



CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

6ª Edição - setembro / outubro - 2025

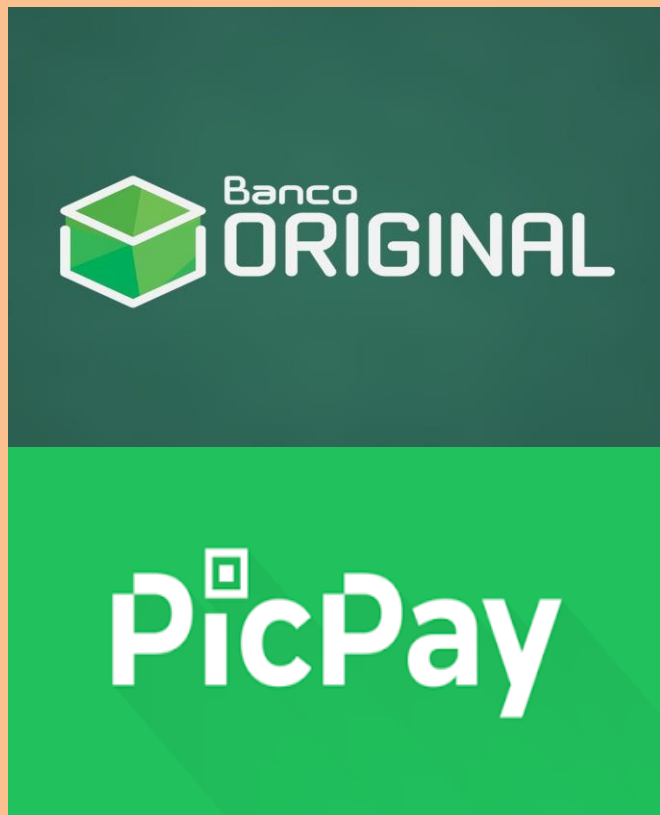
Índice

04	MPBA aciona PicPay e Banco Original por práticas abusivas
06	MPBA lança projeto 'MP a Bordo' para garantir segurança no transporte hidroviário de passageiros na Bahia
08	MPBA aciona açougue em Salvador por riscos à saúde e segurança dos consumidores
09	Acordo traz segurança jurídica para dependentes de planos de saúde SulAmérica
11	'Caminho das Águas' - MPBA inicia vistorias no bairro Sete de Abril para checar obras de melhoria de abastecimento de água

Índice

13	MPBA realiza audiência pública para discutir abate clandestino em Itororó e região
14	MPBA aciona unidade do Atakarejo em Pernambués por práticas abusivas contra os consumidores
15	Justiça atende MPBA e determina que Coelba regularize fornecimento de energia elétrica no distrito de Gamboa, em Cairu
16	Coelba e Crefaz são acionadas pelo MPBA por práticas abusivas em cobrança de empréstimos na fatura de energia
17	Jurisprudências

MPBA aciona PicPay e Banco Original por práticas abusivas



Instituições apresentam irregularidades como cobranças indevidas e falta de transparência nos serviços contratados

O Ministério Público da Bahia, por meio da promotora de Justiça, Joseane Suzart, ajuizou uma ação civil pública contra PicPay e o Banco Original S/A, por conta de práticas abusivas que podem trazer impactos negativos aos consumidores. Na ação, a promotora aponta desde cobranças indevidas até falhas no atendimento e na prestação de informações claras sobre os serviços e contratos.

Entre as irregularidades constatadas pelo MPBA estão inclusão indébita dos consumidores em cadastros de inadimplência, sem comprovação da referida dívida; dificuldade no cancelamento da conta; débito indevido na conta do consumidor, referente a uma parcela de empréstimo já paga e a redução injustificada do valor disponibilizado para o crédito. Consumidores ainda reclamaram das tarifas excessivas impostas pelos bancos, que resultaram em dívidas desproporcionais; falta de suporte efetivo aos clientes dos serviços e a recorrente dificuldade para cancelar o cartão de crédito.

Ainda no documento, a promotora aponta migração das contas de pessoa física do Banco Original para o PicPay, sem consentimento por parte dos consumidores. O MPBA propôs um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) às respectivas organizações, mas o acordo não foi acatada por elas.

