



//DESTAQUES

NO DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR, PORTAL É AMPLIADO COM LANÇAMENTO CONJUNTO DOS SITES DO ESPÍRITO SANTO, DE GOIÁS E DO MARANHÃO



No dia 15 de março, as comemorações pelo Dia Mundial do Consumidor foram marcadas pela expansão do Sistema Consumidor Vencedor, com o lançamento conjunto dos portais dos MPs do Espírito Santo, Goiás e Maranhão, passo decisivo para a criação de um banco de dados unificado para todo o país.

Em 2013, o sistema criado pelo MPRJ já havia ganhado a adesão do MP de Minas Gerais e iniciado uma parceria com o MPF, através da 3ª CCR e PRR-RJ. Os MPs de Tocantins e do Distrito Federal também já assinaram

termos de cooperação e suas páginas entrarão em funcionamento em breve. Além disso, também estão avançadas as tratativas para ingresso no sistema do MP de Mato Grosso.

Além do benefício direto para os consumidores, que poderão contar com o amplo acesso a informações sobre os direitos já reconhecidos através da atuação do Ministério Público em todo o país, é certo que a consolidação dos dados fornecidos por cada Ministério Público participante, ao inserir documentos no sistema Consumidor Vencedor, permitirá identificar os problemas que se repetem em vários Estados, tendo repercussão nacional.

Na primeira alimentação do site pelos novos MPs participantes, que tornou disponíveis para consulta cerca de 60 novos documentos, já foi possível identificar temas em comum, entre os quais se destacam: 1. Divergência de preços, entre os valores expostos nas gôndolas e cobrados no caixa (RJ e GO). 2. Cobrança da tarifa de emissão de boleto (RJ e MA). 3. Exigência de cheque-caução para atendimentos de urgência e emergência em hospitais (RJ e ES). 4. Ausência de informação suficiente para os consumidores de serviços bancários acerca da possibilidade de optar por contas salário, sem serviços extras e isentas de tarifas (RJ e GO). 5. Cobrança pelo fornecimento e instalação de hidrômetros (RJ e ES). 6. Atraso na entrega de imóveis em construção e retenção de valores excessivos no caso de rescisão dos contratos (RJ e ES). 7. Reajuste excessivo em planos de saúde de idosos (RJ e ES). 8. Custeio do exame NAT por planos de saúde (RJ e GO).

Os Ministérios Públicos aderentes prosseguirão na alimentação do sistema e, em breve, o portal terá uma gama ainda maior de informações disponíveis, destacando-se uma série de decisões judiciais e TACs que, apesar de celebrados em um único Estado, têm validade em todo o território nacional. Esta expansão também reforça o canal criado para recebimento de notícias de descumprimento, permitindo o recebimento de denúncias de consumidores de todos os Estados do Brasil e facilitando a identificação dos casos de descumprimento que ocorrem em várias unidades da Federação.

[Notícia relacionada](#)



Prezado(a),
para preservar as informações contidas no periódico,
é necessário estar logado na intranet para carregar os links.

ÍNDICE

Destaque	01
Notícias	06
Legislação	14
Jurisprudência	15
Evento	18

EXPEDIENTE

Centro de Apoio Operacional
das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva
em Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Av. Marechal Câmara, 370 - 6º andar
Centro - CEP 20020-080

telefone. 2550-7330 // 2292-9691
fax. 2532-9658
e-mail. cao.consumidor@mp.rj.gov.br

Coordenadora
Christiane de A. Cavassa Freire

• • •

Projeto gráfico
STIC - Gerência de Portal e
Programação Visual



MP PEDE MULTA DE R\$ 2,1 MILHÕES PARA A SUPERVIA COM BASE EM INFORMAÇÕES, VÍDEOS E FOTOS ENVIADOS AO SISTEMA CONSUMIDOR VENCEDOR



Vídeos, fotografias e demais documentos enviados ao Sistema Consumidor Vencedor ajudaram a fundamentar um pedido de multa à Supervia de R\$ 2,1 milhões após o descarrilamento e a pane que parou cinco ramais da Supervia na manhã do dia 22 de janeiro, interrompendo o serviço por cerca de 13 horas.

Imediatamente após o fato, o MP reforçou a Campanha Fiscal Cidadão (<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/fiscal-cidadao/>), pedindo que os usuários enviassem à instituição fotos e vídeos que comprovassem os problemas enfrentados.

Com as provas obtidas, o MP buscou comprovar o descumprimento de uma liminar que já havia sido obtida pela 3ª PJDC, obrigando a Supervia a realizar manutenção e reparos técnicos em suas composições para evitar panes, a prestar informação aos consumidores sobre problemas técnicos que tenham provocado paralisação inesperada dos serviços

ou atrasos, bem como a adotar medidas de segurança adequadas, com equipes de resgate treinadas, quando as panes forem inevitáveis (<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/supervia-3/>). A decisão judicial, de 2009, prevê multa de R\$ 300 mil a cada ocorrência de descumprimento.

RESULTADOS CONSUMIDOR VENCEDOR – ESTAMOS AGINDO!

O CAO Consumidor compilou dados do sistema Consumidor Vencedor-RJ, concluindo o levantamento dos casos em que os consumidores, através do site (<http://rj.consumidorvencedor.mp.br>), notificaram o descumprimento de decisões judiciais ou TACs obtidos pelo MPRJ (apresentando, em muitos casos, fotografias e vídeos referentes às irregularidades apontadas) e ajudaram a fundamentar pedidos de aplicação de multa às empresas em juízo.

Sumário dos resultados. Casos concretos.

1. Compra Fácil

Mais de 120 consumidores denunciaram que esta empresa de vendas pela internet continuava desrespeitando os prazos informados para a entrega de seus produtos, apesar da decisão judicial de antecipação de tutela já prolatada. Com base nas notícias apresentadas pelos consumidores, e após realizar as diligências necessárias, o MPRJ, através da 4ª PJDC protocolizou pedido de aplicação de multa à empresa, devendo-se destacar que a sentença que se seguiu, além de confirmar a obrigação de cumprir os prazos de entrega dos produtos vendidos via internet, aplicou uma multa no valor de R\$ 562.000,00 (quinhentos e sessenta e dois mil reais) à empresa, por reiterado descumprimento da decisão liminar.

[Saiba mais sobre o caso](#)

2. Centro de Reabilitação Infantil Albano Reis

Segundo decisão obtida na Justiça, o Centro em questão não pode oferecer ou ministrar cursos de educação profissional técnica de nível médio do eixo Tecnológico de Ambiente, Saúde e Segurança; Habilitação Técnico em Enfermagem, Técnico em Análises Clínicas e Técnico em Enfermagem do Trabalho, ou quaisquer outros, enquanto não receber as autorizações necessárias da Secretaria Estadual de Educação.

Com seis notícias de descumprimento, relatando a continuidade dos cursos, em desrespeito à determinação judicial, o Ministério Público, através da 1ª PJDC, realizou diligências, com o apoio dos agentes do GAP, que constataram que as aulas continuavam. Assim, foi protocolizado pedido de aplicação de multa à empresa e, recentemente, o juízo aplicou a multa, no valor de R\$ 1.230.000,00 (um milhão duzentos e trinta mil reais), determinando, ainda, o bloqueio destes valores. Além disso, foi solicitada fiscalização ao PROCON-RJ, que interditou unidades do curso.

[Saiba mais sobre o caso](#)

3. Supervia - Trens com portas abertas

Com a decisão judicial obtida pelo MPRJ através da 1ª PJDC, a empresa em questão não pode permitir a circulação de trens com portas abertas. Entretanto, foram recebidas 10 notícias de descumprimento, todas acompanhadas de imagens (fotografias e vídeos), retratando trens circulando com portas abertas. Tais notícias resultaram num acréscimo de R\$ 200.000,00 à execução provisória que já havia se iniciado, por descumprimento da decisão de antecipação de tutela.

A execução atualmente totaliza R\$ 320.000,00, valor correspondente às astreintes fixadas pelo juízo (R\$ 20.000,00 por cada caso de descumprimento). Informamos, ainda, que o Juízo determinou a intimação da empresa para pagamento da multa.

[Saiba mais sobre o caso](#)

4. Supervia - Descarrilamento em janeiro de 2014

Neste caso, de acordo com a decisão obtida na Justiça pelo MPRJ através da 3ª PJDC, a empresa está obrigada a garantir: a adequada manutenção dos trens para evitar panes, equipes de resgate treinadas para os casos de panes inevitáveis, bem como um sistema de informação eficaz, capaz de noticiar atrasos e desvios de trajeto das composições para os passageiros, sob pena de multa de R\$ 300.000,00 por cada ocorrência de descumprimento.

