

# INFORMATIVO

Ano VI / nº 21 / ABRIL, MAIO e JUNHO de 2017

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL  
DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA  
**DO CONSUMIDOR E CONTRIBUINTE**



# SUMÁRIO

DESTAQUES.....	5
NOTÍCIAS.....	25
LEGISLAÇÃO .....	61
JURISPRUDÊNCIA.....	64
ATUAÇÃO DO MPRJ EM NÚMEROS – 2º TRIMESTRE .....	76
EVENTOS.....	83

# //DESTAQUES

- **Resolução para instituição de Forças Tarefas de Atuação Integrada e Negociação Especializada em Conflitos Coletivos de Consumo - FTCON**

O CAO Consumidor participou ativamente da elaboração da Resolução GPGJ nº2119/2017, que instituiu no âmbito do MPRJ o formato de atuação em Forças Tarefas, iniciativa pioneira da área da tutela coletiva de defesa do consumidor do MP fluminense, que, produzindo resultados, poderá ser estendida às demais áreas de tutela coletiva.

Como se vê do texto normativo, as Forças Tarefas de Atuação Integrada e Negociação Especializada em Conflitos Coletivos de Consumo – FTCON podem ser constituídas para atuar nos casos em que: i) por sua natureza ou pela extensão do dano causado aos consumidores, envolvam a atribuição de mais de um órgão de execução sob o prisma territorial; ii) tenham reflexos em outra área de atuação do Ministério Público; ou iii) ainda que não ultrapassem a atribuição de determinado órgão de execução, por sua complexidade, demonstrada pelo significativo número de consumidores atingidos ou pelo número de atores envolvidos no conflito, exijam atuação estratégica e coordenada.

A atuação de cada Força Tarefa dar-se-á por tempo determinado, a título de auxílio consentido, sendo certo que o Promotor Natural que solicitar ou consentir com a atuação da FTCON, poderá, a seu critério, atuar em conjunto, integrando-a.

Nos dias 28 e 30 de junho, foram promovidas reuniões com as PJTCs com atuação na área do consumidor, na capital e no interior, com o objetivo de debater as possibilidades decorrentes desse novo formato de atuação, além de indagar aos colegas sobre eventuais casos que podem demandar ações estratégicas e coordenadas.

Entendemos que a atuação estratégica em frentes temporárias, estimulada pelos dados compilados no sistema MP em Mapas, permite, inclusive, que os colegas do interior atuem em conjunto com os da capital, nos casos em que os macroproblemas

identificados também atingem com especial gravidade um determinado município ou região.

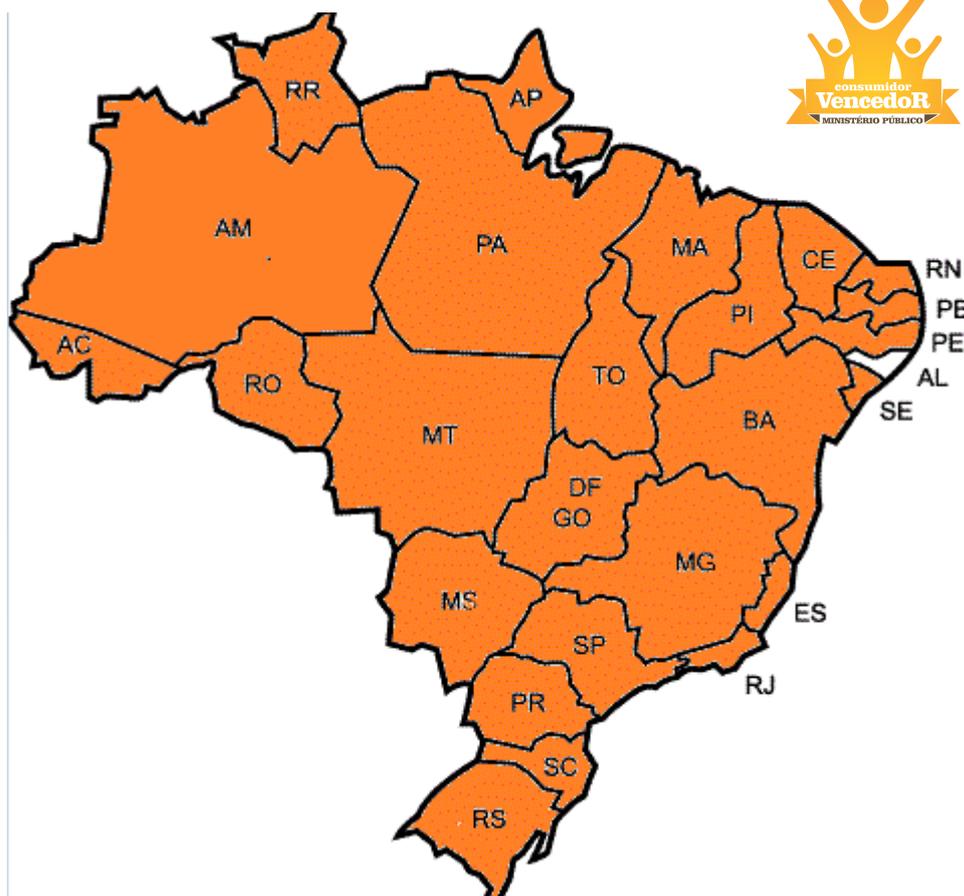
Nas reuniões, também foi abordada a questão do novo paradigma de observação de demandas sociais construído com o sistema MP em Mapas e a possibilidade de identificar os problemas consumeristas que assumem maior proporção no Rio de Janeiro, cujo enfrentamento, promovendo as medidas concretas capazes de produzir as transformações que se apresentarem necessárias no cenário social, pode também demandar atuações estratégicas e de amplo alcance, indispensáveis para uma maior aproximação do MP aos anseios dos consumidores.

Veja a íntegra da [Resolução GPGJ nº2119/2017](#).

- **MPs Estaduais do Amazonas e do Amapá assinam sua adesão ao Portal Consumidor Vencedor**



Com a assinatura dos Termos de Convênio pelo MP do Amazonas, no dia 25 de maio, e pelo Amapá, no dia 22 de junho, o Portal Consumidor Vencedor dá um enorme passo para o alcance da meta de tornar o sistema efetivamente nacional. Falta agora apenas a adesão do MPAL, que já está sendo negociada.



Em maio, foi renovado também o Acordo de Cooperação Técnica entre a Senacon/Ministério da Justiça e o MPRJ para compartilhamento de informações das plataformas Consumidor.gov. e Consumidor Vencedor.

Veja a íntegra do convênio [Consumidor.Gov/Consumidor Vencedor](#).

- **Divulgação em redes sociais e na mídia sobre a atuação do MPRJ na área do Consumidor**

Em parceria com a Coordenadoria de Comunicação do MPRJ, foram compartilhados na rede social Facebook vários Posts com informações sobre a atuação do MPRJ na defesa dos interesses coletivos dos consumidores, com orientações e estímulo para a utilização dos canais da Ouvidoria e do Portal Consumidor Vencedor para encaminhamento de denúncias.

**CONSUMIDOR VENCEDOR**

Os consumidores devem estar sempre bem informados, tendo acesso às decisões e aos compromissos que os beneficiam



**MPRJ** | MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO facebook.com/MPRJ.Official

**FISCAL CIDADÃO**

**CONSUMIDOR VENCEDOR**



Sabia que você pode nos ajudar a fiscalizar se as decisões da Justiça e os compromissos firmados estão sendo cumpridos pelas empresas?

**MPRJ** | MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO facebook.com/MPRJ.Official

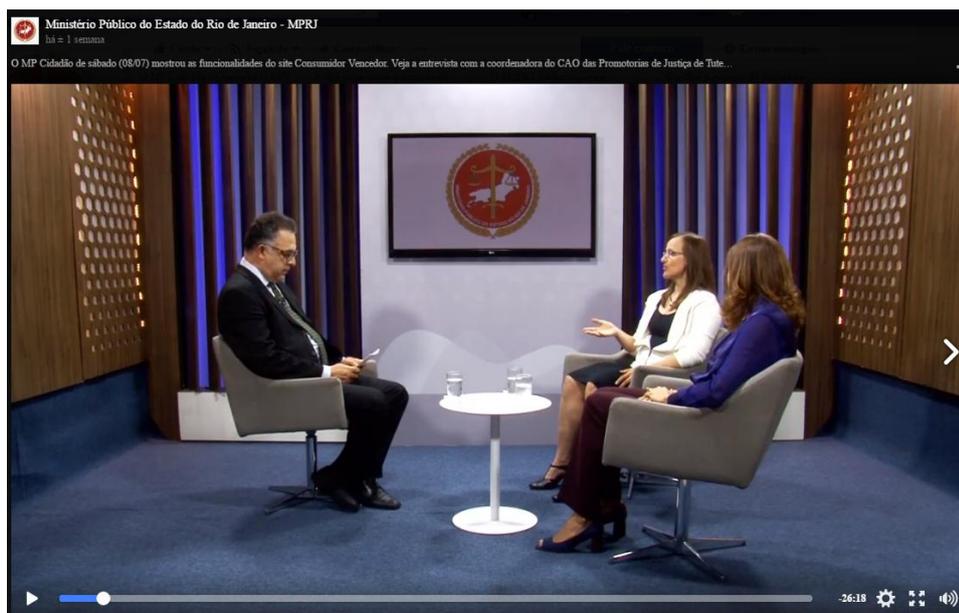
Além disso, foram gravados pela coordenação do CAO vídeos curtos para divulgação nas redes sociais, com explicações sobre a atuação do MPRJ, sobre as funções do Centro de Apoio e sobre o sistema Consumidor Vencedor. Participou das gravações também o promotor de Justiça Rodrigo Terra, falando sobre casos concretos de atuação do MPRJ.

Os vídeos em questão ainda serão divulgados pela CODCOM, conforme programação própria.

O CAO Consumidor também participou do programa Sem Censura, da TV E, no dia 06 de junho, esclarecendo dúvidas sobre compras na internet, e do programa "MP Cidadão", juntamente com a Procuradora de Justiça Heloísa Carpena, idealizadora do Portal Consumidor Vencedor, para divulgação do site.



Veja a íntegra da participação no Sem Censura: <https://goo.gl/qKNBtD>



Veja aqui a íntegra do [programa MP Cidadão](#).

Também foi divulgado no jornal e site do Globo estudo realizado sobre o tempo médio de tramitação das ações civis públicas com trânsito em julgado já ajuizadas pelo MPRJ, e um “Passo a Passo” com orientações ao consumidor sobre como encontrar no Portal Consumidor Vencedor vitórias com direito a indenização individual e como se habilitar na fase de execução das sentenças.

Veja aqui o ["Passo a Passo"](#) divulgado no site Defesa do Consumidor de O Globo.

## ▪ Reunião da Comissão Permanente de Prevenção e Combate à Violência nos Estádios do CNPG

Nos dias 24 e 25 de abril, o CAO Consumidor apoiou a realização, na sede do MPRJ, da 1ª Reunião Ordinária do ano de 2017 da Comissão Permanente de Prevenção e Combate à Violência nos Estádios, órgão auxiliar do Conselho Nacional dos Procuradores Gerais de Justiça dos Estados e da União (CNPG).



Entre os temas em debate, propostas de padronização dos planos de segurança dos estádios, questões sobre o Estatuto do Torcedor e sobre a Portaria 290 do Ministério do Esporte, que define requisitos mínimos a serem contemplados em laudos técnicos das arenas esportivas.

O encontro contou com a participação de representantes da Confederação Brasileira de Futebol (CBF), que informou que planeja agendar reuniões com secretários de Segurança de cada estado e organizar um curso para os agentes dos respectivos Corpos de Bombeiros, de forma a padronizar o plano de contingência para controle de incidentes nos estádios.

Durante o encontro, a Comissão entregou à CBF um documento com pleito referente à venda de ingressos. Os MPs defendem o tratamento isonômico das torcidas dos clubes mandantes com torcidas visitantes no que se refere ao preço dos ingressos.

Criada pelo CNPG em 2006, a Comissão Permanente de Prevenção e Combate à Violência nos Estádios tem por objetivo debater estratégias e elaborar propostas sobre questões como a segurança das instalações físicas e a redução da violência nos estádios de futebol.

- **Reunião para debater estratégia conjunta para a região sudeste na área do consumidor no âmbito do Termo de Cooperação Técnica firmado entre a 3ª CCR/MPF e os MPs Estaduais**

No dia 19 de abril, o CAO Consumidor apoiou a realização no MPRJ de reunião voltada para o debate de estratégias de atuação conjunta para enfrentamento dos principais problemas afetos aos serviços regulados na região sudeste, no âmbito do Termo de Cooperação Técnica firmado entre a 3ª CCR/MPF e os MPs Estaduais.

A reunião foi organizada pelo Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF - Consumidor e Ordem Econômica (3ª CCR/MPF), subprocurador-geral da República José Elaeres Marques Teixeira. Participaram do encontro representantes do MPRJ, do MPES e do MPMG.

No encontro, foram expostos os principais problemas relacionados aos setores regulados que têm despertado a preocupação do MPF e apresentada uma relação de processos judiciais em tramitação no STJ promovidos pelos MPEs, sendo informado que podem contar eventualmente com a colaboração da 3ª CCR.

Foram também iniciadas as discussões para a elaboração de um plano de trabalho de implementação das ações do Termo de Cooperação Técnica de compartilhamento de informações relativas a condutas reiteradas de prestadores de serviços públicos regulados que atentem contra os direitos dos consumidores e da livre concorrência.

Registramos, por oportuno, que a proposta de compartilhamento de informações já havia sido objeto de divulgação à classe via e-mail logo após a celebração do Termo de Cooperação em questão.

- **Reunião com organizadores do Rock in Rio por convite da coordenação de Grandes Eventos do MPRJ**

No dia 15 de maio, o Cao Consumidor participou, a pedido do promotor de Justiça Márcio Guimarães, Coordenador de Grandes Eventos do MPRJ, de reunião com os organizadores do evento Rock in Rio, que acontecerá em setembro do corrente ano.



Na ocasião, para além de apresentarem as modificações que ocorrerão este ano em virtude da mudança de local, os organizadores informaram que manterão intactos todos os compromissos e ajustes celebrados com o Ministério Público nos eventos de anos anteriores, bem como se colocaram à disposição para solucionarem consensual e extrajudicialmente quaisquer eventuais problemas que possam vir a surgir e levar à atuação do MPRJ por seus órgãos de execução.

- **Participação em Audiência Pública na Comissão de Segurança Alimentar da Alerj**

O Cao Consumidor participou, no dia 04 de maio, de Audiência Pública na Comissão de Segurança Alimentar da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, sobre o tema “Qualidade da água mineral e da água adicionada de sais comercializadas no Estado do Rio de Janeiro”.

Na ocasião foram debatidas estratégias de fiscalização da qualidade da água engarrafada comercializada no estado do Rio de Janeiro, bem como medidas para garantir informação adequada ao consumidor sobre o tipo de água que está adquirindo, se mineral ou se adicionada de sais.



Além do MPRJ, estiveram presentes na audiência integrantes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), do Instituto Estadual do Ambiente (Inea) e do Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM), além de entidades e associações do setor.

O Cao também apresentou à ALERJ a listagem dos inquéritos civis já instaurados pelo MPRJ sobre o tema.

## ▪ **Curso de adaptação para novos Promotores de Justiça Substitutos**

No dia 01 de junho, a Coordenação do Cao Consumidor participou do curso de adaptação organizado pelo Instituto de Educação e Pesquisa (IEP-MPRJ) para os Promotores de Justiça Substitutos empossados no dia 19 de maio.

Foi apresentado, em linhas gerais, o trabalho realizado pelo Centro de Apoio, com destaque para o Projeto Consumidor Vencedor, grande banco de dados e site de interação com os consumidores, criado pelo MPRJ para divulgação da atuação dos órgãos de execução na área consumerista e recebimento de denúncias de descumprimento de ações, decisões judiciais e Termos de Ajustamento de Conduta obtidos.

Através de convênios firmados pela instituição, o Portal conta hoje com a participação de 27 Ministérios Públicos de norte a sul do país.

## ▪ **Reunião com Agência Nacional de Saúde Suplementar**

Os debates fiscalizatórios, promovidos pela ANS e inaugurados em evento realizado no MPRJ em novembro de 2016, prosseguiram em reunião realizada em 22 de junho deste ano, na agência reguladora, com a participação do Cao Consumidor.

O objetivo dos encontros é o de buscar propostas que contribuam para o aprimoramento da atividade de fiscalização do mercado de saúde suplementar.

Durante o evento, o diretor-adjunto de Fiscalização, Rodrigo Rodrigues de Aguiar, apresentou para representantes de operadoras, de órgãos de defesa do consumidor e servidores da ANS um esboço do que será a nova estrutura do modelo fiscalizatório indutor de boas práticas, baseada nas sugestões e definições dos encontros anteriores.

Entre os principais tópicos da apresentação constam o fluxograma do novo sistema de fiscalização, com sugestão de estrutura do novo indicador fiscalizatório; a aplicação de penalidades, por tipo infrativo, por faixa de desempenho e faixa de porte econômico; e a aplicação da dosimetria (cálculo) das multas. Após a apresentação, os participantes puderam tirar dúvida e apresentar novas sugestões.



Ao todo, 11 instituições participantes do GT estiveram presentes na reunião: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro; Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge); Federação Nacional de Saúde Suplementar (Fenasaúde); Associação Nacional das Administradoras de Benefícios (ANAB); Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon); Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas (CMB); Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo (SINOG); União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde (Unidas); Hapvida; Uniodonto do Brasil; e Unimed Brasil.

