

A photograph of a smiling man in a white long-sleeved shirt and a brown shoulder bag standing at a pharmacy counter. He is interacting with a cashier who is using a handheld device. The background shows shelves stocked with various pharmaceutical products.

CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 05 - Setembro / Outubro - 2024

Índice

04	MPBA aposta em acordos para solucionar demandas entre consumidores e planos de saúde
07	MPBA aciona a VirtusPay por descumprir contrato e não pagar clientes
08	Abate clandestino é praticado em quase um terço dos municípios baianos
11	MPBA aciona duas pessoas e três empresas por aplicar golpe na venda de cursos digitais
13	MPBA firma acordo com padaria de Salvador para regularizar condições sanitárias de estabelecimento
14	MPBA recomenda a empresas de ótica de Alagoinhas fim da prática de “venda casada”

Índice

15	Mototáxis terão que ser fiscalizados e regularizados em Valença
16	Jurisprudência

MPBA aposta em acordos para solucionar demandas entre consumidores e planos de saúde

A excessiva judicialização contra os planos de saúde e a necessidade de ampliação do rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) estão entre os principais desafios para a melhoria da situação atual dos planos de saúde, na opinião da advogada e mestre em direito Maria Stella Gregori, autora do livro 'Plano de saúde – a ótica da proteção do consumidor'. Ela fez a abertura do seminário 'Planos de saúde e os desafios atuais', que ocorreu no dia 9 de setembro, no Ministério Público do Estado da Bahia, e teve como mediadores o promotor de Justiça Saulo Murilo de Oliveira Matos e o diretor de fiscalização do Procon, Iratan Vilas Boas. Maria Stella Gregori apontou a importância de se investir em meios consensuais de resolução de conflitos para diminuir a quantidade de processos judicializados.

De acordo com dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), entre os anos de 2020 e 2023, a quantidade de novos processos de usuários contra os planos de saúde nos tribunais brasileiros aumentou mais de 50%, saindo de 80,7 mil novas ações para atingir 122,2 mil casos novos. Somente nos primeiros quatro meses deste ano, o CNJ já contabilizou 4 mil novas ações. “No Brasil tramitam mais processos que na China, que tem uma população oito vezes maior. Nossa instituição tem incentivado e buscado se profissionalizar para atender demandas cada vez mais complexas com utilização de métodos que priorizam o consenso, evitando a judicialização. Com o futuro Centro de Autocomposição (Compór) do MP baiano trabalharemos para buscar acordos que contemplem os interesses e necessidades dos envolvidos através de procedimentos dialógicos nos quais os interlocutores constroem as soluções”, destacou o procurador-geral de Justiça Pedro Maia.

MPBA aposta em acordos para solucionar demandas entre consumidores e planos de saúde

Ele dividiu a mesa de abertura com o deputado federal Leo Prates, membro da comissão de saúde e da subcomissão dos planos de saúde; a subcorregedora-geral do MP, procuradora de Justiça Márcia Guedes; a diretora de atendimento do Procon, Adriana Menezes; os promotores de Justiça Márcio Fahel, coordenador do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (Ceaf), Thelma Leal, coordenadora do Centro de Apoio Operacional às Promotorias do Consumidor (Ceacon), e Rogério Queiroz, coordenador do Centro de Apoio Operacional dos Direitos Humanos (CAODH); e a diretora de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (Codecon), Talita Vilarinho. Entre janeiro a agosto de 2024, o MPBA instaurou ao menos 40 procedimentos para apurar notícias de supostas irregularidades cometidas pelas operadoras de planos de saúde. Houve um aumento de quase 74% na quantidade de representações que chegaram ao órgão quando comparado ao mesmo período do ano passado, quando foram recebidas 23 notícias de irregularidades. Os procedimentos abrangem seis operadoras: Amil, Bradesco, Cassi, Hapvida, Sulamerica e Unimed. Entre as irregularidades apontadas estão prática de aumentos abusivos, cláusulas contratuais abusivas, negativas de autorização de procedimentos e tratamentos e descumprimento de decisões judiciais. “Negativa de autorização de procedimentos, descumprimento de medidas judiciais e rescisão unilateral dos planos de saúde estão entre os principais problemas relatados pelos consumidores. Precisamos atualizar a legislação para termos um respaldo maior, mas também precisamos estar atentos ao outro lado. A saúde suplementar é essencial para que a saúde pública funcione de forma efetiva”, afirmou a promotora de Justiça Thelma Leal. Na abertura do seminário, a coordenadora da Codecon, Talita Vilarinho, relatou que, dentre 394 atendimentos feitos de janeiro a agosto pelo órgão, um total de 364 atendimentos foram de solicitações de cálculo de contratos de saúde.

