



CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 04- Julho / Agosto - 2024

Índice

04	MP aciona Agibank por provocar superendividamento de consumidores
06	MP solicita à Justiça regularização do Programa Vigiágua em Gentio do Ouro
07	Justiça proíbe exclusão de dependentes do plano de saúde Sulamérica
08	Fornecimento irregular de água em Adustina motiva MP a acionar o município
09	MP aciona Coelba por falta de manutenção dos postes de iluminação pública em Salvador
10	Empresa de consórcios Tágide é acionada pelo MP por condutas abusivas

Índice

12	Precariedade da iluminação pública leva MP a acionar Município de Salvador e Coelba
14	MP faz acordo com empresas para evitar propaganda enganosa sobre cursos de educação
16	Plano Decenal Nacional de Direitos Humanos é revisado no MP da Bahia
18	Jurisprudências
19	

MP aciona Agibank por provocar superendividamento de consumidores

O Ministério Público estadual ajuizou, dia 16, ação contra a Agibank Financeira e o Banco Agibank S.A por contra de práticas abusivas contra diversos consumidores. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, as empresas cometeram uma série de irregularidades em contratos de concessão de crédito, chegando a provocar o superendividamento de consumidores.

Na ação, Joseane Suzart solicita à Justiça que obrigue o banco e a financeira a adotarem uma série de medidas, que visam o cumprimento de deveres relativos à concessão de crédito, sobretudo quanto à prestação de informações essenciais, e o não cometimento de práticas que causem o superendividamento. Consumidores chegaram a relatar que as informações relativas à taxa de juros passadas no momento do empréstimo foram diferentes da taxa cobrada posteriormente, que foi superior e abusiva. Além disso, foram verificadas situações em que o banco realizou empréstimo pessoal e, posteriormente, sem autorização do cliente, efetivou a transferência do benefício. Também casos de liquidação antecipada do débito, portabilidade de salários sem a autorização do consumidor, envio não solicitado de cartão de crédito aos consumidores, óbice ao cancelamento de conta bancária e de contratos de serviços e inclusão indevida dos dados pessoais dos consumidores nos serviços de proteção ao crédito.

MP aciona Agibank por provocar superendividamento de consumidores



Ainda de acordo com Joseane Suzart, o serviço de atendimento aos consumidores é insuficiente. Para resolver essas questões, a promotora de Justiça solicitou concessão de medida liminar que determine ao banco e à financeira obrigações como informar de modo resumido, claro, adequado e de fácil acesso, bem como alertar aos consumidores de forma escrita e por meio de seus agentes, preço do produto ou serviço e montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; acréscimos legalmente previstos; número e periodicidade das prestações; soma total a pagar, com e sem financiamento; possibilidade de liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Que, na oferta e na concessão de crédito, atuem de modo a garantir práticas de crédito responsável mediante a preservação do mínimo existencial para prevenir o superendividamento dos consumidores. Além disso, que não assediem ou pressionem os consumidores a contratarem produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de idoso, analfabeto, doente ou pessoa em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; e que aperfeiçoem o Serviço de Atendimento aos Consumidores (SAC), dentre outras medidas.

MP solicita à Justiça regularização do Programa Vigiágua em Gentio do Ouro

O Ministério Público do Estado da Bahia, por meio do promotor de Justiça Marco Aurélio Nascimento, ajuizou uma ação civil pública contra m Gentio do Ouro, pedindo que a Justiça determine ao município a adequação ao Programa Nacional de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano (Vigiágua). A ação, expedida em 22 de julho, visa garantir à população local acesso à água de qualidade e em quantidade suficiente, conforme os padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação vigente.

A ação solicita que o município implemente, em até 90 dias, todas as medidas necessárias para a conformidade com o Vigiágua, incluindo a inserção de dados no Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água (Sisagua). A demanda surgiu de um Procedimento Administrativo que investigou a conformidade do serviço de fornecimento de água e esgoto com as normas do Ministério da Saúde. Apesar das alegações do município e da Empresa Baiana de Águas e Saneamento (Embasa) sobre o monitoramento da qualidade da água, foi constatado que Gentio do Ouro não cumpria integralmente os requisitos do Vigiágua.