- **Palestra na ANS para o Grupo de Trabalho sobre a proposta de criação de "Plano de Saúde Acessível"**

No dia 29 de junho, a Coordenação do CAO Consumidor realizou apresentação no Grupo de Trabalho sobre a proposta de criação de "Plano de Saúde Acessível", na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Trata-se de GT criado no âmbito da ANS para viabilizar participação de entidades e associações interessadas no debate relativo à proposta do Ministério da Saúde de flexibilização das regras contidas na Lei dos Planos de Saúde (Lei 9.656/98).

Na ocasião, foram explorados os diversos pontos da proposta que trazem preocupações para a seara da defesa do consumidor, como a liberação de reajustes, a exclusão de tratamentos e de atendimentos de urgência e emergência, o alongamento dos prazos de atendimentos aos consumidores, a ampliação dos

percentuais de coparticipação, a limitação de acesso a médicos especialistas e a possibilidade de utilização de canais exclusivamente digitais para comunicação com os usuários.



Nesse contexto, o Cao Consumidor, seguindo a linha adotada pelas demais entidades de defesa do consumidor, do Ministério Público Federal e da Defensoria Pública, se posicionou contrariamente à proposta. Esteve presente também nos debates o promotor de justiça Pedro Rubim Borges Fortes.

#### ▪ **Reunião do Núcleo de Articulação e Integração (NAI) com os Caos da Tutela Coletiva**

No dia 17 de maio, o Cao Consumidor participou de reunião do Núcleo de Articulação e Integração (NAI) com os Caos da Tutela Coletiva visando à identificação de temas institucionais relevantes para serem debatidos no “II Encontro de Procuradores e Promotores da Tutela Coletiva”, a se realizar no 2º semestre.

Reiterou-se a necessidade de se gerar consensos possíveis sobre temas de relevância institucional que envolvam tanto a tutela coletiva como um todo, quanto aspectos específicos de cada área de atuação.

Assim, definiu-se que cada Centro de Apoio apresentaria propostas de enunciados e temas de relevância para debate em evento que será organizado pelo NAI com todos os Promotores e Procuradores de Justiça, no objetivo de serem aprovados

enunciados capazes de orientar a atuação do Ministério Público na tutela coletiva, aproximando e integrando o fluxo de trabalho da primeira e segunda instância.

No momento, o Cao Consumidor já apresentou algumas propostas de enunciados para debate e aguarda definição do NAI sobre a data do evento, bem como sobre quais enunciados serão levados à discussão.

Caso haja interesse em conhecer as propostas do CAO ou colaborar com a apresentação de enunciados, basta entrar em contato através do e-mail [cao.consumidor@mprj.mp.br](mailto:cao.consumidor@mprj.mp.br).

#### ▪ **Reunião com Inmetro em Duque de Caxias**

No dia 18 de abril, a Coordenação do Cao Consumidor, juntamente com o Coordenador do PROCON-MG, Promotor de Justiça Amauri Artimos, esteve em visita aos laboratórios do Inmetro em Duque de Caxias e participou de reunião com a presidência do instituto e sua procuradoria jurídica em sua sede no Rio Comprido.

Foram debatidos diversos temas de relevância institucional com vistas a conhecer melhor o funcionamento desta autarquia, aproximando-a do Ministério Público. Dentre os temas abordados estão a realização de GT para definir normativa de segurança para carros alegóricos, as implicações da regulação na seara da livre concorrência e a necessidade de tornar públicas as normas da ABNT que integrem normativas metrológicas.

#### ▪ **Encontro Mineiro de Direito do Consumidor: 35 anos do Procon-MG**

O subcoordenador do Cao Consumidor foi convidado a palestrar em evento realizado pelo Ministério Público de Minas Gerais em comemoração aos 35 anos do PROCON-MG, que naquele estado integra a estrutura administrativa do Ministério Público.



A exposição realizada a pedido dos organizadores foi sobre o tema “Práticas abusivas nas relações de compra e venda de imóveis”, uma vez que havia sido no Rio de Janeiro que o Tribunal de Justiça celebrara um “pacto” com as empresas do setor imobiliário com o objetivo de legitimar uma série de práticas consideradas como lesivas aos direitos dos consumidores em doutrina e jurisprudência, documento que posteriormente foi suspenso por todos os seus signatários, à exceção do representante do Poder Judiciário.

#### ▪ **Participação nos debates da Jornada Brasilcon**

O CAO Consumidor participou, no dia 28 de abril, da abertura e dos debates da Jornada Brasilcon, que reuniu especialistas em Direito do Consumidor de todo o país para o debate de questões relativas a planos de saúde, transportes, setor imobiliário, mediação nas relações de consumo, além das novas tendências do direito do consumidor. O evento contou com o apoio do Instituto de Educação e Pesquisa (IEP/MPRJ) e da Associação do MPRJ (Amperj).

A abertura do evento também contou com a presença do presidente do Fórum Permanente de Direito do Consumidor da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), desembargador José Carlos Maldonado de Carvalho, e dos promotores de Justiça Leandro Navega e Guilherme Magalhães Martins, organizador do evento.

O subcoordenador do CAO Consumidor, promotor de Justiça Sidney Rosa da Silva Júnior participou da mesa “Direito do Consumidor no âmbito Imobiliário”, juntamente com o defensor público Fábio Schwartz e o advogado Marcelo Tapai. O foco das discussões foi a questão dos distratos de termos de compra e venda, em função do não pagamento de financiamento por parte do consumidor.

Nas discussões sobre o tema “Responsabilidade Civil e Novas Tendências do Direito do Consumidor”, participaram do painel: Pablo Malheiros Frota, professor de Direito do Consumidor da Universidade Federal de Goiás (UFGO); a promotora de Justiça Joseane Suzart, do Ministério Público do Estado da Bahia; e a advogada Simone Magalhães.

O tema “Mediação nas Relações de Consumo” teve como palestrantes o promotor de Justiça Cassius Guimarães Chai, do Ministério Público do Estado do Maranhão; Anna Maria Di Masi, procuradora de Justiça e coordenadora do Grupo de Mediação e Resolução de Conflitos (GMRC/MPRJ); o professor de Direito de Consumidor da Faculdade Pitágoras no Maranhão, Lindojon Bezerra; e a procuradora de Justiça Patrícia Leite Carvão.

A mesa sobre “Planos de Saúde” contou com a participação de Vitor Hugo Ferreira, professor de Direito do Consumidor do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA) do Paraná; de Fábio Torres de Souza, juiz de Direito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Na temática “Transporte”, discursaram sobre as questões relativas à qualidade dos serviços de transportes terrestres, aéreos e outros, Alessandra Garcia Marques, presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON); Heloísa Carpena Vieira de Mello, procuradora de Justiça do MPRJ; e o professor de Direito do Consumidor da UFGO, Diógenes Carvalho.

- **Reuniões com a COPLE – Acompanhamento das atividades de desenvolvimento do Consumidor Vencedor 2.0**

O CAO Consumidor participou de reuniões com a COPLE e o setor de Tecnologia da Informação do MPRJ, a fim de alinhar expectativas e definir o cronograma para a efetivação das tarefas de desenvolvimento do Consumidor Vencedor 2.0.

Nas reuniões, a GPPV pontuou as suas demandas e dificuldades, considerando a disponibilidade dos recursos humanos, a entrada do Novo Portal Institucional em fevereiro/2017 e a saída de servidores do setor causando impacto na execução das atividades relacionadas ao projeto. A coordenação do CAO Consumidor ponderou que os Aperfeiçoamentos com Consumidor.gov.br, PROCON carioca e PROCON/RJ (EAP 3.6.3,3.6.2 e 3.6.1) podem ser trabalhados após a entrega dos alertas (EAP 3.2.2 e 3.5.2) e a GPPV propôs tratar os aperfeiçoamentos em uma segunda fase do projeto, com o que concordaram os Coordenadores.

Também foram definidas como prioritárias as entregas relacionadas ao aperfeiçoamento da comunicação de resultados (EAP 3.5.1). Em prosseguimento, após reunião com o Procurador-Geral de Justiça, que delegou ao secretário de tecnologia da informação a decisão sobre o desenvolvimento do aplicativo móvel, foi acordado que a STIC realizará o desenvolvimento do aplicativo em momento oportuno, após a criação do aplicativo institucional do MPRJ, sendo o aplicativo do Consumidor Vencedor um módulo independente, dado o seu caráter nacional com a participação de outros Ministérios Públicos.

Por fim, foi solicitada a substituição do formulário antigo da ouvidoria no Consumidor Vencedor, para que se possa utilizar o novo formulário nacional, de preferência integrado ao atual sistema de expedientes de ouvidoria no MGP, o que foi encampado entre as tarefas da GPPV.



- **PGA 2018 – Votação e escolha das iniciativas na área da defesa do consumidor.**



O período de votação para a escolha das iniciativas estratégicas que irão compor o PGA 2018 se estendeu de 24 de maio até 12 de junho de 2017.

A participação da classe para a definição das ações e projetos que se desenvolverão nos próximos anos é fator legitimador indispensável, motivo pelo qual foram empreendidos esforços para a ampla divulgação da votação entre os colegas.

Ao final, as iniciativas propostas pelo Cao Consumidor para escolha pelos membros do MPRJ receberam 175 votos válidos, sendo as mais votadas as de números 1, com 54,28% dos votos, e 3, com 24% dos votos.

A iniciativa mais votada propõe, em síntese, a “identificação das principais violações a direitos transindividuais dos consumidores fluminenses, através de pesquisa e utilização de dados de repositórios públicos ou compartilhados com o MPRJ mediante convênio, que contenham informações sobre reclamações individuais consumeristas, de forma que, sistematizada e publicada essa informação em canal oficial da instituição, as promotorias de justiça com atribuição possam atuar com prioridade na solução desses problemas.

A estratégia fundar-se-ia em três pilares, consistentes: i) no acesso à informação sobre demandas de consumidores individuais registradas em repositórios públicos ou conveniados; ii) na disponibilização simplificada desses dados, com atualização constante, demonstrando os temas que mais afligem os consumidores no estado e que, por sua grandeza, denotam conflitos coletivos relevantes; e iii) na possibilidade de priorização da atuação dos órgãos de execução com atribuição sobre os principais problemas identificados em suas áreas, tendo como base as informações compiladas e disponibilizadas”.

## CONHEÇA AS INICIATIVAS DO CAO CONSUMIDOR

### **Iniciativa Estratégica 1:** ▶ SAIBA MAIS

Identificar as principais violações a direitos dos consumidores, de forma a elencar prioridades e focar a atuação na solução desses problemas.

### **Iniciativa Estratégica 2:** ▶ SAIBA MAIS

Obter novas bases de dados de demandas individuais de consumidores, uniformizando-as por uma taxonomia própria, para a extração de relatórios.

### **Iniciativa Estratégica 3:** ▶ SAIBA MAIS

Ampliar o canal de entrada de reclamações de consumidores dirigidas ao MPRJ através de campanhas na imprensa.

## ▪ **Informações à Corregedoria Nacional do Ministério Público sobre Boas Práticas – Carta de Brasília**

Considerando a instituição pela Corregedoria Nacional do Ministério Público, por meio da Portaria CNMP-CN nº 00067/2017, publicada em 30 de março de 2017, da Sistemática de Mapeamento, Avaliação e Difusão de Boas Práticas Institucionais decorrentes da efetivação da Carta de Brasília e valorização da atuação resolutiva Ministério Público Brasileiro, o Cao Consumidor, após solicitação da Subplan, encaminhou informação sobre Boas Práticas alinhadas à Carta de Brasília, para fins de divulgação e intercâmbio de informações entre as unidades Ministeriais.

São compreendidas como Boas Práticas Institucionais "aquelas que decorram da concretização da Carta de Brasília e relevam impactos sociais e/ou institucionais no plano da efetividade social do Ministério Público como garantia fundamental de acesso à justiça, podendo constituírem-se, entre outras, das seguintes medidas: I - Planos e/ou Programas Institucionais; II - Projetos Institucionais; III - Alterações e/ou inovações no sistema normativo administrativo ou funcional dos Ministérios Públicos; IV - Acordos de Resultados; V - Recomendações; VI - Orientações; V - Atuações Judiciais ou Extrajudiciais de impacto social; VI - Adoção e implementação de novos procedimentos de atuação; VII - Outras medidas que evidenciem impacto

social e/ou institucional relacionadas com a implementação da Carta de Brasília (art. 4º da Portaria CNMP-CN nº 00067/2017).

Foram relacionadas as seguintes práticas na área da defesa do consumidor:

1. Sistema Consumidor Vencedor.  
– *transparência, controle social e efetividade.*
2. Mapeamento e identificação das principais violações a direitos transindividuais dos consumidores fluminenses.  
– *diagnóstico das necessidades da sociedade, atuação proativa e definição de prioridades.*
3. Art. 100 do CDC: Acompanhamento e alertas pelo CAO.  
– *efetividade e resolutividade da atuação.*
4. Identificação do caráter coletivo e de massa das representações feitas ao Ministério Público.  
– *efetividade e resolutividade da atuação.*

Para solicitar a íntegra da manifestação do Cao Consumidor e a Carta de Brasília, basta enviar e-mail com o pedido para [cao.consumidor@mprj.mp.br](mailto:cao.consumidor@mprj.mp.br).

- **Participação na 90ª Reunião da Câmara de Saúde Suplementar.**

O CAO Consumidor participou, no dia 08 de junho de 2017, da Nonagésima Reunião da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS), órgão integrante da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de caráter permanente e consultivo.

Destacamos, entre os temas apresentados e abordados na CAMSS: i) a apresentação do panorama geral sobre o projeto de reformulação do sistema de fiscalização da ANS, ocasião em que foi reconhecida a necessidade de uma análise de impacto regulatório bastante severa, eis que se trata de uma alteração profunda e complexa; ii) a notícia acerca da implantação do Plano de Dados Abertos, tendo a agência iniciado em maio de 2017 a política de Plano de Dados Abertos, com a disponibilização dos dados pelo site e informações em formato CSV, havendo previsão de até o final do ano da ANS disponibilizar uma plataforma linkada ao e-gov; iii) criação do Grupo de Trabalho para discutir a proposta sobre Planos Acessíveis encaminhada pelo Ministério da Saúde; iv) apresentação pelo Comitê de Regulação

da Estrutura dos Produtos, que propicia um espaço permanente de discussão com os representantes do setor de saúde suplementar a respeito dos temas relacionados à estrutura e funcionamento dos planos de saúde, das suas atuais linhas de discussão, que dizem respeito ao acesso aos produtos e mobilidade de beneficiários, ao financiamento dos produtos e à estrutura e monitoramento das redes assistenciais, sendo certo que outros temas podem ser sugeridos e serão discutidos oportunamente. Nesse item, foi informado que a Defensoria Pública tem participado dos debates relacionados à portabilidade dos planos de saúde. A coordenação do Cao Consumidor, por sua vez, acordou participar dos debates relacionados ao descredenciamento de prestadores e às regras de sua substituição e equivalência, pois o tema tem sido objeto de atuação pelo MPRI.

## 1. RELACIONADAS À ATUAÇÃO DO MP

- **Processos de consumo esperam até 20 anos por execução de sentença**

Manter o consumidor mobilizado por tempo tão longo de tramitação de ação é o maior desafios de advogados e promotores

Fonte: O Globo – 11/06/2017



Ana Rita Ulyseia ganhou o direito à indenização, mas não recebeu o dinheiro: 20 anos na Justiça

RIO - Ana Rita Ulyseia, de 58 anos, contratou o seguro de vida da SulAmérica, nos anos 2000, com reajustes baseados na inflação e não de faixa etária. No entanto, em maio de 2006, recebeu uma notificação de que em 30 dias seu seguro seria extinto. Desde então briga judicialmente para manter o contrato tal como foi firmado. Depois de mais de uma década, ela ganhou a ação, teve seu dano moral reconhecido, mas ainda não levou: o processo está em fase de execução. Casos que

se arrastam na Justiça por anos a fio, como o de Ana Rita, são muito mais comuns do que seria desejável.

As ações civis públicas relacionadas a direitos do consumidor do Ministério Público Estadual do Rio (MPRJ) têm duração média de pouco mais de quatro anos. As que tratam do setor de telecomunicações são as mais demoradas: o tempo médio chega próximo dos seis anos. E há casos ainda mais graves, como as ações civis públicas movidas pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) para reaver perdas dos clientes bancários com as instituições que se arrastam, em média, de 15 a 20 anos.

— Há pouco tempo procuramos um consumidor, já com 89 anos, para comunicá-lo que a sua indenização tinha finalmente saído e ele não acreditava. Ele sequer lembrava que tinha entrado com a ação. Levamos duas semanas para convencê-lo que os R\$ 300 mil eram de fato dele — conta Claudia Almeida, advogada do Idec. Manter o consumidor mobilizado por um tempo tão longo de tramitação de uma ação é um dos grandes desafios de advogados e promotores para que de fato a Justiça seja feita. Segundo Christiane Cavassa, coordenadora da Promotoria de Defesa do Consumidor do MPRJ, em apenas 6,38% dos processos há adesão em número suficiente dos consumidores para recebimento das indenizações, na maioria das vezes é a promotoria que precisa executar a sentença para que a indenização seja recolhida a um fundo de direito difusos.

