

# INFORMATIVO

Ano II / nº 08 / JULHO – AGOSTO 2014

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



# SUMÁRIO



DESTAQUES.....	4
NOTÍCIAS.....	9
LEGISLAÇÃO .....	21
JURISPRUDÊNCIA.....	22
EVENTOS.....	24

## //DESTAQUES

### ▪ TERMO DE COOPERAÇÃO FIRMADO NO ÂMBITO DO PROJETO INTEGRAÇÃO SERVE DE BASE PARA RECOMENDAÇÃO DO MPF À ANS

O Ministério Público Federal (MPF) expediu recomendação à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nos moldes do Termo de Cooperação firmado com a Operadora ASSIM pelo MPRJ e demais integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

O objetivo é que a agência reveja sua regulamentação sobre o tema, assegurando de forma mais efetiva os direitos relacionados à inclusão de crianças e adolescentes que estão sob guarda provisória decorrente de processos de adoção como dependentes em planos de saúde.

A provocação da ANS pelo MPF, em complemento ao termo de cooperação, é importantíssima, visto que uma mudança na regulamentação pela agência poderá beneficiar consumidores de todo país, independentemente do plano contratado.

De acordo com o Termo de Cooperação, o plano de saúde se compromete a permitir a inscrição de criança e também do adolescente como dependente no plano daquele que o tiver sob guarda, ainda que provisória, aproveitando os prazos de carência já cumpridos pelo titular, exigindo para isso apenas a apresentação da certidão de nascimento e do documento que comprove a guarda, provisória ou definitiva, a tutela ou a adoção. Outrossim, a possível demora do processo de adoção não será obstáculo para a manutenção da cobertura e da qualidade de dependente, desde que demonstrados os sucessivos requerimentos de renovação da guarda provisória, não havendo prejuízo em caso de demora na obtenção da decisão de renovação, que poderá ser apresentada até 90 dias após a comprovação do requerimento.

Veja a íntegra da [Recomendação](#).

E conheça o [Termo de Cooperação com a Assim](#) no Portal Consumidor Vencedor.

## ▪ REUNIÕES DO FÓRUM ESTADUAL DE COMBATE AOS IMPACTOS DOS AGROTÓXICOS

O CAO Consumidor vem participando das reuniões do Fórum Estadual de Combate aos Impactos dos Agrotóxicos (FECIA), atualmente coordenado pela Promotora de Justiça Anaíza Helena Malhades Miranda, titular da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Teresópolis.

O Fórum reúne-se bimestralmente na sede do MPRJ para acompanhamento dos planos de ação de suas Comissões Temáticas (Rastreabilidade e Análise; Fiscalização e Sistema de Informações; Agroecologia e Produção Orgânica; Saúde e Conhecimento; e Legislação), tendo a última reunião ocorrido em 04 de agosto.

A iniciativa vem ao encontro do interesse demonstrado recentemente pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que provocou os Ministérios Públicos de todo o país para conhecer a existência de projetos relativos ao tema agrotóxicos.

O CAO Consumidor tem contribuído para os debates da Comissão de Rastreabilidade, além de prestar apoio à 5ª PJDC, que possui inquérito civil relacionado ao tema.



## ▪ IMPLEMENTAÇÃO DO SIAC NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Dando continuidade às iniciativas de apoio à implementação no Estado do Rio de Janeiro do Sistema de Informação de Acidentes de Consumo (SIAC), criado pela SENACON/Ministério da Justiça (Portaria Interministerial nº 3.082/13), o CAO Consumidor, o CAO Saúde e os demais integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor receberam uma boa notícia: a Secretaria Estadual indicou desde logo 27 Unidades de Pronto Atendimento e 7 Hospitais para implantação do SIAC.

O SIAC, criado em 24 de setembro de 2013, visa instituir um banco de dados sobre acidentes de consumo a partir da identificação de riscos em produtos e serviços oferecidos ao público em geral e utiliza o sistema de saúde como mecanismo de captação dessa informação.

Na esteira da indicação dos hospitais e UPAs, já foi solicitada à Secretaria Estadual de Saúde a identificação dos pontos focais em cada unidade que poderão receber os contatos dos representantes da SENACON e organizar as etapas da implantação do sistema, que envolvem o treinamento de funcionários para as tarefas de alimentação, além de outras providências.

Esperamos que muito em breve o sistema já esteja em funcionamento em hospitais piloto no Rio de Janeiro.