Na ação, o Ministério Público solicita à Justiça que determine, liminarmente, às empresas a agir com transparência nas informações sobre a concessão de crédito, independente da modalidade adotada; alertar aos consumidores o preço do produto e serviço, de acordo com a moeda nacional, porcentagem dos juros mensal e da taxa efetiva anual e a soma total a pagar; informar aos clientes, de forma detalha, sobre o tipo de empréstimo solicitado e apresentar, durante publicidade da oferta de crédito, potenciais riscos que os produtos podem causar.

MPBA aciona PicPay e Banco Original por práticas abusivas

Além disso, solicita à Justiça que as instituições financeiras avaliem de forma criteriosa e responsável as condições de créditos dos consumidores; garanta práticas de créditos responsáveis, evitando o superendividamento das pessoas; disponibilizem a cópia do contrato do acordo de empréstimo aos consumidores; não apresentem imposição, caso o cliente solicite o cancelamento do cartão; não cobre valores abusivos nos juros; antes de encaminhar o nome do consumidor nos cadastros restritivos de crédito, avaliar se consta, de fato, uma dívida.

Também requer que as empresas não reduzam o valor do crédito disponibilizado ao titular da conta, seguindo a lei vigente; informem aos consumidores afetados pela migração dos bancos o motivo e eventuais benefícios na transferência, e aperfeiçoe o Serviço de Atendimento aos Consumidores (SAC), facilitando o acesso dos consumidores aos serviços contratos, bem como tenham as suas dúvidas sanadas.

MPBA lança projeto 'MP a Bordo' para garantir segurança no transporte hidroviário de passageiros na Bahia



O Ministério Público do Estado da Bahia lançou o projeto 'MP a Bordo', iniciativa que busca diagnosticar e fiscalizar o transporte hidroviário de passageiros em todo o estado, promovendo mais segurança, eficiência e acessibilidade para os usuários. O objetivo é mapear operadores, tarifas, rotas, embarcações, terminais e marcos legais, identificando falhas e propondo soluções conjuntas com órgãos de fiscalização e gestores públicos.

Na ocasião, o procurador-geral de Justiça Pedro Maia ressaltou que a iniciativa é estratégica e necessária diante das recentes tragédias registradas no setor. “O MPBA, de forma inédita, enfrenta essa temática complexa, reunindo integrantes da União, Estado e municípios para criar soluções estruturais e conjuntas que assegurem segurança, conforto e marcos normativos claros para turistas e centenas de pessoas que utilizam as embarcações diariamente para trabalhar”, destacou o chefe do MP baiano. Ele ressaltou que o MPBA atua como indutor de políticas públicas, “portanto esse projeto representa um porto seguro para avançarmos nesse objetivo de oferecer segurança aos usuários”.

De acordo com a promotora de Justiça Thelma Leal, o projeto nasceu da preocupação com os recorrentes acidentes no transporte hidroviário. “Fizemos um mapeamento dos terminais e atracadouros em várias regiões do estado como Valença, Porto Seguro e Camamu. Encontramos estruturas sem manutenção, sem cobertura, sem sinalização e sem equipamentos de segurança. Isso coloca em risco a vida dos passageiros. Não queremos agir apenas de forma repressiva, mas preventiva para evitar tragédias anunciadas”, ressaltou. Também estiveram presentes na mesa de abertura a secretária estadual do Mar, Eduarda Lomanto; o superintendente do Procon, Tiago Venâncio; o diretor da Codecon, Marcelo de Souza Carvalho; o capitão de fragata Leandro de Souza Lamin, representando a Capitania dos Portos; e integrantes de vários órgãos de fiscalização parceiros da iniciativa como a Agerba, Capitania dos Portos e Corpo de Bombeiros.

MPBA lança projeto 'MP a Bordo' para garantir segurança no transporte hidroviário de passageiros na Bahia

Entre os principais problemas no transporte hidroviário apresentados pela promotora de Justiça Thelma Leal estão a falta de manutenção estrutural, ausência de cobertura e sinalização, inexistência de acessibilidade, escassez de equipamentos básicos de segurança e estruturas improvisadas. O projeto 'MP a Bordo' prevê a criação de cronogramas e estratégias conjuntas de atuação com a Agerba, Capitania dos Portos, Procon, Anvisa, Corpo de Bombeiros e prefeituras, a partir de informações sobre concessões, fiscalização, condições de terminais e embarcações, número de passageiros atendidos e projetos em andamento para melhoria do serviço.