— São pouquíssimos os casos em que há adesão do consumidor compatível com o dano. Além do tempo de trâmite, outro desafio é fazer chegar ao conhecimento do consumidor que tem um valor a ser recebido. Esse foi um dos objetivos da criação do portal Consumidor Vencedor que reúne os casos vitoriosos do MP dar visibilidade a essas sentenças — ressalta Christiane.

### Recursos protelatórios

O advogado David Nigri, responsável pela ação de Ana Rita, diz que mais complicada ainda é situação da ação coletiva, que também foi impetrada em 2006, já reúne 28 volumes, e não tem data para acabar. No entanto, há uma decisão do desembargador José Roberto Portugal Compasso, da 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio, que determinou a expedição de mandado de pagamento de 80% do valor da indenização aos beneficiários dos segurados em caso de morte. Para fazer jus, basta que os herdeiros se habilitem na ação.

— Muita gente morreu sem garantir para os herdeiros a tranquilidade que queria. Por isso, quando a SulAmérica recorreu na segunda instância, num ato para ganhar tempo, o desembargador decidiu garantir a indenização, mesmo que parcial, a beneficiários dos segurados que viessem a morrer — diz Nigri.

— Decidi fazer um seguro de vida para deixar uma espécie de poupança a meus filhos no futuro e, por isso, a suspensão me assustou — conta Ana Rita.

Claudia Almeida, do Idec, cita outro caso em que a demora na Justiça dificultou que os prejudicados fossem ressarcidos. Trata-se da ação que pedia os 20,46% de correção da cademeta de poupança que deixou de ser realizada em janeiro de 1989, no Plano Verão, já com decisão favorável na Justiça. Muitos poupadores já morreram. E vários bancos envolvidos quebraram ou foram vendidos.

— A Justiça tinha que ser mais firme. Mesmo quando os bancos lançam recursos claramente protelatórios, nenhuma medida é tomada. E, quando há aquisições no setor, como foi o caso do Nacional pelo Unibanco e, posteriormente, do Unibanco pelo Itaú, ou a compra pelo Bradesco do Econômico e do Mercantil, entre muitos outros, isso representa um enorme retardamento da solução. Os novos donos nunca querem arcar com o passivo e aí começa uma rediscussão, que muitas vezes, chega a incluir a revisão do valor da indenização — explica a advogada.

A morosidade das ações judiciais, diz o desembargador César Cury, do TJRJ, é um motivo frequente de discussão entre os magistrados. Não existe uma causa única, diz o desembargador, que aposta, no entanto, que o novo Código de Processo Civil terá um efeito redutor no tempo de trâmite dos processos:

— Os juízes ainda são reticentes em aplicar punições, multas, às empresas quando há litigância de má-fé. As empresas usam todo expediente para postergar a solução ou tentar pressionar o consumidor a um acordo que é mais vantajoso pra ela. Mas, com o novo Código de Processo Civil, esse ciclo pode ser rompido, ao privilegiar a mediação e a conciliação como caminhos alternativos. Saímos de zero em 2015 para 400 conciliações por dia hoje, com 40% de acordo.

Cury ressalta ainda que a crise também está fazendo as empresas mudarem de postura:

— Em tempo de vacas magras, as empresas também já se incomodam com o volume de provisionamento do contencioso e começam a ter interesse em uma

solução mais rápida. Acredito que em cinco ou dez anos, o tempo de trâmite deve ser mais curto. Quando se demora uma década para solucionar um conflito, não se pode dizer que a Justiça foi feita.

O desembargador alerta ainda que o custo de um processo judicial é de R\$ 2.800, e não raro há ações em trâmite que discutem valores muito menores, o que não faz sentido.

— A empresa tem que passar a ter consciência de seu papel social, não pode agir contra o Estado para proveito próprio.

A SulAmérica informou não comentar decisões judiciais. O Itaú Unibanco disse prezar pela celeridade dos processos e não ter políticas recursais protelatórias. A instituição afirmou ainda utilizar recursos apenas em casos em que há total convicção em relação à sua tese jurídica. O Bradesco não enviou resposta ao GLOBO.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Unimed-Rio quer aumentar carteira de clientes este ano em cem mil pessoas**

De janeiro a março, mais 20 mil passaram a ter planos da empresa

Fonte: O Globo – 29/05/2017

RIO - Aumentar a carteira de beneficiários em cem mil até o fim do ano. Esse é o plano da Unimed-Rio, que se recupera, embora ainda inspire cuidados. Sob direção fiscal e econômica (espécie de intervenção), a cooperativa comemora o resultado positivo de R\$ 101 milhões no primeiro trimestre deste ano, contra R\$ 5,5 milhões no mesmo período de 2016. E aproveita o momento para desenhar uma nova estratégia de recuperação de sua clientela, após ter renovado em março, por tempo indeterminado, o acordo com o Ministério Público estadual e federal, Defensoria Pública, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), congêneres do sistema Unimed e fornecedores, o que garante o atendimento a seus usuários. Esse processo ajudou a recuperar parte da confiança no mercado. De janeiro a março, cerca de 20 mil pessoas entraram para a Unimed-Rio.

— O pior já passou, mas ainda estamos longe de onde queremos chegar. Uma empresa do tamanho da Unimed é como um transatlântico, demora para fazer a curva. Há ainda muito a fazer, mas já se observa enorme diferença entre o resultado do primeiro trimestre deste ano e o do ano passado — diz William Galvão, diretor financeiro da cooperativa.

Outro indicador positivo, destacado por Galvão, é a redução da dívida com os bancos, de R\$ 464 milhões para R\$ 248 milhões, em menos de um ano:

— Uma dívida de dez anos não vai ser paga em dez meses. Como sempre digo, precisamos de duas coisas: dinheiro e tempo. Se eu tiver dinheiro, compro o tempo. Se tiver tempo, vou conseguir o dinheiro. E isso o acordo nos deu.

#### Perda de 270 mil clientes

Esta semana deve acontecer a primeira reunião de acompanhamento para checar se as metas estão sendo cumpridas, desde a renovação do acordo, no fim de março. Mas, segundo fontes ligadas às entidades signatárias do termo, até o momento não há qualquer indicativo de descumprimento.

— A entrada de novos beneficiários pode ser importante para compensar os que foram perdidos. Não vemos problema nisso. A Unimed-Rio tem uma rede que comporta mais gente, mas a situação da cooperativa ainda é muito delicada — diz uma fonte próxima ao acordo, afirmando que o monitoramento da empresa é de longo prazo. — Esse processo de recuperação vai durar anos.

A Unimed-Rio já teve cerca de um milhão de beneficiários; hoje, são 730 mil. Apesar de todos os percalços dos últimos anos, pesquisa realizada pela cooperativa, em março, com clientes que deixaram a empresa aponta que 76% deles teriam interesse em voltar a ter um plano da Unimed-Rio. Para desenvolver o projeto de vendas, a cooperativa foi buscar Humberto Torloni Filho, que acabara de se aposentar após 35 anos no mercado de saúde suplementar e passou a ocupar a superintendência comercial da cooperativa há pouco mais de um mês.

— Já comecei a visitar corretores para mostrar o resultado e nossa rede de hospitais e clínicas. Não temos mais problema com atendimento. Os corretores, que não estavam mais cotando nossos planos, já voltaram a fazê-lo — diz Torloni. — Temos uma marca muito forte. Os clientes saíram com medo do que ia acontecer, mas já

percebemos um retorno. Crescer também é importante para a sustentabilidade. Estamos de volta ao jogo e agora queremos ganhar o torneio.

O que pode ser um empecilho para a empresa são os planos que estão com a venda suspensa pela ANS. Atualmente são 18 — em 2015 chegaram a ser 26 — e a expectativa é que o número caia na divulgação do próximo ciclo do Programa de Monitoramento de Garantia de Atendimento da agência. A Unimed-Rio tem 157 planos registrados na ANS que podem ser vendidos, entre individuais, coletivos por adesão e coletivos empresariais.

#### Número de queixas diminuiu

Atualmente, a empresa ocupa a terceira posição do Índice Geral de Reclamações (IGR) da ANS. Pelos dados de março, os mais recentes disponíveis da agência, o IGR da Unimed é 10,17. O índice médio das operadoras de grande porte nesse período foi de 2,77. No momento mais crítico, em novembro passado, o índice da cooperativa chegou a 22,66.

— O acordo prevê metas de queda de reclamações. Em abril, era de redução de 25%, mas conseguimos 49%, na comparação a setembro, que é o parâmetro do documento. — afirma William Galvão, diretor financeiro.

#### Atenção à qualidade dos planos

A ANS afirma que continua monitorando com rigor a situação da Unimed-Rio, tanto no que diz respeito à sua situação financeira quanto à prestação da assistência aos seus beneficiários e ao cumprimento dos compromissos assumidos com ANS e procuradores. A agência ressalta que a cooperativa pode aumentar o número de beneficiários, mas deve garantir atendimento. Para isso, a ANS não precisa autorizar, mas a reguladora adverte que um número maior de clientes pode dificultar o cumprimento pela cooperativa de metas e obrigações estipuladas no Termo de Compromisso.

Mário Scheffer, professor do Departamento de Medicina Preventiva da USP, na área de Política, Planejamento e Gestão em Saúde, diz que nesse momento é preciso observar o tipo de produto que a Unimed-Rio vai pôr no mercado:

— Já vimos no mercado paulista operadoras, em situação semelhante, que voltaram a vender de forma agressiva, reduzindo a qualidade da rede prestadora para fazer

caixa rápido, e isso estoura depois na Justiça. Em São Paulo, há mais de 70 mil ações contra planos de saúde. É preciso monitorar o perfil da oferta.

Na avaliação de Scheffer, o mercado de saúde suplementar “vai muito bem”:

— A receita do setor sobe sempre acima da inflação. É certo que vivemos um momento de crise e que isso afeta o setor, mas quando o mercado de trabalho formal crescer de novo isso também se refletirá.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ **Ministério Público do Rio investigará mudança do estatuto da CBF**

Fonte: O Globo - 09/05/2017

O promotor Rodrigo Terra, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MP-RJ), instaurou inquérito para investigar a mudança no estatuto da CBF. Ele pretende apurar se houve "possível violação do direito à transparência" da entidade.

A medida da CBF alterou o peso dos votos de filiados nas assembleias. As federações receberam peso 3 e foram favorecidas em eleições, enquanto os clubes da Série A têm peso 2. Série B equivale a peso 1.

Diz o MP-RJ que, para aprovar a alteração, o presidente Marco Polo Del Nero convocou assembleia deliberativa no dia 23 de março sem que os clubes tivessem sido notificados previamente, como manda a Lei Pelé, que a partir de 2015 passou a exigir a presença dos 40 clubes das séries A e B nas assembleias.

- Fui avaliar, porque uma manobra foi adotada sem que fosse cumprido o rito próprio. Os clubes deveriam ter sido convocados, até porque a decisão tem repercussão direta na eleição para presidente da CBF - disse Rodrigo Terra ao Panorama Esportivo.

A iniciativa nasceu a partir da representação de 31 de março feita no MP-RJ pelo deputado federal Otávio Leite (PSDB-RJ).

- Esse movimento representa um importante avanço, afinal, o papel do ministério público como fiscal da lei é tomar providência diante de uma infração tão flagrante, que foi a realização de assembleia sem a presença dos clubes das séries A e B,

possuidores do legítimo direito à participação. Não podemos permitir retrocesso no futebol brasileiro - afirmou o deputado, em nota enviada por sua assessoria de imprensa.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ requer identificação biométrica nos estádios para barrar torcedores violentos**

Fonte: MPRJ - 27/04/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) ingressou nesta quinta-feira (27/4) com uma ação civil pública no Juizado do Torcedor requerendo a instalação de sistema de identificação biométrica (como impressões digitais, retina, íris ou palma da mão) nos estádios do município do Rio. O objetivo é impedir o acesso de torcedores violentos, já punidos e afastados das partidas.

São réus no processo, ajuizado pelo promotor de Justiça Rodrigo Terra, os quatro grandes clubes de futebol do Rio (Flamengo, Fluminense, Vasco e Botafogo), a Confederação Brasileira de Futebol (CBF), a Federação de Futebol do Rio de Janeiro (FERJ) e o Complexo Maracanã Entretenimento, consórcio responsável pela administração da PPP do estádio do Maracanã.

De acordo com a ação civil pública, os agentes do Grupamento Especial de Policiamento em Estádios (GEPE) deparam-se, em diversas partidas, com torcedores que foram suspensos dos estádios após envolvimento em atos de violência nos jogos imediatamente anteriores, transmitindo a falsa ideia de que a violência não pode ser freada.

Diante dos últimos acontecimentos que envolveram extrema violência nos estádios e da sensação de impunidade com a falta de controle pelas autoridades públicas do cumprimento das penalidades impostas, o MPRJ requereu que o sistema seja instalado no prazo máximo de 90 dias, sob pena de multa de R\$ 50 mil diários para cada um dos réus.

A ideia é que o equipamento seja instalado próximo das catracas que recebem os ingressos. A identidade dos torcedores seria cruzada com dados do GEPE e do Portal de Segurança do Governo do Estado do Rio. Caso conste penalidade administrativa ou judicial contra o torcedor, ele será impedido pelos agentes de controle de inserir seu ingresso na catraca e entrar no estádio.

Todo o custo de implementação desse sistema tecnológico de inteligência para identificação de torcedores infratores (hardware e software) ficaria a cargo dos responsáveis pelo evento esportivo, como disposto no artigo 19 do Estatuto do Torcedor, que trata da responsabilidade solidária dos prestadores de serviços no plano de segurança dos estádios.

Ainda de acordo com a ação civil pública, a instalação da biometria nos estádios segue projeto já idealizado pelo Superior Tribunal de Justiça Desportiva (STJD) e reproduziria uma experiência bem-sucedida no Rio Grande do Sul. “Tal providência não só é necessária como também razoável e factível”, afirma o documento.

O Ministério Público fluminense também requer na ação que os réus sejam condenados ao pagamento de R\$ 100 mil cada, acrescidos e corrigidos, pelo risco causado ao comercializarem ingressos para partidas de futebol sem disponibilizar as condições de seguranças exigidas para sua realização, reduzindo custo operacional e aumentando o lucro.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ **Vendida como seguro, proteção veicular deixa motoristas na mão**

Empresas não são seguradoras. Prática é investigada por Ministério Público

Fonte: O Globo – 23/04/2017



RIO - Comprar um carro, principalmente um zero quilômetro, é um sonho de consumo. E, normalmente, a primeira providência, muitas vezes antes mesmo de tirá-lo da concessionária, costuma ser contratar um seguro. Em tempos de crise, no entanto, a oferta de proteção por um preço mais em conta está levando muitos proprietários a contratarem “gato por lebre”. Vendida como se fosse um seguro, a proteção veicular tem regras bem diferentes e um risco alto de, em caso de problemas, o dono do carro não receber indenização. Especialistas no setor de seguro dizem mesmo que se trata de uma ilegalidade, e já há relatos até de envolvidos em vendas desse serviço presos por estelionato.

A empresária Ozeane Queiroz é uma vítima deste mercado. Ao comprar um Honda Civic zero quilômetro, em meados de 2015, por indicação de um amigo, contratou a proteção veicular oferecida pela Unibras Rio. O valor das mensalidades, de cerca de R\$ 200, foi um atrativo. No fim daquele ano, no entanto, a empresária teve o carro roubado, e aí começou a sua dor de cabeça.

— Quando fui solicitar a indenização, descobri que precisaria apresentar os documentos do veículo, o que não seria possível, pois foram levados junto com o carro. A Unibras não tinha a cópia dos documentos que entreguei. A empresa me enrolou por um ano, cada hora pedia um documento diferente. No fim, disseram que só teria o reembolso se conseguisse o documento do carro. O problema é que o Detran não emite segunda via de documento para carro roubado. Exige o veículo para ser vistoriado antes de emitir o novo documento — conta Ozeane.

## CONSUMIDOR DEVE CHECAR EMPRESA NA SUSEP

A empresária ficou sem carro, sem documento e sem o dinheiro. Cansada de correr atrás da empresa, que continua funcionando com outro nome — agora é Unibras Mais —, Ozeane entrou com um processo na Justiça, ainda em andamento.

— A impressão que dá é que fui culpada por ter deixado os documentos dentro do veículo. Como não posso ficar sem carro, comprei um Celta usado. Foi o que deu, já que não recebi o reembolso pelo roubo do Honda — lamenta a empresária que, desta vez, contratou um seguro regular para o veículo.

Procurada, a Unibras não respondeu às mensagens enviadas pela Defesa do Consumidor. A empresa é alvo de uma ação civil pública do Ministério Público do Estado do Rio (MP-RJ). De acordo com decisão provisória, disponível no portal [Consumidor Vencedor](#), a empresa não poderá comercializar nenhum contrato de seguro até regularizar sua atividade junto à Superintendência de Seguros Privados (Susep), órgão regulador do setor.

A Susep informou que tem recebido denúncias de consumidores com relação a contratos de proteção veicular e que busca verificar essas queixas. Entretanto, como essas empresas não são seguradoras, a autarquia não tem ingerência sobre a sua atuação e, por isso, esses casos são encaminhados ao Ministério Público para que este tome providências.

O promotor de Justiça Sidney Rosa da Silva Junior, subcoordenador do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do MP RJ, diz que a orientação para o consumidor é, antes de contratar qualquer seguro, verificar junto à Susep, em seu site ou por telefone, se a empresa que oferece o serviço tem registro como seguradora.