Foram recebidas 07 notícias de descumprimento, acompanhadas de imagens, relacionadas aos problemas enfrentados pelos passageiros de trens no descarrilamento ocorrido no dia 22.01.2014 e nos dias que se seguiram. As notícias em questão ajudaram a fundamentar pedido de aplicação de multa à empresa, no valor de R\$ 2.100.000,00, por descumprimento de vários itens da decisão judicial em tela.

[Saiba mais sobre o caso](#)

5. Supervia - Trem sem ventilação adequada

No caso em pauta, foi obtida pelo MPRJ, através da 1ª PJDC, decisão judicial que determina que a empresa concessionária de transportes ferroviários mantenha sempre um sistema de ventilação adequado e em funcionamento em todas as composições que não possuem ar-condicionado, sob pena de multa de R\$ 20.000,00, por cada caso de descumprimento.

A notícia encaminhada por um consumidor, acompanhada de vídeo, serviu de base para que o Ministério Público protocolizasse pedido de aplicação de multa à empresa, no valor de R\$ 20.000,00, apontando desrespeito à decisão mencionada.

[Saiba mais sobre o caso](#)

6. Terra Networks

Mesmo após a assinatura de TAC pela 1ª PJDC com a empresa em questão, foram recebidas 09 notícias de que a conduta irregular permanecia, sendo afirmado pelos consumidores que, ao adquirirem o serviço de acesso à internet da empresa Oi-Velox, recebem, imediatamente, ligações do Terra Networks, sendo levados a crer que o uso do Velox depende do provedor de acesso Terra, o que os induz à contratação.

Como resultado, houve pedido de aplicação de multa pelo MP, fundado no alerta dado pelos consumidores através do site e nas diligências realizadas a partir deste alerta, tendo sido verificado, inclusive, após as diligências, que o descumprimento vinha ocorrendo em vários Estados da Federação. Face à amplitude do descumprimento, a multa requerida totalizou: R\$ 16.230.000,00.

[Saiba mais sobre o caso](#)

7. Royal Holiday Brasil Negócios Turísticos

No caso em questão, há decisão judicial obtida pelo MPRJ através da 2ª PJDC, assegurando que a Royal Holiday informará claramente aos consumidores, em toda a sua propaganda e nos contratos, que a compra de “pacotes de créditos”, com o recebimento de “certificados de férias”, não dá, por si só, direito à utilização dos serviços (viagens), sendo necessária a complementação de despesas. Além disso, a empresa não poderá reter os valores pagos pelos consumidores que desejem cancelar os “pacotes de créditos” sem terem utilizado os serviços, podendo cobrar apenas 10% do valor do título em casos de cancelamento, devendo o restante ser devolvido.

Após 08 notícias de descumprimento, seguiu-se a execução, que, somando multas diárias e multas por ocorrência, já totaliza R\$ 19.140.000,00.

[Saiba mais sobre o caso](#)

8 - Ricardo Eletro

Nesse caso, o MPRJ, através da 1ª PJDC, obteve decisão judicial que assegura que, em caso de defeito no produto vendido pelas lojas físicas ou pelo site da empresa em questão, o consumidor poderá realizar sua reclamação em até 30 dias, no caso de produto não durável, ou 90 dias, no caso de produto durável. Após a reclamação, a empresa deverá solucionar o problema no prazo máximo de 30 dias, ou o consumidor poderá exigir a substituição do produto por outro novo ou seu dinheiro de volta.

Com um total de 08 denúncias de descumprimento, houve pedido de aplicação de multa pelo MP, totalizando R\$ 3.180.000,00, eis que se trata de multa que incide diariamente nos casos de descumprimento.

[Saiba mais sobre o caso](#)

[Notícia relacionada](#)

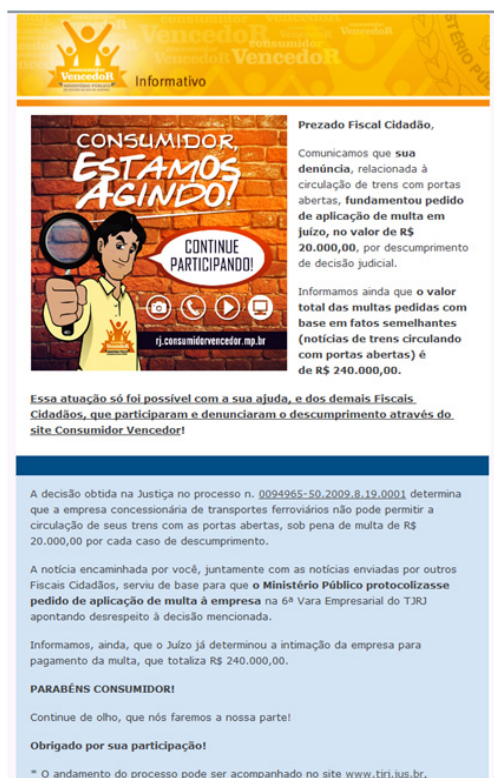
COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS - RECONHECIMENTO DA IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO DOS CONSUMIDORES E DIVULGAÇÃO DA ATUAÇÃO DO MPRJ

Um dos objetivos principais do sistema Consumidor Vencedor, além de permitir que o público acompanhe mais de perto a atuação do Ministério Público, informando-se sobre as decisões e os compromissos já obtidos, é também o de incentivar os consumidores a participar mais ativamente, ajudando a fiscalizar o cumprimento destas mesmas decisões e compromissos, de forma facilitada, encaminhando ao MPRJ as notícias de descumprimento através da internet.

O engajamento dos próprios consumidores, como fiscais da conduta dos fornecedores de produtos e serviços, é muito importante, eis que, como se viu, as provas fornecidas pelos cidadãos têm servido de fundamento para pedidos judiciais de aplicação de multa às empresas, propiciando também a adoção de outras medidas cabíveis para o efetivo cumprimento das obrigações do fornecedor.

A fim de dar mais um passo na divulgação da atuação do MPRJ e incentivar os noticiantes a continuarem participando e encaminhando suas denúncias ao Parquet, o CAO Consumidor iniciou um trabalho que objetiva a comunicação direta dos resultados àqueles que participaram, proporcionando uma aproximação ainda maior com os beneficiários da tutela coletiva.

Nesse sentido, o CAO tem procurado identificar, em cada pedido de aplicação de multa, a sua origem, e, verificando que se trata de pedido fundado em notícia recebida pelo sistema Consumidor Vencedor, passa à individualização do e-mail do noticiante e ao encaminhamento da comunicação de resultado, agradecendo a participação do consumidor, nos moldes do exemplo ao lado:



Prezado Fiscal Cidadão,

Comunicamos que sua **denúncia**, relacionada à circulação de trens com portas abertas, **fundamentou pedido de aplicação de multa em juízo, no valor de R\$ 20.000,00**, por descumprimento de decisão judicial.

Informamos ainda que o **valor total das multas pedidas com base em fatos semelhantes (notícias de trens circulando com portas abertas) é de R\$ 240.000,00.**

Essa atuação só foi possível com a sua ajuda, e dos demais Fiscais Cidadãos, que participaram e denunciaram o descumprimento através do site Consumidor Vencedor!

A decisão obtida na Justiça no processo n. **0094965-50.2009.8.19.0001** determina que a empresa concessionária de transportes ferroviários não pode permitir a circulação de seus trens com as portas abertas, sob pena de multa de R\$ 20.000,00 por cada caso de descumprimento.

A notícia encaminhada por você, juntamente com as notícias enviadas por outros Fiscais Cidadãos, serviu de base para que o **Ministério Público protocolizasse pedido de aplicação de multa à empresa** na 6ª Vara Empresarial do TJRJ apontando desrespeito à decisão mencionada.

Informamos, ainda, que o Juízo já determinou a intimação da empresa para pagamento da multa, que totaliza R\$ 240.000,00.

PARABÉNS CONSUMIDOR!

Continue de olho, que nós faremos a nossa parte!

Obrigado por sua participação!

* O andamento do processo pode ser acompanhado no site www.tjrj.jus.br.

FÓRUM DA COPA REALIZA REUNIÃO EM BRASÍLIA

A Coordenação do CAO Consumidor participou, no dia 26/02, da reunião dos grupos temáticos do Fórum Nacional de Articulação das Ações do Ministério Público na Copa do Mundo, no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília.

O Fórum é um espaço que visa à troca de experiências e de informações entre os ramos do Ministério Público. Tem o objetivo de aprimorar, coordenar e otimizar a fiscalização de obras, serviços e outros empreendimentos públicos voltados para a realização da Copa do Mundo no Brasil, além de estudar e conceber ações para garantir os direitos do consumidor e do torcedor. O Fórum é coordenado pelo CNMP e integrado por membros do MP da União e dos Estados.

