

2019



**XXVIII Curso sobre o Código de  
Defesa do Consumidor para a população**

2, 3 e 4 de julho

**Procuradoria-Geral de Justiça  
Auditório Vermelho**

Av. Álvares Cabral, 1.690, 1º andar  
Santo Agostinho - Belo Horizonte/MG

**TRANSCRIÇÃO**

## PROGRAMAÇÃO

### DIA 2/7/2019 (terça-feira)

**13:30 - Abertura**

**Presidente de Mesa**

**Ricardo Augusto Amorim César**, Assessor Jurídico do Procon-MG

**13:40 - MÓDULO 1** - O Código de Defesa do Consumidor, as Relações de Consumo e Princípios Básicos

**Expositor: Ricardo Augusto Amorim César**, Assessor Jurídico do Procon-MG

**14:40 - MÓDULO 2**

a) Política Nacional das Relações de Consumo e seus Princípios

b) Direitos Básicos do Consumidor

c) Práticas Abusivas / Infrativas

**Expositora: Regina Sturm Vilela**, Assessora Jurídica do Procon-MG

**15:40 - Intervalo**

**16:00 - MÓDULO 3** - Segurança Alimentar e Nutricional

**Expositora: Flávia Silva Paula Coimbra**, Engenheira de Alimentos da Fundação Ezequiel Dias - Funed

**17:00** - Término das atividades do 1º dia

### DIA 3/7/2019 (quarta-feira)

**13:30 – Presidente de Mesa**

**Christiane Vieira Soares Pedersoli**, Assessora Jurídica do Procon-MG

**13:30 - MÓDULO 4**

a) Qualidade de Produtos

b) Defeitos e Vícios em Produtos

c) Prazos (para reclamar, consertar, devolver, etc.)

d) Garantia Legal e Garantia Contratual

**Expositora: Rariúcha Amarante Braga Augusto**, Superintendente do Procon de Contagem

**14:30 - MÓDULO 5** - Oferta e Publicidade:

O doteito à efetiva reparação quando do extravio de bagagem em voos aéreos internacionais: uma análise dos julgados RE 636.331/RJ e ARE 766.618/SP. Menção aos extravios de bagagens para voos domésticos de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

**Expositora: Anna Christina Bomfim Machado de**

**Siqueira**, Graduanda em Direito pela Universidade FUMEC

**15:30 - Intervalo**

**15:50 - MÓDULO 6** - Proteção de Dados Pessoais e Defesa do Consumidor

**Expositor: Fernando Ferreira Abreu**, Promotor de Justiça (MPMG) 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

**16:50 - MÓDULO 7** - Bancos - Regras do Crédito Consignado

**Expositora: Christiane Vieira Soares Pedersoli**, Assessora Jurídica do Procon-MG

**17:50** - Término das atividades do 2º dia

### DIA 4/7/2019 (quinta-feira)

**13:30 – Presidente de Mesa**

**Regina Sturm Vilela**, Assessora Jurídica do Procon-MG

**13:30 - MÓDULO 8** - Contratos (contrato de adesão, cláusula abusiva, etc.)

**Expositor: Marcelo Rodrigo Barbosa**, Coordenador do Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais

**14:30 - MÓDULO 9** - Crimes Contra o Consumidor

**Expositora: Sílvia Helena de Freitas Mafuz**, Delegada de Polícia da Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor

**15:10 - Intervalo**

**15:40 - MÓDULO 10**

a) Onde Reclamar?

b) Competência dos Órgãos de Defesa do Consumidor

c) Atuação Integrada dos Órgãos de Defesa do Consumidor

d) Como Reclamar

**Expositora: Regina Sturm Vilela**, Assessora Jurídica do Procon-MG

**16:40 - MÓDULO 11**

a) Cobrança de Dívidas

b) Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, etc.)

**Expositora: Aline de Melo Queiroz**, Assessora Técnica do Procon-MG

**17:40** - Encerramento



**TRANSCRIÇÃO DO 28º CURSO SOBRE O  
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA A POPULAÇÃO, 2/7/2019.**

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pessoal, boa tarde a todos. Desculpem o pequeno atraso que houve, mas a gente estava esperando encher para ficar um auditório mais completo para que a gente pudesse começar a nossa programação. Meu nome é Ricardo Amorim, eu sou assessor jurídico do Procon estadual de Minas Gerais e eu vou dar início com os senhores aqui à programação do nosso Curso de Direito do Consumidor para a População. Alguém aqui já fez esse curso? Eu estou vendo algumas carinhas aqui já conhecidas. O seu eu não conhecia ainda não, mas já fez? Tem muito tempo já? Tem bastante tempo.

Então, a gente vai falar aqui do Código de Defesa do Consumidor e a ideia é dar uma visão geral da defesa do consumidor. Com alguns aspectos que são importantes na atualidade. Então, os senhores verão aqui o Código de Defesa do Consumidor, um passeio por ele sobre as questões mais essenciais. Verão, também, outras questões como proteção de dados, segurança alimentar, questões que envolvem aí diretamente a publicidade, questões que envolvem passagens aéreas, o transporte aéreo, que são questões que estão no nosso dia a dia.

Mas, na verdade, a gente tem o Código de Defesa do Consumidor como um instrumento essencial para as nossas atividades diárias e antes de entrar nele propriamente dito, sempre nós propomos uma reflexão sobre o nosso mercado de consumo, sobre a nossa sociedade.

É muito difícil, às vezes, nós compreendermos a importância de um estudo do Direito, identificar no Direito como uma matéria que não seja chata, que não seja enfadonha, que seja agradável, mas o Código de Defesa do Consumidor ele tem um aspecto que ele está muito ligado ao nosso dia a dia e os senhores perceberão isso.

Então um dos nossos intentos é que ao final desse curso todos aqui tenham a compreensão de que o Código de Defesa do Consumidor e as regras de direito do consumidor tem a ver com o nosso dia a dia, fazem parte da nossa rotina e é muito importante que nós

conheçamos essas regras devido a vários fatores, mas, principalmente, pela questão de que o fiscal do consumidor é ele mesmo, sempre vai ser ele mesmo, não adianta querer multiplicar Procon por mil, por 10 mil que não se basta. Então o consumidor ele sempre vai ter que conhecer o Código de Defesa do Consumidor para tentar defender os seus direitos, ninguém defende um direito que não conhece, é uma regra muito simples.

Então, antes da entrar no código propriamente dito, a gente propõe aos senhores uma reflexão, né, é um pensamento bem rápido, talvez não muito profundo de onde nós estamos atualmente? De que era nós estamos atualmente? Qual a sociedade? Qual é o estilo de vida que nós temos atualmente? E na Ciências Sociais e outras ciências vocês podem ou a gente pode de diversas formas nominar a nossa era, pode ser a era da informação, pode ser a era das redes sociais, a era do compartilhamento e outras definições existem para que a gente caracterize a nossa era, é era da informação. Há quanto tempo a gente ouve falar isso? Desde o advento da internet, a era das redes sociais, redes sociais digitais porque tudo que a gente faz da vida está inserido nas redes sociais. Era do compartilhamento, consumo compartilhado, uma grande novidade.

Então, os sociólogos, os pensadores, cientistas, tentam nominar a nossa era de diversas formas e esses aí são alguns exemplos. Mas será que é isso mesmo que vivemos na era da informação? Que vivemos na era das redes sociais digitais? Era do compartilhamento, será que a ideia é esse mesmo? Se nós pensarmos nos nossos hábitos de consumo, talvez possa ser apontado para um outro lado, talvez não seriam essas eras que nós estamos vivenciando.

Então, para outros sociólogos, outros pensadores nós vivemos na verdade a era do hiperconsumo, uma sociedade que nunca consumiu tanto, de uma forma tão desenfreada, de uma forma tão impensada, de uma forma tão capaz de subjugar a inteligência do consumidor, ou livre-arbítrio e colocando esse consumidor debaixo de regras de consumo, ou seja é uma era que dita para os consumidores regras de consumo, que por vezes é difícil dele sair, ele não consegue sair dessas regras de consumo, ele tem que consumir. Então, para alguns nós vivemos na era do hiperconsumo, consome-se demais, desenfreadamente, desnecessariamente, mas é muito difícil apontar o que é o desnecessário, o que é o desenfreado. Quando nós fazemos parte de um jogo, identificar o papel de cada um às vezes é impossível, já pensaram?

Então, você falar de uma história vivendo a história, às vezes, é impossível, porque vai existir um lado que você vai estar e talvez esse lado não seja o certo, talvez não tenha o lado certo.

Existem vários lados, mas eu concordo com isso, alguns leitores, alguns doutrinadores que eu vejo, eles falam que vivemos na era do hiperconsumo e que como se fosse o consumo o centro da vida, e tudo que vem em volta são simplesmente acessórios, o centro é o consumo, é quase que se você tirar o consumo você desfaz uma sociedade e poderia desfazer uma sociedade tirando o hábito de consumo? Talvez sim. Talvez sim.

Então, a gente vai ver aqui um pouquinho. A era do hiperconsumo, o que seria isso? Compra-se em qualquer lugar ou qualquer hora, não temos dúvida disso, você pode comprar em qualquer lugar, em qualquer hora, vocês podem comprar aqui. Então, alguém está aí com o *smartphone*, para e pensa, vê uma promoção e vai comprar, você pode em qualquer hora. À noite, acordou de insônia, recebeu um e-mail, uma mensagem, vai passeando por ali faz uma compra. Você pode comprar no ônibus, você pode comprar namorando, você pode comprar em qualquer lugar, em qualquer momento.

Essa facilidade da prática do consumo, realmente, ela é uma mola para o hiperconsumo e o consumo sem consciência é aquele sem pensar muito. Vivemos em um modelo social individualista, ao contrário do que se falou anteriormente da era do compartilhamento, nós experimentamos o modelo social individualista, que cada consumidor precisa do seu.

E, na verdade, esse compartilhamento que ainda presenciamos, que está no começo, que ainda não, que agora presenciamos que está no começo, estou falando desses aplicativos, o Grin, Yellow, patinete, bicicleta, uma série de coisas, esse compartilhamento que existe, ele na verdade existe por uma necessidade extrema do consumidor, sim, talvez por um modismo e talvez por querer o serviços em si ao invés do objeto.

O que eu estou dizendo? Você compra uma furadeira para ter a furadeira ou para ter o buraco na parede? Você quer o buraco na parede, concorda? Eu não vou comprar o patinete, nem a bicicleta, eu quero me locomover. Então, o compartilhamento ele começa a surgir daí, mas a nossa era é individualista, basta levar os olhos para dentro do nosso lar. Então é a sua televisão, o seu computador, o seu *notebook*, o seu *smartphone*, o seu, o seu, o seu... é o meu, meu, meu. E no ambiente familiar que algum tempo atrás você conseguia compartilhar alguns bens, hoje em dia não, cada um tem o seu bem, mesmo sem haver essa extrema necessidade.

Tecnologia do efêmero, é o que nós falamos da obsolescência programada, alguém já ouviu falar desse termo? Obsolescência programada, há muito tempo atrás, olha que bacana... há muito tempo atrás até pela engenharia mecânica ou as engenharias, a ciência das engenharias, se media

o tempo de vida de um produto, o tempo útil de um produto ele era medido exatamente por esse engenheiro, por esse especialista, era a fadiga do equipamento, era a fadiga do maquinário, era pegar e saber que um liquidificador vai funcionar tantas horas úteis ou tantas horas, lógico, ele vai funcionar tantas horas. Ou seja, para uma família com esse padrão de vida sendo funcionado duas vezes por semana, ele vai durar um ano, dois anos, três anos é assim que se media.

Quem aqui nunca ouviu falar ou nunca experimentou a história de que meu produto tinha um ano de garantia e exatamente no 13º mês ele deu um defeito. Isso já aconteceu? Já ouviram falar isso? Isso acontece, coincidência pura e simples? Não. É o estudo da fadiga do equipamento, é a vida útil dele sendo destrinchada de uma maneira talvez não tão honesta, mas também não é ilegal. "Ah, Ricardo isso é ilegal, está errado de fazer isso?" Ilegal de ser uma infração de um crime não é, talvez não seja honesto com o consumidor e no artigo ali do código a gente vai ver que o código aponta para um outro lado.

Mas há muito tempo eu lembro que eu assisti um documentário espanhol que falava da obsolescência programada, ele mostrava inclusive empresa de impressora, que fabricava impressora, que colocava um chip na impressora, colocava lá um programinha na impressora que fazia com que ela imprimisse tantas mil cópias durante o período, durante a vida dela, passou, vamos chutar aqui, 10 mil cópias, imprimiu 10 mil cópias acabou, ela dava um defeito.

Aí esse *hacker*, né, esse cientista da computação espanhol descobriu, foi lá desprogramou a impressora e ela voltou a funcionar normalmente sendo que ele tinha sido condenado à morte, nem ao conserto. A impressora foi condenada à morte pelo fabricante, ele falou: "Não tem jeito". E ele mostrou que não, que havia aí um projeto de obsolescência programada como tantos outros já existiram de lâmpadas, de veículos, então, tantos outros. Só que o que eu acho muito maluco é de a gente pensar que essa obsolescência programada, ela era plantada dentro de um produto. Dentro do produto, ela era feita lá, era o *software* da impressora, era o equipamento, o material a ser utilizado no liquidificador que seja, e ele ali num dia entrava em uma fadiga que seria um vício ou que seria um defeito.

Hoje em dia a obsolescência programada já não é mais no produto, é na nossa cabeça, olha que maluquice. Então, você tem lá o *smartphone* que funciona perfeitamente, nem... ninguém, o produtor, o fabricante dele não o tornou obsoleto nele, no contexto dele, no corpo dele, sim, na sua cabeça. O que eu estou querendo dizer? Você tem lá o *smartphone* perfeito, só que ele é *smartphone* 9 e lançaram o 10, a partir do momento que lançaram o 10, o outro começa

a ficar obsoleto para você.

Um sentimento de angústia. Um sentimento de frustração, principalmente, daquele que acabou de comprar o 9, não é assim? A pessoa custa, junta dinheiro, parcela, vai lá e compra o 9, dá dois meses depois e lança o 10, o que você vai fazer? Você já começa a desprezar aquele que você tem, almejar aquele que é superior, um superior na imagem que você não consegue identificar a capacidade.

Perceberam a obsolescência programada, hoje ela é na nossa cabeça, esse programa dentro da nossa cabeça e nós não conseguimos evitar isso de uma maneira muito direta, de uma maneira muito esperta. Nós falamos muito e costumamos apontar muito os jovens, né, muita gente pensa assim: “O meu sobrinho é assim, meu filho é assim, eu conheço fulano que é assim”. Não, somos nós, nós somos assim, não precisa apontar para ninguém não, pode olhar para dentro de casa, para dentro da sua casa mesmo, para o seu espelho, você vai ver lá quem age dessa maneira.

Somos nós, sociedade extremamente hedonista, é o prazer, é o hedonismo, é o prazer imediato. Você vai juntar dinheiro para quê? Se você pode parcelar. Eu quero a compra imediata, eu quero mais e com menos esforço, guardar dinheiro é muito esforço, eu não preciso guardar dinheiro, o mercado está cheio de agentes financeiros, eles vão me dar o empréstimo ou o dinheiro a hora que eu quiser. Então, se lançou o 10 e eu acabei de comprar o 9, eu não vou juntar dinheiro para comprar o 10, eu vou lá e faço o financiamento. O prazer é muito mais rápido, o esforço é muito menor. E aquilo eu vou tapando buracos da minha alma, que eu não sei como surgiram, como eles apareceram, mas eu tenho a certeza que não serão os hábitos de consumo que tamparão esses buracos.

Então, é uma mágoa, é um sentimento, é uma falha no âmago que nós temos, que a gente acaba trazendo o hábito de consumo como um remédio, mas esse remédio nunca faz o efeito. E, às vezes, quem trabalha no Procon sabe disso, nós nos deparamos com aquela situação séria mesmo, é o superendividado, é aquele que colocou em risco o vencimento familiar em busca de prazeres efêmeros, de coisas malucas, de trocar de carro a toda hora, de ter em casa lá tantos produtos que não tem onde pôr. São situações que nós experimentamos e algumas são enfermidades mesmo, é o médico, não é o Procon que trata, aí já é o especialista que vai tratar dessa questão.

E dali aquelas são as características sociais, essas já são mais perto da nossa sociedade,

algumas características da sociedade atual, a vitória de uma pessoa é medida pela sua capacidade de consumir. Os nossos olhos enxergam os nossos companheiros pela capacidade de consumir, muitas vezes é assim. Então, aquela pessoa que consome muito e que acumula muito bens, sem perceber nós a colocamos como título de vencedora, ela venceu na vida, ela venceu no trabalho, ela é uma vencedora, por quê? Porque ela tem casa, ela tem carro, ela tem telefone do ano, ela prosperou.

De outro lado, aquela pessoa que não acumulou bens ou perdeu bens, ela é uma fracassada. Então você enxerga duas pessoas e vai fazer aquela comparação, fulano fez tudo certo, prosperou, deu certo na vida, está bem na profissão, por quê? Porque ele tem casa aqui, casa na praia, dois carros, o *smartphone* dele é o 10, não é o 9, olha que beleza, ele prosperou.

Agora, fulano não, fulano está na casa da mãe dele ainda, não tem carro, o carro dele é horroroso, o *smartphone* dele é 8, não é nem o 9, fracassou. E se ele começar a vender bens o fracasso é mais visível ainda aos nossos olhos, "ah, ele vendeu o carro, ele vendeu a casa e voltou a morar com a mãe", só que ninguém conversou com esse para saber como está o âmago dele e nem com esse, o que que cada uma dessas pessoas buscam? Qual o antagonismo que existe aí?

Mas eu sei que a vitória de uma pessoa é medida pela a sua capacidade de consumir, todos nós fazemos isso de uma forma até inconsciente, ter ou comprar significa pertencer ou não pertencer a um grupo, isso ainda é um pouquinho mais de jovens, podemos apontar os jovens, sim, são aquelas... eu diria aquelas características que acompanham um grupo, sociais, mas você bate o olho e percebe que para muitos jovens, ele não poder consumir, ele acaba ficando afastado de um grupo social, pode ser pequenininho, pode ser o grupo de esquina, pode ser o grupo da escola dele, mas ele precisa consumir para pertencer. Determinados grupos não aceitam a pessoa se ele não tiver as características de consumo.

Somos o que possuímos, é a mesma... no mesmo sentido. Padrões de comportamento são impostos pelo mercado de consumo, muitos dirão que não, eu não me deixo levar pelos os padrões mercado, sim, todos nós fazemos isso, não tem jeito, a moda pode ser a mais louca possível que aparecer, e eu falo moda de comportamento, de vestuário, que seja, que vai passar um tempinho e está todo mundo igual, está todo mundo igual, é assim ou não é?

"Ô, Ricardo mas mulher faz..." não, mulher, homem criança, todo mundo faz assim, não existe... como você pega um gênero ou uma idade e caracteriza ela mais ou menos que a outra não, os padrões são taxados, então você não consegue ter um estilo que é seu. E se você tiver um

estilo que é só seu mesmo, você vai ser taxado como louco, não é assim? Você sobressai na sociedade e aquilo você vai ser repellido pelos grupos sociais, tem que andar daquela maneira.

Hábitos de consumos exacerbado interferem em todo o ambiente natural e social, nós chegamos a um ponto, e esse ponto hoje é muito percebido e, às vezes, rechaçado por alguns grupos, eu falo: "Não, nós estamos ainda em um momento de consumo que o mundo, o planeta não está em crise". Está sim, a partir do momento que você mude qualquer estrutura do seu meio ambiente, e eu falo meio ambiente do planeta em si e o ambiente social, você está com o hábito de consumo incorreto.

Vem cá, o que é o meio ambiente? O meio ambiente é quando você compra um celular com o Gorilla Glass, que é aquela tela que não arranha, mas você não se importa de onde que vem, se naquele país lá na África expulsam aquele tipo de animal, que é um chimpanzé, uma espécie daquele local para extrair aquele minério e fazer aquela tela. Mataram tantos, azar, mas o meu não matou ninguém, você tem essa plena certeza.

Gente, mas a bola da Nike ela era feita assim... vamos supor que seja ainda, não é mais, ela é feita, assim, lá na Indonésia com trabalho escravo, mas se tiver em uma superpromoção em uma casa tal, você vai comprar. Cadê o boicote? Cadê o sentimento de repulsa a esse tipo de comportamento? Nós não conseguimos ter efetivamente, a gente até pensa, nós até pensamos nisso, mas a prática em si, ela acaba não acontecendo, porque o movimento do mercado, ele é muito mais grandioso, ele é muito mais contagiante, ele nos entusiasma de uma maneira muito forte.

Então, você pode prometer para você que o 9 você não vai comprar, o *smartphone* 9 você não quer de jeito nenhum, porque o macaquinho lá na África acontece isso com ele e já teve notícias de trabalho escravo e uma das maiores empresas produtoras de *smartphone* do mundo, durante determinado tempo lá na China era o maior índice, índice não, era o maior número em absoluto de suicídio isso é fato. Todos sabem de qual empresa eu estou dizendo, tudo isso está na internet, mas aí você vai, chegou na conclusão, eu não vou consumir, não quero saber mais desse produto.

Aí ele sai de R\$ 1.500,00 para R\$ 700,00, aí você fala: "Ah, essa promoção eu não vou perder, mas se ele estiver 1.500 eu não compro", mas por R\$ 700,00 você acaba se convencendo e vai comprar. Isso acaba acontecendo, padrões de... ah não, só voltando um pouquinho, e quando eu falo ali que o hábito de consumo interfere no ambiente social, o ambiente social mesmo, o

social dentro da nossa casa. Quem trabalha no Procon quantas e quantas são as famílias que nós atendemos em situação de desespero, em situação de ficar desestabilizada porque a prática de consumo, às vezes, incorreta levou a uma situação de endividamento, ou superendividamento que põe em xeque todo a... toda a harmonia familiar. E isso acontece mesmo, gente, um número muito grande.

Padrões de consumo são diferentes das reais necessidades do consumidor, aí eu falo um pouquinho da obsolescência programada também, é o consumidor acaba... mas o consumidor não pensa muito nas reais necessidades dele, quando a gente estuda um pouquinho, quem já teve aí a curiosidade de estudar um pouquinho daquelas teorias do essencialismo, do minimalismo, isso eu falo dentro do consumo, tá?

A teoria do minimalismo, tem vários vídeos aí o Netflix tem um vídeo excelente, um pouco longo, mas mostra como é possível viver bem com menos e do contrário, como é difícil você ter muitos bens, a partir do momento que você tem muitos bens, eles te dominam, você passa o tempo cuidando daquilo. Quantas vezes a gente brinca ou já ouviu alguém brincando? Melhor que ter um sítio e uma fazenda, é ter um amigo que tenha, não é assim? Que aí você não tem que cuidar daquilo.

E outros bens na nossa vida trazem um desgosto muito grande, quem não tem em casa, pessoal, um quarto ou um local de coisas inúteis para vocês. Vocês têm isso? É o quartinho da bagunça? Existe isso? Aquele quartinho lá que aquela máquina de fazer pão que você achou que ia revolucionar a sua vida, que a família ia ficar mais unida, que todo mundo ia ficar feliz, está lá encostada, há anos que você não mexe nela. Então, o quartinho da bagunça existe.

E eu aviso aos senhores, uma das coisas que mais tem valor na nossa vida, e que nós temos que dar valor é o espaço, é o vazio na nossa casa, é olhar para um lugar e ficar tranquilo. Aí você reflete a sua mente, o espaço está vazio, está organizado? E a mente vai pelo mesmo caminho, aquele excesso de entulho ali é um reflexo da nossa personalidade, podem apostar comigo. Quem tiver interesse pesquisa um pouquinho, minimalismo, essencialismo, é muito, muito bacana, não é uma teoria fácil de você falar: "Agora eu sou esse, eu vou ser um essencialista". Não, a gente não consegue fazer de uma hora para outra, mas é um é paradoxo, é bacana a gente estudar.

Somos consumidores sempre, a toda hora e a todos os momentos, essa conclusão de tudo o que eu falei para os senhores, eu diria que talvez a única que eu tenha certeza, somos consumidores sempre, a toda hora e a todos os momentos, não tem como fugir dessa regra, todos

nós somos consumidores a todo e qualquer momento. Se você pegar o Código de Defesa do Consumidor e identificar que lá tem o artigo que fala que é consumidor quem adquire, um, ou quem utiliza, dois, produtos ou serviços. Então você é consumidor, se adquiriu ou se utilizou algum produto ou serviço.

Se partir desse pressuposto, ninguém aqui consegue não ser consumidor, nós seremos consumidor o tempo inteiro e se você perceber que no mundo do direito existem vários direitos, olha que bacana, você tem o direito penal, não tem? Você tem o direito tributário, você tem o direito ambiental e tem o direito do consumidor. Vários outros direitos existem também.

Mas o direito penal, você optou por ser uma pessoa com uma retidão extrema na vida e com uma provisão divina também, ou seja você rezou bastante, decidiu ser muito correto, nunca se meteu em qualquer encrenca na sua vida, você não vai precisar do direito penal. Ele existe, ele é um conjunto de normas bastante concisa e efetiva, existe, mas você não precisou.

Da mesma maneira, você pagou os seus tributos, pediu nota fiscal, sempre esteve em dia com o fisco, você não vai precisar do direito tributário, talvez você faleça sem nunca ter precisado dele. Direito ambiental também, mas o direito ambiental se não fez nada errado, não cortou nenhuma árvore, não poluiu, seguiu todas as regras possíveis, você sabe que ele existe, mas você não precisou que ele intrometesse diretamente na sua vida.

Direito no consumidor isso é impossível, direito do consumidor a todo o momento você pratica atos de consumo, como nós vimos de manhã, de tarde, de noite, aqui, dormindo, em casa, no ônibus, você está praticando atos de consumo, você não pega um ônibus, você paga ali o ato de dar uma passagem ou de usar o cartão, você está pagando por um serviço de transporte público, é um contrato que você está fazendo. Então, você não pegou o ônibus.

Quando você abre lá o chuveiro para tomar banho, a água não vem do nada, não vem da chuva, não vem do rio, quer dizer, ela vem, mas ela não é trazida dali naturalmente, existe uma concessionária, que prestou o serviço, que está ali para você. Então, ao utilizar você está exercendo a sua característica de consumidor. Então tenham a absoluta certeza, todos nós somos consumidores a toda hora, a todos os momentos, é uma característica, pessoal, inafastável, não existe essa possibilidade, de hoje, na nossa vida, nós afastarmos essa característica. Eu até brinco, tem, se você quiser ir para um local deserto, ou não, uma montanha e ficar lá durante 24 horas, 48 horas sem utilizar nada que provenha da sociedade, você pode falar: "Durante 24 ou 48 horas, eu não fui consumidor, eu fui uma pessoa, um ser humano".

Aí você come o que tiver lá, bebe o que tiver lá, se veste com o que tiver lá, porque não vale levar roupa daqui também não, porque senão você está levando, você já está utilizando um produto que é do mercado de consumo. Se você ficar lá durante 24 horas, você vai poder falar: "Eu consegui não ser consumidor durante um bom tempo". Fora isso não tem jeito. Tranquilo até aí, pessoal?

E agora a gente começa a entrar no Código de Defesa do Consumidor, vocês ganharam o código, não ganharam? Alguns artigos eu passei para a apresentação, outros não. Então, eu vou pegar aqui o código, nós vamos ler aqui alguns artigos, pouquinhos, a nossa leitura aqui, pessoal, vai ser muito pequeninha, eu vou até o art. 4º com os senhores, depois a Regina vai do 6º em diante, mas também não passa muito disso não.

Quando nós pegamos o código aqui e art. 1º, lá é dito: *“O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social nos termos do art. 5º da Constituição, art. 5º, inciso XXXII, art. 170, inciso V e o artigo 48 das Disposições Transitórias”*.

Um breve histórico do código é o seguinte, você pode pegar aí doutrinas que falam em cem, 150 páginas o histórico do código, mas resumidamente o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 nasceu em 1990, é uma lei, ela nasceu em 1990. Ricardo, e daí? E daí que ela foi feita, elaborada antes de 1990.

Então, quando você pensar ali em 1989, um pouquinho depois da nossa constituinte, o nosso Congresso se debruçou para fazer o Código de Defesa do Consumidor. Mas podemos dar alguns pulos para trás também, a partir de 1985 foi criada, no âmbito no Ministério da Justiça, a chamada Comissão Nacional de Defesa do Consumidor. O que era essa Comissão Nacional? Era uma comissão. Essa comissão tinha juristas, eles se reuniam e viajavam, naquela época não tinha internet para você pesquisar a lei de outro país, a pessoa tinha que viajar, ela ia para outro país, pesquisar como era nesse outro país a legislação de defesa do consumidor.

Essa comissão de juristas, no ano mais ou menos de... ela foi criada em 85 até mais ou menos em 88, ela fez um compilado de regras de defesa do consumidor aplicadas em outros países, França, Itália, Portugal, Alemanha, Estados Unidos, América Latina inteira, todos esses países, as regras de defesa do consumidor foram estudadas.

Essa comissão chegou no Brasil e montou um anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, quando o nosso Congresso Nacional passou a estudar ou passou a elaborar um

Código de Defesa do Consumidor, passou a pensar no projeto, 1989 essa comissão chegou e falou: "Não, calma antes de vocês começarem, nós já temos uma proposta aqui e é um Frankenstein, um Frankenstein que saiu bonito". Por quê? Porque eles percorrem vários países e pegaram aquilo que havia de melhor para montar o nosso Código de Defesa do Consumidor.

Parece brincadeira, mas para quem não conhece, o nosso Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal 8.078, é referência mundial, só isso, ela é uma referência mundial. Nós conseguimos inverter o fluxo do estudo, ou seja, eles vêm, aqui, agora para estudar o nosso Código de Defesa do Consumidor, isso é sensacional. Nosso Código de Defesa do Consumidor é considerado uma referência, um dos melhores do mundo e na América Latina não tem referência. O que eu estou dizendo? Não tem nem discussão, quando se fala de América Latina, não, é o Brasil esse é o melhor código que tem.

Então, há previsões aqui no código que são excelentes. Mas vocês pensaram, por que há tanto problema? Depois nós vamos ver isso. E o mais importante é que o código ele nasceu de um mandamento constitucional, não foi uma ideia simplesmente não, vejam os senhores, depois vocês pesquisem que o art. 5º, inciso XXXII da Constituição já falava do código, o art. 170, inciso V também falava e o art. 48 das Disposições Transitórias mandou, tem lá um mandamento, os senhores conferem depois, o Congresso vai ter que fazer um Código de Defesa do Consumidor.

A ideia é que a proteção do consumidor é uma matéria importantíssima para o mercado e não falo o mercado de consumo, o mercado, para o dinheiro. Ou você defende o consumidor, ou uma peça chave dessa engrenagem pode ser subjugado e o mercado pode ser aí depreciado em razão disso.

Pois bem, no tramitar do Código de Defesa do Consumidor em 1989 ele sofreu um ataque de diversos setores industriais, bancos, setores alimentício, siderurgia, veículos, consórcio, vários setores atacaram o Código Defesa do Consumidor ou aquilo que seria o embrião dele, querendo que código não fosse promulgado daquela maneira. Qual era o temor dos bancos?

Que o código se intrometesse de uma maneira tal que inviabilizasse a relação entre consumidor e banco, na verdade, a gente sabe que não era isso, a gente sabe que o código traria tantos direitos que a indústria teria que se adequar, a indústria seja ela qual for, e ela não, ela não queria esse esforço. Então, eu sempre cito o exemplo, uma latinha de ervilha que em 1989 tinha o nome do fabricante, prazo de validade, peso, de repente passaria a ter a obrigação de conter além disso componente nutricional, contém ou não contém glúten, como manter ele antes e depois de

aberto, dentre outras informações.

Até o café, se vocês pegarem um pacote de café, vocês verão lá uma instrução que é a forma de preparo, quem aqui não sabe fazer café? Mas tem que ter, depois a gente vai ver por quê. Mas eles pensavam, gente, mas para que que precisa? É óbvio que todo mundo sabe fazer um café. Nós veremos rapidinho não é bem assim não.

Então, surgiu o Código de Defesa do Consumidor em 1990 e o art. 2º do código já chega trazendo definições, eu gosto da lei porque ela traz definições, ela não deixa você para lá, você que vai descobrir o que é consumidor, ele está me dizendo, art. 2º: "*Consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviços como destinatário final*", ponto. Então, eu estou vendo aqui consumidor é toda a pessoa física, eu, vocês, ou é uma pessoa jurídica que adquire, está comprando, ou utiliza, está utilizando um produto ou um serviço como destinatário final. Não é simples demais? Parece que é simples.

Aí você chega no destinatário final, o que é o destinatário final? É fácil a gente perceber, pensem aqui comigo, você comprando um produto, você foi lá na padaria e comprou na padaria um pão, para comer em casa de manhã ou de noite, quem é o destinatário final desse pão? Somos nós, são vocês, então vocês são o destinatário final. Você não comprou para revender.

Agora, imagina você vai lá nesse atacadista aí e compra vários pacotes de trigo, de polvilho, por quê? Porque você em casa gosta ou precisa fazer pães de queijo para vender, você é o destinatário final desse trigo, desse polvilho? Não. Então você compra para a finalidade comercial, perceberam como é que é tranquilo a gente sempre entender isso?

Imagine que eu sou uma loja de shopping, eu sou uma loja de shopping, eu tenho uma loja lá que é Ricardo Eletro lá dentro do shopping, aí eu vou lá e compro na Dell vários computadores e ponho nessa loja para vender. Eu sou o destinatário final dessa loja? Claro que não. E se você comprar um computador para trabalhar ou para estudar, você é destinatário o final.

Então, basta nós percebermos se você é ou não é o destinatário final, obviamente, que existe uma sutileza em alguns casos, tem casos aí que a gente fica pensando, "é destinatário ou não é?" O pneu para o taxista, ele é ou não é o destinatário final desse pneu desse carro? Mas são casos que quando chega nessa sutileza, nessa dificuldade, lá no Procon a gente fala: "A Justiça que vai decidir, é o juiz de Direito e ele que vai compilar as suas ideias jurídicas ali e tirar uma decisão", vai gastar muito tempo ou pouco tempo, mas é assim que tem que ser feito.

Então, saber quem é o destinatário final é muito importante e nós podemos pensar em outra possibilidade aqui, consumidor é toda pessoa física ou jurídica. Olha que legal uma pessoa jurídica pode ser uma consumidora. O que eu estou dizendo? Que está lá funcionando o Procon municipal da cidade tal e pode chegar lá alguém representando uma pessoa jurídica e falar para o Procon, para o atendente: "Eu, enquanto pessoa jurídica, vim reclamar". Aí o Procon: "Ah a reclamação não vai ser em nome de José da Silva não, vai ser em nome de fulano de tal limitada, CNPJ tal, ele que é o reclamante".

A padaria, por exemplo, se a padaria comprar trigo para fazer pães e vender, a padaria é consumidora final? Não, não porque ela vai fazer com a finalidade de produzir, manufaturar e voltar, pensem que o trigo vai entrar na padaria e vai voltar para o mercado, ela não é consumidora final. Pessoal, isso é importantíssimo a gente guardar essas definições.

Mas a padaria se ela quiser, ela mudou lá, fez um ambiente bacana e comprou um relógio bonito para exibir as horas lá para os fregueses, e o relógio deu um vício, deu um defeito, a padaria, a pessoa jurídica é consumidora final desse relógio? Sim. E como é que eu sei isso? Porque ela não está revendendo. Como é que eu sei mais isso? Porque se ela tirar o relógio de lá, a atividade comercial dela principal não é paralisada e nem prejudicada. Agora, se eu tirar o trigo dela, a atividade comercial dela vai ser prejudicada. Então aí que eu faço a diferença, o que é um consumidor, destinatário final ou não, essa definição é muito importante a gente sempre guardar isso.

Depois, e o adquire, utiliza é fenomenal, adquire ou utiliza. Se eu pegar de um amigo meu, peguei lá de um amigo meu um computador, então o meu computador estragou, me empresta o seu computador para eu trabalhar em casa? Aí ele vai e me empresta. Uma semana que eu estou com o computador dele, o computador dele explode, pega fogo lá no quarto, pega fogo na sala, pega fogo na casa, o computador dele ofereceu um dano, aí eu vou lá na Dell e falo: "Olha, eu vou te processar porque o computador da Dell, me deu um dano, é o fato do produto art. 12 do Código de Defesa do Consumidor.

A Dell falou: "Nada disso, você não comprou". Aí eu vou falar: "Dell, eu posso fazer isso sim, porque é consumidor quem utiliza, se eu sofri um dano desse produto, eu sou um consumidor sim. Depois eu não sei quem vai falar, mas depois eu vou olhar na programação, quem for falar de vício com vocês, de vício, defeito, vai falar mais detalhadamente sobre isso, né, a possibilidade de que aquele que é lesado por um produto ou por um serviço ganha a característica

de consumidor, ganha a característica.

O avião da TAM que caiu, que matou pessoas do avião, todos eram consumidores ali, logicamente, os parentes puderam entrar com ação contra a TAM. Mas o taxista que estava com o táxi, taxista não, pessoa que estava com o carro lá no posto de gasolina abastecendo e destroços do depósito caíram em cima e acabaram com o carro dele, ele entrou na Justiça. Olha que loucura, ele estava abastecendo de combustível, em um local ao lado do depósito onde caiu o avião da TAM, ele nunca entrou em um avião, ele não comprou passagem, nunca viajou, não gosta de avião, mas ele entrou na Justiça baseado no Código de Defesa do Consumidor, art. 12 e outros aí, porque ele falou o seguinte: "Olha, eu fui atingido por um evento da empresa, eu não preciso ter comprado nada da empresa, a sua prática comercial me lesou". Aí, ele pode entrar na Justiça em razão disso. Tranquilo?

O próximo aqui é o consumidor equiparado, na verdade, é isso que nós acabamos de falar, equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que aja intervindo nas relações de consumo. Em outras palavras, se você participou daquela relação de consumo, você se torna um consumidor. Obviamente, que os efeitos da relação, os danos que a relação... isso tem que ser demonstrado. Mas depois quando for falar do art. 12, 14, 18 isso será melhor explicado.

E quem é fornecedor, pessoal? Art. 3º: *"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem a atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços"*. É o art. 3º do código, percebam em quantas situações que podem caracterizar o fornecedor, fornecedor é aquele que produz, monta, cria, constrói, transforma, importa, exporta, distribui ou comercializa produtos e serviços, todos esses são fornecedores, o que eu estou querendo dizer?

Contra qualquer um deles, não foi ele que vendeu não, ele só produziu, eu posso entrar com ação, eu posso ir ao Procon contra ele, porque ele é um fornecedor. Ah, ele não produziu, ele só vendeu. Até hoje nós ouvimos essa lorota: "Não, não sou eu que produzo não, você tem que reclamar contra quem montou, com quem produziu, quem... é contra o fabricante, contra... eu só vendo, eu não fabrico. Depois isso será melhor explicado.

Todos são fornecedores, contra todos eles eu posso reclamar, qual é a conveniência do consumidor? Aquilo que for menos custoso para ele, o código é de defesa do consumidor, então

ele quer proteger o consumidor em todos os sentidos, inclusive, naquilo que custa para ele reclamar. Tranquilo até aí pessoal?

Então, vamos agora para outras definições, é o § 1º, o que é um produto, está lá. O que é um produto? *“Produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial”*. Produto é qualquer bem, é aquilo que pode ser valorado, é aquilo que vai ter valor no mercado de consumo. Ele pode ser móvel ou imóvel, não tem grande mistério aí, é imóvel o imóvel, bem móvel é aquilo que pode ser locomovido até mesmo pelo consumidor ou a partir da vontade do consumidor.

Bem material ou imaterial, a doutrina ainda bate um pouquinho a cabeça sobre isso. O que é um bem material? O que é o bem material? O bem material poderia ser uma música? Talvez sim, tem outros que falam que não. Mas eu posso, para a minha filha de 15 anos, pagar alguém para fazer uma música e a música ficou horrorosa. Eu fiquei sabendo de lá, a minha filha chorou, deu tudo errado, aí eu vou entrar com uma ação, "como é que você faz um trem desse?" Perceberam?

O bem material pode ser para alguns autores também o *software*, eu compro o computador é um bem material, eu percebo, eu ponho a mão, mas ele tem um bem imaterial, que está dentro dele, ele não é tangível. Na bem da verdade ou a bem da verdade a questão de ser bem material ou imaterial nunca trouxe problema para a atuação no Procon não, nunca teve um caso que a gente tivesse falado assim: "Não, vamos estudar bastante para saber se é material ou imaterial, porque vai mudar tudo". Não, não fez a menor diferença, é um preciosismo que a lei tem, mas não tem grande consequência, ou ainda não teve grande consequência no mundo jurídico, pelo menos o Procon estadual aqui.

Serviços, isso é bacana. *“Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante a remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”* Primeiramente, o código quis dizer o que não é relação de consumo, são as de caráter trabalhista, ali no finalzinho eu coloquei: casos que não são relações de consumo.

Até hoje os Procons são procurados por pessoas que vão reclamar de relações trabalhista, a pessoa chega lá para reclamar do patrão, reclamar do condomínio, reclamar do vizinho, reclamar da esposa, do esposo, aí a gente explica: "Não, não é aqui. O Procon tem que ter relação de consumo". Por que a gente viu tudo lá atrás? Tem que ter um consumidor, tem que ter um fornecedor, tem que ter a relação jurídica de consumo com todos eles, não é o conflito em si que te dá o direito de ir ao Procon, melhor dizendo o Procon não é um órgão judiciário que lida com

qualquer conflito, tem que ser conflito de relação de consumo.

Mas a questão do serviço, eu acho bacana, como eu falei para os senhores, quando o código estava sendo gestado, ele era um embrião, vários setores comerciais e industriais foram contra o código. A Febraban, ela publicou em jornais de grande circulação, comunicado dizendo que o código não se aplica aos bancos, isso em 1989, Folha de S. Paulo, Estado de S. Paulo, eles exibiram essa [ininteligível], "olha, isso aí não, nós não temos consumidores, nós temos clientes que é bem diferente, consumidor quem tem é a loja da esquina, nós temos clientes", e assim eles falavam que não pode interferir que a atividade é o Conselho Monetário Nacional, o Banco Central que cuida e tudo mais.

O nosso legislador para não ter problema, ele incluiu porque esse artigo ele ia acabar em remuneração, ele ia ser assim, serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante a remuneração, ia ter um ponto, ia ser ponto, acabou, aí eles pensaram bem e falaram: "Não, quer saber, vamos dar uma puxada ali para a questão do banco, porque se não eles vão querer afastar o código". Aí colocaram: *"Inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista"*.

Não bastasse isso, 1990, saiu isso em 1990, não bastasse isso, em 2001, onze anos depois a Consif, Confederação Nacional do Sistema Financeiro, entrou com uma ação no STF pedindo o afastamento do Código de Defesa do Consumidor, das relações entre consumidor e banco. O que eles estavam... esse código não vale para gente. Foram cinco anos, 2006 o STF bateu o martelo e falou assim: "Vale sim e ponto final".

Outra coisa que eu acho bacana aqui, pessoal, nesse artigo, ele fala: *"Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração"*. Tem que haver uma remuneração, concordam? Então o serviço tem que ser remunerado, o serviço gratuito, 100% gratuito, ele não se inclui aqui, mas o que é um serviço 100% gratuito?

Pensa no seu Facebook, pensa no seu Gmail, pensa no seu Google, pensa em vários outros, no Instagram, eles são gratuitos para você, mas eles são remunerados? Sim ou não? Sim. Quem que remunera ele? A publicidade. Então, para a doutrina nova que está chegando agora até a Cláudia Lima Marques, que é uma doutrinadora sênior já do Código de Defesa do Consumidor, ela categoricamente fala: "A nossa relação com rede social, Facebook, Gmail, o Google é uma relação de consumo sim". Se no Google Fotos todas as minhas fotos desaparecerem, eu vou poder entrar com processo contra o Google, porque ele é remunerado não diretamente, é uma remuneração

indireta, mas o código, inteligentemente, previu isso em 1990, olha que loucura.

Então, o Instagram apagou tudo, pode entrar com ação, e essas ações começam a pipocar pelo país afora. O WhatsApp ainda é um... [ininteligível] misterioso, porque o WhatsApp eles falam... o que o WhatsApp é remunerado? Publicidade? Não. Tem, eu pago para ele? Também não. "Ai, Ricardo, mas eu descobri que o Facebook é dono do WhatsApp." Sim, eu também descobri, aí eu diria o WhatsApp, ele é mantido pelo Facebook, mas eu não sei se ele é remunerado.

Não tem não, na verdade, é assim, é uma nova era, que o direito mundial começa a se adequar ao direito digital, chegando à questão da cidadania, do direito humanista também se adequando, ao ponto de valorar informações pessoais, ou seja o WhatsApp, ele não tem uma remuneração direta, mas ele tem um tesouro, que são as informações pessoais e isso vale muito para o WhatsApp.

Vocês pensarem hoje quem domina a comunicação mundial, pensamos assim, o WhatsApp é uma empresa com menos de 200 funcionários, pelos seus servidores devem passar talvez de Minas Gerais, do Brasil metade das mensagens que são encaminhadas pelas pessoas, talvez eu estou chutando aqui, eu não sei. Mas eu falo assim, olha o controle que eles têm, eles sabem tudo da gente.

Quando o Dr. Fernando, eu acho que é o Dr. Fernando que vai falar de proteção de dados pessoais, é uma loucura, pessoal. Tem um livro, depois eu vou tentar lembrar, depois do intervalo eu lembro, que fala do Facebook, é mais ou menos assim WhatsApp, Facebook, redes sociais e *fake news*, muito além do que você pensava, é mais ou menos assim. Eles sabem tudo de você, tudo, tudo, onde nós chegaremos eu não sei. Agora, vamos correr aqui, que o tempo já fica escasso. Tranquilo aí das redes sociais e da remuneração?

Nós entraremos, então, no art. 4º do código, eu vou falar rapidinho do art. 4º, a Regina vai falar do art. 6º e de outros artigos. Mas, pessoal, escrevam aí, art. 4º e 6º são a espinha dorsal do Código de Defesa do Consumidor, ninguém faz uma prova, ninguém faz uma dissertação, ninguém faz um texto sobre relação de consumo, sem mencionar o art. 4º e 6º, eles são estruturais, estruturantes do código, alguns autores falam: "Se você tirar o art. 4º e o 6º, se por algum azar da nossa vida, da vida de cidadão, acontecer alguma coisa que o Congresso revogue o art. 4º e 6º, o código, ele acabou. A estrutura dele foi toda... será toda fragilizada".

Então, o art. 4º ele começa falando da Política Nacional das Relações de Consumo. Eu

coloquei ali: *“A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo atendidos os seguintes princípios”.*

Quando ele fala ali, pessoal, respeito à dignidade, saúde, a segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, vocês podem pensar como se fossem os objetivos maiores do código, se alguém chegar para você e falar assim: "Me conta aqui, qual é o maior objetivo do código?" Ele vem para cá, ele é para proteger o consumidor. Não, o maior objetivo é uma coisa que como se tivesse no âmago dele. O que o código persegue? Aonde que ele quer chegar?

Na verdade, o código ele quer chegar ao ponto em que o mercado de consumo respeite a dignidade do consumidor, a saúde, a segurança, que protege os seus interesses econômicos, que busca a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo. Então, seria aquele mercado ideal, é o que código pretende chegar, só que para chegar nesse mercado ideal, ele precisa respeitar alguns princípios.

O primeiro deles é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, que é esse que está aí. Esse princípio é importantíssimo, o código quando ele fala da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, literalmente, ele está dizendo que você é a parte, presta a atenção, mais pobre, mais burra, mais desprotegida da relação de consumo, sempre suposição.

A suposição não se mede, eu digo o seguinte, relação consumidor de um lado, do outro um fornecedor, esse é a parte mais fraca. Cara, mas esse cara aí, ele sabe tudo sobre informática, de tecnologia, ele é advogado, ele é historiador, ele é professor, ele é tudo ao mesmo tempo, ele sabe tudo, só que na relação entre ele e a empresa ele é a parte mais fraca, por que eu digo isso?

Um, porque o código mandou, é a presunção da vulnerabilidade, ela não se mede, é suposta e segundo ponto, eu já diria em uma questão fática, se você lida, pensa que você, eu sempre dou esse exemplo, chega em uma certa localidade, um padeiro que fez PHD na França de pães, ficou lá dez anos só estudando pães, ganhou todos os MasterChefs que tem aí, porque hoje você liga a TV, só tem isso, né? Ganhou todos.

Aí ele chegou lá na padaria, lá em Muzambinho, foi lá e teve um problema. E ele chegou de

Mercedes, com segurança, ele foi comprar um pão lá, o maior padeiro que o mundo já viu, teve um problema, teve um problema qualquer, pense em qualquer coisa, ele teve um problema, qual é a parte mais vulnerável na relação de consumo? Esse consumidor. Primeira coisa que eu digo isso, primeiro motivo, o código mandou pressupor, então é o mandamento do código, ele é por quê? Porque o código mandou ser.

Segundo ponto, porque daquele mercado, quem conhece é a padaria, não é ele. Daquela relação, daquele produto que foi produzido, quem conhece é a padaria não é ele. Não adianta toda a sapiência dele, toda a inteligência dele, toda a técnica dele, aquele mercado quem conhece é ele. Se você pegar e ler durante um mês o seu manual do seu telefone Samsung, você está há um mês lendo, assistindo vídeo no YouTube, pesquisando, participando de roda de discussão sobre o telefone *smartphone* tal. Final de um mês, eu vou te falar quem conhece mais desse *smartphone*, você ou a Samsung? É a Samsung, e ponto final. Não tem disputa aí.

Então, a vulnerabilidade do consumidor, ela é de vários aspectos, mas o principal dela é a questão técnica, a questão jurídica informacional. O que eu estou dizendo? Alguns doutrinadores já falam da vulnerabilidade informacional, você detém menos informações que a empresa, sempre, não adianta você estudar. Vulnerabilidade técnica, você está sempre com menos conhecimento do que a empresa, inclusive, na técnica.

Já tem hoje a vulnerabilidade política, você não detém mecanismos para mexer na política pública de defesa do consumidor, enquanto algumas empresas bastam fazer isso e elas conseguem mudar toda uma política de defesa do consumidor. E depois se der, a gente vai exemplificar algumas coisas. O consumidor sempre será a parte mais vulnerável. Por que é importante isso?

Porque quando o código te coloca lá embaixo, pense você aqui, lá embaixo a parte mais vulnerável, de outro lado o fornecedor está lá em cima, sim ou não? A balança está desequilibrada, o fornecedor é vulnerável ou o outro é muito forte? O código chega para falar assim, espera aí, vamos equilibrar a relação de consumo. Dê poder para o consumidor, dê força para o consumidor, dê direitos para o consumidor e para esse aqui dê obrigação, aí você vai trazer ele mais para baixo e vai subir esse consumidor. Isso é a busca do equilíbrio nas relações de consumo, por isso que a vulnerabilidade é tão importante.

Às vezes, lá no Procon a gente se perde em algum caso e fica pensando, não acha uma legislação bem adequada, você: “Espera aí, deixa eu ver, ele agrediu a vulnerabilidade do

consumidor, onde que ele agrediu isso?" Em algum lugar, pode ser em vários lugares, ele agrediu na publicidade, por isso que o código manda a publicidade informar bem, por quê? Porque o consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo.

Por isso que o código manda ter manuais bem descritos para o consumidor, porque ele é a parte mais vulnerável na relação de consumo, por isso que o contrato não pode ser obscuro, o contrato tem que ser de fácil entendimento, letra de tamanho doze por quê? Porque o consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo. Vários direitos que a gente vê lá no Código de Defesa do Consumidor, nós começamos a entendê-los a partir da vulnerabilidade. Mas por que o código exige isso? Porque o consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, tranquilo até aí?

Próximo item aqui, ele vai falar do princípio da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, por iniciativa direta, por incentivo a criação e desenvolvimento de associações representativas, pela presença do Estado no mercado de consumo, pela a garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Olha, nesse último aí a durabilidade em contraposição a obsolescência programada, o código ele fala de durabilidade, o produto tem que ter durabilidade está escrito aqui. Todo esse inciso II o que ele significa?

Que o Estado tem que se intrometer na defesa do consumidor sim. O Estado tem que fazer a defesa do consumidor seja por iniciativa direta, criando Procons, Procon serve para quê? É o Estado defendendo o consumidor por incentivo a criação e desenvolvimento de associações representativas, pela presença do Estado como uma força no mercado de consumo, uma empresa que seja para regular um segmento que não está bem regulado. Pelo estabelecimento de padrões que garantam produtos e serviços com os padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Ainda hoje, pessoal, de 853 municípios, nós temos aí, hoje, Regina, mais ou menos, não, não de 853 municípios, nós temos aí talvez 200 Procons. Pensem comigo, 853 municípios, nós temos quase ou mais de 600 municípios que não têm Procon. Santa Luzia, Vespasiano, agora estão começando, Igarapé estão começando e de alguns municípios, sejam de vereadores ou prefeitos, eu já cansei de ouvir a seguinte mensagem: "Aqui a gente não precisa de Procon. Aqui não precisa".

A partir de qual premissa que ele diz isso? Primeiro qual é a medição? Toda afirmação tem

que ter uma medição. Então, se você afirma que é isso, que é isso, que é isso, é porque você teve uma régua para medir. De onde você tirou essa medição? Não tem nada, tem uma escolha política de que minha cidade não tem que ter Procon, porque não chegam reclamações para mim. Não vão chegar, porque você não tem um canal de atendimento, você não tem uma ouvidoria para o consumidor se manifestar. Mas, uma coisa eu sei, uma coisa eu sei - e até de experiência própria - que vários consumidores, inclusive amigos meus lá de Santa Luzia, preferem comprar em Belo Horizonte porque se tiver algum problema, o Procon Belo Horizonte atende, mas se ele comprar naquelas lojas em Santa Luzia e ele tiver um problema, ele não tem onde reclamar, não existe Procon para ele reclamar, disso eu tenho certeza. E aí o prefeito está perdendo. Essa opção pessoal do prefeito de falar: aqui não tem. Tem prefeito que pensa: ah, não, se eu fizer isso a associação comercial vai ficar chateada comigo, não vai me ajudar na minha campanha. Será que é isso que ele pensa? Possivelmente sim. Isso já era, não tem mais espaço para isso, o consumidor tem que ter o seu canal de atendimento e há uma obrigação legal, está no art. 4º, inciso II do Código de Defesa do consumidor, o Estado tem que se fazer presente defendendo consumidor.

O próximo aqui é a harmonização... Vamos pular aqui, harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico, de modo a viabilizar os princípios dos quais fundam a ordem econômica. Sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo. Eu grifei boa-fé aqui nas relações de consumo, porque também são pressupostos na relação entre nós, como consumidores, e a empresa. A boa-fé tem que existir, pessoas, sempre. Ela é uma situação de pressuposição. O contrato tem que ter boa-fé? Tem. Mas está cheio de contrato errado. Eu sei. A propaganda tem que ter boa-fé, a mensagem de publicidade tem que ter boa-fé, o rótulo tem que ter boa-fé, todos eles têm que ter boa-fé e a gente sempre busca por isso.

Mais uma vez, as situações em que não têm uma letra preto no branco dizendo faça ou não faça em relação a algum tipo de situação, nós vamos lá na boa-fé e no equilíbrio, falamos: olha, espera aí, quebrou a boa-fé. E vale também para o outro lado, o consumidor não pode querer quebrar a boa-fé e o equilíbrio da relação de consumo, não, é por isso que quando chegam ao Procon reclamações de preço muito pequenininho que o fornecedor não quis suprir, nós não exigimos que ele cumpra. O que eu estou dizendo? Estou dizendo daquele produto que custa, normalmente, R\$ 2 mil, por um erro da internet, um erro de impressão, ele que foi ofertado R\$ 17. Aí, o consumidor corre lá, vai e compra, compra e vai procurar o Procon para reclamar, falando: não, anunciou, vendeu, comprei, agora acabou, quero receber os meus produtos.

E eu sempre acho bacana nisso que o consumidor, realmente, ele precisa de uma TV, mas quando ele vê a R\$ 17, ele compra três, quatro, cinco. Ah, não, estava precisando dar uma mudada lá em casa, eu estava assim. Mas você não pensou em revender? Não, jamais faria isso. Se tiver colchão vendendo mais barato, ele compra dez e guarda lá. Para quê? Eu ia dar de presente, né? Imagina alguém chega na sua casa com um colchão: olha o que eu comprei, estava lá na loja, lembrei de você e comprei para você. Não vai acontecer. Aí, quando ele vai reclamar no Procon, nós falamos: olha, a loja não cumpriu e não tem que cumprir. Eu vou processar. Não adianta, porque se espera do consumidor, primeiro, a boa-fé. Você é um consumidor mediano, tem a capacidade de percepção de que aquilo foi um erro grosseiro, lembre dessa expressão, erro grosseiro, é o que a nossa Justiça fala, quando o erro é grosseiro, passível de percepção por qualquer pessoa, o consumidor mediano, o fornecedor não é obrigado a cumprir mesmo que a compra tenha sido feita. Então, a pessoa fez, pagou no cartão de crédito, pagou o boleto, o fornecedor pode ir lá, eu vou desfazer o negócio porque o erro foi grosseiro, teve um erro, assim, assim, assado. Então, quebrou a boa-fé. O consumidor quebra a boa-fé e quebra, também, o equilíbrio na relação de consumo.

Pessoal, obviamente que há situações que eu posso exigir, não é? Black Friday o desconto não é até de 90%? O celular não custa mil, não estava oferecendo por R\$ 100,00? Aí eu falo: Não, é publicidade de Black Friday, perceberam? Então, tem que ver o contexto que isso está acontecendo. Mas a maioria das vezes, não, a empresa acaba conseguindo não fazer o cumprimento da oferta, mas tudo tem que ser visto, até o costume da empresa errar. Isso a gente tem que ver. Olha que bacana, você vê uma empresa que acontece uma, duas, três, aí você diz: não, quatro vezes, aí está errado, aí você está chamando o consumidor para você, para emboscar ali de alguma forma. A prática da empresa tem que ser averiguada também.

O próximo ali é a educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres com vistas a melhoria do mercado de consumo. Não tem, pessoal, não existe. Então, informação, educação e informação de fornecedores e consumidores: não existe isso, é a educação de consumidores e fornecedores, ainda é muito incipiente. Quem aqui disser que é um consumidor educado está mentindo para ele mesmo, não é. Então, o que é um consumidor educado? A bem da verdade, eu nem sei, o que é um consumidor educado? É aquele que sabe realmente as suas necessidades, que pratica atos de consumo com plena consciência, que sabe da sua capacidade financeira, que sabe das consequências de cada ato seu em termos sociais e ambientais. Não sei se esse consumidor existe não. Ah, Ricardo, mas eu faço listinha para ir no

supermercado todas às vezes, eu almoço antes de ir, sigo todas as instruções, mas não é disso que eu estou falando, educação, informação para a melhoria do mercado de consumo. Eu acho que ainda temos muitos caminhos ou muitos passos a serem dados para chegar num ponto e falar: somos um consumidor realmente educado.

E mais, o consumidor realmente educado, ele chega a tal ponto de exigência dos seus direitos que o Procon se torna um órgão, talvez, não tão importante. Quantas vezes vocês já ouviram falar isso que eu vou falar agora e dando certo, boicote. Já ouviram falar do boicote? Já ouviram falar de um boicote dando certo? Vamos boicotar essa loja porque esse provimento, essa ação que ela está fazendo, isso está errada, vamos boicotar. Não dá muito certo. Há muitos anos atrás, a Ricardo Eletro falou que abriu uma loja, eu acho que abriu, no Mercado Central, abriu, não sei se ainda existe essa loja. Então, quando ela foi abrir a loja, eu me lembro que nos jornais, ainda era jornal de papel, falavam assim: ó, vamos boicotar, os leitores falando, vamos organizar um boicote. Eu ficava imaginando comigo, abre a loja da Ricardo Eletro lá, um, dois dias de boicote, o terceiro dia uma megapromoção, 70% de desconto, o que ia acontecer? Ia lotar a loja, ia lotar. Então, ainda falta um bom caminho.

O pessoal, é óbvio que eu falo isso com um sentido mais de exaltar esse lado, é óbvio que não é assim. Por outro lado, já se começa, hoje, em escolas primárias de educação bancária, o menininho, o aluno, faculdade de Direito colocando o direito do consumidor como uma matéria básica e não opcional ao final do curso. Porque para a maioria das faculdades é uma matéria opcional no final do curso, enquanto direito eleitoral, que eu não estou nem aí para esse direito eleitoral, eu não vou me candidatar, eu não quero ser advogado, em algumas faculdades, é obrigatório. Não sei se ainda é, mas na minha época era obrigatório, sim. Tranquilo até aí, pessoal?