— Caso contrário, o consumidor certamente não estará adquirindo um seguro e poderá sair lesado da contratação — alerta o promotor.

Robert Bittar, presidente da Escola Nacional de Seguros, conta que os corretores denunciaram a proteção veicular pela primeira vez em 2008:

— Na época, denunciámos 78 empresas. Destas, 50 já devem ter fechado as portas. Mas fecha uma e abrem duas. É preciso apertar a fiscalização sobre esse mercado, que funciona à margem da lei.

A proteção veicular é vendida por cooperativas e associações de classe a preços mais baixos do que o seguro regular. O modelo consiste no rateio dos prejuízos sofridos por todos os sócios, fornecendo proteção mútua de património, sem reserva técnica e sem fiscalização. Especialista em direito do consumidor, o advogado Paulo Cruz lembra que, no regime de proteção veicular, existe apenas um contrato de prestação de serviços, geralmente com regras dúbias, criadas pela própria empresa.

#### NA PARAÍBA, VENDA VIROU CASO DE POLÍCIA

O presidente da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), João Francisco Borges da Costa, compara a estrutura desses serviços de proteção a de pirâmides ou correntes financeiras, que, em algum momento, quebram e prejudicam a todos:

— O risco é o mesmo de todas as pirâmides, que surgem prometendo facilidades, mas que não são ilegais. São serviços que não têm fiscalização das atividades e dos recursos envolvidos, nem têm reservas técnicas constituídas para fazer frente às indenizações, como as seguradoras. Temos o dever de alertar essas pessoas.

Segundo Costa, a garantia que as operações de seguro dão ao consumidor é que as reservas técnicas formadas pelas empresas são fiscalizadas e blindadas pela Susep. Jayme Torres, presidente do Clube de Corretores de Seguros do Rio de Janeiro (CCS-RJ), alerta que a venda é feita de forma enganosa, fazendo o consumidor crer que se trata de um seguro:

— Há casos de simulação de prejuízos para justificar o aumento de mensalidade. Em João Pessoa, a venda fraudulenta de “seguros de automóveis” virou caso de polícia. Segundo a Polícia Civil da Paraíba, a empresa Way Seguros celebrou diversos contratos, recebendo em média R\$ 1.800 por cada um. No entanto, quando os clientes acionavam o “seguro”, eram orientados a pagar o conserto dos veículos, com a promessa de ressarcimento, nunca concretizada. Em dois casos mais graves, a empresa fez o conserto de carros de clientes e os vendeu a terceiros. Na operação, duas pessoas foram presas suspeitas de estelionato; a empresa foi fechada, e mais de 30 contratos apreendidos. Os prejuízos causados a consumidores são superiores a R\$ 150 mil. Segundo a Susep, a Way Seguros não consta dos registros da autarquia.

— Eles diziam vender seguro, mas na verdade o que comercializavam era a chamada proteção veicular. O consumidor precisa ficar muito atento — diz Marcio Coriolano, presidente da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ Bancos firmam acordo e se comprometem a não descontar consignados em conta corrente

Mercantil, Mercantil Financeira e Cetelem firmaram TAC com Ministério Público e Defensoria do Rio

Fonte: O Globo – 18/04/2017

RIO- Não descontar os valores dos empréstimos consignados não repassados pelos empregados das contas correntes dos empregados. Esse foi o acordo firmado entre os bancos Mercantil, Mercantil Financeira e Cetelem com o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Defensoria Pública do Estado do Rio.

Segundo os Termos de Ajustamento de Conduta (TACs), as instituições se comprometem também a não incluir os nomes dos consumidores nos cadastros de restrição ao crédito, quando o empregador deixar de efetuar o repasse do empréstimo consignado.

Ao todo, MP e Defensoria entraram com [ações civis públicas contra 26 bancos](#) que previam essa prática em seus contratos de crédito consignado na 2ª Vara Empresarial da Comarca da Capital. E a expectativa do promotor Pedro Rubim, que assinou os três TACs, é que outros bancos sigam o mesmo caminho e se comprometam a não adotar essa prática abusiva. Ele ressalta que o compromisso na prática garante que as instituições não farão descontos em duplicidade de seus clientes.

O TAC prevê o pagamento de multa de R\$ 10 mil por descumprimento – por cada cobrança indevida ou a cada inclusão indevida de mutuário em cadastros restritivos de crédito. O crédito será recebido em proveito do consumidor prejudicado, sem prejuízo de reparação dos danos morais e materiais. O termo tem efeito para todo o território nacional.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ Justiça bane a Torcida Jovem do Flamengo dos estádios por três anos

Pedido foi feito pelo Ministério Público do Rio de Janeiro

Fonte: O Globo -04/04/2017



A Justiça do Rio acatou integralmente o pedido do Ministério Público estadual (MPRJ) e suspendeu, nesta terça-feira, a Torcida Jovem do Flamengo dos estádios por três anos. É uma das maiores suspensões de facção organizadas já aplicadas pelo tribunal carioca, um dos mais duros do país nesse quesito. A decisão assinada pelo juiz Guilherme Schilling, titular do Juizado Especial do Torcedor e Grandes Eventos, ainda cabe recurso. No entanto, até hoje, os juízes de instância superiores, seguiram seus colegas, e mantiveram as decisões originais. O descumprimento é passível de multa e aumento do tempo de punição. Agora, nenhum símbolo ou membro da organizada que esteja punido pode estar presente de nenhuma forma nos estádios. Nem como formação, local na arquibancada, cantigas ou qualquer representatividade de faça alusão à torcida.

Como padrão, a suspensão foi movida a pedido do MPRJ e comunicada pelo o promotor Rodrigo Terra. O MP alega que o recorrente comportamento violento da facção a torna inapta para participar de qualquer evento esportivo em todo o país, seja ele de qualquer modalidade. Em sua decisão o juiz Schilling cita as notícias relacionadas aos confrontos que a Torcida Jovem Fla se envolveu nos últimos anos. Entre elas estão as matérias que relatam briga que antecedeu o jogo Flamengo e Botafogo, no Engenhão, no dia 12 de fevereiro e que resultou na morte do torcedor do Botafogo, Diego Silva dos Santos. Outros oito ficaram feridos, sendo três baleados. O país lidera o ranking de países com mais mortes relacionadas ao futebol, em média, dez por ano. A morte de Diego foi a de número 177 em 17 anos.

Em nota, o Ministério Público explicou o porque pediu uma punição alta para a Jovem Fla:

“O Ministério Público (MPRJ) ajuizou uma ação civil pública, com pedido de liminar, para impedir a entrada de integrantes da Torcida Jovem do Flamengo nos estádios. A ação pede o banimento de seus associados por três anos em partidas realizadas em todo o país. O banimento está previsto no artigo 39-A do Estatuto do Torcedor que estabelece uma série de penalidades e formas de responsabilizar as organizadas e seus dirigentes por atos violentos que coloquem em risco a segurança dos demais atores participantes e frequentadores do espetáculo esportivo. É evidente que a torcida descumpriu as normas na prática de atos de violência e de confusão”, descreve a ação proposta pela 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

O juiz também pediu, na segunda-feira, que esse o processo desse episódio fosse ajuntado na ação civil publica, movida pela MPRJ, contra a Jovem Fla que trata exatamente desse comportamento violento recorrente dos membros da torcida. No inquérito apresentado pela Polícia Civil, os agentes pedem o indiciamento de alguns membros envolvidos na briga por homicídio qualificado e por associação para o tráfico. Segundo o delegado da Delegacia de Homicídios, Daniel Rosa, responsável pelo caso. A facção organizada e seus diretores são reesposáveis por orquestrar as ações criminosas, como uma quadrilha.

Três membros da organizada ainda estão foragidos: o presidente Wallace Motta, o vice-presidente Rafael Maggio Afonso e Fábio Pinheiro, conhecido como Playboy. Outros cinco estão presos. Também são réus na ação, o presidente da Torcida Jovem, Wallace Costa Mota; o vice-presidente Rafael Maggio Afonso; o diretor Rafael Silveira Camelo e os integrantes da torcida Fábio Henrique Pinheiro, VitorPortêncio, Adonai Dias dos Santos, Rogério Silva Guinard e Herbert Sabino de Paula. Esses torcedores também devem ser banidos, pelo mesmo prazo, ainda que migrem para qualquer outra organizada.

Ainda de acordo com ação, a Torcida Jovem do Flamengo é signatária do Termo de Ajustamento de Conduta proposto pelo Ministério Público, com a intervenção do Ministério do Esporte e da Polícia Militar, no qual assumiu o compromisso de cadastrar e excluir membros violentos, o que foi descumprido pela organização. O que não foi feito. O Grupamento de Especial de Policiamento em Estádios (Gepe) a CBF e a Federação de Futebol do Rio já foram notificadas da decisão.

Abaixo, a decisão, informada pelo promotor Rodrigo Terra.

*“Trata-se de ação civil pública aforada contra GRÊMIO RECREATIVO CULTURAL TORCIDA JOVEM DO FLAMENGO e outros, com pedido liminar consistente no afastamento de todos os réus dos locais em que se realizem eventos esportivos em todo o território nacional, sob pena de imposição de multa, além da retirada compulsória dos citados locais. Às fls. 36/38 foi proferida decisão concedendo em parte liminar, de modo a não incluir o primeiro réu. Contra tal entendimento ora se manifesta o Ministério Público, requerendo a reconsideração, para que seja também incluído o primeiro réu. Vistos e analisados todo o processado, decido. Segundo notícias veiculadas nos diversos meios de comunicação, nacionais e estrangeiros, a Torcida Organizada ré vêm adotando reiteradamente práticas violentas nos eventos esportivos dos quais participa o Clube de Regatas. Particularmente, o evento destacado pelo ‘parquet’ refere-se a um homicídio em relação aos quais os principais indiciados no procedimento investigativo em curso são membros de referida torcida, conforme destaca o MP. Em verdade, não se trata de evento isolado, eis que em ação civil pública em curso, de nº 0003101-79.2015.8.19.0207, igualmente envolvendo o primeiro réu, pretendia-se o seu afastamento dos eventos esportivos, exatamente em razão da prática de atos de vandalismo e agressão física, inclusive alvejando membro de time adversário, em jogo de futebol pouco antes de seu início. Desta forma, diante do que já foi amplamente divulgado pelos meios de informação e do que já foi apurado mesmo em procedimento judicial, verifica-se a prática reiterada de atos violentos por parte do primeiro réu, de modo que presente o ‘fumus bonis iuris’ a fundamentar um provimento em sede liminar. Em igual sentido, o ‘periculum in mora’ resta igualmente caracterizado, pois o Campeonato Carioca de Futebol já se encontra em curso, momento em que se acirram mais ainda os ânimos, notadamente quando se considera que se trata de um grupo que vem demonstrando possuir ânimos exaltados. Diante de todo o exposto, entendo presentes os requisitos necessários, razão pela qual, acolho o pleito ministerial, reconsidero a decisão alvejada pelo requerimento e CONCEDO o pedido em sede liminar para estender ao primeiro réu, GRÊMIO RECREATIVO CULTURAL TORCIDA JOVEM DO FLAMENGO todos os efeitos da decisão que se encontra acostada às fls. 36/38. O afastamento deve ser cumprido em todo e qualquer espetáculo esportivo com a participação do CLUBE DE REGATAS DO FLAMENGO. Oficie-se, imediatamente, comunicando a presente a suspensão ao GEPE, trasladando-se a presente, à FFERJ e à CBF. Intimem-se”.*

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## 2. OUTROS TEMAS

- **Lojas de operadoras de telefonia terão tempo máximo para atendimento a clientes no Rio**

Prazo será de até 15 minutos nos dias úteis

Fonte: O Globo – 13/06/2017



Em véspera de feriados, fim de semana e datas comemorativas, atendimento deve ser feito em até meia hora

RIO — As lojas das operadoras de telefonia terão que atender os consumidores dentro do prazo máximo de 15 minutos nos dias normais e de 30 minutos em véspera de feriados, datas comemorativas e finais de semana. É o que determina a Lei 7.620/17, sancionada pelo governador Luiz Fernando Pezão, e publicada no Diário Oficial do Poder Executivo, na última sexta-feira.

A norma, de autoria do deputado Pedro Augusto (PMDB), determina ainda que as lojas deverão fornecer senhas contendo informações como data, ordem, horário de chegada e o tempo do atendimento. A regra deverá ser divulgada em cartazes visíveis ao público no interior das lojas. Em caso de descumprimento, os infratores poderão arcar com penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O deputado afirma que as operadoras de telefonia são as que mais falham na prestação de serviço e as que mais têm ações na Justiça nos últimos cinco anos. O parlamentar destaca que a principal justificativa para essa grande demanda é o precário atendimento nas lojas físicas, que têm poder econômico suficiente para prestar um atendimento eficiente e evitar a procura judicial excessiva.

Procurada, a Vivo informou que não irá comentar a decisão. A Claro, por sua vez, informou que não comenta leis, mas reafirma seu compromisso com a sociedade e reitera que cumpre todas as regras e legislações vigentes no setor de telecomunicações. A Oi diz cumprir com as regras e determinações do órgão regulador do Setor de Telecomunicações. As outras empresas de telefonia não se manifestaram até a publicação da matéria. A reportagem também procurou a Agência Nacional de Telecomunicação, que ainda não se posicionou a respeito.

### Supermercados



Filas. Mercado lotado em Vitória, onde já falta comida

O tempo máximo de espera em filas de supermercados poderá ser de 20 minutos. É o que pretende o Projeto de Lei nº 1144/2015, de autoria do vereador do Rio de Janeiro, João Mendes de Jesus (PRB). A proposta determina que o prazo para o atendimento deve ser de 10 minutos em dias úteis e de 20 minutos em dias precedentes a feriados prolongados ou em finais de semana. Para entrar em vigor, o texto ainda precisa ser aprovado em votações na Câmara dos Vereadores do Rio e depois sancionado pelo Prefeito Marcelo Crivella. Em 2009, uma proposta com objetivo similar foi apresentada na Casa e arquivada em março de 2012. Na época, o

vereador Bencardino (PTC) elaborou projeto que fixava o tempo de espera em 20 minutos nos dias úteis e de meia hora em vésperas de feriados e fins de semana.

## Bancos

Muitos municípios possuem a famosa "Lei dos 15 minutos", que limita em 15 minutos o tempo máximo de espera dos clientes na fila para atendimento nos bancos e em 30 minutos nos dias de pico, como em véspera ou dia seguinte de feriados prolongados ou pagamento de servidores públicos. O Procon ressalta que é importante deixar claro que cada município possui suas regras e não existe uma Lei Federal neste sentido. Portanto, antes de qualquer coisa, é importante verificar qual a lei do seu município que trata deste assunto. No município do Rio, a lei limita o tempo de espera em até 15 minutos em dias normais e em 30 minutos, em dias de pico.



Fila em agência da Caixa em Copacabana, Rio de Janeiro

Normalmente, essas leis também prevêem que os bancos devem possuir um sistema de controle de senhas e horários, além de afixar avisos sobre o tempo estabelecido em locais de fácil visualização do público. A senha onde consta o horário de chegada e o momento do atendimento é um dos meios a serem usados como prova no caso de o consumidor sentir-se lesado com o atendimento e seja necessária a realização da denúncia. Por isso, é importante não esquecer de guardar esse documento.

Entretanto, muitas vezes, o atendimento nos bancos ultrapassa, e muito, este limite. O que fazer, então? O cliente pode apresentar uma reclamação junto ao Banco Central do Brasil (Bacen), ao Procon de sua cidade ou à prefeitura. É direito do consumidor acionar a Justiça para compensação de algum dano financeiro ou até mesmo moral.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ Rio 2016 se compromete a finalmente devolver valor de ingressos dos Jogos

Mais de 6 mil consumidores ainda não receberam ressarcimento. Comitê assina acordo com Procon Carioca

Fonte: O Globo – 07/06/2017



RIO - O Procon Carioca assina, nesta quarta-feira, um Termo de Compromisso que garante devolução dos valores de ingressos da Olimpíada de 2016. Em até 20 dias após receber pedido, o Comitê Organizador dos Jogos restituirá os valores. É que, quase um ano depois do encerramento dos Jogos Olímpicos (21 de agosto do ano passado), ainda há mais de seis mil consumidores que não receberam seu ressarcimento.

O direito ao reembolso é garantido aos torcedores que: fizeram a revenda do ingresso pelo Programa de Revenda Rio 2016 e não receberam o valor; tiveram a extinção dos lugares marcados dentro dos setores e se sentiram prejudicados com a

mudança; compraram o ingresso que depois teve o preço reduzido, mas não receberam a diferença; e os que tiveram a alteração do lugar da competição.

Para solicitar devolução, o titular da compra do ingresso precisa enviar nome completo, CPF, e-mail cadastrado para compra e dados bancários para o e-mail reembolso@rio2016.com. Quem enviar as informações até 1º de julho será ressarcido em até 20 dias após o recebimento da mensagem. Se a pessoa não tiver conta bancária, o depósito poderá ser realizado em conta de terceiro, desde que o proprietário da conta envie autorização expressa, acompanhada de cópia de documento oficial.

Segundo o presidente do Procon Carioca, Jorge Braz, a iniciativa surgiu para fazer valer os direitos de 6.654 consumidores que ainda não foram ressarcidos em todo o Brasil. “Estamos enviando esse termo para a Secretaria Nacional do Consumidor e para os Procons de todo o país, a fim de que nos ajudem nessa campanha”, disse o presidente.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Construtora é impedida de aplicar índice de correção mais oneroso após atraso na entrega de imóvel**

A decisão é da 3ª Vara Cível da comarca de Ribeirão Preto/SP.