O evento foi aberto pelo conselheiro do CNMP e coordenador do Fórum, Jarbas Soares. Representaram o Conselho no Fórum, também, o Procurador da República e membro auxiliar, Athayde Ribeiro Costa, e o membro colaborador Paulo Sérgio Castilho.

Na reunião do grupo de Direito do Consumidor, foi destacada a necessidade de prevenir a reiteração de problemas já verificados na Copa das Confederações e também evitar a ocorrência de outros problemas que vêm se evidenciando em uma análise preliminar, tendo sido elencadas perante o CNMP diversas questões sensíveis, algumas das quais podem se aplicar ao Estado do Rio de Janeiro, por serem de caráter geral, como por exemplo: 1. a proibição da entrada de alimentos e bebidas nos estádios (art. 39, I, do CDC), 2. a necessidade de informação prévia e adequada sobre a retirada dos ingressos já adquiridos e sobre os setores e localização dos assentos e a proximidade dos assentos adquiridos em uma única compra, 3. a necessidade de emissão de recibo ou cupom que comprove a compra de produtos nos estádios, viabilizando a troca em caso de defeito, e, ainda, 4. a possibilidade de conciliar o exercício do direito de arrependimento na compra dos ingressos com eventual desistência, após os sete dias, evitando, no primeiro caso, a incidência de cláusula penal (arts. 49 do CDC e 27, III, da Lei n. 12.663/2012), como foi defendido pelos órgãos de defesa do consumidor presentes na última reunião da SENACON.

O grupo do Direito do Consumidor deliberou também a comunicação dos fatos já referidos aos Promotores de Justiça de cada sede de jogos da Copa, para que avaliem a possibilidade de instauração de procedimentos para acompanhamento dos assuntos relacionados à Copa do Mundo de 2014 nas unidades do Ministério Público que ainda não o fizeram, com o intuito de viabilizar uma atuação concatenada.

Dessarte, o CAO Consumidor providenciou a devida comunicação às PJDC, verificando-se a seguinte distribuição dos temas:

201400249160 276/14 1ª PJDC ENTRADA DE ALIMENTOS E BEBIDAS NOS ESTADIOS

201400249566 280/14 2ª PJDC Direito de arrependimento (artigo 49, CDC), prazo e multa

201400249754 282/14 2ª PJDC - Garantir ao consumidor a emissão de recibo ou cupom para fins de comprovação da transação e eventual direito de troca.

201400249307 277/14 3ª PJDC - Informação prévia e adequada acerca do acesso aos ingressos (retirada, horários, pontos de distribuição acessíveis e entrega postal) e possibilidade proximidade de assentos em família.

201400249637 281/14 4ª PJDC - Valores dos ingressos para pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida no evento Copa do Mundo FIFA 2014: assegurar a igualdade de preços em relação aos demais espectadores, por categoria de ingressos.

201400249363 278/14 5ª – PJDC - Informação prévia e adequada sobre os pontos de distribuição das gratuidades para pessoas com deficiência e idosos com indicação dos documentos necessários para retirada.

201400249498 279/14 5ª PJDC - Informação prévia e adequada sobre setor e observância de assentos do torcedor: soluções a serem adotadas em casos problemáticos.

TERMO DE COMPROMISSO COM SUPERMERCADOS É POSTO EM PRÁTICA

A partir do dia 15 de janeiro, passou a vigorar o termo de compromisso firmado com a Associação de Supermercados do Estado do Rio de Janeiro (ASSERJ), que garantiu ao consumidor o direito de levar para casa uma unidade, gratuitamente, de qualquer produto cujo preço no caixa seja maior do que o anunciado e exposto em gôndolas, vitrines, cartazes, encartes e propagandas.

Como determina o Código de Defesa do Consumidor, no caso de estar comprando mais de uma unidade, as demais deverão ser vendidas pelo menor



preço verificado. Não estão incluídos no referido termo os produtos das seções de têxteis, eletroeletrônicos, automotivos, móveis, bicicletas, camping, calçados e ferramentas, sobre os quais continuarão incidindo as regras do Código de Defesa do Consumidor.

A iniciativa, de caráter educativo, resultou do Projeto Integração, uma parceria entre o MPRJ, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o PROCON Carioca, o PROCON-RJ e as Comissões de Defesa do Consumidor da ALERJ e da OAB-RJ.

O Termo de Compromisso, assinado no dia 16/12, garantiu a participação de várias redes de supermercados e já está disponível no sistema Consumidor Vencedor.

[Veja o TAC no site Consumidor Vencedor](#)

REUNIÃO SOBRE DESCREDECIMENTO DE UNIVERSIDADES

No final de janeiro, o Ministério Público esteve em reunião na Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, para tratar do problema gerado pelo descredenciamento das Universidades Gama Filho e UniverCidade realizado pelo MEC. Estiveram presentes representantes do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Magistrados de Juizados Especiais Cíveis e o representante do Grupo Galileo, mantenedor das unidades de ensino mencionadas. Pelo Parquet participou a 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, além da Coordenação do CAO Consumidor.

Na ocasião, foram abordados assuntos como o acúmulo de demandas individuais nos Juizados Especiais, especialmente as relativas à dificuldade dos alunos na obtenção de documentos, além da ação civil pública já proposta pela Defensoria Pública, abrangendo este e vários outros aspectos do problema, como o vício na prestação do serviço e a necessidade de indenização dos consumidores lesados. O grupo Galileo, a seu turno, explicou as dificuldades enfrentadas a partir do descredenciamento, suas estratégias para reverter o ato de descredenciamento, além de ter recebido inúmeros mandados de intimação que se encontravam pendentes de cumprimento, por dificuldades de localização de prepostos da empresa.

Foi realizada uma proposta de solução consensual para o caso e de forma coletiva, ainda que limitada apenas à parcela mais urgente das demandas, relacionada à liberação dos documentos dos alunos, o que foi assentido por todos os presentes, sendo marcada uma audiência no processo judicial em curso para a continuidade das tratativas em sede própria. O Ministério Público destacou a importância do cumprimento das determinações da decisão liminar proferida na ação coletiva já proposta, entendendo que somente a partir do momento em que for apresentado um plano concreto de atendimento aos alunos, com todas as garantias de sua efetividade, é que se poderá analisar o cabimento de celebração de um termo de ajustamento de conduta com a empresa.

A 5ª PJDC, após a reunião, solicitou o ingresso do MPRJ na ação civil pública já proposta na qualidade de litisconsorte ativo.

ANS SUSPENDE 111 PLANOS DE SAÚDE DE 47 OPERADORAS

Fonte: O Globo Online - 18/02/14

O ministro da Saúde, Arthur Chioro, e o diretor-presidente da ANS, André Longo, anunciam a suspensão de 111 planos de saúde administrados por 47 operadoras.

BRASÍLIA - A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) anunciou nesta terça-feira a suspensão de 111 planos de saúde administrados por 47 operadoras. A medida foi anunciada pelo ministro da Saúde, Arthur Chioro, devido ao descumprimento de prazos estabelecidos para realização de exames, internação e atendimento médico. Além disso, entram na análise as negativas indevidas de cobertura. A medida vale a partir desta sexta-feira e tem prazo de três meses.

A atual suspensão beneficia 1,8 milhão de consumidores que já contrataram esses planos na avaliação da ANS, uma vez que, para voltar a comercializar seus produtos, as empresas terão de melhorar a qualidade de atendimento. Dos 111 planos, 83 foram suspensos neste ciclo de monitoramento - que respondem por 1,096 milhão de beneficiários - e 28 permaneceram com a comercialização proibida desde o ciclo anterior por não terem alcançado a melhoria necessária para serem reativados. Entre as operadoras, 31 permaneceram na lista de suspensão.

O ministro da Saúde disse que o monitoramento terá continuado nos próximos trimestres. Ele avaliou que a medida faz com que as operadoras, em um curto prazo de tempo, procurem resolver seus problemas e melhorar o atendimento ao consumidor.

— É tanto significativo o número de planos suspensos como também o número dos que passam por fase de qualificação e passam a ser liberados — afirmou Chioro.

Ao todo, 77 planos de 10 operadoras que conseguiram melhorar o acesso e a qualidade dos seus serviços foram autorizados a voltar a incluir clientes em suas carteiras. Outras 22 operadoras tiveram reativação parcial de seus planos autorizada pela ANS - 45 dos planos dessas operadoras serão liberados agora. A reativação desses 122 planos, segundo a agência, representa uma melhora assistencial que atinge diretamente mais de 3,5 milhões de consumidores.

Entre 19 de agosto e 18 de dezembro de 2013, período de coleta de dados do 8º ciclo de monitoramento, a ANS recebeu 17.599 reclamações sobre 523 planos de saúde - alta de 16% no número de reclamações em comparação com o período anterior. Este é o maior número de reclamações desde que o programa de monitoramento foi implantado, em dezembro de 2011.