Então, já estamos caminhando para o final. Incentivo à criação pelos fornecedores de meio eficiente de controle de qualidade e segurança de produtos de serviços, assim como mecanismos alternativos de solução de conflito. Eu marquei os mecanismos alternativos de solução de conflito porque eles ainda são difíceis, mas acontecem. Alguém já ouviu falar daquele programa, em alguns supermercados, De Olho na Validade? Já? Então já viu lá, De Olho na Validade. De Olho na Validade, eu acho um produto com prazo de validade vencido, chamo o gerente e falo com ele: agora eu quero o mesmo produto, nesta mesma quantidade, de forma gratuita, ele vai me dar um. Isso é um mecanismo alternativo de solução de conflito. Quem que teve esse mecanismo, quem que teve essa ideia? Foi a Amis(F), é um provimento do supermercado para com o consumidor. O

Procon chega lá e fala: é lei, você tem que dar. Não, não existe essa lei, eles fizeram por vontade própria, para evitar que o conflito persistisse. E não é por nada não, para os supermercados que levaram isso à frente, eu acho que deu muito certo, porque tem supermercados que até hoje mantêm isso. Se não tivesse dado certo, eles não tinham ainda dado continuidade.

Esse aqui é rapidinho também: coibição e repressão eficiente de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal, a utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais signos distintivos que possam causar prejuízo a consumidores. Isso é geral, coibição e repressão eficiente de todos os abusos praticados no mercado. Isso é geral, qualquer coisa. É a venda casada, é uma descoberta que a pessoa acaba tendo um domínio completo do mercado, qualquer situação que a livre concorrência, ela pode ser abalada, então, isso é geral. Esse artigo ou esse inciso, ele vai se transformar em vários outros, você pega o art. 39, o art. 51, mesmo se tratando de contrato, e vários outros artigos também.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É o desdobramento dele, muito bem.

Os dois últimos são princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, racionalização e melhoria dos serviços públicos e estudo constante das modificações do mercado de consumo. Racionalização e melhoria dos serviços públicos é quando o serviço público é relação de consumo, não é qualquer serviço público. Aí, eu fui ali no Ministério Público, não gostei porque aconteceu isso, isso, isso. Não, não é bem o serviço público que eu estou dizendo, é quando o serviço público prestado pelo Estado, seja diretamente, seja por concessionária: serviço de água, serviço de luz, é um serviço da prefeitura que eu paguei, da prefeitura não, do estado, que eu paguei para ter uma certidão, é um serviço direto.

Aí, a gente tem que definir ou perceber quando que o Estado é, de fato, um prestador de serviço. Ricardo, mas o Estado não existe para não prestar serviços. O Estado tem alguma outra finalidade se não a de prestar serviços? Só que alguns serviços são prestados por tributos, e se a relação é tributária, ela não é de consumo: luz no poste, buraco no chão, quem faz isso são os nossos dinheiros de tributo. Então, não adianta ir no Procon reclamar de poste ou de buraco no chão. [ininteligível] eu não posso fazer nada. Agora, você pode ir lá e falar: olha, fui lá no Detran, pedi uma guia, saiu toda errada, fui lá, eles não quiseram corrigir, eu paguei a tarifa certinha lá,

paguei o preço que tinha que pagar, eles não querem. Podemos agir. Fui na Copasa, aconteceu isso, isso, isso, é um serviço que nós podemos agir. Tranquilo?

Estudo constante das modificações do mercado de consumo. Isso acontece muito, apesar de vocês ou os consumidores não perceberem, mas vocês têm ou nós temos vários entes que promovem estudos constantes do mercado de consumo. Ricardo, dá um exemplo que seja? Procon estadual é um deles. Senacon lá em Brasília, a Secretaria Nacional do Consumidor, o Inmetro, já ouviram falar do Inmetro? Está sempre fazendo regra sobre isso. Então, você tem vários órgãos que estão fazendo, só que você não consegue modificar uma coisa de uma hora para outra, você precisa de legislação, você precisa de capacidade no mercado de absorção, então, tudo isso existe, mas existe, então, eu vou dar só um exemplo para vocês como que é difícil.

Prestação do serviço de água no estado, para quem está com a Copasa, vai mudar, algumas coisinhas mais fortes, outras menos. O que está se fazendo? A modificação de legislações. Então, existe uma Arsae, a Arsae é a Agência Estadual de Água, ela vai pegar uma Resolução nº 40, que trata do serviço de água, depois de vários e vários meses estudando o que poderia se aperfeiçoar dessa resolução, ela vai modificar. Percebeu onde que está o estudo constante? É esse estudo que eu estou falando para vocês. Consumidores podem participar, uma vez que esse estudo da Arsae e tantos outros aí são feitas consultas públicas, já ouviram falar de consulta pública? O consumidor é chamado para opinar, poucos vão opinar. O mais bacana que poucos consumidores opinam, mas os fornecedores opinam muito. Então, você vai numa consulta pública de água, de luz, de qualquer que seja, o número de consumidores é pouco, mas os representantes das empresas vão em peso, eles estão sempre ali.

Pois é, pessoal, é isso. Então, a primeira parte é essa, eu vou chamar a Regina aqui. Por favor, Regina. A Regina vai dar continuidade para vocês aqui, falando, agora, sobre os Direitos Básicos do Consumidor; Práticas Abusivas e Infrativas. E vocês perceberão, como eu disse para vocês, tudo tem a ver ali na vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Regina, a palavra é sua.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Obrigada, Ricardo. Bem, muito boa tarde a todos e a todas.

**PLATEIA:** Boa tarde!

**SRA. REGINA STURM VILELA:** É um prazer estar com todos aqui novamente. Eu não me canso de dizer que a parte do meu trabalho que eu mais sinto prazer em fazer é a palestra com a interação com o público, porque é nessa oportunidade que eu posso compartilhar um pouco do

conhecimento que eu adquiri nesses dez anos que eu estou atuando no Ministério público, né? Agora na assessoria jurídica, mas dez anos na Divisão de Fiscalização do Procon-MG. E eu confesso que antes de começar, iniciar o meu trabalho na fiscalização, no Procon, eu pouco conhecia dos meus direitos e, conseqüentemente, eu pouco exigia os meus direitos no mercado consumidor. Então, é muito importante essa interação e esse momento que a gente tem de compartilhar as informações porque, embora exista uma lei federal desde 2010, salvo engano, que a Lei nº 12.291, exigindo que todo estabelecimento comercial tenha um Código de Defesa do Consumidor, é necessário que todos os consumidores saibam dos direitos e saibam utilizar os dispositivos que estão no Código de Defesa do Consumidor e demais leis pertinentes.

Antes de eu iniciar a nossa conversa, eu gostaria de perguntar se alguém, aqui, já fez alguma manifestação em Procon? Poderia levantar a mão? Reclamação, manifestação, algumas pessoas já fizeram e é um importante papel, fazer, saber os direitos, as obrigações, os direitos e deveres e manifestar quando algo estiver incorreto, quando houver alguma prática infrativa ocorrendo no mercado, não só pela causa individual, mas pela causa coletiva. Evitar, suspender aquela prática infrativa no mercado consumidor e evitar que outros consumidores que, às vezes, não tenham tanto acesso à informação, sejam lesados.

Bem, vamos abordar, agora, os temas: Direitos Básicos do Consumidor, art. 6º; e, na seqüência, o art. 39 do CDC. Falando sobre os direitos básicos do consumidor. O inciso I, ele fala da proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. Esse direito, ele é decorrente de um direito que o colega Ricardo já citou, que é o dever governamental, que está presente no art. 4º, inciso II, alínea “d”, que fala, exatamente, da questão envolvendo a segurança e garantia dos produtos.

Vamos só repassar aqui o que seria: *“Pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”*. E na seqüência, todos estão com código, né? É interessante, para fins de estudo posterior, quem quiser ir marcando, sublinhando. E, na seqüência, é importante dizer que esse art. 6º está disposto, também, no art. 8º, dos arts. 8º ao 10, quando fala que: *“Em se tratando... os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto aqueles produtos cujo risco é normal e previsível”*. No art. 9º fala também: *“O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos deverá informar de maneira ostensiva e*

*adequada a respeito de sua nocividade*". Então, aqui, a gente pode pensar no objeto cortante, numa faca, numa tesoura, onde esse potencial de causar algum dano, algum risco, deve ser previamente informado.

E, na sequência, no art. 10, também trata dessa questão de risco, que o produto não pode colocar sequer em risco a saúde da população, a vida, a saúde e a segurança, e se for inerente ao produto, essa informação deve ser bem informada, né? "*O fornecedor*", no art. 10, "*não poderá colocar no mercado de consumo o produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade*". [Vamos lá].

Nesse caso, produtos e serviços potencialmente perigosos ou nocivos que causarem algum dano ao consumidor, algum acidente de consumo, obriga o fabricante a indenizar esse consumidor. E aí eu relembro um conceito que o Ricardo trouxe na palestra, há pouco, que é a questão do consumidor por equiparação, o consumidor que não adquiriu diretamente o produto, mas ele utilizou o produto e sofreu um acidente, ou, também, a coletividade exposta a perigos, independente de ter ele próprio adquirido o produto ou serviço, como dito. No art. 19 do código, é trazido a questão de todas as vítimas do evento danoso, mais uma vez, citando a questão do acidente aéreo que causou danos a um terceiro que sequer adquiriu a passagem aérea.

Ainda sobre o art. 6º, inciso I, fala dos riscos que são descobertos após a colocação do produto no mercado, que é o famoso recall. Todo mundo aqui já ouviu falar de alguma forma de recall, né? A gente tem muito em mente a questão do recall relacionado a automóveis, a veículos, mas a gente já viu, recentemente, de medicamentos, vocês podem me ajudar, o que mais?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Medicamentos, eletroeletrônicos, brinquedos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eletrodomésticos.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Eletrodomésticos, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** De alimentos, teve de bebida láctea, frangos, então, só para a gente ter uma ideia do quanto que é abrangente a questão do recall. Qualquer tipo de produto ou serviço colocado no mercado e é descoberto, após a sua colocação no mercado, que tem algum defeito, algum potencial de causar algum dano ao consumidor, obriga o fabricante a retirar do mercado ou consertar os produtos, né? Então, recall, ele é anunciado, muito embora a maioria das

empresas anunciam falando, começa o anúncio falando: “em respeito ao consumidor”, é também o cumprimento de um dever legal de chamar aqueles compradores para consertar aquele dano, desculpa, aquele defeito ou retirar aquele produto do mercado. Infelizmente, são poucos os consumidores que têm acesso, às vezes, a essas informações e são poucos os consumidores. Outro dia, eu estava vendo uma notícia que são 30% somente das pessoas que atendem os recalls. Então, as empresas, elas têm que comunicar imediatamente o ocorrido às autoridades competentes, relatando esses fatos.

Bem, no inciso II do art. 6º traz a questão da educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações. E aqui a gente verifica a divulgação e educação sobre o consumo adequado, mais uma vez, para tentar equilibrar a questão da vulnerabilidade, da falta de informação, vulnerabilidade em todas as suas vertentes, em todos os seus aspectos. A vulnerabilidade informacional, a vulnerabilidade técnica, como já dito pelo colega. O inciso III fala que: “A *informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços com a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*”. Então, quando a gente fala em direito à informação, a gente fala de um bem muito precioso para todos nós, consumidores, porque a partir da informação correta, clara e adequada é que o consumidor vai poder fazer uma escolha adequada, fazer uma comparação entre os produtos e consumir um produto seguro. Foi introduzido neste inciso pela Lei Nacional de Acessibilidade, a Lei nº 13.146, que essa informação, ela tem que ser acessível a pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

O inciso IV do art. 6º, ele traz a proteção do consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva. A publicidade enganosa é a que gera o erro para o consumidor, que induz a erro, e a abusiva é a que pode levar o consumidor a ter um comportamento inadequado com relação ao consumo daquele produto. Métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. E aí, se a gente for para os arts. 37 e 38, eles vão nos trazer mais questões relacionadas à publicidade. Só para que vocês possam ler com mais calma depois: “*É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva*”, e aí, no § 1º, descreve o que é a publicidade enganosa, e no parágrafo seguinte, trata da publicidade abusiva.

No inciso V, fala da modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações

desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes, fatos novos, que as tornem excessivamente onerosas. E aí, é importante destacar que o código, ele traz normas que protegem o consumidor. Então, o fornecedor, ele não poderia usar a seu favor esse dispositivo do art. 6º para pedir uma revisão contratual.

O CDC, ele tem como base o equilíbrio entre as partes, então, se ela for alterada, quebrada, não importa se houve ou não fato extraordinário, que era imprevisível ou não, o que vai importar para fins do CDC é que surja um fato novo, superveniente, e que ele cause a quebra da base do objetivo do contrato, ou seja, dessa igualdade.

No artigo, dando sequência ao art. 6º, inciso VI, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Então, aqui a gente vai estar falando em termos dos danos decorrentes da fruição, do uso de um produto ou de um serviço, que deve gerar a reparação de uma forma mais ampla possível. E aqui cabe a gente ressaltar uma coisa muito importante, a gente viu no primeiro inciso do art. 6º que o código, em primeiro lugar, ele pretende a previsão contra riscos, que não sequer coloque em risco a saúde e a segurança da população. Então, esse inciso VI, ele é, depois de todas precauções que devem ser verificadas, ocorrendo algum dano, que haja a efetiva... após a efetiva prevenção, ocorrendo algum dano, haja a reparação adequada.

Outra questão muito importante a ser destacada neste inciso é sobre a responsabilidade, que independe da comprovação de culpa. Então, a responsabilidade do fornecedor que coloca um produto no mercado é objetiva, ou seja, ele colocou aquele produto no mercado, ele responde pelos danos que, eventualmente, forem causados. Para isso, basta que o consumidor comprove o dano e a relação do acidente com aquele produto. Isso é muito importante dizer, porque muitos fornecedores alegam, na defesa, que um produto vencido que estava na gôndola, por exemplo, não chegou a ser consumido, ou ele não chegou a ser vendido. E a gente verifica nas leis pertinentes que a simples colocação daquele produto fora dos parâmetros, das normas, no mercado de consumo, ele, por si só, já é uma prática infrativa, porque o código, a todo momento, ele visa proteger a população contra riscos.

E aí, em detrimento da questão da responsabilidade, é importante dizermos a respeito do princípio da solidariedade, que será solidário todos os envolvidos na cadeia de consumo, ou seja, no art. 7º também é colocado, o art. 7º do CDC, que tendo mais de um autor a ofensa todos responderão, solidariamente, pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo. Então,

muitas vezes, a gente vai adquirir um eletrodoméstico, por exemplo, numa loja e não sei se já aconteceu com vocês, já aconteceu comigo, de, na nota fiscal, ter um carimbo escrito assim: em caso de defeito, somente pode recorrer a essa loja no máximo 3 dias. Já viram, né? É, na verdade, o consumidor, ele terá liberdade para escolher contra quem ele vai ajuizar a ação ou contra quem que ele vai recorrer, quando houver algum vício naquele produto, algum defeito naquele produto. Como que é importante a gente saber dos nossos direitos, né? Porque, muitas vezes, quando está escrito numa nota fiscal, igual acontece muitas vezes, nós, consumidores, somos levados a acreditar que aquilo é verdade. E aí, muitas vezes, a gente vai ter um gasto muito maior ou vai demorar muito mais tempo para exigir os direitos, sendo que a loja onde a gente comprou diretamente não honrou com essa obrigação.

Então, no mesmo sentido, a gente percebe que não só no art. 6º, o art. 6º, ele traz para gente os direitos básicos, uma síntese dos direitos, mas espalhados pelo código a gente consegue verificar em diversas ocasiões que estes dispositivos, eles estão, de certa maneira, reforçados, né? Assim como no art. 7º, no § 1º do art. 25 do CDC também remete à questão da responsabilidade solidária: *“Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nessa e nas seções anteriores”*. E da mesma forma, os arts. 18, 19 e 34, todos trazem, mais uma vez, reforçam mais uma vez, a questão da responsabilidade solidária pelos vícios de qualidade e quantidade do produto ou dos serviços.

Bem, nos arts. 7º e 8º, nos incisos VII e VIII do art. 6º é destacado, tanto o acesso aos órgãos judiciários e administrativos como a facilitação da defesa destes direitos. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas a prevenção, mais uma vez aí, a prevenção, ou após ocorrido o dano, a reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos. A questão da reparação de uma maneira bem ampla, como já dito, né? Assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica. E, na sequência, não só o acesso, mas a facilitação da defesa, e aí vem a questão da inversão do ônus da prova, onde no Judiciário é revertido a favor do consumidor, a favor do consumidor, que a prova, ela tem que ser constituída pelo fornecedor.

E, também, a adequação, no inciso X, a adequação e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, adequação e eficiência. O que seria adequação e eficiência? Estar à disposição... o serviço tem que estar à disposição, continuidade dos serviços e cumprir a finalidade na realidade concreta(F).

Bem, tudo bem até aqui sobre o art. 6º, direitos básicos?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu posso fazer?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Claro.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Com a sua permissão, Regina, só fazer algumas observações aqui.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É que eu acho importante, assim, para a gente guardar mais esses direitos básicos do consumidor e reforçando o que a Regina disse. Primeiro, é o art. 6º, inciso I, nós temos que ler esse inciso I e grifar a palavra “riscos”, você não lê esse artigo sem perceber essa palavra riscos que está aí, ou seja, o código, ele protege a vida, saúde e segurança do consumidor contra riscos, você não pode pôr no mercado um produto que ofereça risco. Então, quando se faz um recall, por vezes, a empresa se desculpa dizendo: olha, eu fiz; ela mesmo fala: eu fiz o recall, mas não teve um caso de nenhum consumidor no Brasil que sofreu o dano desse produto. O que nós vamos dizer é o seguinte: mas foi colocada em risco, o dano seria um agravante.

Uma grande farmácia, uma vez, nós pegamos, aquele caso famoso, nós pegamos papinha de bebê com prazo de validade vencido nessa farmácia, farmácia muito famosa aqui, drogaria. A defesa dela dizia o seguinte: “Se pegou o prazo”, e não costuma dar problema, viu, pessoal? Realmente, foi uma surpresa, “se pegou a papinha do bebê na prateleira da farmácia, quer dizer que ninguém comprou, se ninguém comprou, ninguém consumiu, se ninguém consumiu, ninguém passou mal, logo archive-se, archive-se o caso”. Aí, nós tivemos que chamar os advogados dessa drogaria e falar assim: olha, a sua prática infrativa não foi lesionar ou lesar um consumidor, foi colocar em risco, já é uma prática infrativa você colocar em risco, então não pode. Então é por isso que o Procon é tão chato com esses produtos. Só um instante, vamos levar aqui que, depois, vai ter um tempinho para pergunta.

Passando aqui um outro, Regina, que a gente tem que exaltar sempre, que é muito importante, é a questão que está no segundo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações. Liberdade de escolha, ela é um princípio básico, é um direito básico do consumidor e a gente sempre tem que pensar a liberdade de escolha quando você tem liberdade de escolha, aí você vai escolher a Coca, mas você não gosta de Pepsi, você quer um suco de caixinha, você gosta de goiaba, mas não gosta de pêssego, isso é liberdade de escolha, né? Sim ou não? Sim. Mas a liberdade de escolha vai além, a liberdade de escolha é quando você quer contratar aquilo que

você pensa necessitar, com quem você acha ser o fornecedor ideal. Então, quando eu consigo exercer essas premissas, eu falo: eu estou agindo com liberdade de escolha.

Não é liberdade de escolha um cartão pré-aprovado que eles mandam para sua casa, você não escolheu ter cartão, não escolheu aquele fornecedor, nem o crédito. Então, é uma agressão à liberdade de escolha. A venda casada também, eu quero comprar só o xampu, mas eu não quero o condicionador, aí eles amarram os dois produtos lá e não me dão essa opção. É uma agressão à liberdade de escolha. Então, tudo aquilo que você perceber, assim, olha: eu estou sendo levado a fazer uma contratação sem querer, é possível que a sua liberdade de escolha esteja sendo tolhida, aí tem que parar, analisar, levar ao Procon para analisar, com muita cautela, a situação.

Uma outra questão, só mais duas, viu, Regina? É rapidinho aqui. Uma outra questão que eu acho muito importante a gente falar aqui, não falar, porque a Regina muito bem falou, mas frisar, é quando a gente põe no art. 4º a proteção, nos arts. 3º e 4º, o art. 3º é de informação e o art. 4º a proteção contra publicidade enganosa, abusiva, métodos comerciais coercitivos. Depois, vocês perceberão que a publicidade abusiva, a enganosa é a que mente para você, ela aumenta alguma coisa ou esconde alguma coisa, ela mente, então, esse produto faz isso, isso, tudo mentira, não faz nada, ou ela esquece, esquece não, ela deixa de comentar que esse produto faz muita coisa, mas você tem que comprar o refil todo mês. Perceberam a enganação? Então...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Há omissão, muito bem. Ela acrescenta alguma coisa que não existe ou omite alguma coisa que seria importante. Como que eu sei que aquilo é importante para o consumidor ou para mim, enquanto consumidor? Quando aquela informação ou aquela mentira, ela tem o poder decisório. Se eu soubesse que eu tinha que comprar esse refil todo mês, eu não tinha comprado. Tem um poder decisório. Isso e isso que você falou que o produto faz é o que eu estava querendo. Teve um poder decisório. Então, não é aquela mentirinha assim: o carro mais lindo do Brasil, isso é subjetivo, é superlativo, perceberam? Então, é aquela informação tem o poder determinante. Você me falou que essa máquina lava e seca 10 quilos, é mentira, porque ela lava 10 e seca 5 e eu não quero estar em casa, eu ponho para lavar, saio e não quero estar em casa para tirar metade, pôr para lavar 5 e lavar 5. Isso aconteceu. Então, é publicidade enganosa, você está mentindo, perceberam o poder decisório?

O último aqui, esse é importantíssimo, pessoal, é o 5º, ele fala: modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos

supervenientes que as tornam excessivamente onerosas. A Regina explicou muito bem, mas eu faço questão de ressaltar isso. Antes do código, o contrato era lei em outras partes, não era assim, Regina? Antes do código. Até hoje tem gente desinformada que fala isso na área do consumidor: o contrato é lei entre as partes. Ah, você fez esse contrato com a empresa de telefonia, e, dançou, vai ter que pagar essa multa porque o contrato é lei entre as partes. Não é mais, pelo Código de Defesa do Consumidor, o contrato não é lei entre as partes.

Obviamente que ele estabelece uma série de obrigações e deveres de ambas as partes, não é simplesmente: não vou cumprir, mas o que eu quero dizer é que ele não é lei, ele não é pétreo, não quer dizer que o contrato, ele é tão assim, eu li, agora eu dancei, vou ter que cumprir isso. Não, a cláusula é passível de ser revista, sim, de ser reanalisada, de ser pesada, de ser verificada a vulnerabilidade do consumidor, o equilíbrio entre as partes, se está tudo equilibrado o contrato. Cláusulas supervenientes, que é uma situação bem bacana, quem tiver curiosidade e falar assim: gente, eu não entendi muito bem cláusula superveniente, põe cláusula superveniente e o contrato de leasing. Quem se lembra de contrato de *leasing*, 1998, lembra-se? Como teve gente...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** E o tanto de gente que passou aperto em razão a isso.

Só essas observações, Regina, só para... você explicou muito bem, mas só para frisar mais um pouquinho, tá?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Obrigada, Ricardo. E acaba que o consumidor que reclama, acaba ficando com a fama de chato, entre aspas, é o que acontece muito, assim. Eu costumo brincar que quando eu comecei a trabalhar no Procon, eu, a partir do momento que a gente começa a ter acesso à informação, a gente acaba se tornando uma pessoa mais comprometida com a causa, muito exigente, não só por gostar muito do que a gente faz, por gostar da matéria, mas até pela questão da responsabilidade. Poxa, eu trabalho no Procon e não vou exigir meus direitos? Eu vou no supermercado, tem um preço na gôndola, na hora que eu vou passar no caixa, o valor é diferente e eu não vou. E eu costumo comentar uma cena que aconteceu muito comigo e é bem recorrente, porque as pessoas que verificam preço de gôndola e caixa e outras questões são poucas, a pessoa que verifica se na hora que está batendo a senha lá do cartão para adquirir um produto, se está, é realmente o valor total da compra. São poucas pessoas que conferem a

nota, que solicitam a nota, são poucas pessoas também. Então, as pessoas que agem dessa forma são um pouco marginalizadas, né?

Certa vez, eu estava fazendo compra no supermercado e quando eu fui falar para a moça do caixa que estava dando diferença de R\$ 2 num produto, num sabão em pó, o rapaz que estava atrás de mim falou: “Nossa, é sábado, a fila está cheia, toma aqui os R\$ 2 se o problema é esse”. Então, é muito complicado. A gente não pode se deixar levar, mas é uma questão que a gente não pode se deixar levar pela postura dos demais e tem que insistir e trazer mais as pessoas para o nosso lado, na verdade, mas as pessoas reclamarem dentro desta questão que o Ricardo bem colocou aqui, com relação ao boicote das empresas que não... que reiteradas vezes atentam contra os nossos direitos, né? Bem, só um desabafo.

[risos]

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Um desabafo que eu caí nessa questão do lava e seca de 11 quilos, viu, Ricardo?

[risos]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** É uma cultura, que começa por todos nós, de buscarmos a informação, de exigirmos os direitos, porque tem esses dois lados. E eu fico muito feliz de ter todos aqui para a gente poder, eu sei que a sementinha está sendo plantada aqui, hoje, porque o interesse já surgiu para vir conversar conosco e que multiplique os conhecimentos, repassando para todos os conhecidos.

Bem, passando para a segunda parte que ficou sobre a minha responsabilidade aqui nesta tarde, seria falar das práticas abusivas, das práticas infrativas, os abusos mais comuns contra os consumidores. Quando a gente fala de normas, de normatização, o que a gente tem em mente? Que nós vivemos numa sociedade do hiperconsumo, uma sociedade de massa e que para o sucesso do próprio mercado é importante ter uma uniformização desses produtos, dos produtos e dos serviços. Então, é importante estabelecer normas para a produção e, em certos casos, para comercialização desses bens de consumo.

E para melhorar a qualidade dos produtos e serviços que são colocados à nossa disposição existem várias políticas, várias normas que trazem políticas de saúde, segurança, economia de energia, de proteção ao consumidor, a compatibilização de produtos e serviços, então, aqui, eu

trago algumas imagens só para gente refletir sobre essa questão da importância da normatização. A questão dos rótulos. Como o Ricardo já colocou que, antigamente, antes do código, o produto enlatado era colocado com a data de vencimento e olhe lá, e hoje em dia, tem informação de glúten, tem informação nutricional, tem informação de como manusear aquele produto, de quantos dias ele vai durar após aberto. Tem normas sanitárias para a produção e comercialização e manipulação de produtos alimentícios, aqui a gente tem a imagem dos produtos cárneos. Brinquedos, que tem que ter o selo de segurança do órgão competente que é o Inmetro. A legislação, a norma que determina que os eletrodomésticos tenham a questão da utilização da energia. Então, são várias as normas que procuram regular esse mercado.

E quando a gente já citou aqui, anteriormente, o princípio da boa-fé objetiva, que é um dos princípios centrais do código, ele traz o limite à liberdade negocial, como bem reforçado pelo colega Ricardo aqui. E traz também os deveres de lealdade, honestidade e cooperação dos fornecedores com os consumidores, para trazer a harmonia, o equilíbrio, para trazer a harmonia das relações de consumo tem que ter esse equilíbrio entre as partes desiguais. A partir do momento que o consumidor é considerado a parte vulnerável da relação de consumo, tem de haver mecanismos para que promova esse equilíbrio de forças.

O importante a respeito de atos abusivos, práticas infrativas, é dizer que eles se relacionam diretamente com o abuso do direito, porque é legal o fornecedor estar no mercado de consumo, abrir as portas e fornecer produtos e serviços. Só que esse direito de abrir as portas para o público, ele não é um direito absoluto, porque ele não pode cometer excessos no exercício desse direito e causar algum tipo de dano ou sequer colocar em risco a saúde da população. Por isso que existem todos os regramentos para a prevenção de riscos, para precaução e todos os mecanismos também de responsabilidade, inclusive solidária, em caso de algum acidente de consumo.

E essa é a questão principal da função do controle da boa-fé objetiva que a gente já comentou aqui mais cedo. Então, o ato ilícito, ele vai ser cometido pelo titular de direito, o fornecedor, que excede, manifestamente, os limites impostos [ininteligível] econômico ou social, ou pela boa-fé, ou pelos bons costumes. Por exemplo, o ganho de um fornecedor deve ser proporcional ao que ele oferece no mercado de consumo, ou em relação ao que ele deixou de ganhar. Então, aqui a gente traz um exemplo de cancelamento de pacotes de viagens, é um problema muito recorrente. Algumas situações, nós já verificamos a aplicação de multas abusivas, multas de 100% do pacote, ou de perto de 100% do pacote pago, retenção de todo o valor gasto

pelo consumidor. Só que, nesse ponto, é importante a gente destacar que existe um dispositivo legal que menciona que se trata do risco do negócio.

Aqui eu trago, para conhecimento de todos, uma decisão aqui da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça em uma ação coletiva ajuizada pela Anadec, que é a Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor, que estipulou o valor de 20% do valor do contrato como máximo de multa por desistência, quando essa desistência for a menos de 29 dias do início da viagem, e que cobranças de valores superiores ficaria condicionada à comprovação de gastos efetivos, de forma irrecuperável pela agência de turismo. E é importante destacar que a relatora no STJ, a ministra Nancy Andrighi, ela colocou que é direito básico do consumidor, eu até negritei, a proteção contra práticas e cláusulas abusivas, como a gente viu no art. 6º, a fim de evitar a lesão, o abuso do direito, as iniquidades e o lucro arbitrário.

Então, a prática abusiva, ela é considerada como a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. Tem de haver esse equilíbrio de ambos os polos da relação de consumo. E essa ideia de abusividade acabou levando a legisladora a tipificar certas ações como abusivas. Como foi reforçado pelo colega Ricardo, a questão da liberdade de escolha. Nós estávamos conversando sobre isso, quando que o direito à informação, ele é importante. Ele é um direito muito caro a nós todos, consumidores, porque a partir da informação, em seus mais variados aspectos, quanto à qualidade, quanto à quantidade, como descrito no art. 31, quem puder dar uma olhadinha para gente.

No art. 31, fala que: *“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, sobre suas características, qualidades, quantidades, composição, preço, prazo de validade, origem”*, né? Então, seria a informação nos seus mais variados aspectos, a depender de cada caso, porque é esse direito à informação que vai garantir a nossa liberdade de escolha, a liberdade de escolha do consumidor. Violado este direito, fica violado o principal direito nosso à escolha.

Aí aqui eu trago uma imagem, uma foto que foi tirada de fiscalizações que a equipe do Procon realiza. Com relação à informação, essa vitrine está nós dizendo alguma informação concreta? Não, não está especificando de que, exatamente, muito bem, muito bem colocado, 40%, 30% em relação à quê? Outra, qualquer peça a R\$ 20, exceto algumas peças.

[risos]

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Também não está dizendo muita coisa.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Na loja de 1,99, você não acha nada por 1,99.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** É, de 1,99 é só o nome, né? Exatamente. E o tal do “a partir de”, eu não sei se todos já tiveram a experiência aqui, a partir de, quando a gente procura o vendedor, porque a gente fica um tempão procurando, a gente não encontra nenhum produto de R\$ 20, aí a pessoa fala assim: não, mas por coincidência, aquela moça que acabou de sair levou a última peça, que são as peças mais procuradas. Então, assim, a gente tem que ficar, a todo momento, atento, porque existe uma lei federal, um decreto federal, além do que já está exposto no art. 6º, inciso III, e no art. 31, frisando a respeito das informações, inclusive com relação a preço, a gente tem que ficar atento. Existem a lei federal e o decreto que trazem a obrigatoriedade da precificação dos produtos que estão expostos na vitrine e no interior da loja. E essa prática infrativa é uma das mais recorrentes, né? A gente que percorre muito o mercado consumidor, a gente verifica que um dos nossos direitos mais lesados cotidianamente, eu arrisco dizer que é a questão da informação, principalmente com a informação de preço. Tanto é que houve uma campanha, uns anos atrás, né, Ricardo? Que nós chamamos de Vitrine Legal Tem Preço, que a gente fez uma fiscalização nesse sentido em vários municípios do estado.

Bem, as principais práticas abusivas, elas estão numeradas no art. 39, mas é importante destacar que o art. 39, ele é meramente exemplificativo, ou seja, existem outras práticas infrativas que estão dispostas no próprio CDC, estão espalhadas pelo próprio CDC, que a gente vai ver aqui em sequência, e outras leis também, eu vou trazer alguns exemplos. Essa questão do art. 39 ser um rol exemplificativo, ele é muito bem percebido quando no art. 6º, inciso IV, a gente vê o plural. Quer ver? Vamos voltar lá no art. 6º, inciso IV, a gente fala: “*Contra métodos comerciais coercitivos e desleais, contra práticas e cláusulas abusivas*”, sempre no plural, destacando essa questão.

São inúmeras práticas espalhadas pelo código e outras leis, como já dito, efetuadas pelos fornecedores, tanto por ação quanto por omissão, quanto por fazer, cometer alguma prática infrativa, como expor um produto impróprio à venda, por exemplo, um produto vencido, um produto sem registro, produto fora das especificações, mal acondicionado, quanto por omissão, quando deixar de fornecer uma informação importante daquele produto, quando deixar de precificar, como a gente mostrou agora há pouco.

Sobre as práticas abusivas, é importante, também, a gente destacar que elas são ilícitas em

si, ou seja, elas são objetivamente consideradas. O que quer dizer isso? Independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado, a prática abusiva ocorreu, como essa questão mencionada pelo Ricardo aqui, das papinhas de bebê que estavam sendo vendidas, né? Mesmo que o consumidor, como, de fato, na época, ele tentou comprovar que a pessoa que adquiriu algumas unidades, ela mesma havia dito que não chegou a consumir, graças a Deus, o bebê não chegou a consumir a papinha, e que as demais unidades continuavam no estabelecimento, na gôndola, nenhum chegou a ser consumido, mesmo assim, as práticas abusivas são objetivamente consideradas. O produto, ele foi colocado no mercado, colocando em risco a saúde da população, a segurança da população, ou seja, apenas por existirem, de fato, as práticas são consideradas abusivas, mesmo sem se constatar algum dano real, concreto.

Bem, o *caput* do art. 39, que é o artigo que traz um rol exemplificativo, enumerativo, ou seja, não exaustivo, das práticas infrativas, o *caput* fala que: “*É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas*”. Então, “dentre outras” reforça essa conotação de ser meramente exemplificativo.

Sobre a classificação das práticas abusivas, a gente pode dizer que elas podem ser produtivas, ou seja, alguma prática abusiva na produção daquele produto ou na elaboração daquele serviço, e são práticas comerciais, quando da colocação desse produto à venda. Então, vamos para o art. 39, só para a gente destacar essa parte, que ela é muito importante. Bem, o inciso VIII, ele fala: “*Colocar no mercado de consumo qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou se normas específicas não existirem, pela ABNT, pelo Conselho Nacional de Metrologia, então, aqui, a gente pode destacar alguns exemplos.*

Com relação ao momento da produção, a gente pode imaginar um brinquedo que é colocado no mercado de consumo sem o selo do Inmetro, um produtor cárneo colocado sem o selo de inspeção à disposição do consumidor. Então, a gente pode pensar em várias questões relacionadas a produtos alimentícios, por exemplo, uma informação que têm que estar no rótulo e aquele produto está sendo comercializado sem rótulo. E com relação às práticas comerciais, seriam os demais incisos do art. 39, ou seja, a prática da venda casada, são as questões que a gente vai ver em seguida.

E a segunda forma de classificação seria com relação aos aspectos jurídicos contratuais, né? Seria: práticas abusivas pré-contratuais, as que surgem antes do contrato; é o envio de um

cartão sem solicitação do consumidor, um cartão de crédito sem solicitação do consumidor, ou a exposição de uma venda casada, um produto. Estratégia de venda. Alguns estabelecimentos comerciais têm algum produto que não têm tanta saída quanto o outro e acaba fazendo uma venda casada. As práticas abusivas pós-contratuais são, a partir de um contrato existente, por exemplo, uma empresa de telecomunicação, eu tenho um contrato com uma empresa de telecomunicação e essa empresa coloca meu nome no SPC, no serviço de proteção ao crédito indevidamente, uma negativação indevida. É uma prática abusiva dentro de um contrato preexistente. E as práticas abusivas contratuais ligadas ao conteúdo expresso das cláusulas do contrato.

Então, as práticas abusivas, como já dito, além do art. 39 do CDC, estão dispostas, também, nos arts. 12 e 13 do decreto que regulamenta o CDC. Como já dito, alguns outros artigos do CDC também trazem práticas abusivas. O art. 10 fala da colocação no mercado de produtos e serviços com alto grau de nocividade e periculosidade, o art. 18 e art. 20, § 2º, eles dizem da comercialização de produtos impróprios. E aí, a partir da leitura do art. 18, a gente vai ver que os produtos impróprios são os vencidos, os sem registro, os armazenados de maneira inadequada.

E aqui a gente traz alguns exemplos: produtos que foram armazenados de maneira inadequada, nessa foto da direita é um produto que estava preso aqueles ganchos de açougue e o gancho totalmente sem higienização, enferrujado, que causa prejuízo a qualidade do alimento. Do lado, do outro lado, o lado oposto, são produtos que estavam condicionados sem refrigeração adequada e acaba ficando com bolor, tipo um mofo, o aspecto é diferenciado, o produto de cima, um produto saudável, que estava armazenado adequadamente, então, a gente, visivelmente, verifica que esse produto está inadequado, um produto impróprio, né? Produtos impróprios por estarem armazenados fora da temperatura adequada, no chão do depósito, na parte externa do estabelecimento, sendo vendidos com data de vencimento... a fiscalização foi em 2011 e o produto estava vencido – não sei se vocês conseguem verificar daí - desde 2007, né? Então, é só para a gente ilustrar a questão do art. 18 sobre as práticas infrativas, os produtos impróprios.

O art. 21, do CDC, “ele traz também a prática abusiva quando o fornecedor, ao consertar um veículo, por exemplo, emprega peças de reposição que não sejam novas sem a ciência de acordo do consumidor”. O art. 32, do CDC, fala de falta de componentes e peças de reposição, né? Coloca um produto no mercado que não tem reposição, caso ele apresente algum defeito.

Ausência de informação na venda à distância, na venda pela internet, por exemplo.

Ausência de informação, inclusive, sobrenome e endereço do fabricante para que a gente possa é... fazer o uso do nosso direito, né?

A prática abusiva também como a gente já mencionou quando da fala do art. 6º, sobre a publicidade abusiva. E o art. 36º, que fala da publicidade clandestina. A publicidade clandestina, ela vem porque o art. 36 fala que a publicidade deve ser veiculada, de tal forma, que o consumidor fácil e, imediatamente, a identifique como tal. E é o que, muitas vezes, a gente não consegue perceber na atualidade, né. Em alguns filmes, novelas... Vocês já perceberam o tanto que existe, às vezes, alguma em inclusão de alguma publicidade, de algum produto de beleza, algum produto, até de bancos mesmo, né? Inserido no contexto daquela novela ou até na hora do filme passa alguma imagem, né? Até no cinema também tem, né? A gente vê que a família vai jantar e tem uma determinada marca de refrigerante que aparece na mesa, né? Exatamente. Às vezes, tem uma moça que está lá mais tristonha e tal, e fala: *“Não, vamos lá comigo, a gente compra uns produtos de beleza, por isso que eu estou assim tão alegre”*, né? Então são diversas publicidades que acontecem no decorrer da programação que a gente nem percebe, muitas vezes, a gente nem percebe.

E que diante de um contexto do hiperconsumo na sociedade, na qual a gente vive hoje, é muito preocupante, porque até que ponto as necessidades que são geradas, são nossas necessidades mesmo ou elas são os desejos que são, que ocorre a partir da.. né? Que a gente, às vezes, está cansado depois de um dia de trabalho, senta em frente à TV, assiste um programa e quantas vezes a gente, no dia seguinte, não vai, compra um produto, chega em casa: Gente, por que eu comprei isso mesmo? E ficou no nosso inconsciente, né? Pois não.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim, muito bem colocado. Porque nós temos a população vulnerável e também a hipervulnerável, né? Que são as crianças que, dependendo da idade, não atingiram ainda maturidade para ter esse discernimento ou pessoas que, às vezes, ficam sozinhas, que já são mais carentes, às vezes, ficam mais sujeitas a essa influência, né?

Bem, no art. 42, do CDC, *“Traz a cobrança irregular de dívidas de consumo”*. Aí sobre esse assunto, eu vou deixar, acho que tem uma palestra específica, né, Ricardo? Aí vou deixar para a Cris, Cristiane Pedersoli, e apresentar com mais propriedade, com mais especificidade.

O art. 43, traz também um arquivo de dados sobre o consumidor. Qualquer dado a respeito do consumidor, ele tem que ter acesso e direito a retificação quando não for correto.

O art. 51, do CDC, “Utilização de cláusula contratual abusiva”, O Marcelo Barbosa vai falar no último dia, né?

E como a gente diz que o art. 39, ele é meramente exemplificativo, além dos outros artigos espalhados pelo código, a gente ainda tem também outras leis, como eu trouxe que a lei de precificação, decreto, e também a Lei dos Crimes contra a Ordem Tributária Econômica e contra as Relações de Consumo, que no art. 7º em todos esses incisos traz a questão da exposição de produtos à venda sem registro, produto vencido, né, são outras práticas infrativas que estão dispostas nessa legislação também, para quem tiver curiosidade de dar uma olhada depois.

Bem, entrando propriamente dita no art. 39, inciso I, seria condicionar o fornecimento de produto ou de serviço, a outro produto ou serviço, a venda casada, que todos nós conhecemos, nas suas mais diversas formas que a gente encontra no mercado, né? Bem como, sem justa causa a limites quantitativos.

Então aqui, a gente coloca alguns exemplos de venda casada só para a gente lembrar. “*Consumação mínima em casas de entretenimento, consumação exclusiva de produtos em cinemas. Brinquedos que não são vendidos separados em rede de fast food, combos na área de telefonia*”, né? Que a venda casada também pode ser venda casada por preço, não sei se alguém já verificou isso aqui alguma vez, que muitas vezes, eu quero comprar só o telefone fixo, por exemplo, mas só telefone fixo é praticamente o preço de um combo que eu teria três ou quatro outros serviços, né, seria uma modalidade de venda casada por inviabilização preço do produto individual, do serviço individual. Os bancos que exigem a contratação de determinados produtos ou serviços condicionando a outro, ah, eu tenho um empréstimo, mas aí esse empréstimo está ligado a um seguro residencial, né? E chegou até a divisão de fiscalização, há um tempo atrás, a questão da concessionária de veículos, que obrigava o consumidor que adquiriu o veículo a também adquirir o serviço de despachante no mesmo local.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** É, exatamente aí, se não quiser, é... e era o que acontecia, “Não, já está incluso e tal, se o senhor não quiser, o preço é o mesmo, né?”

E a outra parte do art. 39, inciso I, fala: “*A condicionar sem justa causa a limites quantitativos*” Aí é importante a gente para um segundo para distinguir essa questão do limite quantitativo.

O limite quantitativo mínimo, né, que seria a consumação mínima em bares e restaurantes, que é uma prática infrativa, e o limite quantitativo que seria admitido, mediante justa causa, seria em situações excepcionais de seca, estiagem. Há pouco tempo atrás, acho que maio, do ano passado, nós tivemos a grave crise dos combustíveis e em virtude da greve dos caminhoneiros. Então, em muitos locais, a gente só conseguia abastecer só determinado valor determinado número de litros, né? É... e também em caso de promoção, quando houver um estoque promocional para que aquela promoção lá atinja o maior número de consumidores possível e viável, desde que informado prévia e ostensivamente, nos mesmos moldes da divulgação da oferta que é... são cinco unidades por CPF, por exemplo, né? O que não pode acontecer do consumidor ser surpreendido ao chegar para fazer jus àquela promoção e lá ser surpreendido com alguma limitação.

E aqui a gente tem que destacar é... que a venda casada, ela não existe quando a gente pressupõe que os produtos são vendidos, em regra, juntos, né? Por exemplo, ternos, biquínis, né? Bandejas de iogurte é uma questão também, que é importante colocar, que essa aqui é a chamada menor unidade legal do produto, essa imagem. O que quer dizer isso? É que espalhados por toda a bandeja, em cada pontinho está a informação, uma informação que é obrigatório por lei. Então, é o endereço do fornecedor, os ingredientes. Essa bandeja, ela não pode ser desmembrada, a partir momento que eu a desmembrar, vai ficar como um vício de informação, então, essa é a menor unidade legal do produto. Então, ela não pode ser vendido separado.

Ao contrário de um produto, por exemplo, como esta imagem na sequência, que cada unidade legal é um potinho e dentro deste potinho, no rótulo deste potinho, tem todas essas informações, ou seja, esse produto pode e deve ser vendido individualmente.

Da mesma forma esta outra imagem, embora tenha uma sobre embalagem, como é chamado no mercado, e esses produtos, eles têm todas as informações nos rótulos individuais, então ele pode ser comercializado e deve ser comercializado individualmente.

Pode haver promoção? Pode haver promoção, mas tem que ser vendido o produto separadamente, em um preço acessível também.

E aqui sobre a venda casada. A gente verifica que na hipótese - é uma decisão aqui do Procon estadual, do Procon-MG - que na hipótese, Parágrafo Único, *“Na hipótese de disponibilizar o espaço para a montagem de guichê destinada à comercialização de ingressos para eventos esportivos, o fornecedor não pode condicionar a venda dos mesmos, aquisição, produtos ou*

*serviços de seu estabelecimento, permitindo livre acesso àqueles consumidores que se dispõem de adquiri-lo mediante pronto pagamento, né*". Já aconteceu várias vezes, uma loja de artigos esportivos, vai vender ingressos para um show, para um evento esportivo, há essa obrigatoriedade de aquisição de um produto para ter acesso ao ingresso.

O art. 39, inciso II, traz, *"Recusar o atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de suas disponibilidade de estoque e ainda de conformidade com os usos e costumes"*. Então aqui a gente verifica, mais uma vez, a questão do limite quantitativo, né, o tanto que é regra não haver a limitação do consumidor poder levar a quantidade, aquilo que for mais conveniente, é restrito a questão legal, como é a questão da bandeja que nós mostramos.

O inciso III, fala: *"Enviar ou entregar ao consumidor sem solicitação prévia qualquer produto ou fornecer qualquer serviço"*. Seria questão de fornecer um cartão de crédito, como já dito, né? Havia, há um tempo atrás, em rodoviários, em aeroportos, a oferta de revista de forma gratuita. Não sei se vocês já chegaram a ver isso, né? Mediante apresentação, "Ah, é um cartão de crédito só para provar para o meu chefe lá na minha empresa que eu que eu dei... aí que essas revistas, elas foram entregues ao consumidor, né? E na verdade depois vem o boleto de pagamento.

Então, o Parágrafo Único, do art. 39, ele fala que, *"nesses casos, serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues sem prévio consentimento, sem prévia autorização, sem solicitação do consumidor, equipara-se as amostras grátis inexistindo obrigação de pagamento"*, né. Então, aqui a gente já adiantou, né. *"Os estandes dos aeroportos que promovem entrega de revistas"*.

**SR. MARCOS:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Claro.

**SR. MARCOS:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Como é que o senhor chama:

**SR. MARCOS:** Marcos.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Marcos. Vamos ver se eu entendi certo, é que na hora da contratação de um cartão de crédito vem um seguro incluso, né?

**SR. MARCOS:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim. Infelizmente é uma prática imperativa muito recorrente em que a gente verifica, inclusive, com relação à compra de eletrodomésticos, e vir na nota fiscal a garantia estendida sem solicitação, sem prévio consentimento, né? Seria também a questão da venda casada. E aí a gente teria que verificar até se o objeto do seguro tem algum tipo de referência com relação ao produto adquirido, né? Então, tem algum caso concreto?

**SR. MARCOS:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E só cartão de crédito mesmo, né. Era da loja, era da própria loja. Por isso a importância, mais uma vez, né, conformidade no início da nossa conversa, a importância de sempre conferir a nota fiscal, sempre conferir os contratos que a gente vai assinar, né?

O art. 39, inciso IV, fala: “*Prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento, condição social*”. Um colega, ele já havia adiantado essa questão sobre a questão da fragilidade dos consumidores hipervulneráveis, né? Os consumidores com idade avançada, com saúde debilitada, com pouco conhecimento, em condição social precária.

A norma proíbe, inciso V, “*exigir do consumidor vantagem é... manifestamente excessiva*”. Por exemplo, há um tempo atrás, eu não sei se persiste, acredito que não, a partir da aplicação da Lei nº 12.653, um cheque caução, né? Alguns estabelecimentos, alguns hospitais exigiam da pessoa que estava sendo internados um cheque caução. E a partir da publicação da Lei nº 2.653 que tornou crime essa exigência de uma nota promissória, de um cheque caução, essa prática foi banida. Vantagem manifestamente excessiva, né? Na prática ainda continua do mesmo tamanho. É importante que isso chegue ao conhecimento do Ministério Público para que possa...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E, principalmente, porque são poucos os consumidores que chegaram efetivamente a levar ao juizado, né? Então, é importante que todos mesmo manifestem, sim.

Então só para a gente é dar continuidade, a questão aqui da multa também de R\$ 400,00 em caso de perda, né, de perda de comando, nos estabelecimentos comerciais também, que é transferindo esse ônus que é o risco do negócio do estabelecimento, estar transferido esse ônus do controle do gasto, né, do consumo para o consumidor e também, em contrapartida, uma multa

muito alta, né, com relação a esse extravio.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim, também outro bom exemplo, né, estar transferindo esse ônus para o consumidor.

No inciso VI, do art. 39, fala da “*Execução de serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor*”. Então aqui a gente tem que pensar, a gente fala da lei de precificação né? Que, via de regra, todos os produtos e serviços, em sua grande maioria, tende a atender a regra de precificação, que são 4 formas de precificação, que a gente não vai ter tempo de explorar aqui. Mas, em alguns casos, os serviços prestados, eles são prestados à medida que o consumidor solicita aquele serviço, por exemplo, a gente tem que pensar em serviço de cabeleireiro, em serviços de oficina mecânica, né? Então, nesses casos, há necessidade de elaboração de um orçamento, é... que está previsto, inclusive, no art. 40, para quem quiser dar uma olhada depois com mais atenção, o art. 40 fala de um orçamento que vai ser elaborado e... com preço, com as condições do serviço, salvo engano, com validade de 10 dias. Então, executar serviços sem prévia elaboração de orçamento e sem que seja previamente autorizado pelo consumidor é uma prática infrativa.

O art. 39, inciso VII, fala de “*Repassar a informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício dos seus direitos*”. Então, a gente pode parar para pensar, a Regina aqui, que toda hora entra no supermercado e vê a diferença de preço e gondola, é uma consumidora que exige os direitos, já começa a virar uma *persona non grata* que estava na lista, né. Na lista de consumidores, na hora que eu entro já falo assim: Vamos ficar de olho, né?

Então são consumidores que questionam taxas e encargos em juízo, que exigem os seus direitos, que não possuem restrição de crédito atual, mas acaba sendo compartilhada em virtude de créditos anteriores, né, de negativação anterior, que não pode, isso vai ser colocado aqui pelo... em alguma palestra.

No inciso VIII, art. 39, fala da proibição ao colocar no mercado produtos em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes. Essa questão, a gente já explorou um pouco falando da das regras para colocar um produto com o selo de inspeção, um produto alimentício, um produto, carne, e produtos... brinquedos com selo do Inmetro, né? São as normas expedidas pelos órgãos competentes.

O art. 39, inciso no IX, fala: “Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha adquiri-los mediante pronto pagamento, o pagamento à vista, né, ressalvados os casos de intermediação regulados e leis especiais. Salvo, limitação quantitativa, que a gente já falou que, em regra, ela não é permitida. Mas é permitida a limitação quantitativa em casos excepcionais, como a greve dos caminhoneiros, período de escassez.

E aqui eu coloco que seria o preço à vista, que aquele que deve ser pago de uma vez só, finalizando um ato de pagamento no momento da compra, né. Aqui a gente pode imaginar uma pessoa, por exemplo, que, no passado, comprou em determinado estabelecimento e tá devendo o estabelecimento, e vai comprar e não pode haver recusa, desde que, ele pague em pronto pagamento, em dinheiro, o fornecedor não pode se recusar...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Eles não aceitam dinheiro, que é a moeda corrente nacional, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E que não pode, né. A gente até colocou aqui que não pode recusar a receber moeda corrente nacional, no nosso Código Civil, né? Cheque, cartão de débito ou crédito... Pois não?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Pode, porque o estabelecimento fornecedor, ele não é obrigado a aceitar qualquer forma de pagamento, salvo, a moeda corrente nacional, e, no caso do cheque, se ele não aceitar, ele tem que ter uma placa--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Entendi. Aí eles não aceitam? Sim. Ele tem que informar prévia e ostensivamente as formas de pagamento. Existe uma lei, que é a Lei Estadual nº 14.126, que fala que se não aceitar o cheque, ou se aceitar o cheque e impuser condições, tem que colocar em cartaz prévia e ostensivamente informar o consumidor.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim, sim, infelizmente.

E aqui no inciso XX, art. 39, “Elevar sem justa causa o preço dos produtos ou serviços”,

então, infelizmente a gente percebe que, em algumas situações em que um produto fica mais escasso no mercado, né, pode ser verificado a questão de um aumento de preço abusivo, o que depende de vários critérios que devem ser observados conjuntamente, no caso concreto, para a gente chegar à conclusão, que é muito difícil a gente chegar à conclusão de que um preço é abusivo, né? Mas existem vários critérios que têm que ser avaliados para se detectar uma elevação sem justa causa do preço, dos preços anteriores, se houve alguma modificação naquele mercado, ressalvada né, no caso, da elevação, sem justa causa, ressalvada a liberdade de aumento das anuidades, semestralidade escolares, proporcional a variação dos custos, né, devidamente comprovada. E é bom a gente sempre ressaltar que, em regra, o que está em vigor e a liberdade de preços, né, salvo que, para determinado produto, exista um tabelamento ou comprovação de cartel que, mais uma vez, são uma série de requisitos necessários para a comprovação de um cartel de ajustamento de preços, né?

O inciso XXI, *“Aplicar forma ao índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecidos”*. Então, aqui a gente pode pensar nos contratos, né, que preveem reajustes e esse dispositivo, ele foi incluído pela Lei nº 9.008, *“que trata das anuidades escolares”*.

O aumento da tarifa de energia elétrica, bandeiras tarifárias reajustes de tarifas. O inciso XXII fala: *“Deixar de estipular prazo para cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério”*. Entrega dos imóveis, por exemplo, né, que foram comprados na planta e ou em fase de construção, então, o início e término de obras ao arbítrio das construtores. Em regra, um prazo de tolerância de até 180 dias.

Bem, chegando caminhando para o final, é... As práticas abusivas ou infrativas, elas têm como consequência sanções que estão previstas no Código de Defesa do Consumidor, no art. 56, e no art. 18, do decreto que regulamenta o CDC, né? Então, *“A inobservância das normas contidas no CDC e demais normas de defesa do Consumidor sujeitará ao fornecedor as penalidades que poderão ser aplicadas, conjuntamente, ou seja, cumulativamente, é... de forma cautelar, para prevenir algum dano, né, o produto, por exemplo, que está exposto sem o registro, um produto que vai ser tirado do mercado para evitar algum dano para algum consumidor antecedente, antes ou durante, no decorrer de um processo administrativo, sem prejuízo dos procedimentos de natureza civil, penal, e das definições em normas específicas”*, né? Quando a gente fala de penalidades aplicadas, cumulativamente, a gente pode pensar que, ao mesmo tempo, o fornecedor, ele pode ser autuado para haver uma aplicação de multa. Aquele produto pode ser

retirado no mercado, apreendido e descartado. Pode haver suspensão das atividades, tá tudo no... né, todas essas sanções previstas no rol do art. 56.

E ainda, na sequência, o art. 59, seria questão da “*reincidência nos casos de práticas reiteradas e constatadas dentro do devido processo legal*”, né, processos finalizados.

Bem, no mais, eu... encerro a minha participação por aqui, me colocando à disposição para responder perguntas, se a gente tiver um tempinho ainda, e agradeço pela atenção de todos.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Obrigado, Regina.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pessoal, nós vamos fazer o seguinte, o lanche já está servido, tá, no andar de baixo, nós vamos correr lá 15 minutinhos fazer o lanche, subir, a gente vai dar início a outra exposição e dar um tempinho para algumas indagações. Vamos descer, andar de baixo, por favor, 15 minutos.

[intervalo]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Vamos começar a etapa final do dia de hoje? Eu vou combinar com os senhores o seguinte: agora, duas perguntas no microfone, do que foi dito, e depois, nós vamos passar a palavra para a nossa próxima expositora, a Flávia. Tem alguém que queira fazer pergunta agora? Uma, duas, eu vou deixar ela... Deixa ela, vão ser só essas duas agora, senhora.

**SRA. EDNA:** A minha é o seguinte: o que o Procon está fazendo com relação ao fato de juizados especiais não estarem obedecendo o comando da penalização pecuniária adequada a cada caso? Edna.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu quero saber com relação ao que ela estava explicando de produtos, da questão de supermercado. Se eu chegar no supermercado e tiver uma bandeja de carne, por exemplo, eles podem vender colocando assim ó, vencimento para hoje, só que a bandeja estar praticamente roxa. Eu, enquanto consumidora, eu posso fazer alguma coisa?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Próximo. Seriam duas, agora serão três, por favor.

**SRA. ANA CLARA:** Meu nome é Ana Clara. Quando no art. 6º, inciso I, a gente fala dos riscos, só de ter o *recall*, a gente, a concessionária, a fabricante do carro já ter gerado um risco,

mesmo que nenhum comprador, nenhum consumidor tenha sofrido dano, ela já pode ser punida?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Então vamos lá. Como é que você se chama? Ana Clara... E você?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** A Edna faz referência ao juizado não pagar ou não determinar o pagamento do dano, aquilo que seria condizente esperado. Seria o inverso da indústria da multa, né, ou seja, uns falam que existe a indústria das multas, os outros falam que os juizados já não indenizam mantém indenização que nem chega perto daquilo que consumidor merecia.

O Procon não tem feito muita coisa ainda não, até mesmo, porque são estâncias de trabalhos e de atuação diferente. O Procon é uma instância administrativo. Qual o objetivo do Procon Estadual? Isso vai ser explicado melhor amanhã pelo Hilmer(F), o nosso colega, que ele vai falar da diferenciação dos Procons: Procon Municipal, Procon da Assembleia, Procon Estadual, como que é.

Mas eu vou aqui já revelar a função deste Procon, qual é a função do Procon Estadual: paralisar prática infrativa.

Então se você me reclamar sobre um posto de gasolina que danificou o seu carro pela gasolina adulterada nosso objetivo é paralisar a prática infrativa e sancionar o posto de gasolina. O seu problema em relação ao conserto do carro ou indenização, é o Poder Judiciário. O que há, atualmente, uma diferenciação ou, talvez, o distanciamento de tempo, talvez, um excesso de trabalho. Mas há muito se começou uma campanha chamada: Isso não é só... Não, é mero aborrecimento. Então essa fala tem engrandecido, e a gente espera conseguir modificar isso. Mas o trabalho é longo, não é a aproximação dos órgãos de Defesa do Consumidor e a identificação do fato lesivo em si, é um fato lesivo em si, não é mero aborrecimento, às vezes, não é essa nova doutrina agora que chama de desvio produtivo de tempo e chegou uma nova doutrina aí. É dano moral sim, mas isso é só o tempo.

Agora, a pergunta da senhora, “O que a gente tem feito agora, nesse momento”, não temos nenhuma prática que possa falar assim: estamos tentando reverter essa situação. São instituições separadas que se conversam amplamente, mas isso tem que ser trabalhado melhor no futuro próximo.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E com ela, o produto exposto, visivelmente deteriorado, né? A exemplo, daquele registro fotográfico que a gente mostrou, né?