Fonte: Migalhas 03/06/2017

A juíza de Direito Carina Roselino Biagi, da 3ª vara Cível da comarca de Ribeirão Preto/SP, concedeu tutela para determinar que uma construtora não aplique o índice de correção monetária INCC, índice de preços da construção civil, em saldo devedor de cliente que não recebeu o imóvel no prazo estipulado em contrato.

No caso, ele comprou um apartamento no final de 2013. Meses depois, alega que recebeu uma notificação da empresa que informava que a obra teria atraso de 27 meses. Com o intuito de solucionar o problema, a empresa deu a opção de permuta para outra unidade – sendo que a aceitação ensejaria na suspensão da correção pelo INCC, mais oneroso. Como a oferta foi negada pelo autor, seu saldo devedor acabou

corrigido pelo INCC até a data da entrega do imóvel, o que aumentou consideravelmente o valor final – cerca de R\$ 13 mil de acréscimo.

Diante dos fatos, o consumidor pugnou pela tutela para determinar a suspensão da correção monetária pelo INCC. No mérito, pleiteia indenização por danos materiais, pelos lucros cessantes e correção monetária de período indevido, além de danos morais, esses motivados pelo atraso na entrega do imóvel que lhe proporcionaria renda extra.

Ao analisar o pedido de tutela, a magistrada considerou que deveria prosperar. Ela destacou que o INCC deve incidir enquanto perdurar o período de obras. Todavia, tendo a construtora atrasado o fim da obra, não poderia esta transferir ao consumidor o dever de pagar os preços atualizados dos materiais.

Ela entendeu, de outra parte, que o congelamento do saldo devedor configuraria medida excessiva, que acabaria por impedir a justa reposição da moeda, onerando em demasia as fornecedoras.

Sendo assim, concedeu tutela para que seja aplicado ao saldo devedor o índice IGPM em substituição ao INCC, a partir do fim do prazo de tolerância estipulado no contrato para entrega do bem.

Processo: [1012320-12.2017.8.26.0506](#)

Confira a decisão na [íntegra](#).

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ **Câmara aprova MP que autoriza descontos em pagamento à vista**

Lojista terá que informar em local visível diferenças de valores entre modalidades de pagamento

Fonte: O Globo/Agência Senado – 25/05/2016



BRASÍLIA - O Plenário da Câmara dos Deputados aprovou, nesta quarta-feira, dia 24, a Medida Provisória [764/16](#), que autoriza desconto na compra de bens e serviços com pagamento à vista, proibindo contratos de prestadoras de serviço de excluir essa possibilidade conforme a forma de pagamento (dinheiro, cartão de crédito, cheque). O texto será enviado ao Senado.

De acordo com o projeto de lei de conversão aprovado, do deputado Marco Tebaldi (PSDB-SC), a única mudança no texto original é a previsão de que o lojista deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

Se ele não cumprir a determinação, ficará sujeito a multas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei [8.078/90](#)).

Segundo o governo, a diferenciação de preços beneficia empresas e consumidores e estimula queda no valor médio dos produtos.

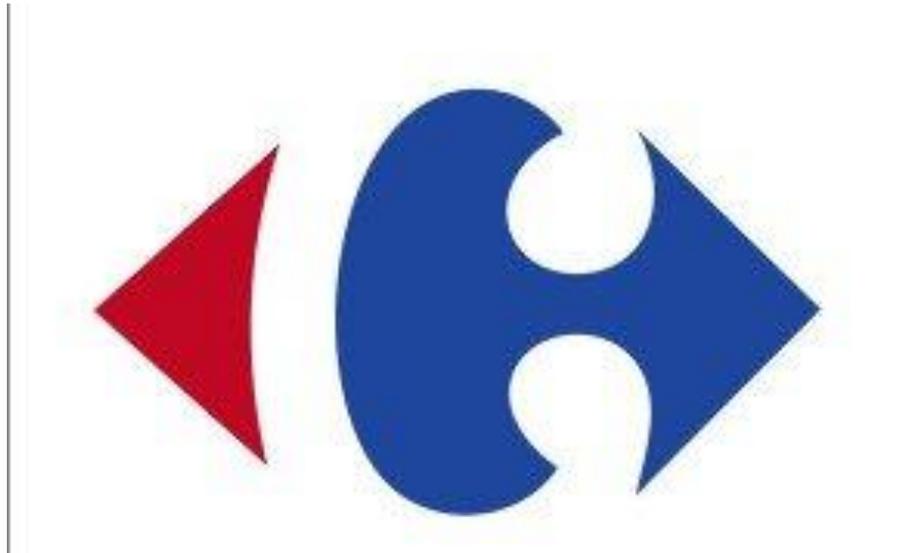
A medida também evitaria a prática do chamado subsídio cruzado, quando os consumidores que não utilizam cartão pagam o mesmo preço que os consumidores que utilizam esse sistema de pagamento, sobre o qual incidem taxas.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Carrefour vai pagar R\$ 1 milhão por violar Código de Defesa do Consumidor**

Dinheiro será destinado ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados de Santa Catarina

Fonte: O Globo – 22/05/2017



Empresa terá de garantir controle mais rígido a quantidade, qualidade e prazo de validade dos alimentos

RIO - O Carrefour concordou em pagar indenização no valor de R\$ 1 milhão para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (FRBL) do Estado de Santa Catarina. Segundo o Ministério Público Estadual o pagamento da multa encerra três ações civis públicas, datadas entre 2009 e 2013 em razão de diversas práticas consideradas contrárias ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). O acordo foi assinado entre a empresa e a Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor na última quarta-feira.

A rede de supermercados terá de se submeter a um controle mais rígido a quantidade, qualidade e prazo de validade dos alimentos à venda e condições de armazenamento e temperatura de produtos. O Carrefour se comprometeu a separar e identificar produtos hortigranjeiros nos depósitos e nas gôndolas. Além disso, a empresa irá suspender a aquisição de produtos hortigranjeiros in natura de fornecedores que tenham apresentado resultado insatisfatório referente a resíduos de agrotóxicos de uso proibido ou desrespeito aos limites máximos estabelecidos

pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) assim que for notificado pelos órgãos oficiais.

Em Santa Catarina, o dinheiro proveniente de condenações, multas e acordos judiciais e extrajudiciais relacionados a danos causados à coletividade em áreas como meio ambiente, consumidor e patrimônio histórico é revertido ao FRBL. O montante é utilizado posteriormente para financiar projetos que atendem a interesses da sociedade.

As últimas exigências vêm sendo cobradas pela Promotoria do Consumidor de Porto Alegre há, pelo menos, cinco anos, de todos os produtores e distribuidores de hortigranjeiros que comercializam seus produtos na capital.

Pelo acordo, o Carrefour deverá implantar o "Fórum de Consumo Responsável" e a campanha "De Olho na Validade". No primeiro caso, deverão ser abordados temas relacionados à manipulação de alimentos para o não desperdício, leitura e entendimento de rotulagem pelos consumidores, além da compra consciente, separação e destinação de resíduos pós-consumo e culinária sustentável. A campanha "De Olho na Validade" vai assegurar ao cliente que eventualmente encontrar um produto com a data de validade vencida o direito de receber gratuitamente do Carrefour o mesmo produto dentro do prazo de validade.

Em nota, a rede informa que "o assunto tratado é bastante antigo, já foi corrigido e não condiz com as práticas da empresa e sua política de Segurança Alimentar, em linha com as determinações da Vigilância Sanitária e do Código de Defesa do Consumidor. Ressalta ainda que o acordo firmado com a Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor reitera o seu compromisso com a qualidade dos alimentos ofertados e, por isso, realizará ainda iniciativas de conscientização, como o 'Fórum de Consumo Responsável' e a campanha 'De Olho na Validade'."

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ Bancos não poderão obrigar uso da biometria no Estado do Rio

Após aprovação na Alerj, nova lei foi sancionada nesta segunda-feira

Fonte: O Globo – 22/05/2017



### Biometria não será mais obrigatória no Estado do Rio

RIO - Clientes não poderão mais ser obrigados a utilizar biometria em bancos para fazer qualquer movimentação em suas contas. É o que determina a Lei 7.592/17, sancionada hoje pelo governador do Rio de Janeiro Luiz Fernando Pezão.

Segundo a proposta, de autoria do deputado Dionísio Lins (PP), as agências também não poderão limitar os valores de saque, depósitos, pagamentos e outras transações nos caixas, comuns e eletrônicos, para os clientes que usam a biometria.

De acordo com o deputado Dionísio Lins, com a insegurança que ronda o estado, é cada vez maior o número de relatos de pessoas que foram vítimas de sequestro relâmpago e que foram ameaçadas pelos assaltantes de terem o dedo e até a mão cortada, caso não conseguissem sacar o dinheiro só com o uso da senha eletrônica do cartão.

- O principal é que o uso da biometria deve ser da vontade do correntista e não uma exigência da instituição, já que os valores em conta são de propriedade do mesmo, que não pode ficar refém de um determinado valor no caso de uma necessidade.

Além disso há o fator psicológico, pois a possibilidade de você ficar sem um membro ou até a própria mão deixa qualquer um sem condições de pensar. Se isso ocorre ou não é outra história; mas que com certeza mexe com a vítima isso é certo - disse. Caso a instituição descumpra a regra, o cliente deverá denunciar para os órgãos de defesa do consumidor. O estabelecimento estará passível de multa conforme penalidade prevista no artigo 56 da lei nº 8.078 do Código de Defesa do Consumidor, até a sua interdição parcial ou total.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Justiça limita descontos automáticos feitos pelo Banco do Brasil em contas correntes**

Em casos de dívidas, a empresa deverá retirar no máximo 30% dos correntistas

Fonte: O Globo – 11/05/2017



RIO - O Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) definiu ontem limite para descontos automáticos de contas correntes realizados pelo Banco do Brasil. Agora, a empresa deverá retirar no máximo 30% de valores referentes a salário e pensão alimentícia de correntistas.

A Ação Civil Pública foi ajuizada pelo MPMG, por meio da Promotoria de Defesa do Consumidor de Uberlândia, depois que consumidores relataram que todo o salário foi retido pelo banco para quitar parcelas de empréstimos.

De acordo com o promotor de Justiça de Defesa do Consumidor de Uberlândia, Fernando Rodrigues Martins, o desconto ilimitado dos salários dos correntistas é uma prática abusiva, que leva os consumidores ao superendividamento e compromete o mínimo existencial.

- A medida da Justiça é importante, pois veda o excesso de garantia e o exercício arbitrário pelo banco credor. Ainda preserva o patrimônio mínimo do consumidor, inibindo futuros créditos e prevenindo o superendividamento - afirmou o promotor. Em nota, o Banco do Brasil afirmou que "apresentou recurso à decisão proferida em primeira instância e aguarda julgamento do mérito."

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Senacon quer 30 novas empresas do Rio cadastradas por mês no Consumidor.gov**

Concessionárias e companhias locais estão no foco do projeto

Fonte: O Globo - 11/05/2017



RIO - A meta é ambiciosa, inscrever 30 novas empresas que atuam na cidade por mês no Consumidor.gov.br, portal de intermediação de reclamações do Ministério da Justiça (MJ). A ampliação do portal foi o compromisso firmado pelo presidente do Procon Carioca, Jorge Braz, com o secretário nacional de Defesa do Consumidor, Arthur Rollo, que faz nesta quinta-feira a sua primeira visita ao Rio desde que foi empossado em março.

— Hoje 50% dos meus esforços estão voltados para o desenvolvimento do consumidor.gov.br. No Brasil, um dos focos é colocar todas as concessionárias de serviço público dentro do portal. No Rio, a maioria já está cadastrada, mas vamos fazer um esforço para incluir as que não entraram. Por outro lado, queremos as empresas locais no consumidor.gov — ressalta Rollo.

Braz reforça a importância de investir no fortalecimento da ferramenta de soluções conflito on-line, que tem a chancela da Senacon, que é de fácil acesso, de simples entendimento e que pode ajudar a desafogar os balcões lotados de ações do Judiciário:

— Em um momento de crise, em que não há dinheiro, é ainda mais importante investir em meios alternativos. O momento é de mudança. É preciso reinventar a nossa história.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Começam a valer as novas regras para pedido de cancelamento de plano de saúde**

Fonte: ANS - 10/05/2017

Começam a valer nesta quarta-feira (10/05) as novas regras estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para cancelamento do contrato do plano de saúde a pedido do beneficiário. A Resolução Normativa nº 412 se aplica aos chamados planos novos, ou seja, aos contratos celebrados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656, de 1998. Antes dessa norma, não havia regras específicas sobre o tema. Com essa resolução, a ANS padroniza esse tipo de operação e oferece mais clareza, segurança e previsibilidade ao consumidor.

A norma estipula regras para o cancelamento de acordo com cada tipo de contratação do plano (individual, coletivo empresarial ou coletivo por adesão), define responsabilidades das partes envolvidas, obriga as operadoras a emitirem comprovante de ciência do pedido de cancelamento e determina os prazos para entrega de tais comprovantes. O objetivo da ANS ao editar a norma é extinguir possíveis ruídos na comunicação entre beneficiário e operadora no momento em que o primeiro manifesta sua vontade de cancelar o contrato de plano de saúde para si ou para seus dependentes e assegurar os direitos dos consumidores.

“Essa medida é um avanço importante, pois deixa claro como o beneficiário deve fazer para obter o cancelamento do plano e estabelece o fluxo dessa solicitação. Garante, assim, mais segurança nesse tipo de operação, protegendo o beneficiário”, enfatiza Karla Santa Cruz Coelho, diretora de Normas e Habilitação dos Produtos da ANS.

Para facilitar a compreensão das normas, a ANS elaborou uma cartilha sobre o assunto. O material está disponível no site da Agência. [Confira aqui](#). Também foram elaboradas perguntas e respostas para esclarecer as principais dúvidas relacionadas ao tema. [Acesse aqui](#).

#### Plano individual ou familiar

O cancelamento do contrato de plano de saúde individual ou familiar poderá ser solicitado pelo titular das seguintes formas: presencialmente, na sede da operadora, em seus escritórios regionais ou nos locais por ela indicados; por meio de

atendimento telefônico disponibilizado pela operadora; ou por meio da página da operadora na internet – neste caso, a operadora deverá disponibilizar em seu portal corporativo acesso ao Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar (PIN-SS), nos termos previstos na RN nº 389, de 26 de novembro de 2015.

Feito o pedido de cancelamento, a operadora é obrigada a prestar de imediato esclarecimentos sobre as consequências da solicitação e deverá fornecer ao beneficiário comprovante do recebimento do pedido. A partir desse momento, o plano de saúde estará cancelado para o titular e seus dependentes, quando houver, ou para um ou mais de seus dependentes, caso o titular tenha apenas solicitado a exclusão de dependentes.

#### Plano coletivo empresarial

O beneficiário titular poderá solicitar à empresa em que trabalha, por qualquer meio, o cancelamento ou a exclusão de dependente do contrato de plano de saúde coletivo empresarial. A empresa deverá informar à operadora, para que esta tome as medidas cabíveis, em até 30 dias. Caso a empresa não cumpra tal prazo, o beneficiário poderá solicitar o cancelamento diretamente à operadora, que terá a responsabilidade de fornecer ao consumidor o comprovante de recebimento da solicitação – ficando o plano cancelado a partir desse momento.

#### Plano coletivo por adesão

O beneficiário titular poderá solicitar o cancelamento ou a exclusão de dependente do contrato coletivo por adesão à pessoa jurídica contratante do plano. Neste caso, a solicitação será encaminhada à operadora, para adoção das providências cabíveis – o cancelamento somente terá efeito a partir de sua ciência. Mas o beneficiário também pode comunicar a sua intenção à administradora de benefícios (quando a possibilidade figurar no contrato firmado entre a pessoa jurídica contratante e a operadora) ou ainda diretamente à operadora – nestes dois casos, o plano terá cancelamento imediato após o fornecimento do comprovante de recebimento da solicitação.

TIPO DE CONTRATO	FORMA DE SOLICITAÇÃO DO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DE CONTRATO	FORMA DE COMPROVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO
 Contrato individual ou familiar	Na própria operadora	Protocolo de atendimento entregue presencialmente
	Por telefone	Protocolo de atendimento
	Pela internet (através do acesso à página da operadora na internet)	Resposta automática e protocolo de atendimento
 Contrato coletivo empresarial	Por qualquer meio à empresa a qual você está vinculado no contrato	O titular do contrato deve receber o comprovante de solicitação da operadora
 Contrato coletivo por adesão	Na operadora ou na administradora de benefícios	Comprovante de solicitação entregue presencialmente
		Protocolo de atendimento (solicitação por telefone)
	Por qualquer meio à empresa a qual você está vinculado no contrato	Resposta automática e protocolo de atendimento (solicitação pela internet)
		O titular do contrato deve receber o comprovante de solicitação da operadora

Obrigações das operadoras diante de pedido de cancelamento de qualquer modalidade de plano

Após receber a solicitação do cancelamento, a operadora ou administradora de benefícios deverá prestar de forma clara e precisa as informações listadas abaixo:

O eventual ingresso em novo plano de saúde poderá importar:

No cumprimento de novos períodos de carência;

Na perda do direito à portabilidade de carências, caso não tenha sido este o motivo do pedido;

No preenchimento de nova declaração de saúde e, caso haja doença ou lesão preexistente (DLP), no cumprimento de Cobertura Parcial Temporária (CPT) que determina, por um período ininterrupto de até 24 meses a partir da data da contratação ou adesão ao novo plano, a suspensão da cobertura de Procedimentos de Alta Complexidade (PAC), leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos;

Na perda imediata do direito de remissão, quando houver, devendo o beneficiário arcar com o pagamento de um novo contrato de plano de saúde que venha a contratar.