Na avaliação do diretor-presidente da ANS, André Longo, o aumento no número reflete o conhecimento por parte da população de seus direitos e uma melhor reação da agência reguladora diante das queixas.

— Isso reflete o fato de que a política tem induzido as operadoras a resolver as queixas que chegam à agência — disse Longo.

Idec diz que fiscalização é passiva

Segundo a coordenadora institucional da Proteste - Associação de Consumidores, Maria Inês Dolci, "monitorar, fiscalizar e punir as empresas que descumprirem as regras é a forma de evitar o desgaste dos usuários que pagam por planos de saúde e esperam meses para conseguir atendimento".

Já o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) critica a fiscalização da ANS por sua passividade, por envolver apenas casos de consumidores que procuraram a agência reguladora.

"A fiscalização deveria ser de forma ativa, com articulação da agência com os órgãos de defesa do consumidor, como Procons e defensorias públicas, para que as sanções fossem estendidas a um número que não fosse tão aquém da realidade. Ainda, é necessário que haja mecanismos para impedir o registro de produtos iguais aos suspensos só que com nomes diferentes", afirma o Idec em nota.

A Proteste destaca que antes de contratar um plano de saúde, o consumidor deve verificar o registro para conferir se não se refere a um plano com comercialização suspensa pela ANS. Esta informação pode ser encontrada no portal agência em www.ans.gov.br no item Planos de Saúde e Operadoras, Contratação e Troca de Plano.

Se o consumidor perceber que o plano que lhe foi ofertado está com comercialização suspensa, deve denunciar a operadora à ANS, para que a agência aplique eventuais sanções administrativas, lembra o Idec. Além disso, os consumidores que já têm planos suspensos não podem ter seu atendimento prejudicado.

"Muito pelo contrário, para que o plano volte a ser comercializado é necessário que a operadora reduza o nível de descumprimento de prazos e de negativas de cobertura. Se o consumidor for atendido fora do prazo ou tiver um tratamento negado, deve denunciar à ANS por meio de um dos canais de atendimento", afirma o Idec.

Para a pesquisadora e especialista em planos de saúde Daniela Trettel, a regulação aplicada pela ANS sobre os planos é apenas paliativa, tendo em vista que os números do oitavo ciclo de monitoramento mostram que as operadoras continuam desrespeitando as regras de atendimento estabelecidas pela agência:

- É um mercado que tem um problema estrutural, e o que vemos é um círculo vicioso de problemas de qualidade.

Ela cobra uma fiscalização mais contundente da reguladora:

- Quanto maior a concentração de mercado, como vem ocorrendo no setor de operadoras de saúde, mais o Estado deve intervir.

O que diz o setor

Por meio de nota, a Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge) informou que reconhece a importância da fiscalização realizada pela ANS. A entidade ressaltou, no entanto, que as reclamações representam apenas 0,007% do total de procedimentos.

“O setor considera importante o estabelecimento de prazos máximos de atendimento, mas entende que a metodologia de avaliação deve ser aperfeiçoada conforme sugestão já apresentada à ANS por todas as entidades nacionais representantes das operadoras de planos e seguros de saúde”, disse a entidade.

A Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) defendeu a adoção de “critérios de avaliação transparentes” e de “metodologias precisas de monitoramento do atendimento que espelhem a realidade de cada operadora avaliada, reduzindo as incertezas no processo de apuração das reclamações dos beneficiários de planos de saúde”. A entidade informou que a expectativa dos 17 grupos associados a ela é de que o Grupo Técnico criado pela ANS para debater os critérios de monitoramento no atendimento gere resultados em favor dos beneficiários dos planos de saúde e da sustentabilidade do mercado.

A Amico informou que serviços e acesso adequado e de qualidade são primordiais em sua relação com o cliente. A operadora disse que trabalha para implantar melhorias em sua rede credenciada e proporcionar um atendimento cada vez mais qualificado para cada um dos beneficiários. Além disso, afirma que cumprirá as determinações em relação à comercialização dos planos indicados na listagem e que o atendimento dos atuais clientes da operadora não será prejudicado.

A GreenLine informou que permanece empenhada na qualidade de seus serviços, desenvolvendo diversas ações no sentido de qualificar seus planos, já com resultados positivos com a reativação de 13 deles.

A Unimed Paulistana informou que continuará a não medir esforços para prestar atendimento de excelência a seus beneficiários, “buscando a contínua melhoria de processos operacionais e assistenciais.”

A Allianz Saúde informa que trata-se de uma situação pontual e já está tomando todas as providências necessárias para regularizar os processos apontados o mais breve possível.

Também procuradas pelo GLOBO, as demais operadoras que tiveram planos suspensos, afetando um total de 30 mil usuários ou mais, ainda não se pronunciaram.

[Veja a notícia no jornal O Globo](#)

[Confira a lista completa dos planos com novas vendas suspensas](#)

[Notícia relacionada](#)

Embalagens de pães terão que informar o quanto são integrais

Fonte: O Globo Online - 12/02/14

RIO - O Tribunal de Justiça do Rio estabeleceu prazo de 180 dias para que as fabricantes Bimbo (detentora das marcas Plus Vita, Firenze e Nutrella) e Wickbold informem em suas embalagens de pães integrais qual o real teor de farinha integral na composição dos produtos. O prazo passa a valer assim que as empresas forem notificadas.

Ação Civil Pública, movida pelo promotor Pedro Rubim, da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e do Consumidor do Ministério Público do Rio de Janeiro (MP-RJ), foi motivada por denúncias de consumidores. Segundo Rubim, a decisão do TJ-RJ protege o consumidor da conduta abusiva das empresas que se negam a revelar o percentual de farinha integral dos produtos e restabelece o direito à informação.

— Começamos a trabalhar no casos a partir da representação de consumidores ao MP, que reclamavam da ausência de informação confiável sobre o

percentual de farinha integral nestes pães, e da decisão da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) de deixar de estabelecer um percentual mínimo para que um pão seja considerado integral. Após notificarmos as empresas e a agência, constatamos que a reclamação procedia, já que as fabricantes se recusaram a informar a porcentagem de farinha integral nos pães. Com a decisão, as companhias terão que informar se seus produtos são 100%, 10% ou 1% integrais.



Projeto de lei cria parâmetros

Segundo Rubim, trata-se de uma questão de saúde pública, já que boa parte dos consumidores optam pelos pães integrais por uma questão de saúde:

— Isto porque a farinha integral é sabidamente mais saudável do que a industrializada. Na medida em que milhões de brasileiros estão se alimentando diariamente imaginando que estão consumindo um produto extremamente saudável, há um grave problema de saúde pública na conduta destas panificadoras. Além disso, há a propaganda enganosa, pois a pessoa acha que está comprando um produto integral, mas nem sabe que há farinha refinada em sua composição e, muitas vezes, de forma majoritária — alerta.

A Anvisa admite que a Resolução 263/2055, que regulamenta produtos à base de cereais, amidos e fatinhas, realmente, não estabelece quantias mínimas para

alegação de que o produto é integral. “Dessa forma, se o produto utiliza qualquer quantidade de farinha integral em sua composição, a rotulagem alegará que há farinha integral em sua formulação”, explica a nota da reguladora.

A questão tomou tanta relevância que já tramita no Congresso Nacional o projeto de lei 5.081/2013, do deputado Onofre Santo Agostini (PSD/SC), que estabelece que para se intitular integral, o produto terá que apresentar em sua composição mais de 51% de grão integrais. O projeto já passou pela Comissão de Desenvolvimento Econômico e Comércio da Câmara dos Deputados, onde teve parecer favorável e ganhou um substitutivo, inclusive com acréscimo sugeridos pela Anvisa, como a ampliação dos parâmetros a outros produtos integrais como bolos, biscoitos, macarrão e até as próprias farinhas. A reguladora também sugere que a lei preveja uma punição por descumprimento. Agora o texto está na Comissão de Defesa do Consumidor, explica o autor do projeto Agostini:

— Acredito que ainda no primeiro semestre o projeto de lei deve chegar ao Senado para votação e a expectativa é de que seja aprovado este ano, pois não é polêmico, está bem embasado, é claro, a Anvisa já fez a sua contribuição e o povo tem que saber se está levando gato por lebre. A informação ao consumidor é o mais importante — destaca o deputado.

Lista de ingredientes é indicativo

A nutricionista Manuela Dias, técnica da Proteste — que realizou em 2012 um teste com os pães integrais, usado na argumentação do projeto de lei — frisa que a falta de parâmetros não permitiu que fosse feita, na época, uma avaliação da quantidade de farinha integral em cada produto, apenas de teor de fibras:

— Hoje não é possível falar em alimentação saudável sem falar em alimentos integrais. Há vários produtos, uma multiplicidade de marcas, mas o que a gente vê na prática é que em alguns casos, apesar de se dizer integral, a composição ainda tem mais farinha refinada.