É primeiramente, de imediato, chamar o gerente do estabelecimento pedindo que ele tome providências, né, com relação aquele produto que não pode estar exposto, seria a providência mais imediata. E, na sequência, levar ao conhecimento dos órgãos de Defesa do Consumidor. Manifestar no site do Procon-MG, onde tem o link, onde pode ser, inclusive, anexado o registro fotográfico, né, para que a equipe de fiscalização possa ir a campo e tomar providências, né? É o trabalho da fiscalização do Procon-MG é feito, para quem não conhece, através de formulários em forma de roteiro checklist.

Então, por vezes, a partir de uma reclamação do consumidor, que chega ao conhecimento do Promotor de Justiça, via site à equipe de fiscalização, é encaminhado para o estabelecimento, e não só aquele objeto da reclamação verificado como todo um roteiro de práticas infrativas que vão ser verificadas ali no estabelecimento.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É, a fiscalização, a gente fala fiscalização [ininteligível] em supermercado, a impressão que o fiscal vai lá faz o trabalho dele em 15 minutos e vai embora. Fiscalização [ininteligível] gasta, mais ou menos, para ter umas 3 horas?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Dependendo do porte do estabelecimento, duas horas e meia, três horas--

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Três horas, um ato fiscalizatório--

**SRA. REGINA STURM VILELA:** É feita a análise de quantidade, de qualidade, registro, de fotos, né?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Na verdade é um pente fino que o Procon faz.

ANP, Receita da Fazenda, a Receita Estadual, são vários órgãos que são envolvidos nisso. O Hilmer(F) amanhã vai explicar direitinho, mostram no acesso para vocês.

A Ana Clara falou sobre o *recall*. Se eu entendi bem, Ana Clara, a questão, o produtor, o fornecedor, não pode colocar no mercado um produto impróprio para o consumo. Se está fazendo o recall, quer dizer, que ele colocou um produto impróprio para o consumo. Qual é o posicionamento do Procon em relação a isso? A questão vai variar, porque você não pode, no caso do recall, automaticamente instaurar um processo e sancionar esse fornecedor, talvez não seria

essa atuação que o próprio legislador quisesse com o código de Defesa do Consumidor. Mas se o recall não deu frutos, ou seja, se o recall não foi capaz de corrigir aquele problema, e o problema ou defeito, né? O defeito é quando o acontecimento lesivo vem à realidade. Quando o fato do produto, o defeito realmente acontece, o Procon vai agir.

O que eu poderia te falar, o recall, ele não impossibilita a ação do Procon. Se eles fizeram recall, mas detectou ser uns... não quero nem saber como é que eles fizeram o recall, eu sei que eles fizeram uma campanha, mas detectou-se que vários casos aconteceram no estado: dois em BH, dois em Contagem, outros casos aconteceram, seja com brinquedo, computador, com carro. Quer dizer que o recall, apesar de ter sido feitos, não foi efetivo.

Então, o Procon, apesar do *recall*, vai instaurar procedimento, processo contra a empresa e sancionada a empresa. Então, o recall não impede.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É, o *recall*, quem aplica a sanção é o Procon. A pessoa que foi vítima de um evento de [ininteligível], do carro, do notebook, do brinquedo, ela vai entrar pessoalmente pelo dano que ela sofreu. Volto a dizer, qual o objetivo do Procon? Paralisar a prática infrativa.

Tem algum telefone vivo aí? Vivo que eu falo é com vontade própria. Hã?

[risos]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não, eu estou falando de outra coisa, eu só pedia que pessoal colocar o telefone no silencioso, só para não atrapalhar.

Deixa eu passar agora para a Flávia, nossa parceira, engenheira de alimentos da Fundação Ezequiel Dias, da Funed. Quem não sabe as funções da Funed vai conhecer um pouco agora, né, mas maior, o grande médio, pode conhecer consultando, porque são muitas as funções.

Flávia, sem mais demora, a palavra é sua, por favor.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Boa tarde, pessoal, meu nome é Flávia, trabalho na Fundação Ezequiel Dias e, hoje, irei falar para vocês um pouco sobre Segurança Alimentar e Nutricional.

Bom, eu vou começar falando um pouco sobre o que é a Funed. “A Funed, Ela foi fundada em 1907 e trabalha, há mais de um século, buscando soluções em saúde para o fortalecimento do

SUS.

É, com 3 áreas de atuação na área de pesquisa científica a partir de venenos de serpentes, aranhas, abelhas e escorpiões, ela é reconhecida como o Instituto de Ciência e Tecnologia do estado de Minas Gerais. Ela também abriga o Laboratório Oficial do Estado de Minas Gerais, composto por 42 laboratórios que realizam análises para as Vigilâncias Sanitária, Epidemiológica, Ambiental e de saúde do trabalhador.

O nosso atendimento é a órgãos governamentais como: o Procon, o Ministério Público, a Polícia Civil, vigilâncias em saúde, para elucidação de agravos e análise fiscais para o controle sanitário.

Bom, na última década, foram mais de 1,5 milhão de produtos sujeitos ao controle sanitário e só na rotulagem de alimentos foram mais de 12.500 rótulos analisados.

Bom, e o que é Segurança Alimentar e Nutricional? Bom de acordo com a Lei nº 11.346 de 2006, que criou o Sistema Nacional de Segurança Alimentar, o Sisan, a Segurança Alimentar e Nutricional consiste ao direito de todos ao acesso regular e permanente à alimentos de qualidade em quantidade suficiente sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base, práticas alimentares, promotores de saúde, que respeita a diversidade cultural, e que sejam ambiental, cultural, econômica e socialmente sustentáveis”. Bom e, diante disso, que é o alimento, né?

De acordo com Decreto nº 986, que foi uma das primeiras legislações que instituiu normas básicas sobre alimentos, “alimento é toda substância ou mistura de substância no estado sólido, líquido, pastoso, destinadas a fornecer ao organismo humano, elementos normais para o seu desenvolvimento, manutenção, e formação. Só que estão excluídos desse disposto os produtos com finalidade medicamentosa ou terapêutico”. Então, qualquer alimento que... eu vou até mostrar para vocês depois um caso de um chá verde, que ele entra nessa linha de qualidade medicamentosa. Então não se pode é usar essa finalidade aos alimentos.

Bom, diante disso, é visando uma alimentação saudável, o Ministério da Saúde lançou um documento, que é o Guia Alimentar para a população brasileira, que é esse documento aqui, que ele também pode ser baixado na internet, que ele é baseado no tipo de processamento, é usado na produção de alimentos. E esse guia, ele foi elaborado “com o objetivo de facilitar o acesso das pessoas, famílias e comunidades, ao conhecimento e características sobre a alimentação adequada e saudável. E com isso, que as pessoas possam ter maior autonomia, e fazer melhores

escolhas dos alimentos, é... reflitam sobre essas as situações cotidianas, busquem mudanças em si próprios e num ambiente onde vivem. E esse guia, ele definiu 4 categorias de alimentos, definidas com base no seu processamento.

As categorias são: a primeira delas, são os produtos in natura, que são aqueles obtidos diretamente de plantas ou animais e adquiridos para o consumo humano sem que tenha sofrido qualquer alteração ao deixarem a natureza, como exemplos desses alimentos, nós temos: carnes, leites, folhas e frutos. Dentro dessa mesma categoria, dos alimentos in natura, nós temos os produtos minimamente processados. O que eles são?

Eles correspondem a alimentos in natura que sofreram algum tipo de processo como a remoção de partes não comestíveis ou indesejáveis, limpeza, fermentação, pasteurização, secagem, moagem, não agregam nenhum tipo de substância, como o sal, açúcar, nos alimentos, no alimento original. Por exemplo, a exemplo desse grupo, nós temos os legumes embalados, leite pasteurizado, a farinha de mandioca, que nós temos a mandioca, como alimento in natura, ela sofre um processo de secagem e moagem e vira a farinha de mandioca.

A outra categoria, são os óleos, gordura, sal e açúcar que é que o [ininteligível] diz que: “Ao temperar, cozinhar e criar preparações culinárias, utilizar esses produtos em pequenas quantidades, utilizá-los com moderação, exemplo são: os óleos de soja, óleo de milho, banha de porco pouco, açúcar de mesa, branco, açúcar mascavo e sal de cozinha.

A outra categoria são os alimentos processados, que são produzidos pela indústria, na condição de alguma substância como o sal, o açúcar, para torná-los mais duráveis e agradáveis ao paladar. Exemplo desses produtos nós temos: queijos, pães, milho em conserva, né? O milho, alimento in natura, a indústria adiciona uma salmoura, que a adição de sal e água para tomar torná-lo mais durável, né? Uma lata de milho em conserva, eu acho que a validade dela é mais de 6 meses, se eu não me engano. Temos atum enlatado, sardinha enlatada, extratos de tomate. E tem algumas feijoadas também enlatada.

Bom, a última categoria, são os alimentos ultraprocessados, que eles são produzidos na condição de muitos ingredientes como: sal, gordura, açúcar, e também sintetizadas substâncias em laboratório e também de outras fontes orgânicas, como carvão e petróleo, que aí se transformam nos corantes, aromatizantes, e os sabores, vários outros tipos de aditivos usados na indústria de alimentos. Exemplos desta categoria nós temos: salgadinhos de pacote, macarrão instantâneo, sorvete e refrigerante, bala.

Bom, e diante disso tudo, o guia nos diz para limitar os alimentos processados e evitar os alimentos ultraprocessados, porque esses alimentos ultraprocessados, eles tem grande quantidade de sal e açúcar, né? E a gente sabe que o consumo excessivo desses produtos pode ocasionar doenças do coração, e consumo excessivo de açúcar, né, pode levar à obesidade, o risco de cárie dental e várias outras doenças crônicas que, né, presentes no nosso dia a dia. Então, ele nos diz para limitar os processados, evitar os ultraprocessados.

Bom, e como é que podemos fazer isso, né? Olhando o rótulo ao comprar alimentos, que o rótulo, o nosso primeiro contato com o alimento é através do rótulo. E o que é o rótulo? Bom, o rótulo é qualquer identificação impressão, né, na embalagem, ou qualquer outro tipo de vasilhame que contenha o produto, isto teria sido escrito nesse mesmo decreto, que eu tinha falado antes, que é o Decreto nº 986 de 69.

E também de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, todos nós, enquanto consumidores, temos direito à informação, como está descrito no art. 31, que a oferta e apresentação desses produtos devem dar informações claras e precisas, em língua portuguesa, né, sobre essas características, validade, origem, quantidade e outros dados, né? E também sobre os riscos que apresenta a saúde, segurança, dos consumidores.

E como a área de rotulagem é uma área muito extensa, muito ampla, precisaria de mais tempo para explicar para vocês o que envolve essa área. Como o nosso tempo é limitado, eu separei alguns itens importantes para se verificar o rótulo.

Bom, “o primeiro deles é o nome do produto, o estudo está descrito nessa Resolução nº 259 de 2002 da Anvisa, essa legislação, ela fala o que deve conter o rótulo de alimentos embalados, e uma das questões que ela define é o nome do produto, que deve ser específico, não genérico, indicar a cara da verdadeira natureza e característica do produto”.

Bom, eu trouxe dois exemplos aqui que o primeiro é uma bebida láctea, UHT sabor chocolate, para dietas com restrição de lactose. Aqui o produto já nos diz que é para um grupo restrito, para pessoas com restrição de lactose. A foto ao lado é um sorvete sabor artificial de baunilha com nata e chocolate, ele já nos diz que ali é um produto totalmente artificial.

Bom o 2º Item, é a lista de ingredientes. Vocês sabiam que a lista de ingredientes, ela deve ser declarada em ordem decrescente? Pois é, então essa norma nos diz que os ingredientes devem ser declarados em ordem decrescente e também nos aditivos devem ser declarados com sua função, o nome completo, o seu número e INS. E esse número INS, é o Sistema Internacional

de Mineração é definido pelo *códex alimentarius*, ou ele pode ter ambos. Muitos dos produtos sem o nome do produto e o número em e INS.

Esse exemplo que eu trouxe é um leite, aí vamos olhar os ingredientes dele, né. O primeiro ingrediente é um leite padronizado, então ali realmente tem Leite, nós sabemos que tem leite que contém leite. E a maior proporção do produto é o leite. E os estabilizantes aí nós temos quatro tipos de estabilizantes. Aqui, ele só deu o nome e a função, ele não colocou o número.

Um outro exemplo que eu trouxe para vocês é esse néctar misto de uva e maçã, vamos olhar, dar uma olhadinha nos ingredientes. Olha só, ele é um néctar de maçã, né, e olha a posição que ele está na lista de ingredientes, é o terceiro, né? E observando a embalagem, um litro de suco, nós temos 42,5% de suco, ou seja, a maior parte do produto é a água, né, como ele mesmo nos diz na lista de ingredientes, ele já falou tudo na lista de ingredientes: água açúcar, suco concentrado de uva, suco concentrado de maçã e a vitamina e um acidulante. Totalizando: sete ingredientes.

Um outro produto, olha só a diferença desse para o anterior. Ele é um pó para refresco, sabor uva. E olha o primeiro ingrediente: açúcar, maltodextrina, que também é um tipo de açúcar, e a polpa de uva desidratada é o terceiro, e olha a quantidade de aditivos que nós temos nesse produto: acidulante, regulador de acidez, edulcorante, antiumectantes, aromatizante, então no total, nós temos aí 22 ingredientes. O outro eram 7, né? E esse 22 ingredientes.

Um outro produto que hoje é muito consumido, né, temos a onda fit, né. Hoje, o pão integral é altamente consumido, e como saber se ele realmente é um produto integral? Olhar na lista de ingredientes, olha só esse primeiro produto, primeiro ingrediente dele é a farinha de trigo enriquecida com ferro e ácido fólico, uma a farinha branca. A farinha de trigo integral é o terceiro ingrediente, ou seja, não é um produto completamente integral.

Já a foto ao lado, o primeiro ingrediente é uma farinha de trigo integral, então é um produto 100% integral. Então é uma dica para você sempre olhar a lista de ingredientes”.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim, o valor calórico e uma outra é, mas sim, aquela ali é a tabela de informação nutricional.

Bom um outro item nessa norma fala que “os elementos dos rótulos embalados não devem utilizar vocábulo sinais e símbolos e ilustrações que levam o consumidor a erro engano.

Olha só esse chá verde, né, tinha comentado com vocês anteriormente, olha as funções dele: emagrecedor, digestivo, doenças do coração, colesterol, perda de... Toma isso daí e vai curar a vida, né, milagroso.

Agora, o produto ao lado e um muffin, é um produto processado, né, o guia nos diz que para evitar esse tipo de alimento, ele coloca logo ali sem culpa, né? Pode comer sem problema algum, tranquilo.

E esse outro exemplo que eu trouxe aqui é um também, né, uma marca conhecida, ele se denomina laranja caseiro. Mas olha só que interessante em casa nós utilizamos estabilizante, regulador de acidez, antioxidante para fazer um suco? Isso nunca que é um produto caseiro. E interessante que ele coloca aqui, né, gominhos, né? Esse gominho, ele denominou ali células de laranjas, né, uma coisa mais chique, né, fina. E aqui, olha só é interessante que, nessa embalagem, nós temos mais... um pouco mais de um terço é suco, né? Vamos olhar a lista de ingredientes, você olha lá, o primeiro da lista ingrediente é água. Então, a maior parte do suco é água. E ali, né, laranja caseira com gominhos.

Bom, pessoal, é isso que eu tinha que falar para vocês, uma coisa bem breve, mas, né, importante. Qualquer dúvida, eu estou à disposição. Agradeço ao Procon a oportunidade e muito obrigada.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Flávia, em nome do Procon Estadual de Minas Gerais, eu agradeço a sua participação, a sua contribuição.

Eu imagino aqui que muitos dos senhores não conhece, talvez não conheçam o Guia Alimentar para a população brasileira, mas fica um convite, né, Flávia, de buscar, de conhecer. Eu não conhecia, passei a conhecer, buscar informações, e, hoje, eu tenho, para mim, a gente pode até comer, mas sabendo que o ultraprocessado que a gente come, não é comida, né? E não diria que vai fazer mal ou matar normalmente, os dois, né, que ele faz, né?

Nesta ordem, ele faz mal e mata depois. Mas saber que o ultraprocessado não é comida.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** É.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** E ele é uma espécie de um produto de laboratório da indústria--

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Como você demonstrou muito bem, vindo incorporar no seu processamento ingredientes até do petróleo.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim, é porque, hoje em dia, a nossa vida está tão corrida, né, que é mais fácil, né. A gente pegar uma lasanha congelada, esquentar, do que, né, ir para o fogão para preparar nem que seja legume, uma folha...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É, mas a gente tem... a consciência disso, ela machuca, porque a gente viu o tanto que a gente nos prejudique, e nós deixamos se prejudicar aqueles que nós gostamos. Mas tem como modificar o, Flávia, não sei se eu tenho plena certeza, mas, certa vez, eu vi uma matéria de que esse Guia Alimentar, assim como o código, ele já era referência em outros países e, me parece que pela revista Boxe(F), não tenho certeza, uma americana, ele foi mencionado como o segundo ou terceiro melhor Guia Alimentar do mundo e outros países não tem isso. Então, às vezes nós buscamos muito lá fora ou em uma publicação extremamente cara, algo que o governo brasileiro em muito tempo, né, porque isso é um trabalho de anos e anos, nos dispôs gratuitamente e passa--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Tem razão. Então, nós estamos aqui para isso, né, para trocar informações. Eu vou pedir para a Flávia ficar mais um pouquinho, a Regina, mais um pouquinho. Eu gostaria de saber se temos perguntas, quaisquer que sejam.

Vamos começar lá por trás, por favor, vamos começar pelo último lá, lá por trás, naquele último lá, o que está lá, encostado lá depois, a gente vai voltando.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [2:55:45]:** Ricardo, a partir do momento que eu passei a fazer dieta também existe um aplicativo de celular chamado: Desrotulando, muita gente deve conhecer, que ele faz a leitura dos rótulos para o leigo, né. Ele indica ali a composição se existem substâncias que não são naturais, que é uma forma ali no supermercado, no momento que você vai fazer uma compra de poder escolher, entre produtos similares, aquele que vai ser mais apropriado, né, para sua família, para o seu consumo. Então, a partir momento que eu que eu tive que me familiarizar mais com essa alimentação - para muitos chamado alternativa - eu passei a fazer um uso muito frequente do aplicativo, tem me ajudado bastante mesmo na escolha—

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Quem tiver interesse chama:

Desrotulando, né, muito bom, o aplicativo sim.

**SR. ROGÉRIO:** Obrigado. Primeiro, o meu é Rogério, primeiramente cumprimento, o Ministério Público, os palestrantes pela palestra e pelo curso, brilhante iniciativa, já que a nossa população precisa muito de informação e de saber seus direitos.

Passados os elogios, vamos a minha pergunta, como a nossa palestrante aqui da fundação [ininteligível] mostrou, tem que ser... assim como o código processo ou perdão, o Código de Defesa do Consumidor, fala que tem que detalhar o que tem naquele produto, basicamente, né? Só que já me ocorreu, não só alguns produtos de limpeza, que eu já adquiri e adquiro volta e meia, mas também, como eu já fui técnico de eletrônica e alguns aparelhos também vem, por exemplo, o manual de instruções, ou a lista de ingredientes naqueles produtos de limpeza vem com alguma outro a língua e que tem vez que eu nem sei que língua é aquela, se é inglês, é chinês, se é latino, não sei, só sei que vem uma língua lá que eu não consigo decifrar qual que é. E nesses casos, qual o tipo de infração que é? Se há uma.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Rogério, é uma infração direta ao art. 31, do código, e o art. 31, ele deixa muito claro que as informações têm que ser ofertadas em português e não há exceção para a questão nutricional, componente alimentar nada disso não, manual de instrução. Infelizmente, acostumamos com uma situação ruim, que é situação de alguns aparelhos que nós compramos por vias corretas, e não estou falando de importar, shopping popular, apresentam informações incorretas porque não estão em língua portuguesa, mas tem que estar, é uma infração, alimentos, principalmente. Volta e meia, eu já vi em algumas localidades, venda de refrigerantes, eu não sei se é refrigerante, mas parece um refrigerante de uva japonês e um e tem uma latinha bem menor, eu não sei como é que chama. Mas apreciando aquilo tinha uma etiqueta com todas, uma etiqueta indelével, não é aquela que você encosta, que molha, que vai sair uma etiqueta indelével com todas informações nutricionais. Imagino, Regina, Flávia, que seja assim--

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim... os alimentos também a gente segue essa mesma regra e se um produto tem alguma chamada em língua internacional e não tem tradução, normalmente a gente reprova nesse mesmo item da norma.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Muito bem, próximo.

**SR. HEBERT:** Então, Ricardo, Regina e Flávia, agradecer [ininteligível] a palestra que engrandece bastante para a gente.

Meu nome é Hebert, eu sou estagiário do MP, trabalho em Betim, na promotoria responsável pelo Procon, até já liguei algumas vezes para tirar algumas dúvidas, nesta parte da assessoria. E assim, eu queria fazer duas perguntas, na verdade, acho que rápidas.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pois não.

**SR. HEBERT:** Se eu não me engano, foi a Regina que comentou art. 6º aqui, naquele inciso V, que fala da modificação das cláusulas a questão de que não há uma limitação que o contrato pode ser alterado, queria saber se aplica aos de adesão. E no Parágrafo Único a questão do que foi inserida depois em relação à pessoa com deficiência, se esse regulamento, se os senhores sabem me informar se já tem notícia de edição, se tem mais ou menos como é que isso funciona. Obrigado.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** [ininteligível], obrigada pela pergunta. Sim, com relação ao art. 6º, inciso V, né, da modificação das cláusulas, se aplica, sim, aos contratos chamados contratos de adesão, né? Recentemente a gente teve até um caso, que é uma das cláusulas do artigo, afastava a incidência do Código de Defesa do Consumidor, né? E foi uma... não sei se você... Então assim, aplica, sim, aos contratos de adesão. E com relação à questão do regulamento, até o último contato que eu tive, não havia sido publicado ainda, mas eu vou conferir aqui para dar uma resposta mais precisa.

Mas existem outras leis e outras normas que a gente pode verificar essa questão da aplicação da acessibilidade, né, que esbarra em algumas questões práticas. Só a título de exemplo, existe a lei da meia-entrada, e a lei da meia-entrada também prevê, eu não sei se todos aqui sabem, eu percebo que algumas pessoas que aqui estão hoje, estiveram também na palestra de meia-entrada, que ocorreu há um ou dois meses atrás.

E a lei de meia-entrada, ela fala sobre as várias informações que têm que ser prestadas para os consumidores a respeito do atingimento dos 40%, né, de quantos ingressos são disponibilizados naquele estabelecimento, e traz também a questão dessas informações serem acessíveis. Então, a gente encontra em vários dispositivos, em várias normas essa questão da acessibilidade.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Próximo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:01:51]:** Boa tarde.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Boa tarde.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Parabéns pelas palestras--

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Obrigado.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** A todos. Eu queria saber o seguinte, um psicólogo, né, que atende, em média, uma vez por semana cada paciente, né? E aí um psicólogo me propôs fazer duas sessões por semana, porque aí, claro, o preço iria dobrar, né? Mas aí, ele me dizendo que dá desconto, e isso é legal da parte dele?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Na verdade, a oferta de qualquer que seja o serviço, se para o consumidor forem repassadas todas as informações, não há proibição, é legal. Então, essas informações têm que ser passadas, melhor seria, qualquer que seja o profissional, que essas informações sejam passadas por escrito. A gente não pensa nisso, né?

Estranho, o Código de Defesa do Consumidor, ele primeiro, que ele deixa claro no art. 40 que todo o serviço deve ser precedido de um orçamento. A gente esquece disso, deixar lá um produto para consertar, "Obrigado. Toca aqui. Tchau". E até o profissional médico também, aquele... o sentar e está com um psicanalista, com um psicólogo, quantos aí tem um contrato, de fato, assinado. É que já conheceram, me lembro que já fiz várias vezes, adoro fazer psicanálise. Mas aí um dia eu estava pensando: "Tinha que ter um contrato, né?" Porque é a prestação de um serviço.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Então, isso tem que existir. Agora, finalizando a questão da senhora, é permitido isso, mas muito melhor seria se essa proposta tivesse sido feita para a senhora por escrito.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:03:36]:** E isso constitui uma venda casada?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Se são duas por semana, ele faz um preço mais em conta.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não, não. Isso, na verdade, é uma composição de preço, que é diferente. Pessoal, vou falar aqui uma coisa para vocês, quando o Procon se intromete em composição de preço, a gente chegar e falar assim: "Deixa eu ver se esse fornecedor está colocando o preço certo", quase sempre, a gente tem uma dificuldade infinita, e

às vezes a gente não consegue resolver.

É mais ou menos se a senhora me perguntar assim: "Ô, Ricardo, se eu for comprar duas calças, elas custam 50, mas eles me falaram que se eu...". Perdão. "Uma calça custa 50, mas me disseram que se eu levar duas, vai sair a R\$ 80,00. Está certo ou errado?". Eu não tenho instrumentos para saber isso. Eu não sei, eu não tenho... O Procon não tem a capacidade de averiguar.

Tem um artigo aqui - dá licença, Regina -, que é um artigo bacana. Rapidinho aqui, eu não vou tomar o tema da pergunta de vocês, não. Mas é só porque eu acho interessante a gente falar, que é o art. 39, que ele diz o seguinte, que é uma prática abusiva, ele chamava abusiva no art. (sic) 10, "*elevant sem justa causa o preço de produtos ou serviços*". A Regina explicou ele aqui para a gente, "*elevant sem justa causa o preço de um produto ou serviço*". Dá a impressão de que existe um tabelamento, mas aí eu tenho que pegar esse artigo e verificar que ele foi criado em 1994. Esse artigo, o código é de 1990, esse artigo foi incluído no Código em 1994. O que estava acontecendo em 1994? Alguém lembra aí da URV?

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Alguém lembra do Plano Real?

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Então, esse artigo foi inserido como um instrumento do que o governo queria utilizar para evitar uma explosão de preços. Mas hoje, e isso é fato, hoje um posto de gasolina aqui do centro da cidade, de Belo Horizonte, ele para e pensa assim: "Olha, pensando bem, eu estou vendendo a gasolina a R\$ 5,00, a partir de amanhã eu vou vender a R\$ 10,00 o litro". Qual é a proibição de ele fazer isso? Nenhuma. O preço é livre. Então, ele pode vender a R\$ 10,00.

Como uma loja do shopping tal pode vender uma Havaianas com três bordados, essa Havaiana, cada pé dela vai valer R\$ 500,00. Aí alguém vai poder chegar: "Mas a gasolina custa menos", ou eu vou chegar "Havaianas não custa isso", eu não posso fazer isso, é a composição de preço. Feliz daquele que tem uma freguesia, que tem um cliente para isso.

Agora o posto de gasolina, só para ficar bem claro, ele não poderá fazer isso, se não houver concorrência. Então, se não houver concorrência, ele não poderá fazer isso, ele é o único posto da região. E também não poderá quando se tratar de um produto essencial em época de calamidade.

A água que foi vendida a R\$ 10,00, a garrafinha, lá em Mariana, na época do desastre. Não sei com absoluta certeza se isso ocorreu em Brumadinho, mas em Mariana aconteceu. Água. Ou o litro do combustível sendo vendido a R\$ 7,00 na greve dos caminhoneiros.

Então, isso não pode acontecer, mas a regra nossa, geral, preço é livre. Se você falar assim: "Eu quero vender, sei lá, uma caneta, essa caneta aqui que eu achei bonita a R\$ 150,00", sorte sua se tiver freguês para isso, você pode vender, está certo?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pois não, meu bem.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:07:09]:** Esse mesmo profissional, me disse o seguinte, em ir uma vez por semana, né, e caso eu falte, exceto por doença ou morte na família, né, ou parente, ou assim, um vínculo afetivo grande.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Tem que pagar a sessão.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:07:20]:** Falou que eu tenho que pagar a sessão que eu não comparecer.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas é isso.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** É.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** A regra é essa, tem que pagar ou fazer o comunicado alguns, 24 horas antes de cancelamento. Vinte e quatro horas mesmo, se a sessão é 6 horas da tarde, até seis horas da tarde de ontem, faça o cancelamento. Porque ele reserva o horário para outra pessoa, né, tá certo? Mas isso é um... volto a dizer, é um contrato verbalizado, verbal, melhor seria se fosse por escrito. Se fosse por escrito, seria muito melhor para a senhora, tá bom?

**SRA. MARILENE:** É Marilene. Talvez, a minha pergunta... é mais ou menos baseada na dela. A prática que hoje em dia tenho visto no comércio de fazer lote, preços por lote; data determinada, coloca um preço, passo de um lote, outra... Essa prática--

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Meia-entrada? É ingresso?

**SRA. MARILENE:** Isso. Se essa prática, ela pode ser feita ou não.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Olha, pode, o que nós temos verificado é que não há uma proibição, vai ao encontro do que eu falei anteriormente de ser

composição de preço, de um preço promocional. A bem da verdade, nós temos a palestra, que não é uma opinião, que eu digo que não é opinião do órgão, jamais, mas a bem da verdade, no meu entendimento, a lei da meia-entrada ela é um engodo, né? Ela não existe na prática, o direito à meia entrada. Aumenta-se o preço para quem não se enquadra em nenhuma categoria, e dá aquele desconto. Então, aquele que não se enquadra em nada, ele vai pagar o preço dobrado.

Muitos têm percebido isso. A lei, que é a 12.933, é isso? Doze mil, nove, três, três, ela tem alguns tópicos importantes, que falam muito da informação a ser dada para o consumidor, como a questão do 40%, fala de a questão da meia-entrada não poder ser cumulada com outra promoção. O que é que ela está dizendo, olha o sentido desse artigo, depois pesquisem lá, o direito ao benefício da meia-entrada não é acumulativo com outras promoções. Primeira coisa que ele está dizendo, que pode haver outras promoções. Então, pode haver, será, uma promoção, vamos pensar aqui, para quem trazer 1, 2 quilos de alimento? Pode ter? Pode. Então, nós percebemos que é uma burla aí, mas a lei está permitindo.

E a criação desses lotes, nós chegamos a fazer um breve estudo sobre isso, ou seja, essa semana, lote 1, R\$ 500,00; próxima semana, lote 2, estou falando de cada ingresso, mil reais; também não há aí uma infração. Ao mesmo tempo de subiu o preço, como de descer. Como já tivemos casos, tem consumidor que reclamou: "Olha, o primeiro lote é muito mais barato". E já tem consumidor que falou: "Poxa, eu comprei o primeiro lote, estava R\$ 100,00, agora o terceiro lote está R\$ 30,00". Por quê? Porque o produtor viu que foi um fracasso o evento dele, ou ele diminui o preço, ou ele [ininteligível] um prejuízo enorme.

Percebeu o que é compor um preço? Qual é a dificuldade que ele tem? O mais importante é o seguinte, que no ato da venda, aquele ato da venda, seja primeiro, segundo, terceiro lote, as informações sejam extremamente transparentes, tá bom?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:10:54]:** Eu gostaria de agradecer pelo evento, que está sendo muito bom.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Que bom.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Muito obrigada, gente. A minha pergunta é a seguinte: o titular da linha de telefone fixo faleceu há 30 anos, a Oi nega segunda via do contrato. São duas perguntas. Aí, tudo bem, pode acontecer isso?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Olha, o--

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Assim, ela cobra o atestado de óbito.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Certo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ainda, a gente não tem ele, mas a gente já está providenciando, e aí?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Se não houver possibilidade desse atestado, deveria... Nem em cartório consegue?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** A segunda via?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É. É cartório de outro município, outra localidade?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** A segunda via do atestado de óbito, a gente já está providenciando, e vai chegar ainda essa semana.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Porque o melhor é assim. Deixa eu só contar uma história para vocês. Tem um site que chama consumidor.gov, alguém já ouviu falar? Já utilizaram? Ele é muito bom. Ou pelo menos, ele está, no momento, muito bom. Lá, as operadoras de telefonia, a Oi, a Vivo, e bancos, principalmente, para situações como essa, exigem atestado de óbito.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:12:01]:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** E, às vezes, o consumidor reclama para a gente. Teve um consumidor que reclamou lá que ele apresentou, no caso, uma ação judicial, era mais ou menos assim: a ação judicial falava que o débito não existia. Mas aí eles pediram para tirar o nome, o atestado de óbito que comprovava o falecimento do titular da linha. Qual é essa precaução? Algumas pessoas chegaram a utilizar esse sistema para fraudar até pais, parentes, e algum... nesse sentido.

Então, a titularidade, em qualquer hipótese, no consumidor.gov, tem sido exigido. Não sei se o caso da senhora vai averiguado lá, ou por Procon. No Procon, também, a gente tem exigido, tá? Tem que se comprovar que houve o falecimento, tem que se comprovar que houve essa situação.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Sim. Certo.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É muito importante isso para a

gente.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Tá. Aí eles... Como é que é? Eles são obrigados a fornecer a partir do momento que entregar o atestado de óbito, OK?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Fornecer o quê?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Fornecer a segunda via do contrato.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Contrato, em tese, desde quando existir a cópia desse contrato. Porque você está me falando 30 anos, vai ser 1989?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Nove, é.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mil novecentos e oitenta e nove.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Isso.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não, naquela época tinha contrato e tinha digitalização, desde a época que o contrato foi feito.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Então, eles não devem me proibir esse... essa via, nem se algum familiar solicitar?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Entendo que não, não há um motivo justificado para isso.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** OK.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É dos herdeiros, ou seja, os herdeiros do contrato...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:13:32]:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Solicitem informações do contrato.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É um direito deles.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Sim. Mas eles negam. Eles negam essa informação. Eles não querem fornecer a segunda via, alegando que não tem o atestado de óbito do falecido.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pois é, juntando esse atestado, faça

a solicitação de novo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Sim. É, aí a gente está fazendo isso.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Se não conseguir, procure primeiramente o Procon para isso.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Tá. E a outra pergunta é a seguinte, eles estão solicitando um termo de renúncia dos familiares, dos herdeiros para passar alguns direitos lá para a herdeira principal. Aí precisa... porque tem duas pessoas que moram no exterior. Eu preciso dessa, da assinatura dos outros dois que moram no exterior, ou só da maioria, são seis filhos, quatro já facilita para...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Isso aí já direito sucessório, eu prefiro não opinar.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Não?

[risos]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu não sou, assim...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu não... eu prefiro não opinar, porque isso já é muito perigoso.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Porque assim, seria a maioria, a maioria, já estão aqui, só dois que estão fora, que eu não tenho certeza.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Infelizmente, eu não sei. Eu prefiro não opinar, porque isso aí é uma matéria específica--

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:14:49]:** Aham, eu entendi.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu posso passar uma instrução errada, porque nós não somos especialistas.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ah, entendi. Não, tudo bem.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu prefiro que a senhora consulte alguém que...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ah, tudo bem.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Especialista. Tá bom?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Obrigada.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Próximo, por favor.

**SRA. ANA:** Boa tarde, meu nome é Ana. Quero agradecer a oportunidade e parabenizar pelo curso. Em relação à alimentação, vendedores ambulantes na porta de escola. Vamos exemplificar, não que eu conheça esse caso, mas exemplificar aqui, um vendedor ambulante fez um 'chup-chup', está vendendo na porta da escola, e o estudante, durante o intervalo, vai lá, rapidamente, compra, passa mal. Os pais, eles recorrem à direção da escola, uma vez que o ambulante não é legalizado, a quem é que os pais podem recorrer?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Na semana que passou, vocês viram o decreto sobre alimentação saudável? Então, foi feito um decreto estadual, o nosso governo estadual fez a revogação para analisar melhor os impactos econômicos, principalmente, o que ele pode causar. É um bom estudo, e o estudo [ininteligível] é sempre bom, né? Apesar de já ter havido, mas outro estudo haverá.

Esse caso é... tem várias situações aí que a senhora está dizendo, primeiro, qual a idade desse estudante? Segundo, qual é o dever da escola? É um estudante de 16, 17, 18, 19 anos, não sei, é uma criança? A escola não poderia nem deixá-lo sair da escola. Agora, se é uma pessoa plenamente capaz, ela vai exigir o direito dela perante o ambulante. É ela que vai exigir, agora, se foi um incapaz, a escola foi negligente, imagino eu, teria que averiguar a obrigação da escola, mesmo sendo pública ou não.

Então, tem que pensar nessas responsabilidades aí. Agora sendo... Vocês viram lá que o consumidor... não, o fornecer, o art. 2º (sic) do Código, "*fornecedor é toda pessoa física ou jurídica*". Não, é o 3º, né, o 3º do Código? "*Fornecedor é toda pessoa física jurídica*", ou seja, não importa se é um ambulante, não importa se ele é clandestino. Ah, eu comprei esse produto de um ambulante clandestino de um shopping popular, a responsabilidade vai existir, a apuração é muito mais difícil, mas a responsabilidade existe, tá bom?

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** E cabe, também, só complementando, Ana, cabe também uma notificação na Vigilância Sanitária, a Vigilância pode até recolher o produto aí para ser feita uma análise nesse produto.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:17:47]:** Ricardo.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pois sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Nesse caso citado aí, do vendedor ambulante, ele não é fornecedor, ele é comerciante, né?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não. A característica do art. 3º--

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Se o senhor pegar o art. 3º do código, ele fala que inclusive o comerciante é fornecedor, porque o fornecedor é uma qualidade de quem, olha só, vou falar de novo para os senhores, quem é fornecedor para o Código: é aquele que monta, cria, constrói, transforma, importa, exporta, distribui ou comercializa. Então, juridicamente, fornecedor são todos esses, tá? Não é o fornecedor que a gente pensa, que é aquele que fornece material, matéria-prima, não. Ele é um conceito mais amplo, tá bom?

**SR. MÁRCIO:** Boa tarde a todos. Boa tarde à mesa aí. Parabéns aí pelas colocações. E a minha pergunta é o seguinte, que eu vejo em algumas reportagens, que a minha ideia de mexer com direito do consumidor partiu foi do Celso, que eu comecei a participar mais em questão disso. Então, eu tento acompanhar o máximo que eu posso, e houve uma afirmação dele em uma reportagem, que ele falou assim, que ninguém podia discutir direito do consumidor com ele.

Só que colocando algumas coisas que vocês colocaram na mesa, eu vi que isso aí tem um meio-termo, em questão da questão do iogurte ali fracionado. Porque quando a gente fala assim, que é vedado ao fornecedor condicionar o fornecimento de um produto a outro, aí quando esse produto não pode ser feito na questão do iogurte, que ele tem que ter todas as informações colocada. Então, já coloca que o fornecedor, já usa essa condição para não poder o consumidor ter direito a fracionar esse produto.

Então, o que acontece aí ele falou assim que o consumidor tem direito a comprar qualquer produto, na quantidade que ele quiser, não imposto por um código de barras. Então, aí queria ouvir aí de vocês, o que vocês têm a dizer sobre isso.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Como é que você chama?

**SR. MÁRCIO:** É Márcio.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Márcio, talvez... Esse é um vídeo famoso no YouTube no qual esse deputado, ele faz uma referência a uma reportagem que ele faz

uma referência ao papel higiênico, caixa de fósforo e mais um terceiro produto, que eu não me lembro. Àquela época, eu tinha um entendimento, talvez, mais para o consumidor. Hoje, nós temos a certeza, e eu acredito que inclusive ele, ele se fosse abrir essa discussão concordaria, aquele pensamento colocado ali está incorreto.

O produto, a unidade legal é o que você interpreta do produto inteiro, informações, acondicionamento, apresentação. Naquele ato em si, se você pegar um produto, um papel higiênico, retirar da embalagem e passar, aquele ato ali foi uma descaracterização violenta do produto, principalmente da integridade da propriedade, o produto ficou exposto. Esse que foi para o consumidor ficou exposto, o que ficou lá também ficou exposto.

Então... aí o Procon Estadual de Minas Gerais, depois você pode até pesquisar, você vai encontrar, acho que é superlegal vocês lerem isso, ele tem três notas técnicas. É a Nota Técnica 1, Nota Técnica 2, Nota Técnica 3. Tem mais outras, mas desse assunto são essas três, Nota Técnica 1, 2, 3 de 2004. Você acha, procura lá Procon Estadual Nota Técnica tal.

A primeira nota técnica, ela trata dessa unidade legal, da obrigatoriedade que o comerciante tem de dispor para o consumidor a menor unidade legal. O que é a menor unidade legal? Aquela que tem todas as informações e permite o acondicionamento correto do produto. Eu costumo dizer que a menor unidade legal é aquele produto que tem vida própria no supermercado, é a latinha de cerveja. Ela anda pelo supermercado inteiro, tem informação, tem código de barra, tem tudo nele. Agora, a bandeja de iogurte não, se você arrancar uma parte, o código de barras saiu, o prazo de validade ficou para lá, eles perdem aquela propriedade de unidade legal do produto.

Essa é a 1, aí depois tem a 2 que fala do limite máximo, e a 3, que é a mais bacana, que é isso que você falou, que é uma nota técnica que não é uma nota técnica impositiva, ela fala da importância e necessidade dos órgãos de defesa do consumidor de conversar com os fabricantes para entender e saber por que é que ele põe aquele tipo de produto no mercado. É mais ou menos o fabricante começar a rever os seus procedimentos. Àquela época não se imaginava que você ia encontrar produtos tão menores como se encontra hoje. Então, rolos de papel higiênico ou caixas de papel higiênico menores, sucos menores, para aquele que é solteiro. O mercado, ele foi evoluindo. E era proposta daquela nota técnica. Assim, vamos entender por que é que eles fazem isso.

E cada vez mais, eu acho que vai haver uma adequação. Agora, aquela reportagem em si,

tem que ter cautela, tem que ter cautela, porque se fosse daquele jeito, eu poderia chegar lá no supermercado e fala... com um copo na mão, eu... olha só, eu ia chegar com o copo na mão, falar: "Abra o leite, enche de leite, põe Nescau e põe açúcar. Eu vou tomar isso, e vou embora". Não é assim que funciona, né? Então, existe uma necessidade de o produto ficar 'incomune'. Como é que fala essa palavra?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:23:43]:** Incólume.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Íntegro. É, íntegro. É uma palavra tão mais fácil, né? Do produto ficar íntegro, e com a sua propriedade totalmente acautelada ali, tá certo?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Só complementando, com relação a alguns produtos, por exemplo, até a própria embalagem não permite, eu não sei se vocês já tiveram a oportunidade de verificar que na hora do fracionamento, né, ela até quebra, né?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Quebra.

**SR. MÁRCIO:** Foi justamente por isso que eu fiz a colocação que a afirmação que ele fez tinha um meio termo. Porque, pelo menos nas palestras que eu tive acompanhando em relação a direito do consumidor, eu vi que essa afirmação ainda tinha um meio termo, que a gente também, igual você colocou, a gente não vai chegar lá e vai pedir para abrir um leite, e tirar um corpo do leite, aí seria o absurdo do absurdo.

Mas que as empresas até por terem pessoas que têm um poder aquisitivo muito baixa mesmo, que nem o caso de carroceiro, e outras pessoas que não têm dinheiro para comprar ali à vista. Então, como não diz, não existe essa parte social das empresas em olhar esse lado também, acaba que o consumidor fica nessa parte de... É, que ele falou aí agora, em relação de consumo. Então, infelizmente ainda as empresas, os gigantes ainda conseguem, ainda, continuar conseguindo abafar, não abafar no sentido ruim, abafar o Código de Defesa do Consumidor, e o povo ainda fica à mercê das empresas, ainda.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Sim, sim. Ainda tem um longo caminho. E isso é o que o Código fala, e ele vai pegar o discurso, se vocês pegarem o discurso de John Kennedy em 1965, que... Sessenta e dois? O John Kennedy fez o discurso em 1962 que inaugurou o Dia Mundial dos Consumidores, né, o 15 de março. E um dos pontos, Márcio, mais bacana que ele falava lá, que eles falavam: "Os consumidores têm direito a serem ouvidos", a

opinião deles, a vontade deles, tem direito a ser ouvido. Isso é importantíssimo. Isso é o que você está falando. Próxima pergunta. Pessoal, lembrando, para quem está indo, amanhã começa às 13h, tá bom?

**SRA. ALEXIA:** Oi, gente, meu nome é Alexia. Eu tenho duas dúvidas. A questão, quando a gente passa em uma vitrine e não tem preço, a empresa, o estabelecimento comercial, ele pode ser multado? Pode?

E agora uma outra coisa, eu vi uma reportagem que esses *youtubers* mirins estavam ganhando presentes para fazer a publicidade nos próprios canais, com isso estava envolvendo muitas crianças para que elas comprassem, o que pode ser feito? Os pais podem ser multados também, a empresa que dá o brinquedo para a criança com o intuito só de ter o mercado, e vender, ela também pode ser multada? O que pode ser feito?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Olha, na parte do consumidor, porque isso vai além disso, isso tem a matéria também da criança e juventude, vai ter o ECA, uma série de legislações que poderão ser aplicadas. Na parte do consumidor, o mais importante, nº 1 - publicidade clandestina. Então, a publicidade tem que ser identificada como tal, é a regra do Código de Defesa do Consumidor.

O *merchandising* que você vê em novelas, ou via, não sei se ainda tem, algumas novelas tentaram remediar isso, colocando ao final, se você fosse até o final da novela e visse o letreiro passando, ia perceber que o bloco foi patrocinado por esse, por essa, aquela montadora de carro. Só que está errado. Só que está errado. A publicidade, ela tem que ser identificada no momento dela, como tal. Qual é a solução para o *merchandising*? Põe lá: mensagem publicitária. Vai ficar feia novela? Que azar o dele, mas ali está sendo identificado. Esses casos, é o primeiro passo. Publicidade clandestina, aquela que se afugenta de alguma maneira das vistas do consumidor, ela tem que se apresentar como publicidade.

Segundo, a abusividade. Pode haver uma abusividade no sentido de você gerar vários atos ali. E quando eu falo publicidade abusiva, é um pouco mais subjetiva. A enganosa, ela inventa ou esconde. A abusividade, ela precisa de um subjetivo, subjetismo(F) e um bom senso para a gente perceber se ela é. Ela pode estar ali impregnando na criança o colecionismo, que a gente sabe que é isso que acontece, criança ama o brinquedo. Ela pode causar ali perspectivas danosas para a criança. Ela pode abusar da capacidade de discernimento da criança que está lá no art. 37 do código.

Então, tudo isso tem que ser medido. Esses dois aspectos, eu acho que pelo Procon daria para pegar. Agora, a questão do pai, quem deu presente, se a mãe deixa, se a criança deixou de ir para a escola para fazer vídeo, isso, eu já acho que é o ECA que tem que apurar, tá bom?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E sobre a questão do preço, né, só respondendo, todos os produtos expostos na vitrine, ou no interior da loja têm que estar precificados, né? À vista, ou preço... se houver outorga de crédito, também, parcelado com custo efetivo total. E está sujeito, sim, à fiscalização, e constatada a irregularidade, seja da informação incompleta, ou ausência total de preço, é aplicação de multa e outras sanções legais.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Teve uma lá atrás, ó. Pronto, gente? Tem mais um?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:29:25]:** É só porque me fez lembrar uma situação, no supermercado perto da minha casa, acontece muito, produtos a vencer em promoção, é válido?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Sim, é válido, desde que seja informado a data de validade, né, para que não induzem o consumidor, o erro... não induzem erro ao consumidor, que vai adquirir às vezes uma grande quantidade daquele produto em virtude do preço, sem a observação, né?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:29:55]:** [ininteligível]. Desculpa, gente. Aqui em Belo Horizonte tem um supermercado, eu faço uso dele. Mas é tipo assim, uma semana para vencer o produto, você chega lá, você pode comprar a quantidade que você quiser, de iogurte, de salame, de tudo o que você pensar, que eles compram dos supermercados que vão vencer, para não perder o produto, mas é o que a professora Regina falou, todo mundo sabe que esse supermercado especificamente, é a prática dele, é lotado. Você chega... botou o produto de manhã, de tarde, você chega lá, não tem mais.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Se informar, não tem o que fazer. Eu me lembro um agente fiscal nosso que uma vez nos ligou do interior em uma operação fiscalizatória, ele perguntou o seguinte: "Nós estamos" - você deve lembrar disso, Regina - "nós estamos em um supermercado, tem quilos e quilos de sal vencendo semana que vem, consumidores levando dois, três pacotes". A minha pergunta é o seguinte: "Está avisado?" Ele disse assim: "Está claríssimo". Eu falei assim: "Então, você não pode fazer nada para o consumidor".

Se você vai... se eu vou vender um... pense bem como é que a legislação hoje, está lá o produto, 1 quilo de sal sendo vencido, vencimento dele dia 3, que é amanhã, o que você vai fazer com o supermercado? Você vai interditar? Não vai, não tem como. As informações, a rotulagem, a lei manda ter, não é para enfeitar, não, é para o consumidor conferir. Então, parte-se do pressuposto que ele vai conferir essas informações. Pois não.

[falas sobrepostas]

**SR. MÁRCIO:** [ininteligível]. A minha pergunta é a seguinte, igual ela falou aí, a questão do preço na vitrine, se eu não estou equivocado, tem uma lei que fala... que é a Lei 10.962, que fala sobre o preço afixado no produto. No caso, como o próprio Código Penal, o Código Penal, fala que qualquer do povo pode dar voz de prisão, se tiver essa situação, e a pessoa tiver condição nesse sentido, a pessoa, essa lei sendo federal, a pessoa não poderia fazer, exercer essa função, não?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Quando houver crime.

**SR. MÁRCIO:** É o próprio ato de não ter o...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas o ato de não ter o preço não é...

**SR. MÁRCIO:** De não ter preço, como diz a lei, já dá...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Ele não é tipificado como crime.

**SR. MÁRCIO:** Então, é colocado como infração.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:32:26]:** Infração administrativa.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É uma infração administrativa. Agora, olha a diferença, teoricamente, pelo código, tem, eu acho que é um art. 72, é uma vontade muito forte da lei e de usar o remédio penal às vezes que não funciona. Deixa eu ver aqui, 72, 73. Setenta e quatro, passei perto. É crime você deixar de entregar para o consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido com a especificação clara de seu conteúdo.

Então, aqui a lei está falando, quando você for comprar, Flávia, um produto, um eletrodoméstico, a pessoa tem que tirar o termo, e preencher, e te entregar, com o seu nome, seu endereço, todas as regras. Ela não fazer isso, é crime, aí você poderia dar voz de prisão. Claro que eu estou brincando. É uma tipificação penal ineficiente atualmente. Mas, às vezes, a lei, ela tenta utilizar o remédio mais forte para situações que, talvez, não sejam tão assim.

Agora, publicidade enganosa, a mentira, o estelionato, você que está na área, você já deve conhecer o golpe do dinheiro fácil, você se senta lá na frente de uma pessoa do consórcio, você paga isso aqui agora, que você vai levar tantos mil para casa, amanhã está liberado para você. Nessa hipótese, ao meu ver, juntando testemunha daqui, dali, dali, dá para colocar a boca na botija, sim. É fazer isso que você falou. Do preço não. Aí é administrativa, aciona o Procon. Pois não.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:34:12]:** Não é uma área que eu entendo, mas assim, eu tenho uma pergunta que eu fico em dúvida, no caso do *recall*. Eu fico vendo muito nos carros. Se as fabricantes, elas têm o controle de qualidade, e fazem o teste daquela peça, e está tudo OK, porque é que depois sai, e há essa nova revisão, e ele fala assim: "Olha, vai acontecer isso", por... Como é que a lei... não sei.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Na verdade, a prática comercial é a massificação da produção e terceirização de componentes. Então, aquela empresa X que fabrica um carro, ela faz parte desse carro, grande parte dele é feito por empresas outras. Então, a direção é de uma empresa, o ar-condicionado é de outro, o sistema de freio é de outro, e por aí vai. Aquela empresa original, ela vai fazer carroceria, alguma coisa assim. Então, isso pode acontecer.

O mais importante, eu acho que o factível, é saber que isso pode acontecer, e o Código, ele trouxe esse remédio sabendo que a produção é massificada e a produção é complexa, o Código trouxe esse remédio. Mas ele coloca art. 6º, I, art. 10, e seguintes. É mais ou menos: não põe em risco a vida do consumidor; 10 - não coloque no mercado o produto que possa trazer risco ao consumidor. E depois ele ameniza mais ou menos assim: se você colocar, faça tudo para o mal não acontecer, faça *recall*, faça o aviso para o consumidor, faça o que for, mas se mesmo assim o mal acontecer, ele vai ter que responder. Então, ele fez *recall*, ele tentou amenizar, mas o que estava lá atrás, ele descumpriu, ele pôs um produto defeituoso no mercado de consumo, que não poderia ter acontecido, tá bom?

**SRA. EDNA:** Fazer tudo certinho. Boa tarde.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Boa tarde.

**SRA. EDNA:** Amei a palestra, apesar de eu ter chegado pouquinho atrasada, mas o que eu tive oportunidade de receber, foi fantástico, né, muito esclarecedor. Então, meu nome é Edna, né, eu sou profissional do Direito há 38 anos. E eu tenho três perguntas, uma é para a professora

Regina. Dra. Regina, né?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Não, é Regina.

[risos]

**SRA. EDNA:** No caso da sustação de cheque, foi um caso concreto, um cliente meu, ele foi fazer um tratamento dentário, e ele pagou com dez parcelas de R\$ 360,00, que a empresa aceitou o pagamento mensal dos cheques. E quando havia pago duas parcelas, a empresa foi vítima de um assalto que... Sabe aqueles assaltos duvidosos, que pode ter sido próprio gente da empresa que roubou todos os cheques, e ligaram para ele falando que era para eles sustar os cheques. Ele sustou, e depois ele foi lá, e trocou por outros cheques, né, os faltantes.

E aí o que aconteceu? Ele foi fazer uma compra, ele é até advogado, ele foi fazer uma compra ali na Hamilton(F), é uma loja de homem que tem ali na Savassi, foi lá fazer uma compra lá, e a loja aceitava cheque, uma entrada, e o cheque pré-datado.

Então, na hora que ele... ele não tinha nenhuma restrição no nome dele, de cheque, de nada. Mas a empresa na hora que consultou, verificou que existia no sistema interno do Serasa, não existia... não tinha como saber que isso existia. Porque o cheque sustado, ele não existe como uma penalidade que fica ali para punir a pessoa, não. Mas internamente, o Serasa viu que ele havia sustado oito cheques, e proibiu, impediu ele de comprar com o cheque.

No final, ele comprou, mas comprou à vista, né? E ele entrou na Justiça para poder... ele se sentiu lesado, porque ele tinha uma credibilidade, uma conta de muitos anos, e tudo, e se sentiu, né, constrangido, ali, agredido, né? E o juiz da Vara julgou improcedente o pedido sob uma fundamentação totalmente esdrúxula, que você não dava para entender, recorreu para o Tribunal, o Tribunal manteve a improcedência do pedido, sob o mesmo argumento. Tipo assim, não estou nem um pouco preocupado com isso.

Mas a pergunta é nesses casos, porque foi você que falou sobre a lista negra, né, que eles não podem constranger ninguém a esse tipo de coisa, porque existe, né? Agora com esse e com esse sistema do... Como é que fala? Do...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Cadastro positivo.

**SRA. EDNA:** Não, não é o cadastro positivo, não, aquele que você... ah, você não atingiu a pontuação, você...

**SRA. REGINA STURM VILELA:** O *score*.

**SRA. EDNA:** *Score*, o famoso *score*. Porque você está em uma lista negra. Se você um dia teve um problema, mas você conseguiu solucionar esse problema e hoje você tem... não tem restrições, você hoje não consegue mais comprar nada a crédito. Você não consegue, porque toda vez vai bater lá, você não atingiu a pontuação do seu *score*, você precisa fazer isso, precisa fazer aquilo, precisa fazer aquilo outro, né?

No final das contas, você estar na lista negra interna deles. Isso é ilegal. A pergunta, é o que é que se pode fazer, porque existe também aquele direito, né, de que o fornecedor, ele vende para quem ele quer. Ele não é obrigado a vender para mim se ele não quiser vender para mim, né? Ele não é obrigado a vender para mim. Ah, não, é obrigado a vender, existe isso?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Vamos lá, deixa eu só te falar aqui.

**SRA. EDNA:** Tá.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu vou tomar até... com a permissão da Regina, o que eu entendo nisso é porque o pagamento é em cheque, e o pagamento sendo uma forma de financiamento, há uma opção. Então, o cheque dado como o pagamento à vista, em tese, ele era de aceitação obrigatória, no seguinte sentido se o comerciante aceita seu cheque, ele vai ter que aceitar o meu cheque também, dado como pagamento à vista.

O cheque que entra em uma negociação, os critérios são da empresa. Então, já percebeu que a empresa põe lá assim, R\$ 300,00 ou três cheques de cem. A empresa decide, ela pode, poderia a empresa colocar: se você for cliente do Banco do Brasil, pague no cheque parcelado, pode. Eu só aceito cheque parcelado do Banco do Brasil. Imagino que o caso desse seu amigo foi isso, então ele tinha que dar um cheque, e depois parcelar o restante de alguma outra forma.

**SRA. EDNA:** Não, ele ia pagar uma parte à vista, que era a entrada, no débito, e eles aceitavam qualquer banco, como pagamento--

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Pois é, mas aí, possivelmente, a condição que eles colocaram, devia ter condição interna dele, não tem cadastro Y, X, Y, Z. O que eu acho... o que eu estou imaginando que os tribunais se basearam é o seguinte, que é uma liberalidade do empresário, no caso dos... de um caso da prestação, no caso do pagamento parcelado, vender ou não.

Do pronto pagamento, como a Regina falou, que é o efeito do real, que você paga com a

nota ali, ninguém pode recusar. Mas o parcelamento feito diretamente pelo lojista, é critério dele. O lojista poderia falar assim: "Eu só vendo parcelado para quem...", olha só, "para quem me mostrar um comprovante vencimento acima de R\$ 2.000. Posso.

**SRA. EDNA:** É, mas no caso dele não foi isso, não teve nada disso. Simplesmente, ele preencheu os cheques, na hora que foi consultar, falou que--

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas eu imagino que seja isso, que seja pela liberalidade do fornecedor nesse caso.

**SRA. EDNA:** Mas, e no final das contas, ele ficou com esse problema, ele é até um advogado, sabe, assim, bem coisa. E ele não consegue esse *score* dele. A sorte dele é que ele já tem conta bancária há muitos anos, tem o cartão de crédito dele. Então, ele vive dentro daquele limite, né, do que ele ganha e está tudo bem. Mas acaba que a pessoa fica um pouco tolhida, porque às vezes ela se sente que ela foi... né, aquele princípio mesmo que [ininteligível] não foi um mero aborrecimento, deixou ele constrangido.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E só para complementar, só para não esquecer, rapidinho, sobre a questão do cheque, é importante dizer que tem a lei do cheque, que nós mencionamos aqui, né?

**SRA. EDNA:** Isso. Uhum.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** E ela fala que a não aceitação do cheque tem que ser informada, [ininteligível]--

**SRA. EDNA:** Aí eles informaram.

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Através de cartaz. E qualquer restrição também, as condições internas que o Ricardo mencionou, elas devem estar informadas também, caso contrário, não pode haver essa restrição.

**SRA. EDNA:** Essa recusa, né?

**SRA. REGINA STURM VILELA:** Então, por exemplo, consulta aos órgãos de proteção de crédito, né? E sobre a questão do *credit score*, vai haver uma palestra específica sobre cobrança de dívidas e muito provavelmente a palestrante vai abordar esse tema.

**SRA. EDNA:** E a outra pergunta para você também, por exemplo, quando a gente entra na Justiça, no Juizado Especial, na Justiça comum, porque a pessoa teve o nome dela indevidamente

lançado no SPC e Serasa, aquela coisa toda. Então aí é ela, ela já tinha o nome dela com uma inscrição, que era um problema lá que ela estava tentando resolver, e tal.

E indevidamente, uma outra empresa vai e lança o nome da pessoa no SPC. Foi até um caso específico, a moça estava lá com problema do Fies, e já estava uma mensalidade vencida, eles já mandam direto, né, rapidinho. Deu 30 dias, eles já incluem. E ela teve, por azar dela, uma inscrição indevida no nome dela, e ela ficou com essas duas. E ela pagou essa dívida. Aí ela foi buscar e viu que ela tinha pago aquela dívida da Caixa, e entrou na Justiça, juntando comprovante, que nem aquela dívida poderia está sendo cobrada, porque ela tinha sido paga.