- **Novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações é alvo de ações judiciais das operadoras de telefonia e empresas de TV por assinatura**

Após o início da vigência do Regulamento de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 632/2014 da ANATEL), que traz inovações favoráveis aos consumidores (com destaque para o cancelamento facilitado dos serviços e a obrigatoriedade de estender as promoções a todos os clientes - novos e antigos), já foram ajuizadas duas ações judiciais impugnando a norma.

Inicialmente, foi proposta ação pela TELCOMP – Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas em face da ANATEL, sendo obtida decisão liminar, nos autos do processo 0047610-90.2014.4.01.3400, que tramita na 21ª Vara Federal da 1ª Região, suspendendo dispositivos do Regulamento.

Contudo, houve reconsideração, pelo juízo da 21ª Vara Federal da 1ª Região, sendo restabelecida, portanto, para as empresas de telefonia, a validade do Regulamento.

A segunda ação judicial foi proposta pela Associação Brasileira de Televisão por Assinatura – ABTA (processo n. 0047611-75.2014.4.01.3400) e tramita no juízo da 1ª Vara Federal da 1ª Região. Também nesse feito, foi obtida decisão de antecipação de tutela suspendendo dispositivos do Regulamento. Até o momento não houve reconsideração.

O quadro atual portanto, é o de que estão suspensos apenas para as empresas de TV por assinatura associadas da ABTA, os seguintes artigos do referido regulamento:

Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 55. Os Planos de Serviços, quando incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, devem ser reajustados na mesma data.

**\*Art. 61.** As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

§ 1º A forma de pagamento pós-paga se refere à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços por um determinado intervalo de tempo, sendo vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

**Art. 92.** A suspensão parcial caracteriza-se:

[...]

II - nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e,

III - no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal – SMP, pela redução da velocidade contratada.

**Art. 93.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

**\*Art. 106.** As Prestadoras cujos serviços são pagos antecipadamente à sua prestação devem adaptar a forma de cobrança até a entrada em vigor do presente Regulamento, quando então será vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

\* apenas em relação aos contratos celebrados anteriormente à vigência do referido ato normativo.

## //NOTÍCIAS

- **Portal consumidor.gov passa a informar desempenho das empresas no atendimento a queixas**

Plataforma traz quantidade de reclamações atendidas, índice de solução e o prazo médio de resposta de cada empresa

Fonte: O Globo Online 12/08/2014

Cristiane Bonfanti / Luciana Casemiro



BRASÍLIA - Um mês e meio depois de lançar o portal [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça coloca no ar nesta quarta-feira a segunda etapa do serviço público. Além de registrar reclamações, a partir de agora, os consumidores poderão visualizar o perfil das empresas participantes antes mesmo de fazer a queixa. A plataforma trará a quantidade de reclamações atendidas, o índice de solução, o índice de satisfação com o atendimento, a percentual de reclamações respondidas e o prazo médio de resposta de cada empresa.

- O consumidor pode hoje se cadastrar e procurar uma empresa que já aderiu à plataforma. A partir de agora, quando procurar o portal para redamar, ele saberá como a empresa está se comportando desde o lançamento do serviço - disse a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira.



Lançado em 27 de junho, o portal tem 18.549 consumidores cadastrados, 9.552 queixas registradas, 127 empresas credenciadas, 52 empresas em fase de credenciamento e 16 unidades da federação atendidas. Além do Distrito Federal, utilizaram serviços pessoas dos estados de Acre, Alagoas, Amazonas, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Rondônia, Rio de Janeiro e São Paulo.

O setor de telecomunicações lidera o ranking de queixas, com 4.639 registros ou 48,57%. Em seguida, estão os serviços financeiros, com 20,53%, e os produtos de telefonia e informática, com 17,50%. Os produtos eletrodomésticos e eletrônicos ficam em quarto lugar, com 6,98% reclamações. Juliana afirmou que a utilidade do portal vai além de resolver um conflito de consumo:

- Quem está cadastrado pode consultar o perfil da empresa antes de fazer as compras. Ou seja, não só para redamar, mas para entender como a empresa está se comportando - disse.

A Senacon preferiu não divulgar um índice geral de resolutividade das reclamações. A partir de agora, o consumidor poderá verificar o índice de cada empresa, separadamente. A Senacon planeja, daqui a um mês, lançar a terceira etapa do portal. O objetivo é oferecer um comparativo das empresas por segmento. Na avaliação da secretária, além de ser uma alternativa de conciliação, o portal contribuirá para a redução de demandas na Justiça. Segundo ela, no Rio de Janeiro, o custo fixo de uma ação em um juizado especial cível custa R\$ 1,7 mil ao Estado.

- A nossa expectativa é que a plataforma contribua para isso, para que o consumidor tenha mais agilidade para resolver os seus problemas e que, no médio e longo prazo, isso diminua o volume de demandas nos meios tradicionais, como os juizados e os próprios Procons - afirmou.