Enquanto a regulamentação não vem, a nutricionista diz que uma forma de saber se a farinha integral é o elemento preponderante da composição daquele pão é olhar a lista de ingrediente que fica próxima a tabela nutricional.

— Os ingredientes aparecem em ordem decrescente. Ou seja, o que tem em maior quantidade é o primeiro na lista. A farinha integral ser a primeira não significa que ela esteja dentro de percentual que a lei exigirá, de 51%, mas pelo menos já indica que há mais dela que da farinha industrializada, o que já é bom.

Consultada sobre a sentença do TJ-RJ, a Wickbold informa que cumpre a legislação vigente e e que recorrerá da decisão. A empresa afirma ainda ter participado do debate que gerou o projeto de lei em tramitação no Congresso e trará responsabilidades para todas as indústrias alimentícias.

A Bimbo do Brasil também afirma cumprir a lei e participar ativamente de regulamentação de alimentos integrais junto aos órgãos competentes. Lembra que ainda cabe recurso à sentença. E diz ter certificação internacional da organização Whole Grains Council, que garante que seus itens são integrais.

[Veja a íntegra da notícia](#)

Novas regras para rotulagem de alimentos já estão valendo

Fonte: Anvisa - 29 /01/2014

Você sabe o que é um alimento light? E o que significa um produto “rico em”? E com “alto teor de”? Ajudar o consumidor a entender essas e outras alegações, bem como auxiliar no consumo mais adequado às necessidades nutricionais é o objetivo da RDC 54/2012 da Anvisa. Desde 1º de janeiro de 2014, os rótulos de todos os alimentos produzidos no Brasil devem estar adequados à Resolução, que alterou a forma de uso de termos como light, baixo, rico, fonte, não contém, entre outros.

Os alimentos que trouxerem na rotulagem a alegação light, por exemplo, devem ser reduzidos em algum nutriente. Ou seja, o termo só poderá ser empregado se o produto apresentar redução nutricional em comparação com a versão convencional.

A norma estabelece, ainda, critérios para o uso das alegações de fonte e alto teor de proteínas, que receberam a exigência de comprovação adicional de critério mínimo de qualidade. “Essa determinação tem por objetivo proteger o consumidor de informações e de práticas enganosas”, afirma a Gerente de Produtos Especiais da Anvisa, Antônia Aquino.

A regulamentação também criou oito novas alegações nutricionais. Para isso, foram desenvolvidos critérios para alimentos isentos de gorduras trans, ricos em ômega 3, ômega 6 e ômega 9, além dos sem adição de sal.

De acordo com Antônia, essas alegações foram estabelecidas com o intuito de estimular a reformulação e desenvolvimento de produtos industrializados mais adequados do ponto de vista nutricional.

A RDC exige, também, o uso de esclarecimentos e advertências relacionados ao uso de uma alegação nutricional de forma visível e legível nas embalagens, com o mesmo tipo de letra da alegação nutricional. Devem ter cor contrastante com o fundo e, pelo menos, metade do tamanho da alegação nutricional.

Ainda segundo a Gerente, a nova regulamentação adequou as normas brasileiras às regras do Mercosul. “A medida incorpora à legislação nacional a norma de Informação Nutricional Complementar acordada no âmbito do Mercosul, o que deve facilitar a circulação dos alimentos entre os países integrantes do bloco”, revela.

Santa Casa é condenada por cobrança abusiva de certidões

Fonte: Consultor Jurídico - 12/01/2014

Por cobrar preços abusivos por certidões e títulos, sem previsão de data de entrega, a 2ª Vara Empresarial do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou a Santa Casa de Misericórdia a pagar R\$ 1 milhão por danos morais coletivos, valor que deverá ser depositado em fundo de defesa do consumidor.

Além disso, terá de devolver em dobro para cada consumidor os valores recebidos, que também ganharão uma indenização a ser estipulada em cada caso. Se a Santa Casa voltar a cobrar o preço acima do permitido pela resolução 02/11 da Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos, ela será multada em R\$ 20 mil por cada descumprimento.

A ação civil coletiva proposta pelo Ministério Público alega ter recebido, através de sua Ouvidoria, denúncia acusando a Santa Casa de Misericórdia do Rio de Janeiro de cobrar a quantia de R\$ 150 pela emissão de uma certidão de cremação, sem indicar a data da entrega do documento. O valor está muito além do oficialmente estabelecido pela Resolução 02/11 da Secretaria que é de R\$ 7,91.

A certidão de cremação, segundo o Ministério Público, é um documento essencial para o transporte internacional de cinzas humanas, além de atender às normas internacionais da viação aérea. Sendo assim indispensável, exige a estipulação de prazo para a sua entrega. Em inquérito civil instaurado, a própria Santa Casa de Misericórdia, através de seu Provedor, admitiu não oferecer prazo para a retirada do documento.

Em sua sentença, a juíza Marcia Cunha Araújo de Carvalho destaca que “a cobrança desse valor possui caráter evidentemente abusivo, infringindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, que, em seu artigo 39, inciso VIII, veda a colocação no mercado de consumo, qualquer serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, enquanto no inciso I veda exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, como no presente caso, cobrando tarifa quase vinte vezes superior ao valor permitido, propiciando o enriquecimento ilícito, não permitido em nosso Direito”.

A juíza também condenou a Santa Casa de Misericórdia do Rio de Janeiro por danos morais coletivos “em razão da lesão perpetrada contra os consumidores, diante do grave abuso perpetrado pela ré, ao desobedecer frontalmente dispositivo normativo em momento de fragilidade dos consumidores, abalados pela perda de entes queridos”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

Empresas aéreas não poderão cobrar pelo transporte de cadeira de rodas de passageiros

Fonte: O Globo Online - 13/01/14

RIO - A Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) foi condenada a exigir das companhias aéreas brasileiras transporte gratuito de cadeira de rodas de passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida. A sentença é da juíza federal substituta Fernanda Soraia Pacheco Costa, da 4ª Vara Federal Cível da capital paulista, a partir de ação civil pública movida pelo Ministério Público Federal em São Paulo contra a Anac. A determinação vale independentemente do peso e do local em que o equipamento for transportado. A Anac terá que fiscalizar e autuar as empresas que descumprirem essa determinação.

A ação, movida pela Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão (PRDC) e assinada pelo procurador da República Jefferson Aparecido Dias, então titular da PRDC, foi protocolada em outubro de 2012.

A cobrança do transporte de cadeiras de rodas pelas companhias aéreas começou a ser investigada em abril de 2012. A PRDC foi procurada pela mãe de um adolescente portador de atrofia cerebral. Ela revelou que sempre que viajava com o filho era obrigada a pagar pelo transporte da cadeira. O custo chegou a R\$ 130 em uma das viagens.

O MPF constatou, na época, que "as maiores aeronaves operadas pelas duas grandes companhias aéreas do Brasil são o Airbus A330 e o Boeing 777, que não possuem espaço no interior da cabine para o transporte de uma cadeira de rodas". Sem poder transportar a cadeira de rodas na cabine, os cadeirantes se viam obrigados a pagar pela carga.

Procurada pelo GLOBO, a Anac informou, por meio de sua assessoria, que ainda não foi notificada sobre a ação, e que se pronunciará somente após receber o processo.

Informou, ainda, que entrou em vigor ontem a resolução 280/13, aprovada em julho do ano passado, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. O artigo 23 do documento determina o transporte gratuito de cadeira de roda de passageiro pela companhia aérea.

[Veja a íntegra da notícia](#)

Empresas mais reclamadas no Procon-SP terão de exibir a informação nas lojas

Fonte: O Globo Online - 16/01/14 - 9h41

RIO - A partir desta quinta-feira, as empresas que integrarem a lista das dez mais reclamadas do Procon-SP, ranking divulgado anualmente pelo órgão, deverão dar publicidade a esta informação em todas as suas lojas, sejam físicas ou virtuais. A regra foi estabelecida pela Lei Estadual nº 15.248/13, resultante de um projeto de lei do deputado Fernando Capez (PSDB). A nova norma estabelece multa de até R\$ 7 milhões, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em caso de descumprimento. Na prática, a nova regra começa a valer para as empresas que integrarem o ranking de 2013, que será divulgado em março pelo Procon-SP.

De acordo com a lei, a partir da divulgação da lista, as dez empresas mais reclamadas têm 30 dias para começar a veicular a informação em suas lojas. O padrão, forma, localização e tamanho da divulgação das informações ainda será definido pelo governo paulista. De acordo com o Procon-SP, a fiscalização do cumprimento da nova regra será feita somente a partir desta regulamentação. Procurado para comentar sobre o assunto, o governo do estado de São Paulo não se manifestou.

