



CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 06- Setembro / Outubro-2021

Índice

04	Consórcios: Acerte e CNK são acionadas pelo MP para que suspendam prática de propaganda enganosa
05	Operação Caruru 2021 fiscaliza preços dos itens da iguaria em feiras e mercados da cidade
06	MP e ANP se reúnem para alinhar ações
07	Salões de beleza são atuados durante operação do Procon em Salvador
08	Operação Gourmet 2021: Procon-BA deflagra fiscalização de bares e restaurantes de Salvador
09	Empresa Corona Produtora assina acordo com MP para tratar adequadamente dados pessoais dos consumidores

Índice

10	Banco Safra é acionado por dificultar baixa do gravame de veículos financiados
11	CDC Digital facilita acesso à legislação de direitos do consumidor
12	CODECON realiza Operação Dia das Crianças 2021
13	MP aciona clínica odontológica por fazer manutenção de aparelhos sem supervisão de ortodontista
14	Procon-BA notifica postos de combustíveis após denúncias de aumento de preço antecipado e sem justa causa
15	Jurisprudências

Consórcios: Acerte e CNK são acionadas pelo MP para que suspendam prática de propaganda enganosa

A massa falida da Acerte Administradora de Consórcios e a CNK Administradora de Consórcios foram acionadas pelo Ministério Público estadual para que sejam obrigadas pela Justiça a não ofertar consórcios dissimulados de consórcios de financiamento a seus clientes. As ações, ajuizadas nos dias 9 e 10 de setembro pela promotora de Justiça Thelma Leal de Oliveira, pedem ainda que todos os representantes das empresas de consórcios, dentro e fora do estado da Bahia, sejam orientados no mesmo sentido.

A ação pede ainda que as administradoras de consórcios sejam obrigadas a rescindir todos os contratos firmados dessa maneira, bem como aqueles baseados nas “falsas promessas” de carta de crédito contemplada, mediante manifestação do consumidor, fazendo a devolução imediata do valor pago como “entrada”, sem qualquer encargo. No caso da Acerte, em decorrência de sua condição atual de massa falida, a promotora de Justiça pede que o Judiciário estabeleça como prioridade a restituição aos consumidores lesados, obedecidas as preferências legais da Lei de Falências.

As ações pedem ainda, em caráter definitivo, que a CNK e a Acerte, em caso de retorno a suas atividades, sejam obrigadas pela Justiça a informar a seus clientes, previamente a assinatura do contrato, sobre as diferenças e implicações entre o contrato de financiamento e contrato de consórcio. Sejam ainda compelidas a admitir a rescisão contratual, por opção do consumidor contratante, sem a imposição de encargos eventualmente previstas, caso demonstre ter sido vitimada pela oferta enganosa. A restituir a quantia paga previamente pelos consumidores a título de parcela inicial àqueles que demonstrarem ser vitimados pela oferta enganosa; além de não promover a inclusão do nome dos inadimplentes em cadastros dos órgãos de restrição ao crédito, ou os excluir, em razão da inadimplência por contratação indevida vinculada a oferta enganosa.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

Operação Caruru 2021 fiscaliza preços dos itens da iguaria em feiras e mercados da cidade

No mês de setembro, conhecido pela tradição da oferta do caruru dedicado aos santos Cosme e Damião, a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (Codecon), vinculada à Secretaria Municipal de Ordem Pública (Semop), realizou uma ação de fiscalização de preços dos itens da iguaria em feiras e mercados da cidade, no âmbito da Operação Caruru 2021. De acordo com a pesquisa, a Feira de São Joaquim, na Cidade Baixa, foi a que apresentou os menores preços aos consumidores.

“A Codecon auxilia na busca pelo melhor preço, além de verificar a condição do produto, mas esse trabalho deve ser feito também com a contribuição da população. O consumidor precisa criar o hábito de realizar pesquisas antes de comprar, não só para economizar, mas também para garantir um produto com boa qualidade, pensando sempre no custo-benefício”, declarou o diretor-geral da Codecon, Humberto Viana.

De acordo com o encarregado de fiscalização do órgão, Carlos Conceição, a pesquisa é realizada anualmente tanto para verificar a variação de preço dos itens do caruru, como também as condições de consumo e armazenamento desses produtos. Os principais itens verificados são o azeite de dendê, o quiabo, o camarão seco, a castanha, o leite de coco, o feijão fradinho e o coco seco.