E entrou contra a outra empresa porque era uma dívida, que ela não reconhecia, ela não tinha nenhuma relação jurídica com... nunca teve relação jurídica com aquela empresa. Então, o juiz do Juizado negou a liminar para retirar o nome dela do SPC. Uma foi na Justiça Federal e outro foi no Juizado Federal e no Juizado Estadual. Negou, o Juizado Estadual negou, sob alegação de que ela já tinha uma inscrição no SPC, e por causa disso, ela ia continuar com o nome dela no SPC. E ficou com o nome dela no SPC até terminar a ação, isso é correto?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu entendo que não. Desculpa, que era para a Regina, mas como nós somos parceiras de... sempre. Eu entendo que não, porque, na verdade, o que eu já vi desse sentido é o seguinte: a pessoa está com o nome no SPC de uma dívida que ela tem, aí uma empresa coloca o nome indevidamente.

A pessoa fala para tirar o nome dela, é tirado o registro que a empresa, segunda, fez indevidamente. Esse registro é tirado. Mas o que a Justiça tem falado, que não cabe ao consumidor, por esse registro ou tantos outros registros indevidos, pedir indenização. O juiz fala mais ou menos o seguinte: "Olha, seu nome já estava. Uma, duas, três inscrições a mais, não mudou o seu prejuízo, então, não vai tirar".

**SRA. EDNA:** Isso, exato.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas, olhe só a inscrição feita pela empresa de forma incorreta tem que ser--

**SRA. EDNA:** Indevida, tinha que ter sido retirada.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Isso tem que sair.

**SRA. EDNA:** E aí, não tirou, mas...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas tem que sair, isso aí está errado.

**SRA. EDNA:** No final das contas, ela ganhou a ação, e eles pagaram a indenização, mas enquanto correu a ação, o nome dela ficou, porque no Juizado não cabe agravo, não cabe nada, você tem que ficar esperando, né, a ação terminar. Agora a outra pergunta é para...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Flávia.

**SRA. EDNA:** Flávia. Flávia, no caso, por exemplo, dos produtos, né, igual você falou: folhas, legumes, verduras, né, esse tipo de coisa. No final das contas, eles chegam no mercado consumidor, né, vindo lá das plantações com agrotóxico, com isso, com aquilo. E eu acredito que normalmente deva passar por vocês para ver o índice, se a empresa está usando o agrotóxico certo, se é em maior quantidade, se é menor quantidade, né?

E aí, nesse caso, estava vendo uma reportagem fantástica sobre isso, muito interessante mesmo, que o índice, assim, de agressividade ao organismo humano, pelos agrotóxicos usados, de câncer, e várias outras doenças, é assim, absurdo. Mas a gente acaba ficando, tendo que comprar, e comer, e não tem outra opção, né? Se você não quiser ficar comendo só os ultraprocessados.

E aí vem os hidropônicos, não é verdade, que eles são livres de todo o tipo de... Ai, desculpa. Esse aqui nunca toca. Então, aí o que é que acontece, os hidropônicos, por exemplo, aí eles vêm em uma concorrência de que são produtos extremamente caros, bem mais caro, e que a população não tem acesso a esse tipo de... não é todo mundo que tem acesso, não é verdade?

E eles podem ser... como é que fala? No final das contas, também, essa reportagem que eu assisti, no final das contas, eles também têm produtos agressivos, entendeu? Então, entre os processados, os agrotóxicos e os que têm produtos, também, agressivos, entendeu, a gente acaba caindo o quê? Em uma vala comum, o que é que eu vou comer?

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Edna, infelizmente, a gente tem esses dois lados, né? A gente prega alimentação saudável, mas a gente sabe que a maioria dos produtos *in natura*, tem muitos orgânicos, e a gente sabe que os sem agrotóxicos são muito caros, não é toda a população que tem acesso a isso, infelizmente. Então, a gente fica em uma via de mão dupla, não é? Come, né, *in natura*, mas tem agrotóxicos. Inclusive, lá na Funed a gente tem um laboratório de resíduos de agrotóxico que faz, né, a verificação em vários produtos, e realmente têm aqueles que destoam mesmo, que tem realmente muitos agrotóxicos. Mas aí, infelizmente, é uma via de mão dupla.

**SRA. EDNA:** E as pessoas não são informadas, né?

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Não.

**SRA. EDNA:** E qual é o critério para que as pessoas não sejam informadas? Existe um critério? Ou é só para não alarmar, ou todo mundo fica com fome?

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Não, existe, né? Tem dados no Ministério da Saúde, publica esses dados. Mas não... as pessoas não têm interesse, né, por esse assunto. São poucos que realmente procuram saber a informação. Mas a informação existe.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mais dois lá. Vamos, para a gente ter...

**SRA. EDNA:** Muito obrigada, gente.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Nada.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Obrigado a você.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:49:14]:** Eu faço parte do Fórum Mineiro de Controle de Agrotóxico. Minha formação é de Engenharia. O grave problema está sendo levada agora para a Conferência Nacional de Saúde, porque a cada semana está entrando 40, 50 agrotóxicos. Então, o negócio vem de cima. A Anvisa, deveria ter um processo contra ela, porque a Anvisa estar liberando, né? Tudo o que não serve no resto do mundo, vem para o Brasil, aceita tudo. Vamos ver se consegue com essa proposta do Fórum mineiro, que é nacional, não é, foi uma coisa que nasceu em Minas Gerais, que se resolva, né? Esperamos, não é, é um pouco complicado.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** É, e a gente tem, na política, a gente sabe que a bancada da Agricultura, não é, é a que manda, não é, no país.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:49:54]:** A própria ministra lá do Mapa, lá da Agricultura, ela é plantadora de soja lá no Mato Grosso.

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Sim. Então, aí, infelizmente, ficamos sem, né, onde ir, né?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:50:04]:** Obrigado pela oportunidade de poder fazer a pergunta. Flávia, em relação a rotulagem, produto caseiro, existe uma lei específica, é liberado? Como é que esse processo, essa questão de produto caseiro?

**SRA. FLÁVIA SILVA PAULA COIMBRA:** Ele também deve ter a sua rotulagem nutricional,

porque ele também é um produto que está sendo comercializado, né? Então, ele deve ter os mesmos dados que um produto de uma empresa maior, como data de fabricação, validade, origem, ingredientes, não é, se ele tem leite, tem muitos alérgicos, não é? Tem várias... como um outro qualquer.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mais alguma pergunta? Tem. Vamos deixar só aqui, ó, por favor. Ela que não fez ainda.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:51:01]:** Boa tarde a todos. Eu gostaria de agradecer vocês pelos esclarecimentos, eu tenho várias perguntas, mas depois eu posso fazer em aparte, talvez seria interessante todo mundo saber dessas perguntas que eu tenho para fazer, são situações que eu tenho vivido.

Por exemplo, sobre contrato de prestação de consórcio. Nós fizemos um consórcio, eu e meu marido, e nós quebramos o contrato, nós cancelamos porque a gente não tinha mais interesse em continuar. Não vou falar a empresa, mas a empresa falou o seguinte, a gente só tem direito a receber, a ser ressarcido do valor que foi pago no final do consórcio. Ou seja, daqui a 14 anos. Quando nós fizemos o contrato, a vendedora falou que com 30 dias, se a gente cancelasse esse contrato, até 30 dias, a empresa tinha a obrigação de ressarcir esse dinheiro.

Depois que a gente fez com o cancelamento do contrato, foi isso informaram. Aí eu falei que no contrato não reza isso, aí elas informaram que não, "mas tem uma ligação que foi informado para o seu esposo, e a ligação está gravada". Procede isso, por ligação, sem estar no contrato?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** É, tinha que estar no contrato. A lei é lei de 2008, a lei de consórcio, é a lei de 2008, ela foi um retrocesso. Naquela época, a jurisprudência dizia que a devolução do consorciado desistente tinha que ser imediatamente, e a lei de 2008, ela trouxe a possibilidade de o consorciado desistente só receber ao final do grupo, ou antes, se ele for sorteado. É mais ou menos assim: você desistiu, mas você ainda é uma peça, é um número que vai, pode ser sorteado ou não, aí poderia sair ou não. Tem que estar no contrato. A regra, o contrato de adesão, ele é tudo, tem que estar no contrato. Então, essas regras, ah, ele anunciou. Uma situação tão forte, uma situação tão grave dessa ficar fora do contrato é inadmissível.

Lá no Procon nós trabalhamos com a seguinte situação, você só aceita obrigações em documentos extracontratuais, como por exemplo, publicidade, recibo, pré-contrato, orçamento,

quando ela é favorável ao consumidor. Então, se você me mostrar um contrato aqui, mais tem uma publicidade que te dá mais direito do que aquele contrato, então, você trabalha com aquilo. Agora, você assinou esse contrato, mas tem uma publicidade que vai totalmente contra você, um instrumento extracontratual, o que tem que valer é o contrato, não tem dúvida disso.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:53:40]:** Tem um outro caso que é da Vivo. O meu marido contratou um serviço da Vivo, ficou só com 30 dias, tentou cancelar, eles não deixaram. Só que eles não tinham informado previamente que ele deveria ficar com o serviço durante 90 dias. Então, eles estão cobrando... eles cancelaram o serviço com 30 dias, não tem mais ligação, e estão cobrando os 90 dias do serviço sem ele ter utilizado.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Isso, ele deve ter feito um contrato, imagino eu, um contrato de um ano, não foi? Possivelmente, o contrato que ele fez são de 12 meses e essa multa que ele está pagando aí, esses três meses deve ser uma multa equivalente aí, talvez, a uns dez a doze, 10 a 15% do valor do contrato.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Então, isso procede?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Procede, mas eu não sei te afirmar, sem ver o documento, se ela está no percentual correto.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Sim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Já ouviram falar de multa de fidelização?

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não, mas não é multa de fidelização. Na verdade, é uma multa contratual. São duas partes que aceitaram fazer o contrato, uma está quebrando, "então, você me paga, porque eu confiei em você". É uma multa contratual. Então, a fidelização é um nome até chato que surgiu, mas já tem que acabar. Eu imagino que o que estão cobrando de você é uma multa contratual, é o contrato de três meses, não existe, deve ser um contrato de um ano ou dois...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:55:05]:** Mas o serviço não deveria ser prestado, então?

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Não, porque eu estou imaginando aqui que eles devem ter falado que para totalizar a multa que está no seu contrato, equivale a três

meses de pagamento, do plano que foi contratado. Ou seja, eu cancelei hoje, mas você me paga mais três meses. Porque se ele pagar mais três meses, e quiser cancelar, talvez ele tenha uma outra multa para ser paga a ele. É isso que deve estar acontecendo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Agora, você tinha falado sobre o Estado como prestador de serviços, né, com relação ao Procon. O que aconteceu, agora, comigo, está acontecendo essa semana, na verdade. Eu fiz a renovação da minha carteira de habilitação e não chegou no meu endereço. Eu procurei o Correios, e o que aconteceu: alguma pessoa não sei de onde recebeu a minha carteira de habilitação. Eu moro em condomínio, mas não foi ninguém de lá, eu não sei de onde é essa pessoa. Então, eu estou para ir essa semana no Centro de Distribuição dos Correios para saber quem foi que recebeu meu documento. E isso já tem, assim, um mês. Esse erro, no caso, é do Detran ou do Correios? Porque o meu endereço no Detran está o correto, só que ninguém sabe para onde foi o meu documento.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Também é difícil a gente... São casos específicos que as nuances aparecem com uma investigação, investigação no órgão da Justiça, da delegacia. Eu diria que se o Correios entregou incorretamente, o erro é do Correios, número um. Mas vocês se lembram que a gente falou, a Regina falou muito da responsabilidade solidária, é aquela ideia de que todos aqueles envolvidos na prestação do serviço são culpados. Ou seja, eu poderia entrar com uma ação contra o prestador de serviço de entrega, como também ao emitente da correspondência.

Eu vislumbro como uma melhor garantia aquele que é o prestador de serviço de entrega. Mas vamos pensar em outro caso, eu comprei em uma loja virtual, a entrega sumiu por causa do Correios. Eu não quero saber se... aí, eu vou chegar lá, falar: "Não, entra contra o Correios". Não, não, quero saber, eu vou entrar contra a loja, eu comprei em vocês, vocês é que utilizaram esse serviço. Você pagou todas as suas taxas no Detran, ele é que optou por utilizar esse serviço. Ele podia utilizar o serviço, você ir lá pegar, um motoqueiro, não sei, uma série de formas assim. Mas tem que ver o caso mais especificamente, é complicado a gente emitir opinião assim. Mas precisa desses casos.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:57:36]:** Lá em Santa Luzia não tem Procon, eu posso procurar o Juizado Especial para olhar isso? Porque o meu documento está aí, eu não sei...

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Eu te sugiro procurar, primeira coisa, a Ouvidoria do Detran. Tentar diretamente a Ouvidoria do Detran pedir sugestões,

solicitação do que é que eles podem fazer. Eles têm muito interesse de resolver isso, talvez eles mesmos consigam essa informação. E a obrigação é deles de conseguir essa informação com os Correios.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu já tive um caso parecido com o seu, eu instruí a minha cliente, a primeira coisa, fazer B.O. do extravio do documento, porque você não sabe na mão de quem foi parar.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Bem lembrado, muito bem lembrado.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu tentei fazer o Boletim de Ocorrência lá em Santa Luzia, eles me falaram que isso não é caso...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** É. Sim. Tudo é Boletim de Ocorrência, porque é extravio de documento.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** É, não quiseram fazer o boletim de ocorrência.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Mas você pode fazer.

[falas sobrepostas]

**SRA. REGINA STURM VILELA:** No rastreamento dos Correios, você conseguiu identificar?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:58:32]:** No rastreamento dos Correios tem a assinatura da pessoa que recebeu, até com o documento da pessoa lá escrito, mas...

[falas sobrepostas]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [ininteligível] abriu B.O., o Detran emite segunda via do documento [ininteligível].

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas vamos olhar com mais cuidado, tá?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Boa noite, né? Já são 18 h.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Boa noite.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:58:57]:** Eu gostaria de agradecer a oportunidade aqui, por todas as informações que foram prestadas, foram bem esclarecedoras, e tenho certeza que, como se diz, vai somar muito na bagagem de todo mundo que participou aqui, né, questão de

consciência, de cidadania e tudo.

Mas vamos para a pergunta, eu fiz uma aquisição de seguro residencial que se deu através de cartão de crédito, aí recentemente caiu uma árvore em cima do meu telhado, da minha casa, aí causou algumas avarias, teve infiltração, danos elétricos. Aí quando eu recorri à seguradora e tudo, eles levaram mais de 30 dias para me dar um retorno e disseram que não seria ressarcido os danos.

Aí eu fui olhar a questão da apólice de seguro, as informações estavam, assim, muito vagas, tudo. Eles me indicaram olhar na internet, só que não era, assim, bem esclarecedor, tinham várias modalidades de seguro, e eu até encontrei lá queda de árvores, né? Aí eles falaram que não cobriria queda de árvores, que disse que seria vendaval e tudo, e em momento nenhum eu mencionei que foi vendaval.

Por que o que acontece? Era um pé de jatobá, estava no barranco, a raiz dele estava exposta, e a parte, ela foi crescendo, e pesando, ela se partiu ao meio, aí chegando a danificar o telhado. Aí eu estou tendo problema nessa questão de ressarcimento. Mas lá na... Eu observei lá na modalidade de seguro, lá, que cobre danos de árvore, desde que a árvore esteja dentro do terreno.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Você mora em Belo Horizonte?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:00:45]:** Moro em Betim.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Betim. Eu te sugiro procurar... você já procurou o Procon Betim, que você me falou, ou não?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, nessa circunstância, não.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Mas procure, porque esse caso tem que ser verificado. São casos individuais e que precisam ser verificadas cada nuance desse caso, isso é muito importante.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Devido à complexidade, tem que ser olhadas as peculiaridades na situação.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Tem que ser olhado. E o Procon é o melhor órgão para fazer isso. Mas fica um alerta aí da importância do corretor, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Sim, mas aí é que está o--

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Ao mesmo tempo que a gente quer fazer o seguro diretamente com o banco, com a seguradora, evitar, mas isso é muito importante.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:01:24]:** Eu recorri até ao site Reclame, né, que a gente tem uma pequena avaliação lá das instituições, das corretoras de seguro, e ela estava tendo... tinha uma avaliação até boa.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Qual seguradora que é?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Chubb Seguros, ela é vinculada à Credicard, à Itaú Seguros, para ser mais específico.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Dá uma olhada no consumidor.gov, que se eles estiverem lá, também, vale a pena você reclamar.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Mas enfim, eu achei, assim, um descaso, porque só para avaliar a questão, eles levaram 30 dias para dar o retorno. Só que as informações estão se desencontrando, que eles alegaram que não seria feito o ressarcimento, só que uma semana depois me enviaram documentos necessários, com aviso de sinistro e tudo para eu poder dar entrada no seguro. Aí, eu fiquei confuso.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Ué, então está bom, ué. [ininteligível] Mas, então, já está resolvendo.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Uhum. Não, beleza. Muito obrigado.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Vamos embora, pessoal?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Vamos embora.

**SR. PRESIDENTE RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Tá. Então, eu agradeço a presença de todos, até amanhã às 13h, por favor, tá bom? Obrigado a todos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Obrigado você. Tchau.

**[APLAUSOS]**

**TRANSCRIÇÃO DO 28º CURSO SOBRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA A  
POPULAÇÃO, 3/7/2019.**

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Nós vamos começar hoje mais um curso de Direito do Consumidor Para a População. Espero que o dia de ontem tenha sido proveitoso para todos. Hoje, nós temos muitos temas interessantes para tratar com vocês e nós vamos começar o Módulo nº 4.

Antes disso, eu queria dar alguns avisos. Primeiro: quem não puder comparecer nos três dias, a escola solicitou que caso precise de uma declaração, faça uma solicitação para o e-mail da escola, que é o eedc@mpmg.mp.br. Outro aviso é que não se esqueçam de assinar a lista ao final do evento. Ontem, algumas pessoas, parece que esqueceram de assinar, porque isso compromete na certificação.

Então, para tratar do Módulo nº 4, nós veremos Qualidade de Produtos, Defeitos e Vícios, Prazos, Garantias, temas muito recorrentes para todos nós. Vou convidar a Dra. Rariúcha Amarante Braga Augusto, que é superintendente do Procon de Contagem.

[aplausos]

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Você vai ficar desse lado, tá bom?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pode, pode [ininteligível].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Boa tarde a todos. Primeiramente, agradecer o convite, Dr. Amauri, a Christiane, para estar aqui falando sobre esse tema para vocês, que para nós de Procon é como se fosse o arroz com feijão de todo dia, né? E agradecer mais oportunidade, espero que possa tirar a dúvida de vocês. Eu vou falar de um modo bem prático, não tentando entrar muito em teorias, para que fique mais fácil de gravar.

Como a Christiane falou, eu sou superintendente do Procon de Contagem vai fazer seis anos. Sou advogada há 11 anos e sou também secretária geral da Comissão de Defesa do

Consumidor da OAB Minas e membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Nacional.

Nós vamos falar sobre qualidade dos produtos, defeitos e vícios. Tem... passar para vocês a diferença que é de defeito e de vício, o prazo que você tem para consertar um produto, o prazo que você tem para reclamar se aquele produto vier a vir ter algum defeito e algum vício, e também a garantia legal e contratual, diferenciar para vocês esses dois temos de garantia, que são muito importantes e que todo mundo ao comprar um produto se depara com essa questão da garantia legal para a garantia contratual.

Vamos lá: qualidade dos produtos. A qualidade dos produtos, conforme está descrito no art. 6º do CDC, o fornecedor, ele é obrigado a dar todas as informações para o consumidor dos produtos que ele está colocando à venda. O que é isso? O consumidor, ele é a parte hipossuficiente, ele não tem informação de todo produto que ele está comprando. Então, o fornecedor, cabe a ele o quê? Informar se aquele produto tem alguma substância ou ele tem algum item que pode vir a causar algum risco à sua vida, à sua saúde. Então, o fornecedor, ele não é uma questão... porque ele quer por [ininteligível]. Não, é uma posição(F) legal.

E o que é essa informação que todo produto tem que ter? Aquela informação tem que ser clara, objetiva, ostensiva, de forma que o consumidor não tenha dúvida sobre o produto que ele está comprando, dos riscos que aquele produto possa vir a lhe causar. Não adianta eu colocar, por exemplo, hoje, está tendo uma alteração da Anvisa, não sei como que está aquela questão da Anvisa, de alteração do rótulo, da rotulagem, porque... a rotulagem a gente acha que é uma mera brincadeira. “Ah, quase ninguém lê rótulo”. E se a gente parar para ler o rótulo, vai ver que ali tem substâncias, fala “contém glúten, contém açúcar, contém isso, contém aquilo”. O que vai ser a alteração da rotulagem? Eles vão começar a classificar como se fossem os eletrônicos, que a gente tem classificação A, classificação B, classificação C. Isso está em processo de aprovação, ainda não teve, ainda está uma questão ainda de análise do processo, mas quando vier a ter, vai ficar mais fácil para nós, consumidores, vermos o produto e identificar se aquele produto é um produto saudável, se aquele produto... qual é o risco de açúcar, qual é o risco... somente pela letra ou pela cor que ele vai ter no rótulo.

Então, conforme eu falei, a qualidade dos produtos tem que ser bem clara do fornecedor para o consumidor. Ele tem que dar, e ele assume toda informação e todo risco da informação que ele passa da qualidade daquele produto ao consumidor. Aí vem, eu tenho a qualidade do produto. Beleza, mas eu sei se esse produto tem um vício ou defeito? A gente costuma falar: “O meu

produto tem um defeito”, mas eu sei diferenciar o que é vício e o que é um defeito de um produto?

Vamos começar pelo vício. O que é o vício? O vício é todo problema que o produto venha a ter de forma aparente e que seja, ataque somente a propriedade do produto ou o meu patrimônio em relação àquele produto. Aí a gente consegue diferenciar do que passa a ser o defeito. Vício e defeito são bem diferentes. Defeito é o quê? É tudo que aquele vício passa a ter, que tem, que afeta a minha moral, que afeta e que transcende a questão do patrimônio, transcende a questão do produto.

Vou dar um exemplo para vocês conseguirem visualizar a diferença de vício e defeito. Eu compro uma geladeira. A geladeira não está gelando. Ela tem um vício ou ela tem um defeito? Vício. Por quê? O fato de ela estar gelando só está alterando o patrimônio da geladeira, a estrutura da geladeira. Comprei uma geladeira. No que eu encosto na geladeira, ela me dá um choque. Isso é vício ou isso é defeito? Defeito. Por quê? O fato que eu encosto na geladeira, ela me dá um choque, me dá uma descarga elétrica, eu posso vir a ter qualquer outro dano além do vício primordial ou patrimonial daquela geladeira.

Então, a gente pode dizer assim: todo produto tem vício? Pode vir a ter vício? Sim, mas o produto vir a ter um defeito, ele precisa primeiramente de ter um vício. Então agora, quando a gente vier a reclamar alguma coisa de vício ou defeito, a gente já tem consciência de que meu produto não tem um defeito unicamente, ele tem um vício. Eu vou analisar a questão do defeito conforme o risco que aquilo vier a me causar, ou o dano que aquilo vier a me causar. O vício por si só, ele vai me dar uma indenização material. O defeito pode vir a me dar uma indenização material e moral também, ou estética, conforme o dano que ele vier a me causar.

Então, já falando um pouquinho, já expliquei para vocês o que é o vício. Primeiro, [ininteligível] diferenciando o vício do defeito. Como eu falei, o vício, ele vem da questão material, patrimonial do produto. E o defeito, ele vem da questão do que transcende o patrimônio. Nós temos o vício. E o que é o vício redibitório, que a gente costuma ouvir muito? Muita gente já deve ter ouvido: “Ah, o meu produto tem um vício redibitório”. Alguém já ouviu falar de alguma questão disso? Então, vamos lá. Como eu falei, o vício, ele atinge o patrimônio do produto. Quando eu tenho um vício, o que eu posso ter feito? Eu posso vir a ter, a sanar, a consertar o problema daquele meu produto e ele continuará funcionando normalmente e eu continuar a utilizá-lo na sua integralidade.

O que é o vício redibitório? É um vício oculto, que no momento em que eu compro eu não sei que esse produto tem esse vício, mas que me impede de utilizá-lo novamente. A gente pode colocar isso como exemplo, por exemplo, recentemente, eu tive um caso no Procon de uma pessoa que comprou um carro. Ela comprou um carro de uma agência e quando ela foi repassar o carro para a agência dela, comprar o seguro, fazer tudo do carro, o carro tinha sido leiloadado. Ele tinha sido adquirido pela agência através de um leilão de perda total, e eles conseguiram arrumar o carro e colocar o carro em perfeitas condições.

Só que para seguro, eles não dão seguro de veículo que tem perda total ou que advém de leilão. Concluindo: ela comprou um produto, ele tinha um vício redibitório [ininteligível]. No momento em que ela olhou aquele produto, ele estava em perfeitas condições, não tinha problema nenhum, mas ele tinha esse vício mesmo, que transcende a questão patrimonial, mas é um vício que atrapalha, que ela não poderia continuar a utilizar o serviço por isso. Ela poderia assumir o risco de comprar ele sem seguro, mas ela queria ter o seguro. Tem como sanar esse problema no contrato dela com a agência? Não tem. Então, é um vício redibitório. O que acontece? Ela não tem como consertar, ela não tem como reutilizar o produto integralmente. Ela tem o quê? Rescindir o contrato com a agência.

Isso também pode ser no caso de vício. Eu compro algum produto que eu não consigo usar o produto. Tudo que eu comprar que estiver oculto, que eu não consigo a vir utilizar o produto e que eu tenha que devolver o produto para a fábrica, a fábrica tem que me dar um novo, ou que eu tenha que cancelar a prestação de serviço é o chamado vício redibitório. Ele é oculto, você não tem no primeiro momento. Ele diferencia do vício por si só, que eu tenho uma visão. Quando eu compro, eu consigo verificar de imediato, e o vício redibitório eu não consigo continuar no meu contrato de produto ou de serviço junto ao fornecedor. Eu tenho que imediatamente pedir a sua rescisão. [ininteligível].

Gente, eu estava só confirmando com a Christiane, porque normalmente eles deixam as perguntas para o final. Eu, em toda palestra que eu dou, eu gosto de deixar as perguntas no decorrer da palestra, porque no que você deixa para o final, pode ser que você esqueça a sua pergunta, ou vai virando uma confusão. Então, se alguém tiver alguma pergunta no meio da palestra, é só levantar a mão.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aí eu só vou pedir para você se identificar, porque a gente faz uma degravação, tá? No microfone, por favor. A Cláudia vai pegar.

[falas sobrepostas]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCOS:** Boa tarde. Boa tarde a todos. Meu nome é Marcos, eu sou morador de Betim. A questão é como, na situação igual você citou, do vício redibitório, né? Você citou até a questão da aquisição de um veículo, aí como recorrer ao Procon e como ele iria atuar para poder sanar ou ajudar na questão da rescisão aí?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Nesse caso, a gente entrou em contato com a agência que vendeu o veículo para a fornecedora. Informamos para ela que aquele veículo tinha esse vício, que ela não poderia contratar um seguro, ela não conseguia nem muitas vezes passar, ela não estava conseguindo nem transferir o veículo para o nome dela. O que a seguradora fez? Ela ofereceu para ela ou a devolução do dinheiro, ou ela comprar um outro veículo dentro da agência. Eles pegaram o veículo de volta e ela pegou um outro veículo na mesma agência.

**SR. MARCOS:** E no caso, teria como ela se recusar, ou ter que passar para outras instâncias, no caso, a agência, ou o Procon tem força jurídica para poder obrigar a fazer?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não. O Procon, nós somos órgão administrativo.

**SR. MARCOS:** Uhum.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Nós não temos força jurídica de dar uma sentença de cumprimento de decisão. O que nós fizemos(F)? Nós somos órgão administrativo. Nós temos três instâncias principais: que é o atendimento preliminar, que é o momento que a gente entra em contato com a agência e tenta resolver, ou uma [ininteligível], quando a gente notifica a agência para ela cumprir a questão, ou audiência.

**SR. MARCOS:** Uhum.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Finalizada essas três fases, é instaurado um processo administrativo, é orientado o consumidor a ingressar em juízo para ter a sua demanda sanada, porque nós não temos força de obrigá-los a fazer.

**SR. MARCOS:** Uhum, entendi.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Mas não quer dizer que a empresa não vai

ter uma sanção. Com instalação de processo administrativo, é aplicada uma sanção, que muitas vezes é multa para a empresa, por ela ter lesado o Código de Defesa do Consumidor e o consumidor também.

**SR. MARCOS:** Ok, muito obrigado.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Nada.

**SR. MARCOS:** E eu gostaria de ressaltar essa questão que você falou de poder interromper durante a palavra, que a gente cria uma linha de raciocínio que acompanha o tempo que está sendo abordado.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Que ótimo.

**SR. MARCOS:** Ok, obrigado.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Obrigada. Tranquilo. Mais alguém?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [00:13:34]:** Como que é o nome dela?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Rariúcha.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Rariúcha?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Oi?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Boa tarde.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Boa tarde.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eu acabei de liquidar uma disciplina lá na faculdade onde eu estudo, Fumec, fazendo direito do consumidor. Muito bem. Tem a questão de bem durável e bem não durável que você deve abordar aí em seguida.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Vou, mais para a frente, eu vou falar.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É porque eu acho que em razão... no tocante à pergunta do colega, primeira coisa que deve acontecer, foi até questão de uma pergunta dessas últimas provas que eu fiz, quando você tem problema de comprar um carro zero quilômetro, por exemplo, e esse veículo apresenta algum problema, a primeira coisa eu acho que é você dar oportunidade ao fabricante ou à concessionária, que realmente naquele período que é correspondente ao bem, no caso é um bem durável, para que ele realmente resolva. E aí eu acho que são 90 dias, que o bem não durável é 30, o não... não é isso?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** É, eu vou falar mais um pouquinho sobre na frente.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Tá bom.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Que é o art. 26 ou o art. 18. Na frente, eu vou falar o prazo que o consumidor tem para reclamar e o prazo que o fornecedor tem para sanar o vício.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Ok, mas no caso da resposta dele, eu acho que está dentro dessa linha, né? Você tem primeiro que dar chance a pessoa dentro dos 90...

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Ah, sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não é?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Para procurar o Procon, a pessoa tem que primeiramente ter procurado o fornecedor.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Ok. Não, eu estou falando dentro do prazo, né? Dentro do prazo.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Sim, sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Tá bom. Obrigado, viu?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Vamos lá. Defeito eu já expliquei para vocês, que para ter defeito eu preciso ter um vício, e o defeito não é qualquer coisa que eu coloco sobre o produto. Ela tem que atingir a minha moral, ela tem que transportar o patrimônio do produto. Então, sempre que vocês forem agora falar: “O meu produto tem defeito”. Não, o meu produto tem um vício, tá?

E a responsabilidade do fornecedor, fabricante ou comerciante? A gente compra. Hoje, a gente vai na Ricardo Eletro, por exemplo, você compra uma batedeira da Walita, vamos dizer, e essa batedeira veio me dar um problema. De quem é a responsabilidade? Quem eu devo procurar para sanar esse problema? A responsabilidade é sempre primordial do vício do produto do fabricante. Ele tem, a responsabilidade entre eles é subsidiária, mas a primeira é do fabricante. Então, por isso que quando vocês compram um produto, dentro do produto tem um manual de instruções e o termo de garantia. O termo de garantia, ele vai te dar os dados do fabricante. Tem gente que me questiona lá no Procon: “Ah, mas eu comprei ontem e agora o produto deu defeito.

Eu vou ter que procurar o fabricante?”. Infelizmente, você vai ter que procurar o fabricante. Se o fabricante vier a se negar a consertar ou a devolver dentro do prazo, que mais para frente eu vou falar, vocês vão procurar o fornecedor ou comerciante.

Por que isso? O fornecedor, ele tem uma responsabilidade subsidiária, mas a responsabilidade também dele é subjetiva. Eu tenho que comprovar a culpa do fabricante. Muitas vezes, nós temos supermercados. Eu vou lá e compro um feijão em perfeitas condições do fabricante. Venho, coloco no meu supermercado lá, em um lugar mofado, cheio de água, cheio de trem, aquilo e outro, você vai lá e compra o feijão da minha mão, o feijão está estragado. A responsabilidade ali é de quem? Do supermercado, do fornecedor.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Sim, por isso que quando eu vou mandar para o fabricante, [ininteligível]: “Olha, saiu daqui tem tantos dias”. Nós tivemos um caso ontem no Procon de uma consumidora que comprou uma carne, deve ter uns 20 dias, se eu não me engano, e ontem ela foi abrir a carne e viu que a carne estava estragada. Aí veio procurar: “Eu quero que me devolva a carne”. É aquela hora triste que você já tem que se vestir de santa para você poder falar para o consumidor que ele não tem razão. Aí você já fala e esconde debaixo da mesa. Eu falei: Olha, infelizmente, você tem um prazo de 30 dias para reclamar. Tudo bem, mas você também vai ter responsabilidade agora de falar de como você armazenou essa carne. Eu posso comprar uma carne dentro do prazo de 30 dias, colocá-la dentro do meu carro, deixar no sol que no outro dia ela vai estar estragada, e de quem é a culpa? Entendeu?

Então, a responsabilidade nesse caso aqui é sempre uma responsabilidade subjetiva. O que é responsabilidade subjetiva? Responsabilidade subjetiva, ela não é imediata, eu tenho que comprovar a culpa da pessoa que tem aquela responsabilidade, e entre fornecedor, fabricante e comerciante, ela é subsidiária. O que é subsidiária? Tem uma ordem cronológica de responsabilidades: primeiro é do fabricante, segundo é do fornecedor e do consumidor, paralelamente. Alguma pergunta em relação à responsabilidade das partes? Pode.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Espera aí.

**SR. MÁRCIO:** É, boa tarde.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Boa tarde.

**SR. MÁRCIO:** É Márcio, no meu caso, a minha pergunta é duas. A primeira é a respeito do que você falou da responsabilidade subjetiva, porque já que o Código de Defesa do Consumidor fala que o fornecedor, ele responde independentemente de existência de culpa, como que ele vai ter essa responsabilidade subjetiva, já que o próprio código fala que ele é responsável mesmo ele não tendo culpa?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não, subjetiva...

**SR. MÁRCIO:** E a outra pergunta é o seguinte, porque eu ontem, eu falei que eu comecei a estudar direito do consumidor por causa do Celso. Então, ele fala assim, que a diferença entre vício oculto e o vício redibitório, a única diferença é que um está no Código de Defesa do Consumidor e o outro está no Código Civil. Aí eu gostaria que você falasse um pouquinho a mais a respeito disso, só para tirar esse desincargo de consciência, porque até ontem eu entendia dessa forma.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não, o vício oculto e o vício redibitório são praticamente... é a mesma coisa, realmente, porque ambos eu não vou ter conhecimento imediato de que o produto está com vício. A relação ali relativa à responsabilidade subsidiária do fornecedor é em relação ao fabricante. Ele tem... o fabricante tem que comprovar para o fornecedor de que ele teve culpa nessa hora no fornecimento do produto. O consumidor nunca vai se sentir lesado, ele nunca vai ter que comprovar, a comprovação vai ser entre os responsáveis primários face ao consumidor, tá?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Posso só fazer um aparte? Porque para o consumidor, a responsabilidade é de todos inicialmente. O que a Rariúcha está falando é uma questão processual em que um vai comprovar em relação ao outro. Então, se você teve algum problema, você pode acionar fabricante, comerciante. É o consumidor que vai escolher quem é que ele vai acionar em primeiro momento. Aí numa segunda fase que haverá essa divisão de responsabilidades.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Entre eles.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Entre eles, isso.

**SR. MÁRCIO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não, mas diariamente, quando você compra um produto, se eu compro um produto da Ricardo Eletro, eu não vou na Ricardo Eletro, eu

vou mandar para o fabricante, procurar a assistência técnica do fabricante. É. É, mas...

**SRA. WELMA:** Boa tarde, meu nome é Welma(F). Eu quero saber, eu acho que você falou alguma coisa da garantia do produto. A minha pergunta é: a garantia estendida, ela é legal?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Eu vou falar sobre ela ainda.

**SRA. WELMA:** Ah, vai?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** No final.

**SRA. WELMA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Tá? Aí vem, o prazo que você tem para reclamar um vício ou um defeito. Comprei um produto, qual é o prazo que eu tenho para reclamar sobre esse vício? Está lá no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor: são os produtos duráveis e não duráveis. A gente já sabe aqui diferenciar o que é um produto durável do não durável, né? Ninguém tem dúvida sobre identificar esses dois produtos. Os produtos duráveis, eu vou ter uma garantia de 30 dias da compra desse produto ou da contratação do serviço, e os não duráveis, é, e os não duráveis 30 dias, os duráveis 90 dias. Como que eu vou comprovar essa garantia? Nota fiscal. Como que eu vou comprar esse prazo? Nota fiscal. Não adianta eu chegar no Procon com o meu extrato do cartão de crédito falando: “Isso aqui eu comprei tal dia. Está aqui na minha fatura do meu cartão de crédito”. Isso vai comprovar que você fez uma compra no fornecedor, não vai comprovar o que você comprou. Você pode ter comprado uma mesma coisa de um mesmo valor e não vai fazer essa comprovação. Essa garantia, essa questão é comprovada através da nota fiscal.

Então, aqui entra um ônus que é do consumidor: sempre que fizer uma compra, exigir a nota fiscal da sua compra ou do seu serviço, até de alimentos que você compra, até de refeições que você faz, e guarde essa nota pelo período de pelo menos de 30 a 90 dias, conforme for o produto que você está comprando. Por que eu falo em relação a restaurantes? Você almoça em um restaurante, você tem a notinha fiscal. Chega à noite, você tem um uma infecção intestinal, alguma coisa assim. Como que você vai comprovar que aquilo pode ter vindo de um almoço que você teve no restaurante, se você não tem a notinha fiscal? Então, isso é bom que a gente... é uma obrigação que a gente passa a ter para nós mesmos. Tudo o que eu comprar, eu tenho que ter uma nota fiscal, eu tenho que guardar um recibo de alguma coisa, porque o prazo vai contar a partir dali. Eu tenho 30 dias de produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis. Não é três meses, são 90 dias.

Já tive caso de consumidor que chegou na empresa falando: “Ah, porque eu ainda estou...”, e quando a gente foi contar no calendário tinha passado um dia que ele tinha perdido a garantia, e a gente não tem como fazer, porque aí já passa a ser uma questão de liberalidade da empresa com o fornecedor. Então, é sempre marcar esse art. 26, que eu falo que ele tem que... ele tinha que ser quase que tatuado no braço muitas vezes, porque ele você sempre vai usar; o prazo que eu tenho para reclamar: 30 e 90, conforme o produto que eu estiver adquirindo.

E o prazo para sanar o vício do produto? Aí entra o de 30 dias, que foi o que o amigo falou lá no fundo. Esse prazo de 30 dias é o prazo que o fornecedor tem para sanar o seu problema. Como que você vai fazer? Você comprou um produto, você vai entregar junto ao fornecedor, ele vai te dar um termo de recebimento. Aí entra também, não é um mês, são 30 dias. Então, se você cair, você entregou um produto no dia 30 de um mês, no outro mês tem 31, não é dia 31, não. É dia 30 que vai acabar o prazo do fornecedor de sanar o problema para você.

Esse prazo de 30 dias, ele pode ser negociado entre as partes. Pode, mas desde que seja entre sete dias e 180 dias, o máximo. Como que eu vou fazer isso? O fornecedor vai ter que me dar um termo. Muitas vezes, ele já tem conhecimento que dentro de 30 dias ele não vai conseguir sanar o problema do seu produto. Pode ser que é um produto que ele não está conseguindo chegar as peças a tempo, ele vai fazer um termo de comum acordo com você de que aquele prazo do art. 18, de 30 dias, será estendido, por exemplo, para 60 dias. Você concordando com este prazo, você estando ciente com este prazo(F), mesmo que ele ultrapasse os 30 dias, você não vai poder ter motivo de reclamação.

Passou os 30 dias e o consumidor (sic) não entrou em contato comigo, não fez nada, não me falou que o produto tem condições, não fez questão nenhuma. Qual é o meu direito? Aí é meu direito de consumidor de virar para ele e falar assim: “Aqui, eu quero outro igual, novinho, bonitinho”. “Ah, mas o seu produto está aqui consertado”. “Não, já passou o seu prazo de 30 dias”. Eu posso virar para ele e falar assim: “Eu quero o dinheiro que eu paguei”. “Ah, mas o seu produto aqui. Eu vou te dar um novo”. “Eu não quero um novo mais. Eu quero o meu dinheiro de volta”. Ou ele pode fazer um abatimento, você pode pedir um abatimento do preço. Pode falar assim: “Olha, me dá esse produto aí na condição que ele está mesmo e me devolve parte do dinheiro, desde que o produto eu continue usando”.

Essas mesmas três opções são dadas ao fornecedor dentro do prazo de 30 dias. Deixei um produto hoje no fabricante, hoje, dia 3, ele me liga dia 20 e fala assim: “Aqui, seu produto já está

aqui consertado”. Eu posso falar para ele que eu não quero o produto? Não posso. Posso exigir dele o dinheiro de volta? Não posso. Posso exigir dele um produto novo? Não posso. Ele está dentro do prazo que ele tem para sanar o vício comigo. Passou os 30 dias, a história muda. Eu passo a exigir dele, qual é o prazo, e como são as condições que eu vou querer para sanar aquele produto.

Tem tido algumas questões lá no Procon que eu tenho vivenciado. O que é? O fornecedor tem entrado em contato com o consumidor, falando que o produto está à disposição, e o consumidor, de má-fé, muitas vezes, não vai até a loja dentro do prazo de 30 dias, espera passar os 30 dias para vir falar: “Eu quero um novo”. Se o fornecedor entrou em contato e comprovar que entrou em contato com você dentro do prazo de 30 dias, por mais que você vá buscar depois dos 30 dias, ainda está incluído no prazo nas opções que ele está te dando. Então, essa questão desse prazo de 30 dias é muito importante a gente, consumidor, também focar e acompanhar os prazos do quando eu deixei com o fornecedor e como que ele vai me devolver esse produto.

Infelizmente, eu já vi várias pessoas falando assim: “Ah, mas tem um prazo de três dias de troca. E se der defeito, e isso, e aquilo outro”. Não existe na lei falando nada que se você comprar um produto, em até três dias, a empresa é obrigada a dar um outro para você de imediato. Legalmente, na legislação, só tem esse art. 18, que fala que eles têm um prazo de 30 dias. Infelizmente, comprei um celular hoje. O celular, dois dias depois, me dá defeito, eles não são obrigados a te dar o produto novo na mesma hora. Tem a questão de ele ser um produto essencial, eles têm que te fornecer um outro produto, que é recente agora até a questão do celular, né? Dele ser considerado um produto essencial, eles têm que te fornecer um outro produto similar para você utilizar enquanto estão tentando consertar o seu. Se eles consertarem e te deram um telefone, mesmo que consertado dentro do prazo, infelizmente, é o que a lei fala, o consumidor tem que aceitar o produto em perfeitas condições. Alguma dúvida sobre prazo para reclamar e prazo para sanar?

Aí chega o que todo mundo ama: garantia legal, garantia contratual e garantia estendida. Quem aqui já passou por alguma vez de comprar algum produto que o vendedor ficou: “Leva a garantia estendida”, “leva a garantia estendida”, “leva a garantia”. Igual àquela propaganda do Batom: “Compre Batom”, “compre Batom”. É, chega a ser chato. É a questão da garantia estendida. A garantia legal é aquela do art. 26, que é a que fala a garantia que vocês têm para reclamar o produto. Gente, qualquer produto que você compra, ela tem essa garantia.

Independente do fornecedor te falar ou não, independente do fornecedor te dar um termo de garantia ou não, você tem a garantia legal do produto ou serviço, de 30 dias para não duráveis, e 90 dias para produtos duráveis. Ela independe de acordo entre as partes, ela independe de comunicação, ela independe de qualquer outro ato externo. Você tem essa garantia.

Já a garantia contratual, ela não é obrigatória. É uma garantia que o fornecedor irá te dar do produto ou serviço que ele está te fornecendo. Ela não é obrigatória, e se ele te der esse tipo de garantia, você tem que pegar algum termo que comprove que você está tendo essa garantia do produto que você está comprando. São os chamados termos de garantia, que a gente recebe de todo produto, mas se não vier, se você estiver comprando o produto e o fornecedor virar para você e falar: "Aqui, tem garantia de um ano". Opa. Anota, nem que seja num papelzinho, assina para mim que eu tenho a garantia de um ano. Por quê? Se ele, depois você falar: "Tem garantia?". Fala(F): "Não, não tem essa garantia de um ano, não". Legalmente, era a garantia de 90 dias. A de um ano é mais comum, mas a gente também tem garantias de cinco anos, garantias de compra... de concerto até a próxima Copa do Mundo. Algumas coisas nesse sentido são garantias contratuais, garantias que o fornecedor te passa no momento em que ele adquire o produto.

Já a garantia estendida é como se fosse uma garantia pelos vícios ocultos que o produto vier a ter sobre o seu produto. É uma garantia que o fornecedor vai tentar te falar assim: olha, eu vou ter três anos de garantia, e essa garantia estendida, ela é paga. As outras têm uma diferenciação, que elas são gratuitas, tanto a legal e contratual quando ele te dá. Então, você paga para ter esse tipo de garantia por um produto além do prazo legal e contratual.

O que é importante? Ela é ilegal? Na sua modalidade nua e crua, não, desde que ela cumpra os princípios da garantia em si. Por exemplo, você pode fazer uma garantia estendida, por exemplo, a Apple, a Apple faz muito isso, de garantia de quebra. Você deixar o seu telefone quebrar e você tem como se fosse uma garantia estendida ou um seguro, que é o que eles chamam. Eles meio que associam a garantia estendida a um seguro que você está pagando pelo produto. Não é ilegal. Ela é ilegal se você... ela fizer isso de forma que você não tem opção de escolha ou que ela faz isso de uma forma casada. Você compra o produto, para você ganhar a garantia legal, ela te dá um desconto sobre o produto, alguma coisa nesse sentido. Se torna ilegal a forma como ela é exposta, como ela é passada ao consumidor a forma da garantia que você está fazendo.

Ela tem que ser... a garantia estendida, ela tem as cláusulas que estão acolhidas na garantia

e as cláusulas que estão excluídas na garantia, tanto a legal como a contratual como a estendida, mas a estendida, ela é pior ainda, porque você tem que fazer uma análise de tudo realmente que você está pagando, senão você vai pagar por uma coisa que na teoria você já tem. Por exemplo, o vício oculto é uma coisa que você tem garantia além do prazo legal, além da garantia legal. Então, você vai pagar por uma coisa muitas vezes que você pagando ou não, a empresa vai ser responsável a arcar com esse produto.

Essa questão do vício oculto, ela é tão complexa que quando algum consumidor procura o Procon de Contagem, eu não sei como é que está sendo aqui no Procon estadual, a gente orienta ela a procurar a Justiça. Por quê? O vício oculto, ele depende de prova. Eu preciso demonstrar que aquele produto, aquele vício já estava no meu aparelho desde quando eu comprei, não tinha como eu saber e ele só veio se manifestar agora, três anos depois que eu tenho o produto. Eu vou ter a garantia em cima disso do mesmo jeito, o fornecedor tem a responsabilidade em cima disso? Tem, mas eu preciso fazer uma perícia em cima do produto. O Procon, por ser órgão administrativo, nós não temos a produção de prova pericial, então a gente esbarra nessa questão [ininteligível].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** É. Aqui também.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Sim. Para você... o vício oculto, ele é muito difícil de você analisar, e a garantia estendida, dependendo do vício oculto que você tem, ela vai... a garantia vai cobrir, porque o fornecedor continua tendo uma certa responsabilidade em cima do vício oculto daquele produto. Se eu comprei um produto, uma televisão, e ele tinha um vício e ela só veio se manifestar três anos depois, eu não vou entrar nessa questão de garantia legal. Ele já estava com vício, manifestou depois, entendeu? Então, é uma coisa muito complicada a questão do vício oculto e da garantia estendida. Eu, particularmente, não contrato garantia estendida de nenhum produto meu. Eu prefiro correr a teoria do risco e vou ver assim, olha, se vier a dar algum defeito, eu vou correr na teoria do risco, ver se é um vício oculto, se eu tenho que entrar na Justiça, alguma coisa, ou eu vou pagar realmente um seguro para o meu produto, que aí no seguro eu vou pagar uma coisa mensal em cima daquilo, vou ter as condições do que eu vou ter, vou ter o bônus de restituição. É uma coisa mais abrangente do que somente uma garantia estendida de

questão de comprovação.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCOS:** Marcos, Betim. A garantia estendida, então, praticamente, assim, ela não teria os mesmos efeitos do seguro, não?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Em alguns pontos, sim. Em alguns pontos, sim. Se você, por exemplo, o seguro, eu posso fechar um seguro por quebra. Se o meu telefone caiu, eu deixar ele cair no chão e ele quebrar, eu tenho um seguro para isso. A garantia estendida, eu tenho que analisar se ela está englobando a quebra. Já tive casos de consumidores que foram até o Procon, que compraram o produto, fizeram a garantia e chegou falando: “Ah, eu tenho a garantia”. Quando eu fui ver as cláusulas excludentes dela, estava lá: não cobre quebra, não cobre o defeito que já vem... que tenha tido, tenha passado a garantia legal. Ela é muito complexa, a garantia estendida. Eu pessoalmente não fecho. Não é ilegal, tá? Mas conforme a forma que ela é te passada para você considerar ela legal ou não.

**SR. MARCOS:** É que recentemente eu até comprei uma sanduicheira, foi até nas Casas Bahia, e eles me informaram, o vendedor que me atendeu, que poderia, no caso, ser... no caso do ressarcimento, feito até em espécie do valor.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Conforme as condições.

**SR. MARCOS:** Aí [ininteligível] colocando muitas vantagens, a gente tem que colocar interrogação por trás disso.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** O que eu oriento no momento de fazer uma compra, gente? Leiam o que vocês estão comprando, leiam a nota fiscal. Se for feita em carnezinho, verifique o que está constando no carnezinho, principalmente pessoas idosas. Se o seu pai, a sua mãe, a sua avó, alguém for em alguma dessas lojas [ininteligível] fazer uma compra, acompanha. Não é mentira, que eu já peguei casos de Procon da pessoa comprar uma geladeira e no final dos boletos ela está pagando três geladeiras, porque eles embutem seguros, embutem garantias, embutem tudo. Gente, eu já peguei pessoa aposentada que fez seguro-desemprego. Isso não é mentira, isso é fato real que eu já peguei no Procon. Tudo isso porque a pessoa assina, o fornecedor passa para você que se trata de uma garantia: “Ah, eu vou incluir isso aqui, eu vou incluir isso aqui. Vai acrescentar R\$ 2, R\$ 3 no seu boleto”, mas na hora que você vai somar tudo, você está fechando coisa sem necessidade.

Então, sempre que vocês forem ler, é uma garantia? Onde que estão as minhas condições? O que está englobando a minha garantia? O que eu não vou ter direito à garantia? Por exemplo, por mais que eu tenha uma garantia legal, se eu deixar o meu telefone cair, se eu enfiar ele na água, se eu fizer qualquer coisa, a garantia não vai cobrir. A garantia estendida, dependendo do que estiver nas condições, possa a vir a ser cumprida. Então, o que é mais importante para nós, consumidores, que eu falo é: tenham ciência do que vocês estão assinando, do que vocês estão contratando, do que vocês estão pagando. Sejam consumidores chatos mesmo. “O que eu estou assinando aqui?”, “O que eu estou contratando?”, “O que é isso aqui que está lançando na minha fatura?”. Alguém aqui já pegou a fatura do cartão de crédito todo mês para ver o que está sendo lançado? Aí, ó. Eu já fiz essa pergunta em toda palestra, minha gente. É o mínimo de pessoas. O meu marido é um. Ele paga no débito, ele não vê o extrato da fatura. Eu, outro dia, peguei a fatura dele e falei: O que é isso? Ele: “Hã? Nem sei”. Taxas e mais taxas. Extrato bancário. Tem que ticar, e o que você não concordar, questionar, porque o que é a questão? É a questão do quê? É o mínimo detalhe para a gente, mas para pra pensar isso no fornecedor no geral. Se ele lançar um centavo a mais na fatura de cada um que você não vai ver. Imagina como que vai ser no final para ele.

Então, sejam consumidores chatos, o consumidor tem que ser chato, ele tem que ser consumidor que... você nasce consumidor e você vai morrer consumidor. Você vai nascer consumidor e você vai morrer consumidor. Você vai morrer tendo que pagar uma funerária, pagar um cemitério, pagar alguma coisa. Então, a gente vai ser consumidor a vida inteira. Então, sejamos consumidores conscientes do que a gente está tendo, conscientes do que a gente está assinando e do que a gente está contratando. A garantia estendida não é ilegal, mas desde que eu tenha conhecimento do que eu estou contratando. A garantia após o reparo.

**SRA. ANA:** Boa tarde, meu nome é Ana. Você falou a questão aí, eu tive um exemplo disso esse final de semana. A minha sogra, na sexta-feira, contou para mim que comprou uma máquina de lavar, que ela já ia lá comprar. Eu falei para ela esperar no sábado, mas ela não aguentou, né? Foi na sexta-feira e comprou, e aí ela me contando toda feliz que ela tinha comprado uma máquina e tinha ganhado a garantia estendida. Aí eu falei com ela: Posso ver a notinha de compra? Então a máquina, ela custou R\$ 1.500,00 e a garantia estendida era R\$ 400,00. Aí no sábado eu falei com ela: Não, vamos na loja para cancelar a garantia estendida, e aí ela foi mais uma vez sozinha, porque eu tenho filhos, né?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Aí passaram outro seguro para ela além da

garantia estendida?

**SRA. ANA:** Foi correndo lá para cancelar, aí ela ligou para mim falando que a vendedora falou que tinha que colocar na nota daquele jeito, mas ela estava ganhando. Eu falei: Não, a senhora não está ganhando. A senhora está pagando. A máquina é R\$ 400 de diferença. E aí, por fim, eles falaram com ela que não poderia cancelar, porque realmente o rapaz chegou lá com a máquina lá na loja e o pessoal da entrega chegou lá entregando a máquina. E aí eu, nossa, eu fiquei completamente estressada. Na segunda-feira, o meu sogro foi lá e agora eles pediram 15 dias úteis para tentar resolver o cancelamento da garantia estendida. Esse prazo de 15 dias úteis, ele existe?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não existe um prazo para eles resolverem. A gente não tem como falar: “Olha, vocês têm que resolver de imediato”, alguma coisa assim. Por quê? A questão de a pessoa ser idosa, tudo, a gente fala para acompanhar, até que ela seja interditada, ela tem conhecimento [ininteligível] do que ela está fazendo, entendeu? Mas eles podem pedir um prazo, por quê? A garantia estendida, uma coisa que a gente descobriu, teve até uma carta de Minas Gerais, informação de Procons contra seguradoras. O que era uma questão que nós identificamos? As seguradoras passavam, faziam, por exemplo, uma Zurich da vida fazia um acordo com a Ricardo Eletro. Falava: Olha, vou passar... dar uma garantia de uma seguradora dos produtos. Gente, não é Ricardo Eletro, isso é hipoteticamente, o que essa loja de eletrônicos fazia, por exemplo? Passava metas para os seus fornecedores, para os seus vendedores. Falava: “Olha, cada vendedor tem que vender tantas garantias estendidas por dia”. E assim eles faziam o seu caso. Embutia na compra da pessoa sem a pessoa saber. Só que quem é o responsável da garantia estendida não é a Ricardo Eletro, é a Zurich, neste caso hipotético. Esse prazo de 30 dias é o prazo que eles têm para entrar em contato com a Zurich e falar com a Zurich. “Aqui, cancela aquela garantia daquele dia, porque o consumidor não quer mais”.

E nessa reunião que nós tivemos com os Procons, com as seguradoras, nós questionamos as seguradoras: vocês têm ciência da quantidade de seguros que são cancelados com vocês mensalmente? Que aí vocês têm que pôr na balança e analisar, espera aí, o problema está sendo com o meu consumidor, que está todo mundo cancelando, ou está sendo com o fornecedor, que muitas vezes está embutindo garantias desnecessárias? Foi quando as seguradoras começaram a assumir essa responsabilidade, falaram: “Olha, nós vamos começar a acompanhar de perto como está sendo essa venda dessa garantia estendida”. E eu posso te falar isso, que foi em 2017, se não

me engano, teve essa carta de Minas Gerais, teve uma redução, nós acompanhamos depois. Teve uma redução grande do número de cancelamento de seguro e garantia estendida. Você pode contratar, não tem problema nenhum, desde que você tenha ciência.

Por exemplo, nesse caso, eles poderiam falar: olha, a geladeira custa tanto. Eu vou embutir mais R\$ 400 na sua mensalidade por uma garantia estendida. Eu posso querer? Posso. Mas se eu quiser cancelar? Você tem também o prazo para você ir lá de imediato e cancelar. Não adianta a pessoa depois de três, quatro meses, virar para mim e falar assim: “Eu quero cancelar a minha garantia estendida”. Mas você já pagou três mensalidades, agora que você está querendo cancelar? Já deu mais do que a anuência de que você estava ciente do que você estava pagando. Aí já não é mais a questão. Cancelar? Posso, mas eu não vou ter como te devolver, restituir o dinheiro. Até uma, duas mensalidades, no Procon, a gente tem conseguido entrar em contato, porque muitas vezes você não vê na primeira, na segunda você vai analisar e vai pedir, mas a partir de três, falar: você teve três meses para você analisar a sua fatura e ver que tinha coisas incluídas ali indevidas. Eu consigo cancelar? Consigo. Consigo te devolver o dinheiro? Não posso prometer, vai pela liberalidade da empresa com o consumidor.

**SRA. ANA:** É, só uma colocação, que assim, como ela é idosa e o meu sogro também, eles até fogem para comprar as coisas de mim e do meu esposo, porque a gente é bem chato, mas tudo bem. Todas às vezes que eu vou tentar ligar para ela para resolver essa ou outras questões, eles sempre não querem falar comigo, eles querem falar com ela. Eles falam: “Passa para a titular”. Então eu passo para ela, mas como ela escuta muito pouco, é uma pessoa de idade, então ela não entende. Tanto que nesse dia a vendedora primeiro falou com ela que não teria como cancelar, uma vez que o produto estava entregue, e os rapazes estavam na porta lá de casa no mesmo momento...

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Mas você estava querendo cancelar a compra total?

**SRA. ANA:** Não, a garantia. Aí eu falei: Tudo bem, então eu estou aqui e eu não vou receber a máquina para a minha sogra. Tadinha, entrou em desespero: “Não, recebe a minha máquina, pelo amor de Deus”. Aí eu falei assim: Não vou receber.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** [ininteligível].

**SRA. ANA:** É. Aí, por fim, ele falou: “Não, nós vamos resolver, mas é bom você pedir um prazo para a sua sogra”. Aí quando ela chegou, ela falou desses 15 dias. É o meu receio no final

desses 15 dias, porque eles não gostam de falar, é da Pernambucanas, eles não gostam de falar comigo no telefone, nem com o meu marido e, sim, com ela, e ela não compreende.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Mas não é questão de gostar, é porque ela é a titular da reclamação. É igual eu te falei, até ela... se ela não tiver [ininteligível] alguma coisa, ela é titular, ela tem total direito do que ela... para representar.

**SRA. ANA:** Uhum.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Então, para você poder falar em nome dela, você tem que ter uma procuração. Ela é mentalmente capaz, então por isso que eles não falam com você, porque senão ela pode vir a questionar falando: "Não, eu não quero que cancela, não". Aí eles falam: "Não, mas nós conversamos com a sua nora". Fala: mas não tem nada com nora, minha filha. Nora e sogra, olha, ela lá e eu cá.

[risos]

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Entendeu? Então, é por isso que até nessa questão, quem tem titular para falar é ela.

**SRA. ANA:** Não, tá ótimo.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Você pode ter uma... se você tiver, por exemplo, no Procon para falar, nós temos o modelo de procuração que a pessoa assina, dando poderes para outra representá-la. Aí é diferente. Se ela te der uma procuração para você representar, aí eles têm que aceitar você.

**SRA. ANA:** Obrigada.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ANA:** É, não...

[risos]

**SRA. ANA:** Ah, eu fico com dó. Eu fico com muita dó. Aí tudo que ela e o meu sogro compra, a gente dá uma fiscalizada, vê se está certinho. Essa não é a história isolada, não, são várias.

[risos]

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não, mas está certa. Tem que

[ininteligível].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não, já está acabando. Mais alguma, gente? Só para...