Para o advogado Vinicius Zwarg, especialista em Direito do Consumidor, a iniciativa é positiva, mas o ranking do órgão paulista deveria levar em consideração as empresas que mais resolvem as queixas dos consumidores, e não apenas as que mais recebem reclamações:

- O ranking do Procon é feito por critério de número absoluto de reclamações. Portanto, os grandes fornecedores são e sempre serão os mais reclamados. O ranking deveria valorar as reclamações, e incentivar as empresas a resolverem os conflitos.

[Veja a íntegra da notícia](#)

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS - EXERCÍCIO 2012				
RANKING GERAL				
50 mais reclamadas				
Posição Ranking 2011	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
3º	1 ITAÚ UNIBANCO	461	647	1108
16º	2 CLARO	798	208	1006
1º	3 BRADESCO	386	590	976
6º	4 VIVO	809	158	967
2º	5 B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO	507	211	718
25º	6 BV	54	567	621
9º	7 CARREFOUR	223	372	595
7º	8 GRUPO OI	440	146	586
8º	9 ELETROPOLITANA METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	220	356	576
11º	10 SANTANDER REAL	303	265	568

Justiça proíbe operadoras de saúde de cobrar taxa de rescisão e exigir fidelidade de um ano

Fonte: O Globo - 7/03/14

RIO - O Juiz Flávio Oliveira Lucas, da 18ª Vara Federal, julgou procedente em primeira instância a ação civil pública do Procon-RJ contra a Agência Nacional de Saúde (ANS), anulando o parágrafo único do artigo 17 da Resolução Normativa 195/2009 da agência. Com isso, as operadoras de planos privados de saúde não podem mais exigir fidelidade contratual mínima de um ano dos associados, bem como ficam impedidas de cobrar taxa correspondente a duas mensalidades caso o cliente queira rescindir o contrato. A agência ainda pode recorrer.

De acordo com o Procon-RJ, as cláusulas contratuais praticadas pelas operadoras de planos de saúde são abusivas e contrariam o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Constituição Brasileira. A sentença foi publicada nesta sexta-feira no Diário Oficial da União, passando com isso a valer em todo o território nacional. Também obriga a ANS a publicar em dois jornais de grande circulação, em quatro dias intercalados, comunicado informando aos consumidores sobre a decisão judicial.

- É absurdo que alguém seja obrigado a utilizar um plano de saúde que não lhe satisfaz. Então vale mais o comércio do que a vida - questionou a secretária de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor, Cidinha Campos.

Ela complementa:

- O mais lamentável é que essa não era uma visão dos donos dos planos de saúde, o que já era de se esperar. A ANS, o órgão que deveria defender a saúde do brasileiro, estava na verdade cuidando da saúde financeira dos planos de saúde.

Anatel publica regulamento que amplia direitos dos consumidores

Fonte: Anatel - 10/03/2014

A Anatel publicou hoje, no Diário Oficial da União, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações (RGC), que tem como objetivo aumentar a transparência nas relações entre usuários e prestadoras. A maioria das novas regras, que ampliam os direitos de quem utiliza telefonia fixa e móvel, internet e televisão por assinatura, entra em vigor no dia 8 de julho de 2014.

Para elaborar o Regulamento, a Anatel levou em consideração os principais problemas registrados pelos consumidores na central de atendimento da Agência. Apenas no ano de 2013, a Agência recebeu mais de 3,1 milhões de reclamações contra operadoras de serviços de telecomunicações, a maioria delas relacionadas à cobrança (33,9% do total).

As novas obrigações previstas no regulamento variam de acordo com o porte da operadora: as que têm até 5 mil consumidores, as que têm entre 5 mil e 50 mil consumidores e as que têm mais de 50 mil consumidores.

A depender da complexidade da obrigação, as operadoras têm prazos de 120 dias a 18 meses, contados a partir da publicação do Regulamento, para implementá-las.

Veja abaixo as principais inovações do Regulamento:

Cancelamento automático

Ficará mais simples para o consumidor cancelar um serviço de telecomunicações. Mesmo sem falar com um atendente da operadora, ele poderá cancelar seu serviço por meio da internet ou simplesmente digitando uma opção no menu na central de atendimento telefônico da prestadora. O cancelamento automático deverá ser processado pela operadora em, no máximo, dois dias úteis. O cancelamento também pode ser efetuado por meio de atendente, se o cliente assim desejar, e nesse caso se dá no momento da solicitação. *Prazo para implementação da medida: 120 dias após a publicação do Regulamento.*

Call center: se ligação cair, operadora deve retornar para o consumidor

A prestadora será obrigada a retornar a ligação para o consumidor caso a mesma sofra descontinuidade durante o atendimento no seu call center. Caso não consiga retomar contato, a operadora deve mandar mensagem de texto com número de protocolo. Essa conversa deve ser gravada, a exemplo dos demais diálogos entre a central de atendimento da prestadora e o usuário, e deve ser armazenada por seis meses. O consumidor tem direito a cópia dessas gravações. *Prazo para implementação: 120 dias após a publicação do Regulamento.*

Facilidade para contestar cobranças

Sempre que o consumidor questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a empresa terá 30 dias para lhe dar uma resposta. Se não responder neste prazo, a prestadora deve automaticamente corrigir a fatura (caso ela ainda não tenha sido paga) ou devolver em dobro o valor questionado (caso a fatura já tenha sido paga). O consumidor pode questionar faturas com até três anos de emissão. *Prazo para implementação: 120 dias após a publicação do Regulamento.*

Validade mínima de 30 dias para crédito de celular pré-pago

Todas as recargas de telefonia celular na modalidade de pré-pago terão validade mínima de 30 dias. Atualmente, são oferecidos créditos com períodos de validade inferior, o que confunde o consumidor. As operadoras deverão ainda oferecer duas outras opções de prazo de validade de créditos, de 90 e 180 dias. Estas opções devem estar disponíveis tanto nas lojas próprias como em estabelecimentos que estão eletronicamente ligados à rede da operadora (supermercados, por exemplo). O usuário também deverá ser avisado pela prestadora sempre que seus créditos estiverem na iminência de expirar. Os pré-pagos representam 78% da base de acessos móveis do País. *Prazo para implementação: 120 dias após a publicação do Regulamento.*

Promoções passam a valer para todos: novos e antigos assinantes

Atualmente, muitas operadoras fazem ofertas promocionais (com preços mais baixos, ou mesmo com algumas gratuidades) para captar novos assinantes, mas não oferecem as mesmas condições para aqueles que já assinam os seus serviços. Com o novo regulamento, qualquer um - assinante ou não - tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora, na área geográfica da oferta. Caso já seja cliente, o interessado em mudar de plano precisa ficar atento sobre eventual multa decorrente da fidelização do seu plano atual. *Prazo para implementação: 120 dias a contar da publicação do Regulamento.*

Mais transparência na oferta dos serviços

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, um sumário com as informações sobre a oferta. As empresas devem informar, por exemplo, se o valor inicial é ou não uma promoção - e, caso seja promoção, até quando ela vale e qual será o valor do serviço quando ela terminar. Também devem deixar claros, entre outros pontos, os seguintes: quanto tempo demora até a instalação do serviço; o que está incluído nas franquias e o que está fora delas, e; quais velocidades mínima e média garantidas para conexão, no caso de internet. *Prazo para implementação: 120 dias após a publicação do Regulamento.*

Contrato, faturas antigas e históricos de consumo poderão ser baixados da Internet

Com o uso de senha individual, os consumidores terão acesso via internet às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora, entre elas: o contrato em vigor; as faturas e os relatórios detalhados de consumo dos últimos seis meses; um sumário que, de forma simples, informe para o consumidor quais são as características do contrato: qual é a franquia a que ele tem direito, o que entra e o que não entra na franquia, qual é o valor de cada item contratado etc. O usuário tem direito a acessar suas informações até seis meses depois de eventual rescisão do contrato. *Prazo para implementação: 12 meses após a publicação do Regulamento.*

Site de operadora permitirá acesso a protocolos e gravações do atendimento

Pela internet, o consumidor também terá acesso ao histórico de todas as demandas (reclamações, pedidos de informação, solicitações, etc) que fez à operadora, por qualquer meio, nos últimos seis meses. Também será possível solicitar a cópia das gravações de atendimentos realizados por meio de central telefônica. O acesso às informações também deverá ser permitido até seis meses após eventual rescisão. *Prazo para implementação: 12 meses após a publicação do Regulamento.*

Mais facilidade na comparação de preços

A Anatel quer facilitar a tarefa de comparação de preços e ofertas para o consumidor. Para tanto, o regulamento prevê que todas as operadoras, de todos os serviços, deverão disponibilizar, em forma padronizada, os preços que estão sendo praticados para cada serviço, bem como as condições de oferta. *Prazo para implementação: 12 meses após a publicação do Regulamento.*