Irregularidades

O encarregado de fiscalização da Codecon acrescentou que os comerciantes flagrados vendendo produtos de modo irregular geralmente são notificados com advertência pelo órgão, para que regularizem a situação.

No entanto, quando se trata da comercialização de produtos com o prazo de validade vencido, é aplicado um auto de infração com previsão de multa, que varia conforme a receita dos últimos três meses do proprietário autuado.

Fonte: <https://bahia.ba/salvador> com modificações

MP e ANP se reúnem para alinhar ações

O chefe do Núcleo Regional de Fiscalização da Agência Nacional de Petróleo (ANP) no Nordeste, Noel Moreira Santos, e a chefe-adjunta da unidade, Milena Nascimento Sales, estiveram na sede do Ministério Público estadual no dia 16 de setembro, para participar de uma reunião de alinhamento de ações frente às inovações legislativas promovidas pelas medidas provisórias 1.063 e 1.069 de 2021, as quais estabelecem novas regras para a distribuição e comercialização de combustíveis automotivos derivados de petróleo e álcool no Brasil. Os representantes da ANP se reuniram com o coordenador do Centro de Apoio às Promotorias de Justiça do Consumidor (Ceacon), promotor de Justiça Solon Dias, e com a analista jurídica do Ceacon, Gabriela Marins.

O foco do encontro foi o de estabelecer estratégias conjuntas de atuação para verificar a qualidade dos combustíveis, e de combater os vícios de vazão e demais fraudes metrológicas na comercialização. Pontuou-se na oportunidade a necessidade de estabelecer critérios para fiscalização consoante as normas

que irão proceder a flexibilização de bandeira, quando então os postos revendedores vinculados poderão revender combustíveis de outras distribuidoras.

Durante o encontro, observou-se ainda que de acordo com as medidas provisórias 1063/2021 e 1069/2021, o etanol comercializado nos postos de combustíveis poderá ser adquirido diretamente em mãos do agente produtor, do importador, do distribuidor ou ainda do transportador revendedor retalhista, sem ter que passar, necessariamente pela empresa distribuidora. “A forma de fiscalizar terá que coibir irregularidades que atentam às novas regras de distribuição e comercialização, o que irá demandar uma sintonia na atuação entre a ANP e o Ministério Público”, destacou o Promotor de Justiça Solon Dias.

Dentre os encaminhamentos da reunião, restou definida a realização de uma oficina em parceria entre a ANP e o Ceacon destinada aos Promotores de Justiça com atuação na área de defesa do consumidor no estado da Bahia. Por fim, os dois órgãos estudam ainda a formatação de um calendário comum de fiscalização.



Salões de beleza são atuados durante operação do Procon em Salvador

Sete estabelecimentos comerciais foram autuados pelo Procon-BA durante a Operação Salão de Beleza, que começou no dia 20 de setembro em Salvador. Eles estão localizados na Barra, Imbuí, Cabula, Pituba, Chame-Chame e Graça.

Entre as infrações, estavam a utilização e a exposição para comercialização de produtos impróprios ao consumo, devido ao prazo de validade vencido; produtos armazenados para uso sem a identificação dos prazos de validade e a ausência de preços nos produtos expostos à venda.

Segundo o órgão, os fornecedores autuados vão responder a processo administrativo, podendo sofrer multas e sanções, de acordo com as regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor.

Os cidadãos podem encaminhar denúncias por meio do Aplicativo Procon BA Mobile ou pelo e-mail denuncia.procon@sjdhds.ba.gov.br.



Fonte: <https://atarde.uol.com.br> com modificações

Operação Gourmet 2021: Procon-BA deflagra fiscalização de bares e restaurantes de Salvador

A Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia (Procon-BA) iniciou, no dia 27 de setembro, a operação 'Gourmet 2021', com o objetivo de fiscalizar e orientar o mercado de consumo do ramo de bares e restaurantes.

Na operação do órgão da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social da Bahia (SJDHDS) serão verificadas as cozinhas e depósitos dos estabelecimentos, além das formas de manipulação, armazenamento e exposição dos produtos alimentícios comercializados, prazos de validade e das informações obrigatórias que devem ficar expostas para os fiscais e consumidores.