A iniciativa busca a participação ativa das promotorias de Justiça do interior e da capital no acompanhamento contínuo das travessias. Segundo Thelma Leal, o objetivo é que, a partir do diagnóstico detalhado, sejam adotadas medidas para corrigir irregularidades e fortalecer a segurança e a qualidade do transporte hidroviário de passageiros na Bahia. O 'MP a Bordo' é desenvolvido pelo Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor (Ceacon), e tem atuação transversal, envolvendo ainda os Centros de Apoio Operacional dos Direitos Humanos (CAODH) e Centro de Apoio Operacional do Meio Ambiente (Ceama).



MPBA aciona açougue em Salvador por riscos à saúde e segurança dos consumidores

O Ministério Público da Bahia, por meio da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador, ajuizou ação civil pública contra a empresa Casa de Carne Boi Real Ltda., conhecida como Casa de Carne Boi Real, localizada no bairro de Matatu, na capital. A ação foi ajuizada pela promotora de Justiça Joseane Suzart, após uma série de irregularidades graves serem identificadas no estabelecimento.

As investigações começaram em 2024. Inspeções feitas pela Vigilância Sanitária, pela Codecon e pelo Corpo de Bombeiros confirmaram que o açougue segue descumprindo regras básicas de higiene, saúde e segurança. Entre os problemas encontrados, estão a falta do alvará de saúde e do Certificado de Licença do Corpo de Bombeiros, além de péssimas condições de higiene, como freezers enferrujados, carnes penduradas de forma improvisada, ausência de informações sobre a validade dos produtos e até fiação elétrica exposta. Também foi constatada a venda de produtos sem preços visíveis e sem qualquer informação sobre a procedência.

De acordo com Joseane Suzart, essas falhas representam um risco direto à saúde e à segurança dos consumidores. A promotora lembra que a empresa já havia sido notificada em outras ocasiões e, mesmo assim, continuou descumprindo as normas. Em 2015, chegou a ter carnes apreendidas e o local interditado. Em 2024, voltou a ser alertada duas vezes, mas não atendeu aos pedidos de regularização.

Regularização imediata

Devido à gravidade dos fatos e à resistência da empresa em corrigir as falhas, o MPBA solicitou à Justiça que obrigue o açougue a se regularizar imediatamente, com apresentação da documentação exigida, correção dos problemas sanitários e de segurança e fornecimento das informações obrigatórias aos clientes, como preços e validade dos produtos.

O MPBA também pediu a condenação definitiva da empresa, aplicação de multa de R\$ 50 mil por danos morais coletivos, a serem destinados ao Fundo Estadual dos Direitos do Consumidor, e responsabilização da Casa de Carne Boi Real por possíveis danos materiais e morais causados individualmente aos consumidores.

Acordo traz segurança jurídica para dependentes de planos de saúde SulAmérica

Segundo documento firmado pela MPBA, MPPE e a operadora, aqueles dependentes que já tinham mais de 31 anos na data de 03/08/2023 terão assegurada a permanência em seu plano de saúde.

Os referidos dependentes dos planos de saúde SulAmérica de todo o Brasil, familiar ou individual, terão a permanência da cobertura assegurada pela SulAmérica, conforme acordo firmado pela seguradora com o Ministério Público da Bahia (MPBA) e o Ministério Público de Pernambuco (MPPE).

A data base utilizada corresponde ao início do procedimento instaurado pelo MP da Bahia para buscar uma solução que contemplasse direitos dos consumidores.

O documento, resultado de uma mediação do Centro de Autocomposição e Construção de Consensos (Compór) do MP baiano, com apoio do Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor (Ceacon), também informa a garantia de cobertura para dependentes, de qualquer idade, vinculados aos produtos 313 (contratados entre 01/11/1995 e 31/12/1998) e 314 (contratados entre 10/04/1995 e 31/10/1995).

A permanência dos dependentes é garantida desde que o titular esteja adimplente, não haja ocorrência de fraude comprovada contra o seguro e, no caso daqueles com mais de 31 anos, que também não tenha havido cancelamento ou interrupção da cobertura até 25 de julho de 2024.

Homologado pela 15ª Vara de Relações de Consumo de Salvador no último dia 29 de agosto, e também pela 7ª Câmara Cível Especializada do TJPE em 03 de setembro, o acordo confere maior segurança jurídica para dependentes vinculados a planos individuais e familiares.