Fim da cobrança antecipada

Hoje, algumas operadoras fazem a cobrança da assinatura dos serviços antes de eles serem utilizados pelos consumidores. Por exemplo: no começo de fevereiro, já é feita a cobrança dos serviços que serão prestados até o final deste mesmo mês. Nesses casos, se o consumidor cancelar o serviço no meio de um mês que ele já pagou, tem que esperar até receber de volta os valores já pagos. Com o novo regulamento, a cobrança só poderá ser feita após a fruição dos serviços. Assim, se o cliente quiser cancelar o serviço no meio do mês, pagará em sua próxima fatura apenas o valor proporcional ao período em que efetivamente usou o serviço. *Prazo para implementação: 120 dias após a publicação do Regulamento.*

Unificação de atendimento no caso de combos

Com o novo regulamento, os consumidores de pacotes combo (que unem telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura, por exemplo) poderão resolver assuntos relativos a qualquer um dos serviços entrando em contato com uma única central de atendimento telefônico. *Prazo para implementação: 18 meses após a publicação do Regulamento.*

[Veja a íntegra da Resolução nº 632, da Anatel](#)

Em comemoração ao Dia do Consumidor, Inmetro e MDIC lançam consulta pública do aplicativo Servir

Fonte: Inmetro

O Inmetro comemora o Dia do Consumidor lançando, em parceria com a Secretaria de Comércio e Serviços do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), consulta pública sobre a metodologia de avaliação de serviços do Programa de Excelência em Serviços (Servir). O aplicativo, desenvolvido para smartphones, visa identificar os estabelecimentos comerciais que oferecem os melhores serviços, a partir de um conjunto de critérios que poderão ser avaliados em uma escala que vai de E a A, onde E é o menor valor e A, o maior. Esta é a primeira vez que agentes da população são qualificados para fiscalizar, simbolizando o reconhecimento pelo Inmetro de que o consumidor é indutor do processo de melhoria da qualidade não só dos produtos, mas também de serviços.

A sociedade terá 15 dias para apresentar sugestões e críticas relativas aos textos propostos na Portaria Inmetro nº 112, assinada em 14/03/2014.

No projeto piloto, o Servir será dedicado exclusivamente à avaliação dos serviços prestados pelo setor supermercadista, com a observância dos seguintes requisitos: Acessibilidade; Atendimento; Rapidez; Instalações e Variedade. Os demais segmentos do setor terciário passarão a ser avaliados em fases seguintes. Nesta etapa inicial estão envolvidos aproximadamente 200 avaliadores, do MDIC e do Inmetro. O próximo passo será a capacitação de consumidores voluntários, que farão um curso via internet para se habilitar na condição de avaliador do Programa.

A criação do Sistema Servir está contemplado em projetos e ações alinhados ao Plano Brasil Maior – PBM, política industrial, tecnológica e de comércio exterior, no âmbito das iniciativas previstas na agenda setorial do Bloco 5 (Comércio, Serviços e Serviços Logísticos), no qual a SCS/MDIC tem a prerrogativa de coordenar o citado Bloco Setorial.

Cabe enfatizar que diante do crescimento expressivo da massa de consumidores no País, é necessária a valorização das relações de consumo, não só pela ótica da proteção do consumidor, como também pela indução do setor produtivo na adoção de medidas que fortaleçam a confiabilidade, qualidade e a segurança nas relações com os consumidores.

O Sistema Servir pretende contribuir para identificação e disseminação de boas práticas de atendimento, por meio de metodologia e critérios pré-estabelecidos para cada segmento alvo. O Sistema permitirá que os estabelecimentos comerciais sejam identificados e avaliados pelo seu padrão de qualidade na oferta de serviços, incentivando-os, constantemente, na busca da excelência no atendimento ao consumidor, bem como na disseminação de boas práticas adotadas pelas empresas brasileiras do setor terciário.

O texto da Portaria (Inmetro/MDIC n. 112) encontra-se disponível no endereço: www.inmetro.gov.br. Sugestões e críticas podem ser enviadas no formato da planilha modelo, contida na página www.inmetro.gov.br/legislacao/, preferencialmente em meio eletrônico, para o seguinte endereço: diape@inmetro.gov.br, ou ainda por carta, para a Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais – Diape, Rua da Estrela n.º 67 - 4º andar – Rio Comprido. CEP 20.251-900 – Rio de Janeiro – RJ.

Entenda mais sobre o Servir

- Qualquer consumidor pode participar, desde que se submeta ao treinamento.
- O consumidor credenciado entra no supermercado e indica o endereço do estabelecimento no seu smartphone. A partir daí, ele avalia cada item, detalhando seus atributos.
- A avaliação do estabelecimento estará disponível. Basta que o usuário faça uma busca no aplicativo.
- Os estabelecimentos são avaliados em uma escala que vai de E a A, onde E é o menor valor.

Decreto Municipal 44.555/14, que reajusta o valor do Bilhete Único no Município do Rio de Janeiro

[Leia a íntegra](#)

Lei Estadual nº 6696, de 27/02/2014

Altera a Lei nº 3735/01, acrescentando o direito do consumidor reagendar a entrega em hora marcada, em caso de falha do fornecedor no primeiro agendamento.

[Leia a íntegra](#)

Resolução n. 632/2014, da Anatel, de 10/03/2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações (RGC)

[Leia a íntegra](#)

Decreto Estadual nº 44.657, de 17 de março de 2014

Fixa o valor das Tarifas Sociais e Temporárias dos Serviços Públicos de Transporte Ferroviário e Metroviário no Estado do Rio de Janeiro

[Leia a íntegra](#)

Deliberação nº 545, da Agetransp, de 13 de março de 2014

Institui a nova Tarifa de Equilíbrio para os Serviços Públicos de Transporte Ferroviário

[Leia a íntegra](#)

Deliberação nº 546, da Agetransp, de 13 de março de 2014

Institui a nova Tarifa de Equilíbrio para os Serviços Públicos de Transporte Metroviário

[Leia a íntegra](#)

Boletim de Proteção do Consumidor, da SENACON, contendo orientações para os consumidores que desejam comprar produtos em sites estrangeiros com importação pelos Correios.

[Leia a íntegra](#)

Construtora com obra paralisada não pode anunciar, decide TJ-RJ

Fonte: Consultor Jurídico - 13/01/2014

“A publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço”, diz o parágrafo 3º do artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor. Com base em trechos como esse da Lei 8.078/1990, que normatiza os princípios da transparência e da boa-fé na relação entre fornecedor e consumidor, a 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro negou provimento a Agravo de Instrumento interposto por duas construtoras. Elas pleiteavam a manutenção de placas anunciando venda de um empreendimento cujas obras estão paralisadas por determinação judicial. O acórdão foi julgado no último dia 4 de dezembro.

No caso, trata-se de Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público, que requer a paralisação das obras do condomínio residencial Gran Reserva 95, no município de Armação de Búzios (RJ), por falta de estudo de impacto ambiental. Em sua sentença, o juízo da Vara Única daquela comarca determinou não apenas o embargo das obras, como a retirada das placas de venda do empreendimento.

A relatora do recurso, desembargadora Teresa de Andrade Castro Neves, já havia julgado outro agravo de instrumento interposto pelas construtoras envolvendo o mesmo empreendimento. Nele, concedeu efeito suspensivo parcial contra a paralisação das obras, autorizando somente o prosseguimento das obras das 60 casas já vendidas. Em seu voto, a magistrada considerou a existência de licença para construção concedida pelo município. Tal licença, no entanto, foi suspensa no curso da instrução daquele agravo. Desde então, o empreendimento está totalmente paralisado, aguardando estudo complementar de impacto ambiental.

Na contestação, as construtoras afirmam ter interrompido as vendas imediatamente após a decisão judicial, e que mantiveram as placas do empreendimento porque não havia, no requerimento do Ministério Público, menção sobre esse ponto. Nesse sentido, defende que a decisão que determinou a retirada da publicidade é nula. Ao se manifestar no processo, o estado do Rio de Janeiro alegou que a retirada da publicidade “é uma decorrência lógica da suspensão das vendas, pedido implícito, portanto”.

Para Teresa de Andrade Neves, “seria temerário e totalmente incoerente permitir que os agravantes mantivessem placas divulgando vendas do empreendimento, omitindo do consumidor que as obras se encontram paralisadas por força de determinação judicial em ação civil pública”. Segundo ela, atender à pretensão das construtoras significaria “permitir modalidade de propaganda enganosa, o que é vedado pelo CDC.”