Efeito imediato e caráter irrevogável da solicitação de cancelamento do contrato, a partir da ciência da operadora ou administradora de benefícios;

Contraprestações pecuniárias vencidas e/ou eventuais coparticipações devidas, nos planos em pré-pagamento ou em pós-pagamento, pela utilização de serviços realizados antes da solicitação de cancelamento ou exclusão do plano de saúde, são de responsabilidade do beneficiário;

Despesas decorrentes de eventuais utilizações dos serviços pelos beneficiários após a data de solicitação de cancelamento do plano de saúde, inclusive nos casos de urgência ou emergência, correrão por sua conta;

A exclusão do beneficiário titular do contrato individual ou familiar não extingue o contrato, sendo assegurado aos dependentes já inscritos o direito à manutenção das mesmas condições contratuais, com a assunção das obrigações decorrentes;

A exclusão do beneficiário titular do contrato coletivo empresarial ou por adesão observará as disposições contratuais quanto à exclusão ou não dos dependentes, conforme o disposto no inciso II do parágrafo único do artigo 18, da RN nº 195, de 14 de julho de 2009, que dispõe sobre a classificação e características dos planos privados de assistência à saúde.

Essas informações devem ser disponibilizadas pelo atendente da operadora ou administradora de benefícios no momento da solicitação realizada de modo presencial ou através dos canais destas entidades previstos na RN nº395/16; ou constar do comprovante de recebimento da solicitação de cancelamento do contrato a ser fornecido pela operadora ou administradora de benefícios.

“O cancelamento pode ser feito independentemente do adimplemento contratual. As operadoras que deixarem de cumprir as normas determinadas na resolução estarão sujeitas ao pagamento de multa no valor de R\$ 30 mil”, acrescenta a diretora Karla Coelho, que também destaca a importância do entendimento do beneficiário diante de sua decisão de cancelamento do plano: “É preciso entender que, a partir do momento em que a operadora toma ciência do pedido, o plano estará cancelado”.

Também vale destacar que a partir do fornecimento do comprovante de recebimento da solicitação de cancelamento, a operadora ou a administradora de benefícios deverá encaminhar ao consumidor, no prazo de dez dias úteis, o comprovante do efetivo cancelamento do contrato ou desligamento do beneficiário.

Tal comprovante deverá informar as eventuais cobranças de serviços pela operadora ou administradora de benefícios.

O pedido de cancelamento dos contratos individuais ou familiares não exime o beneficiário do pagamento de multa rescisória, quando prevista em contrato, se a solicitação ocorrer antes da vigência mínima de doze meses, observada a data de assinatura da proposta de adesão.

[Confira aqui a íntegra da Resolução Normativa nº 412.](#)

Veja [íntegra](#) da notícia.

## ▪ Jornada Brasilcon debate novos rumos do direito do consumidor

Fonte: MPRJ – 04/05/2017

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) sediou, na sexta-feira (28/04), a Jornada Brasilcon, que reuniu especialistas em Direito do Consumidor de todo o país. O encontro discutiu temas que afetam diretamente os consumidores como: planos de saúde, transportes, setor imobiliário, mediação nas relações, além das novas tendências do direito do consumidor.

A abertura do evento contou com a presença do presidente do Fórum Permanente de Direito do Consumidor da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ), desembargador José Carlos Maldonado de Carvalho; e dos promotores de

Justiça Leandro Navega, subcoordenador do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF/MPRJ), Sidney Rosa da Silva Júnior, subcoordenador do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte (CAO Consumidor), e o promotor de Justiça Guilherme Magalhães Martins, que atua na 2ª Promotoria de Justiça Cível da Capital. Em seu discurso na mesa de abertura, o promotor Guilherme Martins falou sobre a necessidade de concretização do Direito do Consumidor como direito fundamental e nas ameaças à sua efetividade em setores específicos, como transporte aéreo, planos de saúde, bancos e Internet.

De acordo com o desembargador José Carlos Maldonado, a mudança no comportamento do consumidor, que passou a buscar mais os seus direitos, aumentando as demandas nos tribunais, tem influenciado a atuação dos magistrados e gerado mais celeridade às ações. “Atentos a esta crescente demanda, o Tribunal de Justiça do Rio criou cinco Câmaras especializadas para tratar dos casos de direito do consumidor”, afirmou. Na opinião do promotor Leandro Navega, a rediscussão das aplicações e questionamentos ao Código de Defesa do Consumidor, em eventos como a Brasilcon, são fundamentais para que o sistema jurídico brasileiro possa rever posicionamentos e sugerir aplicações mais uniformes da lei na defesa dos direitos da população.

Também foram discutidos os temas “Responsabilidade Civil e Novas Tendências do Direito do Consumidor”, sob a perspectiva da pós-modernidade. Participaram do painel: Pablo Malheiros Frota, professor de Direito do Consumidor da Universidade Federal de Goiás (UFGO); a promotora de Justiça Joseane Suzart, do Ministério Público do Estado da Bahia; e a advogada Simone Magalhães. O professor Pablo Malheiros chamou a atenção para as interpretações dadas a casos de produtos adulterados pela presença de “corpos estranhos”. “Para existir dano não é necessário o consumo, especialmente nos casos em que a adulteração do produto é evidente e põe em risco a integridade do consumidor. Enquanto alguns juristas defendem que o dano só acontece quando há o consumo, outros deliberam que não. É preciso uniformizar as decisões para benefício do consumidor”, ressaltou.

Já o debate sobre o “Direito do Consumidor no âmbito Imobiliário” contou com a participação do promotor de Justiça Sidney Rosa da Silva Júnior; do defensor público do Estado do Rio de Janeiro, Fábio Schwartz; e do advogado de Direito Imobiliário Marcelo Tapai. O promotor Sidney Rosa defendeu um olhar mais amplo para os detalhes de cada pleito. “Em se tratando do Direito Imobiliário, especificamente nos distratos de termos de compra e venda, em função do não pagamento de

financiamento por parte do consumidor, o legislativo precisa estabelecer dispositivos que também protejam o cidadão”, disse.

O tema “Mediação nas Relações de Consumo” teve como palestrantes o promotor de Justiça Cassius Guimarães Chai, do Ministério Público do Estado do Maranhão; Anna Maria DiMasi, procuradora de Justiça e coordenadora do Grupo de Mediação e Resolução de Conflitos (GMRC/MPRJ); o professor de Direito de Consumidor da Faculdade Pitágoras no Maranhão, Lindojon Bezerra; e a procuradora de Justiça Patrícia Leite Carvão. A procuradora AnnaDiMasi destacou que existem no Brasil, atualmente, de acordo com dados do Conselho Nacional de Juristas (CNJ), cerca de 100 milhões de processos relativos a consumo. Para ela, a expressiva quantidade deve-se a uma política de incentivo ao processo em detrimento da mediação do conflito, mesmo que o código não use claramente a palavra mediação em seu texto.

“É preciso adotar métodos adequados e isonômicos na resolução das questões entre o consumidor e os fornecedores. O mediador não deve privilegiar, em suas ações, uma das partes envolvidas no desenrolar das discussões. Sua missão é colocar ambos em igualdade e, assim, estabelecer uma relação de confiança e fomentar o consenso”, conduiu.

Ainda falaram sobre “Planos de Saúde” os palestrantes Vitor Hugo Ferreira, professor de Direito do Consumidor do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA) do Paraná; e o juiz de Direito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Fábio Torres de Souza. E na temática “Transporte”, discursaram sobre as questões relativas à qualidade dos serviços de transportes terrestres, aéreos e outros, Alessandra Garcia Marques, presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON); Heloísa Carpena Vieira de Mello, procuradora de Justiça do MPRJ; e o professor de Direito do Consumidor da UFGO, Diógenes Carvalho.

O encontro foi organizado pelo promotor de Justiça Guilherme Martins, com apoio do Instituto de Educação e Pesquisa (IEP/MPRJ) e da Associação do MPRJ (Amperj).

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **NET é condenada por cobrar mensalidade de ponto extra de cliente**

Resolução da Anatel veda cobrança.

Fonte: Migalhas – 05/04/2017

Por unanimidade, a 2ª turma Recursal dos Juizados Especiais do DF **manteve** sentença que condenou a NET por cobrar de forma indevida a mensalidade do ponto extra do serviço de TV a cabo de um consumidor. A empresa agora deverá devolver em dobro os valores cobrados indevidamente.

Relator do caso, o juiz de Direito Arnaldo Correia Silva destacou, em seu voto, que a cobrança do chamado ponto extra fere o artigo 29 da resolução 528/09 da Anatel, que veda essa cobrança para o assinante de TV paga.

*"Vale ressaltar que a empresa não apresentou qualquer contrato de aluguel para o decodificador, nem tampouco a aceitação do consumidor quanto à contratação de aluguel de aparelho. Materializou-se, no caso em exame, a descrição contida no 3º parágrafo da súmula 9 da Anatel, supra-transcrito, com violação ao princípio da livre contratação e do direito de informação ao consumidor."*

Disse, ainda, que a cobrança por pontos adicionais em uma mesma residência não equivale à nova prestação de serviços, correspondendo tal cobrança à prática abusiva vedada pelo **CDC**.

Devido à repetição do indébito, caracterizando a má-fé, a empresa terá que devolver em dobro o valor pago pelo consumidor, neste caso aproximadamente R\$ 8.665,76. A Advocacia Fontes Advogados Associados S/S representou o consumidor no caso. Para a advogada Marina Fontes, a empresa pratica essa irregularidade por achar que essa situação passe despercebida pelo consumidor.

“As empresas de TV paga continuam cobrando esse valor mensal do consumidor, que na maioria das vezes não é muito alto, certamente por achar que o cliente não irá dispor do seu tempo para buscar a Justiça. No entanto, atualmente os consumidores estão mais atentos aos seus direitos, e quando realmente estão sendo lesados eles não pensam duas vezes em procurar essa reparação. Esta ação não é a primeira decisão favorável contra a NET e certamente teremos muitas outras”, disse.

Processo: 0703074-45.2016.8.07.0016

Veja a **íntegra da decisão**.

Veja a **íntegra** da notícia.

# //LEGISLAÇÃO

- **Nota Técnica nº 2/2017/GAB-DPDC/DPDC/SENAÇON (Processo nº 08012.001609/2017-25), de 30 de junho de 2017.**

Sobre a ilegalidade de diferenciação de preços entre homens e mulheres no setor de lazer e entretenimento, tendo como base o princípio da dignidade da pessoa humana e o princípio isonomia/igualdade nas relações de consumo.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Federal nº 13.455, de 26 de junho de 2017**

Altera a Lei no 10.962, de 11 de outubro de 2004, para autorizar a diferenciação de preços de bens e serviços em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 7635/17, de 26 de junho de 2017.**

Altera a Lei nº 3.669, de 10 de outubro de 2001, sujeitando ao pagamento de multa, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), o fornecedor de bens e serviços que não fixar data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, no âmbito do estado do Rio de Janeiro.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 7633/17, de 19 de junho de 2017.**

Institui o Programa “De Olho no Vencimento”, mediante adesão voluntária do comércio varejista do Estado do Rio de Janeiro. O programa garante ao consumidor que constatar, antes da compra, a exposição de produtos com prazo de validade vencido, o direito a receber, gratuitamente, produto igual ou similar.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 7620, de 08 de junho de 2017.**

Dispõe sobre o tempo máximo de espera em lojas de operadoras de telefonia fixa e móvel, no âmbito do estado do Rio de Janeiro.

Veja a [íntegra](#).

- **Resolução GPGJ nº 2.119, de 24 de maio de 2017.**

Institui as Forças Tarefas de Atuação Integrada e Negociação Especializada em Conflitos Coletivos de Consumo - FTCON.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 08012.001353/2017-56/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON-MJ, de 05 de junho de 2017.**

Sobre a instauração do Processo Administrativo nº 08012.001353/2017-56 em face da operadora Sky Brasil Serviços Ltda., em razão de possível corte de sinal das operadoras de TV por assinatura, por parte das emissoras Record, SBT e Rede TV, após o fim da TV analógica em São Paulo.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 46/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 05 de junho de 2017.**

Referente ao Processo Administrativo nº 08012.001353/2017-56 em face da operadora Sky Brasil Serviços Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 08012.001354/2017-09/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON-MJ, de 05 de junho de 2017.**

Sobre a instauração do Processo Administrativo nº 08012.001354/2017-09 em face da operadora Claro S.A., em razão de possível corte de sinal das operadoras de TV por assinatura, por parte das emissoras Record, SBT e Rede TV, após o fim da TV analógica em São Paulo.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 47/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 05 de junho de 2017.**

Referente ao Processo Administrativo nº 08012.001354/2017-09 em face da operadora Claro S.A.

Veja a [íntegra](#).

# //JURISPRUDÊNCIA

- **CPTM deverá pagar indenização de R\$ 15 mil a passageiro de vagão de metrô superlotado**

Fonte: STJ – 09/06/2017

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu manter acórdão da Justiça de São Paulo que condenou a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) a indenizar em R\$ 15 mil um passageiro que embarcou em vagão de metrô superlotado na capital paulista. A decisão foi unânime.

No pedido de indenização, o passageiro narrou que embarcou em um vagão que já estava lotado. Na estação seguinte, os funcionários da CPTM empurraram ainda mais pessoas para dentro do vagão, tomando a situação insuportável. Por causa da superlotação, o passageiro decidiu desembarcar antes de seu destino final.

O juiz de primeiro grau julgou improcedente o pedido do passageiro, por considerar a situação narrada nos autos uma adversidade típica de uma grande cidade como São Paulo. O magistrado lamentou o desconforto imposto ao cidadão e a atitude dos funcionários da companhia, mas concluiu não ter havido violação que justificasse a condenação da CPTM.

Entretanto, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) estabeleceu a indenização de R\$ 15 mil por entender que as fotos juntadas ao processo demonstraram a superlotação do metrô e a situação degradante pela qual passou o passageiro.

## Segurança e conforto

Por meio de recurso especial, a CPTM alegou que os seguranças da estação não empurraram os usuários, mas apenas tentaram fechar as portas do vagão para não atrasar a viagem. A companhia também alegou que o autor da ação já estava no vagão, de forma que não houve contato físico entre ele e os agentes metroviários.

O relator do recurso, ministro VillasBôasCueva, lembrou que as normas de proteção ao consumidor e de regulação dos sistemas de transporte preveem a

responsabilidade contratual das companhias do setor de promover o deslocamento dos usuários de forma segura e dentro de padrões mínimos de conforto.

Segundo o ministro, “o vilipêndio aos deveres de segurança e cortesia no caso concreto é evidente, visto que estavam os usuários amontoados no interior do vagão e os funcionários da recorrente, em vez de organizarem ou impedirem novos embarques, ‘empurravam os passageiros próximos às portas’ para dentro do trem, agravando a condição já deplorável do transporte”.

#### Valor proporcional

No voto, que foi acompanhado de forma unânime pelo colegiado, VillasBôasCueva também conduziu que o valor de danos morais arbitrado pelo TJSP atendeu a parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, servindo como medida pedagógica e punitiva.

“Uma vez comprovada a ofensa grave aos atributos físicos e morais do recorrido, bem como o vilipêndio voluntário às garantias expressas no Código de Defesa do Consumidor e na Lei 8.987/95, torna-se imprescindível que o valor reparatório ostente natureza pedagógica e punitiva, sendo suficiente para restabelecer a eficácia das normas regulamentadoras e, por consequência, conservar os direitos apontados como malferidos em inúmeras ações submetidas ao crivo dos magistrados brasileiros”, apontou o ministro.

Leia o [voto](#) do relator.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1645744](#)

Veja a [íntegra](#).

#### ▪ CEF pagará danos morais coletivos por demora em fila de agência em Aracaju

Fonte: STJ – 29/05/2017

A Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) deu provimento a um recurso para condenar a Caixa Econômica Federal (CEF) a pagar danos morais coletivos devido ao descumprimento de norma municipal de Aracaju que estipula o tempo máximo de espera nas filas de agências bancárias.

O relator do recurso, ministro Herman Benjamin, considerou que, para a configuração do dano moral no caso, não é preciso haver comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico, bastando a constatação de descumprimento sistemático da legislação vigente.

“Na hipótese dos autos, a intranquilidade social, decorrente da excessiva demora no atendimento ao consumidor de serviços bancários, é tão evidente, relevante e intolerável no município afetado que foi editado decreto municipal na tentativa de compelir as instituições bancárias a respeitar prazo razoável para tal atendimento”, argumentou o relator.

No acórdão recorrido, o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5) entendeu que não havia comprovação de prejuízo moral sofrido pela população, mas apenas do descumprimento do tempo de espera nas filas. Para o TRF5, não se justificava o pagamento de indenização a título de danos morais coletivos.

Prova desnecessária

Segundo o ministro Herman Benjamin, o acórdão do TRF5 contraria o entendimento do STJ, já que não há necessidade de se questionar se o descumprimento da norma causou ou não danos à dignidade humana.