Relatórios do Centro de Apoio Operacional do Consumidor (Ceacon) e da Embasa indicaram falhas na inserção de dados no Sisagua e na infraestrutura laboratorial, além de possíveis problemas na aplicação das normas de potabilidade. "Diante da persistente omissão do município, o MP optou por judicializar a demanda para

Justiça proíbe exclusão de dependentes do plano de saúde Sulamérica

A pedido do Ministério Público estadual, a Justiça determinou ontem, dia 25, que a Sulamérica Companhia de Seguro de Saúde pare de excluir dependentes dos planos de saúde individuais. Além disso, a Sulamérica deve reintegrar aos contratos os dependentes que foram excluídos, caso eles tenham ajuizado ações individuais requerendo a reinserção. Segundo a promotora de Justiça Leila Adriana Vieira Seijo de Figueiredo, a ação foi ajuizada após o MP receber denúncias de consumidores que haviam sido excluídos como dependentes do plano de saúde. Ela ressaltou que o MP tentou acordo com a Sulamérica, no entanto a empresa não aceitou o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) proposto.

Na decisão, a juíza Carla Carneiro Teixeira afirmou que, nos casos em que os consumidores sejam maiores de idade e não apresentem doenças incapacitantes ou dependência financeira, a operadora de plano de saúde poderia excluir os referidos dependentes, desde que essa possibilidade estivesse claramente prevista nos contratos. Consta na decisão ainda que “embora a exclusão de dependentes, quando fundamentada em cláusula contratual, seja considerada legal, há particularidades que podem tornar abusiva a conduta da operadora de plano de saúde. Por exemplo, a inércia da operadora por um longo período após o dependente atingir a maioridade pode gerar a legítima expectativa de permanência do consumidor como dependente na apólice. A exclusão do dependente após um longo período poderia ferir a boa-fé objetiva”.

Fonte: CECOM MPBA

Fornecimento irregular de água em Adustina motiva MP a acionar o município

Interrupções frequentes no abastecimento de água no município de Adustina motivaram o Ministério Público da Bahia a ajuizar, na terça-feira, dia 30, ação civil pública contra a Embasa, empresa de saneamento básico. Segundo o promotor de Justiça, Ariel José Guimarães Nascimento, autor da ação, o MP recebeu denúncias relatando descontinuidade no serviço que chega a “perdurar até 20 dias” e também um ofício do município informando a falta de abastecimento regular na cidade. De acordo com o documento, a carência de água afeta “não apenas os órgãos públicos, como secretarias, hospitais, creches, escolas e outros, mas a todos de uma forma geral, como comércios, produtores e residências”.

Na ação, o MP requer que a Justiça determine que a Embasa preste o serviço de abastecimento de água potável de modo contínuo em todas as ruas do município, inclusive nas localidades da zona rural já contempladas pelo fornecimento de água pela concessionária. A empresa deve ainda: contratar carros-pipa, caso seja necessário, para suprir a falta de água em todas as ruas e casas servidas pela rede pública de abastecimento quando o sistema de captação e distribuição apresentar problemas ou não for capaz de atender a população; adequar o fornecimento para consumo humano aos parâmetros de qualidade e potabilidade previstos em portarias do Ministério da Saúde; e isentar o consumidor de cobrança proporcional ao período de suspensão do serviço.”.

Fonte: CECOM MPBA



MP aciona Coelba por falta de manutenção dos postes de iluminação pública em Salvador

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou ação civil pública contra a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) em razão da falta de manutenção dos postes de iluminação pública e energia elétrica na capital. O Município de Salvador, por meio da Secretaria Municipal de Ordem Pública (Semop), também foi acionado. Segundo a promotora de Justiça, a apuração começou a partir de denúncia de um consumidor, em outubro de 2023, sobre um poste com sério risco de queda em área de grande circulação de pessoas. O consumidor alegou que a concessionária não prestou atendimento adequado e eficiente quanto a seu pedido de retirada do equipamento. O MP pede determinação judicial para que a Coelba remova os cabos e fios expostos provenientes de suas estruturas elétricas e de iluminação pública com risco de acidente e efetue atendimento prioritário para situações emergenciais que apresentam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico, incluindo as ocorrências referentes aos riscos provenientes de estruturas como postes e torres sem manutenção adequada.