A desembargadora ressalta que é lícito estimular o consumo de bens e serviços por meio da publicidade, mas que esta deve se pautar pelo Código de Defesa do Consumidor. “O direito à informação é, dentre os direitos básicos do consumidor, um dos mais importantes, e gera para o fornecedor este dever, decorrente do Princípio da Boa-Fé Objetiva e que se manifesta na lealdade, cooperação, transparência, correção, probidade e confiança que deve existir nas relações de consumo”, finaliza.

[Veja a íntegra da notícia](#)

Caixa Econômica Federal deve deixar de praticar venda casada

31/1/2014

Decisão foi obtida pelo MPF em Bento Gonçalves (RS). Consumidores lesados deverão buscar o reembolso com juros e correção.

Fonte: Assessoria de Comunicação Social da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul

A Caixa Econômica Federal foi condenada pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4), em Porto Alegre, por ter praticado ilegalmente a chamada “venda casada”. A decisão foi tomada em ação coletiva ajuizada pelo Ministério Público Federal (MPF) em Bento Gonçalves/RS, que pedia a proibição da prática ilegal (processo nº 5000790-96.2010.404.7113). Com a decisão, a Caixa está proibida de exigir dos correntistas e mutuários que adquiram produtos do banco (tais como seguros, títulos de capitalização, previdência privada, e outros) como condição para a concessão de empréstimos e financiamentos em geral, principalmente nos de cunho habitacional, sob pena de, praticando novamente a conduta, sofrer a imposição de multa.

A prática de concessão de empréstimos e financiamentos, condicionados à aquisição de outros produtos (como títulos de capitalização ou seguros) que não sejam de livre opção e escolha por parte do consumidor, é alvo de ações civis públicas do MPF em todo o país. O procurador da República em Bento Gonçalves, Alexandre Schneider, salientou: “A decisão determina que a Caixa não exija valores indevidos aos mutuários e correntistas. O Ministério Público

Federal fiscalizará periodicamente se a decisão está sendo cumprida, sendo importante que a população denuncie os abusos que venham a ocorrer. Não iremos tolerar qualquer desvio por parte da Caixa e de seus funcionários. Se for constatado qualquer fato anormal, as providências serão tomadas, podendo haver, inclusive, a prisão daqueles que descumprirem a ordem judicial”.

Como consequência da decisão da Justiça Federal, todos os consumidores que foram lesados pela prática da “venda casada” desde 2005 poderão solicitar a devolução dos valores, devidamente corrigidos e em dobro. Para tanto, os lesados pela conduta ilegal dos funcionários da Caixa deverão ingressar com ações individuais na Justiça Federal - para tanto, deverão contratar advogado ou solicitar os prestados pela Defensoria Pública, se não tiverem condições de arcar com honorários de advogado particular.

MPF/PA: Justiça condena Oi/Telemar a ressarcir consumidores por interrupções na internet

28/1/2014

Empresa tem 180 dias para apresentar plano de metas para melhorias no serviço

A Justiça Federal condenou a empresa Telemar Norte/Leste S/A, a Oi, a ressarcir todos os consumidores do Pará pelas interrupções na prestação de seus serviços de internet banda larga (Velox) ocorridas de 2005 até outubro de 2010. A sentença determinou, ainda, que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) deve tomar todas as medidas necessárias para o cumprimento das obrigações contratuais assumidas e fiscalizar periodicamente os serviços prestados pela empresa.

Assinada pela juíza federal Hind Ghassan Kayath, da 2ª Vara Federal em Belém, a decisão foi tomada em processo instaurado a partir de ação civil pública do Ministério Público Federal no Pará (MPF/PA) ajuizada em outubro de 2010. A ação baseou-se em informações de usuários do serviço Velox, que entregaram um abaixo-assinado com denúncias contra a Telemar. Também foram repassados à Justiça Federal informações sobre dados enviados pela empresa e coletadas em inspeção feita pela Anatel, a pedido do MPF/PA.

Durante o levantamento dos dados foi verificado que no período de 5 de janeiro de 2008 a 5 de março de 2009 foram registradas 76 ocorrências de interrupções que afetaram mais de 470 mil usuários. O tempo total de privação do serviço correspondeu à metade do período pesquisado, ou seja, dos 14 meses compreendidos no levantamento, em mais de sete meses o serviço ficou interrompido para, pelo menos, uma parte dos usuários.

“O conjunto probatório produzido nestes autos demonstra claramente o descaso da Telemar no trato da questão, observando-se, por exemplo, que em várias oportunidades deixou de atender às intimações expedidas na via administrativa tanto pela Anatel quanto pelo Ministério Público Federal, até mesmo depois da decisão liminar, de onde se infere que melhor atenção não seja dispensada aos usuários do serviço”, ressalta texto da sentença.

Ainda segundo a juíza federal, a Anatel não adotou qualquer providência para assegurar aos consumidores a recomposição pelos danos ocasionados pelos acessos constantemente afetados, o que revela a deficiência da sua atuação no caso, “inclusive em face da ausência de iniciativa própria na devida apuração dos fatos desde que começaram a ocorrer, o que só veio a acontecer, repiso, após ser instada pelo Ministério Público Federal”.

A sentença, publicada pela Justiça Federal na última sexta-feira, 24 de janeiro, obriga ainda a Telemar/Oi a apresentar no prazo de 180 dias um cronograma de metas qualitativas e quantitativas de melhoria do serviço Velox.

Processo nº 30807-26.2010.4.01.3900 - 2ª Vara Federal em Belém

Bens da Tim Celular no valor R\$ 25 milhões são penhorados para indenização de consumidores

Fonte: CCOM-MPMA

23/01/2014

Atendendo ao pedido da 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de São Luís, em Ação Civil Pública com Pedido de Tutela Antecipada contra a Tim Celular S/A ajuizada em 13 de dezembro de 2013, o Poder Judiciário penhorou os bens da empresa no valor de R\$ 25 milhões. O objetivo é garantir o pagamento de indenizações, a título de dano moral coletivo, aos consumidores da operadora prejudicados pelas constantes quedas de sinal e pela interrupção de ligações. A empresa também foi proibida de habilitar novas linhas.

As medidas devem perdurar até o cumprimento, pela operadora, dos requisitos exigidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no Plano

Nacional de Ação de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal e das Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal.

A Tim também é obrigada a exibir, no prazo de 20 dias a contar da publicação da decisão, documento com a listagem completa dos usuários do serviço de telefonia móvel do Plano Infinity, contendo a data de adesão e de saída, conforme o caso, a partir de 29 de março de 2009. A medida visa viabilizar o eventual cumprimento da sentença.

Em caso de descumprimento das decisões, de autoria do juiz Manoel Matos de Araújo, da Vara de Interesses Difusos e Coletivos de São Luís, a empresa será obrigada a pagar multa diária de R\$ 100 mil, a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD).

MÁ QUALIDADE

A manifestação do Ministério Público do Maranhão (MPMA), assinada pela promotora de justiça Lítia Cavalcanti, é resultado do Inquérito Civil nº 003/2011, instaurado para apurar as denúncias dos consumidores sobre a má qualidade do serviço prestado pela Tim, demonstrada pela constante falta de sinal e da queda de ligações no estado.

Apesar do plano de reparação e ampliação de rede no valor de R\$ 125 milhões, apresentados pela operadora durante as audiências extrajudiciais feitas pelo MPMA, os relatórios e os laudos de fiscalização da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) reforçaram a má qualidade denunciada pelos consumidores à Promotoria.

Fiscalização referente ao período de abril a setembro de 2011 demonstrou que os números de realização e de queda de ligações entre as linhas da operadora no Maranhão estão abaixo dos níveis tolerados pela agência reguladora.

De acordo com Lítia Cavalcanti, outra fiscalização feita pela Anatel, com base em todas as ligações efetuadas no Brasil em 8 de março de 2012, constatou que, no Maranhão, 234.272 usuários do plano pré-pago Infinity foram lesados por 502.527 desligamentos, gerando prejuízo financeiro aos consumidores no valor de R\$ 129.869,25 em apenas um dia.

“1.005 DIAS SEM SINAL”

“A Anatel também constatou que, entre 12 de agosto de 2012 e 11 de agosto de 2013, na rede da Tim, no Maranhão, as interrupções de serviço totalizaram 24.115 horas, o que equivale a, aproximadamente, 1.005 dias de falta de sinal”, acrescenta a promotora. Na avaliação dela, além da má qualidade do serviço prestado, é surpreendente a postura da Tim quanto às reclamações dos consumidores.



XII CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR



Direito do Consumidor
e Desenvolvimento:

VULNERABILIDADE
E INCLUSÃO



2014
12 a 15 de maio
HOTEL SERRANO • GRAMADO RS

INSCRIÇÕES E INFORMAÇÕES

(51) 2108 3121
www.brasilcon.org.br

Equivalente a
25 horas/aula
para estudantes.

REALIZAÇÃO



ORGANIZAÇÃO