MPBA aposta em acordos para solucionar demandas entre consumidores e planos de saúde

Para a advogada Maria Stella Gregori, é importante também que se estabeleça uma política regulatória para os planos de saúde coletivos. “Além disso, precisamos que se estabeleçam de forma definitiva as práticas de telemedicina e teleconsulta e que sejam aperfeiçoados os modelos de remuneração, para que os médicos não solicitem mais exames que o necessário”, ressaltou.



A programação do seminário contou também com palestras sobre ‘Cancelamentos dos contratos e negativa de autorização dos procedimentos, que foi ministrado pelo superintendente dos direitos das pessoas com deficiência da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do Estado da Bahia (SJDH), Alexandre Baroni; e o chefe do Núcleo da Agência Nacional de Saúde, Júlio Magalhães, e mediação da promotora de Justiça Leila Adriana Seijo; e o painel ‘Atuação dos planos de saúde no mercado baiano’, apresentado pelo diretor jurídico da Associação de Hospitais e Serviços de Saúde do Estado da Bahia (Ahseb), Agnaldo Bahia, e os advogados Bruno Marcelos e Jaime Augusto Marques, com mediação do promotor de Justiça Felipe Ranauro. Estiveram presentes representantes da Agência Nacional de Saúde (ANS); da Comissão de Saúde da Câmara dos Deputados; a Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge); Superintendência dos Direitos das Pessoas com Deficiência da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do Estado da Bahia; Procon; Codecon; Asheb; além de outras representações relacionadas a planos de autogestão como Petrobras, Cassi e Planserv.

Fonte: CECOM MPBA com MODIFICAÇÕES

MPBA aciona a VirtusPay por descumprir contrato e não pagar clientes

O Ministério Público da Bahia ajuizou ação civil pública contra a VirtusPay por descumprir contrato e deixar de pagar os valores referentes às faturas dos cartões de crédito cedidos por consumidores. Segundo o promotor de Justiça Saulo Mattos, autor da ação, ela não paga aos consumidores, desde julho de 2022, os valores correspondentes aos limites dos seus cartões de crédito cedidos à empresa, utilizados por ela como empréstimos, fornecendo serviço de parcelamento de compras online a clientes sem cartão. Conforme a ação, o parcelamento era feito via emissão de boletos e os consumidores que cederam os cartões, além de não conseguirem pagar as faturas, também foram prejudicados ao perder os benefícios decorrentes do uso do limite, como o acúmulo de milhas. O promotor Saulo Mattos informou que, em pesquisa realizada no site Reclame Aqui, sobre 'limite do cartão', foram encontradas 59 reclamações contra a VirtusPay. O MPBA requereu que a VirtusPay seja obrigada a suspender a celebração de novos contratos relativos ao empréstimo do limite do cartão de crédito das pessoas físicas até a comprovação de ressarcimento de todos os consumidores lesados; e apresente a relação com todos os consumidores prejudicados pelo descumprimento contratual e ausência de transferência dos valores utilizados nos cartões, indicando quais já receberam a restituição, quais encontram-se pendentes e os respectivos valores devidos, bem como apresente os respectivos documentos comprobatórios dos valores dos débitos e de eventuais quitações.