“Em verdade, o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetível de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos”, conduiu.

A norma em vigor na capital sergipana prevê que o tempo máximo de espera nas filas bancárias é de 15 minutos em dias normais e de 30 minutos na véspera de feriados e dias de pagamento de funcionários públicos. Segundo o ministro relator, houve “recalcitrância” da instituição bancária em cumprir a determinação, violando o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Com a decisão, a corte de origem deve fixar o valor da condenação a ser paga pelos danos morais coletivos decorrentes do descumprimento.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): **[R Esp 1402475](#)**

Veja a [íntegra](#).

- **Transporte aéreo deve seguir convenções internacionais sobre extravio de bagagens**

Fonte: STF – 25/05/2017

Por maioria de votos, o Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu, no julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618, que os conflitos que envolvem extravios de bagagem e prazos prescricionais ligados à relação de consumo em transporte aéreo internacional de passageiros devem ser resolvidos pelas regras estabelecidas pelas convenções internacionais sobre a matéria, ratificadas pelo Brasil.

A tese aprovada diz que “por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

O julgamento foi conduzido na sessão desta quinta-feira (25), após o voto-vista da ministra Rosa Weber, que acompanhou os relatores pela prevalência, nos dois casos, das Convenções de Varsóvia e de Montreal sobre o Código de Defesa do Consumidor, com base, principalmente, no que preceitua o artigo 178 da Constituição Federal. A redação atual do dispositivo, dada pela Emenda Constitucional 7/1995, diz que “a lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade”.

O RE 636331, de relatoria do ministro Gilmar Mendes, foi ajuizado no Supremo pela Air France contra acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ) que, levando em conta a existência de relação de consumo entre as partes, determinou que a reparação pelo extravio de bagagem deveria ocorrer nos termos do CDC, e não segundo a Convenção de Varsóvia.

Já o ARE 766618, relatado pelo ministro Luís Roberto Barroso, foi interposto pela empresa Air Canadá contra acórdão da justiça paulista, que aplicou o CDC e manteve a condenação da empresa ao pagamento de R\$ 6 mil a título de indenização por danos morais a uma passageira, por atraso de 12 horas em voo internacional. A empresa pedia a reforma da decisão, alegando que o prazo de prescrição de ação de responsabilidade civil decorrente de atraso de voo internacional deveria seguir os

parâmetros da Convenção de Montreal, sucessora da Convenção de Varsóvia, que é de dois anos, e não do CDC, cuja prescrição é quinquenal.

#### Relatores

No início do julgamento, em maio de 2014, os relatores votaram pela prevalência das convenções internacionais. Para o ministro Gilmar Mendes, o preceito de Defesa do Consumidor não é o único mandamento constitucional que deve ser analisado no caso. Segundo ele, a Constituição prevê a observância aos acordos internacionais. O ministro Barroso concordou com esse entendimento, lembrando que o artigo 178 da Constituição Federal estabelece, exatamente, a obediência aos acordos internacionais ratificados pelo país na ordenação dos transportes aéreos. Os dois foram acompanhados, na ocasião, pelo voto do ministro TeoriZavascki. O julgamento foi suspenso pelo pedido de vista da ministra Rosa Weber.

#### Voto-vista

Em longo voto proferido na sessão desta quinta-feira (25), a ministra Rosa Weber decidiu acompanhar os relatores. Com base no artigo 178 da Constituição Federal, a ministra disse entender que deve ser dada prevalência à concretização dos comandos das convenções de Varsóvia e Montreal, ratificadas pelo Brasil, às quais se confere status supralegal, de acordo com entendimento jurisprudencial do Supremo. Para a ministra, que fez questão de salientar que seu voto se restringia a danos materiais decorrentes de casos de extravio de bagagens e de prescrição, as citadas convenções são compatíveis com a Constituição de 1988.

Com base neste mesmo fundamento votaram pelo provimento de ambos os Toffoli, Ricardo Lewandowski e a presidente, ministra Cármen Lúcia.

Ficaram vencidos os ministros Marco Aurélio e Celso de Mello, que votaram pelo desprovimento dos recursos. Os dois ministros salientaram que os casos em análise envolvem empresas de transporte aéreo internacional de passageiros, que realizam atividades qualificadas como prestação de serviços. Dessa forma, frisaram, trata-se de uma relação jurídica de consumo, à qual aplica-se o CDC, lei superveniente aos mencionados códigos.

Processos relacionados:

[ARE766618](#)

[RE 636331](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Definidos prazos prescricionais para restituição de tarifas de água e esgoto cobradas indevidamente**

Fonte: STJ – 25/05/2017

O prazo prescricional para a proposição de ações de repetição de indébito relativo às tarifas de serviços de água e esgoto cobradas indevidamente é de 20 anos, no caso de processos julgados com base no Código Civil de 1916, ou de dez anos, caso a ação seja regida pelo Código Civil de 2002. Na hipótese de prazos em curso antes do início da vigência do código atual, deve ser observada a regra temporal prevista pelo artigo 2.028 do CC/2002.

A tese foi firmada pela Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao julgar o recurso repetitivo cadastrado como [tema 932](#). Com a finalização do julgamento, pelo menos 90 ações em todo o país, que aguardavam a definição de tese, deverão prosseguir agora, com aplicação do entendimento consolidado pela corte.

No recurso afetado como representativo da controvérsia, a Companhia de Saneamento Básico de São Paulo (Sabesp) defendia a aplicação do prazo de três anos para os pedidos de ressarcimento, conforme estipula o artigo 206, parágrafo 3º, do Código Civil de 2002.

#### Prazo decenal

Todavia, o ministro relator, Og Fernandes, lembrou que, além da [Súmula 412](#) do STJ, há julgamentos anteriores da corte que concluíram pela incidência do prazo decenal previsto no artigo 205 do CC/2002. Segundo o relator, o prazo é aplicado às ações de ressarcimento de tarifas de água e esgoto em virtude da inexistência de norma específica que tenha fixado prazo menor.

“A discussão acerca da cobrança indevida de valores constantes de relação contratual e eventual repetição de indébito não se enquadra na hipótese do artigo 206, parágrafo 3º, IV, do Código Civil, seja porque a causa jurídica, em princípio, existe (relação contratual prévia em que se debate a legitimidade da cobrança), seja porque a ação de repetição de indébito é ação específica”, explicou o relator.

No voto, que foi acompanhado de forma unânime pelo colegiado, o ministro também destacou que “os mesmos pressupostos para incidência, nos casos desta

demanda, do prazo vintenário, sob a vigência do CC/1916, operam-se, igualmente, para a aplicação do prazo decenal, já sob a égide do CC/2002. É que não há qualquer alteração, na essência, do instituto da prescrição disposto nestas situações, a não ser o próprio lapso temporal, o qual foi reduzido de 20 para dez anos”.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1532514](#)

Veja a [íntegra](#).

- **TV a cabo: multa por quebra de fidelidade tem de ser proporcional mesmo antes de regulamentação da Anatel**

Fonte: STJ – 24/05/2017

A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu que a multa por rescisão de contrato de TV a cabo ainda no prazo de fidelidade, mesmo em período anterior à regulamentação do assunto pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do plano.

No caso julgado, uma operadora de TV a cabo recorreu da condenação de indenizar seus consumidores pelos danos materiais causados pela cobrança de multa rescisória fixa. O ministro relator da matéria, Luis Felipe Salomão, manteve o acórdão estadual que decidiu pela condenação da empresa a ressarcir os clientes que foram cobrados de forma indevida.

Além de criar precedente para consumidores em situação semelhante, a decisão da Quarta Turma vale para clientes da Net Rio que, entre 2003 e 2011, foram obrigados a efetuar o pagamento integral da multa fidelidade independentemente do prazo de carência cumprido.

Luis Felipe Salomão afirmou que a cobrança integral da multa, sem computar o prazo de carência parcialmente cumprido pelo consumidor, coloca o fornecedor da TV a cabo em vantagem exagerada. “Desse modo, na linha do entendimento perfilhado nas instâncias ordinárias, reconheço a ilicitude/abusividade da cobrança integral da multa fidelidade”, declarou em seu voto.

Anatel

Em 2014, a Anatel expediu a Resolução 632 para obrigar as prestadoras de serviço de TV a cabo a calcular a multa de rompimento do contrato de fidelidade proporcionalmente ao valor do benefício concedido e ao período restante para o decurso do prazo mínimo estipulado.

A partir dessa data, a Net Rio passou a seguir a orientação da Anatel, o que restringiu a indenização dos consumidores – que pagaram a multa integral nos anos anteriores à publicação da resolução da Anatel.

O ministro ressaltou a importância do direito básico do consumidor à proteção contra práticas e cláusulas abusivas, que consubstanciem prestações desproporcionais, cuja adequação deve ser feita pelo Judiciário a fim de garantir o equilíbrio contratual entre as partes.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1362084](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Campanha da Sadia é considerada abusiva por incentivar consumo de alimentos calóricos pelas crianças**

Fonte: STJ – 01/05/2017

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) considerou abusiva campanha publicitária veiculada pela Sadia, em 2007, por ocasião dos Jogos Pan-Americanos. Direcionada ao público infanto-juvenil, a campanha incentivou os pequenos consumidores a trocarem os selos impressos nas embalagens de produtos da empresa por mascotes de pelúcia uniformizados, mediante o pagamento de R\$ 3,00.

A Segunda Turma do STJ deu provimento, por unanimidade, ao recurso especial interposto pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (Procon-SP) contra decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP).

A denúncia ao Procon foi feita pelo Instituto Alana, organização sem fins lucrativos.

Segundo o instituto, o efeito da campanha seria incentivar entre as crianças o consumo de alimentos calóricos, que comprometem a alimentação saudável e podem trazer prejuízos à saúde.

Após a denúncia, a Sadia recebeu multa no valor aproximado de R\$ 428 mil. A empresa alegou que não existe previsão no sistema jurídico de proibição de publicidade dirigida a crianças. Também argumentou que, ao enfatizar a prática desportiva por meio dos mascotes, estaria promovendo um comportamento saudável.

#### Código de Defesa do Consumidor

Após a imposição da multa, a Sadia recorreu judicialmente da decisão do Procon. Na primeira instância, foi considerado que não houve violação à legislação e que a campanha não se aproveitou da incapacidade de julgamento e da inexperiência das crianças.

O TJSP concordou que não houve excessos nem indução a comportamentos prejudiciais à saúde ou à segurança pessoal. Além disso, considerou que a decisão sobre a compra dos produtos alimentícios seria dos pais ou responsáveis, e não diretamente das crianças.

Em seu voto, o ministro Herman Benjamin, relator do caso, argumentou que a campanha representou caso de violação ao [artigo 37](#), parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece que são ilegais as campanhas publicitárias de fundo comercial que utilizem ou manipulem o universo infantil.

“O Superior Tribunal de Justiça possui jurisprudência reconhecendo a abusividade de publicidade e propaganda de alimentos direcionadas às crianças, de forma direta ou indireta. Isso porque a decisão de comprar os gêneros alimentícios cabe aos pais, especialmente em épocas de grandes índices de obesidade infantil”, afirmou o relator.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1613561](#)

Veja a [íntegra](#).

- **STF confirma legitimidade do MPRJ para propor ações na defesa dos direitos individuais homogêneos dos consumidores**

Fonte: MPRJ - 06/04/2017

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) obteve, em acórdão da 2ª Turma do Supremo Tribunal Federal (STF), publicado em 21 de março deste ano, o reconhecimento de sua legitimidade para propor ação civil pública (ACP) na defesa dos direitos individuais homogêneos dos consumidores, em especial quando houver relevância social. O julgamento do recurso extraordinário do MPRJ teve relatoria do ministro Edson Fachin.

Nas razões recursais, a Assessoria de Recursos Constitucionais Cíveis afirma que a reiterada recusa da cobertura assistencial pelo plano de saúde SEMEG viola direitos individuais homogêneos dos consumidores a ensejar a legitimidade do MP para a defesa dos afetados, não se confundindo com a defesa coletiva de seus interesses já consagrada.

O acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) divergia da jurisprudência do STF ao negar a legitimidade do MPRJ para a demanda, sob o argumento de que se tratavam de consumidores determináveis e com capacidade de defender seus direitos, o que gerava risco para grande parte da atuação do MP na tutela coletiva.

“A decisão do TJRJ reformada representava grande retrocesso, pois abrangia toda e qualquer ação coletiva, não se limitando àquelas envolvendo direitos individuais homogêneos e com grave perigo de que tal entendimento viesse a se expandir para outras áreas da tutela coletiva”, afirma Sidney Rosa, subcoordenador do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor (CAO Consumidor).

O raciocínio de que o direito de consumidores determináveis e com capacidade de se defenderem não pudesse ser tutelado pelo MP colocaria por terra grande parte da atuação do MP na tutela de direitos coletivos dos consumidores, cuja definição legal engloba exatamente uma categoria de consumidores indeterminada, porém de indivíduos determináveis, já que ligados entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

Veja a [íntegra](#).

## ▪ Terceira Turma afasta aplicação do CDC em ato cooperativo típico

Fonte: STJ - 07/04/2017

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reformou acórdão da Justiça paulista para restabelecer no patamar de 10% uma multa por inadimplência de Cédula de Produto Rural (CPR), por entender que o emitente da cédula não se enquadra no conceito de consumidor por equiparação, previsto no **artigo 29** do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) havia equiparado o emissor das CPRs a consumidor, e com esse entendimento limitou a multa a 2 % do valor da dívida.

Para o relator do recurso no STJ, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, as cédulas foram emitidas em nítido ato cooperativo entre o avicultor e a cooperativa, não sendo possível equiparar o particular a um consumidor, para fins de aplicação do CDC. O ministro destacou que “a emissão da cédula para capitalização da cooperativa é ato cooperativo típico”.

O ministro lembrou que o STJ já se manifestou no sentido da inaplicabilidade do CDC nos negócios jurídicos celebrados entre cooperativa e cooperado, os chamados atos cooperativos típicos. O endosso da cédula para uma outra instituição (circulação do título para um terceiro) não é ato capaz de gerar nulidade das CPRs, conforme pretendia o avicultor.

### Maior flexibilidade

Na origem, um avicultor emitiu seis CPRs para a cooperativa, que posteriormente repassou os títulos a um banco. Após o não pagamento do saldo remanescente, o banco ajuizou a execução dos títulos. O avicultor embargou a execução e, entre outras coisas, buscou reduzir a multa sobre a dívida. A multa prevista no ato de emissão das CPRs é de 10% do valor total dos títulos.

Sanseverino lembrou que as CPRs são utilizadas como forma de financiamento e oferecem maior flexibilidade em relação às Cédulas de Crédito Rural (CCR), que possuem limitação em seu uso e vinculação à finalidade pretendida.

Por sua vez, as CPRs podem ser utilizadas para a quitação de dívidas diversas, sem que isso signifique nulidade ou desvio de finalidade, como foi defendido pelo embargante. Dessa forma, segundo o ministro, não há impedimento à execução do título por parte da instituição financeira.

## Execução prossegue

Para o ministro, o avicultor não pode se opor à execução do título que foi colocado em circulação por meio de endosso. As teses de nulidade das cédulas, na visão do relator, não merecem prosperar, já que a flexibilidade das CPRs foi prevista tanto pelo legislador quanto pela jurisprudência dos tribunais, que aceitam sua utilização para fins diversos.

“Uma norma que equiparasse a CPR à CCR retiraria a maior utilidade da CPR, que é justamente servir de alternativa à CCR, esta submetida a um rigoroso dirigismo contratual, principalmente no que tange aos juros remuneratórios e aos encargos da mora”, argumentou o ministro.

Com a decisão do STJ, a execução dos títulos deverá prosseguir sem a limitação da multa, nos moldes pactuados no momento

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1435979](#)

Veja a [íntegra](#).

# //ATUAÇÃO DO MPRJ EM NÚMEROS

## – 2º TRIMESTRE

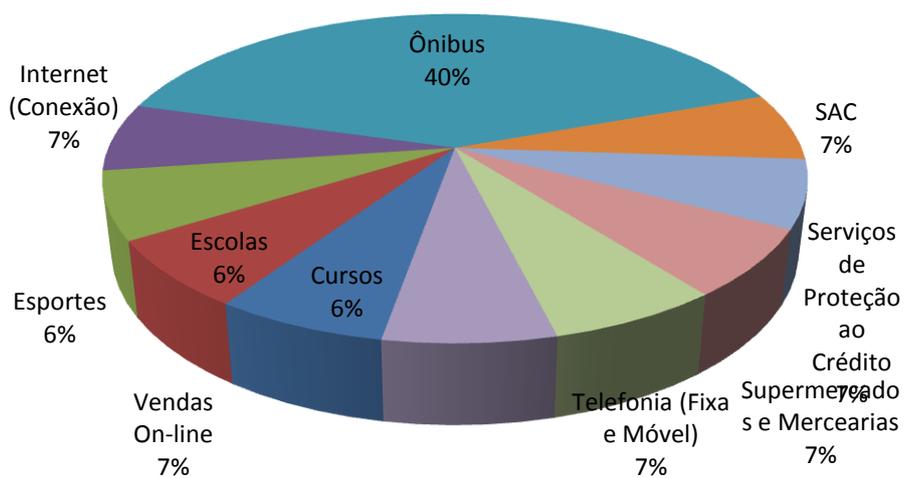
- **Decisões judiciais favoráveis obtidas no segundo trimestre**

No segundo trimestre do ano de 2017, foram obtidas 15 decisões judiciais favoráveis ao Ministério público na seara da defesa do consumidor.