**SRA. EDILANE:** Boa tarde a todos. Quero parabenizar por esse curso, né? Muito bacana. Nós somos servidores do Ministério Público de Minas Gerais de Betim e a gente está achando muito interessante. Nós começamos a atuar com o Procon em abril, e é milhares de coisas que acontecem, que a gente pensa assim: "Ah, já vi tudo".

[risos]

**SRA. EDILANE:** Nossa, aconteceu isso? Sério? Então, eu quero assim, apenas relatar uma experiência que eu tive também com a minha sogra. A minha sogra é econômica, coitada, idosa, né? Nossa, nem conversava com as irmãs dela que moram no interior para não gastar telefone. "Edilane, a minha conta está vindo cara. Eu preciso que você olhe para mim". Tá bom, D. Lúcia. A gente nessa correria, né? Vou olhar, qualquer dia eu... "Não, mas esse mês veio caro demais". Gente, eu fui comparar. Seis meses que cobraram internet dela. Ela não tem computador. Aí fomos no Procon de Betim. Uma labuta, eles terceirizam tudo para o MP, né? O MP é igual Posto Ipiranga: vai lá no MP, vai não sei o quê lá. Aí fomos no Procon. Uma labuta, ninguém resolve nada para a gente. O Procon de Betim, misericórdia! Vai para o MP, a gente muito solícito, né? Mas nessa questão eu nem trabalhava no Procon, porque o Procon também de Betim, antigamente, estava com atribuição junto do meio ambiente. Tudo envolve meio ambiente também. Meio ambiente é tudo. Coitados deles. Custava dar conta do meio ambiente e ainda ia pegar Procon de Betim? Aí eu falei com o meu marido: Nossa, tem que resolver. O meu marido é dentista, né? Conversa vai: olha, tem a paciente que é do Procon. Eu falei: Meu filho, agarra nessa paciente. Aí fizemos reclamação, aquele trem que você fica uma hora, duas horas no telefone da Vivo e nada. E a minha sogra, coitada, nem computador tem, pagando internet seis meses. Banda larga. Aí, tá, com muito custo, a moça do...

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Não tinha nem o modem na casa dela?

**SRA. EDILANE:** Nada, não tem computador. Mal, mal, coitada, ela tem uma SKY lá. Aí, com muito custo, minha filha, a paciente do meu marido foi lá, acho que enfrentou o trem, conseguiu negociar com a Vivo. Aí não devolveram o dinheiro de cara, não, né? Lógico, foram abatendo na

conta dela por seis meses, e olha que ela ainda ficou agradecida. E eu fico pensando quantos idosos devem passar por essa situação. É realmente uma coisa, assim, eu estou pegando amor pelo Procon que é uma coisa assim, porque eu já sou defensora [ininteligível]. Eu vejo um idoso então, quase que eu levo à minha casa, porque eu falo assim: Coitado desse povo. Então, a minha sogra, toda vez que ela pagava um trem, ela deixava lá, a hora que a Edilane vier, vou conversar com ela, porque aí eu já pegava o telefone, já ligava, e agora eu vou ver precificação, né? [ininteligível] ficando perita em precificação.

Fui na farmácia ali agora, eu falei: Como que é esse trem aqui? Porque outro dia eu comprei uns trens com preço grande, minha filha, [ininteligível] barato demais. Chegou lá, era três vezes o valor. Assim, você levava uma, você pagaria seis, mas se você levasse umas três, você pagaria acho que cinco e pouco. Aí falei: [ininteligível] o trem é barato demais, cinco, chega lá, cobra 6,75. Eu falei: Mas, gente, não é cinco? Então, a gente tem que ficar muito atento, porque o tempo todo a gente é invadido nessa coisa, e aí na correria, a gente deixa para lá, né?

Outro dia também, fui no [ininteligível], nossa, uma pizza 17, promoção 12. Eu falei: Nem estou precisando de pizza, mas vou levar, às vezes aparece uma visita. Chego no caixa, me cobra 17. Eu olho, o moço atrás de mim parecendo que ele tinha que pegar o avião agora, eu falei: Nossa, se eu reclamar, esse moço aqui atrás de mim vai me bater. Aí vai, deixa passar, mas é onde que a gente tem que criar uma cultura de começar a questionar, porque a partir do momento em que as pessoas veem que nós estamos olhando essas coisas, somos nós que educamos os nossos prestadores de serviços. Somos nós, porque se nós não fizermos isso, o Brasil já está complexo, né, gente? Se a gente deixar, aí que o negócio vai descambar. Mas eu só queria alertar para essas coisas e dar os parabéns para vocês.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Obrigada. Não, o direito do consumidor é realmente apaixonante. A gente fala que tudo acontece com a gente. Não, não é que tudo acontece com a gente, não; é que você já tem conhecimento para questionar. Então, é igual vocês, todo mundo que está aqui agora já vai sair não sendo mais lesado por questões de... lesado pelo fornecedor por questões de desconhecimento, tá?

E a garantia após o reparo? Tem uma garantia de um produto. Vamos pela garantia legal, tá, gente? Garantia de três meses. Com dois meses, o produto me dá defeito, eu mando ele para a fábrica, a fábrica volta com o produto para mim. Qual é a garantia que eu vou ter desse produto? Qual é o prazo que eu vou voltar a ter desse produto? Mais três meses. Mas como que é esses

mais três meses que eu tenho em cima dessa garantia dos três meses? Ela vai... na hora que acaba os meus três, ela começa de novo? Não. A partir do momento do conserto. Ela não é cumulativa, que ela vai andar junto com a outra. Então, se foi dois meses certinho, eu vou ter mais dois meses daquele produto, daquele conserto. Lembrando que, mais uma vez, através da emissão da ordem de serviço ou da nota fiscal do produto. Isso é uma coisa que a gente tem que sempre ter. Eu só vou poder executar, poder exigir o meu direito de garantia, de troca, de defeito do produto munido da nota fiscal do produto que eu recebi. Tem um questionamento: o fornecedor não é obrigado a emitir nota fiscal duas vezes. Não sei se é o entendimento do Ministério Público aqui [ininteligível], mas a gente...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Não é obrigação?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Isso.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ele tem como conseguir a segunda via, né?

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** É.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Porque ele tem isso, até eletronicamente é obrigação dele.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Mas não de imediato por causa do prazo, que a gente... alguns fornecedores, a gente foi até na Receita Federal de Contagem.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Não, a gente não tem esse entendimento, não.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** É.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Porque é obrigação do fornecedor mesmo.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Porque alguns fornecedores entraram em contato com a gente e falaram assim: “Olha, para eu retirar uma segunda via, se ele não me der prazo, data nenhuma de quando ele comprou, eu tenho que procurar um relatório inteiro, porque quase ninguém hoje dá CPF”.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É questão do ônus, né? O ônus, o risco do negócio é dele, então...

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Sim, mas o que a gente orienta? Guardem.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim, na dúvida...

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Evitem problemas.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Até você conseguir comprovar que ele tem que te dar a segunda via, ele conseguir localizar a segunda via para te passar. Evite um problema: guarda a sua nota fiscal pelo prazo da sua garantia. E lembrando que a garantia após reparo, ela é de três meses após o reparo do produto que você realizou, não sendo cumulativa à garantia legal ou contratual que você tem contrato com a empresa.

É, esse é o meu telefone, endereço do Procon de Contagem. Caso alguém resida em Contagem, para ser atendido no Procon de Contagem, independente de onde ocorreu a relação de consumo, tem que ser residente em Contagem, tá? Esse é o telefone, 151, é o telefone geral do Procon, e o 3060 é o telefone da minha mesa lá do Procon, e esse e-mail também é o nosso e-mail lá para dúvidas, qualquer coisa que vocês vierem a ter.

Como a colega falou, direito do consumidor é apaixonante, você realmente se apaixona, porque você vivencia todo dia o que você aprende. Então, você já tem aula teórica e prática ao mesmo tempo. Espero que eu tenha podido solucionar um pouquinho das dúvidas de vocês em relação a defeitos. Agora todo mundo já sabe que vício e defeito é diferente, ninguém vai chegar falando que o produto tem um defeito se ele não tiver um vício, né? E mais uma vez, Christiane, obrigada. Acho que eu cumpri o prazo, né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Cumpru(F) certinho.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Obrigada a todos e eu estou à disposição, tá?

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Vou entregar aqui o certificado para a Rariúcha, agradecendo a disponibilidade, a boa vontade de vir aqui.

**SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO:** Obrigada, obrigada.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Muito obrigada, está sempre bem-vinda. Obrigada.

Pessoal, então agora a gente vai passar para o Módulo nº 5. Eu acho que eu esqueci de me apresentar no início.

[risos]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Meu nome é Christiane, eu sou responsável pela assessoria jurídica do Procon Estadual de Minas, tá? Trabalho junto com o Ricardo, que esteve aqui ontem com vocês, né? Nós trabalhamos juntos aqui e junto com o Dr. Amauri também, que é quem idealiza esses cursos aqui pelo Procon-MG, e para nós é sempre um prazer receber tantas pessoas interessadas, como a colega de Betim colocou, o consumidor, ele tem que se empoderar cada vez mais, ele tem que buscar o conhecimento, porque nós percebemos até quando a gente recebe uma reclamação no sistema do Ministério Público, da ouvidoria, quando o consumidor é bem informado, até a reclamação dele é mais clara. Ele já junta o que precisa, a prova que precisa, ele... alguns até citam o dispositivo legal. Então, isso só facilita o nosso trabalho, né? Que nós todos somos fiscais no dia a dia. Então, a importância desse curso é imensa.

Eu quero convidar agora para tratar do Módulo nº 5, que é o item Oferta e Publicidade, ela fez um trabalho sobre a questão do extravio de bagagem: O Direito à Efetiva Reparação Quando do Extravio de Bagagem em Voos Aéreos Internacionais: Uma Análise dos Julgados Recurso Extraordinário nº 636.331, do Rio de Janeiro, e Agravo em Recurso Extraordinário nº 766.618, de São Paulo. É a Anna Christina Bonfim Machado de Siqueira, que é graduanda em Direito pela Universidade Fumec. Por favor.

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Você vai colocar o pen-drive? Ah, já colocou, já está certinho.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Oi, gente, boa tarde.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Boa tarde.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Boa tarde.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Primeiramente, eu gostaria de agradecer muito a oportunidade de estar aqui. É um prazer imenso estar aqui, porque eu vou formar agora, né? Então assim, eu ainda sou graduanda, né? Então, eu já vim aqui no Ministério Público várias vezes, como vocês estão aqui hoje, para poder participar e aprender um pouco

mais. Então, hoje estar aqui na posição de palestrante é uma honra imensa, e eu fico muito feliz de poder contribuir e passar um pouco do meu conhecimento para vocês hoje.

Então, eu gostaria de agradecer a Escola Estadual de Defesa do Consumidor, o Procon e o Ministério Público, na pessoa do coordenador do Procon, o Dr. Almir (sic), que foi ele que me fez...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Amauri.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Amauri, que foi ele que me fez o convite para poder estar aqui hoje. Então, como você... como é [ininteligível]?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Christiane.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** A Christiane estava falando, o meu trabalho foi sobre o direito à efetiva reparação quando do extravio de bagagens em voos aéreos internacionais. Eu analisei o que os ministros, por que eles chegaram à conclusão que eles chegaram nesses julgados, só que eu vou fazer uma apresentação um pouco mais prática do meu trabalho, até para ser mais interessante para vocês.

Então, eu vou falar basicamente o que mudou no extravio de bagagem depois desses julgados. Então, o que, primeiramente, o que é o extravio de bagagem? Se você for ao dicionário, você vai chegar a esses conceitos: que o extravio é o ato ou efeito de extraviar-se; ato de sair ou de fazer sair do caminho, da direção, descaminho, desvio; ato de sumir, de não chegar ao destino esperado, desaparecimento ou sumiço. Basicamente, o extravio de bagagem é o quê? Quando você vai fazer uma viagem aérea, você, muitas vezes, vai fazer o despacho da sua bagagem. Você vai no gabinetinho da companhia aérea, você vai despachar a sua bagagem e você espera que quando você entra no seu voo, você chega no seu destino, a sua bagagem venha na esteira de bagagem, você pega a sua bagagem. Só que às vezes isso não acontece, e isso é o extravio de bagagem, ela não chegou ao seu destino. Então, a companhia aérea, ela tem um prazo para localizar a sua bagagem. Se ela não localizar a sua bagagem dentro desse período, vai recorrer o quê? A perda de bagagem, e é sobre... é esse momento que a gente vai falar aqui, porque quando há a perda da bagagem, você tem direito a pedir uma indenização material pelos bens que estavam dentro da sua mala. Então, tinha uma blusa, eu tinha um computador, eu tinha um perfume, eu tinha, não sei, eu comprei um vestido de noiva do exterior. Tudo o que estava dentro da sua mala e que eles não conseguiram achar, é só eu provar isso e eles vão... eles vão te ressarcir. Acontece que até o dia 25 de maio de 2017, a gente tinha um entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça, só que ele foi substituído. Esse entendimento, ele era desde os

finais ali dos anos 90, 2000, e eles foram substituídos por esse entendimento do STF, e o que é que era esse entendimento do STJ, o anterior, o que era antes? Ele falava o quê? Que a responsabilidade civil das companhias aéreas, em decorrência da má prestação de serviços, era subordinada ao Código de Defesa do Consumidor.

Então, até antes de 2017, de maio de 2017, era tudo bom, porque você entrava com um processo, né, porque você perdeu a sua mala, e aí às vezes, né, tinha inversão do ônus, e assim, tudo bem tranquilo assim, para você poder conseguir provar, só que acontece que a responsabilidade civil, né, que é esse instituto jurídico que você, quando alguém te causa um prejuízo, você vai, né, procurar que esse dano seja ressarcido, no contrato de transporte é basicamente isso que eu estava explicando: a companhia aérea, ela tem o dever de transportar você do ponto de partida até o destino em segurança, inclusive a sua bagagem. Se acontece aí o extravio, o atraso ou danos à sua bagagem, você pode, né, recorrer ao Judiciário para pudio(F) esses prejuízos, né, da sua bagagem.

Então, a companhia basicamente, ela tem o dever ou de devolver a sua bagagem, se ela conseguir achar, ou te indenizar, caso ela não consiga achar a sua bagagem. Indenizar é o quê? Ela vai te dar dinheiro. Ela vai apurar quanto mais ou menos que tinha, quanto que valiam os bens que você tinha dentro da sua mala e te indenizar por isso, te... o juiz, né? Você vai conseguir provar e tudo mais o que estava dentro da sua bagagem, e o juiz vai deferir. Por exemplo: Ah, você tem o direito a R\$ 5 mil, R\$ 7 mil, R\$ 10 mil, pelo menos era assim.

Então, resumindo, o STJ entendia que quando a mala se extraviava, as companhias aéreas, por conta da má prestação de serviços, deveriam ser subordinadas ao Código de Defesa do Consumidor. E o que é que mudou depois desses julgados? O que é que o STF decidiu? O que é que mudou? O STF decidiu que para os voos internacionais devem se aplicar a Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil em relação aos danos materiais, ou seja, os bens, o que é que estava lá dentro, né? Então, em outras palavras, ele decidiu que o quê? Para o extravio de bagagem em voos aéreos internacionais não vale mais o Código do Consumidor, vale a Convenção de Varsóvia e os demais acordos internacionais.

Mas o que é que significa isso? Qual que é a diferença do Código do Consumidor para a Convenção de Varsóvia? O que é que mudou na prática, né? Então, primeiro a gente vai entender esse problema. Essa convenção, ela é uma convenção que ela é antes da Constituição de 1988. Ela é uma constituição... ela é uma convenção de 1929, ela foi assinada em 1929. Ela só começou a

fazer efeitos no Brasil a partir de 1931, que foi quando ela teve o número necessário para ela poder vigorar no âmbito internacional. Então, ela só começou a valer em 1931. E ela dispunha sobre o quê? Ela dispunha sobre padronização, né, de documentos e tudo mais em relação aos voos internacionais, a emissão de passagem, o que é que tinha que ter, como é que tinha que ser basicamente, e o regime de responsabilidade da transportadora aérea internacional. E assim, ela foi feita em um momento em que o transporte aéreo internacional, ele ainda não era consolidado igual ele era hoje.

Então, o interesse dessa convenção era justamente o quê? Evitar que problemas com extravio de bagagem ou quaisquer eventos ou acidentes aéreos, eles pudessem inviabilizar a atividade aérea. Então, o objetivo dela era o quê? Era diminuir o número mesmo de pessoas que fossem, né, ao Judiciário pedir dinheiro por isso, e também, às vezes tirar a responsabilidade mesmo, assim: Ah, eu cumpri, tinha até uma cláusula nessa convenção, que ela falava assim, ó: Se eu fui diligente, se eu cumpri tudo o que eu tinha que ter feito. Ah, eu verifiquei o motor, eu fiz isso, eu fiz aquilo, assim, então assim, eles... a companhia aérea, ela podia se eximir da responsabilidade de indenizar, por exemplo, se o avião tivesse caído. Ah, não, foi erro do piloto, às vezes tinha lá, você podia responsabilizar o piloto por isso. Então, o objetivo dessa convenção era isso, ela queria diminuir a responsabilidade do transportador aéreo para evitar que isso inviabilizasse a atividade no futuro. E isso, assim, né, a gente fica escutando isso, mas isso era interesse do próprio Estado, porque no início da aviação, né, a maior parte das companhias eram estatais, porque a atividade aérea comercial, ela surgiu no final da Primeira Guerra com o quê? Com o que sobrou. Sobrou... tinha piloto, tinha aeronave, tinha tudo, vamos fazer o quê com isso? Vamos gerar dinheiro, né? Então, vamos fazer voos e tudo mais, e vamos monetizar isso. E aí o que é que acontece? Às vezes, o Estado, ele era o dono daquela companhia aérea. Então, no final das contas, se tivesse um acidente, se tivesse uma mala extraviada, quem ia ter que pagar isso era o Estado, e acontece o quê? No início, a segurança dentro dos voos era muito pouca, a tecnologia era baixa.

Então assim, há relatos de que as pessoas às vezes num momento de turbulência, elas tinham que abrir as portas do avião e jogar a bagagem dela para fora durante o voo para poder estabilizar o avião, para ele conseguir chegar onde ele tinha que chegar.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Pois é, então era uma realidade

muito distante da realidade de hoje. E essa convenção, né, como eu falei, ela é antes da Constituição e antes do Código de Defesa do Consumidor. E o que é que aconteceu? A Constituição da República, ela veio num momento, né, pós-ditadura e ela tinha o quê? Ela tinha a lógica de fazer o quê? Proteção do exercício dos direitos individuais e sociais. Então, ela criou um rol enorme de direitos, que eles são a base da nossa Constituição: liberdade, direito de associação e tudo mais.

Então assim, ela criou direitos que não tinham antes, né? Essa lógica, né, de 1929 é uma lógica muito diferente, é uma lógica de quê? De livre contratação, de o que está no contrato é isso e a Constituição, ela já tem um pouco de um viés mais social, de proteção, né? Do próprio... instituição do direito do consumidor, que está no art. 5º, inciso XXXII, ele fala que o direito do consumidor é um direito fundamental, e além, né, desse... de ser um direito fundamental, ele também é um princípio conformador da atividade econômica. Ele está no art. 37, inciso V também da Constituição. E o que é que isso significa? Aqui está o... O que é que significa ele ser um princípio conformador da atividade econômica? Significa que eu posso fazer intervenções na economia para assegurar a proteção do consumidor. Então, se tem duas empresas realizando fixação de preços e não tem nenhuma outra empresa que pode competir com elas, né, de forma equiparada, isso é o quê? Isso é injusto com o consumidor, porque elas fixam o preço que ela quiser ao consumidor. Se ele quiser aquele produto, então vai ter que pagar, porque só tem elas. Então, o Estado, ele pode intervir em defesa do consumidor para coibir práticas, né, econômicas.

Então, como eu estava falando, o direito do consumidor, ele é um direito fundamental, e os direitos fundamentais são aqueles que assim, que o Estado elegeu como os mais importantes. São eles que vão o quê? Vão dar a pauta da vida que vive em sociedade. E eles são uma... representam uma ordem concreta de valores. O que é que isso significa basicamente? Eles vão falar... vão fazer como é que as coisas têm que ser. Eu vou dar uns exemplos e explicar, que eu acho que fica mais fácil de entender. No artigo... no inciso I, do art. 5º, ele fala: "*Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações nos termos desta Constituição*". Isso é o quê? Igualdade. Então, um dos princípios fundamentais da nossa sociedade é o quê? Que nós somos iguais, não pode ter diferenciação de homens e mulheres por conta disso. É a nossa sociedade, ela defende isso. A República Federativa do Brasil, ela preza por isso. No mesmo caso: "*Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei*". Isso é liberdade, né? A gente não precisa fazer as coisas. Eu posso escolher a profissão que eu quiser, eu posso escolher com quem eu quero casar. Eu tenho... eu só tenho que obedecer as coisas... eu posso escolher a roupa que eu

quero usar hoje. Se eu não estou infringindo lei, não problema nenhum, eu tenho liberdade para poder fazer isso. Da mesma coisa, a tortura, juízo de exceção, a gente não pode ser surpreso pelas leis, a gente tem que saber as leis que existem, poder... Ah, tudo bem, eu matei alguém, mas eu sei que tem um crime lá, 121, se você mata alguém, pelo Código Penal você vai ter que cumprir pena por isso. Agora, ninguém pode ser surpreso por isso.

Aí como eu já tinha dito, e o que é que isso importa? Importa que os direitos fundamentais, eles podem ser oponíveis contra o Estado. Você pode pedir para o Estado que eles sejam tutelados, basicamente. Um exemplo claro, que eu acho que todo mundo às vezes, né, deve ter alguém dentro de casa, é o direito à vida, né? Se você às vezes está doente, né, você pode pedir ao Estado um medicamento, né? É muito comum, tem muita gente que pede, né, a tutela dos medicamentos e tudo mais. E como eu estava falando anteriormente, eles são condições para a construção e o exercício de todos os demais direitos. Ou seja, eles pelo menos deveriam, né, embasar todas as leis. Então assim, uma lei, ela não poderia contrariar um direito à vida, a lei não poderia contrariar uma liberdade, um edital de concurso, né, ele não poderia estabelecer, né, dentro das medidas aceitar diferença, né, de homens e mulheres. Então, são coisas que a nossa sociedade, ela preza. As leis, elas devem obedecer isso.

E eles têm... e os direitos fundamentais, eles são protegidos por cláusula pétrea. Art. 60, § 4º, inciso IV da Constituição, ele... ele basicamente fala que o quê? Os direitos fundamentais não podem ser abolidos. Fala lá o seguinte: que a Constituição poderá ter emendada mediante proposta, mas não será objeto de deliberação a proposta de emenda tendente a abolir direitos e garantias individuais. Por que é que isso é importante? Porque a defesa do consumidor, ela é um direito fundamental. Ela não pode ser abolido (sic), ninguém pode tirar isso de você. E o... como eu já tinha falado antes, o princípio conformador da atividade econômica, ele legitima, ele dá, né, a razão de ser ali de todas as medidas de intervenção estatal necessárias a assegurar a proteção prevista. Então, o art. 170, quando ele fala que a defesa do consumidor é um princípio geral da atividade econômica, ele está basicamente falando que o quê? O Estado pode intervir na economia para assegurar a defesa do consumidor.

E aí os atos e disposições constitucionais transitórias falaram que tinha que promulgar... tinha que elaborar o Código de Defesa do Consumidor, e o Código de Defesa do Consumidor foi elaborado, e ele estabeleceu uma nova relação jurídica que vocês já estão, né, vocês vieram aqui, vocês já estão aprendendo, né? Que era entre dois sujeitos específicos: o consumidor e o

fornecedor. E o objetivo, assim, né, de forma bem ampla assim, do Código do Consumidor é o quê? É reequilibrar essa relação entre esses sujeitos, entre o consumidor e o fornecedor, para que caso ocorrer algum dano, algum vício, algum, né, acidente, o consumidor não arcasse com isso de forma isolada, né? Que ele tivesse alguma proteção do Estado, né, tivesse uma lei que mandasse o fornecedor, né, reparar esse dano que ele causou ao consumidor.

E nisso, depois da edição do Código de Defesa do Consumidor, o transportador aéreo, que tinha a sua responsabilidade prevista lá na Convenção de Varsóvia, ele passou a se enquadrar ao conceito de fornecedor, e o passageiro... ao conceito de consumidor, e aí foi quando o STJ decidiu que aplicavase o Código de Defesa do Consumidor para essas relações, que não deveria ser aplicada a Convenção de Varsóvia, que deveria ser aplicado o Código do Consumidor. E isso ficou durante muito tempo, e foi bom, né, porque o Código de Defesa... eu vou falar daqui a pouco que o Código de Defesa do Consumidor, ele não estabelece limites quanto da reparação dos danos, o contrário do que acontece nas convenções internacionais. Então, resumindo, só para resumir assim, porque todo mundo está junto, o Brasil, ele era signatário da Convenção de Varsóvia, que estabelecia o regime de responsabilidade de transportadora aérea internacional, e esse era um regime que estabelecia limites para a responsabilidade do transportador, limites esses em termos de valores e limites esses também em termos de, assim, ele dava mecanismos para o transportador aéreo tirar dele aquela responsabilidade, ou pelo menos diminuir aquela responsabilidade de alguma forma. E a promulgação da Constituição da República, ela alterou o ordenamento jurídico brasileiro, dando uma proteção especial aos direitos individuais e sociais, e a defesa do consumidor, ela é um desses direitos fundamentais.

Então, foi determinada a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, e o Código de Defesa do Consumidor, ele criou essa nova relação jurídica entre o consumidor e fornecedor, e o transportador aéreo, ele se enquadra nessa condição de fornecedor, e o passageiro na condição de consumidor. O STJ, ele entendia que a responsabilidade civil das companhias aéreas decorrentes da má prestação de serviço, ela subordinavase ao Código de Defesa do Consumidor, mas o STF, em 2017, decidiu que ela subordina a Convenção de Varsóvia e demais acordos subscritos pelo Brasil.

Então, o que é que determina aquele diploma(F)? Na prática, então, o que é que mudou? Como eu disse... quer dizer, eu não disse, na verdade. A Convenção de Varsóvia, ela é uma convenção muito antiga, e ela foi substituída pela Convenção de Montreal em 1999, só que ela só

começou a vigorar no ordenamento jurídico brasileiro em 2006, que foi quando ela atingiu o número necessário de ratificações, né, de países para ela poder vigorar. Então, pouco mudou em relação ao extravio de bagagem da Convenção de Varsóvia para a Convenção do Montreal. O art. 22, inciso II, é o artigo mais importante no que tange ao extravio de bagagem para os voos internacionais da Convenção de Montreal, e ele fala basicamente o seguinte: que “*o transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso se limita a mil direitos especiais de saque por passageiro, a menos que o passageiro haja feito ao transportador, ao entregarlhe a bagagem registrada, uma declaração especial de valor Da entrega desta no lugar de destino, e tenha pago uma quantia suplementar se for cabível. Neste caso, o transportador estará obrigado a pagar uma soma que não excederá o valor declarado, a menos que prove que este valor é superior ao valor real da entrega e do lugar de destino*”. Grande, né? Então, vamos dividir para a gente entender melhor cada parte, o que está falando.

Então, basicamente a responsabilidade do transportador no caso de destruição, perda, avaria ou atraso, via de regra, ela vai se limitar a mil Direitos Especiais de Saque. O que é um Direito Especial de Saque? Ele é uma... ele é um valor que ele é sujeito a variações, né? Ele tem alguns componentes que vão constituir esse valor e ele está sujeito a variações. Se você entrar no site do Correios, você consegue acompanhar diariamente qual é a cotação desse Direito Especial de Saque. Hoje de manhã, eu entrei lá e hoje estava que um Direito Especial de Saque é R\$ 5,33 e 42... eu não sei como é que se fala isso, milésimos de centavos. Então, via de regra, o teto para indenização é, hoje, né, se a gente for avaliar hoje R\$ 5.344,20. Hoje. E, como foi dito, o passageiro, ele pode fazer o quê? Ele pode fazer essa declaração complementar. Então, se ele fizer essa declaração complementar, né? Por exemplo, eu quero que a minha bagagem chegue ao destino, é basicamente isso, e o tanto que ela vale é isso, né? Então, o transportador, ele vai estar obrigado a pagar esse valor que você declarou, só que você vai ter que pagar por isso. Não é de graça, não basta se declarar, né? Você tem que pagar também. E se... só que acontece o seguinte: o transportador, a ele é facultado... ele pode provar que o valor declarado por você é superior ao valor real da coisa, ao valor real da entrega, no lugar do destino. Então nesses casos, ele... se ele conseguir comprovar isso, ele pode pagar menos do que você declarou, apesar de você ter pago. E o Código do Consumidor fala o quê? O art. 6º, inciso VI, ele fala que “*são direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais, individuais, coletivos e difusos*”.

**SRA. EDNA:** No caso de declarar... desculpa, no caso de declarar...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pedir para você se identificar no microfone, tá?

**SRA. EDNA:** Boa tarde, gente. Meu nome é Edna, sou profissional do direito. Então, no caso de eu declarar. Tipo assim, eu vou declarar que a minha bagagem lá, o que tem lá dentro é tipo, vale 10 mil. Hipótese, né? E eu vou pagar um valor sobre esses 10 mil que eu estou declarando? É isso?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Você fala, assim, se é proporcional?

**SRA. EDNA:** É, existe uma tabela relativa, assim, se 5 mil eu vou pagar X pela declaração do que tem ali dentro, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:22:57]:** Valor de taxa.

**SRA. EDNA:** É, a taxa que eu vou pagar. Como é?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Ah, entendi. Olha, em termos práticos, assim, realmente eu acho que... não sei se tem um valor. Eu... realmente, eu não sei responder assim, se a companhia X, ela prega um valor tal. Eu acho que... não, eu não sei te responder.

**SRA. EDNA:** Tá bom.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Mas eu acredito que deve variar de companhia para companhia.

**SRA. EDNA:** Tá.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Eu acredito que deve ser um... na lei não fala nada, entendeu? A lei não fala nada, Tipo, ah, valores até tanto você vai pagar uma taxa tal. É bem, assim, a critério da companhia. A lei, ela faculta isso, mas ao mesmo tempo que ela faculta, não sei se vocês repararam aqui...

**SRA. EDNA:** É, deve ser um procedimento interno, né?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Ela fala aqui, ó. Quer ver? Se for cabível. Então, eu acredito que se for cabível, ela faculta à companhia à área de não prestar esse serviço. Está vendo ali?

**SRA. EDNA:** Ah, tá. É verdade.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Ele fala ali, ó: *“Uma declaração especial de valor de entrega dessa no lugar de destino, e tenha pago uma quantia... se for cabível”*.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Só para complementar.

**SRA. EDNA:** Obrigada.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** A Resolução nº 400 da Anac, ela complementa essa questão, ela fala lá no art. 17: O despacho de bagagem--

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Mas para voo internacional?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, não. É verdade.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** É porque é para voo internacional que eu estou falando.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É, a senhora está perguntando para quê? Para internacional. Ah, então não. Então, não se aplica, não.

**SRA. EDNA:** Eu fiz um voo internacional, a minha bagagem ficou 20 dias.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aham.

**SRA. EDNA:** [ininteligível] a bagagem. Eu fui para a Guiana Francesa e a minha bagagem foi par ao Suriname. Fiquei 15 dias sem nada.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Não, aí é só convenção mesmo.

**SRA. EDNA:** Aí depois a bagagem voltou. Toda mexida, não estava faltando nada, mas como a Guiana Francesa e o Suriname têm muito tráfico, até hoje eu fiquei pensando assim, de repente eles levaram só para ver se eu estava levando alguma coisa, porque eu tinha ido resolver um problema no consulado francês, né?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Aham.

**SRA. EDNA:** E aí 15... quase 20 dias, eu fiquei presa lá na Guiana Francesa 20 dias esperando a minha bagagem voltar. Mas deu certo no final.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Mas que nem eu estava... Edna, que nem eu estava te falando, a lei não fala nada específico de ter um valor para... até tanto de declaração, ela deixa bem... eu acredito que é bem a critério de cada companhia, mas se você

quiser, depois você me manda o seu... você me dá o seu email, eu vou pesquisar e eu te respondo, está bom?

**SRA. EDNA:** Muito obrigada.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** E aí, como eu estava falando, o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, ele estabelece a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais, individuais coletivos e difusos. Então, basicamente, o Código de Defesa do Consumidor não estabelece limites indenizatórios, ele apenas afirma que a reparação tem que ser efetiva. E o que seria uma reparação efetiva? Se não possível a reparação integral, que seria exatamente o que você perdeu, foi R\$ 10 mil, aí R\$ 10 mil, que ela seja pelo menos proporcional ao dano, e isso vai de cada caso, o juiz vai avaliar, né? Mas se você perdeu 10 mil, se te dá R\$ 100, isso não é proporcional de forma alguma, mas essa proporcionalidade, ela é aferida mais na prática, a declaração, tudo mais, essa questão é mais feita pelo juiz.

Então, o que é que mudou após esses julgados? Nos voos internacionais, vai incidir o limite indenizatório previsto na Convenção de Montreal, que são os mil Direitos Especiais de Saque, que no dia de hoje, né, é R\$ 5.344,20, e o passageiro vai poder, né, fazer essa declaração especial do valor, né, na entrega da bagagem no lugar de destino, e o limite, nesse caso, ele vai passar a ser o valor declarado e o transportador vai também, né, poder provar que o valor que eu declarei não era aquele. Nesse caso, né, talvez pode ser que diminua o valor declarado. Na prática, né, do processo.

E nos voos nacionais? Nos voos nacionais continua valendo o entendimento do STJ. Então, continua valendo o Código de Defesa do Consumidor. Então, para os voos nacionais não tem limite, voo doméstico, né? Então, não tem limite. Então, você vai ter que depender do que você provar que você tinha, né, dentro da bagagem e tudo mais, e a indenização vai ser integral, ou quando não for possível, proporcional. Então, os aspectos--

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Então, a prova, ela é um pouco assim, né? Quando às vezes você viaja para o exterior, você compra coisas, o ideal seria que você guardasse as notinhas, né, que você... comprei isso, comprei aquilo, tudo mais. Realmente, a prova, assim, ela é um pouco mais complicada, assim. No direito interno, ela é um pouco mais simples do que no direito internacional, porque eu já vi alguns julgados que o passageiro, ele fez uma lista assim do que é que ele tinha dentro da mala e, assim, o juiz baseando, tipo, era plausível

que ele tinha aquelas coisas dentro da mala, ele deferiu baseando mais ou menos... foi fazendo um cálculo quanto mais ou menos custava cada coisa, e aí deferiu a indenização para ele. Tem gente que tira foto, tem gente... é realmente assim, tem gente, né, que às vezes... depois faz perícia. Realmente é um pouco mais complicada essa questão de provar, mas o ideal, por exemplo, se você for fazer viagem internacional, comprou coisa? Guarda a notinha, guarda a notinha, porque vai que a sua mala perde?! Ninguém quer perder mala, mas vai que a sua mala perde?!

Então assim, eu trouxe só um exemplo prático, assim, só para a gente ter noção do que é que vai acontecer no nosso ordenamento jurídico. Então assim, vamos supor que tenha uma companhia aérea, né, que ela opera um voo de São Paulo a Paris com escala no Recife, e temos dois passageiros, o passageiro A, que comprou o trecho São Paulo-Recife, fazendo conexão em Belém, e o passageiro B, que comprou o trecho São Paulo-Paris, com escala em Recife. Os dois passageiros são brasileiros, os dois são residentes em São Paulo e os dois adquiriram a sua passagem na loja da transportadora. Ao chegar em Recife, as malas dos passageiros A e B foram extraviadas e, no final de 60 dias, elas foram dadas como perdidas. Enquanto o passageiro A, que estava indo para Recife, vai ter o direito efetivo à reparação, visto que o voo era doméstico, né, território nacional, vai incidir o CDC e ele não vai ter limite, vai ter o direito efetivo à reparação. Já o passageiro B, que estava indo para Paris, né, ele vai ter sua indenização limitada aos mil Direitos Especiais de Saque, aos R\$ 5,3 mil no dia hoje, né? Porque o voo dele era o quê? Internacional.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** É. Não, dano moral, não. Dano moral, ele ainda... ele ainda é resguardado pela Constituição e pelo Código de Defesa do Consumidor também, né? Que você vai provar os danos que você teve ali, né? É, a companhia, ela vai ter um prazo para localizar a sua bagagem, né, para dar ela como perdida, e após esse prazo que você vai poder ajuizar alguma coisa contra ela. Nos voos internacionais, são 21 dias que você tem que esperar para ver se ele acha a sua bagagem ou não. Nos voos nacionais, o recomendável é que assim que extraviou, você vai lá e faz a reclamação, porque tem uma resolução da Anac, que ela fala que você tem que comunicar que a sua mala foi extraviada em sete dias, né? Só que ela vai... ele vai ter o direito de achar a sua mala durante mais um tempo, né?

Então, só para fazer as considerações finais aqui, o entendimento firmado pelo STF, né, ele afastou a incidência do Código de Defesa do Consumidor em detrimento das convenções internacionais, no caso específico, né, Convenção de Montreal e, na minha opinião, representou

um retrocesso à proteção dos direitos do consumidor e uma afronta à Constituição da República, né, visto que o direito do consumidor, ele é um direito fundamental. E eu, né, particularmente, considero perigosa essa postura do STF de ficar flexibilizando direitos fundamentais, porque, né, nesse caso foi um direito do consumidor, às vezes o pessoal não dá tanta importância, mas também já flexibilizou direitos como a prisão em segunda instância. Então assim, são coisas que nós, enquanto população, temos que ficar atentos, porque os direitos fundamentais são direitos nossos. Pode ser que hoje você não está precisando, mas amanhã vai que você está precisando? Então assim, eu acho particularmente muito perigoso essa postura do STF. E além disso, né, o direito efetivo à reparação, né, em voos internacionais, na minha opinião, ele deveria ter sido preservado, pois é o posicionamento que mais se alinha com as disposições constitucionais. Foi isso que eu defendi no meu Trabalho de Conclusão de Curso. Eu não entrei aqui nos méritos técnicos, mas eu faço uma análise do voto dos ministros, por que é que eles, né, contraponto... eu faço o contraponto dos argumentos que eles utilizaram para defender essa... essa... é, para defender a volta, né das convenções internacionais em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, e eu sustento, né, na minha... no meu Trabalho de Conclusão de Curso que as companhias aéreas deviam adotar outros métodos, né, como a locação dos custos e adoção do sistema de seguros, porque já é adotado em outros países, né, e você vai falar que você comprou uma passagem hoje para viajar amanhã vai custar R\$ 2 mil. Ele está tendo um lucro. Não é... se ele vende a passagem mais barata, ele está tendo um lucro ali. Então, ele pode realocar esses custos, né? Ele não precisa jogar tudo para cima da gente, né?

E é isso. Eu gostaria de... eu só vou te perguntar... só agradecer aqui. Gostaria de agradecer a todos. Era só, assim, mais ou menos para falar mesmo o que é que mudou, como é que era, o que é que aconteceu, e muito obrigada a todos, né, por estarem aqui, e se alguém quiser perguntar alguma coisa... Se eu tiver... se eu souber, eu juro que eu respondo, senão passa o email que eu procuro e depois eu respondo, viu, gente?

**SR. HERBERT:** Tudo bem? Meu nome é Herbert.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Oi, Herbert.

**SR. HERBERT:** Eu esqueci o seu, perdão.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Anna Christina.

**SR. HERBERT:** Anna Christina. Então, eu queria só te perguntar, não sei foi objeto do trabalho seu, se você entrou nessa questão, mas foram duas decisões aí, né? Foi um recurso

extraordinário e um agravo. Aí eu queria saber se foi objeto da sua pesquisa, se isso foi uma decisão isolada ou se foi em regime de repercussão, se vinculou, se o STJ chegou a mudar o posicionamento dele em relação a essa decisão do Supremo?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Então, depois dessa decisão do Supremo--

**SR. HERBERT:** Obrigado.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Todas as decisões que eu vi do STJ foram no sentido de acompanhar o posicionamento do STF. Apesar de que eu consultei hoje também alguns julgados aqui do TJ e tem Câmara decidindo contra, mas a maioria está decidindo do mesmo jeito, que para os danos materiais em voos internacionais tem que respeitar os limites das convenções. Nada. Mais alguém, gente?

**SRA. EDNA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Pode perguntar, Edna.

**SRA. EDNA:** No caso que você colocou, né, que se posicionou no caso da locação, né, das empresas internacionais, e com relação ao seguro, não é verdade? Porque hoje em dia quando você vai comprar passagem em voo internacional, eles te oferecem o seguro de bagagem, tudo, não é verdade? Eu fiz uma viagem recentemente, eu fui lá na Inglaterra e eles me ofereceram. Eu aceitei, porque como eu já tinha tido um caso de extravio da bagagem, eu preferi, entendeu? Pelo menos eu acionaria o seguro e provavelmente eu iria mais rápido, né? Porque ia entrar na Justiça, aquela coisa toda. Então, nesse caso, eu tenho observado muito que as pessoas não dão muito crédito ao seguro, porque você tem que pagar uma taxa um pouquinho maior para poder você ter o seguro. E assim, eu observei isso no trato dos voos internacionais de brasileiros para o exterior, que eles acabam não querendo gastar um pouquinho mais e ter uma garantia desse seguro. Tipo, o que é que você pensa disso, assim, o que é que precisava ser feito?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Tá, eu vou falar, eu vou falar a minha opinião.

**SRA. EDNA:** Se você tem como...

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Que na verdade, você está falando de um seguro que você vai contratar, né?

**SRA. EDNA:** Exato.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Esse seguro que eu estou defendendo aqui, na verdade, a empresa, ela tem que ter esse seguro.

**SRA. EDNA:** Ah!

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Entendeu? A empresa, ela tem que ter um seguro, né? Ou sei lá, vamos supor: empresa, gente, ela sabe. Ah, eu vou... gasto mais ou menos mensalmente tanto com extravio de bagagem. Então, separa uma verba para isso, entendeu? Ai, a minha passagem para eu conseguir sustentar isso tem que custar tanto. Entendeu? Então, quando eu falo em alocação de recursos e seguro, quem tem que fazer isso é a empresa, não somos nós, entendeu? Quem tem que planejar, fazer o seu planejamento financeiro é a empresa. Quem tem que contratar um seguro é a empresa. Não somos nós que temos que fazer por nós mesmos e pagar a mais por isso. Eu acho, na minha opinião, já tinha que estar embutido no serviço. Na minha opinião.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Mais alguém, pessoal? Bom, então nós vamos encerrar aqui o painel, agradecendo a Anna Christina, né? Uma salva de palmas para ela.

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Que nos abrilhantou. Vou te entregar aqui o certificado.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Ah, é verdade.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Seja sempre bemvinda aos eventos aqui da Escola Estadual. Agradeço em nome do Dr. Amauri, tá?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Então, está bom, obrigada.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Muito obrigada.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [01:38:20]:** Tem como você passar o seu e-mail?

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Ah, passo, sim.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, o email dela.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Ué, agora não tem como eu

escrever, né? Deixa eu ver. Ah, tem como eu voltar aqui?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Isso, volta lá.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Quer ver? Que ele não está escrito, mas é fácil de adivinhar, quer ver?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Olha lá.

**SRA. ANNA CHRISTINA BONFIM MACHADO DE SIQUEIRA:** Aqui, ó. O meu nome é Anna Christina, né? Aí o meu email é [anna.desiqueira@gmail.com](mailto:anna.desiqueira@gmail.com). Se alguém quiser me mandar uma pergunta. Todo mundo escutou? É [anna.desiqueira@gmail.com](mailto:anna.desiqueira@gmail.com), que é o meu último sobrenome, arroba, gmail.com. Se alguém quiser me mandar alguma dúvida, farei o meu melhor para respondê-la. Arroba, gmail.com.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Só lembrando que as companhias aéreas, para quem não conhece o site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Vocês conhecem?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). O Ricardo falou? É um site do Ministério da Justiça, que ele serve para mediação, tá? Ele não sanciona, mas ele para acordos, para resolver o seu problema, digamos assim, ele é muito bom e rápido. As empresas têm um prazo para resolver, né, e as aéreas respondem nesse site. Se vocês tiverem algum problema, remarcação de passagem, problema com horário, ou, né, diversos problemas que estão na Resolução nº 400 da Anac, vocês podem reclamar nesse site, tá? Para questões nacionais, claro.

Então, nós vamos fazer agora um pequeno intervalo, tá, pessoal? Vinte minutos. Todo mundo lanchar, voltar animado para o Módulo 6 e 7.

[intervalo]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Consumidor, em tempos em que se fala tanto em privacidade, mas que nós temos tão pouca privacidade, né?

Então, eu vou convidar aqui o Dr. Fernando Ferreira Abreu, que é promotor de Justiça da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, para falar. Por favor.

[aplausos]

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Boa tarde a todos, né?

**EM CORO:** Boa tarde.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Primeiro eu queria agradecer novamente a Escola Estadual de Defesa do Consumidor, pessoa da Chris, né, Christiane Pedersoli, né? Enquanto eu fui coordenador do Procon em 2014 até final de 2016, me auxiliou muito com os trabalhos, né, de eventos, enfim, os pareceres jurídicos que acabam subsidiando a atividade do promotor de Justiça e também dos Procons do interior, né, que são aqueles órgãos que estão na ponta, defendendo literalmente vocês dos abusos eventualmente praticados pelos fornecedores. Então, já fica o meu cumprimento para toda a coordenação da escola, todo o pessoal do Procon, né? E não podia também deixar de agradecer a presença de todos vocês. É um curso voltado especificamente para a população. Então, não adianta eu chegar aqui com aquela lereia completamente jurídica, que vocês não vão entender absolutamente nada. Então, vamos tentar tratar desse tema que é tão importante para as nossas vidas de uma forma mais simples, de uma forma mais singela, né? É claro que não tem como a gente deixar de abordar algumas questões jurídicas, mas eu vou procurar tentar trazer para vocês, na medida do possível, uma fala mais simples, né, e de fácil compreensão para vocês, até porque eu acredito que como o tema, ele é muito afeto ao nosso dia a dia, né, e aqui eu garanto para vocês que todos vocês são vítimas do que a gente vai falar aqui hoje. Foram, são e serão vítimas, né? Mesmo com a nova lei, que só vai entrar em vigor em setembro do ano que vem, mas não deixa de ser uma excelente oportunidade para a gente tratar desse assunto a respeito da nova Lei de Proteção de Dados, né?

É um tema extremamente sensível, né? Se a gente pegar e voltar um pouco na história, né, quando a gente fala história em palestra todo mundo já abre a boca de sono, já começa a querer cochichar, mas não. São casos do nosso dia a dia. Se a gente pegar, por exemplo, o comércio na década de 70, 60, 80, ou até mesmo na década de 90, início da década 90, né, quem se dirigia a uma loja... eu sou de 76, viu, gente? Eu estou falando o que me contaram do comércio da década de 60 e de 70.

E, geralmente, os fornecedores faziam um cadastro com o seu nome, com o seu endereço e com o seu telefone fixo para ligar e oferecer novos produtos, né, algumas promoções. E era assim que então funcionava o nosso comércio. Aquela informação já era sensível para o fornecedor, porque com a sua base de clientes, ele conseguia atingir um público diante, por exemplo, do lançamento de uma nova coleção de roupas ou de um novo produto que ele ia colocar no mercado.

E o próprio comércio, através das suas entidades de organização, começaram a trocar esses cadastrados entre si. Então, o fornecedor, por exemplo, das lojas... vou falar fornecedores grandes, que aí não tem problema, Lojas Americanas, por exemplo, que tinha uma base de clientes muito grande, fez, por exemplo, uma parceria com o Extra, que também tinha outra base de clientes muito grande e, de repente, eles juntaram duas bases gigantescas e formaram uma megabase de consumidores potencialmente atingíveis através do que a gente chamava à época pura e simplesmente de *telemarketing*, que era por meio do nosso telefone.

Com o advento da internet, isso no início da década de 90, né, os próprios fornecedores começaram a perceber que haveria ali uma modificação sensível no nosso comércio. Não é à toa hoje que o comércio eletrônico cresce há mais de 15 anos, por mais de dois dígitos, no nosso país, ao passo que o comércio físico, o varejo, cresce em uma proporção, isso na média histórica, tá bom, pessoal? Em uma média histórica bem inferior ao crescimento do comércio eletrônico. Eu dou o exemplo, por exemplo, da... por exemplo é engraçado, da Magazine Luiza que teve um acréscimo de 50% nas suas vendas de comércio eletrônico e teve uma retração nas suas vendas físicas de 3%. Tanto é que... isso no último trimestre, tanto é que agora eles partiram para uma nova estratégia de atuação de adquirir novas lojas no Nordeste e no Norte do país para tentar aumentar aí a sua área de atuação.

Então percebiam que o próprio fornecedor, percebendo que haveria uma modificação e uma inclusão digital por parte de todos nós, passou também a perceber que aqueles dados, seja de um simples cadastro do consumidor no seu site para receber um email com ofertas, ainda que você não tivesse adquirido nada, passaria a ter um valor econômico muito grande. E não deu outra, né? Nós estamos em 2019 e a gente pôde perceber ao longo dos anos que tudo, para você entrar no site de uma loja, você tem que fazer um cadastro; para você baixar um aplicativo no seu celular, você faz um cadastro. Hoje, pelo menos, fizeram uma atualização das políticas de segurança, né, porque antigamente a gente aderiu a um serviço de um aplicativo sem sequer saber quais eram os termos e condições desse serviço, né, e permitia, inclusive, que o aplicativo acessasse o seu telefone.

Então, imagina, em tese seria possível que alguém remotamente, utilizando o seu telefone, porque você tinha expressamente autorizado o fornecedor assim o fazer, ligasse para ele. Isso mudou. Com essa nova política, não referente à lei, política de atualização de dados que veio da Europa e a gente acabou copiando no Brasil, todas as permissões expressas, tudo aquilo que pode

“violar a sua privacidade” deve conter uma mensagem expressa quando você faz o *download* de um aplicativo.

E por que isso? Porque a cada dia que passa, o cadastro, os dados pessoais passaram a ter maior valor econômico. Sempre foi indiscutível que os nossos dados pessoais compõem o nosso patrimônio, um patrimônio pessoal, na minha compreensão, um patrimônio constitucionalmente protegido. Hoje, inclusive, de manhã passou pelo Senado, tá, pelo Senado Federal proposta de emenda constitucional para incluir a proteção de dados como um direito constitucional. Como se a própria Constituição não tivesse lá: “Privacidade”. Agora parece que no Brasil a gente tem que desenhar, né? Falar em privacidade não estamos falando de dados pessoais.

Mas, enfim, pelo menos está vindo para reforçar algo que eu acredito que se eventualmente batesse no Supremo Tribunal Federal, o Supremo diria que os nossos dados pessoais têm, sim, um caráter de patrimônio. É o que a gente chama, professor do Paraná chama de o patrimônio mínimo existencial, né? Quem é você, de onde você vem, qual é o seu RG, qual é o seu CPF? É o que te transforma em único. Por mais que a sua mãe chame você: Meu filho é único, né? Meu filho é especial, né? Para o Estado, você é só um número, é um CPF, tá? E no âmbito do Estado, você ainda tem um RG. O Estado não olha, não fala que o seu cabelo está bonito ou está feio, mas ele diz: O seu CPF é esse, então o Fernando, ele está individualizado perante o Estado pelo seu cadastro de pessoa física. E isso é um patrimônio nosso.

O que a nova lei vem a fazer é tentar proteger os nossos dados pessoais de uma forma mais sensível, né? Se vocês me perguntarem: Haveria necessidade de uma Lei de Proteção de Dados? Na minha compressão não, porque o próprio Código de Defesa do Consumidor no seu artigo, se eu não me engano, 43, né, Chris? Quarenta e quatro? Dos cadastros?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Quarenta e três.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É 43. Se eu não me... no art. 43, ele prevê expressamente que a confecção de qualquer cadastro em nome do consumidor deve ser previamente informada a ele. E mais: exigese que o consumidor consinta com a confecção daquele cadastro. Quem, em 2018, não foi, por exemplo, e eu posso falar do caso, porque o caso é público, na Drogaria Araújo e ia comprar um medicamento? Chegava no caixa, digita o CPF, aí a gente pergunta: “Para quê?”. “Para você ter desconto”. Aí eu: Espera aí, então quer dizer que você me dá um desconto se eu te der o número do meu CPF? Então, se eu pegar, por exemplo, o CPF do presidente da Drogaria Araújo e digitar na maquininha, porque é público, é público, né? Em São

Paulo fizeram isso, né? As farmácias lá estavam fazendo a mesma coisa, criaram um *blog*: "Digite o CPF do presidente da empresa". O sistema não reconhece. Ele vai dar o desconto do mesmo jeito, e por que é que ele vai fazer isso? Porque ele não queria pura e simplesmente te dar um desconto, ele queria cooptar o seu CPF. Para quê, né? Nas palavras, inclusive da própria troca de mensagens internas da loja, eles falavam em captação de CPF, tá?

E por que isso? Porque tendo o meu CPF, o CPF da Chris, o CPF de todos vocês, se amanhã vocês fizerem uma compra em alguma outra loja e também digitaram o seu CPF, eles vão poder cruzar os seus dados. Então, olha, o Fernando, por exemplo, comprou fralda na Drogaria Araújo. Partese do pressuposto de que tem criança pequena em casa, e aí, ao cruzar a informação, a loja que vende produtos, brinquedos para criança, que também faz parte daquele cadastro, simplesmente por um passe de mágica, a gente até parece que eles estão adivinhando, né, vem e te manda um email: Compre um brinquedo isso, compre a roupinha aquilo. Você começa a falar assim: "Gente, mas como é que esse povo sabe tanto de mim assim?". Vocês perceberam o valor de mercado que isso tem para um fornecedor? O potencial que eles têm para bombardeá-los cada dia mais com novas ofertas de produtos e serviços, especialmente aqueles que a gente não precisa? Quando eu cheguei aqui, se eu não me engano, estava o *slide* atrás de superendividamento, não é isso?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É consignado.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Do consignado, que acaba levando ao superendividamento também. Grande parte do superendividamento que nós enfrentamos hoje no nosso país é por, primeiro por culpa nossa, né? Não adianta culpar o fornecedor, porque quem passa a maquininha do cartão de crédito, quem 'dá o borrachudo' no comércio é a gente, mas a gente é vulnerável segundo o Código de Defesa do Consumidor. Nós somos seres humanos, nós estamos diante de uma quantidade de ofertas de produtos e serviços tão grande que às vezes é difícil para uma pessoa com pouco menos de esclarecimento ser capaz de avaliar se ela precisa ou não daquele produto.

Eu viajei com a minha filha no final do ano passado e, eu fiz uma viagem com ela para fora, aí chegamos numa loja, ela viu um tênis maravilhoso, né? Fez 15 anos agora, então vocês já imaginam o tipo de tênis, né? Aquela coisa mais colorida, desse tamanho. Enfim, na minha concepção, horrorosa. E eu não mexo com essa... eu não entendo disso, né? Era a tal da loja da Gucci. Aí vai o bobão entrar na loja com a menina, né, para perguntar o preço do tênis. A mulher

chegou simplesmente e falou o seguinte: 1,6 mil. Aí eu estou pensando em real, né?

Aí eu estou pensando em real, falei assim: 1,6 mil... não, são euros. O euro estava R\$ 5. R\$ 9 mil um tênis. Aí eu olhei para ela e falei: "Sem a menor condição, que isso aqui é tênis para você para o resto da vida". Né? Mas o que é que acontece com a pessoa de menor esclarecimento? Lá fora não tem isso, porque lá eles não vendem parcelado, mas aí você chega na loja da Gucci aqui no Brasil, o mesmo tênis custa um pouquinho mais, porque tem os impostos, então deve estar custando aí R\$ 12 mil, R\$ 13 mil. Não, mas a gente parcela em cinco vezes. E aí você lembra que se você quiser, você ainda pode parcelar o pagamento no seu cartão, desde que você efetue o pagamento mínimo. E aí você já começa a ver: Bom, se eles parcelam em cinco, na verdade, eu posso parcelar em 15, né, porque eu vou usar o crédito do meu cartão. Resultado: o seu tênis, que já seria um absurdo custar R\$ 12 mil, R\$ 13 mil, com os juros que você vai pagar ao final, você vai pagar quase R\$ 30 mil num tênis, que aí vai chegar um 'pivetinho'... hoje não é nem 'pivetinho' mais, né? 'Pivete' era antigamente. Chega um assaltante, arma na sua cabeça: "Me dá o seu tênis". É a mesma coisa com o celular, né? O celular de R\$ 6 mil, R\$ 7 mil, R\$ 8 mil, R\$ 9 mil, às vezes a pessoa compra, parcela em 24 meses, ou no primeiro mês quebra a tela e ela não tem dinheiro para pagar o conserto, ou o cara vai e leva o celular da pessoa no ponto de ônibus.

E aí a pergunta que tem que ser feita: Será que a gente realmente precisa de todos esses produtos, de todos esses serviços? Né? Eu assinava TV a cabo na época que era casado, o menino morava comigo, enfim, então, tinha todos os canais praticamente. Depois que eu passei a morar sozinho, eu continuei assinando o mesmo pacote, que eu estava acostumado. Quando eu fui olhar, eu falei: Gente, eu ligo a televisão na minha casa. Eu tenho a necessidade de ter tantos canais assim? Será que eu não consigo reduzir, manter aqueles básicos, manter o meu futebol, que eu não vou ficar sem, mais um jornal, um esporte, o que eu gosto de ver? Porque filme eu vou no cinema ver, então acaba que não tem problema, não justifica. No final das contas, resultado: caiu para 40% o preço que eu pagava. Simplesmente porque eu fiz uma análise: eu não preciso.

Agora, a gente não faz isso no nosso dia a dia. E por quê? Porque é difícil de fazer, porque o chato não é ser pobre. O chato é ter sido rico. Quando você tinha e não tem mais, aí você sofre porque você perdeu, né? Você foi lá, comprou um carro zero quilômetro, pagou lá 70 mil no seu carro, está todo feliz da vida, de repente você teve que vender e você vai comprar um carro usado depois de 40 mil. Às vezes até um carro melhor do que o outro, mas psicologicamente você está abatido porque, em tese, você regrediu patrimonialmente. E a gente reluta em aceitar essas

situações, porque nós somos seres humanos.

E o mercado, ele faz questão de lembrar para a gente que a gente precisa de um monte de coisas, e aí é que entra a questão da proteção dos nossos dados, porque tudo o que se faz hoje em termos de compra, né, o fornecedor, ele tenta captar o seu CPF, ele tenta captar o seu cadastro. Para quê? Porque ele... isso vale, isso tem um valor patrimonial para eles, porque eles trocam essas informações. Hoje não tem controle ainda, a lei só vai entrar em vigor em 2020, setembro de 2020. Então, não tem uma multa ainda, não tem uma vedação ainda, a gente não consegue nem identificar como é que o fornecedor fez isso. Por quê? Não é tão simples. Antes seria... na década de 80, década de 90 bastava pegar os cadastros físicos que eram feitos; hoje, não. Está tudo armazenado em nuvem, em servidores fora do país, com informações criptografadas, né? Até para a gente conseguir saber se eles estão manipulando os nossos dados, a gente vai precisar de um perito para poder fazer... primeiro de uma autorização judicial para ter acesso, segundo para um perito dizer como é que os nossos dados foram parar lá, como é que o fornecedor fez uso deles, e a gente como consumidor, sinceramente, nós não conseguiremos nunca obter esse tipo de informação, né?

Eu estou falando no universo do comércio, mas se a gente puxar um pouquinho para atrás, eleições americanas, né? Pelo menos dizem os democratas que a eleição foi influenciada pelos russos através de Twitter, Facebook, mensagens pagas, robôs, etc. Aqui no Brasil, o ano passado, também uma série de discussões, o TSA acabou arquivando, mas também teve discussão a respeito da utilização de robôs para manipular a informação, para tentar gerar o convencimento. E por que isso? Até foi a crise, né, isso nos Estados Unidos, da Cambridge Analytics (sic), que é uma empresa inglesa, que acabou quebrando depois disso, que ela pegava os dados do Facebook e compartilhava com políticos. Não era nem só empresas, com políticos justamente porque eles conseguem através da nossa navegação saber as nossas predileções.

O que é que você pesquisa na internet, o que é que você olha na internet, eles sabem, tá? Eu estou aqui... se eu pegar, por exemplo, às vezes a gente está conversando, o celular tem aqueles assistentes virtuais, né? Às vezes você está falando alguma coisa e de repente fala: "Ok, Google". Ele, 'pá', abre, e de repente você digita uma coisa, ele sai pesquisando para você sozinho, e aí, de repente, você começa a receber mensagens no seu celular a respeito de alguma...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:00:01]:** Eu achei.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Aí, ó, já achou alguma coisa aqui.