O entendimento foi construído de forma colaborativa e visa reduzir a litigiosidade e dar estabilidade às relações contratuais. Para o Ministério Público e para a SulAmérica, o acordo representa um marco, pois fortalece a proteção ao consumidor e dá segurança jurídica tanto para os beneficiários quanto para a empresa.

O cumprimento do acordo será acompanhado de forma cooperativa entre o MPBA, o MPPE e a SulAmérica. Para os dependentes que ainda não tinham 31 anos até 3 de agosto de 2023, o acordo prevê critérios para regulamentar situações como internação, tratamento médico em andamento, gravidez e extinção do vínculo com o titular.

Acordo traz segurança jurídica para dependentes de planos de saúde SulAmérica

Nos três primeiros casos, a cobertura permanece até efetiva alta médica, desde que não haja inadimplência ou fraude. O acordo também estabelece o envio pela SulAmérica de comunicados claros, com prazos específicos, para aqueles segurados a serem excluídos do plano. Em todos os casos, permanece assegurado o direito constitucional de acesso à justiça àqueles que, individualmente, apresentarem divergências.

Participaram da mediação os promotores de Justiça Fernanda Pataro; Thelma Leal, do Ceacon; Édipo Soares Filho, de Pernambuco; e o representante da SulAmérica.

‘Caminho das Águas’ - MPBA inicia vistorias no bairro Sete de Abril para checar obras de melhoria de abastecimento de água



Escolha de nova localidade de atuação foi decidida em reunião com representantes da Embasa, Agersa e MPBA

O Ministério Público do Estado da Bahia deu início às vistorias no bairro de Sete de Abril, segunda localidade eleita para integrar o plano de atuação da iniciativa ‘Caminho das Águas’. O projeto, lançado em fevereiro deste ano, já acompanha as obras de melhoria do abastecimento em Itapuã e agora passa a monitorar também quinzenalmente as intervenções realizadas pela Empresa Baiana de Águas e Saneamento (Embasa) na região de Sete de Abril. A visita contou com a presença da promotora de Justiça Fernanda Pataro, da engenheira sanitarista Bárbara Lima da Central de Apoio Técnico do MPBA (Ceat), além de representantes da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (Agersa) e da Embasa. As equipes visitaram tanto a sede da Embasa em Pirajá, responsável pelo atendimento da área, quanto pontos estratégicos em Sete de Abril, onde foram apresentados os procedimentos de acompanhamento da distribuição de água e dos mananciais que abastecem a região.

A escolha do bairro de Sete de Abril para compor o Caminho das Águas decorreu do histórico de reclamações dos moradores. Em março de 2024, um procedimento administrativo foi arquivado após a Embasa se comprometer a resolver os problemas com o chamado ‘Plano Verão’. Segundo dados da Agersa, entre janeiro e julho de 2023, foram registradas nove demandas relacionadas à falta de água no bairro. Os problemas, de acordo com a agência, estão associados a vazamentos não aparentes que despressurizam a rede, reduzindo a oferta. A Embasa, por sua vez, informou em nota técnica que o bairro foi contemplado no ‘Plano Verão’, que prevê intervenções como capeamentos, entroncamentos, instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs) e a construção de uma nova rede a fim de ressetorizar a área e separar o abastecimento entre partes baixas e altas. O cronograma, detalhado no procedimento administrativo, previa a execução das primeiras etapas entre fevereiro e março de 2025, com conclusão total em junho deste ano.



‘Caminho das Águas’ - MPBA inicia vistorias no bairro Sete de Abril para checar obras de melhoria de abastecimento de água

Novo modelo de acompanhamento
A partir de agora o ‘Caminho das Águas’ passa a monitorar simultaneamente duas localidades: Itapuã, que já teve inspeções técnicas realizadas e o bairro Sete de Abril. O modelo de atuação prevê acompanhamento periódico das obras, reuniões de acompanhamento quinzenais, fiscalização conjunta com a Agersa e pesquisas de satisfação com a população. De acordo com a promotora de Justiça Fernanda Pataro, a iniciativa busca oferecer soluções estruturais e duradouras para o problema da falta de água. “É um trabalho que só terá resultado com a participação ativa da comunidade, registrando as ocorrências tanto junto à Embasa quanto à Agersa, de forma que possamos ter o mapeamento real das áreas mais críticas”, afirmou.