Fonte: CECOM MPBA com MODIFICAÇÕES

Abate clandestino é praticado em quase um terço dos municípios baianos



A carne que chega à mesa de consumidores de 114 municípios baianos pode não ser própria para o consumo. A informação pode ser extraída de relatório de 2024, encaminhado pela Agência Estadual de Defesa Agropecuária da Bahia (Adab) ao Ministério Público da Bahia, com resultados das fiscalizações realizadas pela agência neste ano. Segundo o documento, as inspeções identificaram abate clandestino em quase um terço das cidades do estado. Essa realidade traz riscos à saúde da população, uma vez que a carne de abate clandestino não passa pelos controles de segurança sanitária dos órgãos reguladores. Para alertar a sociedade, conscientizar sobre a importância de atentar para procedência do produto e estimular denúncias da ilegalidade às autoridades, o MPBA lançou a campanha publicitária com o mote 'Quando o abate é clandestino, a procedência não é só duvidosa: é crime'. O início da campanha coincidiu com o dia em que se comemorou 34 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), 11 de setembro. O relatório subsidiou nota técnica enviada pelo Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor (Ceacon) às Promotorias de Justiça para verificar os estabelecimentos comerciais e frigoríficos. Até o momento, foram instaurados nove procedimentos para apurar a regularidade do abate. Denúncias podem ser feitas por meio do Disque 127 e pelo site de atendimento ao cidadão (<https://atendimento.mpba.mp.br/>).

Abate clandestino é praticado em quase um terço dos municípios baianos

Spots de rádio, cards e vídeos nas redes sociais institucionais alertam que o preço abaixo do mercado pode ser um indício de procedência duvidosa e que é necessário verificar se o produto traz os selos que atestam a efetiva fiscalização federal, do Ministério da Agricultura e dos Sistemas de Fiscalização Estadual (SIE) e Municipal (SIM). “O abate clandestino dificulta o controle sanitário e o rastreamento da carne, na medida em que impede a realização de exames adequados nas carcaças e realiza o abate sem a devida observância de normas e procedimentos sanitários durante a manipulação do animal. Estudos realizados por órgãos da saúde pública comprovaram que existem, atualmente, mais de 30 doenças transmissíveis via carne contaminada. Entre as principais zoonoses, encontram-se a tuberculose, cisticercose, brucelose, botulismo, aftosa e raiva”, destaca a coordenadora do Ceacon, promotora de Justiça Thelma Leal. Segundo ela, os órgãos fiscalizadores estimam que, na Bahia, entre 40% e 50% do abate seja realizado de forma clandestina, portanto em locais inadequados e em condições insalubres. A promotora avalia que houve pequenos avanços nos últimos anos, já que “diversos frigoríficos privados foram construídos e os matadouros públicos em sua maioria foram desativados”. Segundo a Adab, o parque industrial baiano conta com 39 frigoríficos legalizados.



Abate clandestino é praticado em quase um terço dos municípios baianos

No entanto, complementa Thelma Leal, o desafio é fazer com que os produtores que realizam abate de forma clandestina passem a fazê-lo nos estabelecimentos privados, de forma regular e com obediências às normas sanitárias e com cumprimento das normativas para transporte e comercialização. “Urge um combate ao abate clandestino de forma integrada, convergente e efetiva, por meio de atuação conjunta dos órgãos de Vigilância Sanitária, Sistema Único de Saúde, Prefeituras, Ministérios Públicos, autoridades policiais, bem como, das empresas que exploram a atividade de maneira lícita e conforme as exigências legais, além da sociedade em geral, no sentido de contribuir na identificação e divulgação da possível existência de locais onde ocorra abate clandestino de animais”, destacou.