Como remover vírus. Viu? Só porque ele a gente vai falando, ele vai... ele está captando tudo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Parece, não, tem, *hacker*, agora virou moda, não é? *Hacker* agora virou moda, tudo agora vaza. Mas, enfim, elas captam todas as nossas informações. Quando você entra, por exemplo, no site da Netshoes para fazer uma pesquisa de um tênis, e aí você pesquisou, olhou preço, pesquisou na Centauro também. Aí ficou em dúvida, não resolveu comprar. Gente, no outro dia, a hora que você entra no Facebook, ou você entra em uma página da internet, está lá: "Promoção: Tênis". O seu tênis. Fala: "Nossa, gente, parece que pensaram em mim. Eu vou acabar comprando, porque isso é uma mensagem de Deus", está piscando no meu computador, e eu nem pesquisei. Isso tem nome, isso não é Deus, é *adaware*, tá? Captaram seus Cookies com base no seu histórico de navegação, que você deixou o seu rastro perante o site do fornecedor. Ele vai, e começa a te mandar as suas mensagens.

Então, ele todo o nosso histórico, não é? Se vocês pegarem... Eu não acho que a maneira hoje usa Android, não é, a ferramenta do Android, tem lá o iPhone também tem, Histórico de Navegação, Histórico de Localização. Quem anda com isso ativado, é muito bom para fins de segurança, mas para o cara que vai aprontar alguma coisa, não é bom, não, porque tem o histórico todo, tá? Então, cuidado. Mas é importante, por quê? Para te proteger, mas o Google sabe onde você foi. A hora, aí ele te manda mensagem: "Você esteve no shopping DiamondMall. Avalie o shopping". Aí você vai na padaria, "Ah, não sei o quê, você esteve na Padaria Boníssima. Avalie a padaria". Ele tem todo o seu histórico. Então, ele sabe por onde você anda, sabe os seus hábitos de pesquisa, sabe os seus hábitos de consumo, porque você clicou para comprar. E isso tudo está armazenado. E hoje, está armazenado sem controle algum.

Me chamou muito a atenção o ano passado esses casos das farmácias, não é, a gente fiscalizou todas, mas o caso mais... que virou processo mesmo foi o da Drogaria Araújo, é justamente por quê? Esse condicionamento da concessão do desconto ao fornecimento de um CPF sem que o consumidor tivesse feito um cadastro prévio era uma forma de se abrir um cadastro em nome do consumidor sem a autorização, e conhecimento prévio dele. E é mais sensível e mais grave ainda porque estamos lidando com medicamentos. É claro que na Drogaria Araújo vendo chocolate, vende balinha, vende CocaCola, mas em tese, o foco principal da atividade deles é medicamento.

E quando vocês olham, por exemplo, se você vai comprar um medicamento de pressão, para o seu pai, para a sua mãe, ou para um parente e digita o seu CPF, estará vinculada a aquisição de um medicamento para a pressão com o seu dado pessoal. A gente não sabe para onde essa informação vai e até que ponto eles cruzam essas informações. Aí amanhã você decide fazer um seguro de vida. E faz o seu seguro de vida, você tem que preencher vários... não é, uma planilha grande, se tem doença préexistente: "Tem algum problema cardíaco?". Não. "Tem algum problema de pressão?". Não. "Mas não tem mesmo?". Aí de repente, você bate as botas, vai lá seu filho, ou parente próximo receber o seguro. O que é que a seguradora vai fazer? Vai negar a cobertura porque ela vai ser a informação de que você adquiria medicamento para pressão. E você teria mentido no preenchimento do formulário. Olha o risco.

Projetem isso para planos de saúde, é a mesma coisa. Então, é uma informação muito sensível, o nosso hábito de consumo já é um dado sensível, o nosso hábito com de consumo com regulação a medicamento, então, é pior ainda. Imagina uma grande empresa que vai contratar um funcionário, e que pega o histórico de aquisição de medicamento desse funcionário em uma farmácia: "Pô, esse cara compra remédio toda semana, vai viver de licença. Não vou contratar esse cara, não". E ele não vai falar para o funcionário que não está contratando por causa disso. A gestão vai ser interna da empresa, essa decisão vai ser tomada nos bastidores, com base em uma informação sensível que ele tem, e nós sequer sabemos que ele tem.

Então, a lei de proteção de dados, ela vem trazer, tá, para nós o efeito patrimonial dos nossos dados pessoais. Também, ela transforma isso para a empresa em patrimônio, passa a exigir de uma forma clara e objetiva informações do fornecedor sobre como esses dados serão tratados por ele, onde eles estarão armazenados e como é que o consumidor, se quiser, pode ter acesso a essa informação.

Especificamente no caso da Araújo, eles me alegaram que era um programa de fidelidade, não é, Tem+ Araújo. E eu falei: "Gente, mas que programa de fidelidade é esse que eu sequer coloquei algum outro dado para ter um cadastro? Eu só digitei meu CPF. Como é que ele vai me mandar um email? Ele não vai, porque eu não coloquei o meu. Como é que ele vai me ligar para oferecer um produto? Ele não vai ligar, porque eu não dei meu telefone. Como é que ele vai me mandar por correio um informativo, um boletim, alguma coisa assim também com ofertas? Não vai, porque ele não pegou o meu endereço". Então, ele cria, ele criou um cadastro interno, deu o nome de programa de fidelidade, mas um programa que fidelidade que sequer tinha área de

acesso do usuário, é um programa que você não ganhava(F) pontos, você não podia trocar por nada. Que fidelidade é essa? Que fidelidade é essa?

Para eu me fidelizar a alguma coisa, eu tenho que ter algum tipo de benefício. Se eu vou... a minha operadora é TIM, se eu vou me fidelizar à TIM, eu quero pagar menos, porque eu vou garantir que eu vou ficar um ano contratado com eles. Se eu vou assinar a NET para TV à cabo, da mesma forma, eu vou me fidelizar por um ano para poder ter um desconto e pagar por mais tempo. Se eu compro uma passagem aérea, por exemplo, da... não digo nem passagem aérea, se eu vou no Super Nosso, que lá eu sei que tem Dotz, compro. Eu quero comprar no Super Nosso para ganhar pontos no Dotz, sim, eu consigo acessar a minha área de usuário, eu consigo ver quantos pontos eu tenho, que produtos eu tenho.

Os programas de fidelidades das companhias aéreas também, eu consigo trocar pontos por passagens, ou por outros produtos. Ali, sim, é um verdadeiro programa de fidelidade. O que eles fizeram, na verdade, foi um programa de captação de CPF para cruzamento de dados. E como eles tinham dados extremamente... têm dados extremamente sensíveis, eu tenho receio de onde esses dados possam... onde eles estão, não é? Existe um outro inquérito, está tramitando no Distrito Federal, mais amplo do que o objeto do nosso aqui, tanto que segue com o Frederico lá em Brasília, não é, a gente tem trocado informações, porque a gente quer saber onde estão esses dados, quem gerencia esses dados. E não adianta me falar que a empresa tem um sistema de proteção, porque o cara invadiu o celular do Dallagnol, de um procurador da República. Alguém invadiu o site do governo brasileiro, já invadiram o site do Pentágono, nos Estados Unidos, da Nasa, da NSA, que é a Agência Nacional de Inteligência dos Estados Unidos, Segurança dos Estados Unidos. Ou seja, esses caras, eles invadem quem eles quiserem. Então, não adianta, vocês podem ter 3 mil *firewalls*, bloqueios, e que o caro, ele vai dar um jeito de achar uma brecha no sistema, e vai acessar e obter a informação que ele quer. Agora vai, a Drogaria Araújo que contratou uma empresa qualquer aí para criar... Não vai blindar de forma definitiva.

Então, esses dados, a gente sabe, esses vazamentos, eles podem ocorrer, e certamente vão continuar ocorrendo mesmo após a entrada em vigor da lei de proteção de dados. A diferença é: o fornecedor vai passar a ser responsabilizado. Você quer manter o cadastro do consumidor? Ótimo, você pode. O consumidor quis se cadastrar? Quis. Você quer manter esse cadastro? Quero. Saiba que se esses dados vazarem, a responsabilidade é sua. Hoje não tem essa responsabilidade, porque a gente tem uma responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor, mas

como não foi ainda atribuído um efeito patrimonial aos nossos dados, o consumidor hoje, se ele entrar no juizado para pedir uma indenização, o juiz vai falar assim: "Mas qual foi seu prejuízo?". Você não sabe nem qual é o seu prejuízo. Simplesmente porque vazou o seu CPF? Você vai na Praça Sete, você compra a lista com o CPF de todo mundo, e acha... não é? Em 2013, era uma véspera de feriado, para a minha alegria, e eu recebo um telefonema 7h55, da noite, Banco Santander. "É o Fernando?". "É". "Então, o veículo que o senhor comprou está com a prestação atrasada, não é, então, a gente está te ligando, que o vencimento foi...". "Que veículo? Não comprei veículo nenhum". "Não, o senhor comprou um veículo". Eu falei: "Que moça, eu não comprei, não. Faz o seguinte, me dá o telefone daí...", porque eles pediram para confirmar alguns dados. Eu falei assim: "Não, me dá o telefone, que eu ligo. Que eu ligo para saber se eu estou falando realmente com o Santander". Aí peguei, liguei. Aí resultado, resumo da ópera, não é, compraram o carro no meu nome, compraram um Gol velho, financiado, e não pagaram uma prestação.

Eu já fui correntista do Santander, na época que era Banco Real. Quando eu dava aula lá em Governador Valadares, recebia, então, eles descobriram meu telefone, porque eu já tinha sido correntista deles. Eles têm o meu cadastro. A pessoa que comprou, deu dados completamente... tirando meu nome, nome da minha mãe, meu RG, e nome do meu pai, o resto estava tudo divergente, endereço, profissão, nada a ver. Aí, vai eu ligar no banco para tentar resolver o problema. Falei: "Olha, é fraude, não adquiri veículo". "Ah, me manda esses documentos". Mandei uma lista de documentos para eles, fiz Boletim de Ocorrência. Pergunta se adiantou? Não adianta, não. Ficaram seis meses me cobrando. Me ligavam todo mês, "Aqui, você está com a parcela do carro atrasada". E eu: "Aqui, vocês não analisaram ainda meu requerimento aí, porque isso é fraude. Eu quero, primeiro, que vocês simplesmente cancelem a dívida do meu nome, porque daqui a pouco eu vou parar no Serasa por conta disso, e tirem esse carro do meu nome". Porque esse cara amanhã, imagina, para lá o Gol, placa no meu nome, o cara assalta alguém na rua; quem é o proprietário do veículo? O Fernando. Até eu explicar que a lua não é queijo, eu vou ter uma dor de cabeça do tamanho do mundo.

Olha que eu ainda tenho um pouco de facilidade, eu vou ter acesso à delegacia. Com o Santander, eu tinha acabado de processar o Santander lá em Contagem, não é, tinha aplicado uma multa de 2 milhões no Santander, acho que foi por isso que eles financiaram o carro no meu nome. Lá em Contagem. Eu liguei para o advogado, falei: "Doutor, está lembrando de mim?". "Estou, estou, sim, inclusive, estamos fazendo um recurso da sua decisão". Eu falei: "Pois é,

doutor, tem como você falar aí para o Santander que eu não sou esse cara que comprou esse carro?", aí contei a história para ele, tentou... Nem com o advogado da empresa eu consegui resolver. Tive que entrar na Justiça; cancelaram a dívida, mas eu tive que entrar na Justiça para tirar com o carro do meu nome. Descumpriram a ordem judicial. Recorreram. O Tribunal mandou tirar, descumpriram a ordem do Tribunal. Resultado, esse carro até hoje está no meu nome. A minha sorte é que esse veículo foi apreendido três meses depois, está no pátio do Detran até hoje. A minha sorte foi essa, porque senão eu estaria recebendo multa, estaria sujeito a uma série de complicações aí; por quê? Incompetência da gestão de um banco, que não cumpre uma decisão judicial. É, dá vontade de ir lá e buscar o carro, não é?

Mas, enfim. E olha só, nunca perdi um documento na minha vida. Nunca perdi um documento. Nunca utilizei a minha habilitação para assinar qualquer contrato, ou seja, nunca dei cópia para ninguém da minha habilitação. Eu sempre dei cópia da minha carteira funcional, não é(F), assim, o cara que for fazer uma fraude, ele vai ver: promotor de justiça; vai pensar duas vezes, não é? Igual o cara que é policial, ele põe a carteira, ele pensa duas vezes, porque fala: "Pode dar problema para mim. Se eu posso pegar alguém que não é da área, para que é que eu vou pegar alguém da área?". O cara conseguiu uma cópia da minha identidade.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Não, a carteira de habilitação. O número do registro do Detran idêntico. Então, isso vazou de onde? Do próprio Detran. Olha os nossos dados pessoais. Uma vez eu recebi um de cartão de crédito... eu estava com um cartão de crédito, minha exesposa(F) também tinha recebido o mesmo cartão, a gente já estava com esse... Nem usava ele tinha uns... Era um American Express, tinha uns cinco, seis meses que a gente estava com esse cartão, sem nunca ter utilizado, esse cartão nunca saiu de casa, ficava no cofre. De repente, eu recebo a mensagem: "Compra no American Express". Falei, que compra? Não comprei nada. Aí falei: "Ih, clonaram o cartão", fui lá e bloqueei. No dia seguinte, clonaram o dela. Clonaram dois cartões que nunca foram utilizados, nunca saíram da residência, para fazer compra. Isso vazou de onde? Da própria administradora do cartão. Eu não tenho dúvida. Provavelmente foi do próprio Banco do Brasil que vazou, porque os números sequenciais, para utilizar o meu em um dia, e o dela no outro, eu não tenho dúvida de que simplesmente seguiram uma relação para poder comprar chip de telefone, não é? Então, certamente, isso foi feito para presidiário. Aqueles créditos; comprar chip, não, crédito de cartão.

Então, olha o tanto que a gente já é vulnerável, mesmo a gente tomando toda as precauções possíveis. Nunca usei o cartão, e ele foi clonado; nunca perdi minha habilitação e nenhum outro documento, clonaram a minha habilitação. Olha o tanto que a gente está exposto. E hoje, não tem jeito, a nossa vida é digital. Até para você declarar o seu imposto de renda hoje, obrigatoriamente, tem que ver pela via digital. Você tem que entrar no site da Receita e transferir as suas informações para a Receita Federal. E vai caminhar para isso, não é? Talvez, talvez algum dia a gente venha a ter o voto... acho pouco provável, mas pode ser, o voto pelo celular, porque a gente já tem o eTítulo. Se o seu título está aqui, cada dia que passa, esses telefones, eles têm mais segurança, você tem reconhecimento facial, você tem reconhecimento por íris, você tem reconhecimento por digital. Por que eu não posso votar pelo meu celular? Eu não acho que vai acontecer, não, porque é um movimento democrático, acho que faz parte da festa de democracia. Mas se parar para pensar, a gente não está longe disso. A gente não está longe de uma série de avanços. A nova tecnologia 5G vai revolucionar completamente o nosso acesso à internet. A gente acha que a gente já chegou no topo; não. Comparando o 4G com um 5G, é como se a gente estivesse em uma avenida, no 4G, com duas pistas, e no 5G fossem 200 pistas para você navegar, não só em termos de velocidade, mas também de conectividade.

Então, o reconhecimento facial, por exemplo, tem câmeras espelhadas, no mundo inteiro, câmera de semáforo, é só se aplicar a tecnologia de reconhecimento facial. Isso vai ser muito bom para a nossa segurança, não é, vai ser muito bom. O cara que está com um mandado de prisão, passo no semáforo, tem o reconhecimento facial, já vai dar o *flag* para a polícia: "Ó, o cara está com mandado de prisão ali, passou está no cruzamento da Afonso Pena com a Rua da Bahia", e pronto, vai a Polícia atrás do cara. Só que da mesma forma que isso nos traz segurança, nos coloca cada vez mais expostos ao mercado de consumo.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Não, ele não se preparou. Eu vou chegar. Daqui a pouco eu vou abrir para pergunta para vocês, aí a gente já faz essas abordagens.

Mas, assim, ele não se preparou, porque, no nosso direito, como ele é um direito formal, diferentemente do direito americano e do direito inglês, que é baseado nos costumes, aqui a lei, ela vem depois de uma prática consolidada, não é? Então, tem, por exemplo, reconhecimento do casamento homoafetivo. Isso já existia há anos, há anos. Agora, precisou de amadurecimento da população, do legislador para que a gente pudesse transformar isso em lei. A equiparação dos

filhos adotivos com os filhos biológicos, olha o tempo que se levou para se alterar, foi alterado pela Constituição de 1988, não é, e era uma prática extremamente... É até hoje uma prática extremamente comum, a adoção no nosso país. Não só no nosso país, mas no mundo inteiro. E qual é o sentido de se tratar diferente um filho adotado e um filho biológico? Nenhum, nenhum. Em termos legais, nenhum. Então, demora um pouco mais. Por isso que eu falo que o legislador, ele é igual cachorro, corre sempre atrás do rabo, e nunca pega. Quando ele acha, peguei, já tem uma tecnologia nova, já tem um novo movimento, já tem algo que ele precisa evoluir.

Então, todas essas situações no nosso dia a dia, não é, evidenciam claramente que nós estamos cada vez mais expostos. E eu acredito que essa nova lei, ela vai tentar, pelo menos no aspecto formal, trazer uma proteção mínima para a gente à medida que ela permite a identificação e punição dos infratores, transforma os nossos dados pessoais em patrimônio, ou seja, vai passar a permitir uma indenização. Eu ainda sinto falta de um agente regulador, não é, porque isso vai ficar vinculado hoje ao Ministério da Justiça, não é, mas será que vai ter um órgão regulador, não é? Eu ouvi falando que criariam um órgão regulador, mas ainda não foi criado, não é? Não sendo uma agência reguladora, porque eu estou cansado dessas agências, Anac, Anatel, que não resolvem, praticamente, problema nenhum. Na verdade, dá muito mais problema para o usuário do que resolve a questão. Talvez até por falta de estrutura, de pessoal, não dá nem para criticar de forma geral o pessoal que trabalha lá, não, mas dá para criticar piamente as diretorias. Acho que mudou um pouco agora o perfil, mas antes o diretor da Agência Nacional de Saúde, os diretores, o presidente, a cúpula da Agência Nacional de Saúde eram exdirigentes de planos de saúde. Esse cara foi lá, ele não foi lá para defender o consumidor, ele foi lá para defender o interesse econômico.

Eu ouvi, não sei se a Chris estava presente nessa palestra, a gente estava... Não, palestra, não, nessa discussão, com o pessoal da Anatel em Brasília, e a diretora da Anatel chegou e disse que a Anatel não fazia defesa do consumidor. Aí o pessoal olhou e falou assim: "Mas o que fazem, então? Vocês estão defendendo a Oi, a TIM, a Vivo, a Claro, é isso que vocês estão fazendo?". Porque a gente está aqui com um número de reclamações cada vez maior, sem solução, é uma agência que visa regular o mercado. Não, deixava tudo frouxo, sem nenhuma multa, sem nenhuma sanção, não é? Se não fosse o trabalho dos Ministérios Públicos, que pressionando a própria Anatel e correndo atrás das empresas, conseguindo proibição de venda de novas linhas, o serviço não teria melhorado, e hoje melhorou bastante. Antigamente era difícil de completar uma ligação... hoje, só porque eu falei, o WhatsApp hoje não está recebendo foto, não é? Mas isso aí

deve algum problema interno, é. Não é de operadora de telefonia. Mas melhorou muito. Olha a carroça que a gente tinha há dez anos atrás, a dificuldade que era para falar no telefone celular, a dificuldade que era para navegar. Se vocês forem para a década de 90, acessar a internet, você ligava, ligava depois da meia-noite, porque pagava um pulso só para ficar conectado de madrugada, para ficar conversando no Mirc...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É. Não, mas depois de meia-noite, aí melhorava, o povo ia dormir. Mas olha como é que era, a gente tinha que conectar aquele modem, que fazia aquela barulheira toda. Hoje você já liga, está tudo conectado. Então assim, evoluiu, e evoluiu muito para a melhor. Agora, essa evolução também aumentou o risco da nossa exposição. E é por isso que eu acredito que a lei, ela vai trazer, pelo menos essa proteção mínima para o consumidor. A gente tem que ver como é que vai ser na prática, porque o Marco Civil da Internet também veio, não é? O nome é muito bonito, Marco Civil da Internet, como se tivesse sido fundada civilmente a internet nesse país, não é? Porque marco é a base, é o Marco Civil da Internet. Não serviu para absolutamente... não vou falar absolutamente nada, não, mas assim, para quase nada. Tudo o que está no Marco Civil da Internet a gente já resolvia pelo próprio Código de Defesa do Consumidor. Assim como praticamente tudo o que está na Lei de Proteção de Dados também se resolve pelo CDC e pela Constituição Federal. A diferença é que ela reforça um pouquinho alguns conceitos, ela traz, por exemplo, o dado anonimizado, que o consumidor vai poder fazer isso, vai transformar a minha compra em um dado anônimo, para que ele possa gerar estatísticas, tá, sem que isso permita a minha identificação posterior. Isso não tem hoje, isso não tem, e isso vai ser bom porque vai permitir com que as empresas continuem analisando os atos de consumo dos consumidores, mas sem me expor ou expor a vocês de forma direta, não é?

A gente está em um processo de evolução tão grande. Em São Paulo, teve um caso em São Paulo e teve um caso na Europa, agora, recente. São Paulo, na linha do metrô colocaram câmeras, que fazia também o reconhecimento facial, ou seja, captava a nossa imagem e isso é transformado em códigos, em algoritmos, você passa a ter um número dentro de um computador, que o computador faz os cálculos e identifica: "Putz, essa é a cara do Fernando, ele estava aqui, agora ele está ali". Então, isso é... o Idec, não é, que entrou com a ação em São Paulo? O Idec entrou com a ação em São Paulo e conseguiu tirar. Na Europa, eu não me recordo o nome da empresa agora, foi na França, eles colocaram essas câmeras de reconhecimento facial, só que o objetivo não era fazer

o conhecimento do consumidor, era verificar o ato de consumo. Então, coloca, por exemplo, uma câmera em uma gôndola para saber onde o consumidor fixava mais o olho. Para ver qual o produto que tinha chamado mais a atenção dele, não é? Então, imaginem uma banca de revista, N revistas expostas, aí um homem está olhando, ele faz assim: "Opa", você pode ter certeza que tinha uma Playboy, ou uma revista de futebol ali, para ele ter parado, e ter chamado a atenção. E é isso que eles começaram a fazer, quais os produtos estavam chamando a atenção visual do consumidor. Porque isso na gestão de uma empresa é algo extremamente importante, uma vitrine bem montada, uma exposição bem-feita... é igual comida, a gente também come com os olhos. Às vezes a comida está horrorosa, mas o prato está tão bonito, que você passa a ficar com fome. É a mesma coisa. A lógica do comércio é a mesma. Não se difere, porque trabalha com o nosso desejo. E o ser humano é um saco sem fundo de desejos, e de frustrações, não é? O Bauman já dizia... Como é que é o livro dele? Amor Líquido. É, porque são dois, não é, tem a Modernidade Líquida e do Amor Líquido. A gente visa eternamente, o quê? Correr atrás dos desejos. E a gente corre atrás desses desejos, e quando a gente realiza esses desejos, a gente acha que a gente está feliz.

O que é que acontece? A felicidade é efêmera, ela dura muito pouco. Ou seja, aquele bem de consumo que ia te fazer feliz, seu novo celular, ou seu novo carro, ou sua nova casa, sua nova roupa, vai passar um tempo, vai deixar de ser novo, vai cair no seu cotidiano, e aí de repente você começa a ter outro desejo, começa a querer outras coisas. E aí você vai jogando desejo anterior em um saco sem fundo, porque agora você quer novas coisas. E o comércio saber a gente vai fazer isso. Ele sabe que é da essência do ser humano assim agir. É por isso que eu falo, a reflexão do "eu preciso comprar isso?" é fundamental. E com isso, ele tendo os nossos hábitos de consumo registrados, gravados, e bem trabalhados, eles conseguem fazer um estrago danado na nossa vida.

Então, eu acredito que a lei vai vir, sim, para trazer, pelo menos, uma formalização concreta, não é, dos nossos direitos e dos deveres dos fornecedores. Deve melhorar um pouco, e eu tenho percebido que as grandes empresas já estão contratando escritórios específicos, principalmente São Paulo, para desenvolver tecnologias para se adequar à nova lei de proteção de dados, que essa lei era para ter entrado em vigor em março desse ano, aí foi prorrogada para setembro do ano que vem; por quê? Pediram um prazo, não é, para poder se adequar. Na verdade, já tinha... o prazo já era mais do que suficiente, mas eles querem continuar captando um pouco mais de CPF durante um tempo, que agora pode, agora que eu já captei praticamente tudo o que eu queria. Agora pode, agora vocês podem me fiscalizar, porque eu já cruzei os dados com

todo mundo. É por isso que eu falo que não vai ter muito sentido. Mas, enfim, está aí, e a gente tem que pelo menos esperar, esperar que ela venha trazer algum tipo de benefício para a gente, tá bom?

Então, assim, também não precisam entrar em pânico, não é, vai baixar um aplicativo, está pedindo seus dados, gente, coloca, se você for parar para pensar, você não come um pastel na feira, você não come nada fora da sua casa, entendeu? Se a gente for entrar nesse universo também de que tudo pode dar errado, não é, você muda para o meio do mato, e pronto.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Pode. Um bicho pode ir lá e... entendeu?

Então assim, não tem ambiente 100% protegido, tá? Isso não existe. É claro que eu falo: vai fazer uma compra, pesquisa sobre o site, tá? Não vem lá, está lá, um iPhone na loja do iPlace custa R\$ 6 mil, aí de repente você acha lá: "Promoção, iPhone por 3 mil". Você acha que você é esperto, você acha que você é esperto, vai lá: "Nossa, comprei um iPhone por R\$ 3 mil ". Aí chega um tijolo na sua casa. E é muito comum isso. Tijolo mesmo, tijolo, é.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É. Para dar o peso. Entendeu? Chega qualquer outra coisa, chega um 'xingling' da vida aí, não é, um telefone qualquer, falsificado, na sua casa. E você acha que você fez um bom negócio.

Você vai na loja, um tênis Nike que você quer comprar, que você cota, custa lá R\$ 800,00, de repente você acha a promoção lá no Shopping Oi, R\$ 90,00 o tênis. Eu falo: "Gente, para, não é? Para comigo". E não adianta botar a culpa "Porque o fornecedor... Eu fui iludido, tadinho de mim". Não, isso aí, vocês me desculpem. A vulnerabilidade do consumidor, ela existe, tem pessoas que vão cair nisso, porque são realmente vulneráveis. Agora, o mundo nosso, praticamente todos vocês que estão aqui que estão conectados, não dá para cair nesse tipo de golpe. Tem que tomar muito cuidado, pesquisa sobre a empresa, estranhe quando o preço está muito barato. Por mais a gente seja seduzido por aquilo que é mais barato, vocês tem que se perguntar: Será que está certo isso? Pesquisa, vê se não tem reclamações contra a empresa. Tem vários sites, vocês podem acessar o consumidor.gov, o próprio Reclame Aqui, apesar de ser uma empresa privada, acaba tendo uma base de reclamações grande ali para você fazer uma pesquisa. Grupo de Facebook, se você digitar o nome da empresa já aparece lá as reclamações que tem.

Então, muito cuidado com essas compras, porque não só porque você pode ser vítima de um golpe, mas principalmente porque para você fazer a aquisição de um produto pela internet, você vai ter que fazer um cadastro. Você vai ter que colocar os seus dados pessoais ali. Você vai ter que colocar o número do seu cartão de crédito e o seu código de segurança. Então, uma coisa é o golpe, caiu no golpe, menos... paciência, faz parte, perdeu só dinheiro. Agora, a pessoa que te deu o golpe captou também todos os seus dados pessoais, inclusive, o número do seu cartão de crédito com o código de segurança. Para onde ele vai mandar esses dados, se ele vai vender, para quem ele vai distribuir, ou se ele vai utilizar o seu cartão; o cara já foi, já era um bandido desde um primeiro momento, a chance de isso acontecer, acaba sendo muito grande.

Então, muito cuidado, tá? Na hora de fazer qualquer aquisição de produtos ou serviços pela internet, bastante atenção porque é uma coisa é o risco daquela operação, daquela compra, outra coisa é o risco de você estar colocando seus dados pessoais em uma fonte sem segurança alguma, tá bom, pessoal? Então, eu acredito que todos vocês já tenham feito compra on-line, eu acredito que se pedir para levantar o dedo aqui, eu garanto para vocês que 75% já foi vítima, ou de alguma fraude pela internet ou de clonagem de cartão. Eu não vou nem perguntar quem foi, não. Quem não foi vítima disso aí aqui? Nunca? Gente, vocês são abençoados.

Nunca clonaram o cartão de vocês? Vocês têm cartão de crédito? Não é possível, gente. Porque, assim, a estatística do próprio Serasa é de que 62% da população brasileira já foi vítima de algum golpe, de alguma fraude.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:31:51]:** Ah, não, já fui de fraude, mas de telefonia.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Não, é fraude também. É.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** E recente.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É fraude também.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [ininteligível] uma pessoa comprou um pacote completo da--

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Aí, isso é fraude, utilizaram os seus dados.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Receber. Cobrando, cobrando. A minha sorte é que eles mandaram a cobrança para mim, porque agora o Juizado e a lei só admite se você tiver... se eles tiverem mandado boleto de cobrança, aí sorte minha que eles mandaram o boleto, eu dei corda, eles mandaram o boleto, [ininteligível], consegui--

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Isso é bastante comum. O Ricardo já foi. Você já foi?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [Pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Não, lá no Procon todo mundo já foi. Eu, inclusive, já pedi música nisso, não é, umas três vezes. Clonagem de cartão, então, é toda hora.

Depois que eu mudei - não vou fazer propaganda, não, mas já fazendo - depois que eu mudei para o Itaú nunca mais clonaram meu cartão. Mas no Banco do Brasil, era praticamente toda a semana, eu tinha que ter três diferentes para falar assim: "Clonaram um, mas eu tenho outro, não preocupa, não. Clonaram outro, tem outro". Era difícil. Eu já ligava para a gerente e falava assim: "Gisele de novo". Ela: "Mas não tem lógica". Eu falei: "Aqui, cartão que eu nem usei". Cartão que eu nem usei. Porque uma coisa é: "Está botando o cartão em qualquer lugar?". Não, não é isso. Não é isso. Cartão foi clonado sem nunca ter sido utilizado. E engraçado que clonava o meu sempre em um dia, e no outro dia da minha ex-esposa(F). Ou o dela em um dia, no outro dia, o meu. Que você vê que a lista vaza é de dentro do próprio fornecedor, não é, do propósito estabelecimento, tá bom? Então, muito cuidado, viu, pessoal? Porque ainda que tenha a lei de dados aí, que vise proteger a gente, a gente está exposto mesmo, não é? Faz parte do nosso dia a dia. A cada dia, a nossa sociedade, ela se torna menos privada, a nossa vida se torna mais pública, porque a gente adota posturas mais públicas, não é? Você viaja, você põe no Instagram sua foto sorrindo, você tira *selfie*. Aí você põe no Facebook, aí você tuita que você está em tal lugar. Então, você compartilha sua vida com todo mundo, vocês acham que o fornecedor não está vendo aquilo? É claro que está. Vocês acham que o bandido também não está vendo aquilo?

Então, gente se expõe... Ontem, por exemplo, eu fui lá ver Brasil e Argentina, aí o... é que moro em prédio, aí não tem problema, aí eu ponho a foto: "Estou aqui no Mineirão". Pô, se tem um bandido que quer entrar na minha casa, "pode ir, que não tem ninguém lá". Essas coisas a gente têm que aprender, posta depois que chegou em casa, e não quando você estiver fora. Aí o cara está lá viajando, todo feliz, não é, juntou, pagou a viagem para Disney, 24 prestações, juntou os dólares, tudo o que ele precisava lá para ir para Disney. Primeiro dia, no aeroporto ele já põe uma foto, pá, "estou viajando", "vou viajar, vou ficar 15 dias fora". O bandido olha, e fala assim: "Ô, bobão, agora é que eu entro na sua casa. Tranquilamente, sem risco nenhum". E ninguém ensina isso para a gente, não é? Se parar para pensar, isso tinha que ser discutido em sala de aula, com as crianças. A gente que já está velho, não adianta mais, a gente já criou o nosso hábito. Agora, a criança, se você fala para ela: "Não poste enquanto você estiver fora, não poste,

por exemplo, uma foto...", tem uma amiga minha que ela vai postar a foto da filha dela, põe a foto da menina de uniforme, ela é promotora. Aí eu olho e falo assim: "Isso, você está processando bandido, e você mostra que a sua filha estuda naquele colégio". Aí, o que é que acontece? Amanhã alguém resolve fazer alguma coisa, não precisa nem procurar, está lá. Aí, entrou em pânico, desesperou, aí foi fazer terapia. Eu falei: "Agora não adianta. Agora não adianta você fazer terapia por conta disso, essas coisas, você tem que pensar antes de fazer". Aí depois... Quem nenhuma se arrependeu de ter comprado um produto, falou: "Nossa, para que é que eu comprei isso?". Todo mundo. E na nossa vida é assim também.

Agora, nessa questão de dados pessoais, eu acho que a gente tem que ter um pouco mais de cuidado, porque é extremamente sensível, porque é o nosso registro perante o Estado, principalmente CPF, tá? Então, se o lojista pediu o seu CPF, pergunta para quê: "Para que você quer meu CPF?". Porque em São Paulo, por exemplo, tem a Nota Fiscal Paulista. Eles perguntam: "Você quer o seu CPF na nota?" Porque você tem direito a pedir desconto, você recebe créditos, não é, de ICMS, dependendo do volume de compra, até dá um dinheirinho razoável para a pessoa. Para quem mora no estado de São Paulo, dá um bom dinheiro, porque compra tudo lá. Então, o cara coloca o CPF na nota. Aqui em Minas, a gente tem um programa parecido, mas que é um parto, você fica uma hora para poder cadastrar a nota fiscal, você tem que cadastrar item por item da nota fiscal para você poder ter... Resultado, é feito para ninguém utilizar, é feito para ninguém utilizar, não é? O de São Paulo não, é tudo automático, basta o CPF na nota, e pronto, não é? Então, chegou aqui em Belo Horizonte, já que a gente está aqui, ou no estado de Minas, o fornecedor: "Digita o CPF". Para quê?" "Não, para você ter desconto". Não pode. Não pode, reclama para a gente. Reclama, tá? Reclama. Porque aí a gente manda fiscalizar, a gente vai atrás, a gente multa. Não é assim que funciona, não, digita o CPF...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Não, a Araújo não tem feito isso, não. O que eles fazem agora é o seguinte, eles perguntam se você tem o programa, o cadastro, se você tiver o cadastro, você quer ter o desconto? Aí você digita o seu CPF, você não é obrigado. A diferença é que a abordagem agora mudou.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:37:21]:** Mudou. Mas eles continuam perguntando, e quem é leigo, acaba dando.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Mas não faz como faziam, "digita o CPF"...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Digite o seu CPF...

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É. Agora não. Agora não. O programa de fidelidade dele está suspenso, não é? Está suspenso. Mas a Droga Raia, também tem o mesmo programa: "É cliente Raia?" ou "Tem cartão Raia?" ou "Tem cadastro?", "Tem", "Qual é o seu CPF, para ver se tem algum desconto". Não, não quero digitar. Você não digita, você paga o preço de tabela. Agora, você tem o cadastro. O que a Araújo fazia era criar o cadastro sem a autorização da pessoa, e sem o conhecimento da pessoa. O próprio folder deles dizia: "Para você se cadastrar, basta digitar o CPF". Eu falo: "Espera aí, isso não é cadastro", entendeu? Isso não é cadastro.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** A Araújo foi multada, foi quase R\$ 8 milhões de multa. É. Tá bom, pessoal? Então assim, eu queria ter esse batepapo rápido com vocês, falar um pouquinho da lei, e agora quero abrir rapidinho para perguntas, não é, para tirar alguma dúvida, algum esclarecimento.

**SRA. ANA CRISTINA:** Boa tarde, Fernando, tudo joia? Meu nome é Ana Cristina. Eu queria perguntar, quer dizer, na verdade é para você comentar, a respeito da Lei Geral de Proteção de Dados, não é, no que tange grupos econômicos. Porque assim, às vezes tem um grupo econômico que ele tem uma empresa, que ela vai captar o dado, e às vezes esse dado é interessante, a informação desse dado para uma outra empresa do mesmo grupo econômico. E assim, no meu ver, é meio difícil você controlar essa... não é, essa troca de informações dentro das empresas do mesmo grupo econômico. É só isso mesmo(F).

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É, vamos pegar, por exemplo, o caso da Via Varejo, que é a empresa que reúne o Ponto Frio, Casas Bahia, Extra e o Barateiro, se eu não me engano, então são quatro empresas que compõem a Via Varejo. Aí você foi lá e fez uma compra nas Casas Bahia, fez um cadastro lá, e efetuou a compra lá. Com a nova lei, essa informação estará restrita às Casas Bahia. Ponto Frio, por exemplo, não pode fazer uso dessa informação para poder te mandar algum email marketing, ou fazer algum contato com você, ou seja, utilizar os dados de alguma forma.

A diferença é que na nova lei permite claramente a opção do compartilhamento de dados, com determinadas empresas. Você ao preencher o seu cadastro na empresa, vai ter a opção, eles vão ter que colocar a opção: "Deseja autorizar que compartilhemos o seu cadastro, seus hábitos, suas compras, seus hábitos de pesquisa com os nossos parceiros?", e vai ter que indicar quais são aqueles parceiros. Porque se tiver genérico, quem é parceiro dele? Pode ser qualquer um, não é?

Então, para mim, é algo completamente abusivo. Então, ele vai ter que indicar: "Olha, meu grupo econômico é esse, você compra nas Casas Bahia, é a mesma coisa de estar comprando no Ponto Frio, posso compartilhar com eles? Porque aí você passa a ter mesmos benefícios nessas quatro empresas, não é? O banco, pega o Santander, por exemplo, o Webmotors é do Santander, então, você pesquisa um veículo, eles fazem financiamento de veículo. Você preencheu o seu cadastro na Webmotors, vai ter que, via informação expressa, "Deseja compartilhar a informação com os nossos parceiros?", no caso, Banco Santander. Aí eu acho vai permitir um pouco mais de controle.

E outra, a qualquer momento você vai poder pedir para que o seu cadastro... já pode fazer isso, não é, seja cancelado na empresa. A questão é, hoje, se eu chego lá na Drogaria Araújo, falo assim: "Eu quero cancelar o meu cadastro, não quero que vocês tenham dado nenhum". Eles não conseguem. Eles não conseguem porque, segundo eles os nossos dados viram algoritmos, ou seja, passam a ter um número interno, que eles não conseguem me identificar. Eu falei: "Ah, não consegue me identificar, mas mandar email para mim, vocês conseguem, não é?". É por causa do cruzamento de informações. Então, vai ter essa possibilidade, então, acho vai facilitar um pouco a questão do controle de para onde essas informações estão indo, pelo menos elas vão ser um rastro, de onde veio, vai ter um rastro. Como é que, por exemplo, as Casas Bahia, o Ponto Frio tem os seus dados, se você nunca comprou lá? Porque você fez uma compra nas Casas Bahia e autorizou que eles compartilhassem a informação. Isso eles vão vir que demonstrar, tá bom?

**SRA. EDNA:** Boa tarde. Meu nome é Edna. Então, são duas perguntas. Qual a relação, talvez positiva ou negativa, com relação a esse cruzamento de dados nesses *score*, que eles estão usando agora para poder te qualificar, se você pode ou não adquirir algum produto?

E a segunda pergunta, por exemplo, eu observei no meu telefone, no celular, que toda hora que eu vou usar, igual, abre uma tela lá, não é, "Permitir, cancelar". Por exemplo, "você autoriza você compartilhar todas as suas fotos", que está lá no Google Drive, por exemplo. Aí você fala: "Cancelar". Aí passa um pouquinho, a tela abre de novo. E eles vão insistindo, insistindo até você falar assim, "permite". Aí você consegue acessar o que você está querendo realmente pesquisar. Com relação a isso, existe alguma forma, alguma modalidade de a gente processar ou buscar através do Procon alguma coisa que possa permitir que literalmente você seja livre para usar o seu celular sem estar obrigado, entendeu, a permitir que... para você acesse o site lá que você precisa, você tem que permitir que eles acessem seus dados.

E o terceiro, eu fui vó, não é, aí eu postei o nascimento do meu netinho, depois que eu

postei as fotos, eu passei a receber todos os tipos de venda de brinquedos pedagógicos, entendeu? Porque sabe que vó compra, não é? Então, eu abro o meu Facebook, só tem isso agora. E eu nem conheço essas empresas, entendeu? É isso.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Mas é assim. É aquela questão do nosso rastro, não é, a gente deixa rastro, e o fornecedor, ele acaba captando essas informações e vai "sugerindo" para a gente a aquisição desses produtos. Mas respondendo as suas perguntas. A questão das permissões dos aplicativos, cada celular é de um jeito, mas tem como você retirar as permissões de forma geral: Perguntar apenas uma vez. Perguntar apenas uma vez. Tem como. Mas eu não vejo nada de errado, não, de o fornecedor, ele ainda te perguntar: "Você deseja? Você deseja? Você deseja?". Não. Não. Não. Eu vou colocar "não" todas as vezes.

Agora, se eu permitir uma vez, isso vai ser para sempre? Porque às vezes eu quero permitir só naquele dia, eu não quero permitir para sempre, não é? Aí tem que ver o aplicativo direitinho, como é que é. Mas, em tese, ele está te fazendo uma pergunta: "Posso compartilhar?". Aí você fala: "Não", acabou, não tem problema nenhum. O que ele não pode é ter acesso e compartilhar sem a sua autorização. Então, eu prefiro que eles pequem por perguntar sempre do que nunca perguntar. E o resto, é configuração de telefone.

A questão do *score* bancário, *score* bancário sempre teve, não é? Desde que banco é banco, e ele troca informação, não é, ele tem o *score* bancário. A diferença é que hoje se fala no *score* bancário. Hoje tem como você acessar o seu *score* bancário, tem como você ver o SPC, o Serasa, tem uma outra empresa que faz esse tipo de monitoramento. Tem como você ver qual é o seu *score* bancário. Esse *score* é construído com base nas suas dívidas, nas suas receitas. Então, se você tem uma receita, por exemplo, de R\$ 5 mil, e gasta R\$ 2 mil no cartão de crédito, historicamente, e nunca parou no SPC, nunca parou no Serasa, com base nessa movimentação, eles conseguem dar o seu *score* bancário para te permitir um financiamento ou outro. "Olha, é uma pessoa que tem potencial, por exemplo, de pagar 2 mil por mês de prestação, porque ela paga 2 mil por mês no cartão de crédito". Estou fazendo uma conta... a conta não é assim, não, só para vocês entenderem. E os próprios bancos compartilham a informação, porque eles têm que passar isso para o Banco Central. Antes, para você conseguir acesso ao seu *score* bancário, você tinha que ir no Banco Central, não é, fazia o cadastro lá no Banco, enfrentava a filinha, para poder pegar todas essas informações, do que você tem de financiamento, qual é a sua "margem de garantia", e o próprio Banco Central atribuiu uma pontuação para você.

Eu sei disso, porque quando financiaram esse carro no meu nome, eu fui no Banco Central para ver se tinha algum outro financiamento. Se essa pessoa tinha feito alguma outra aquisição, de alguma outra coisa financiada. Graças a Deus, não tinha mais nada. Mas é algo que, em tese, é positivo para o consumidor, desde que a gente venha a ter concorrência no setor bancário. Porque hoje, "Ah, tem o cadastro positivo, vai baixar a taxa de juros". No papel é muito bonito. "Ah, o *score* bancário, se você tiver um bom *score* bancário, você vai ter taxas menores para o financiamento". Muito bonito também no papel. Agora, com quatro bancos? Bradesco, Itaú... do Nu Bank, não é? Bradesco, Itaú, Banco do Brasil e, está faltando um... Santander.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:47:29]:** Caixa Econômica.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Mas Caixa é mais financiamento. É, mas, Caixa. Cinco bancos, cinco bancos no país. Você não tem concorrência. Estados Unidos tem 12 mil bancos. Tem 12 mil bancos. Se a gente tivesse dez, estaria tudo pela metade, porque esse pessoal ia ter que correr. A gente tem agora as *fintechs* que estão entrando no mercado, não é?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Chris, depois a gente conversa sobre isso porque... aí o Itaú já lançou a *fintech* dele, já lançou lá o banco It(F). O que é que vai acontecer? O Itaú não se transformou no Itaú, que é o maior banco privado da América Latina, à toa, gente. Os caras que estão lá sabem fazer as coisas. Então, eles já criaram um banco digital, eles perceberam que a partir do momento que você tem um Banco Inter, que começou, não é? A febre veio no Banco Inter, que você tem a sua conta e não paga uma tarifa para manter, porque o banco é só digital. Todo mundo já começa a olhar e falar o seguinte: "Mas por que é que o Itaú vai me cobrar R\$ 70 por mês? Por que o Banco do Brasil vai me cobrar R\$ 40 por mês? Por que o Santander vai me cobrar... Que seja R\$ 15 por mês, se eu posso ir para o outro e é gratuito?". Então, os bancos já perceberam que essa receita, eles vão ou ter que diminuir a margem delas, tá, para agregar outros serviços, e ganhar nesses outros serviços, ou eles vão ficar para atrás. E eles já estão fazendo. Por isso é que eu falo: tem dó da Caixa e tem dó do Banco do Brasil. Porque como é tudo público, até para mudar isso leva três anos, aí quando mudar, aí já...

Mas tende a fazer uma... não digo uma revolução, porque isso já existe na Europa há anos, nos Estados Unidos há anos, questão das *fintechs*, e os grandes bancos continuaram os grandes bancos. Continuaram, não perderam nenhum espaço do mercado; por quê? Porque eles se ajustaram à nova regra do jogo. Então, o Itaú foi lá lançou o Banco It(F), daqui a pouco ele já está

maior do que o Banco Inter. Aí o cara vai olhar e falar o seguinte: "Espera aí, por que eu vou para o Banco Inter, se eu posso ir para o Itaú?". Porque para você fazer uma TED do Banco Inter para outro banco, é caro. Quem tem Banco Inter? Quem tem Itaú, ou Banco do Brasil? Aí você faz transferência eletrônica, você não paga. Então, não é tão simples assim.

E o cara prefere manter o dinheiro dele, principalmente com um histórico de quebra de banco no Brasil, Banco Progresso, um monte, não é? O próprio, o Banco Nacional, o Bemge, não é? Um monte de banco que já quebrou. Aí eu fui lá, eu mexo com Bolsa de Valores, fui olhar, o Banco Inter deu juízo no último trimestre. É claro, ele não tem receita, a receita dele é de valores das transferências que as pessoas fazem. Quem... o público deles, entre aspas... Só fazer uma pergunta: alguém tem conta só no Banco Inter? Porque alguns... Quem tem conta no Banco Inter? Você vê, uma, duas, três, mas vocês têm conta em outro banco também, não têm? Ok. Por que, então, ter uma conta em um banco digital, só para não pagar... Porque é de grátis? (sic) "Já que é de graça, me dá um", não é?

Está vendo? Não é assim. É um público mais jovem. E para o banco... Aí eu falo, é um público mais jovem, e é um público também, justamente por ser mais jovem, mais quebrado, ele não tem dinheiro. Você vai ver. Qual é o meu saldo do Banco Inter? Doze reais. Então, assim, é um banco que ele não gera, ele não produz riqueza. Ele não produz a riqueza, porque o banco ganha dinheiro quando você esquece o dinheiro dormindo na conta, quando você faz uma transferência, você paga uma TED, quando você emite um cheque, vai tem que pagar mais talão de cheque, quando você usa aqueles pacotes internos. É assim que o banco ganha dinheiro. O Banco Inter vai ganhar dinheiro como? Como? Não sei. Não é à toa que ele deu prejuízo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:51:55]:** E já está tendo reclamação.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Não é à toa. É claro que vai ter reclamação, porque eles estão começando a cortar custo do suporte. Porque um banco, a ação dele estava R\$ 70 outro dia, estava 58, semana passada. Olha lá, de 78 para 50, olha que coisa...

**SRA. EDNA:** Deixa eu só concluir aquela pergunta do *score*. Eu uso pouquíssimo o cartão de crédito, quase não uso, compro quase tudo à vista, ou débito, e aí um dia eu precisei, eu falei assim: "Vou fazer um financiamento", que eu ia dar uma parte bem elevada de um carro, que eu ia comprar, e financiar o restante, se fosse, ficasse em uma prestação dentro do meu padrão. E eu não fui aprovada, apesar de não ter nenhuma restrição, porque eu não comprava a crédito.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Sim, você nunca foi testada a crédito.

**SRA. EDNA:** Eu não tinha. Aí eu fui no Serasa...

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Você nunca foi testada a crédito. Depois dessa, por exemplo, fizeram...

**SRA. EDNA:** Aí mandaram, falaram comigo que o que eu tinha que fazer era o seguinte, tudo quanto é lugar que eu fosse comprar, eu tinha que pedir a nota fiscal com o CPF para comprovar que eu utilizava o meu CPF em compras, mesmo que fosse à vista, eu entendi menos ainda.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É, porque aí passa, essas informações passam a ser documentadas. Porque se você paga tudo à vista, ou paga em dinheiro, o sistema não sabe quem é você, porque não tem a identificação. Você pode ser a melhor pagadora do mundo. Pago tudo à vista, olha, tudo, supermercado, prestação, tudo à vista, em dinheiro, tudo bonitinho, tudo certinho, nunca atrasei uma conta na vida, você não consegue pagar mil reais no banco. O banco não sabe o seu histórico, ele não te conhece.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É, o banco pode negar esse empréstimo. O banco não é obrigado a te conceder. O que ele não pode fazer é falar: "Não vou emprestar por restrições internas". Você tem direito a saber o motivo pelo qual o banco está negando. O *score*

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Mas é porque ele falou, o *score*, ele deu o motivo. Ele deu o motivo.

**SRA. EDNA:** Aí eu perguntei, tipo assim, "Não, é porque você não faz [ininteligível] crédito que a gente possa avaliar se você paga em dia, se você não paga, e aquela coisa toda.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É, mas faz parte do jogo. Se coloque na posição de um gestor de uma empresa. Eu vou vender fiado para essa pessoa, essa pessoa nunca comprou fiado, quem me garante que ela vai pagar? Entendeu? Às vezes vale a pena, parcela um negócio no cartão, ou compra um negócio no crédito, para você pagar o mês que vem, às vezes compensa fazer isso, às vezes compensa, até para poder aumentar o seu *score*, porque a gente nunca sabe quando a gente vai precisar, não é?

**SRA. EDNA:** Eu só uso mais o cartão de crédito para comprar na internet, porque normalmente tem coisa que é só no cartão de crédito, não é?

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** É só crédito.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pessoal, eu vou limitar em só mais uma pergunta, infelizmente, em razão do nosso tempo.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Tem outra, não é?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:54:47]:** O meu não é pergunta, não, é só para complementar, eu observo muito no Serasa Consumidor, ele fala tudo de *score* e como você aumenta o seu *score* e a forma como você tem que trabalhar. E uma coisa que eu vejo todo mundo falando diariamente é sobre essa questão do CPF; isso não vale nada, não ajuda em nada. O que realmente tem que acontecer é a pessoa ser enxergada por algum banco, a partir do momento que ela é enxergada como cliente, ela tem o potencial para conseguir um financiamento, um crédito, e assim por diante.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Tem que ter movimentação bancária, não adianta. Você pode ter lá uma receita de 20 mil por mês em dinheiro, seu *score* é negativo. Você não tem como pagar. Então, você tem que ter movimentação bancária, você tem que ter comprado a prazo, e efetuado os pagamentos no prazo. Se você precisar criar o seu *score*, você tem que fazer isso. O site do Serasa dá essa informação. Tá bom? Bom, pessoal, tem mais? Podemos encerrar?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Bom, eu quero agradecer a brilhante exposição do Dr. Fernando, trouxe reflexões para nós, não é, que são importantes para gente ficar atento no dia a dia. Vamos ver como é que vai ser essa Lei Geral de Proteção de Dados, como ela vai se efetivar. E denunciem, se tiver alguma dúvida que ficou, que não pôde ser perguntada para o Dr. Fernando, eu peço que mande para o email [eedc@mpmg.mp.br](mailto:eedc@mpmg.mp.br), que é o email da escola que vocês receberam, tá?

E eu quero ver quem vai ficar comigo até o final. Porque agora eu vou falar do crédito consignado, aproveitando a temática de bancos, não é? Vamos conversar um pouquinho aí sobre os empréstimos. Então, Dr. Fernando, vou te entregar o certificado aqui. Muito obrigada em nome da equipe do Procon-MG, seja sempre muito bemvindo.

**SR. FERNANDO FERREIRA ABREU:** Obrigado.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Tá? Com a sua fala sempre precisa, com importantes reflexões, nós agradecemos mesmo.

[aplausos]

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pessoal, então, vamos lá, falar de um tema também polêmico, não é, nada novo, que são as regras do crédito consignado. Eu particularmente, na assessoria gosto muito de trabalhar a área bancária, porque é uma área, que além de ter muito abuso, infelizmente, eu acho que a gente tem que passar muita informação para o consumidor, porque os abusos são cotidianos, e eu vejo que se o consumidor tiver o mínimo de informação, pelo menos, ele consegue se precaver de alguma forma, não é? Não que isso seja suficiente.

Então, vamos lá. O que é a crédito consignado, quando eu falo dessa expressão. Ele é aquele em que você fala que o desconto é feito diretamente na conta, não é? Seja do benefício previdenciário, ou na folha de pagamento, e aí eu vou considerando tanto o servidor público como o empregado celetista, tá? São as modalidades de crédito consignado. O crédito consignado em si, ele foi muito importante para o Brasil, porque ele permitiu a expansão do mercado. Classes que não tinham acesso a vários bens, eletrodomésticos; o consignado, ele permitiu esse acesso da população, ele democratizou o crédito, mas ao mesmo, infelizmente, ele causou o que a gente chama de superendividamento; por quê? Porque a população não estava preparada para ter um acesso tão fácil ao crédito. E isso levou a famílias extremamente endividadas, com realmente problemas até de depressão, por conta do endividamento, não é? Aquela situação de a pessoa não conseguir dormir porque não sabe como é que vai pagar a conta. Com certeza, todo mundo conhece alguém nessa situação, ou já até esteve nessa situação. Então, eu vejo com muito cuidado essa questão. Então tem algumas dicas, assim, fáceis, que vão um pouquinho na linha do que o Dr. Fernando colocou, que são reflexões mesmo que a gente tem que fazer antes de tomar o empréstimo, né?

Primeira coisa: eu preciso desse empréstimo? Será que eu não consigo poupar aquele valor por mês? Por exemplo, eu quero comprar um veículo, poupar aquele valor, esperar, ter paciência, que muitas vezes a gente não tem, né? A gente quer as coisas imediatas, a gente quer comprar o carro da moda ou o produto X de forma imediata. Nós vivemos esse problema hoje, mas quem sabe esperar um pouco mais, não ter que pagar as taxas de juros que o consignado exige.

Segunda coisa: não confundir necessidade com desejo, né? O Dr. Fernando também abordou isso aqui. Uma coisa é você desejar muito um iPhone novo, que foi criado, e antes de iPhone eu nem precisava de um iPhone para ser feliz, e hoje em dia eu vejo muitos jovens,

principalmente adolescente, falando: “Ah, não, mas eu preciso daquele iPhone, porque o meu colega tem”. E eu sei que eu tenho uma filha de 3 anos e é incrível, ela já se compara com as coleguinhas. Ela fala assim: “Ah, mas a minha coleguinha foi com pulseirinha para a escola, mamãe. Eu quero ir também”. Então, nessa fase o ser humano já começa a se comparar com o outro e quer competir com o outro. Faz parte da nossa natureza, né? E é aí que mora o problema.

Outra reflexão importante: a prestação cabe no meu orçamento? Né? Eu tenho condições de arcar com todas as outras contas que eu já tenho, de água, de luz, contas essenciais e ao mesmo tempo pagar aquele consignado? Então assim, são dicas simples, mas que a gente às vezes não reflete no momento ali da compra.

O crédito consignado, por ser um serviço bancário, ele é protegido pelo Código de Defesa do Consumidor. Vocês viram ontem, com os meus colegas palestrantes, hoje também um pouco mais, sobre os princípios do CDC, e aí lá no art. 3º, § 2º, ele coloca atividade bancária como um direito que é protegido pelo consumidor. Já se tentou, os bancos são tão poderosos nesse país, né? Já se tentou afastar o Código de Defesa do Consumidor da relação bancária, mas graças a Deus isso não passou, o Supremo Tribunal Federal falou em uma célebre decisão que o CDC aplicasse, sim, às instituições bancárias. Então, elas tiveram que engolir essa. Outra coisa...

[falas sobrepostas]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Também, serviços essenciais, exatamente. Isso, é. Outro ponto importante, pessoal, vocês receberam o Código? Só... receberam, né, Cláudio(F)? Se vocês quiserem ir acompanhando. O art. 29, que ele fala da questão da oferta, olha que coisa interessante, mesmo que você receba apenas um panfleto de uma instituição financeira. Vamos supor, eu, Christiane, recebi um panfleto, achei ele abusivo, achei que ele não informa tudo o que ele precisa, achei que ele leva um duplo sentido, será que eu posso reclamar mesmo que eu não tenha contratado? E o art. 29, ele permite exatamente isso, porque no direito do consumidor, a gente trabalha, pessoal, a ideia do risco. Então basta que eu esteja exposta àquele produto ou serviço, àquela oferta publicitária, para que eu mereça a proteção do Código de Defesa do Consumidor. Então, a mera oferta abusiva de empréstimo consignado já autoriza que eu reclame perante os órgãos de defesa do consumidor, tá bom?

Outra questão, art. 39, inciso IV, do Código, ele coloca que é uma conduta abusiva você se aproveitar de determinadas condições do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde,

conhecimento ou condição social para impingir, impingir seria empurrar, empurrar mesmo aquele produto ou serviço para uma pessoa. Imagina um senhor no meio da Praça Sete sendo abordado por um pastinha. Vocês já viram os pastinhas?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** O que é pastinha?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** O pastinha é aquela pessoa que é como se fosse um correspondente bancário. Ele faz consignado para várias instituições financeiras. Eles atuam muito lá na região da Praça Sete, mas eles diminuíram bastante ultimamente, por causa da remuneração deles, que foi diminuída, mas é um outro assunto isso. Então chega um pastinha para uma senhorinha de 80 anos, a gente tem caso assim no Procon, parecido, e que a senhora acha que é um prêmio que ela está ganhando. Ela nem entende que é um empréstimo, porque a forma como é colocado: “Ah, a senhora tem direito a um crédito de R\$ 10 mil”. Espera aí, um crédito? Então quer dizer que eu ganhei R\$ 10 mil? É assim que eles colocam. Então, na hora que você vai entender, que você assina tudo, você vai descobrir que você, na verdade, pegou um empréstimo. Olha só que absurdo. Isso é se aproveitar da condição vulnerável, da idade, da condição de pouco conhecimento da pessoa.

E, na verdade, a jurisprudência do Brasil já entendeu que você fornecer crédito a quem não tem a menor condição de cumprir representa um abuso de direito, né? Quem já ouviu falar na frase “crédito para negativados”? Isso lembra alguma coisa para vocês, né? Então, isso é uma conduta extremamente abusiva, porque a pessoa já está negativada, ela já está, como se diz, devendo na praça, e aí eles vão conceder o crédito para essa pessoa que provavelmente não vai pagar e que vai virar uma bola de neve aquele empréstimo, e ela vai ter que penhorar os seus bens, ela vai ter que acabar com a sua vida por conta daquele empréstimo muitas vezes. Então, isso é abuso de direito para os nossos tribunais.

E aí eu quero indicar um filme, para quem gosta de ver filme, A Grande Aposta. Vocês já viram? Excelente, né? Ele mostra, pessoal, a história da crise nos Estados Unidos, que aconteceu em 2008, todo o histórico da crise, e mostra o quê? Que as hipotecas lá de casas, elas eram vendidas, elas eram feitas para pessoas muito simples que não estavam entendendo juros que iam pagar e que não tinham a menor condição de arcar com aqueles empréstimos, e aí isso causou o que eles chamam de bolha imobiliária, né? Chegou o momento em que inúmeras pessoas não tiveram condições de honrar e abandonaram as suas casas. Eu não sei se vocês se lembram que o apartamento nos Estados Unidos estava muito barato, né? Muita gente comprou, porque as casas

foram literalmente abandonadas por aquelas pessoas que não tinham a menor condição de honrar com a hipoteca.

