcelos, ressaltou que a aproximação entre o setor e o órgão é positiva. “É importante tirar dúvidas, esclarecer alguns pontos e, principalmente, estabelecer um canal direto com o Procon, que é um órgão fundamental para a proteção e defesa dos consumidores. Nosso objetivo é sempre atender bem o cliente e estar em conformidade com a legislação”, afirmou Vasconcelos, que esteve acompanhada dos vice-presidentes da Abase, João Cláudio Nunes e Joel Feldman; o superintendente Mauro Rocha; e a assessora jurídica Lara Britto.

O diretor de Fiscalização do Procon-BA, Iratan Vilas Boas, destacou que o órgão realiza capacitações regulares para lojistas e que a ausência de preços nas mercadorias é a infração mais recorrente apontada pelos consumidores. “O nosso trabalho é educativo e voltado para a orientação quanto à aplicação correta do Código de Defesa do Consumidor, pois os fornecedores também têm seus direitos garantidos”, explicou.

Na mesma linha de raciocínio, a assessora técnica do Procon-BA, Fernanda Pimenta, explicou que os procedimentos adotados pelo órgão, assim como os processos administrativos do Procon não têm caráter exclusivamente repressivo, mas principalmente pedagógico.

Operação Festa Junina: Ibametro reforça fiscalização para proteger o consumidor

Com o objetivo de proteger os consumidores baianos durante os festejos juninos, o Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibametro), autarquia da Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) e órgão delegado do Inmetro na Bahia, iniciou no dia 10 de junho a Operação Festa Junina. A ação segue até o dia 18 de junho com fiscalização intensificada em diversos estabelecimentos do estado.

Durante esse período, as equipes técnicas do Ibametro estarão em campo vistoriando supermercados, mercearias, padarias e mercados de bairro. O foco da operação são os alimentos mais consumidos nesta época do ano, como bolos de milho e aipim, amendoins, paçoca, pé-de-moleque, cocadas, leite de coco, canela, licores, farinhas, pipoca, canjica e outros.



De acordo com o diretor-geral do Ibametro, Thales Dourado, a fiscalização busca garantir que os produtos comercializados estejam de acordo com as normas metrológicas e tragam informações corretas aos consumidores. “Nosso papel é assegurar que o consumidor leve para casa exatamente o que pagou. Embalagens com dados incorretos ou enganosos não serão toleradas”, afirmou.

A operação verifica, especialmente, os produtos pré-embalados — aqueles pesados e embalados fora da presença do consumidor — que devem conter, obrigatoriamente, a indicação da quantidade líquida na rotulagem. Já os itens embalados diretamente nos pontos de venda devem informar o peso líquido real do produto, excluindo o peso da embalagem.

Amostras de diversos itens são recolhidas para análise no laboratório metrológico do Ibametro. Os testes avaliam tanto o conteúdo real quanto a veracidade das informações declaradas nos rótulos, conforme exigido pelas normas do Inmetro. Apenas os produtos aprovados são considerados em conformidade com a legislação vigente.

Caso sejam identificadas irregularidades, os estabelecimentos são notificados e têm até 10 dias para apresentar defesa. As penalidades variam de advertências a multas, que podem chegar a R\$ 1,5 milhão.

O Ibametro reforça que a população é uma aliada importante nesse processo. Denúncias de produtos ou práticas irregulares podem ser feitas de forma anônima pela Ouvidoria do órgão, através do telefone 0800 071 1888.

Procon-Ba fiscaliza prática de redução de volume sem redução de preço dos produtos

Conhecida como **redução de volume**, a prática de diminuir o conteúdo ou o tamanho de um produto, mantendo ou aumentando o preço, sem avisar claramente ao consumidor/a está na mira do Procon-Ba. A '**Operação Redução de Volume**' tem o objetivo de verificar a conformidade das embalagens, rotulagens e invólucros dos produtos comercializados, em Salvador, garantindo transparência e proteção aos/as consumidores/as. O Procon-Ba (Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor) é vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH).

A redução de volume consiste na redução do conteúdo ou tamanho de um produto, enquanto o preço permanece o mesmo ou sofre leve aumento. Essa estratégia empresarial permite que empresas evitem aumentos de preços visíveis, mascarando a diminuição da quantidade oferecida ao consumidor. Como resultado, os/as consumidores/as são lesados ao pagarem o mesmo valor por menos produto, comprometendo seu poder real de compra.

A ação do Procon começou com uma capacitação técnica dos fiscais (procedimento interno do órgão), seguida por esta força-tarefa de fiscalização em supermercados, atacados e outros pontos de venda. O objetivo é garantir que fabricantes e fornecedores cumpram o que determina o Código de Defesa do Consumidor (CDC), segundo o qual práticas que induzam o consumidor ao erro, como a redução de volume, são consideradas abusivas e passíveis de penalidades.

Produtos identificados com alteração de volume, ou peso, que não estejam devidamente informados, poderão resultar em autuações e penalidades administrativas. Uma vez autuada, a empresa terá direito à ampla defesa e contraditório.

A redução de volume está prevista na Portaria nº 392, de 29 de setembro de 2021, do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). Os fornecedores autuados poderão responder a procedimentos administrativos, incluindo multas, conforme previsto na legislação vigente. A operação do Procon-Ba busca assegurar que as empresas estejam em conformidade com essas normativas, promovendo a transparência nas informações e a proteção dos direitos do consumidor.