A promotora de Justiça solicita ainda que o Município de Salvador e a Coelba elaborem plano de ação para mapear e solucionar eficientemente as demandas referentes à manutenção das estruturas de iluminação pública de Salvador e disponibilizem Ouvidorias ativas e canais de comunicação permanentes com os consumidores e associações de moradores. Em pesquisa feita pelo MP no site 'Reclame Aqui', foram registradas um total de 37.322 reclamações no período compreendido entre 1 de fevereiro de 2021 e 31 de janeiro de 2024, evidenciando práticas prejudiciais adotadas pela Coelba. Já no site 'Consumidor.gov.br' foram encontradas um total 12.661 reclamações contra a Coelba no período de 14 de janeiro de 2019 a 4 de janeiro de 2024, considerando apenas os relatos classificados como "não resolvidos".

Fonte: CECOM MPBA

Empresa de consórcios Tágide é acionada pelo MP por condutas abusivas

O Ministério Público estadual ajuizou ação civil pública contra a empresa Tágide Administradora de Consórcios em razão de práticas ilícitas cometidas pela empresa como publicidade enganosa, ausência de prestação das informações devidas e recusa à realização do estorno dos valores após o cancelamento do contrato. Na ação, de autoria do promotor de Justiça Saulo Murilo de Oliveira Mattos, o MP requer que a empresa apresente, no prazo de três dias úteis, comprovação de que possui autorização do Banco Central do Brasil para desenvolver as atividades de intermediação e administração de consórcios.

Além disso, caso venha a comprovar a autorização perante o poder público, que seja obrigada a modificar o seu contrato de participação em grupo de consórcio, em conformidade com as disposições constantes na Resolução n.º 285/2023, emitida pelo Banco Central do Brasil. De acordo com essa resolução, o contrato de participação em grupo de consórcio, por adesão, deverá conter, no mínimo, dentre as suas cláusulas, a previsão sobre os direitos e os deveres das partes contratantes; a identificação completa das partes contratantes; o prazo de duração do contrato; o número máximo de cotas ativas e o prazo de duração do grupo; além de apresentar a descrição do bem, do conjunto de bens, do serviço ou do conjunto de serviços objeto do contrato, bem como o respectivo preço inicial de mercado ou o valor inicial nominal do crédito correspondente.

Fonte: CECOM MPBA

Empresa de consórcios Tágide é acionada pelo MP por condutas abusivas



O MP recebeu uma representação de consumidores que afirmaram terem firmado contrato de consórcio para a aquisição de imóvel, mediante promessa de carta contemplada. Na oportunidade foi informado que, após pagamento do valor de entrada, ocorreria uma assembleia e o crédito total seria liberado. Segundo o promotor de Justiça, uma consumidora adquiriu duas propostas no valor de R\$100 mil, tendo efetuado o pagamento de R\$14 mil de entrada, e um mês depois, a acionada entrou em contato com os consumidores e informou que o consórcio seria cancelado e o dinheiro devolvido a todos os consorciados. “No entanto, embora o termo de cancelamento tenha sido assinado no dia 17 de agosto de 2022, até o dia 29 de maio de 2023, data do registro da representação, o dinheiro não havia sido reembolsado aos consumidores”, ressaltou o promotor de Justiça.

Fonte:CECOM MPBA com Modificações.

Precariedade da iluminação pública leva MP a acionar Município de Salvador e Coelba

A ausência de iluminação pública adequada em bairros de Salvador levou o Ministério Público estadual a acionar o Município e a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba). Na ação, de autoria da promotora de Justiça Joseane Suzart, o MP solicita à Justiça que determine, em caráter liminar, que os acionados realizem a adequação e a manutenção do sistema de iluminação pública em bairros como Águas Claras e Bairro da Paz, observando a regularidade dos postes de iluminação e energia elétrica de forma eficiente e satisfatória.