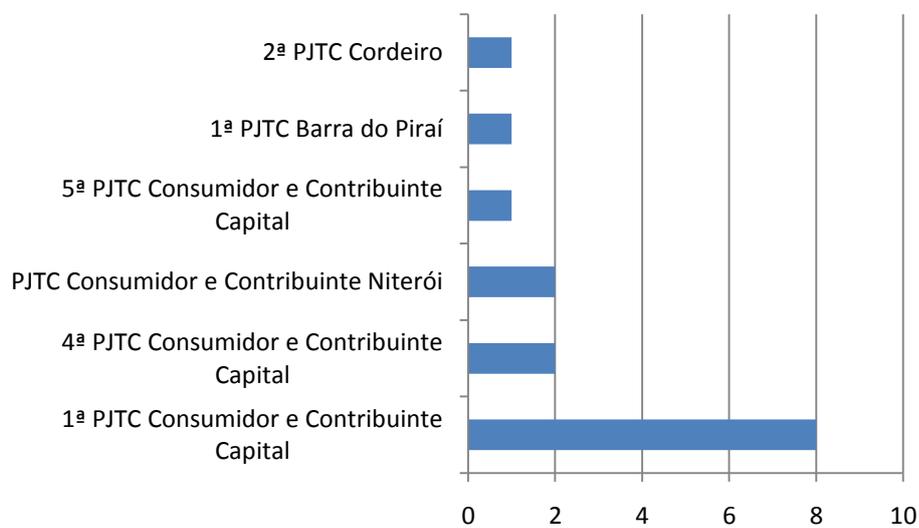
Destaca-se a decisão obtida na Ação Civil Pública proposta em face da Oi em Barra do Piraí, referente à prestação deficiente do serviço de banda larga fixa. Em recurso contra decisão que indeferiu tutela provisória, o Ministério Público obteve determinação judicial para que a empresa: i) apresentasse estudo técnico que identifique as causas dos problemas no serviço de banda larga fixa (serviço de comunicação multimídia - SCM) prestado no município de Barra do Piraí e aponte as ações a serem adotadas, com o respectivo tempo previsto para solução das falhas verificadas, no prazo de 60 dias (contados a partir do dia 05 de abril), sob pena de multa diária de R\$ 1.000 (hum mil reais);ii) realizasse as ações previstas no estudo técnico acima, no prazo máximo de 180 dias, a contar da conclusão do trabalho, observando o cronograma nele fixado, sob pena de multa diária de R\$ 1.000 (hum mil reais); e iii) implantasse rotina de medição da qualidade da banda larga fixa, no município de Barra do Piraí, nos moldes definidos pela ANATEL para aferição dos indicadores SCM4 (velocidade instantânea), SCM5(velocidade média), CM6 (latência bidirecional) SCM7 (perda de pacotes) e CM9 (disponibilidade).

Vale também notar que apenas uma dentre essas 15 decisões teve seus efeitos suspensos por decisão do Tribunal de Justiça em sede de recurso.

A distribuição das vitórias judiciais por setor de consumo acaba por refletir um maior quantitativo de ações propostas historicamente na temática do transporte público por ônibus:



Em uma observação sobre os órgãos de execução que tomaram as medidas geradoras das vitórias acima, o quadro é o seguinte:



## 2. Ações Cíveis Públicas propostas no segundo trimestre

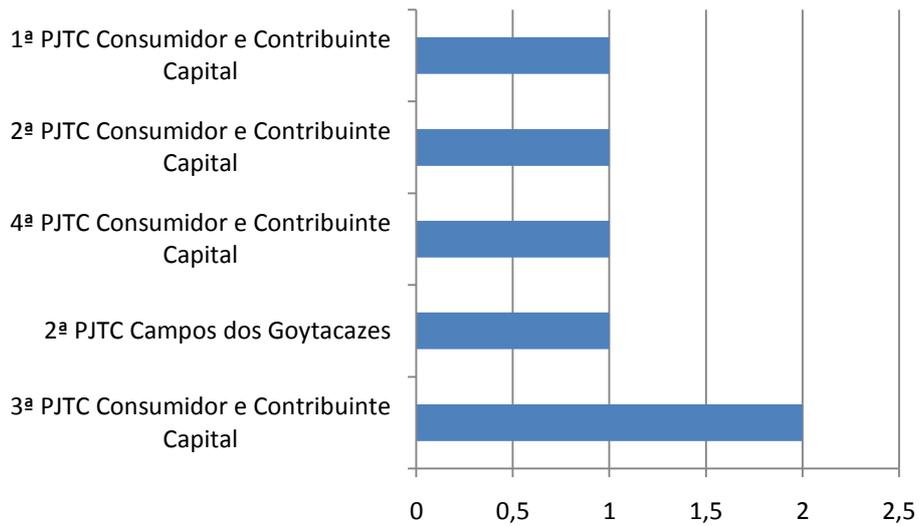
No segundo trimestre do ano de 2017, foram ajuizadas 05 (cinco) ações civis públicas pelas Promotorias de Justiça com atribuição para a defesa do consumidor.

Merece destaque a ação proposta em face dos grandes clubes do futebol carioca, além da Confederação Brasileira de Futebol, da Federação de Futebol do Estado do Rio de Janeiro, do Vasco e do Consórcio Maracanã no sentido de ser implementado o controle de acesso de membros de torcidas organizadas através de sistema de biometria.

A distribuição das ações por setor de consumo acaba se refletir da seguinte forma:



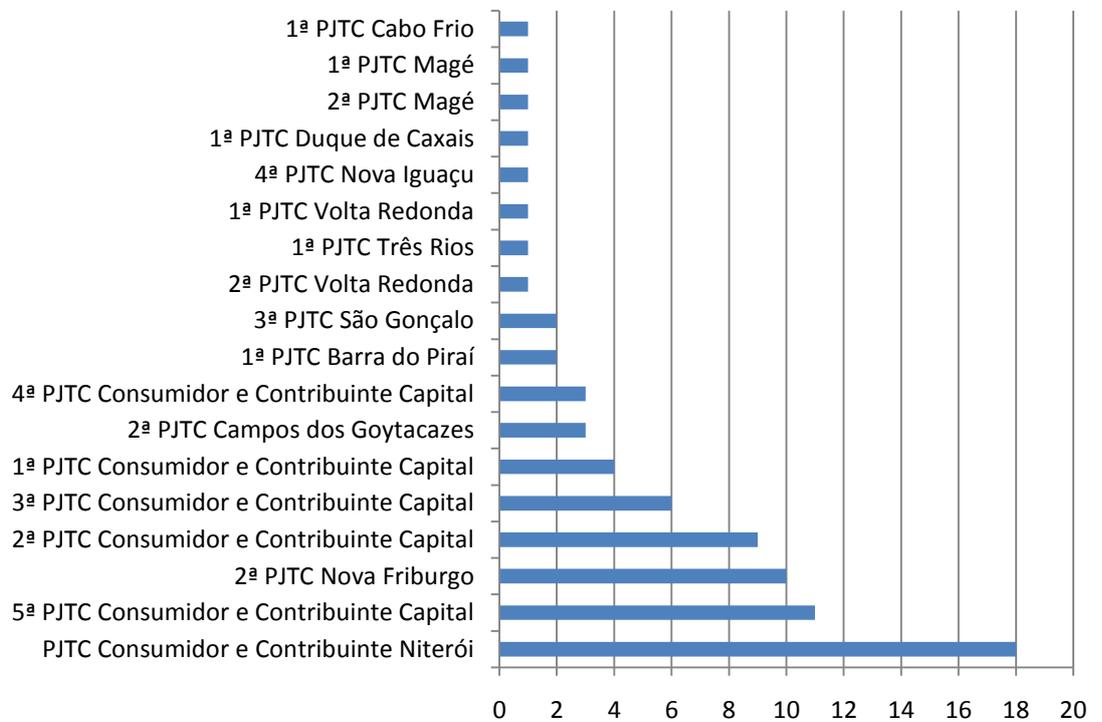
Em uma observação sobre os órgãos de execução que ajuizaram as ações mencionadas acima, o quadro é o seguinte:



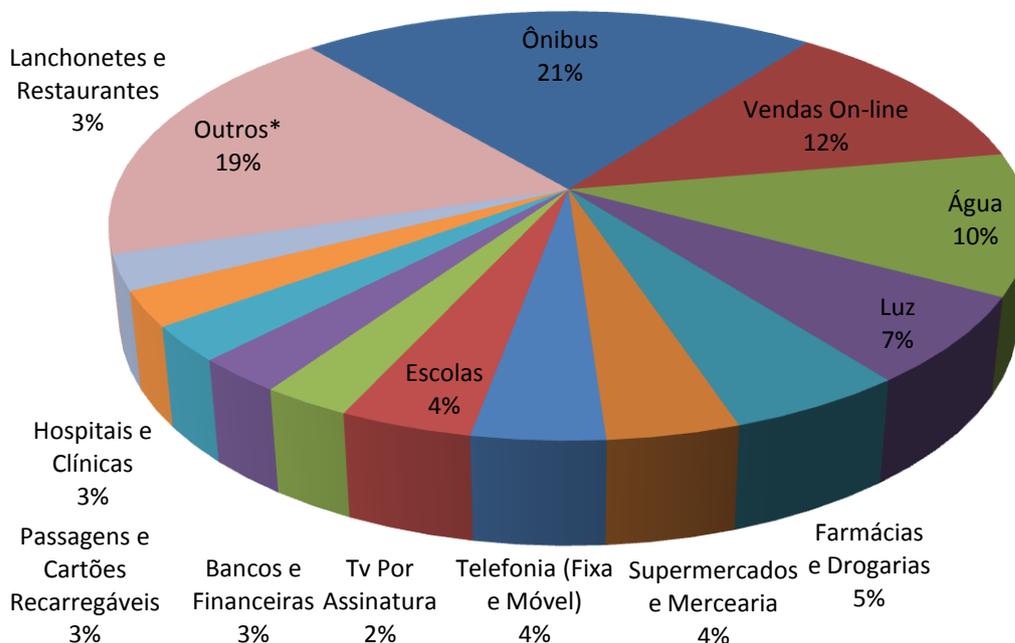
### 3. Inquéritos civis instaurados no segundo trimestre

Foram ainda instaurados 76 (setenta e seis) inquéritos civis no período.

Os inquéritos instaurados refletem a atuação dos órgãos de execução distribuída pelo estado do Rio de Janeiro da seguinte forma:



Por sua vez, a análise quanto ao setor econômico no qual se inserem as investigações, o panorama é o seguinte:

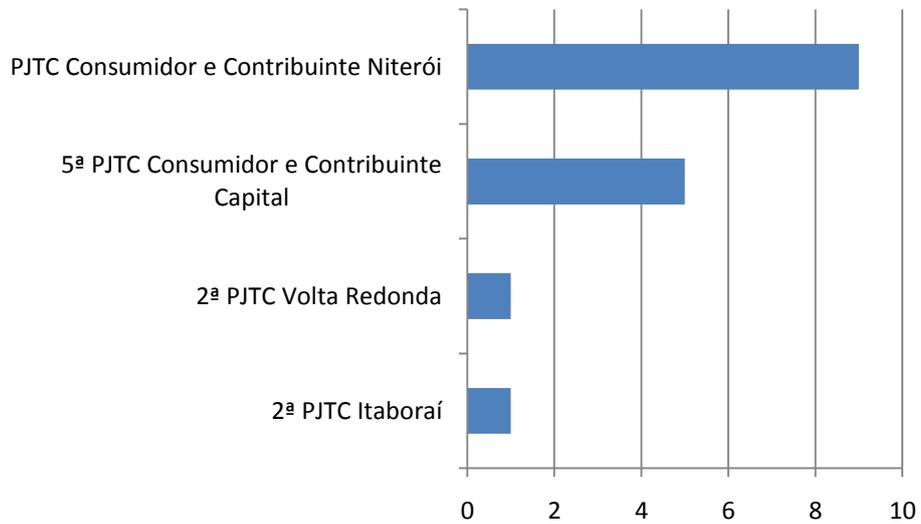


#### 4. Compromissos de Ajustamento de Conduta (TAC) firmados no segundo trimestre

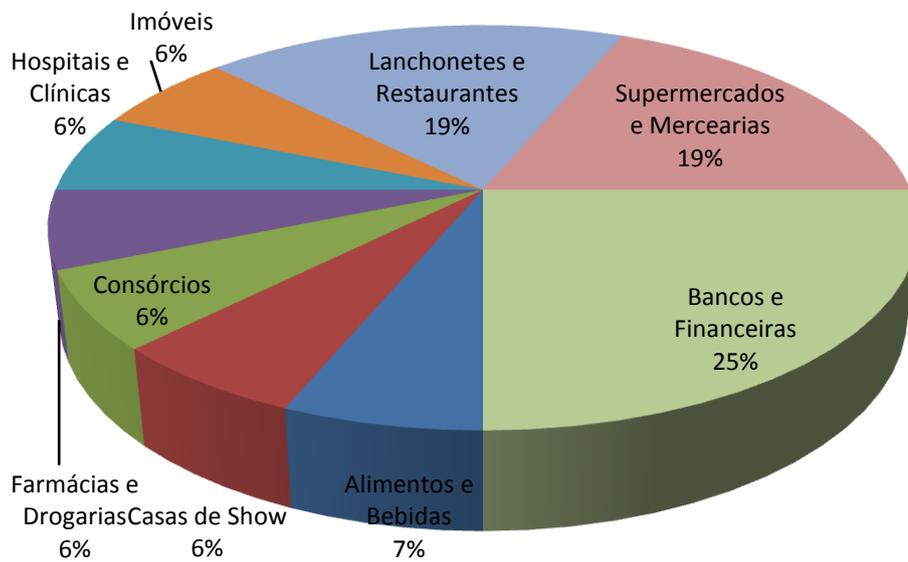
Foram obtidas 12 (doze) vitórias extrajudiciais e 4 (quatro) judiciais em favor dos consumidores, consubstanciadas em termos de compromisso de ajustamento de conduta celebrados com o Ministério Público.

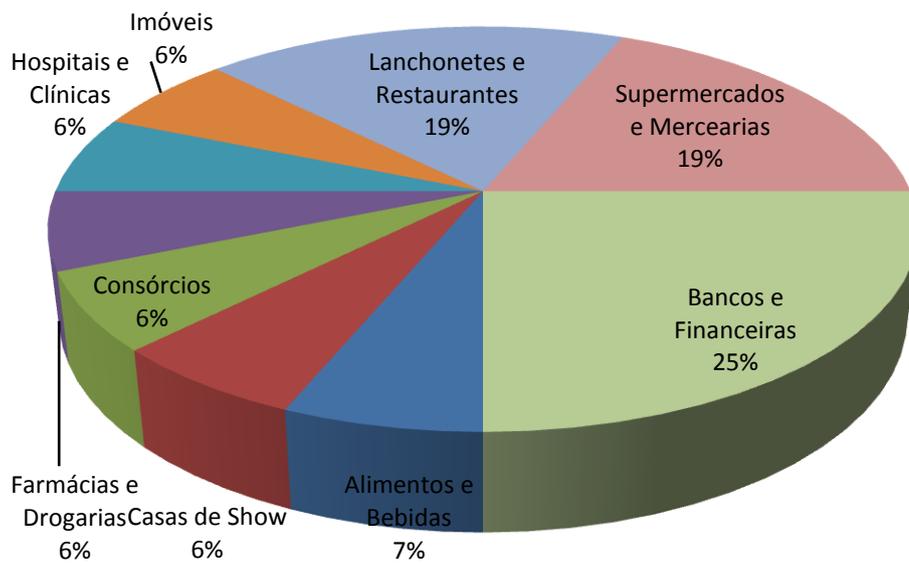
Sobreleva-se a negociação capitaneada pela 5ª PJDC que vem gerando uma série de TACs que garantem a proteção dos servidores públicos estaduais que possuem empréstimos consignados. Com os TACs, os bancos e instituições financeiras não mais induirão nos cadastros de proteção ao crédito o nome dos servidores que já tenham sido descontados em seus salários das parcelas do empréstimo, ainda que o Estado não repasse efetivamente os valores ao banco credor. Também não será aplicada qualquer cláusula contratual que autorize novo desconto nas contas de servidores cujo salário já foi descontado.

O índice de resolutividade extrajudicial no trimestre, por sua vez, pode ser distribuído da seguinte forma:



Do ponto de vista dos setores econômicos afetados, tem-se a seguinte situação:





## //EVENTOS

# XVII Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor

**Recife/PE**  
23 a 25 de agosto de 2017  
Mar Hotel

Inscrições gratuitas e  
informações: [www.mppe.mp.br](http://www.mppe.mp.br)

### TEMAS

O modelo brasileiro do serviço de internet:  
qualidade, cobrança e direitos dos consumidores

A solução dos conflitos de consumo dentro e fora  
do processo

Demandas repetitivas e repercussão geral

Superendividamento e práticas abusivas: desa-  
fios e enfrentamentos

Segurança dos alimentos

Proteção do consumidor na incorporação  
imobiliária: questões atuais

Novo CPC e o processo coletivo: os desafios da  
tutela de urgência

Planos de saúde: enfrentamento dos desafios  
impostos pela legislação, regulação e crise  
econômica

Os desafios da saúde suplementar e seus reflexos  
no Sistema Único de Saúde

Foto: Carlos Oliveira/PCR



### Apoio



### Realização