De que forma a plataforma vai contribuir para a redução das reclamações é, justamente, a preocupação da coordenadora Institucional da Proteste - Associação de Consumidores, Maria Inês Dolci:

- Há empresas que desafiam à lei. De que forma a Senacon vai atuar para fiscalizar e punir essas companhias, a partir das queixas ao portal é a nossa maior expectativa, pois esse é o único canal em que as reclamações podem ter de fato uma repercussão coletiva. Se não houver essa efetividade será mais apenas mais um canal - avalia Maria Inês.

A secretária observou que, embora o governo multe as empresas com base nas reclamações registradas no portal, as informações servem de insumo para a formulação de políticas públicas.

Já Carlos Thadeu de Oliveira, gerente técnico do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), critica a pouca divulgação do portal pelo governo e se preocupa com o número reduzido de empresas cadastradas até agora para reclamações:

- Para que a iniciativa, que de fato pode ser muito boa para o cidadão, dê certo, primeiro é fundamental uma maior pressão para que as empresas ingressem no cadastro do portal e segundo maior visibilidade a forma que tratam as reclamações dos consumidores não apenas as companhias cadastradas, mas dar de alguma forma visibilidade às queixas feitas aquelas que não fazem parte ainda do portal. Se não for assim as empresas serão desencorajadas a se cadastrarem para responder pelo canal - avalia Freitas, que teme que consumidores deixem de procurar o portal caso não encontrem as empresas mais reclamadas de sua região.

#### Compra por telefone gera maioria das queixas

A Senacon divulgou o perfil dos consumidores que registraram reclamações. Diferentemente do que ocorre nos Procons, na maioria dos casos (65,7%), os homens procuraram o serviço. As mulheres respondem por 34,3% dos registros. Em relação à faixa etária, a maioria dos registros – 32,55% – é de pessoas com idade entre 31 e 40 anos. Em segundo lugar, estão as pessoas com idade entre 21 e 30 anos, com 30,63%.

No que diz respeito ao meio de consumo, 2,9 mil pessoas ou 31% do total de consumidores que fizeram queixas disseram ter realizado a compra por telefone. Outros 2,3 mil ou 24,8% fizeram na loja física. A secretária chamou a atenção para a quantidade de pessoas que disseram não ter comprado o produto ou contratado o serviço, que chegou a 1,8 mil ou 19,3% do total.

- Isso significa que a pessoa não comprou nem contratou, ou seja, que recebeu um serviço agregado. Um caso clássico é o de seguro. Pode significar também que a pessoa não conseguiu comprar um produto anunciado porque a oferta era enganosa - explicou Juliana.

No portal, 8,3 mil pessoas ou 87,4% dos consumidores disseram ter procurado a empresa antes de registrar a reclamação no portal. Outras 1,2 mil pessoas ou 12,6% do total disseram não ter procurado.

- Algumas pessoas explicam como procuraram a empresa, por exemplo por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). A gente abre esse campo de informação, mas não é obrigatório. Os dados mostram que o consumidor procura antes a empresa e só depois vai até a plataforma fazer a reclamação - afirmou.

Larissa Davidovich, da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, será responsável no estado pelo monitoramento dos fornecedores a partir do portal. Um dos objetivos será verificar quais empresas têm maior comprometimento na resolução rápida e eficiente das reclamações.

- Será mais uma ferramenta que teremos a fim de avaliar as condutas que poderão, inclusive, ensejar o ajuizamento de ações coletivas - disse a defensora.

O SindiTelebrasil, que representa o setor de telecomunicações, considerou a iniciativa positiva para o consumidor, mas ressaltou que "uma análise precisa dos dados sobre reclamações deve sempre adotar o critério da proporcionalidade sobre o universo total de clientes, que em julho alcançou 363 milhões de acessos entre telefonia fixa, celular, banda larga e TV por assinatura", para evitar distorções na informação ao público.

Já a Abinee, associação da indústria de eletroeletrônicos, informou que não vai comentar sobre o portal [consumidor.gov](http://consumidor.gov) porque o acordo foi assinado entre cada empresa do setor e o governo.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ ANS suspende comercialização de 123 planos de 28 operadoras

Fonte: ANS – 14/08/2014

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) suspende a partir deste sábado (16/08) a comercialização de 123 planos de saúde de 28 operadoras por desrespeito aos prazos máximos de atendimento e por negativas indevidas de cobertura. Esse é o resultado do 10º ciclo do Monitoramento da Garantia de Atendimento, medida existente desde o final de 2011 que visa a solução ágil dos problemas de assistência ao beneficiário de plano de saúde. Há hoje 50,7 milhões de consumidores com planos de assistência médica e 21 milhões com planos exclusivamente odontológicos no país.