Fonte: CECOM MPBA com MODIFICAÇÕES

MPBA aciona duas pessoas e três empresas por aplicar golpe na venda de cursos digitais

O Ministério Público da Bahia ajuizou ação civil pública contra Franciely Cristiny Silva por práticas abusivas na divulgação e oferta de cursos fraudulentos. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, autora da ação, Franciely, que vendia cursos nas redes sociais, onde se apresentava como empreendedora digital, é a principal responsável por um golpe realizado a partir da venda de mentorias e métodos que prometiam rápida obtenção de renda.

Além da empreendedora, as empresas Neolife Comércio de Cosméticos e Produtos Naturais Ltda. (Grupo Neolife); Perfect Pay Tecnologia, Serviços e Intermediação Ltda. (Perfect Pay); e Monetizze Impulsionadora de Vendas On-Line S.A. (Monetizze) e um funcionário de Franciely, João Victor Profeta dos Santos, também foram acionados por participação na fraude. Segundo a ação, as empresas intermediavam o golpe ao fornecerem as plataformas por onde eram vendidos os cursos e João Victor negava os pedidos de reembolso feitos pelos clientes.

De acordo com a promotora de Justiça, a ação se baseou na denúncia de uma consumidora que adquiriu uma mentoria denominada "Mentoria 360" de um curso intitulado "Indicação Premiada", ambos fornecidos por Franciely, no valor de R\$ 1,2 mil. Ao perceber que a mentoria não correspondia ao anunciado, a consumidora solicitou o cancelamento e o reembolso do valor pago, sem sucesso. A partir da denúncia, foi instaurado um inquérito civil que constatou que os acusados praticavam sistematicamente uma série de atos ilícitos como propaganda enganosa, recusa de atendimento às demandas dos consumidores e recusa à realização do ressarcimento dos valores pagos em caso de arrependimento.

MPBA aciona duas pessoas e três empresas por aplicar golpe na venda de cursos digitais

Ainda segundo a promotora de Justiça, “as reclamações indicam que, além de não alcançarem os resultados prometidos, os consumidores enfrentam consideráveis dificuldades para obter reembolsos, mesmo quando solicitados dentro dos prazos estipulados”. “As práticas enganosas incluem a liberação de conteúdos previamente bloqueados somente após o término do período de garantia, impossibilitando o reembolso, além da venda adicional de cursos e mentorias que agravam os prejuízos financeiros dos consumidores. Diante disso, é evidente que há uma estratégia sistemática de engano e lesão aos direitos dos consumidores”, explicou.

Na ação, o MPBA requer o pagamento de indenização para os consumidores pelos prejuízos materiais e morais causados, a devolução em dobro dos valores indevidamente pagos pelos consumidores e o pagamento de R\$ 50 mil em desestímulo e compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais coletivos causados à sociedade, valor que deve ser revertido para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor.



MPBA firma acordo com padaria de Salvador para regularizar condições sanitárias de estabelecimento

O Ministério Público da Bahia firmou um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Padaria Canaã para a correção de irregularidades identificadas na unidade localizada no bairro do Canela, em Salvador. De acordo com o documento, de autoria da promotora de Justiça Joseane Suzart, inconformidades relacionadas às condições sanitárias foram constatadas pela Vigilância Sanitária após inspeções realizadas no local nos meses de maio e junho.

No TAC, a empresa comprovou que as irregularidades já foram solucionadas e se comprometeu a zelar, de forma contínua, para que não haja reincidência. A Padaria Canaã também se comprometeu a renovar, periodicamente, o Alvará de Saúde expedido pela Vigilância Sanitária e o Certificado de Licença do Corpo de Bombeiros do estabelecimento.

Com esse acordo, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital atingiu o número de 33 Termos de Ajustamento de Conduta firmados com estabelecimentos de Salvador ao longo do ano de 2024. Os acordos foram assinados com o objetivo de prevenir acidentes de consumo, que são aqueles que acontecem quando um produto ou serviço provoca dano à saúde ou à segurança do consumidor. Foram firmados TACs com estabelecimentos dos mais variados ramos, como cinemas, lojas, supermercados, restaurantes, padarias e outros. O MPBA segue fiscalizando o cumprimento dos termos, uma vez que tratam de obrigações de natureza contínua e permanente.