Com o fim de parte das restrições da pandemia e a chegada do fim do ano, o aumento do fluxo de consumidores aos estabelecimentos deve se ampliar, além da maior presença de turistas, também esperada na capital baiana.

Os fornecedores autuados responderão a processos administrativos, podendo sofrer a penalidades de multa e sanções contidas no Código de Defesa do Consumidor. As denúncias ao órgão poderão ser encaminhadas através do aplicativo PROCON BA MOBILE ou pelo e-mail: denuncia.procon@sjdhds.ba.gov.br.

Fonte: <http://www.justicasocial.ba.gov.br> com modificações

Empresa Corona Produtora assina acordo com MP para tratar adequadamente dados pessoais dos consumidores

O Ministério Público estadual firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a empresa Corona Produtora, por meio do qual ela terá que seguir regras para o tratamento de dados pessoais que pressupõe o consentimento pelo titular. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, autora do TAC, as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa fé e o princípio da prevenção, “adotando medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais”, destacou.

De acordo com o TAC, na hipótese da empresa ter obtido permissão para lidar com os dados pessoais de um consumidor, deverá providenciar confirmação específica do titular caso pretenda realizar o seu compartilhamento com outras instituições. Além disso, a empresa se comprometeu a dispor de estrutura necessária para o recebimento de reclamações e de petições dos titulares dos dados pessoais; e não realizar ligações telefônicas para os usuários dos serviços da operadora Vivo, sem autorização ou solicitação destes, de modo inoportuno e constante, englobando o período noturno, finais de semana e feriados. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, constitui direito básico dos consumidores resguardo dos seus dados pessoais, não sendo admissível a sua disseminação sem a devida autorização dos titulares.

Fonte: CECOM MPBA

Banco Safra é acionado por dificultar baixa do gravame de veículos financiados

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou ação civil pública contra o Banco Safra por conta de dificuldades impostas aos consumidores em realizar a baixa do gravame de veículos financiados na instituição financeira. Segundo a promotora de Justiça, o MP recebeu uma representação de um consumidor que teve dificuldades para vender o seu automóvel, devido aos empecilhos gerados pelo banco.

Segundo a promotora de Justiça, foi realizada uma investigação sobre denúncias envolvendo a referida empresa no dia 22 de janeiro de 2020, no site 'Reclameaqui', onde foram encontradas um total de 10.625 reclamações sobre o banco. "Foram analisadas as últimas 160 denúncias registradas, das quais dez relacionadas à demora ou a falta de baixa do gravame antecipadamente para financiamento de veículos", destacou a promotora de Justiça Joseane Suzart. Já no dia 9 de junho deste ano, o MP realizou nova pesquisa junto ao site 'Reclameaqui', onde constatou um total de 124 protestações, protocoladas entre 23 de janeiro de 2020 e 21 de abril de 2021, as quais também tratam de empecilhos, dificuldades e demora excessiva da instituição financeira para dar baixa no gravame de veículo já quitado.

Na ação, o MP requer que o banco efetive a baixa do gravame do bem submetido ao financiamento, após a sua devida quitação, cumprindo os prazos legalmente estabelecidos. Além disso, após estar ciente da quitação do financiamento do bem posto em garantia fiduciária, deverá informar, de modo adequado, claro e ostensivo, para os consumidores, todos os documentos ou procedimentos a serem entregues e para a necessária baixa no gravame.

O MP requer também que a Justiça determine que o Banco Safra cumpra as normas relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), dispondo atendimento por telefone que não resulte em qualquer ônus para o consumidor, de modo que as ligações para contato sejam gratuitas; ofereça garantia ao consumidor, no atendimento eletrônico, das opções de contato com o atendente, de reclamação e de atendimento de contratos e serviços; e esteja disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por sete dias por semana. Também deverá prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente por meio do Sac, assim como solucionar as reclamações dos clientes no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

Fonte: CECOM MPBA

CDC Digital facilita acesso à legislação de direitos do consumidor

Em alusão ao Dia Nacional do Código de Defesa do Consumidor (CDC), comemorado em setembro, a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (Codecon) lançou um pacote de medidas em benefício do cidadão soteropolitano. Dentre as novidades, o órgão implantou o Código de Defesa do Consumidor Digital (CDC Digital), com o objetivo de facilitar o acesso e buscas ao conjunto de normas que estabelecem os direitos e garantias dos consumidores.