Em contrapartida, a ANS está autorizando a reativação no sábado de 104 planos de 34 operadoras que tinham a comercialização até então suspensa, já que houve comprovada melhoria no atendimento ao cidadão nos últimos três meses. Desde o início do programa, 991 planos de 141 operadoras já tiveram as vendas suspensas. A medida é aplicada com base nas reclamações recebidas nos canais de relacionamento da agência reguladora (Disque ANS, portal da ANS e 12 núcleos da ANS existentes nas cinco Regiões do país).

Neste 10º ciclo, foram recebidas 13.009 reclamações. A todas elas foi aplicada pela ANS a mediação de conflitos entre consumidores e operadoras de planos de saúde. O objetivo é a resolução das reclamações de origem assistencial em até cinco dias úteis pelas operadoras.

“Monitoramos de forma permanente as reclamações dos consumidores junto aos canais de relacionamento da ANS. Com a mediação de conflitos, estamos induzindo as operadoras a solucionar os problemas de forma ágil. Portanto, é fundamental que os consumidores relatem à Agência as dificuldades que não tiverem sido solucionadas por suas operadoras”, ressalta o diretor-presidente da ANS, André Longo.

### Detalhamento das medidas

O 10º ciclo de Monitoramento da Garantia de Atendimento reuniu reclamações recebidas na ANS de 19 de março a 18 de junho deste ano. Desde então, ocorre a análise e revisão das soluções aplicadas pelas operadoras e se elas atenderam de forma efetiva a demanda dos consumidores.

Das 28 operadoras com planos suspensos neste novo ciclo, 22 permanecem na lista - elas já tinham planos em suspensão no ciclo anterior. Ao todo, há 6 operadoras que não constavam na lista de suspensões e 5 que têm planos suspensos pela primeira vez. A medida é preventiva e perdura até a divulgação do 11º ciclo. É importante destacar que esta não é a única medida administrativa aplicada pela ANS às operadoras reclamadas, que também são multadas de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil por cada caso de negativa indevida de cobertura ao consumidor.

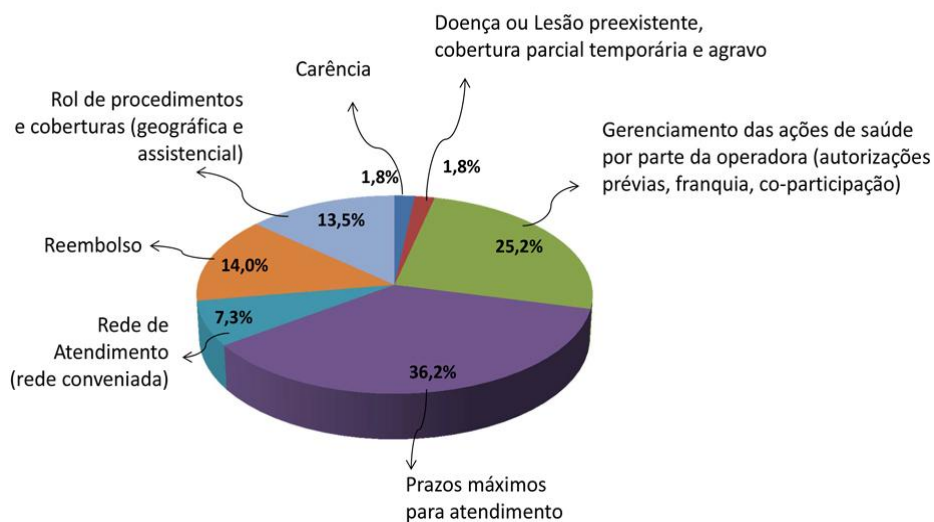
### Panorama no 10º ciclo

- 28 operadoras com planos suspensos
- 123 planos com comercialização suspensa
- 1,1 milhão de consumidores protegidos
- 104 planos reativados
- 13 operadoras com reativação total de planos
- 21 operadoras com reativação parcial de planos

### Histórico do Monitoramento

Período	Total de Reclamações	Operadoras com planos suspensos no período	Planos suspensos no período
1º ciclo 19/12/2011 a 18/03/2012	2.981	0	0
2º ciclo 19/03 a 18/06/2012	4.682	37	268
3º ciclo 19/06 a 18/09/2012	10.144	38	301
4º ciclo 19/09 a 18/12/2012	13.600	29	225
5º ciclo 19/12/2012 a 18/03/2013	13.348	0	0
6º ciclo 19/03 a 18/06/2013	17.417	26	246
7º ciclo 19/06 a 18/09/2013	15.158	41	150
8º ciclo 19/09 a 18/12/2013	17.599	47	111
9º ciclo 19/12/2013 a 18/03/2014	13.079	36	161
10º ciclo 19/03/2014 a 18/06/2014	13.009	28	123