E aí o trecho do filme, mas que é uma reflexão para a gente, que mostra que grandes investidores ganharam muito dinheiro nessa época, porque eles fizeram seguro para essa situação que haveria de quebra, eles já enxergaram que haveria essa bolha imobiliária e fizeram seguros, títulos, que corresponderiam a seguro, ganharam muito. Em contramão, a população que pegou essas hipotecas, que pegou esses empréstimos, ficou em condições lamentáveis, inclusive os corretores de imóveis, pessoas se tornaram corretoras de imóveis sem às vezes uma condição técnica para ser na fila do desemprego. Então, infelizmente, a corda arrebenta para o lado mais fraco. Muito bacana esse filme.

Outra lei que eu quero destacar aqui, a incidência do Estatuto do Idoso, porque nós vemos que o consignado hoje no Brasil, ele é tomado em sua maior parte por idoso e é onde os abusos que são mais constantes, tá? E o banco, ele se utiliza muito dessa fraqueza do idoso para poder alcançar esses empréstimos, e aí eu lembro de um episódio recente, que foi o vazamento de dados do INSS. Vocês acompanharam na mídia? Foi um escândalo, né? Uma conduta criminosa mesmo. Dados de inúmeros aposentados que foram vazados, aparentemente, através de pessoas do próprio INSS, não posso afirmar isso com certeza, porque me parece que o processo ainda está correndo, e aí a babá da minha filha, ela ia aposentar, ela não tinha aposentado ainda, ligaram para ela, já estavam sabendo que ela ia se aposentar e ofereceram um empréstimo consignado. Isso é uma reclamação muito frequente aqui no Procon estadual de Minas para nós, a pessoa... eles descobrem que a pessoa vai se aposentar e já vêm oferecendo de forma muito insistente, tá?

[falas sobrepostas]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:10:03]:** [ininteligível] mesmo.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu tive um caso recente que falou para a pessoa: se você não aceitar, nós já mandamos para o sistema, vai ser debitado da sua conta...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Você vai ter que dar um pagamento.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [ininteligível] o crédito--

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** São extremamente insistentes.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ou você faz ou você faz.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pois é. E aí, pessoal, não sei se vocês conhecem, aqui em Minas Gerais, a gente tem um sistema de bloqueio de telemarketing.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Não funciona.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Não.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Olha, na verdade, ele precisa aperfeiçoar, isso é fato, precisa aperfeiçoar, mas eu posso falar por conta minha, que eu fiz o meu cadastro e tem funcionado. Ele tem alguns pontos a melhorar com certeza, mas é uma ferramenta. Vocês podem fazer o bloqueio através do site do Ministério Público, [mpmg.mp.br](http://mpmg.mp.br), e aí vocês vão ver no lado direito o link Procon-MG. Clicando em Procon-MG, vocês vão ver do lado direito de novo “sistema de bloqueio de telemarketing”, tá? O cadastro é muito simples de fazer, ele vai pedir poucos dados que vocês tenham, dados pessoais, e aí, a partir do 30º dia de proteção, a empresa não pode ligar para fazer o telemarketing, para te oferecer produto ou serviço. Isso não inclui, pessoal, cobrança de dívida, tá? O sistema de bloqueio de telemarketing é só para oferta de produto ou serviço.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Só via telefone?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Via telefone e SMS, tá? Mensagem de celular também. E aí, havendo o descumprimento do bloqueio, vocês podem registrar uma reclamação também através do link Procon-MG, o mesmo caminho, vocês vão ver “reclamações e consultas”, tá? Havendo qualquer dúvida, eu vou deixar o telefone do nosso atendimento aqui, que é o 3250-5010. O nosso atendimento funciona de meio-dia às 18h, de segunda a sexta. Então, havendo alguma dúvida na hora de fazer o bloqueio, ou no próprio bloqueio, podem ligar para nós. Eu vou deixar o e-mail também, que é o: [procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br). Vocês podem mandar um e-mail também.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Procon@mp, de Ministério

Público, mg...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** MP, ponto?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** MPMG, tudo junto, ponto, MP, de Ministério Público de novo, ponto, BR, tá? É uma ferramenta, então, para quem está aí recebendo oferta de banco. Voltando para cá então...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:13:08]:** Só oferta, né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Oferta.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** É, semana retrasada saiu uma súmula do STJ...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Certo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Falando(F) já ao contrário, já está até pacificado. Três vezes por dia, mesmo que você esteja devendo, eles insistem...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aham.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Você pode fazer uma ocorrência disso.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** E pode entrar na Justiça(F).

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, sim, eu vi.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eles estão... é uma coisa louca. Deixa a pessoa...

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Para a questão... sim, interfere no lazer, no descanso, né? Isso é fato. É [www.mp](http://www.mp.br), de Ministério Público, [mg.mp.br](http://mg.mp.br), tá?

Pessoal, só a título de curiosidade, para o caso dos celetistas é a Lei Federal nº 10.820, de 2003, que rege a questão do consignado, prevendo que o celetista, ele pode autorizar o desconto em folha de pagamento. Em relação aos servidores públicos, sendo servidor federal, nós temos a Lei Federal nº 1.046, de 50, é uma lei bem antiga, mas que continua em vigor, o Decreto Federal nº 8.690, de 2016, e para servidor estadual, cada estado vai ter a sua regulamentação adequada, né? Em Minas Gerais, nós temos a Lei Estadual nº 19.490, de 2011, tá? Para quem quiser consultar depois. Pode anotar. Então, cada estado vai ter a sua lei específica.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pois não.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Eu vou falar o que tem que constar, mas se ficar alguma dúvida, o senhor pode me perguntar.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Tá. Questão de juros abusivos seria tema de outra palestra, não vai dar tempo, tá? Mas aí você pode me mandar um e-mail no procon@, se ficar uma dúvida, tudo bem?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eu vou encaminhar(F).

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Tá joia.

Aí, pessoal, eu trouxe um caso recente, não sei se vocês ouviram falar na mídia, eu posso divulgar aqui, porque é dado público mesmo, que foi BMG *versus* Instituto de Defesa Coletiva. O Instituto de Defesa Coletiva é uma entidade do terceiro setor, tá? É uma ONG que trabalha em prol da defesa do consumidor, principalmente em questão bancária em Minas Gerais. E aí eles entraram com uma ação civil pública contra o Banco BMG, na época, eles tinham até outro nome, era Andec, Associação Nacional dos Consumidores de Crédito, em razão de um cartão de crédito que o BMG oferecia, chamado cartão BMG Master. Quem já ouviu falar? Que possibilitava o crédito a aposentados e pensionistas no cartão de crédito, o consignado no cartão de crédito.

E o problema foi o seguinte: a publicidade que eles veiculavam só indicava os benefícios daquele cartão de crédito, né? Vendo a publicidade, você achava que era maravilhoso, né? Ele colocava: “limite superior até duas vezes o valor do benefício”, “sem consulta ao SPC/Serasa”, né? Mais uma vez, sem a análise do risco de crédito, que eu falei com vocês que é algo muito abusivo. Ah, e o pior: adquirido pelo telefone 0800. Tem cabimento alguém adquirir o cartão de crédito consignado pelo telefone? Tem cabimento isso? Sem nenhuma verificação de nada. E aí nós já tínhamos a Instrução Normativa do INSS, a nº 121, de 2005, que vedava essa contratação por telefone, mas mesmo assim o BMG ignorou, solenemente, continuava fazendo contratação por telefone. Ligava, a pessoa aceitava. Beleza, manda o cartão para a casa da pessoa.

E aí, o que a gente pode resumir, além dessa contratação por telefone, é a chamada publicidade enganosa por omissão. Vocês já tiveram o tema Publicidade aqui? Acho que vocês vão ter amanhã, né? Então, a publicidade enganosa por omissão é aquela que engana uma informação

essencial do produto ou serviço. Então, é essencial no empréstimo que eu informe os juros que estão sendo cobrados, as taxas envolvidas, quais são os riscos do superendividamento daquela pessoa, e não coloque como se fosse um prêmio que a pessoa está ganhando. Então nós temos, para quem quiser olhar, no art. 52 do Código, todas as informações que são obrigatórias no caso de outorga de crédito. Olha lá, pessoal: *“Preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; acréscimos legalmente previstos; número e periodicidade das prestações; soma total a pagar, com e sem financiamento”*. Para quê? Para que a pessoa possa comparar, né? Vale a pena eu financiar? Ou não, eu quero pagar à vista? Então, esses dados são essenciais.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:18:55]:** Mas esse último aí eles nunca colocam, né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Dificilmente.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível] cartão do BMG também, que eu fiz uma pós agora recente, de direito bancário.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aham.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível] da OAB.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Certo.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** E aí eles estão pegando o valor desse limite do crédito e colocando na margem do crédito que bloqueia a margem de crédito da pessoa para poder, se ela precisar pegar o financiamento, por exemplo, ela não consegue pagar o cartão, mas todo mês vem descontado R\$ 50, por exemplo, e a margem fica presa, eternamente presa, porque ela só paga, eu estou com um caso assim, só paga, todo mês debita R\$ 50. Ela não fica inadimplente, não vai para o SPC, mas em compensação, a margem de crédito fica presa.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Fica presa, como se fosse uma garantia a mais, né? É. Cabe reclamar.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É ilegal...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim. Você pode reclamar, também.

Voltando para o caso aqui, então o que o Tribunal de Justiça de Minas falou sobre esse cartão BMG Master? Nas contratações de empréstimos consignados feitos por telefone, é impossível ao banco cumprir todos os requisitos previstos no CDC, o que conduz a invalidade dos contratos firmados por esse meio. Então, o TJMG vedou completamente o que já estava previsto na instrução normativa do INSS.

E aí, pessoal, houve tanto problema em questão de consignado de idoso, que, no ano passado, o INSS editou uma nova instrução normativa, é a Instrução Normativa nº 100, de 2018, ela coloca algumas regras novas para o consignado. Vocês devem ter ouvido também fala na mídia, que foi muito divulgado. Hoje, o que acontece? Para impedir esse assédio com o aposentado, que acontece até antes de ele aposentar, para pelo menos prevenir, para ele ter, começar a receber aposentadoria, o INSS hoje prevê que haja um prazo de 180 dias em que as instituições financeiras não podem oferecer qualquer consignado para aquele idoso aposentado, tá? É como se o dinheiro ficasse ali bloqueado. Após esses 180 dias, o aposentado tem que autorizar de forma expressa para que haja o desbloqueio daquele valor, e aí, sim, ocorra uma contratação de consignado.

Além disso, o art. 3º, porque é um problema muito grande que a gente teve aqui também em Minas Gerais, foi uma determinada instituição financeira que... ah, eu posso falar, porque também é dado público. Foi o Mercantil, ele tinha figura do “Posso te ajudar?”, né? Aquela pessoa que fica ali perto do caixa. Em regra, é um terceirizado do banco que fica ali supostamente para ajudar. Olha que coisa criminoso. Para mim tinha que sair gente presa, porque esse “Posso te ajudar?”, ele tinha que cumprir uma meta imposta pelo banco de impor uma contratação de crédito consignado, de forma que a pessoa chegava lá no caixa eletrônico para, vamos supor, fazer um saque, olhar o saldo, e aí ele ia sugerindo que a pessoa clicasse umas telas e contratasse o consignado sem ela entender que ela estava contratando. Isso, para mim, realmente é coisa de bandido, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:22:37]:** Imagina só com idoso, e depois [ininteligível]...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Isso.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Idoso lá indo reclamar, porque estava debitando.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Isso, ia descobri quando

vinha...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível] o seu problema. Aí refinanciava a dívida do idoso.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Exatamente, tinha o refinanciamento.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** O pobre do idoso achava que tinha resolvido o problema.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Isso.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível], eu escutei eles falando entre si assim: “Ah, esses idosos aí não sabem nada”.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** E eles tinham uma meta. O banco cobrava isso deles, né? Essa meta, para que eles ofertassem esse crédito consignado no caixa eletrônico. Então, aí veio essa instrução normativa do INSS prevendo alguns requisitos que melhoram, mas vocês vão ver que eu não sei se ela é suficiente para isso, por quê? Ela prevê que o empréstimo tem que ser realizado com instituição financeira que tenha convênio ou acordo com o INSS, ok, mediante contrato firmado e assinado com a apresentação de documentos junto com autorização de consignação e que a autorização seja dada de forma expressa, e aí vem o problema, por escrito ou por meio eletrônico. Ou seja, continuou a possibilidade da contratação via caixa eletrônico, que foi uma coisa que à época o Ministério Público de Minas Gerais se manifestou contra. Inclusive nesse processo, o promotor de Justiça da área, o Dr. Glauber, ele se manifestou contra essa autorização por meio eletrônico porque ela pode levar um abuso, em uma indução. Então, hoje, ainda ela pode existir, a única diferença é que se exige esse contrato com os documentos junto com a autorização de consignação, tá? Mas continua essa possibilidade. Por telefone, já não pode há mais tempo.

Além disso, há uma limitação do consignado, que é de 35% da renda mensal do beneficiário. Isso é para qualquer consignado, tá, pessoal? A regra dos celetistas também é o mesmo percentual, 35%, sendo 30% de empréstimo pessoal e 5% eles destinam para esse cartão de crédito consignado, que é uma coisa, assim, ainda muito polêmica. A gente ainda vê muito abuso acontecendo. Será que poderia mesmo haver esse consignado no cartão de crédito? É uma coisa muito questionável, mas que ainda está permitido por lei.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ainda tem um problema, que eu visualizei, é porque eu fico observando muito, e eu visualizei pessoas que detêm a senha, não são procuradores...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** E eles fazem, isso é ilegal, a pessoa...

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, é bom você estar tocando nesse assunto.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Detalhe: não é a pessoa que está fazendo. Ela...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Uhum, sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Às vezes é um idoso que passou a senha porque ele não tem condições...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aí vai para o Item nº 1 aqui da minha dica. Olha só, vou começar, aí eu separei algumas dicas, assim, para vocês passarem para quem vocês conhecem, para os familiares, para tentar evitar esse tipo de problema. Primeira coisa: você nunca passar a sua senha ou cartão de banco para uma outra pessoa, seja seu marido, seu namorado, seu companheiro, o que for, para fazer um empréstimo ou alguma operação. Por quê? Os tribunais entendem que se você emprestou de espontânea vontade e essa pessoa vem e faz um empréstimo no seu nome, o banco não tem que responder por isso. Foi você quem forneceu.

[falas sobrepostas]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu vi um caso [ininteligível].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Que a aposentadoria foi por demência.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** E a outra pessoa não tinha nem procuração.

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Certo. Mas foi ela... ela era

interditada? Essa pessoa era interditada? Então, o interditado, ela tem uma pessoa que é o responsável, aí dependeria de discussão em juízo, mas em tese o responsável do interditado...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [ininteligível] interditado e nem era procurador.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Certo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Era irmã do aposentado por invalidez por demência, [ininteligível].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Certo, aham. É, o caso do interditado, aí vamos dizer que é atípico, né? Porque a pessoa não tem condição de falar: “Vou te emprestar o meu cartão”. Aí ela é uma pessoa tutelada e aquele que é o tutor, o responsável, é que vai responder por isso, tá?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Não, aí o banco não fica responsabilizado nesse caso de [ininteligível].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim, não. Não. O único caso que o banco responde é no caso de furto de documento, houve uma fraude, houve, o que o Dr. Fernando aqui falou, clonagem de cartão, aí os tribunais entendem que é o risco do negócio, que o banco tem que responder por essas questões de falha na segurança, porque, na verdade, ele tem como controlar as operações, apesar de que se tornou incontrolável, né? Mas, nesse caso, o banco tem que responder quando houver a falha da segurança e você não emprestou de legítima vontade, tá bom? É diferente.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu estou falando isso porque [ininteligível] fala que quando acontece isso há, sim, a responsabilidade do ente bancário.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aham.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [ininteligível] a pessoa, ela, por exemplo, nesse caso bem específico, a pessoa foi declarada incapaz pelo laudo da Justiça Federal...

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim, aí é diferente. Sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Mas a Justiça Federal, ao mesmo tempo, não determinou que essa pessoa fosse interdita.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, tá. Houve um problema aí no processo de interdição...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** No momento, quando eles dão essa sentença(F), eles mandam alguém se... abrir o processo legal...

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim, sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Formalizar(F).

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** E alguém fica responsável, né?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Exato. Não houve.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim, aí é um caso atípico, né? Vamos colocar assim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** E a irmã que toma conta foi lá e fez o empréstimo. E aí?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim. É, aí é caso a caso, esse aí vai ter que decidir na via judicial mesmo. Eu estou falando regra geral.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Regra geral, desculpe.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Tudo bem, sem problemas.

Outra dica importante, gente, é procurar um banco que seja autorizado pelo Bacen. Pela página do Bacen, Banco Central do Brasil, é possível você verificar isso, tá? E é claro que essa informação não é tão fácil de conseguir, mas vocês podem impedir, na hora de fazer a contratação, é verificar se o banco é conveniado ao INSS, porque vocês viram que precisa desse convênio para fazer esse consignado.

Outra dica: pedir sempre uma planilha de simulação com todos os gastos, para você ter uma noção. Isso é um direito do consumidor. Eu vejo vários consumidores falando assim: “Ah, mas eu fiquei com vergonha” ou “eu estava com pressa”. Gente, isso é um direito. Se o banco não fornece isso, ou o correspondente bancário, não façam. Simplesmente procurem outra agência, tá?

Coisa básica: ler o contrato antes de assinar, né? Muitas pessoas engavetam aquele contrato. Ah, no dia que der problema, eu dou uma olhada aqui, né? A gente faz muito isso, deixa para lá.

Não assinar fichas em branco. Pelo amor de Deus, isso acontece muito também, de vir aquela atendente mais agradável: ah, é só uma assinatura aqui, não é para nada, não. E você não sabe o que você está assinando. Isso é uma loucura. Cuidado com os auxiliares de banco. É o que eu falei, a questão do “Posso te ajudar?”. Existem muitas pessoas sérias trabalhando em banco, mas a gente teve esse problema pontual, de terceirizados que tinham essas metas, e o banco não estava, nós sabemos que por ordens superiores, agindo de boa-fé, né? Pelo contrário.

Outra dica importante é de pedir tudo por escrito. Aquela questão: “Ah, o gerente me falou”, até mesmo por telefone, pessoal, peçam tudo por escrito, nem que seja por e-mail. Hoje, o WhatsApp também, o WhatsApp é aceito pelos juízes como prova. Então, tenham algo por escrito. É uma dica simples, mas que faz toda diferença.

Não aceitar intermediação de pessoas. Às vezes, os correspondentes bancários, eles vêm com promessas mirabolantes: “Não, mas espera aí. Vamos renegociar a sua dívida aqui. Nós vamos conseguir uma melhor condição”. Fiquem atentos, porque muitas vezes eles fazem, na verdade, o que a gente chama de recompra da dívida. É como se você pegasse outra dívida, com novos juros, e isso é perigosíssimo e, na verdade, hoje vocês têm o direito à portabilidade da dívida, que é o quê? Eu verifico que o banco X está com condições de juros melhores, eu posso pedir a minha portabilidade sem qualquer gasto, tá? Isso é admitido pelo Banco Central e foi algo que foi feito durante o governo passado. Muitas pessoas não sabem que têm o direito, e aí o correspondente bancário oferece a recompra da dívida, e a pessoa nem sabe que, na verdade, ela tinha direito de portar aquela dívida para outro banco, que é muito melhor.

Outra coisa importantíssima: desconfiar de depósito antecipado. Pessoal, instituição séria não trabalha dessa forma. A gente vê inúmeros golpes no Procon, que a pessoa teve que depositar antecipadamente um valor. Hoje mesmo, eu vi uma reclamação no nosso atendimento sobre isso. A pessoa depositou R\$ 1.300 e o correspondente sumiu, né? Foi algo pelo telefone, pelo que eu me lembro, então ela não tem dado nenhum, ela simplesmente depositou na boa-fé, de uma contratação de empréstimo. Então, tenham cuidado. Não façam, tá? Não paguem nenhum valor que não esteja ali naquele contrato por escrito.

Desconfiar de ofertas muito boas. A gente costuma falar assim, que às vezes o consumidor,

ele tem que ter um pouquinho de termômetro para avaliar: espera aí, mas esse aparelho de celular está muito barato. Será mesmo que ele vem de origem legal, origem lícita? Está na cara que não é, né? E aí, às vezes a pessoa sofre um golpe porque estava de olho grande, queria um produto muito barato. Então, às vezes, é melhor você pagar, né? Melhor não, é o certo, pagar um valor mais caro, mas você comprar algo que você não vai levar um calote depois. Se a oferta está muito boa, desconfia. Não tem almoço grátis, como a gente costuma falar.

[risos]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** O santo desconfia. Exatamente.

Outra dica: você sofrer uma cobrança indevida no caso do crédito consignado, tá, pessoal? Vocês podem reclamar por escrito, primeiramente ao banco e ao INSS, né? Se for um celetista, pode reclamar na própria empresa. Não resolvendo, nos procurem, tá? Também tem a possibilidade de reclamar no Banco Central do Brasil a respeito daquela instituição financeira. Temos o... lembrando, a negociação pelo consumidor.gov. Não se esqueçam desse canal importante para a mediação. Ele não vai devolver o dinheiro para vocês, mas ele vai resolver, por exemplo, rever o contrato, né? Pode ser que vocês cheguem em um acordo em relação ao que foi pré-estipulado.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Ponto gov?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Consumidor.gov.br, tá?

Se ocorreu fraude, golpe, façam um BO, tá? A nossa polícia, ela está abarrotada de coisas, mas faça. É mais uma coisa, né? Eles sempre orientam que o consumidor encaminhe o BO no caso de golpe, até para reclamar no Ministério Público depois fica mais fácil, tá bom? Já munido desse BO, facilita a nossa vida.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** No Ministério Público ou na delegacia mesmo?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, tá. Em relação à delegacia,

eu vou pedir para vocês perguntarem amanhã, vai ter uma delegada aqui do consumidor aqui, tá? Porque eu só sei do atendimento presencial, esse virtual eu não sei como que funciona.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Oh, pessoal, eu vou pedir para falar no microfone. Cadê o microfone? É, só para... Tudo bem, você pergunta amanhã para a Dra. Sílvia.

Pessoal, outra coisa: se você optar por pagar antecipadamente aquela dívida, antes do previsto, há sempre o direito de desconto proporcional, tá? Isso está previsto no Código também, de Defesa do Consumidor, e a instituição bancária é obrigada a apresentar a qual será aquele desconto, para você ver se vale a pena ou não.

O 14 eu já tinha falado, direito de portabilidade para uma instituição que ofereça melhores condições de dívida. Para quem quiser olhar no Banco Central, salvo engano, Resolução nº 3.401 prevê isso. Sim?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ela está no art. 50... me empresta um Código aí, gente? Eu acho que é o art. 52. Deixa eu conferir aqui. É o art. 52?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É o art. 52, § 2º, para quem quiser olhar: *“É assegurado ao consumidor liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos”*. Pois não?

**SRA. EDNA:** Eu... Edna meu nome, viu? [ininteligível] no caso da portabilidade, eu tenho recebido muitas pessoas [ininteligível], pega no previdenciário. Nesse caso aí, eu tenho pego muitos casos em que está havendo a portabilidade, mas a pessoa não é comunicada. Simplesmente eu mando: vai lá no Banco Central para mim e olha como que está a situação. Aí ela volta: “Mas eu não fiz nesse banco. Eu fiz no Bemge, eu fiz nesse”. Aí está lá...

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** [ininteligível] errada? É isso?

**SRA. EDNA:** É, faz a portabilidade sem avisar a pessoa de que foi feito. Não há alteração no valor da parcela.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Certo.

**SRA. EDNA:** Né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Mas a pessoa pediu para fazer?

**SRA. EDNA:** Não, não.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Hum.

**SRA. EDNA:** A pessoa nem sabia.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, não, mas aí a senhora está falando de uma coisa diferente, pelo que eu estou entendendo, que é a cessão de dívida?

**SRA. EDNA:** Isso.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Não é? Isso é outra coisa.

**SRA. EDNA:** É, no caso, pelo Bemge, quando eu pedi para ela ir lá no Banco Central para verificar, porque ela queria que avaliasse o contrato para ver se ela estava pagando...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**SRA. EDNA:** Estava juro certo, estava tudo, né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim, sim.

**SRA. EDNA:** Se tinha alguma cláusula abusiva.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aham.

**SRA. EDNA:** Espera aí, eu preciso saber quem é o seu credor hoje.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Aham.

**SRA. EDNA:** Aí pedi que fosse no Banco Central.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sei.

**SRA. EDNA:** Ela foi lá no Banco Central, trouxe para mim, aí estava lá: “Eu fiz no Bemge, mas agora é”...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Não, excelente a sua pergunta, mas vamos distinguir aqui. Olha só, pessoal, o que ela está perguntando.

**SRA. EDNA:** Passou para um Pan.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Uma coisa é a portabilidade, tá? A portabilidade é o direito que eu tenho de eu solicitar de ir para uma instituição financeira, que eu acho melhor, migrar de uma para outra. Ok. Outra coisa é a cessão de dívida. As empresas vendem os seus créditos de dívida para uma outra empresa cobrar.

**SRA. EDNA:** Precisa informar?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Precisa, aí é que está. A cessão de dívida está prevista no Código Civil, e é necessário que o consumidor seja previamente notificado, senão ela vai ser nula de pleno direito, tá? É a cessão de dívida. Então, alguém liga para você falando assim: Oh, Christiane, você tem a dívida X. Mas espera aí, quem é você? É um cobrador que eu nunca ouvi falar. Não, eu não conheço essa dívida, eu não fui notificada a respeito dessa cessão, não te conheço. A minha dívida é com o fulano, não com você. Tá? Isso acontece muito, tá? Mas havendo essa cessão, não deixem de questionar e depositar esse valor. Por quê? Está correndo juros, né? A empresa cobradora está correndo juros. Então, eu oriento a depositar em juízo, né? Acha um advogado da sua confiança, faz o depósito em juízo e questiona isso. Não vai ficar esperando a dívida virar uma bola para questionar essa cessão de dívida, tá bem?

**SRA. EDNA:** Muito obrigada.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:40:29]:** Pessoal, em relação ao andamento do curso, para que a gente possa ter um aproveitamento melhor, eu vou pedir que as perguntas sejam deixadas para o final de cada palestra, porque isso dificulta o andamento do curso e acaba também concentrando as perguntas em uma ou duas pessoas, sem deixar que todos os participantes tenham a chance de perguntar. Então, eu solicito a todos que controle um pouquinho a sua ansiedade, os nossos palestrantes são muito disponíveis, e o que não for possível responder aqui, eu tenho certeza que todos estarão disponíveis a responder depois por e-mail, ou outro meio de comunicação. Muito obrigada.

[aplausos]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:41:22]:** Vale para amanhã também, né? Amanhã também, né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pessoal, voltando aqui então.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Amanhã também.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Amanhã também.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Deixa eu só dizer mais uma coisa: esse curso, ele é filmado, e depois esse material vira... se transforma em um curso para a plataforma de EAD. Então, por esse motivo, amanhã também eu peço que seja feito dessa forma, para que o curso depois seja de mais fácil edição. Muito obrigada.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pessoal, eu trago aqui os canais de atendimento, que é sempre útil. Quem quiser tirar uma foto, fica à vontade, né? Então, tem ali o nosso atendimento, que eu falei já, do telefone, 3250-5010. Lembrando que o Ministério Público, ele só cuida de causas coletivas, então, por esse motivo, causas individuais, nós fazemos o encaminhamento ao Procon Municipal de Belo Horizonte, né? Está aí o endereço, o site, e o Procon Assembleia. O Procon da Assembleia, amanhã teremos o coordenador, Dr. Marcelo, aqui. Ele faz o atendimento também individual das pessoas, só que ele atende o estado inteiro. Então, mesmo que o consumidor seja do interior, ele pode ser atendido pelo Procon da Assembleia, que faz um trabalho maravilhoso de conciliação, né? Procon BH, ambos, fazem um trabalho muito bom de conciliação e muito nos ajudam aqui, porque o Ministério Público não daria conta das causas individuais, né? Então, nós pegamos o que se torna coletivo e tratamos essas causas coletivas.

Trazendo aí, mais uma vez, consumidor.gov. Eu falo toda hora e sempre, porque às vezes a pessoa quer resolver o problema, e se a grande empresa está ali, ela pode tentar resolver de forma célere. Vou deixar aqui o meu contato, é aquele mesmo e-mail que eu passei para vocês, [procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br). Eu estou à disposição, adoro receber dúvida depois do curso. Se for uma coisa muito particular, pode conversar comigo por lá, né? Porque às vezes a pessoa vai ficar um pouco inibida de trazer alguma questão aqui. Então é isso, pessoal, vou abrir para se tiver algum questionamento. Muito obrigada pela atenção.

[aplausos]

**SR. MARCOS:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Vamos falar no microfone, por favor, senão a escola briga comigo.

**SR. MARCOS:** Marcos. O atendimento da Assembleia é presencial? Pode ser feito virtualmente também? Eu digo assim, o agendamento, como que funciona?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É, o agendamento, ele é virtual.

Deixa eu voltar ali no slide. Pelo site deles, ali eu coloquei, tá? Para agendar o seu atendimento. O agendamento é feito online, tá? Por esse link aí.

**SR. MARCOS:** Aí, no caso, pode ser de outro município também para estar tendo atendimento, igual você falou aqui, né?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pode, pode, tá? Ele atende o estado inteiro.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Ah, tudo bem. Só pediram para eu ressaltar aqui, pessoal, que está ali o endereço da Assembleia, que era o antigo e, na verdade, é, na Goytacazes. Ele não está mais funcionando na Goytacazes. Bem lembrado. Ele já funcionou, agora ele está só na Martim de Carvalho, né? Você que é da Assembleia, né? Então, está só Martim de Carvalho, 94, tá bom?

**SR. MARCOS:** Ok, muito obrigado.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Nada.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:45:28]:** É, no meu caso é uma colocação, porque, aproveitando que está falando de defesa do consumidor, em 2004, eu tinha uma conta no Itaú, que eu era ligado a uma empresa. Aí o que aconteceu? Aí eles me ofereceram cartão de crédito ilimitado, só que eu nunca usei o cartão de crédito. Aí eu peguei, reforçar até o que o doutor falou aí, que essa lei de proteção de dados não é 100% confiável. Então, aí o que acontece? Aí eu peguei, fui lá no caixa eletrônico e peguei R\$ 40 emprestado. Para quê? Hoje, a minha dívida está em 6 mil! Aliás, desculpa, 60 mil, R\$ 40 foi para 60 mil. Aí eu vou lá hoje, pergunto para...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Isso é no cartão consignado, o que você pegou?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, não, cartão de crédito normal, o do Itaú.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Normal? Sei.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Aí eu peguei e fui lá olhar a dívida, que eles me ligam direto fazendo cobrança, e eles já mandaram para um escritório de cobrança, e eu vou lá olhar a dívida, está lá R\$ 40 lá a dívida, só que os juros foi para 60 mil. Aí...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Você já tentou renegociar essa

dívida?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, nunca tentei, não. Nunca tentei.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Eu te oriento a tentar renegociar, seja conversando com o seu gerente, em primeiro lugar, mas fica esperto. Se ele te oferecer um novo empréstimo, não faça.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, não. Não tem condição, não.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Tá? Procure o Procon Assembleia ou o Procon BH para tentar intermediar. Não sei se o Procon Assembleia continua fazendo esse trabalho. Faz? Aí, olha só que bacana. Vai lá no Procon da Assembleia, tenta rever isso aí, entendeu? Para você não ficar nessa bola de neve, porque às vezes você está pagando juros que não deveria.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, não, eu não estou nem pagando nada, não. Eles estão cobrando, mas eu não pago. Eu não paguei até hoje nada para eles.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sei.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Já está em cobrança já...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Mas está recebendo a cobrança?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É, sempre recebo a cobrança, mas nunca fiz...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pois é. Não deixa de olhar isso, porque depois você tem uma execução, bloqueiam os seus bens, né? É complicado.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Aí, é...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Não deixa isso para lá, não.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Aham. Aí eu fico reparando que, igual o doutor(F) estava fazendo um comentário, que as... essa questão de cartão de crédito, você vai no... todo mundo que vai fazer compra em qualquer estabelecimento, você vai digitar a senha ali, a pessoa olha para você pensando assim: "Será que essa pessoa vai olhar a minha senha?". Então, o que acontece? Infelizmente, as empresas mesmo que fazem isso. Eu não uso, eu não faço uso, mas eu tenho guardado e gravado, todas as vezes, é o dia inteiro, a Oi me ligando me oferecendo internet banda larga.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Faz o bloqueio.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** E de três... não, e eu não vou fazer bloqueio, não, porque eu quero que eles instalem mesmo. Tu sabe por causa de quê?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Hã?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Porque em 2012, 2002, a Oi me levou a processo [ininteligível] escritório de cobrança, porque eu tenho uma dívida com a Oi de duas contas que estão atrasadas, de 2002, só que toda vez que eu ligo para a Oi e tento conseguir um telefone fixo ou uma internet, eles falam que eu não posso fazer isso, que eu tenho dívida com a Oi. Só que quando eles ligam para mim, eu consigo a internet, eu consigo o telefone normal. Então, de três em três meses, eu posso colocar qualquer internet da Oi na minha casa, que eles não me privam de ter. Só que se eu ligar lá e pedir, eu não consigo.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sei.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Entendeu? Então...

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Mas tenha cuidado aí com essa contratação, porque você pode estar sofrendo juros aí que você não está nem sabendo.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Aham.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Principalmente da questão bancária que você falou, entendeu?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É para mostrar que os nossos dados, por mais que a gente queira proteger eles, eles não são 100%.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** A NET piorou. A NET, quando você liga para lá e pede para eles, ou eles te oferecem a televisão a cabo, etc., etc., o que eles fazem? Aí você fala assim, no seu nome não dá para fazer, não, mas no nome de fulano de tal dá. Aí você fala assim, eles te perguntam assim: Você conhece fulano? Aí você fala assim: Não, não conheço... conheço, conheço! É a minha tia. Aí eles vão lá e te dão os dados da pessoa todinhos. Eu tenho mais de 20 dados de pessoas que eles me ofereceram e nunca usei.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É, esse controle de dados é um problema mesmo.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Nunca usei.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Porque guardar, eu posso guardar que não tem crime.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Mas eu não posso usar os dados dos outros.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Então, eu tenho mais de 20 de dados gravados, que eles me ligam, me oferecem, e eles falam para mim os dados todinhos das pessoas que eu não sei nem quem é, nunca vi as pessoas na minha vida, e às vezes as pessoas ficam com medo de passar os dados delas numa loja, ou a pessoa pegar a senha dela no cartão, e a própria empresa está passando dados de uma pessoa para outra pessoa só para poder vender pacote.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** É.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Entendeu?

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Pessoal, em razão do horário, eu vou pedir para se tiver mais alguma pergunta, de ser encaminhada por e-mail, tá bom?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Oi? O e-mail? Deixa eu colocar lá.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Obrigado.

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Nada. Pode encaminhar. Amanhã, nós temos mais curso, né? Está previsto para começar 13h30, o credenciamento a partir de 13 horas. Esperamos todos vocês aqui. Boa noite, viu? Obrigada.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Obrigada. Desculpa aí, viu?

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Muito bem.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI:** Sim?

[falas sobrepostas]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [PRONUNCIAMENTO FORA DO MICROFONE].**

**TRANSCRIÇÃO DO 28º CURSO SOBRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA A  
POPULAÇÃO, 4/7/2019.**

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Tudo bem? Eu falei que eu ia arrumar um jeitinho de voltar para revê-los. Promessa é dívida. Que bom. Obrigada. Fiquei feliz, agora.

Estamos dando início ao terceiro e, infelizmente, o último dia do nosso curso, mas a gente vai ter várias oportunidades para se rever, tem vários cursos para vocês participarem conosco ainda.

Bem, sem mais delongas, eu tenho o prazer de convidar o Dr. Marcelo, coordenador do Procon Assembleia, aqui de Minas, para ministrar a palestra sobre contratos, contrato de adesão, cláusula abusiva. Por favor, Dr. Marcelo.

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Sessenta minutos.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Bom, boa tarde a todos. Peço desculpas pela minha voz, isso é reflexo ainda do Brasil e Argentina. Muito quente em termos humanos, mas muito frio em termos climáticos. Eu gritei muito, acabou que eu perdi um pouquinho da voz, mas a gente vai conseguir dar o recado para vocês.

É um prazer está com a Dra. Regina Vilela na Mesa, uma pessoa que eu tenho alta estima, não só no seu pretérito de trabalho no setor de fiscalização do Procon Estadual de Minas Gerais, como agora também, na competente assessoria jurídica desse órgão. Então é um prazer estar aqui, viu, Regina?

E, por coincidência, foi ela que ministrou para vocês algumas coisas sobre o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. E nesse artigo 6º nós temos dois incisos, que são os incisos IV e

V, que tratam um pouquinho do direito do consumidor com relação à proteção que ele tem que ter em relação aos contratos de consumo.

Eu não sei o perfil desse público que está aqui, se são operadores do direito, se é a população comum, mas eu vou tentar falar da maneira mais didática possível, porque acho que esse é o objetivo. O curso chama 'Curso para população'. Então nós vamos ter que trazer para você essa mensagem, de forma que vocês entendam um pouquinho dessa matéria, coisas que dificilmente a gente entende quando lê um contrato. Então isso é o que nós vamos tentar trazer.

Por curiosidade, esse senhor que está aqui, que eu não sei o nome dele, me perguntou se eu era o autor daquele livro que está ali. Eu falei que não, e que esse livro, ele é um dos melhores, senão o melhor livro de direito contratual para os estudantes de direito e operadores de direito daqui, das relações de consumo, que é o da Cláudia Lima Marques, que é a nossa maior jurista dentro da área, professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, dentro da área do direito do consumidor. Então se alguém tiver interesse. Ele falou comigo que seria um bom livro para cabeceira. E eu falei: Cabeceira não, pelo menos para a mesa de trabalho. Mas é uma coisa boa, é uma referência, ela e o livro.

Então, vou passar rapidamente, que a gente tem um tempo aqui e o seguinte, são vários os contratos... os conceitos de contrato. Contrato, gente, é basicamente declaração de vontade entre duas partes, eles podem ser escritos, podem ser verbais, o que significa em alguns termos, expressos ou tácitos. Todos nós fizemos hoje relações de consumo verbais, fizemos relações de consumo tácitas, quando você vai comprar pão, quando você vai colocar o seu cartãozinho no ônibus para vir trabalhar, quando você chama o Uber, quando você assina um contrato de convivência. Então são vários os tipos de contratos. Nós vamos trabalhar, já que estamos falando de cláusulas abusivas também, e contratos de adesão, nós vamos trabalhar com os contratos expressos, com os contratos escritos, que são os contratos de adesão em massa, compõe quase todos os principais contratos de relação de consumo que nós temos. São esses de adesão.

Mas, para não deixar passar por vocês em branco, existem os nossos contratos de relação de consumo diários. Acabei de dar o exemplo, você vai à padaria comprar um leite, dá o dinheiro e leva o leite. Há ali, sem dúvida nenhuma, o contrato verbal de relação de consumo, regido pelo Código de Defesa do Consumidor da mesma forma. Só que hoje o nosso trabalho é com contrato por escrito.

E esse contrato por escrito, o conceito que a gente vai usar dele é o conceito último ali. Ato

jurídico vinculante, que vai criar ou modificar direitos e obrigações para as partes contratantes, sendo tanto o ato como seus efeitos permitidos e, em princípio protegidos pelo direito.

Os estudantes de direito sabem disso, agente capaz, objeto lícito, forma prescrita, tudo bonitinho. Nós não vamos fazer um contrato agiotagem, nós não vamos fazer um contrato de tráfico de drogas. Então, tudo tem que estar protegido legalmente, com a licitude do direito e esses contratos que nós vamos trabalhar com eles. Criando obrigações de direito para ambas as partes livremente. Esse, livremente, nós vamos falar daqui para frente, daqui a pouquinho sobre os contratos de adesão, que não tem nada de livre. Está tudo ali para você assinar, é pegar ou largar. Então é uma liberdade, uma autonomia de vontade restrita, ok? Mas se você quiser, para que ele tenha todas as consequências jurídicas e legais, você tem que assinar, aceitando ele.

Então vamos em frente. Só para vocês terem uma ideia do que era antes e o que é hoje. Até a nossa Constituição Federal que trouxe... foi dito que a Regina e o Ricardo Amorim tinham falado para vocês, trouxe para o corpo constitucional essa proteção ao consumidor, nós tínhamos os contratos com a seguinte regra: assinou acabou, o que está ali é o que está valendo, não tem revisão, doa a quem doer. O que chamava-se antigamente, no Direito Contratual Romano de *pacta sunt servanda*. Ou seja, do latim, a gente lê de trás para frente: somos servos daquilo que pactuamos. Então, assinou acabou.

Isso vigorou durante muitos e muitos anos no direito, até que a Defesa Do Consumidor, o Código de Defesa do Consumidor, a Dra. Regina deve ter falado isso, trouxe uma novidade. Tudo bem, desde que esse contrato não contenha cláusulas abusivas, porque se ele com contiver cláusulas abusivas, nós vamos poder rever, *rebus sic stantibus*. É a teoria da imprevisão. Ou seja, está tudo bem, por enquanto, até acontecer alguma coisa que desequilibre o contrato. Se desequilibrou o contrato, nós vamos poder rever. São esses dois direitos que a Doutora Regina falou para vocês. A possibilidade de a gente rever o contrato, toda vez que ele contiver cláusula abusiva, e essa revisão pela justiça, não é o contrato todo que vai ser anulado, é aquela cláusula abusiva especificamente vai ser anulada, e ser protegido pelo direito e pela lei todas as vezes que uma cláusula abusiva aparecer no nosso contrato, ok?

Então só para vocês terem a concepção de como ela era antigamente, classicamente. Infelizmente, Dra. Regina, existem alguns juízes ainda no nosso Juizado Especial aqui das relações de consumo, em pleno 2019, que ainda estão no Código Civil de 1916, nem no de 2002, de 1916, falando para a gente que se você assinou um contrato com a Agiplan de 22% ao mês, você é

escravo do que pactuou. Você assinou, você autorizou. Ele deu a sentença da teoria do pacta sunt servanda. Ou seja, não sabe absolutamente nada de direito do consumidor.

Então isso aí, gente, a gente sabendo desse direito é importante, porque hoje, quando a gente assina qualquer contrato, qual que é a penúltima cláusula dele? Poucas pessoas vão saber, porque poucas pessoas leem os contratos. A última é a do foro: “Elejo o foro de Belo Horizonte. Elejo o foro de São Paulo”. E a penúltima? Declaro estar ciente e de acordo com todas as condições do contrato, que você não leu. E você pode estar concordando com coisa pesada, como, por exemplo, os juros de 2% ao mês, que o cachorrinho da Crefisa patrocina. Mas só por isso, só porque eu assinei? O juiz falou lá, em pleno 2019, Dra. Regina, “Só porque o senhor assinou. O senhor assinou, o senhor concordou”.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É, na verdade, a posição dele vai continuar com ele, acredito que vá para o caixão. Graças a Deus temos turmas recursais, revisões...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Vai, com certeza! Cm certeza.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Não. Não. Mas aí, na verdade, isso é uma independência que todo juiz tem. O senhor sabe que o juiz tem um hobby que nenhum de nós tem? Poder errar. Se ele errar, o outro corrige. Então isso é o que a gente tem que olhar. Graças a Deus a teoria mudou, a teoria avançou e hoje a gente vai poder rever.

Bom, não vou falar desses termos jurídicos complicados. São cinco características de um contrato. Mas vamos falar o que é um contrato tem que ter, não é isso? Comunicação e informação, a comunicação deve ser íntegra, de modo adequado, com a antecedência necessária, assegurando assim o conhecimento completo e efetivo do contrato. A informação é o esclarecimento, segundo as circunstâncias dos aspectos do contrato. Então, nós temos que, primeiro, ter acesso ao contrato, poder ver o contrato, poder ler o contrato.

E hoje, por disposição de decreto federal, os contratos tem que estar nos sites das empresas onde a gente assina, tem que estar disponível para o consumidor.

Outra coisa, os contratos de adesão tem que ser escritos em termos claros e com

caracteres que permitam ao consumidor entender facilmente a sua compreensão. Nós tivemos um avanço na legislação consumerista, que hoje todo contrato de adesão tem que ter a fonte mínima, fonte 12, isso está no Código de Defesa do consumidor, e não a -12, que vigora em vários contratos hoje.

Outra coisa, os instrumentos contratuais devem ser redigidos de modo a facilitar a compreensão e o conteúdo do consumidor. Alguém aqui já viu algum contrato do Minha Casa, Minha Vida? Não queiram. Um contrato de plano de saúde? De seguro? Não queiram, porque, com certeza, eles são redigidos de modo a que o consumidor não compreenda jamais o seu sentido e alcance. O do cartão de crédito? Então está tudo contrário ao que determina a lei.

Cláusulas compatíveis com a realidade, evitando a publicidade enganosa. Vender coisas absurdas, coisas que não podem ser entregues ao consumidor, objetos que não existem.

E, por fim, a aposição da assinatura do consumidor no contrato, que hoje pode ser feita por escrito, assinando, pode ser feita pelo telefone, “Sim, concordo”, pode ser feita pelo teclado, apertando o *enter*. São várias as formas que você tem, colocando o mouse no ‘sim’ e clicando no mouse. Várias formas que você tem de se vincular ao contrato, aderindo exatamente ao conteúdo dele. Então eu dei várias formas aqui.

Então essas seriam as concepções modernas de um contrato. Ele tem de ser assim. Todo e qualquer contrato de adesão de relação de consumo.

Bom, eu já falei com vocês, os requisitos anteriores, as partes tem que ser partes legais, capazes de assinar contrato. Então, todas as vezes que aparece um contrato lá no Procon com um menor de idade, nós temos que anular isso aí. A capacidade, relativamente incapaz, incapaz, enfim, nós temos que analisar quem está assinando. Se houve consentimento e se esse consentimento está livre dos vícios, erro, dolo e assédio.

Várias vezes no Procon, Dra. Regina, chega uma senhora para mim: “Ah, porque eu fui obrigada a assinar este contrato”. Eu falei: “A arma estava de que lado na sua cabeça, na frente ou atrás?”. Nós temos que pesquisar isso, gente. Até que ponto houve vício do consentimento ao assinar. Pode ser um constrangimento, pode ser uma ameaça, pode ser um erro, pode ser um dolo, pode ser um assédio. Isso tudo anula o contrato.

Vamos deixar para o finalzinho, se puder, porque o meu tempo é muito curto. Só por isso tá? Eu vou acelerar, inclusive, para dar oportunidade a todos.

E o objeto é lícito. De novo, não vou trabalhar aqui com coisa ilícita. Tá certo? Por isso que eu não atendo no Procon o Shopping Oi. Qual que é a procedência daqueles produtos, gente? RPC. Vocês já ouviram falar no RPC? República Popular da China. Qual o nome do fabricante, Dra. Regina? Só põe o CNPJ. O que ele está vendendo? Qual que é a origem? Falsificada, contrabandeada? Nós vamos trabalhar com objetos lícitos, ok? Se não for lícito, daqui a pouco está a Dra. Silvia aqui, delegada do consumidor. Aí é caso de polícia. Aí nós vamos levar isso para outro Campo da Lei nº 8.137, que é vender produtos falsificados, adulterados, que é crime. Nós estamos trabalhando com outra área, ok?

E a consequência dele é a realização perfeita e segura do contrato e todas as vias que ele contiver as cláusulas abusivas, elas serão consideradas nulas, de pleno direito.

E, por fim, o contrato somente deve ser cumprido conforme o pacto, se o mesmo for justo e equilibrado, sem vantagens excessivas. Então leia o contrato inteiro, procurem localizar ali se existe alguma abusividade e, quando ela existe, ela principalmente tem repouso na cláusula de rescisão do contrato, as multas que são cobradas, caso você desista daquele contrato. Ônus excessivos para o consumidor. Que é o conceito vai estar no art. 51 do que é cláusula onerosa, abusiva para o consumidor.

Vamos em frente, já passamos por aqui. As essências de um contrato, quais são? Primeira: contratos são essenciais para o bom funcionamento da sociedade, do mercado. Não tenho dúvida disso. Eles regulam, embora entre particulares, o Estado tem que ter a sua mão e pôs a sua mão na proteção, na Constituição de 88, garantido que ele seja um contrato transparente, equilibrado, razoável. E se não for, o Estado interfere. Mas ele é necessário para o funcionamento do mercado, sem dúvida, direitos e obrigações para ambas as partes.

Em tese, são instrumentos que colaboraram para disseminar a confiança entre as partes. Em tese. Muito contrato de consórcio aí está no contrário do que está aí. Você está confiando, achando que vai receber o bem, você não vai receber o bem. Ok?

Se mais de um em cada dez contratos apresentam problemas, temos indícios de uma crise de confiança. E isso, nós relatamos ao Ministério Público. O Dr. Amauri que é o coordenador do Procon Estadual, que nós começamos a perceber que vários, senão todos, os contratos de academia de ginástica de Belo Horizonte estavam com problema nas rescisões contratuais. Encaminhamos isso a análise do Ministério Público. O que está acontecendo? Muita gente está vindo aqui, então nós vamos ter que antenar. Esses contratos estão com algum problema e o

Ministério Público tratou de maneira precisa.

Qualquer contrato de conta bancária ou de plano de saúde, isso é uma ironia que eu fiz, tá, gente? Qualquer contrato de conta bancária, ou plano de saúde, é um primor de clareza para advogados e um modelo de obscuridade e linguagem impenetrável para o consumidor médio. Impenetrável! Exemplo de vocês. Tentem ler um contrato desses. É impressionante, absurdo. Ele não foi feito para o consumidor, destinatário final deste contrato, infelizmente.

E, por fim, não adianta nada eu ter lido o contrato, se eu não entender. Então, na hora de assinar, lembrem o que aquele cara falou da penúltima cláusula: “Declaro estar ciente e de acordo com todas as condições do contrato”. Vocês não estão é nada. Vocês entenderam? Ler é uma coisa, entender é outra. Então tirem a dúvida. Algumas dúvidas sobre os contratos de telefonia, contratação de internet banda larga, cartão de crédito, plano de saúde, seguro de garantia estendida, contrato de seguro para furtos de celular, que não cobre nada. Quem tem sabe o que eu estou falando. Não cobre nada. Se vocês leram nas entrelinhas desses contratos, lá está dizendo assim: “Furto. Roubo”. E o furto que cobre, não é o furto simples. Furto simples é aquele que você está ali com o celular e alguém passou e subtraiu. Ele cobre o furto qualificado e o roubo.

E conceitua no contrato, Dra. Regina, o que é furto qualificado e roubo, para o leigo. Você tem que ter curso de Direito Penal 9, para entender o conceito que eles estão colocando de furto qualificado. E no furto qualificado, quem é do direito aqui, uma das características do furto qualificado é a destreza do agente. O que é a destreza do agente? Você está lá babando lá na Praça da Estação, filmando a festa junina do Arraial, babando, beleza. Aí o cara vê que você... Você está andando, né, o celular, inclusive, vai ter que ter uma almofadinha no fundo, porque o lugar que ele está mais ficando é no bolso da bunda, um local inclusive que não está nem no manual de instrução, mas tudo bem. As estagiárias do Procon todas colocam ali. Aí ela está andando na rua, e um carinha espera o vacilo e puxou. Isso é a destreza, a habilidade do agente. Aí, quem leu atentamente os contratos de seguro de furto, está colocado lá, que o furto qualificado por destreza é uma exclusão de cobertura. Ou seja, vai cobrir o quê? Maremoto em Belo Horizonte? O que mais? Maremoto em BH é o primeiro. Qual é o próximo?

Então, gente, é brincadeira, só para constar. Então entendam, conheçam, saibam o que significa a extensão. Contrato de seguro sempre aprendam, leiam o que não cobre. O que cobre ele vai vender para vocês.

Bom, já falei do art. 6º. Vamos em frente. A Dra. Regina falou. E aí entramos especificamente no capítulo do código que trata da proteção contratual, do art. 46 vai até o art. 50.

O que o art. 46 diz? Muito simples. Um artigo maravilhoso, primoroso. Pena que muito pouco usado pelos operadores do direito do consumidor, principalmente pelos juízes. O contrato não vai obrigar o consumidor se não for dada a oportunidade a ele de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo. Prévio! Só que ele assina, e quando você assina, o que você deixou no penúltimo parágrafo? Se eu estou ciente e de acordo com todas as cláusulas do contrato. E ele deu oportunidade a você de conhecer todas as cláusulas do contrato, te explicar o alcance e o objetivo daquele contrato? Foi permitido isso ao consumidor? Aí nós vamos ter que analisar, o Ministério Público e os Procons. E esse ônus da prova é do fornecedor. Ele é que vai ter que provar para nós, operadores, autoridades administrativas da Defesa do Consumidor, que deixou, permitiu o consumidor ler e entender, tirar as suas dúvidas, saber dos riscos. Pouca gente aplica esse artigo.

Então acho que é importante deixar claro para vocês, se não foi dada esta oportunidade a vocês, e vocês se surpreendem, ao longo da execução deste contrato, com algo que você: “Mas eu não sabia”. Essa é a proteção contratual. Isso é o que o direito do consumidor garante. Não deixou você saber, não? Então, vamos lá.

Um exemplo muito simples, esses contratos que existiam na década passada, você contratava um plano de telefonia e colocava um grupo de pessoas no plano. Ou seja, essas pessoas falariam, entre elas, de graça. Isso existe. Grupo família, grupo amigos, isso existe. Aí, uma dessas pessoas que estão aqui, o plano está funcionando normalmente, a senhora viaja lá para Fortaleza, para passar as férias, e de lá continua conversando com as pessoas desse grupo, e a sua conta, que inicialmente era de R\$ 90, quando a senhora chega de férias, recebe a fatura com R\$ 417. E não entende. A senhora pede detalhamento da fatura e vê, as ligações estão entre as pessoas que eu conversei. Eu conversei com ela, que é do meu grupo. Aí, a gente vai reclamar na operadora, e a operadora responde para a gente o seguinte: “De acordo com a Cláusula 23, letra ‘r’, do contrato, a senhora perdeu o direito de ter a gratuidade porque a senhora está falando de uma área com DDD diferente ao DDD de Belo Horizonte, a senhora está me entendendo? Cláusula 23, letra ‘r’”. A gente vai lá na Cláusula 23, letra ‘r’, e encontra lá essa informação de risco. Ela está lá. Só que ela foi informada, previamente, como risco importante do contrato, para o consumidor saber que vocês só poderiam falar entre vocês dentro do DDD 31? Alguém foi informado de

maneira prévia, clara e compreensiva, de que se você não pagar a fatura integral do cartão de crédito e pagar o pagamento mínimo, você nunca mais vai parar de pagar? Te falaram isso? Então isso são cláusulas de risco, que tem que estar previamente acordado. Então essa proteção é maravilhosa, ok? É um ponto da proteção contratual importante.

O outro ponto, que bom, havendo dúvidas nas cláusulas de consumo, elas serão interpretadas favoravelmente ao consumidor. Pena que aquele juiz, senhor, não leu. Porque a gente faz uma máxima, e como está sendo gravado, eu sempre falei isso e tenho peito para botar coragem de dizer que de cada 10 juízes 2 leram o Código de Defesa do Consumidor e 1 entendeu. A gente tem que esperar essas mudanças. Novos juízes, novas pessoas, etc.

Então, o juiz que determina uma situação dessa, interpreta a cláusula contratual contrária ao consumidor, descumpra frontalmente o que tá escrito no art. 47.

Outro. O art. 48 diz que o que está combinado entre as partes obriga o fornecedor a cumprir o que ele colocou para a gente ali. Não é? Não é isso que está no Código de Defesa do Consumidor? Uma lei já com 20, vem caminhando para os 29 anos? Só que ele coloca no contrato imobiliário que ele vai entregar para a gente o imóvel em julho de 2019 e ainda está no primeiro andar. O imóvel tem 20 andares. Ainda está no primeiro. Mas ele não falou que ia entregar para mim em agosto de 2019? Então, o que ele prometeu, o que está colocado no contrato como cumprimento da oferta dele, via contrato, ele tem que cumprir. É o que está no 48.

E o 49 dizendo que todas as vezes que a gente cancela um contrato, que foi feito pela internet, fora do estabelecimento comercial, no meio da rua, em quiosques, por telefone, nós temos o direito de desistir desses contratos em até sete dias, contados da data da assinatura dele.

Então, essas são as principais proteções que o código traz, além da proteção contra a cláusula abusiva, são essas aí. A das cláusulas abusivas, especificamente, elas estão... Aí eu estou reforçando o art. 46, tornar inexigível do consumidor quaisquer obrigações sobre as quais não lhe tenha sido dado conhecimento prévio. Eu não me obrigo àquilo que eu não fiquei sabendo previamente. Então só assinar o contrato não vale, eu tenho que saber previamente.

E o dever de informação do fornecedor não é atendido pelo mero repasse dessas informações, senão pela promoção do efetivo esclarecimento a ele. Então tem que esclarecer para o cara, explicar para o cara o risco. Não é só falar e passar. Explicar o risco. Isso é o ideal. Isso é um mundo ideal. Só que não existe.

Mas esta é a defesa que o consumidor vai ser utilizar, quando for ao Procon, quando for ao Ministério Público. Quando o Ministério Público fizer a análise coletiva de um contrato de consumo, como faz, frequentemente, e com uma promoção de solução muito boa, ou até mesmo no Poder Judiciário.

Bom, estava conversando de novo com este senhor aqui, ele falou comigo: “É verdade que a Saraiva está em recuperação judicial?”. Eu falei: Sim, infelizmente ela está... Todas as livrarias estão indo para o brejo, infelizmente. E as próximas serão as lojas de varejo, tá, gente? O comércio eletrônico está dominando o mercado, as lojas de varejo vão sumir, vão desaparecer. Muitas lojas fechando em shopping centers, porque a internet está tomando o campo dessas lojas físicas.

Então, os contratos de consumo pela internet estão cada vez mais volumosos. E sobre os quais nós temos que tomar cada vez mais cuidado. Infelizmente. Os fraudadores de olhos abertos enxergaram aí um filão para cometer a fraude e alguns fornecedores também, um filão para as irregularidades cometidas pelo consumidor.

Então eu vou colocar para vocês o exemplo claríssimo, frequente, que é a compra de passagens aéreas pela internet. É um contrato de consumo, sem sombra de dúvida, e nós vamos pedir esta atenção. Calma e conheça o contrato. Então o que acontece? Os apaixonados pelas viagens viram uma promoção, inclusive sobre aquela promoção de R\$ 3,50 da OI, já abriu o processo a Fundação Procon de São Paulo. É obvio que ia abrir. É claro que ia abrir! Tem alguém aqui que conseguiu comprar? Nem vai ter. Já abriu o processo, inclusive, pedindo o nome dos cem que foram contemplados com esta sorte. Isso é publicidade enganosa. O site... Então assim, é complicado.

Mas então vamos imaginar uma situação comum, porque esta foi atípica. Uma situação comum de uma compra de passagem. Entramos no mês de julho, férias aí, e vocês viram uma promoção, está lá o casal, mãe, filho, namorado, enfim, e você entra na internet, você digita rapidamente a origem: Belo Horizonte, Confins. Não é isso? Destino: Maceió, Alagoas. Que dia que nós vamos? Todo mundo feliz. Um momento maravilhoso de compra para Disney... Eu falo que a diferença, Dra. Regina, da fila do Procon para fila de tirar visto é esta: a fila de tirar visto está todo mundo sorrindo e a fila do Procon ninguém. É um negócio impressionante. São duas filas. Então, isso aí, mostra para a gente o cuidado que todo mundo tem de ter.