De acordo com a promotora de Justiça, diversas queixas foram apresentadas por consumidores à Promotoria de Justiça, os quais relatam que a falta de iluminação tem facilitado a ocorrência de sinistros, incluindo tentativas de arrombamentos, furtos e outros perigos. Ela frisa que as condutas abusivas perpetradas pela Coelba e o Município ferem direitos básicos dos consumidores. Para solucionar a questão, Joseane Suzart também solicita à Justiça que as acionadas sejam obrigadas a prestar o serviço de iluminação pública a todas as localidades de Salvador de acordo com as suas respectivas atribuições e competências, assegurando a continuidade do serviço; e a zelar para que as infraestruturas dos postes estejam adequadas às normas técnicas existentes, não gerando riscos para a vida, saúde e segurança dos indivíduos, além de propiciarem o fornecimento de energia elétrica de forma adequada.

Precariedade da iluminação pública leva MP a acionar Município de Salvador e Coelba

Ainda para que as demandas de manutenção e instalação adequada dos postes de iluminação sejam resolvidas, a promotora de Justiça requer diversas medidas, entre elas que a Coelba seja determinada a informar ao Município sobre as solicitações formalizadas pela população e a comunicar sobre a necessidade de elaboração de projetos, bem como da implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública nos bairros da capital. Que o Município seja obrigado a elaborar plano de ação para, conjuntamente, mapear e solucionar as demandas referentes à manutenção das estruturas de iluminação pública da cidade. Quando julgada a ação, o MP requer à Justiça que determine ao Município que efetue o ressarcimento, a título indenizatório, dos valores pagos pelos consumidores relativos à contribuição para custeio do serviço de iluminação pública.

Fonte: CECOM MPBA

MP faz acordo com empresas para evitar propaganda enganosa sobre cursos de educação

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, firmou, dia 19, acordo com a Pontua Educação e a Prepara Educação para evitar publicidade enganosa e abusiva dos seus serviços. Conforme o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), as empresas devem respeitar o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e não publicar em plataformas vídeos, fotos, áudios ou outros produtos fictícios, com conteúdo que tragam falsas promessas.

Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, em pesquisa realizada no dia 25 de outubro de 2023, o MP identificou, no site “Reclameaqui.com.br”, um total de 218 denúncias registradas contra a Pontua Educação sobre diversas irregularidades, entre elas publicidade enganosa. A empresa não teria entregue de forma adequada os serviços anunciados, inclusive teria emitido certificados de conclusão de curso de pós-graduação por meio de instituição diversa do acordado em contrato, mudando a emissora de certificação sem a ciência dos alunos.

No acordo, as empresas se comprometeram durante a oferta de cursos preparatórios, de pós-graduação e afins, a cumprir a Lei Federal 8.078/90, que regulamenta a prestação de informações adequadas e claras, sobre os diferentes produtos e serviços, com a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentam. “As empresas também devem cumprir o Código de Defesa do Consumidor (CDC), respeitando os direitos básicos dos destinatários finais e o dever de zelar para que seus serviços sejam prestados sejam esclarecidos adequadamente”, ressaltou a promotora de Justiça.

Fonte:

Plano Decenal Nacional de Direitos Humanos é revisado no MP da Bahia



Diretrizes que vão orientar os rumos das políticas públicas que serão implementadas nos próximos dez anos na área da infância e juventude no Brasil foram definidas, dia 23, durante a revisão regional do “Plano Decenal Nacional dos Direitos Humanos das Crianças e Adolescentes”, que ocorreu no Ministério Público do Estado da Bahia. O seminário realizado pelo Ministério da Justiça e Direitos Humanos reuniu integrantes do sistema de garantia de direitos da criança e adolescente para debater o tema. Nele, a coordenadora do Centro de Apoio Operacional da Criança e do Adolescente (Caoca), promotora de Justiça Ana Emanuela Rossi, reforçou a importância da participação ativa no momento histórico de construção coletiva.