### Perfil das reclamações assistenciais



▪ **Vinte pessoas são presas por envolvimento na adulteração de leite no Sul**

Operação foi realizada pelo Ministério Público em Santa Catarina e no Rio Grande do Sul

Fonte: O Globo 19/08/2014



PORTO ALEGRE - O Ministério Público de Santa Catarina confirmou que 20 pessoas foram presas suspeitas de adulterar leite com formol na região Oeste do Estado. A Operação "Leite Adulterado 1 e 2" foi realizada nesta terça-feira em seis cidades catarinenses, e nos municípios de Vista e Vista Alegre, no Norte do Rio Grande do Sul. Além das prisões, foram cumpridos 11 mandados de busca e apreensão.

Durante coletiva à imprensa em Chapecó (SC), os promotores catarinenses informaram que o Ministério da Agricultura (Mapa) está rastreando mais três lotes de leite das marcas Mondaí e Lajeado Grande, suspeitos de também estarem contaminados com produtos químicos.

Estão sendo investigados os lotes 54, com fabricação em 30 de maio, 67, sem data de fabricação informada, e 71, produzido no dia 26 de junho – todos da marca Lajeado Grande. A recomendação é para que os produtos desses lotes não sejam consumidos.

'Sobrevida' aos produtos

O órgão ainda não sabe se a matéria-prima foi usada na produção de leite UHT ou para derivados, como queijo ou requeijão. O Mapa tem prazo de dez dias para encerrar a investigação sobre a qualidade do leite.

Foram presos na operação 14 homens e seis mulheres nas cidades de Mondaí e Ponte Serrada, onde estão sediadas as empresas. Entre os presos estão representantes das indústrias e funcionários, incluindo químicos responsáveis pelo controle de qualidade dos produtos. No Rio Grande do Sul, onde a Mondaí tem filial em Vista Alegre, foi cumprido um mandado de busca.

A operação teve apoio do Ministério Público do Rio Grande do Sul. Não foram informados os volumes suspeitos de contaminação e nem as regiões para onde os produtos foram remetidos. Segundo o promotor Mauro Rochemback, do MP gaúcho, as substâncias químicas eram adicionadas para dar “sobrevida” aos produtos.

- Provavelmente essas marcas eram comercializadas em locais bem distantes da área da produção – avaliou o promotor.

A Laticínios Lajeado Grande informou que só vai se manifestar nesta quarta-feira, quando for divulgado o laudo final das análises químicas dos produtos da empresa. A companhia funcionou normalmente durante o cumprimento dos mandados de prisão.

A Laticínios Mondaí não se pronunciou sobre as investigações do MP de Santa Catarina.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Procon-RJ autua 12 agências bancárias por desrespeito a leis que protegem o consumidor**

Unidades dos bancos do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander em Madureira não têm divisórias de proteção nos caixas ou controle de espera do tempo para atendimento

Fonte: O Globo 20/08/2014

RIO - Espera de quase uma hora na fila e falta de divisórias que permitam aos consumidores ter mais privacidade nos caixas se protegerem do famoso crime da "sadinha de banco". Esses foram os principais motivos que levaram o Procon-RJ a autuar 12 agências de cinco instituições bancárias- Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander, em Madureira, Zona Norte do Rio. Todos serão multados pelo

órgão. A ação ocorreu durante mais uma edição da Operação Tio Patinhas, que vistoria bancos.

Em oito agências os fiscais não encontraram divisórias que garantam a privacidade dos clientes durante o atendimento no caixa. A existência da divisória é uma determinação da Lei Estadual 4.758/2006, que busca reduzir os crimes do tipo “saidinha de banco”, pois dificulta que os criminosos identifiquem os clientes que saem da agência com muito dinheiro. No último dia 17 de julho, o crime de "saidinha de banco" teve grande repercussão ao fazer vítima fatal Maria Cristina Bettencourt Mascarenhas, de 66 anos, proprietária junto com o marido, o português Chico Mascarenhas, e a sócia Priscila Guimarães, do Restaurante Guimas, que havia acabado de sacar R\$ 13 mil num banco na Rua Marquês de São Vicente. Vídeos mostraram que os assaltantes observaram toda a movimentação da comerciante dentro do banco.