Revistar consumidores em estabelecimentos comerciais é irregular – alerta Procon

Respeito ao consumidor não é opcional, assegura a direção do Procon-Ba, órgão da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do Estado (SJDH). O alerta é feito em função de relatos de consumidores que estariam sendo submetidos a revistas abusivas e constrangedoras na saída de supermercados e redes atacadistas, em Salvador, mesmo após o pagamento regular das compras.

De acordo com o órgão, práticas como a conferência de mercadorias e o uso de sistemas de monitoramento são legítimas, desde que adotadas com respeito, moderação e critérios impessoais. “Quando ultrapassam esses limites e expõem o consumidor ao ridículo, ao constrangimento ou à discriminação, essas práticas podem configurar violação aos direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor e, inclusive, podendo acarretar indenização por dano moral”, afirma o superintendente do Procon-Ba, Tiago Venâncio. O titular do Procon-Ba (Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor) reforça, ainda, que nenhum cidadão pode ser tratado como suspeito, seja de forma genérica ou preventiva. “A presunção de inocência deve ser assegurada e, qualquer ação de segurança precisa observar parâmetros objetivos, sem ferir a honra, a imagem ou a liberdade dos clientes”, afirma Venâncio.



Procon participa de operação da Polícia Civil que fiscaliza fabricação e comércio clandestinos de fogos



Ação integra iniciativas do Governo do Estado para o cumprimento da sentença da Corte Interamericana de Direitos Humanos no caso da explosão da fábrica de fogos de artifício em Santo Antônio de Jesus, em 1998

O Procon, órgão da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH), participou da “Operação em Chamas”, deflagrada pela Polícia Civil da Bahia. O objetivo é combater o comércio, o fabrico e o armazenamento clandestinos de fogos de artifício, além de coibir a venda de mercadorias impróprias para o consumo e práticas criminosas envolvendo produtos controlados. A ação abrangeu Feira de Santana, Alagoinhas e Serrinha e seguirá até o fim do período junino em diversos municípios da Bahia.

Em Alagoinhas, as equipes realizaram buscas em lojas e fábricas com diversas irregularidades. Três pessoas foram conduzidas à delegacia local para prestar esclarecimentos, e seis trabalhadores foram encontrados em condição análoga à escravidão em uma unidade clandestina de fabricação de fogos de artifício. No município, foram apreendidas cerca de 2 milhões de unidades de fogos de artifício irregulares. Em Feira de Santana, foram apreendidos aproximadamente 13,5 mil fogos irregulares em estabelecimentos comerciais. Já em Serrinha, os policiais localizaram e apreenderam 7 mil unidades do produto.

Procon participa de operação da Polícia Civil que fiscaliza fabricação e comércio clandestinos de fogos

A fiscalização da produção e comercialização de fogos é parte das iniciativas que o Governo do Estado vem adotando, visando ao cumprimento da sentença da Corte Interamericana de Direitos Humanos, que condenou o Brasil, a Bahia e o município por violações de direitos humanos de vítimas da explosão da fábrica de fogos de artifício em Santo Antônio de Jesus, em 1998. Sob a coordenação da SJDH, um Grupo de Trabalho tem articulado ações reparatórias dentro do Governo para garantir que a decisão internacional seja integralmente cumprida e para que tragédias como a de SAJ não voltem a acontecer.

De acordo com o delegado Arthur Gallas, responsável pela Coordenação de Fiscalização de Produtos Controlados (CFPC), foram constatadas diversas irregularidades. “Na ação, encontramos uma fábrica clandestina e diversos locais irregulares de venda de fogos. Todos esses pontos não tinham autorização e comercializavam produtos irregulares, como fogos artesanais, cuja venda é proibida. Os fogos foram apreendidos para posteriormente serem destruídos e os estabelecimentos que tinham produtos legalizados foram autuados e interditados, para que regularizem suas autorizações junto à Polícia Civil, ao Exército, ao Corpo de Bombeiros e à Prefeitura”, explicou.

Sobre os trabalhadores encontrados em situação irregular, o delegado afirmou que eles foram identificados em condição de trabalho análogo ao escravo, sem registro ou condições mínimas de segurança e saúde. A situação foi comunicada ao Ministério Público do Trabalho e às autoridades de assistência social do município.

Coordenada pela CFPC, a operação conta com o apoio do Departamento de Repressão e Combate à Corrupção, ao Crime Organizado e à Lavagem de Dinheiro (Draco); do Departamento Especializado de Investigações Criminais (Deic) e do Departamento de Polícia do Interior (Depin); além de diversos órgãos parceiros como o Exército Brasileiro; as Secretarias Estaduais de Justiça e Direitos Humanos (SJDH), através do Procon-Ba, e da Fazenda (Sefaz); o Corpo de Bombeiros Militar da Bahia (CBMBA); o Departamento de Polícia Técnica (DPT); o Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibametro), e o Conselho Regional de Química (CRQ).

Jurisprudências



- [Justiça bloqueia verba de empresa de depilação a laser](#)
- [Corretora e pagadora não respondem por atraso de imóvel](#)
- [STJ: plano de saúde deve cobrir transplante conjugado rim-pâncreas](#)
- [Convenção de Montreal deve prevalecer sobre CDC, diz STJ](#)

Expediente

CEACON

Coordenadora

Thelma Leal de Oliveira

Equipe:

Bianca Sá Mattos dos Santos

Janile Leite de Oliveira Gomes

Louize Liliane Silva e Silva

Milena Pimenta da Silva

Talita Oliveira Almeida

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA

Email: ceacon@mpba.mp.br

71 3103

71 3103



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL ÀS PROMOTORIAS DO CONSUMIDOR – CEACON

Endereço: 5ª Avenida



Edições Anteriores
Clique aqui