Fonte: CECOM MPBA

MPBA recomenda a empresas de ótica de Alagoinhas fim da prática de “venda casada”

O Ministério Público da Bahia, por meio da promotora de Justiça Catharine Rodrigues de Oliveira Matos, recomendou na segunda-feira, dia 7 de outubro, a mais de 20 empresas de ótica de Alagoinhas que não realizem a prática abusiva de "venda casada" de óculos no município. Conforme o documento, os estabelecimentos estão vinculando a oferta de consulta oftalmológica gratuita ou com desconto à compra de óculos. Foi estabelecido um prazo de 30 dias para o fim da prática.

A promotora aponta na recomendação que o consumidor, após fazer o exame oftalmológico, não recebia de volta a receita caso não realizasse a compra do óculos. Segundo Catharine Rodrigues, a conduta viola o Código de Defesa do Consumidor, que prevê, no artigo 39, como prática abusiva “condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço”. Na recomendação, a promotora adverte ainda os estabelecimentos para não realizar propaganda enganosa e que deixem de reter a receita oftalmológica dos clientes.

Fonte: CECOM MPBA

Mototáxis terão que ser fiscalizados e regularizados em Valença

O Município de Valença deverá adotar, de forma imediata, medidas para regularizar e fiscalizar o serviço de mototáxis. A decisão judicial, ate de a pedido formulado em ação civil pública, por meio da promotora de Justiça Cláudia Didier de Moraes Pereira, e visa garantir a segurança dos consumidores e a regularidade do serviço, que atualmente opera de forma irregular na cidade.

Na decisão, o juiz Leonardo Rulian Custódio destacou a necessidade de fiscalização contínua para evitar que os mototaxistas atuem de maneira clandestina e fora das normas de segurança e regulamentação. A decisão determina que o Município apresente, no prazo de 60 dias, um relatório detalhado das vistorias e fiscalizações realizadas, bem como das renovações e novas concessões de alvarás expedidas em 2024. Além disso, a Prefeitura deve indicar a localização dos pontos de mototáxi na cidade e comprovar que apenas profissionais habilitados e autorizados estejam em atividade.

A ação do MPBA apontou que o Município não renovou alvarás nem concedeu novas permissões aos mototaxistas desde a pandemia, levando à “total clandestinidade dessa atividade”. Segundo a promotora de Justiça, tentativas de resolver a situação extrajudicialmente, incluindo a emissão de uma recomendação ministerial, não surtiram efeito. Em vista disso, o Ministério Público solicitou a intervenção judicial para garantir que o serviço passe a atender as exigências legais.

Para promover a regularização do serviço, o MPBA requereu, liminarmente, que o Município fosse obrigado a fiscalizar ativamente o setor, baseando-se nas legislações municipais e federais aplicáveis ao transporte individual de passageiros. A promotora Cláudia Didier reforçou que o pedido visou garantir a segurança dos consumidores e combater o transporte irregular, evitando que a omissão administrativa comprometa o cumprimento das normas e a integridade dos usuários.

Fonte: CECOM MPBA

Jurisprudências



- [Aviso-previo-obrigatorio-sobre-corte-de-energia-tem-de-seguir-forma-prevista-pela-Aneel.aspx](#)
- [Repetitivo-discute-aplicacao-do-CDC-em-acoes-indenizatorias-decorrentes-do-desastre-de-Brumadinho.aspx](#)
- [Notificacao-exclusiva-por-e-mail-nao-autoriza-inscricao-em-cadastro-de-inadimplentes.aspx](#)
- [STJ-autoriza-mp-a-ajuizar-acao-civil-publica-por-defeitos-ocultos-em-veiculos/](#)
- [Repetitivo-discute-sub-rogacao-da-seguradora-nas-prerrogativas-processuais-do-consumidor/](#)

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 1111
71 3103 1111



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