MPBA realiza audiência pública para discutir abate clandestino em Itororó e região



Combate ao abate clandestino e práticas de qualidade na produção e comercialização de carnes e seus derivados foram temas debatidos em audiência pública realizada pelo Ministério Público do Estado da Bahia, por meio do Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor (Ceacon), no município de Itororó. O evento, realizado também reuniu representantes dos municípios de Itaju do Colônia e Firmino Alves.

As pautas foram conduzidas pelas promotoras de Justiça Thelma Leal, coordenadora do Ceacon, e Karina Freitas, que fizeram encaminhamentos para avançar na resolução do problema na cidade. Foi definido, como medida de curto prazo, que o MPBA promoverá reunião com a Agência de Defesa Agropecuária da Bahia (Adab), produtores, comerciantes e representantes de frigoríficos para discutir a possibilidade de enviar o gado para abate em estruturas equipadas localizadas em Itapetinga ou Vitória da Conquista.

Já a solução de médio a longo prazo proposta pelas promotoras de Justiça envolve a implementação de ações voltadas à estruturação de instalações de frigorífico em Itororó. Também foram realizadas inspeções em estabelecimentos nas regiões de Itororó e Firmino Alves, onde foram verificadas as condições de armazenamento e refrigeração das carnes, além da procedência dos produtos e das respectivas notas fiscais.

O evento contou com a participação de autoridades dos três municípios, além de representantes da vigilância sanitária e comerciantes locais.



MPBA aciona unidade do Atakarejo em Pernambués por práticas abusivas contra os consumidores

O Ministério Público do Estado da Bahia, meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou uma ação civil pública contra a unidade do Atakarejo no bairro de Pernambués, em Salvador. A investigação teve início a partir de uma denúncia apresentada em novembro de 2024 por uma consumidora, que relatou falhas na emissão de notas fiscais com CPF, mesmo após solicitações formais.

Além disso, a consumidora também relatou ao MPBA falhas nos preços dos produtos entre as prateleiras e os valores efetivamente registrados nos caixas, além de diferenças nos descontos anunciados, mencionando como exemplo um desconto de R\$ 5,00 divulgado que, ao passar pelo caixa, foi registrado como apenas R\$ 2,50.

Durante a investigação feita pelo MPBA, diligências realizadas pelo Procon, Corpo de Bombeiros Militar da Bahia e Vigilância Sanitária teriam detectados problemas de ordem sanitária e estrutural na unidade como comercialização de alimentos impróprios ao consumo; e descumprimento de normas da Vigilância Sanitária, com infiltrações, más condições de higiene e ausência de documentos obrigatórios.

Na ação, o MPBA requer que a Justiça determine, em caráter liminar, que o Atakarejo adote uma série de providências, incluindo garantia de condições adequadas de higiene e segurança alimentar; mantenha regularizado o AVCB e o Plano de Prevenção de Incêndio e Pânico; e providencie carrinhos de pequeno porte e cestas em quantidade suficiente.

A unidade em Pernambués também não deve comercializar produtos impróprios ao consumo, incluindo vencidos ou em desacordo com normas de fabricação e distribuição; deve cumprir e respeitar o direito à informação dos consumidores, garantindo afixação correta dos preços dos produtos e ausência de divergências entre preços de prateleira e caixa (em caso de diferença, deve prevalecer o menor valor); e dispor de um Serviço de Atendimento ao Consumidor eficiente, cordial e respeitoso, emitindo cupons e notas fiscais corretamente, sem entraves ou atos discriminatórios, para evitar constrangimentos e transtornos aos clientes.

Justiça atende MPBA e determina que Coelba regularize fornecimento de energia elétrica no distrito de Gamboa, em Cairu

A Justiça acatou uma ação civil pública do Ministério Público do Estado da Bahia, ajuizada pela promotora de Justiça Cláudia Didier, e determinou que a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) adote todas as providências técnicas necessárias para garantir o fornecimento regular e contínuo de energia elétrica em todo o Distrito de Gamboa, na Ilha de Tinharé, município de Cairu, no prazo de 20 dias. A decisão, proferida no último dia 2 de outubro, estabelece ainda multa diária de R\$ 5 mil em caso de descumprimento.