O diretor de fiscalização do Procon-RJ, Fábio Domingo, explica que a fiscalização ocorre desde 2013, motivada por reclamações de consumidores que chegam ao órgão em grande número. Ele explica que o problema é generalizado pela cidade e que, ao longo de um ano e meio de operações semelhantes, tem percebido que as irregularidades são recorrentes. A principal delas é a do tempo de espera na fila, que com frequência ultrapassa o tempo máximo permitido por lei.

- Percebo que os bancos têm investido muito em segurança para o patrimônio e pouco para a do consumidor - complementa.

Ele conta, ainda, que é crescente a ocorrência de outra irregularidade relacionada ao atendimento, apesar de não ter sido identificada nesta última operação. Bancos têm adotado um pré-atendimento, abordando as pessoas antes de retirarem a senha:

- Eles usam isso para que o tempo de espera na fila não seja tão longo, mas já deveriam começar a contar a partir deste atendimento. Do contrário, podem iludir o cliente sobre atendimento dentro do determinado pela lei.

Além desse problema, as três agências fiscalizadas do Banco Itaú ontem apresentaram a mesma irregularidade constatada em todas as outras filiais visitadas em operações anteriores: ausência de mecanismo de controle de tempo de espera pelo atendimento, como a distribuição de senhas. Duas agências do Banco Bradesco também incorreram na mesma irregularidade, prevista na Lei Municipal 5.254/2011.



Em uma agência do Banco Santander, os fiscais encontraram extintores de incêndio vencidos há dois meses, o que põe em risco a segurança dos clientes. Nas agências vistoriadas da Caixa, a fiscalização identificou consumidores que esperavam para serem atendidos além do prazo de 15 minutos determinado pela Lei 5.254/2011. Em uma delas, a espera chegou a 56 minutos.

#### O QUE DIZEM AS EMPRESAS

O Itaú informa que trabalha para que “as agências estejam em perfeitas condições de atendimento o mais rápido possível”. A Caixa informa que “está providenciando a regularização das ocorrências apontadas no relatório do Procon, em conformidade com a legislação”. O Banco do Brasil diz reforçar seu compromisso com os órgãos de defesa do consumidor e afirma que providenciará as sinalizações indicadas pelo Procon. O Bradesco informou que não vai comentar a respeito. O Santander ainda não retornou o contato da reportagem.

#### AS IRREGULARIDADES POR AGÊNCIA

1 – Banco do Brasil (Rua Carvalho de Souza): Sem dispositivo de privacidade entre os caixas e público. Não há informativo sobre a lei com as informações de utilização de senha, mínimo de 15 assentos para prioridade, locais de bebedouro e banheiro para clientes.

2 - Banco do Brasil (Rua Dagmar da Fonseca): Ausência de placa indicativa de banheiro e bebedouro. Ausência de dispositivo de privacidade entre os caixas.

3 - Bradesco (Rua Carolina Machado): Sem dispositivo de privacidade entre os caixas e público. Não faz uso de senha para atendimento regular.

4 - Bradesco (Rua Maria Freitas): Sem dispositivo de privacidade entre os caixas e público. Não havia cartaz da lei 5.254/11 em local visível. Sem quantidade mínima de 15 assentos para atendimento prioritário.

5 - Bradesco (Estrada da Portela): Ausência de número suficiente de assentos prioritários. O estabelecimento faz o atendimento por ordem de chegada, e não por senha. O estabelecimento não possui em local visível a Lei 5.254/11. Ausência de dispositivo de privacidade entre os caixas.

6 - Caixa (Rua Carvalho de Souza): Ausência de placa indicativa de banheiro e bebedouro. Ausência de dispositivo de privacidade entre os caixas. O tempo de espera foi superior ao estipulado em lei. Chegou a 26 minutos.

7 - Caixa (Estrada da Portela): Havia apenas cinco assentos preferenciais. Tempo de espera de 56 minutos. Ausência de banheiro. Não havia em local visível a lei municipal 5.254/11.

8 – Banco Santander (Rua Maria Freitas): Sem dispositivo de privacidade entre os caixas e público. Ausência de dispositivo de senha no segundo andar da agência (gerência). Dois extintores vencidos em junho de 2014.

9 - Banco Santander (Rua Maria Freitas): Não havia cartaz da lei 5.254/11 em local visível. Havia informação da escala de trabalho dos caixas, mas faltava a escala de trabalho dos demais funcionários.

10 – Banco Itaú (Rua Maria Freitas): Sem dispositivo de privacidade entre os caixas e o público em trânsito pela agência. Ausência de sistema senha para atendimento. Ausência dos 15 assentos mínimos prioritários.