Parafraseando Nelson Mandela, a coordenadora do Caoca destacou que “não existe revelação mais nítida da alma de uma sociedade do que a forma como trata suas crianças” e frisou que é preciso evoluir na garantia de direitos ao público infantojuvenil. Ela informou que o MP tem trabalhado de forma articulada e integrada, buscando materializar a promoção de políticas para efetivação dos direitos de crianças e adolescentes, em todas as suas interfaces, através do desenvolvimento de estratégias de ação que estão vinculadas aos quatro eixos do Plano Nacional Decenal.

Fonte: CECOM MPBA

Plano Decenal Nacional de Direitos Humanos é revisado no MP da Bahia

O projeto institucional 'Raízes da Cidadania' é um dos exemplos da atuação no eixo de promoção dos direitos humanos do público infantojuvenil, através do monitoramento de indicadores sociais que são marcadores dos índices de desenvolvimento humano, começando pelo 20 primeiros municípios com menor Índice de Desenvolvimento Humano na Bahia. Por meio do projeto 'Tecendo o Amanhã', o MP fiscaliza a implementação do direito de convivência familiar e comunitária de crianças e adolescentes, acompanha a implementação dos Planos Municipais e a gestão dos serviços e inspeciona todas as unidades de acolhimento institucional e familiar do Estado semestralmente. Com o 'Seja Brother', a Instituição fomenta a cultura de paz nas escolas e, com o 'Educação Inclusiva', busca garantir o respeito à diversidade. O Ministério Público conta ainda com ações voltadas à atenção da saúde mental de crianças e adolescentes, enfrentamento ao uso abusivo de drogas, à violência sexual infantojuvenil e à exploração do trabalho infantil e proteção à vida de crianças e adolescentes. O fortalecimento dos Conselhos é meta prioritária do 'Infância em Primeiro Lugar', assim como a destinação privilegiada de recursos para a seara infantojuvenil, com fomento a implementação e a regularização dos Fundos.

Fonte: CECOM



Plano Decenal Nacional de Direitos Humanos é revisado no MP da Bahia

Coordenadora-adjunta do projeto de revisão do Plano, Irismar Santana falou sobre a importância das discussões sobre cada eixo, com participação de todos os integrantes do sistema de garantias e inclusive de crianças e adolescentes, bem como de suas famílias que contribuíram com relatos apresentados aos técnicos. Ela explicou que, em uma próxima fase, o plano irá para consulta pública para ampliar ao máximo a participação popular até a sua conclusão em 2025, que contará com as contribuições de todos os estados da Federação. Irismar Santana ressaltou que a diversidade do país gera várias infâncias e adolescências, frisando que o objetivo é ser o mais real possível na observação dessas realidades.

Também integraram a mesa de abertura do evento, a diretora de Proteção de Crianças e Adolescentes do Ministério da Justiça, Marta Volpi (online); o coordenador-geral do Plano, Humberto Miranda (online); a superintendente de Direitos Humanos da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos, Trícia Calmon; o defensor público Marcus Sampaio; presidente do Colegiado Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social do Estado da Bahia (Coegemas), Tássio Castor; vice-presidente da Associação de Conselheiros e Ex-conselheiros Tutelares (Acteba), Jaqueline Pinheiro; conselheira do Conselho Estadual da Criança e do Adolescente (Ceca), Iara Farias; e o conselheiro do Conselho Nacional da Criança e do Adolescente (Conanda), Edmundo Kroger.

Fonte: CECOM MPBA



Jurisprudências

- [Reajuste em plano de saúde por sinistralidade é abusivo, decide juíza](#)
- [É abusivo responsabilizar consumidor por dano ou perda de aparelho de TV e internet](#)
- [Incômodo e desconforto por atraso em voo não geram dano moral](#)
- [Plano de saúde deve pagar terapia multidisciplinar sem limite de sessões, decide STJ](#)

Expediente

CEACON

Coordenadora

Thelma Leal de Oliveira

Equipe

Bianca Sá Mattos dos Santos

Gabriela Argolo Araújo Marins

Janile Leite de Oliveira Gomes

Louize Liliane Silva e Silva

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 APOJO OPERACIONAL ÀS PROMOTORIAS DO CONSUMIDOR – CEACON
Endereço: 5ª Avenida



Edições Anteriores
Clique aqui

Índice