Na decisão, a Justiça reconheceu a omissão da concessionária e determinou que a Coelba realize as obras e ampliações necessárias para assegurar o serviço de energia elétrica na região, além de apresentar relatórios mensais sobre as ações executadas, acompanhados de documentos comprobatórios.

A ação foi ajuizada pela 2ª Promotoria de Justiça de Cairu, após a concessionária de energia deixar de apresentar soluções efetivas para o problema de abastecimento de energia elétrica na localidade, mesmo após diversas tentativas extrajudiciais de resolução conduzidas pelo Ministério Público. “A prestação adequada e contínua do serviço de energia elétrica é um direito básico do consumidor e dever da concessionária, cuja omissão tem causado prejuízos significativos à população local, que depende desse serviço essencial para viver com dignidade”, destacou a promotora de Justiça Cláudia Didier.

Segundo apuração do MPBA, cerca de 70% da população da Nova Gamboa utiliza energia elétrica de forma irregular (“gato”), em razão da falta de disponibilização do serviço regular pela concessionária. O MPBA solicitou reiteradas vezes à Coelba informações sobre a regularização da rede e o andamento dos estudos ambientais necessários à instalação do sistema, sem, contudo, obter prazos ou medidas concretas por parte da empresa, “não restando alternativa, senão o ajuizamento da ação”.

Coelba e Crefaz são acionadas pelo MPBA por práticas abusivas em cobrança de empréstimos na fatura de energia

O Ministério Público da Bahia, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou uma ação civil pública contra a Coelba Neoenergia e a Crefaz Financiamentos e Investimentos, em decorrência da adoção de práticas abusivas e ausência de informações contratuais do empréstimo cobrado na fatura de consumo pela Coelba. A investigação foi iniciada após o MPBA receber denúncia de um usuário de energia elétrica fornecida pela Coelba, que relatou acréscimo de quase R\$ 200 durante quatro meses em sua fatura de energia, em nome da Crefaz.

Entre as irregularidades identificadas pelo MPBA estão a concessão e cobrança de crédito sem solicitação e autorização do consumidor; dificuldade na negociação da dívida; negativação indevida dos consumidores através dos débitos vinculados à Crefaz na fatura de energia; e falta de colaboração da Coelba para desvincular o pagamento pelo consumo de energia elétrica das parcelas referentes ao empréstimo contratado junto à empresa de crédito e financiamento.

Ainda no documento, a Instituição apontou que a falta de esclarecimento e alerta sobre os possíveis riscos ao cliente final pode acarretar superendividamento; além disso, foi identificada falha no zelo das duas empresas quanto ao tratamento de dados dos clientes. Consumidores também relataram a dificuldade no suporte efetivo aos clientes dos serviços e a recorrentes dificuldades na negociação do débito.

Na ação, o Ministério Público solicita à Justiça que determine, liminarmente, à Coelba que não realize a cobrança de atividades acessórias sem prévia solicitação do consumidor pelo serviço; identifique na fatura os valores oriundos de serviços atípicos; e divulgue através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (Sac), e outros meios, informações sobre o direito de cancelamento das cobranças. Também foi requerido que a empresa não efetue novas cobranças de encargos extras em faturas de consumo, após a solicitação do cancelamento; e realize o estorno imediato dos valores indevidamente cobrados.

À Crefaz, o MPBA solicita que não vincule, sem autorização do consumidor, cobranças de empréstimos e demais débitos decorrentes de serviços disponibilizados na fatura; atue de forma transparente com as informações referentes aos serviços solicitados; divulgue, por meio do SAC, assim como outros meios oficiais, informações sobre o direito do cancelamento das cobranças pelos seus empréstimos nas contas; e informe imediatamente à Coelba e outras concessionárias quando o consumidor contatar sobre o cancelamento do empréstimo ou solicitar a retirada da fatura de consumo.

Jurisprudências



- [STJ condena fabricante de lava-roupas por acidente com criança](#)
- [STJ manda indenizar vítimas do golpe da falsa central de atendimento](#)
- [Reduzir limite do cartão sem aviso não gera dano moral presumido](#)
- [Plano deve cobrir intercorrências durante cirurgia estética](#)
- [STJ: plano de saúde não é obrigado a custear exame no exterior](#)

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