11 - Banco Itaú (Estrada da Portela): Ausência de número suficiente de assentos prioritários. Havia apenas cinco cadeiras identificadas. Não havia cartaz da lei 5.254/11 em local visível. Ausência de dispositivo de privacidade entre os caixas. O atendimento é realizado por ordem de chegada e não por dispositivo de senha.

12 - Banco Itaú (Rua Carvalho de Souza): Controle de atendimento feito por fila, sem a contagem entre o tempo de entrada na agência e o efetivo atendimento. Display inoperante. Sem dispositivo de privacidade. Cartaz irregular sobre o tempo de espera: informa que o tempo máximo de espera em dias normais é de 20 min e considera dias de pico do 1º ao 10º dia de cada mês e dias de pagamento de empregados e aposentados. Não havia cartaz da lei 5.254/11 em local visível.

▪ **MP ajuíza ação contra Casas Bahia para proibir empresa de embutir garantia estendida no preço final dos produtos**

Objetivo é proteger consumidores lesados com a prática

Fonte: Ministério Público do Estado de São Paulo

A Promotoria de Justiça do Consumidor da capital propôs ação civil pública contra a Casas Bahia (Via Varejo S/A) para que a Justiça proíba a empresa de inserir o valor da garantia estendida do preço dos produtos ofertados aos consumidores.

A ação foi ajuizada depois de a Promotoria ter apurado que, conforme decisões da Justiça do Trabalho, os vendedores da Casas Bahia foram obrigados a embutir valores referentes à garantia estendida no preço dos produtos adquiridos pelos consumidores mesmo quando os adquirentes não queriam contratar essa garantia maior ou sequer tinham sido previamente informados pelos vendedores a este respeito.

Na ação, o MP requer que a empresa seja proibida de inserir o preço da garantia estendida, do seguro facultativo ou equivalente, no mesmo contrato de compra e venda dos produtos e serviços que comercializa; e seja obrigada a informar prévia e adequadamente sobre qualquer contratação que não se inclua no preço do produto ou serviço que ela vier a fornecer, mediante comprovação escrita e devidamente assinada pelo consumidor.

Os Promotores também requerem que a Casas Bahias seja proibida de oferecer, por qualquer meio, ou inserir o preço da garantia estendida, do seguro facultativo ou equivalente, em produtos e serviços que não sejam produtos eletrônicos; e seja proibida também de inserir qualquer valor no preço que não corresponda ao preço do produto ou serviço que comercializa, inclusive nos contratos de pagamento a prazo, hipótese na qual deverá prévia e adequadamente informar: o prazo de validade do financiamento, a taxa de juros mensal efetiva aplicada, o custo efetivo total aplicado por decorrência dos juros e eventual correção monetária, o valor total do produto ou serviço adquirido sem a inclusão dos juros e com a inclusão dos juros, e o valor da prestação a ser paga mensalmente pelo consumidor.

O MP também pede a condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais difusos dos consumidores, no valor de R\$ 170.135.905,00; e à restituição em dobro dos valores efetivamente pagos pelos consumidores, de maneira indevida. Outro pedido é que a Casas Bahia seja condenada a publicar, após o trânsito em julgado, a sentença condenatória nos três dos mais importantes sítios eletrônicos de divulgação de notícias, registrados na Nic.Br, assim como em jornais de grande circulação, nas cidades em que mantém suas respectivas lojas físicas, locais aonde os consumidores foram prejudicados pela violação do direito à informação prévia e adequada, para garantir o conhecimento geral.

## //LEGISLAÇÃO

- **Lei Federal nº 12.974, de 15 de maio de 2014**

Dispõe sobre as atividades das agências de turismo

Leia a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 6.854 de 30 de junho de 2014**

Estabelece critérios de transparência para a cobrança de dívidas dos consumidores e dá outras providências.

Leia a [íntegra](#).

- **Lei Federal nº 13.003/2014**

Estabelece que os planos de saúde deverão substituir o prestador de serviços descredenciado por outro equivalente.

Leia a [íntegra](#).

## //JURISPRUDÊNCIA

- **Plenário: lei que permite comercialização de produtos de conveniência em farmácias é constitucional**

Fonte: STF – 20/08/2014

Por unanimidade, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu nesta quarta-feira (20) que a Lei 2.149/2009 do Estado do Acre é constitucional. Essa norma permite a comercialização de artigos de conveniência em farmácias e drogarias, mas foi contestada pelo Ministério Público Federal (MPF) por meio da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4954.