O material vem sendo disponibilizado para lojistas em forma de adesivo com QR Code, através de ações educativas. Até o momento, mais de 200 adesivos foram distribuídos no Shopping Lapa e no Mercado Modelo.

O Código de Defesa do Consumidor Digital é uma ferramenta extra para o consumidor. Além de poder consultar o CDC físico no estabelecimento, item obrigatório conforme a lei federal 12.291/2010, o cidadão também pode ter a versão digital, de fácil acesso, no próprio celular. O código tem perfil interativo e contém o texto integral da Lei nº 8.078 de 1990, além de dar destaque às principais dúvidas relacionadas ao consumo.

"O CDC Digital contém curiosidades, pesquisa por palavras-chave e dúvidas frequentes. Com informação podemos ter uma relação de consumo equiparada, na qual os dois lados ganham", afirmou o diretor-geral da Codecon, Humberto Viana.

Chefe do setor de Análises e Autos de Infração e Processos Administrativos, Almir Ribeiro explicou que, através da ferramenta, o cidadão tem acesso aos artigos que tratam de situações corriqueiras específicas, através de tópicos com palavras-chave como ausência de preço, higiene e limite do cartão de crédito, entre outros.

"O acesso é feito diretamente pelo QR Code e facilita a consulta e o entendimento da legislação, sanando as dúvidas mais comuns dos consumidores e contendo dicas importantes. A intenção é aumentar e facilitar a usabilidade desta ferramenta pelo cidadão", disse Ribeiro.

Legislação – A lei federal 12.291/10 prevê a obrigatoriedade da manutenção do CDC no estabelecimento. Apesar da versão digital ajudar na consulta, tanto para consumidores quanto para fornecedores, não retira a obrigação do lojista de manter um exemplar físico em seu estabelecimento.

Fonte: <https://www.letsgobahia.com.br>

CODECON realiza Operação Dia das Crianças 2021



A Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON), vinculada à Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP), deu início a Operação Dia das Crianças 2021 no dia 04 de outubro, com duração até o dia 08 de outubro, nos comércios de rua e também nos principais shoppings de Salvador. O foco da operação são os estabelecimentos que comercializam os produtos mais procurados deste período, como brinquedos e roupas infantis.

Humberto Viana, diretor-geral da CODECON, falou sobre as exigências específicas dessa operação: “Os agentes da CODECON estão nas ruas vistoriando os estabelecimentos que comercializam brinquedos e artigos infantis para proteger o consumidor e evitar acidentes. No caso dos brinquedos, o selo do Inmetro é fundamental, pois garante que o brinquedo foi testado e está pronto para ser utilizado. Além do selo, o brinquedo também precisa ter todas as informações sobre o conteúdo de forma clara, objetiva e em língua portuguesa.

Em caso de descumprimento das normas, os lojistas podem ser autuados e multados; as multas variam de R\$ 600 a R\$ 9 milhões”.

O consumidor também precisa estar atento às embalagens que contém grampos, pregos ou parafusos, pois também podem oferecer riscos às crianças. Para Luana Assis, mãe de uma criança de 6 anos, esses detalhes não passam despercebidos: “Eu fico muito atenta. Agradeço por ter um órgão como a CODECON, que fiscaliza tudo, mas eu sei que preciso fazer a minha parte. Além de ver a idade recomendada, eu também levo em consideração o desenvolvimento do meu filho e não compro brinquedos com peças muito pequenas”, reforçou Assis.

Em caso de irregularidades, o cidadão deve utilizar os canais oficiais para denunciar: site da CODECON (www.codecon.salvador.ba.gov.br), aplicativo CODECON Mobile, aplicativo Fala Salvador, portal do Fala Salvador (falasalvador.ba.gov.br) ou a Central de Atendimento Disque Salvador (156).

Fonte: <http://www.codecon.salvador.ba.gov.br> com modificações

MP aciona clínica odontológica por fazer manutenção de aparelhos sem supervisão de ortodontista

O Ministério Público estadual ajuizou, no dia 27 de setembro, uma ação civil pública com pedido de indenização por dano moral coletivo contra a clínica de odontologia OdontoCompany, situada no bairro de Nazaré, em Salvador. De autoria do promotor de Justiça Cristiano Chaves, a ação provém de um procedimento preparatório de inquérito civil, instaurado em 26 de abril de 2020, em que uma consumidora relata a prática irregular da utilização de um profissional técnico em saúde bucal para fazer a manutenção do aparelho ortodôntico sem supervisão do ortodontista. De acordo com a ação, depois de atendida, a cliente passou a sentir fortes dores nos dentes. O promotor também pede à Justiça que a empresa adeque a prestação do serviço em até 72 horas, contratando profissionais habilitados.