De acordo com o MPF, a norma teria desrespeitado a Constituição Federal no ponto em que prevê que cabe apenas à União legislar sobre normas de proteção à saúde. Além disso, sustentou que a norma teria desrespeitado a Resolução 328/1999 da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) que veda expressamente a venda desses artigos em drogarias e farmácias.

Voto

O relator do caso, ministro Marco Aurélio, afirmou em seu voto ([leia a íntegra](#)) que “autorizar a venda de produtos lícitos, de consumo comum e rotineiro, em farmácias e drogarias não atrai a aplicação dessa regra de competência legislativa para legislar sobre a saúde”. Isso porque, no entendimento do relator, a lei do Estado do Acre trata de comércio e não de saúde e, portanto, não invadiu competência da União.

“Ao autorizar a venda de outros produtos em farmácias, o legislador estadual nada dispõe sobre saúde, e sim sobre o comércio local”, afirmou o relator ao destacar que, no caso da inexistência de norma específica, “remanesce a competência estadual para legislar sobre o tema”, conforme prevê o artigo 25, parágrafo 1º, da Constituição Federal.

O ministro Marco Aurélio ainda acrescentou que a União, por meio da Lei 5.991/73, regulamentada pelo Decreto 74.170, estabeleceu normas gerais sobre o controle sanitário do comércio de drogas, medicamentos e insumos farmacêuticos e

correlatos, “nada dispondo acerca da venda de bens de conveniência por farmácias e drogarias”.

Em relação à resolução da Anvisa, ele discorreu que as agências reguladoras, como autarquias especializadas, estão submetidas ao princípio da legalidade estrita e podem regulamentar, mas não podem normatizar. Segundo ele, a Anvisa tem atuação regulatória, mas isso não a torna “titular de atribuição tipicamente legislativa de modo a poder expedir atos de hierarquia eventualmente superior às leis estaduais”. “Não há, portanto, incompatibilidade da norma impugnada com o comando constitucional que confere à União o poder legislativo quanto às normas gerais”, destacou.

#### Proteção à saúde

Em seu voto, o relator ainda afirmou que o MPF pretende impor restrições à atividade comercial das farmácias e drogarias como forma de proteger o direito à saúde da população em geral e, em particular, daqueles que vierem a adquirir medicamentos e produtos farmacêuticos nesses estabelecimentos para evitar a automedicação.

Para o relator, essa medida seria desproporcional por promover “desvantagens que superam em muito eventuais vantagens”. Ele citou como uma das vantagens o horário ampliado que drogarias e farmácias ficam abertas.

“Não há implicação lógica entre a proibição da venda de produtos de conveniência e a prevenção do uso indiscriminado de medicamentos. Inexiste qualquer suporte empírico capaz de legitimar a pretensão do requerente”, afirmou ele ao lembrar de outros meios menos onerosos para se prevenir a automedicação como o controle de venda de remédios mediante receita médica, políticas de informações e campanhas de conscientização.

Seu voto foi acompanhado pelos ministros Luís Roberto Barroso, Teori Zavascki, Rosa Weber, Luiz Fux, Dias Toffoli, Cármen Lúcia, Gilmar Mendes e pelo presidente eleito, Ricardo Lewandowski.

A ação foi julgada com base no artigo 12 da Lei das ADIs (Lei 9.868/99), segundo o qual a relevância do tema justifica um rito abreviado e o julgamento direto do mérito, sem apreciação da liminar.

## //EVENTOS

85ª Reunião

# Propriedade Intelectual nas relações de consumo

Abertura:

**Des. José Carlos  
Maldonado de Carvalho**  
Presidente do Fórum Permanente do  
Direito do Consumidor

Palestrante:

**Dr. Gabriel Leonardos**  
Advogado, Mestre em Direito (USP), Presidente  
da Comissão de Propriedade Industrial e Pirataria  
da OAB/RJ



Fórum Permanente  
DIREITO DO CONSUMIDOR

**29/9/2014**  
das 10h às 12h

AUDITÓRIO

**NELSON RIBEIRO ALVES**  
Av. Erasmo Braga, 115/4º andar  
Centro (Palácio da Justiça)

INFORMAÇÕES:

TELS.: (21) 3133-3369 / 3133-3380

INSCRIÇÕES EXCLUSIVAS  
E GRATUITAS PELO SITE:

[www.emerj.tjrj.jus.br](http://www.emerj.tjrj.jus.br)



Serão concedidas horas de estágio  
pela OAB/RJ para estudantes de  
Direito participantes do evento.

Poderão ser concedidas horas de atividade  
de capacitação pela ESAJ aos serventuários  
que participarem do evento (Resolução  
nº 13/2013, art. 4º, inciso I e II e art. 5º do  
Conselho da Magistratura).