Segundo o documento, já em março de 2018 a empresa atendeu consumidores que precisavam realizar a manutenção em seus aparelhos ortodônticos por meio da prestação de serviços de Taelle Oliveira Santana, cuja formação é de técnica em saúde bucal, e não de odontóloga. No procedimento administrativo, o MP chegou a solicitar à empresa e à técnica a apresentação da qualificação profissional, mas não houve resposta.

Ainda de acordo com a ação, o Conselho Regional de Odontologia da Bahia (Croba) confirmou a irregularidade da conduta da OdontoCompany ao reiterar que a instalação e a manutenção de aparelhos ortodônticos só podem ser realizadas por profissionais inscritos no órgão de classe, sendo vedadas atividades a técnicos em saúde bucal. O promotor também cita a Lei nº 11.899/08, que regulamenta o exercício da profissão de técnico e auxiliar em saúde bucal, atribuindo como algumas das suas funções a realização de fotografias de uso odontológico, limpeza e antissepsia do campo operatório, remoção de suturas e instrumentação do cirurgião-dentista em ambientes clínicos e hospitalares, sendo proibida a prestação de assistência, direta ou indireta, ao paciente, sem a supervisão do cirurgião-dentista.

Na avaliação de Cristiano Chaves, a irregularidade é um “reiterado desrespeito às normas de regulamentação da relação consumerista, além de frustrar as justas expectativas dos consumidores de terem um serviço prestado de maneira segura, regular e com garantia de incolumidade”. O promotor também considerou que a falha no serviço representa risco à saúde e integridade física dos pacientes.

Fonte: CECOM MPBA

Procon-BA notifica postos de combustíveis após denúncias de aumento de preço antecipado e sem justa causa

A Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia (Procon-BA) notificou postos de combustíveis situados na capital e região metropolitana para apurar práticas abusivas dos estabelecimentos comerciais. A notificação ocorreu após o recebimento de denúncias de consumidores e estão relacionadas aos aumentos antecipados nos preços dos combustíveis e sem justa causa.

O órgão da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS) tomou conhecimento, através de denúncias, que alguns postos situados em Lauro de Freitas e Salvador reajustaram os valores dos combustíveis antecipadamente ao anúncio da Petrobrás, sem justificativa plausível.

O Código de Defesa do Consumidor veda a prática abusiva de elevar, sem justa causa, os preços de produtos ou serviços por parte do fornecedor. O Procon-BA notificou os fornecedores para apresentarem, no prazo de 10 dias, as justificativas para realização do reajuste praticado.

A resposta, os documentos e as justificativas serão analisados pelo órgão a fim de apurar se houve prática abusiva perpetrada pelos fornecedores, cabendo autuação e processo administrativo caso seja configurada a prática abusiva.

As denúncias ao órgão poderão ser encaminhadas através do Aplicativo PROCON BA MOBILE ou por e-mail (denuncia.procon@sjdhds.ba.gov.br).

Fonte: <http://www.justicasocial.ba.gov.br/>





Jurisprudências

- [STJ afasta dano moral coletivo pela venda de achocolatado contaminado](#)
- [Empresa não deve indenizar por oferecer descontos apenas a novos clientes](#)
- [O legítimo interesse no tratamento de dados pessoais do consumidor](#)
- [Plano de saúde não é obrigado a custear aparelho auditivo externo, diz STJ](#)
- [TJ-SP não vê onerosidade excessiva e nega redução de mensalidades](#)

Expediente

CEACON

Coordenador

Solon Dias Rocha da Silva

Equipe

Antônio Luis Alves Barbosa

Bianca Sá Mattos dos Santos

Filipe Augusto Santos Gomes

Gabriela Argolo Araújo Marins

Mariana Palmeira Rodrigues

Milena Pimenta da Silva

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA



Email: ceacon@mpba.mp.br

71 3103-0375

71 3103-0376



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

Índice