Então, você comprou, e aí você joga a página seguinte, que é a página da efetivação da sua compra. E quando você passa para a efetivação da sua compra, esta empresa aérea te faz um

alerta, e o alerta é deste tamanho. Gente, moça, a senhora esqueceu, lá na outra página, de marcar a concordância da senhora com as regras tarifárias e a política da empresa. Aí, você volta, e retorna para esta página em um décimo de segundo. O conceito de décimo de segundo, pelo Jô Soares, é o tempo que leva para o sinal ficar verde e o cara de traz buzinar. Esse é o décimo de segundo. Então essa é a cena, você está lá com o mouse, volta para anterior, vai no quadrinho, vai para frente. Acabou. E você compra. A passagem é emitida, você faz o pagamento pelo seu cartão de crédito. Mas, por infortúnio do destino, você não vai poder ir mais. Aí, você liga para a empresa para cancelar ou para remarcar para outro dia, ela te avisa: “Perfeitamente, Dr. Marcelo, o senhor tem uma multa de R\$ 850 para pagar”. Onde está isso, moça? Vamos ver o que é o [ininteligível]. Regras tarifárias. Está lá um link, para você clicar e ler. Ninguém faz isso. E a multa está lá. Clara e precisa. Está lá. O que os Procons questionam, é o valor dela. Mas a informação está lá. Mais do que isso?

Então, gente, isso é um exemplo do cuidado que a gente tem que ter de conhecer as coisas que a gente assina. E a gente espera que no contrato as informações sejam claras, em uma fonte que você entenda direitinho. Os Procons hoje questionam o valor. Cobrar multa não é legalidade nenhuma. A ilegalidade tem berço, nesse momento, no valor dessa multa, que em alguns casos é mais cara que a própria passagem. Certo? Então ele foi. Atenção, bicho, volta lá. O cara volta.

Então é para deixar para vocês estas observações, que os contratos todos de adesão pelo comércio eletrônico têm estas informações. Conheça a política de troca da empresa. Conheça a forma de segurança da empresa nessa contratação. O Código de Defesa do Consumidor se aplica a essas contratações. Temos um Decreto Federal que é o 7962, que trata especificamente do comércio eletrônico. Decreto Federal nº 7962/2013, quem tiver interesse e curiosidade, ele trata direitinho de como deve ser a contratação no site, o que o site daquela empresa tem que conter de informação mínima para o consumidor. Este decreto é muito importante. Ok? Então para vocês terem este cuidado. O Estado mais uma vez atuando e protegendo o consumidor na forma de legislação. Ele está legislando, protegendo o consumidor.

E o art. 51 fala destas cláusulas. Quais são as principais cláusulas abusivas que não podem existir em contato nenhum. Eu não vou ler todas, que não dá tempo. Ok? Mas a mais comum para nós, genérica, é a que está lá no inciso IV, que diz que a cláusula que estabeleça obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloca o consumidor na desvantagem exagerada, ou seja, incompatível com a boa-fé e com a equidade.

E lá na frente, no § 1º, ela conceitua o que é cláusula abusiva. Presume-se como cláusula abusiva a que ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico, restringe direitos, por exemplo. E o inciso III, é aquele que a gente mais usa, vou ler integralmente: *“Se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras características peculiares ao caso”*.

Então nós temos... Mas graças às óticas, não vou falar o nome porque não estou ganhando para isso... É isso aí. Por sinal, o bifocal tem esta grande vantagem. Agora, quando a gente não tem interesse em nada, a gente só inverte, que aí o pessoal... Não estou vendo nada mesmo.

Então isso aí é uma coisa extremamente importante da gente estar atendendo.

E esse desequilíbrio a gente vai perceber no contrato, vai perceber na multa, no ônus que a gente tem se desistir deste contrato. É muito comum isso, em academias, em faculdades, em cursos livres, que são os cursos de inglês, cursos de informática. Noivas, cuidado. Cuidado, noivas. Os contratos de buffet, de formatura, de casamento. Se não casar... Então leiam atentamente. Na maioria dos contratos, este peso maior está na multa rescisória. Então fiquem atentos a ele. Percebemos isso, quando eu falo percebemos, nós, Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, a gente tem que sinalizar.

E para a nossa tristeza, Dra. Regina, se a senhora tiver memória melhor do que a minha, nós temos uma decisão do STJ muito ruim. Esta é outra palestra que a gente tem sobre isso, os avanços e retrocessos desses 29 anos. E lá diz que nas cláusulas abusivas dos contratos bancários, o juiz não poderá, de ofício, declarar nulidade de uma cláusula, ele tem que esperar ser provocado. Ou seja, eu sou um juiz de direito, estou vendo na minha frente, estou lendo um contato e me deparo, eu sou o juiz, Estado aplicador da lei, Estado julgador, estou vendo um contato, vi, detectei, identifiquei uma cláusula abusiva e eu não posso fazer nada. De ofício, nada. Só se a outra parte, o consumidor esperto, com o advogado bom: Olha, vamos falar para o juiz que é essa cláusula... Eles apontam para o juiz e o juiz passa: “Ah, sim, acho que eu já vi esta cláusula antes, vamos conversar sobre ela”. É um absurdo isso. Isto beira o absurdo. É uma das revoltas que nós temos com alguns enunciados do Superior Tribunal de Justiça.

Então, está aí o conceito da cláusula abusiva. Os contratos de adesão, eles estão no 54, mas aqui para dizer vocês, é um recurso especial, quem gosta de direito, dizendo que bom que os Procons, hoje, os Procons são competentes para detectar, identificar e atuar em cima das cláusulas abusivas. É um recurso especial que foi muito enriquecedor para os Procons. A gente levava isso

sempre ao conhecimento do Poder... apreciação do Poder Judiciário e, hoje, os Procons podem identificar, declarar, enfim, a existência destas abusividades. Um respe de curiosidade para vocês, para quem opera com o direito.

O 54 fala do contrato de adesão, que ele deve ser com caracteres que o consumidor entenda, eu já falei com vocês. A fonte é a fonte 12. Isto é uma alteração que o contrato de adesão recebeu. Ok? Mas ele não pode operar contrariamente à defesa do consumidor. Basicamente o que o art. 54 traz de novidade.

E, repetindo, lá no 46 a gente colocou lá embaixo, que vai ser escrito ou redigidos em termos claros, com caracteres ostensivos, legível. Está tudo lá para nós, né? O tamanho não vai ser inferior ao tamanho 12. Então, só dizendo como deve ser o contato adesão e que, obviamente, ele não pode conter as cláusulas abusivas dele.

Toda vez que é um órgão, uma autoridade administrativa, Procon, o Ministério Público, se deparam com a cláusula abusiva, ele atua na proteção contratual, abrindo o devido processo administrativo e podendo, inclusive, aplicar uma destas sanções, que já foi falado anteriormente, acredito que nos módulos anteriores, são as sanções administrativas previstas para serem aplicadas pelos órgãos administrativos, que pode multar a empresa, pode retirar a prestação de serviço, enfim, várias coisas.

O que temos optado mais, na instância administrativa, é muito bem feito, por sinal, pelo Procon Estadual de Minas Gerais, são os termos ajustamento de conduta. Você detecta a irregularidade da cláusula, chama o fornecedor - a Dra. Regina fiscalizava isso também - e ali você vai ajustar a cláusula. Olha, está pesado aqui, vamos mudar, isso não é possível pelo ajustamento de conduta. Entra-se com uma ação judicial ou alguma coisa assim. Mas, preferencialmente, tentar resolver pelo meio de ajustamento de conduta.

Mas a permanência e a insistência de uma empresa com a cláusula abusiva no contrato dela, pode, inclusive, ensejar multa. E essa multa, hoje, ela varia ali de R\$ 624 a R\$ 9 milhões. Então, a multa pela reincidência e permanência, mesmo depois de advertido da cláusula abusiva dentro deste contrato, ok?

Eu coloquei ali embaixo, o ajustamento de conduta pode substituir aplicação da sanção administrativa. Ok? Mas, muitas vezes, no ajustamento de conduta, a Dra. Regina sabe disso, pode haver aquela multa pedagógica para a gente compor o TAC, no ajustamento de Conduta aplica-se aquela multinha ali, como um puxão de orelha. O que é diferente daquela multa que está ali em

cima. Nos termos de ajustamento de conduta podem conter multas administrativas dentro dele, combinada entre as partes, obviamente.

A maioria dos contratos nossos de consumo, estão aí os casos concretos, questão na nossa vida o dia inteiro. E eu queria chamar a atenção para um deles. Consórcio, financiamento, qualquer contrato bancário de conta corrente. Olha ela aí, a Súmula 381. Tinha esquecido que ela estava aí, isso aí é brincadeira. Está lá. Nos contratos bancários é vedado ao julgador conhecer, de ofício, a abusividade das... Um absurdo. Está em pleno vigor. É um absurdo essa súmula. Contratos de cartão de crédito, os contratos imobiliários de compra e venda de imóveis. Sofremos uma alteração importante na legislação, no final do ano passado. Quem vai assinar contrato de compra e venda de imóvel a partir de 1º de janeiro, já está sobre a nova lei. Cuidado. Leiam atentamente as condições contratuais, se você desistir do imóvel, que são muito piores do que as que existiam anteriormente. São muito piores do que a jurisprudência estava dando a favor do consumidor. Tem casos em que a devolução pode ser de até 50% que você pagou, e você não vai ter o imóvel, além disso. Atenção! Os antigos estão com outra ótica, jurisprudência em cima deles. Agora, os assinados a partir de 1º de janeiro deste ano, com a lei nova, peço perdão que ainda não sei o número dela de cor, as condições de rescisão contratual por culpa do consumidor são terríveis.

E, hoje, nós temos uma visão contrária a de anos atrás. Anos atrás você tinha aquela fotografia maravilhosa, do cara recebendo sorrindo a chave da construtora. Hoje, ele devolve chorando a chave para a construtora. A coisa está pesada. Extremamente pesada. Foi tanta desistência, mas tanta desistência, por causa da nossa crise econômica, que o lobby das empresas em cima do Congresso Nacional forçou a vinda dessa legislação, para tentar equilibrar um suposto desequilíbrio, porque eles estavam tomando cano demais do consumidor, aí, veio esta novidade. Então conheçam esta legislação. É só colocar lá no Google, aonde for lá: 'nova lei de contratos imobiliários', 'extratos de contratos imobiliários', vocês vão encontrar a Legislação Federal. E preparem-se, porque a coisa ficou muito ruim para o consumidor.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Depende do ângulo, nós conversamos daqui a pouco. Algumas coisas nós estamos à Beira do Abismo mesmo tá? Como superendividamento, por exemplo. Planos de saúde, seguro, serviços educacionais, faculdade, concessionárias, serviços públicos, água, luz, telefone, são contratos, ok? Os fornecedores são as concessionárias de serviço público.

Então tem vários, vários modelos de contratos expressos, que estão no nosso dia-a-dia. Todo mundo aqui tem um desses. Todo mundo aqui tem um desses, ou vários, entendeu? São estes dos quais nós estamos falando.

Está aí um exemplo de um termo de ajustamento de conduta feito Ministério Público, há alguns anos, uma cláusula abusiva de determinada faculdade. Está ali. Isto é público. A UNA cobrava uma multa pesada, caso houvesse atraso de pagamento, desistência. E aí, houve a composição, eles alteraram. Está dizendo como é que vai ser o valor da multa. A instituição de ensino não exigirá mais, sob qualquer fundamento, o percentual de 6% e sim de 2%. Ok?

A multa, o Código de Defesa do Consumidor fala lá no art. 53, a multa moratória de 2%, aplicada uma única vez sobre o título vencido, acrescido de juros, que não podem passar de 1% ao mês, conforme tabela do Tribunal Justiça.

Aí, você vê contratos colocando multas de 6%, de 10% pelo atraso. Tudo sendo ajustado esta conduta e, além disso, aplicada uma multa lá. Está lá o valor da multa na época R\$ 21,6 mil e poucos. Ok?

Então isso feito, né, Regina, com muita frequência. Toda vez que o Ministério Público recebe uma denúncia, o site do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, o Procon Estadual, está aberto. Denunciem os contatos, gente. É a maneira que tem... porque é tanta coisa irregular, e uma estrutura nossa, né, Regina, é difícil, ela é enxuta, de sair olhando todos os contratos de relação de consumo que tem, só em Belo Horizonte. Então, se vocês se depararem com contratos com a possibilidade de ter cláusula abusiva, denuncia esse contrato no site do Procon Estadual. Com certeza, a equipe de fiscalização, dos assessores, dos Promotores de Justiça, o Dr. Rodrigo, que estava aqui, vão verificar isso e dar uma saída para isso, ou a aplicação da sanção, ou a confecção e elaboração de termo de ajustamento de conduta, ou a propositura de uma ação judicial. Mas vocês tem que trazer isso para defesa do consumidor, para os órgãos que defendem o consumidor.

Então é importante estarem atentos e conhecerem. Por que aquele cara falou que o contrato não podia? Está tendo aqui. Está tendo aqui, então vamos denunciar. Porque só assim que eles mudam o comportamento. Ok?

Imaginei exatamente isso, terminar com uns 15 minutos antes, para que a gente pudesse ter um tempinho de discutir. As disposições legais são essas, o art. 6º, o art. 46 até o artigo 54, que fala da proteção contratual, e o cuidado que a gente tem que ter diretamente com esses

contratos.

Infelizmente, alguns continuam vigorando aí. Tem que sair do mercado, mesmo. Mas é um trabalho de formiguinha e de denúncia do consumidor, dos órgãos de defesa do consumidor, para que a gente evite isso. Mas o grande responsável por isso é o fiscal consumidor, de, ao detectar isso, levar ao conhecimento dos Procons.

Eu falei para vocês que iria destacar um daqueles contratos e esqueci, então vamos falar de um contratinho que mostra a vulnerabilidade, hipossuficiência dos nossos consumidores, crédulos da boa-fé, acreditam nas pessoas, né?

Então, a cena é essa. Verdadeira, tá? O casal simples entra no Procon Assembleia, marido e mulher, e a mulher com filho no colo, e ele com uma pastilha colorida. As pastilhas coloridas já são indício número um de golpe. Quando as folhas do contrato forem azul, amarela e rosa, preparem-se. Papel barato. Aí, ele vem. Ele vem, mas quem fala é sempre ela. As mulheres são poderosíssimas. Ele vem, mas quem fala é sempre ela: “É porque esta empresa aqui nos prometeu que em três meses nós teríamos a carta de crédito na mão”. É um consórcio da empresa X. Aí, eu: Você está com o contrato aí? E ele: “Estou”. E me entregou. E eu falei para ele: Por favor, enquanto eu vou ali tomar uma água, o senhor localize essa cláusula para mim, por favor, no contrato. E fui e voltei. O senhor achou? “Não”. Não, porque não tem. Mas ele não prometeu? Não, porque não tem. O senhor foi vítima de uma publicidade enganosa, nesse seu contato.

E lá, art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, que fala da oferta, por isso que eu deixei aqui o art. 30 da oferta, diz que toda informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer meio de comunicação, vincula quem fez aquela publicidade. E olha o finalzinho: e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Então aquela fala do vendedor, porque ele falou, daquela promessa, tem que integrar o contrato. Como a promessa do vendedor: “Pode ficar tranquilo, porque sábado o móvel está na casa do senhor”. Aquilo é a oferta. Aquilo tem que integrar o contrato. Só que ninguém puxa a informação para o conteúdo do contrato. Então o senhor põe aí. Não está integrando o contrato? Então, vamos lá. Qual foi a última cláusula? Letra A agora: A carta de crédito será entregue ao consumidor após a quarta assembleia, na quarta da assembleia. Porque até o após a quarta assembleia, após a quarta pode ser a última. O senhor tem 70 assembleias, após a quarta pode ser a 70. Então a gente tem que trabalhar com isso com muito cuidado.

Então eles não colocaram. Mas quem prometeu para o senhor? “Quem prometeu para

mim foi o Augusto”. Aí, você vai olhar lá, está lá, vendedor: Augusto. Quem é o Augusto? Então o senhor vai atrás do Augusto e peça ao Augusto para integrar este contrato.

A Dra. Silvia vai falar com vocês daqui a pouco, é delegada do consumidor, e várias vezes eu encaminhei para a Delegacia do Consumidor esse consumidor para reclamar da publicidade enganosa, de uma fala que foi feita a ele e não integrou o contrato.

E o engraçado, está aqui, que não vai me deixar mentir, cheguei para este cara e falei o seguinte: O senhor vai chegar lá nesse consórcio, vai falar que o senhor veio ao Procon, que o senhor foi a Delegacia do Consumidor e que você vai colocar agora, no contrato, que você entregar na quarta assembleia, ou que você vai devolver o dinheiro agora. Senão eu vou voltar lá. Pagaram para ele.

Mas, olha, esse cara deu sorte. Porque o Augusto, nem sei se é Augusto. Augusto pode ser Valério, pode ser Marcelo. E a resposta é: “O Augusto não trabalha mais aqui, deu tanto cano na gente”. O Augusto está no andar de baixo, continuando a vender. Ou, então, o Augusto saiu da Rua São Paulo e passou para o Rio de Janeiro. Porque lá que é o ninho. O ninho das cobras é lá.

Então estes cuidados... O consumidor de boa-fé, acredita na palavra dos outros. E essa é uma das decadências da nossa humanidade, que o senhor acabou de dizer aí, agora. A confiança está cada vez indo mais para o brejo. Então nós temos que trazer ela cada vez mais para o expresso. Infelizmente, né? Os meus avós falavam ‘o fio do bigode’. Palavra. Que palavra? Ainda trazia a palavra. Que beleza. Então esses cuidados que a gente tem que ter de trazer tudo o que o vendedor falou o negócio.

Porque existe uma lei em Minas Gerais, se vocês não sabem, que você tem que sair da loja ou do comércio eletrônico com a informação por escrito do dia que vão te entregar o produto. Aí, você não sai. “Até sábado está na casa da senhora a televisão, pode ficar tranquilo”. Que beleza, hein! Vai dar tudo certo. Aí, na segunda-feira, esperando para estrear a televisão no sábado, chamou os parentes, que vieram lá de Valadares, chamou todo mundo e vamos embora. Aí, na segunda-feira vai chegar à loja: “O senhor me falou”. “Eu? Não, a senhora deve estar enganada, a senhora deve ter entendido outro dia. Sou novo aqui, não falei na segunda-feira, falei na segunda quinzena, a senhora entendeu mal”.

Então tem que trazer, a oferta manda trazer para o contrato as informações. Então sempre que vocês se depararem com essas informações, que são apenas verbais, façam com que elas constem do teor do contrato. Não sou eu que estou pedindo, não, é a lei. Integra o contrato. E vai

integrar de maneira expressa, preferencialmente. Ok?

Então, fica este recado para vocês. É uma matéria longa, para a gente tentar, neste pouco tempo, trazer para vocês. Mas é o conhecimento e as principais dicas, as principais fraudes que acontecem, de contratos que são encaminhados para nós, como a última para passar para vocês mesmo, para acelerar, para não perder o prazo da Dra. Silvia.

Tivemos, recentemente, foi para a delegacia também, uma senhora que recebeu uma informação de que ela tinha direito a um contrato de empréstimo da Crefisa, não sei se foi a Crefisa ou uma outra lá, ela aceitou pelo WhatsApp. O cara manda pelo WhatsApp o contrato com o símbolo da Crefisa, e pede para a dona mandar R\$ 500 antes, para conta de uma pessoa física na Caixa Econômica Federal. Eu não quero falar mais, mas vai ser burra assim lá na China. Mas é a ingenuidade, é a bondade em acreditar nos outros, infelizmente. E essa pessoa fez de boa-fé, saiu de lá chorando, uma senhora. Deu dó. Dá dó. Porque vem o contrato pelo WhatsApp, com o nome dela, com o cabeçalho, Dra. Regina, da Crefisa. Aí nós ligamos para a Crefisa, imediatamente. Demos o CPF da mulher. “Não. Essa senhora não tem nenhum contrato com a Crefisa”. A senhora mandou o dinheiro para quem? Ela tira o dinheiro feito em agência, em lotérica, destinado a um cara que ninguém sabe onde está, Dra. Silva. É matéria do Fantástico. Obrigado, tá, gente?

[aplausos]

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Estou às ordens nesses dez minutos aí, Dra. Regina, para alguma dúvida do que a gente falou, ou do que a gente, peço desculpas, deixou de falar.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Enquanto o microfone chega até as pessoas que pretendem fazer perguntas, gostaria de agradecer ao Dr. Marcelo, pela excelente apresentação e também pela parceria de anos de grande sucesso. Porque todo trabalho se faz melhor em equipe, e aqui está uma parceria muito bacana.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Obrigado, viu, Regina? Um prazer.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu que agradeço

**SR. MARCOS:** Marcos, morador de Betim. Gostaria de dar boa tarde para todos, para o Dr. Marcelo. Lamentar por ser o último dia de treinamento, tendo em vista o curto tempo que nós temos para discutir todas estas questões. Mas sei que serão de grande valia para o nosso dia a dia.

Enfim, vamos para a pergunta: É recorrente que as administradoras de cartões de crédito ofereçam seguros de vida, residenciais e destinados a despesas hospitalares, serviço mediante

pagamento de boletos, sem que seja levado prévio conhecimento contratual, o que deveria ser uma regra. Este pagamento, sem as observâncias contratuais, por si só, não seria considerado uma infração e seriam passíveis de denúncia?

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** A resposta está aqui. Claro. Óbvio. Só aí, umas três irregularidades. O senhor tem que denunciar isso para nós, levar ao conhecimento do Procon. Há práticas abusivas aí, sem sombra de dúvidas, cláusulas, com certeza, e, principalmente, pela falta de conhecimento prévio dos riscos que aquilo ali pode apresentar.

Uma senhora consegue sair da sua casa e entrar nas Casas Bahia para comprar um fogão e sair com seis seguros. É um fenômeno. Ela foi comprar um fogão só. Ela saiu para comprar um fogão. Nós tivemos um caso tão inédito, que essa senhora era uma aposentada e saiu lá com seguro que, se por acaso, ela ficasse desempregada, cobre. Rindo da própria desgraça. Porque é um negócio absurdo isso. Aí, ele consegue vender e ela consegue comprar.

Então, isso tem que ser combatido. E, graças a Deus, nós tivemos um encontro com a Fenaseg, que é a Federação Nacional das Seguradoras, para se comprometer que isso diminua. Você está saindo para comprar uma coisa e está voltando com seis seguros e um fogão. E a gente tentar anular todos estes seguros. Ok? Tem que denunciar, cheio de irregularidades, sim.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [00:55:12]:** Boa tarde Dr. Marcelo. Boa tarde a todos.

Recentemente, eu fui comprar um veículo e assinei o contrato lá, apesar de ser profissional do direito, mas a gente acaba sendo... Ou você assina ou você não compra. Tipo isso. Aí, você lê e sabe que tem as cláusulas abusivas. Mas este contrato, especialmente, eu comprei um carro que veio com um seguro de vida, um seguro de capitalização, um seguro do veículo, tudo isso é opcional para mim, se eu quiser ou não, não é verdade? E um seguro de... esse que o senhor falou aí agora, de garantia estendida. Tudo isso veio.

O mais impressionante é que, consciente disso, fiz por que eu falei assim: Eu vou denunciar esse contrato, porque isso é totalmente ilegal. E eu denunciei o contrato e entrei no juizado, pedindo que fosse então, abatido no valor, porque eu dei um valor de entrada e parcelei o restante, que fosse abatido no valor da parcela. Tipo, dava uma diferença de quase R\$ 350 na parcela.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Nossa senhora!

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Aí entrei. O juizado julgou improcedente o meu pedido, eu

recorri para Turma. A Turma jogou improcedente. Final das contas, eu continuo pagando a mesma parcela e os juizados não estão nem aí para esse tipo de coisa. É uma coisa assim, absurda o que os juizados estão fazendo.

A pergunta é, eu sei que é uma competência... cada um tem a sua competência, com relação a isso, mas o Procon que fiscaliza, porque é o órgão fiscalizador, ele não tem como, pelo menos, sabe, fazer alguma coisa para que mude essa postura dos juizados? Obrigada.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Nós temos primeiro, que entender este caso concreto, para ver se configurou-se ou não venda casada.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Era venda casada.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Não, se é venda casada... Se está caracterizado, realmente, que é venda casada... E aí, foi bom este exemplo... Regina,. não deixa passar da hora, faltam três minutos. Esse exemplo é muito bom pelo seguinte, não podemos confundir: adquirir um bem ou um serviço, se adquirir outro, que é a venda casada, do que adquirir um bem ou serviço em melhores condições se eu adquirir o outro. Exemplo: Qual que é o juros que a senhora vai cobrar de mim por esse financiamento do carro? Eu consigo fazer para a senhora 8% ao ano. Mas se a senhora adquirir um seguro aqui, pegar alguns servicinhos aqui com a gente, dá para eu fazer a 6%. Significa o seguinte, se eu não quiser o seguro, eu vou tirar o carro do mesmo jeito, só que a 8%.

Eu estou deixando a senhora os dois casos, porque eu não sei o que o juiz entendeu e o que a senhora levou no caso concreto. E a outra coisa é o conhecimento prévio. A senhora estava sabendo que a senhora estava adquirindo isso, isso e isso? Abre parênteses, título de capitalização é o pior negócio do planeta, fecha parênteses. Então, isso aí é uma coisa que eu tenho que entender as circunstâncias, se o art. 46 foi devidamente observado e se não houve esta confusão, que alguns consumidores, acredito que não tenha sido o caso da senhora, de confundir oferecimentos de penduricalhos para melhorar a condição da taxa de juros do financiamento. Isso é permitido. Tá? Isso acontece demais. “Estou vendo aqui que o senhor não tem nada no banco, nenhum serviço com a gente, para emprestar o seu dinheiro vai ser 10%, mas 10% está alto, espera aí, deixa eu ver, o senhor tem cartão? O senhor quer um cartão de crédito nosso? Ótimo”. Aí, ele vai conseguindo te fidelizar umas coisas e por isso te consegue fazer a 7,5%. Isso é outra história. Ok?

Caso concreto é sempre bom para a gente... Claro, que se essa denúncia chegar no Procon,

chegar no Ministério Público, será apurada pela prática ou descumprimento do art. 46 ou da venda casada, que está no art. 39. Pena que, suas excelências não tiveram a percepção que a gente está tendo, sem analisar o caso concreto.

Saideira, gente. Porque eu sou muito rigoroso com o tempo ainda mais do Ministério Público e das pessoas que vão me suceder. Pois não?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO** [00:59:32]: Boa tarde, Dr. Marcelo.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Boa tarde.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Primeiramente, gostaria de agradecer pela excelente explanação sobre os contratos, o que é de interesse de toda a sociedade.

E eu gostaria de saber, são duas perguntas: a primeira é se esse material que foi disponibilizado no slide, se tem como ser repassado também para a gente, porque eu achei muito interessante a forma da abordagem dos contratos. É uma coisa que me interessa muito.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Eu não sou dono disso. A sociedade é dona disso. Já está aí, tá?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Ok. E a outra pergunta que eu gostaria de fazer é a respeito, por exemplo, dos vendedores que anunciam seus produtos no Marketplace no Facebook. Não sei se o senhor tem conhecimento. E até tem a ver com essas ofertas--

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Tenho. Triste conhecimento.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Estas ofertas de vendas de consórcio que oferecem lá o valor de R\$ 3 mil como se a pessoa já fosse pegar o carro. Então, ali, você já vê que é uma propaganda enganosa. E eu queria saber, foi até importante, acho que foi a delegada do Procon que acabou de chegar, talvez se o senhor não puder responder, se ela puder responder, qual à medida que o Procon tem tomado diante destas ofertas enganosas para o consumidor que está ali para todo mundo ver, todo dia?

Se, de repente, tem o interesse de comprar um carro, e você vai ver ali uma oferta e você tem que ler todo anúncio já sabendo que lá no final vai estar uma propaganda enganosa. E por que isso continua lá anunciado todo o dia, se o Procon não tem feito, uma medida de...?

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** O não ter feito é complicado, né? A gente sabe da estrutura, a dificuldade e a gente, hoje, está vivendo na base da denúncia. Tem que denunciar.

A gente assiste muita coisa, não é preciso ir longe, não. Graças a Deus elas pararam muito, mas há uns anos atrás, quando vocês avistavam as publicidades de vendas de carro na televisão era assim: “Feirão Chevrolet de sábado, domingo, ‘pum-pum’”, aparecia o símbolo da Chevrolet, ‘pum-pum’, sumia. Vários escritos em fonte Arial menos 12, quase todas. Aí, o cara levava a família dele no dia seguinte, levava a família dele no dia seguinte, e chegava lá para comprar o carro. E quando chegava, ele era informado de que: “Não, o senhor vai ter que dar um sinal de 30%”. “Ué, mas onde está escrito isso?”. “Está lá”. E o cara quer me dizer que isto é publicidade. Então, isso foi levado ao conhecimento e acabou este tipo de situação do sinal, tem que estar clara para a gente.

Então, eu acho o seguinte, tem muita coisa que pode ser feita, mas é tanta coisa para ser feita do que já chega para a gente, que isso tem que ser denunciado. Não tenha dúvida, eu garanto que a partir do momento que uma denúncia desta chega, de publicidade enganosa, que tem que ter o seu início... Vocês vão aproveitar demais a Dra. Silvia, poucas as pessoas usam da parte criminal da Defesa do Consumidor, o que está no código, o que está na Lei nº 8.137, conheçam esta parte que ela vai expor aqui e comecem tudo isso pelo boletim de ocorrência, para que a parte penal seja apurada, e levem ao conhecimento do Ministério Público, levem ao conhecimento do Procon, que as providências, certamente, serão tomadas.

Mas aqui, não é só isso, não, é muita coisa que ainda continua até hoje. Vou dar um exemplo para o senhor. Os anúncios de preços dos grandes varejistas, você só informa o preço a prazo. O que é isso? Contrariando frontalmente o que está no art. 31 do Código. Só lá 24 de tanto, 36 de tanto, você não vê ou se vê, ou está com fonte Arial 20 e o preço à vista 6. Está tudo errado.

Então, eu fico devendo essa enquanto Estado, pela estrutura e pelo monte de coisas, mas peço ao senhor o dever de casa de levar isto ao Estado, porque a partir do momento que o senhor levar, é obrigação nossa apurar ok?

Gente, obrigado mesmo. Boa sorte nos contratos aí. Estamos aí. Obrigado, viu?

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Dr. Marcelo, mais uma vez, muito obrigada em nome de toda a equipe do Procon-MG.

O Dr. Marcelo nos trouxe valiosas dicas e alertas, e eu espero que todos nós... que a gente pense quando a gente for praticar algum ato de consumo e leve esses alertas ao mercado consumidor, não só nas nossas atitudes frente ao mercado de consumo, mas influenciando

mesmo, multiplicado essas ideias junto às pessoas mais próximas. Muito obrigado.

**SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA:** Obrigado a senhora.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu que agradeço.

[falas sobrepostas]

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** E, para darmos sequência ao nosso evento, eu gostaria de lembrar que quando da nossa fala sobre as práticas infrativas, nós mencionamos, muito brevemente, a Lei nº 8.137, que foi... agora mesmo o Dr. Marcelo mencionou, e houve uma pergunta, salvo engano, foi do Márcio, a respeito da repercussão criminal, né?

E agora vai ser uma ótima oportunidade para a gente ter essa distinção do que é a repercussão administrativa e criminal das práticas infrativas.

E eu convido à Mesa, com muito prazer, a Dra. Sílvia Helena de Freitas Mafuz, que é delegada de polícia titular da Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor. Seja muito bem-vinda.

[aplausos]

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Gente, boa tarde. Árdua missão agora, falar depois do Dr. Marcelo. Mas, segundo ano que me dão essa incumbência difícil, mas a gente vai tentando.

O meu nome é Sílvia, eu sou delegada da Delegacia de Defesa do Consumidor. Nossa delegacia está situada ali junto com o Procon Assembleia, no Espaço da Cidadania, que tem também o Sindpas, o Sine e o posto do Instituto de Identificação. E a nossa delegacia faz parte do Departamento de Investigação e Fraudes. E desse departamento fazem parte também as Delegacias de Crimes Cibernéticos, de Fraudes, de Crimes Contra a Ordem Tributária e também de Crimes Contra a Administração Pública. Essa outra parte do departamento está situada lá na Francisco Sales esquina com a Andradas e é só a nossa Delegacia do Consumidor que está situada aqui, justamente para estar em conjunto com Espaço da Cidadania.

A nossa delegacia, ela foi inaugurada no ano de 2006, antes disso, tinha Delegacia de Ordem Econômica, que foi extinta, os procedimentos foram redistribuídos, alguns permaneceram com a gente, outros foram distribuídos para outras delegacias, e em 2006 foi criada a Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor.

O nosso horário de funcionamento é das 8h às 18h, fora deste horário, se a pessoa quiser registrar o boletim de ocorrência, ou mesmo nesse horário quiser registrar um boletim de ocorrência de crime contra as relações de consumo, pode ser registrado em qualquer delegacia. Sendo atribuição nossa, vai ser encaminhado para a gente. E fora do horário de expediente, pode ser dirigido às delegacias de plantão da Polícia Civil e também da Polícia Militar.

Bom, a nossa atribuição, ela está no art. 26 da Resolução nº 8.004, que tem as atribuições de todas as delegacias de polícia. Então, compete a nossa unidade policial investigar: os crimes definidos no Código de Defesa do Consumidor; os crimes contra a ordem econômica e contra as relações de consumo da Lei nº 8.137, que a Regina tinha falado agora, o Dr. Marcelo falou também; crimes contra a economia popular da Lei nº 1.521, por exemplo, o crime de usura e também a chamada pirâmide financeira; os crimes definidos nos seguintes dispositivos do Código Penal: estelionato, o art. 171, quando a vítima é consumidora e havendo relação de consumo, a fraude no comércio do art. 175, os crimes contra saúde pública e o crime de desobediência. Esse crime de desobediência é quando o fornecedor deixa de expressar as informações de interesse do consumidor. Então, o que acontece? Até é um trabalho conjunto que a gente tem como o Procon, o fornecedor, ele é intimado, ele é notificado a prestar as informações de interesse do consumidor lá no Procon. Ele não, necessariamente, tem que comparecer fisicamente, mas ele tem que prestar as informações. Caso não preste, é encaminhado o expediente para a gente e é lavrado o TCO do crime de desobediência.

Aqui, tem uma breve parte histórica só falando dos direitos do consumidor desde o Código de Hamurabi, a gente já via a preocupação na preservação dos direitos do consumidor. E falando que o dia 15 de março é o Dia do Consumidor, que foi quando o John Kennedy encaminhou mensagem ao Congresso Nacional reconhecendo os direitos dos consumidores. E falando da Constituição, nossa Constituição de 1988, o art. 5º, o inciso XXXVII, que estabelece, digo XXXII; que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. E em 1990 foi sancionado o Código de Defesa do Consumidor, que é a Lei nº 8.078/1990.

O que é o princípio basilar do Código de Defesa do Consumidor? É o princípio da vulnerabilidade, ou seja, o consumidor é a parte mais fraca da relação.

Bom, agora vamos falar dos crimes em espécie. O Código de Defesa do Consumidor, ele é a principal sede dos crimes de consumo próprio é o CDC, mas existem outros também, como por exemplo, os crimes contra a saúde pública, que são previstos no Código Penal. E ele visa proteger,

o CDC, não apenas o consumidor individualizado, mas as relações de consumo como um todo. Tanto é que havendo dano individualizado pode haver concurso com outros crimes, por exemplo, lesão corporal, homicídio, etc.

E o sujeito ativo desses crimes, ele é o fornecedor. Então, tanto é que, por exemplo, se uma pessoa vai fazer aniversário, vai fazer uma festa e fala que o cantor tal vai estar presente e, na verdade, a pessoa não vai, não tem publicidade enganosa aí. Porquê? Porque é um aniversariante, ele não é um fornecedor, então, não existe aí o crime da publicidade enganosa.

E os crimes previstos no CDC são todos de menor potencial ofensivo. Então, todos tramitam no Juizado Especial Criminal.

Bom, aí, vamos aos crimes em espécie. Como o Dr. Marcelo tinha falado, é uma parte pouco explorada, a parte criminal. Então a gente vai lendo e vai dando umas pinceladas e, qualquer dúvida, no final, vocês me perguntam.

Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros ou recipientes ou publicidade. Então, quer dizer, esse crime aqui é antes da colocação do produto no mercado. Por exemplo, agrotóxicos, por exemplo, que tem aquela caveirinha. Então assim, isso aí é antes da colocação do produto no mercado. Fogos de artifício, cigarros. Se for após a colocação do produto no mercado, vai ser o artigo seguinte que é o art. 64. E, em regra, o sujeito ativo vai ser o fabricante do produto, que ele que vai colocar essa informação, esses dizeres na embalagem. Mas, se, porventura, houver algum fracionamento pelo comerciante, e não obedecer este artigo, também vai incorrer nesse crime.

O artigo seguinte, aí, como a gente falou, já é após a colocação no mercado, que é deixar de comunicar à autoridade competente, e aos consumidores, a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior a sua colocação no mercado. Então, a gente vê aí que é uma dupla comunicação: à autoridade competente e aos consumidores.

E o Parágrafo Único é o chamado omissão de *recall*, que incorrerá nas mesmas penas quem deixar de tirar do mercado, imediatamente, quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos na forma deste artigo. Então, o *recall*, ele pode ser por determinação oficial ou voluntária, e este artigo aí, ele está falando do *recall* por determinação oficial. E é possível, também, a conjugação... haver também, junto com esse crime, além de eventual lesão corporal ou eventual morte em conjugação com art. 121 ou 129 do Código Penal, também do crime de desobediência, porque os meios jurídicos tutelados são distintos. Aqui, são

as relações de consumo e o de desobediência é a administração pública.

O art. 65: “*Executar serviço de alto grau de periculosidade contrariando determinação de autoridade competente*”. Então, a gente vê que ele se trata de uma norma penal em branco, por quê? Vai ter que ter uma complementação por alguma outra figura, seja uma lei, seja um decreto, seja uma portaria, falando qual que é a determinação desta autoridade competente.

E qual é o serviço de alto grau de periculosidade? Por exemplo, escolas de paraquedismo, serviços hospitalares, serviços de dedetização. E este artigo, ele foi explícito falando que as penas do artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e a morte. Mas em todos os outros também, da mesma forma, havendo lesão corporal ou morte também vai ser aplicada a pena correspondente.

Então, por exemplo, se um dedetizador usa um inseticida proibido, sabendo disso, e colocando em risco a saúde dos habitantes daquela casa, ele vai responder pela eventual lesão corporal ou eventual morte das pessoas, e até mesmo, também, o art. 7º, inciso IX da Lei nº 8.137, que fala dos produtos impróprios para o consumo.

O art. 66. Esse art. 66, ele é muito utilizado na delegacia, porque ele é muito amplo. A gente vê pela característica, ele abrange muita coisa. Então, muitas circunstâncias a gente pode enquadrar nele. Que é fazer afirmação falsa ou enganosa ou emitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços. E também é punida a modalidade culposa, com a pena reduzida.

Então, o que a gente vê? A princípio, quando a gente lê esse artigo, a gente acha que seria um rol exaustivo, mas ele é tão amplo, tudo que fala nele é de uma forma tão ampla, que quase todas as circunstâncias vão se enquadrar neste artigo. Então, por exemplo, se compra um móvel tal falando que a madeira é X, vai enquadrar aí; se fala que o carro é zero km e não é, vai enquadrar aí; se fala que um relógio à prova d'água e não é, também enquadra aí. Então, assim, ele é muito amplo.

E ele trata do marketing não publicitário, então, ele é residual com relação aos outros dois, que é 67, 68 e o 69. Então, tudo que não ser enquadrar nos outros vai ser enquadrar nele. E, muitas vezes, esta distinção, ela é bem sutil do que o marketing publicitário, do que o marketing não publicitário. Mas, no final das contas, até que não traz nenhum prejuízo para persecução penal porque as penas são as mesmas.

Então, eu trouxe aqui algum julgado. Ele está falando o que tem que conter a oferta e apresentação dos produtos, que eu acho que o Dr. Marcelo já até falou, né? Informações corretas, claras, precisas e ostensivas em língua portuguesa. Isso aqui não se enquadra aos restaurantes *fast-food*, de acordo com o julgado que a gente vai mostrar, porque são produtos feitos para consumo imediato, então, não seriam obrigados a cumprir este artigo, portanto, não enquadraria no art. 66, caso não estivesse com essas informações.

Aí está aqui, falando desse art. 66, está falando que é essencial, fala assim: *“É mister que o consumidor seja, de algum modo, iludido por alguma publicidade ou oferta enganosa que o faça”*. Então, tem que ter este em engodo, essa ilusão do consumidor de aquele produto se reveste dessa ou daquela característica. Caso não tenho isso, vai ser apenas um ilícito civil. Outra, oferta enganosa: anúncio em jornal de grande circulação de produto inexistente para entrega imediata. Então, quando o fornecedor, ele faz o anúncio atraindo as pessoas para loja quando, na verdade, ele não dispõe de um produto, também caracteriza o crime. Outro. Quando é serviço de turismo, por exemplo, você faz um contrato com uma empresa de turismo que o ônibus que tem ar-condicionado, que tem *Wi-fi* e tem várias outras coisas de luxo e, quando você chega lá, o ônibus não tem nada disso do que foi contratado, também vai enquadrar neste art. 66.

E aqui, está falando do exagero na oferta, quer dizer, se você, simplesmente, você enaltece as características do produto, mas você não mente com relação a elas, aí não seria o crime, tem que ter essa mentira, este engodo. Esse aqui eu já falei.

Agora nós vamos à publicidade, o art. 67, que é: *“Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva”*. Então, a publicidade, ela pode ser lícita ou ilícita. E sendo ilícita, ela pode ser enganosa ou abusiva. E como é que a gente vai saber o que é enganosa ou abusiva? Então, trata-se também de uma norma penal em branco e ela é complementado pelo próprio Código de Defesa do Consumidor que traz os conceitos de publicidade enganosa e abusiva. O art. 37, § 1º, fala: *“Que é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa ou por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, característica, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços”*. Então, aqui, a gente fala do marketing publicitário como a gente falou.

O art. 37, § 2º, dá o conceito de publicidade abusiva: *“É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza e a que incite a violência, explore o medo a*

*superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança*". Esta última parte vai ser enquadrada no art. 68 que é o seguinte que a gente vai ver, que tem uma punição mais severa para este caso.

Então, por exemplo, que incentiva a depredar bens públicos, que incentiva a jogar lixo na rua, valores ambientais, que incentiva a criança a desrespeitar os pais ou para pressionar a adquirir certos produtos, tudo vai enquadrar na publicidade abusiva.

E uma coisa que a gente tem que chamar atenção também, quando tem preço muito inferior, essa questão do preço, tem gente que, às vezes, vai reclamar: Ah... quer que a oferta vincule no caso de um preço muito discrepante do que é a realidade. Aí, a gente não enquadra neste crime, por quê? Uma pessoa média é capaz de saber que, realmente, aquilo ali é um erro, não é uma publicidade enganosa.

Aqui está falando dos requisitos da denúncia, no caso da publicidade enganosa que tem que ter o anúncio.

E o art. 68, que é aquele que a gente falou, que é uma punição mais severa da publicidade abusiva. *"Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança"*. Por exemplo, que incite a fazer cavalinho de pau ou que incite a pessoa a se automedicar, seria um exemplo disso, e a punição deste crime é maior.

O artigo seguinte, que é o 69: *"Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base a publicidade"*. Então, quer dizer, é o princípio da transparência da fundamentação da mensagem publicitária. Então, por exemplo, dados fáticos, eles têm a ver com o cotidiano, quando o fornecedor diz que o seu produto, por exemplo, é o campeão de vendas. Então, ele tem que ter... organizar todos estes dados fáticos que comprovam esta afirmação que ele fez.

Art. 70: *"Empregar, na reparação de produtos, peças ou componentes de reposição usados, sem a autorização do consumidor"*. Então, o que a gente vê aí, não tem crime nenhum se você utilizar estas peças usadas, o problema é você utilizar as peças usadas sem a autorização do consumidor. Se o consumidor tiver autorizado, não tem crime nenhum. Porque aqui a gente pune a falta de informação do consumidor, se mais tarde ele der o consentimento, a gente entende que não existe mais o crime.

Art. 71: “Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor injustificadamente a ridículo ou interfira com o seu trabalho descanso ou lazer”. Então, essa aí é aquela chamada cobrança vexatória. Então, aqui, a gente não está questionando o fato da dívida existir ou não, a dívida existe, o problema é como ela está sendo cobrada.

E é possível, também, o concurso deste crime do art. 71 com outros crimes, como, por exemplo, a própria ameaça ou o constrangimento ilegal. Porque se for uma ameaça simples, leve, vai ser só este crime, agora, se for uma ameaça de um mal injusto e grave pode haver o concurso com crime de ameaça.

E a gente vê que tem muito, hoje em dia, tem muitas empresas especializadas em cobrança. Então, os responsáveis, não vai ser não o titular do crédito, mas vai ser a empresa, o proprietário desta empresa e os funcionários que fazem este tipo de constrangimento. Por exemplo, que liga para o patrão, que liga para a sogra, que liga para todo mundo cobrando a dívida da pessoa e interferindo no seu descanso ou lazer. Mas, se porventura, o titular do crédito, sabendo de como é que é feita, como é a forma de proceder da empresa X e, mesmo assim, ele contrata ela para fazer a cobrança, ele também pode ser responsabilizado por este crime. Aí, tem aqui um julgado falando assim que, simplesmente, se você chamar a pessoa de caloteiro não caracterizaria este art. 71, você tem que, de alguma forma, realmente, expor a pessoa ao ridículo.

Art. 72: “Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele consta em cadastros, bancos de dados, fichas e registros”. Então, quer dizer, o consumidor, ele tem direito a ter acesso a essas informações, e este direito é previsto no art. 43. Então, tem que ter a informação sobre ele e estas informações tem que estar em cadastros, bancos de dados, fichas e registros. E o artigo não fala nada que tem que ser por escrito, então, se for oralmente já supre. É o que está falando este julgado aqui. O fato de alguém comunicar apenas oralmente algo existente nesses arquivos é absolutamente legal, que a forma escrita não é exigida na lei.

O art. 73: “Deixar de corrigir, imediatamente, informação sobre o consumidor constante de cadastro, bancos de dados, fichas e registros que sabe ou deveria saber ser inexata”. O artigo fala em imediatamente, mas se a gente fizer uma correlação com o art. 43, § 3º, a gente vê que tem o prazo de cinco dias aí, falando que o consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Então, a gente vê, também, que a obrigação dessa baixa do nome da pessoa nos cadastros de proteção ao crédito é do credor e não do devedor. Que ver, o ônus da baixa depois do pagamento: *“É do credor e não do devedor, o ônus da baixa da identificação do nome do consumidor em cadastro de proteção ao crédito em virtude do que dispõe o art. 43, § 3º”*.

O art. 74, ele fala de deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo. Esse artigo, ele vai falar o quê? Da garantia contratual, não é da garantia legal. A garantia contratual quase sempre existe. Então, quando ela não existir, o fornecedor, ele tem que avisar que não existe a garantia contratual. Este termo de garantia, ele tem que estar adequadamente preenchido e com especificação clara do seu conteúdo. Então, o sujeito passivo, aqui, é a coletividade dos consumidores. Então, mesmo que depois que essa garantia seja cumprida, a pessoa ainda responde pelo crime. E o fornecedor, ele não pode falar que o produto tal não tem garantia, sem falar qual garantia que é. Porque o produto sempre vai ter a garantia legal, ele pode não ter a garantia contratual, mas a garantia legal ele sempre vai ter. E os prazos estão previstos no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, da garantia legal.

E o art. 75, por fim, fala de quem que vai responder pelos crimes previstos no CDC: *“Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes, na medida da sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador, gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou qualquer outro modo, aprovar o fornecimento, a oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou oferta em prestação de serviço nas condições por ele proibidas”*. Então, são as pessoas que seriam responsabilizados por este crime.

Agora, outros crimes que são de atribuição da delegacia. Esse, por exemplo, não é exclusivamente da atribuição da nossa delegacia, mas tem a ver com a proteção do consumidor, que é um crime contra a ordem tributária, que é deixar de fornecer o documento fiscal. É de atribuição da outra delegacia do nosso departamento, que é a Delegacia de Crimes Contra a Ordem Tributária, mas é, de alguma forma, é uma garantia do consumidor, porque só com a nota fiscal que ele vai poder comprovar a compra.

Agora, os crimes contra a ordem econômica. Estes já são de atribuição nossa, da Lei nº 8.176 que define alguns dos crimes contra a ordem econômica. *“Adquirir, distribuir e revender derivados de petróleo, gás natural e suas frações recuperáveis, álcool etílico hidratado, carburante e demais combustíveis líquidos carburantes, em desacordo com as normas estabelecidas na lei”*.

Então, a gente vê, também, que trata-se, também, de uma norma penal em branco, vai ter que saber em desacordo com as normas estabelecidas na forma da lei. Que são, geralmente, as resoluções da ANP que vão falar o quê que tem que seguir. Então, exemplos de que cai neste artigo aí, são os combustíveis adulterados, a fraude na bomba, o comércio irregular de GLP, tem todos os requisitos de como... em razão do perigo que são esses produtos, tem todos os requisitos que eles têm que seguir para a venda deles.

Nós temos, aqui, alguns julgados falando de que se trata de uma norma penal em branco a ser complementado pelas portarias da ANP. Da mesma forma isto, é norma complementadora da ANP.

E, agora, outros crimes contra a ordem econômica. A Lei nº 8.137 já trata dos crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo. Então, o art. 1º, por exemplo, que a gente falou inicialmente, era um crime contra a ordem tributária, e o art. 4º é um crime contra a ordem econômica, é a chamada formação de cartel. O cartel o que ele é? É um ajuste entre as empresas para monopolizar o mercado e, desta forma, os preços ficam mais altos prejudicando o consumidor. Então, as empresas, elas abusam do poder dominado o mercado total ou parcialmente mediante acordo entre os empresários.

E, além disso, tem outras sanções administrativas previstas na Lei nº 12.529, que estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência. Aí, tem várias sanções administrativas, além das criminais. E a pena, a gente vê que é uma pena bem alta, de dois a cinco anos e multa, de reclusão.

A Lei nº 8.137 também prevê, no art. 7º, os crimes contra as relações de consumo. Aí, temos vários crimes, o que mais... que a gente tem um número maior de incidência na delegacia, justamente, até por causa da amplitude dele também, que é: *“Induzir o consumidor ou usuário a erro por via de indicação ou afirmação falsa ou enganosa sobre a natureza, qualidade do bem ou serviço utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação ou divulgação publicitária”*. Então, isso aí, a gente pode considerar como se fosse uma norma especial comparada com o estelionato. Então, sendo a vítima consumidora e havendo a relação de consumo, a gente aplica esse crime e não o estelionato. Existem entendimentos que seriam aplicados os dois, mas, no meu ver, eu acho que trata-se de uma norma especial em relação à norma geral que é o estelionato.

Aí aqui a gente falando justamente disso, aqui, é impossível desclassificação da conduta para o crime de estelionato em razão do princípio da especialidade, que isso aí é uma norma

especial em comparação com a norma geral do estelionato.

E aqui o golpe do consórcio contemplado. É onde a gente enquadra também. A gente tem visto esse golpe novamente, teve uma época que tinha bastante, acabou e, agora, infelizmente, está aparecendo de novo. Nós já temos vários inquéritos policiais instaurados, estamos investigando e apurando, e indicamos os responsáveis. Aqui fala: *“Que a promessa de financiamento por oferta pública que se concretizou pela falsa enganosa afirmação de contemplação imediata em grupo de consórcio, circunstância apta a gerar, na vítima, a certeza de que o negócio oferecido seria equivalente aquele realizado, quando não passava de um ardil”*. Então, quer dizer, eles atraem a pessoa na empresa, falando que o consórcio, a cota dela de consórcio está contemplada, e que em data tal ela vai receber o imóvel ou o veículo almejado. E, na verdade, não se trata disso. Pede dinheiro adiantado, muitas vezes, nem mesmo inscreve a pessoa na administradora de consórcio e fica com o dinheiro da pessoa.

Aí, está falando: que responde criminalmente o representante legal da empresa que permite aos seus prepostos fornecer as informações falsas ao consumidor, especialmente quando a empresa é beneficiária da fraude. E a pena também é de dois a cinco anos. A pena aqui é alternativa com multa.

E temos também o inciso IX: *“Que é vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou de qualquer forma entregar matéria-prima ou mercadoria em condições impróprias para o consumo”*. Esse tipo aí, ele é punido, também, a título de culpa, como a gente vê no Parágrafo Único.

O que é uma mercadoria imprópria para o consumo? O próprio Código de Defesa do Consumidor fala, no art. 18, § 6º, o que é que mercadoria imprópria para o consumo: *“Os produtos vencidos e os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação e os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam”*. Então, esses três são os produtos impróprios para o consumo.

E existe uma discussão com relação à necessidade de perícia, muitos falam que é necessária a perícia, porque é um crime que deixa vestígios, como deixa vestígios é necessária a perícia. Mas tem entendimentos de que, no caso do inciso I, não seria necessária a perícia, bastaria se constatar que o produto está vencido.

Mas lá na delegacia o que a gente faz? Até vou mostrar as fotos para você daqui a pouco, aí, geralmente faz a operação conjunta com a Vigilância Sanitária, porque eles mesmos já atestam, seja o prazo de validade vencido, seja a impropriedade para o consumo, e, com base neste laudo que eles emitem, a gente pode fazer a prisão em flagrante do proprietário do estabelecimento no momento, existindo todas as circunstâncias que possibilitem a lavratura do APFD.

Então, a gente, geralmente, faz essas operações em conjunto, inclusive, para efeito de descarte do material que, às vezes, é muita coisa, a gente não tem como guardar tudo isso, então, a própria Vigilância faz apreensão e o descarte no aterro sanitário.

Aqui está falando da necessidade ou não da perícia aqui. E a gente trouxe umas fotos do estabelecimento que a gente fez a operação. Aí para vocês verem a quantidade de coisa que é. Aí, a própria Vigilância Sanitária já... estava tudo vencido, era um estabelecimento que vendia praticamente só coisas vencidas. Dá pena, olha aí, é muita coisa. Mas isso aí, é no mesmo lugar, olha a salsicha com uma mosca.

Esses aí, já são os produtos que as pessoas levam na delegacia. O que acontece também? Quando a pessoa constata que comprou um produto impróprio para o consumo, ela leva o produto na delegacia, a gente lavra o boletim de ocorrência e encaminha o material para o nosso Instituto de Criminalística fazer a perícia, ou, dependendo do caso, para a Funed, a Fundação Ezequiel Dias. Esse aí, era um molho de tomate, é um tipo um fungo que estava nele. Essa aí é uma garrafa de cerveja também com fungo e uns bichinhos aí. Essa aí é uma barra de cereal, barra de cereal tem demais, tem teia de aranha, insetos de modo geral, é bem atrativo para inseto. Esse aí é um pão de forma com outro corpo estranho parece que é tipo um material de borracha. Essa é uma paçoca com um fio de cabelo incrustado nela. Tem pior, o pior está por vir, esse eu acho que é o pior de todos. Este é bem nojento.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone]

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Nossa Senhora! A pessoa não vê.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone]

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Na China não ia, não, lá o povo come mesmo. Esse aí é bem feio. Esse aí, também, esse foi recente agora, é um bacon que estava com uma mosca.

E a gente vê que, vamos supor, que neste caso aí, foi antes de embalar e esse aí foi durante

a fabricação mesmo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone]

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Então, só mais cinco minutinhos para a gente terminar. Aí, outros crimes que são de atribuição da delegacia: o estelionato, os crimes contra a saúde pública, art. 273 seguintes lá do Código Penal.

Então, os crimes contra a saúde pública, por exemplo, vender detergente, tudo tem que ter autorização da Anvisa para você vender, então, caso não tenha este registro nesse órgão competente, é crime contra a saúde pública, inclusive, é um crime hediondo. A pena desse é altíssima, aqui, é de 10 a 15 anos. Falsificar, corromper, adulterar ou alterar produto destinado a fins terapêuticos ou medicinais.

A gente fez uma operação também com relação a isso, mas eu não trouxe fotos, que era, justamente, um estabelecimento que fazia esses produtos, produtos de limpeza, fazia creme. Era engraçado que era... todos os produtos era a mesma composição, creme de cabelo era a mesma composição, creme para o corpo era a mesma composição, o sabonete líquido era igual ao shampoo, era tudo a mesma composição, ele só mudava a embalagem. E, neste caso também, ele colocava o nome falso do responsável do Conselho Regional de Farmácia, era tudo montado.

Aqui é o crime de desobediência, que a gente já falou no início, do Procon mandando a documentação para a gente, para a gente lavar o TCO. Isto é porque consta que a recusa à prestação das informações ou desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor caracterizam desobediência na forma do art. 330.

E agora, a gente trouxe alguns exemplos de golpes: empréstimos de dinheiro com juros baixos. É o velho ditado: quando o milagre é demais, o santo desconfia. Você está muito abaixo do mercado, você já pode desconfiar que é golpe. Geralmente eles pedem também um... você está querendo dinheiro e eles pedem dinheiro antecipado para te darem o empréstimo, então, você já vê que é um golpe. Consórcios imobiliários ou de veículos com promessa de entrega da carta de crédito em determinado tempo. O consórcio, a contemplação só se dá por sorteio ou lance, não tem como prever quando... qual vai ser o lance vencedor e quando que isso vai acontecer. E-mails e mensagens para captura de dados do consumidor, Receita Federal, SPC-Serasa; sites fraudulentos de vendas de produtos, preços muito abaixo, também é a mesma coisa. A gente vê produtos na internet com preços, assim, que você não acredita, pode saber que é golpe, porque está muito abaixo do mercado, então é uma forma de atrair as pessoas para comprarem, a pessoa

compra e não recebe o bem. Escritórios que prometem ganhos em ações revisionais de aposentadoria, então, isso aí, também, está batendo muito. Inclusive, teve uma operação recente e foram presas várias pessoas. Escritórios que prometem redução de juros abusivos em empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e cheque especial que retira o nome do SPC-Serasa. Publicidade em listas telefônicas, isso também deu uma parada, tinha demais, a pessoa ligava para empresa, falava que só para confirmação de dados, mandava um fax e pedia para... não, pode qualquer pessoa assinar, não tem problema não. Aí, às vezes um funcionário que não tinha poder de gerência nenhuma assinava, retornava e falava que era gratuito e passava um tempo e começava a receber cobranças, boletos de cobrança e ameaçando protestar o nome da empresa. Aí, as pessoas ficavam desesperadas, muitos acabavam pagando com medo de ficar com nome sujo etc. Outra, o boleto fraudulento com códigos de barras adulterado, também; quando se faz compras na internet e na hora que imprimir o boleto o beneficiado do pagamento é outra pessoa. Produtos milagrosos: colchões, remédios, almofadas térmicas, isso aí, também, está batendo muito, juntamente com este golpe da panela e a assinatura de jornal.

Esses produtos milagrosos, por exemplo, as pessoas vão, às vezes até mesmo vestidas de branco, com jaleco branco e tal, elas abordam pessoas, passam na casa de pessoas às vezes mais humildes, mais velhas, de pouca instrução e prometem mundos e fundos daquele... propriedades milagrosas que tem os remédios, as almofadados térmicas, vai curar artrite, artrose, vai curar tudo. E a pessoa acaba sendo ludibriada, assina o documento, faz a compra. Muitas vezes a pessoa faz até um empréstimo no nome da pessoa que ela passa o cartão, às vezes a pessoa, além de efetuar a venda fraudulenta ainda faz um empréstimo no nome da pessoa, e acaba caindo no golpe. E geralmente eles se aproveitam, justamente, da fragilidade, da pouca instrução e da idade das pessoas.

E o golpe da panela e assinatura de jornal, infelizmente, isso está tendo muito ainda. A gente está fazendo um trabalho bem árduo neste ponto, porque a gente vê esse pessoal que fica em supermercado, que fica abordando as pessoas, oferecendo gratuitamente assinatura de jornal... assinatura não, oferecendo exemplar de jornal ou de revista, ludibriam a pessoa, também, da mesma forma, a pessoa mais humilde, fala que não precisa ler, a pessoa assina sem ler, quando vê, na verdade, a pessoa a pessoa está assinando uma assinatura do jornal, e fica recebendo o jornal na casa dela e fala que vai ganhar um brinde, que é a panela. Às vezes a pessoa fica lá toda feliz que ganhou a panela e tal, assina sem ler e acaba assinando o jornal.

E só um parêntese, que é o art. 171, § 4º do Código Penal, que, agora, a pena em dobro se o estelionato for cometido contra o idoso.

E falando do julgado das almofadas térmicas.

E só para finalizar, algumas dicas para não cair em golpes: desconfiar das empresas que oferecem muitas facilidades e vantagens; não efetuar pagamentos antecipados, igual a gente falou, se você está querendo um empréstimo você vai ter que pagar para fazer um empréstimo; não emprestar o seu nome para terceiros; nunca fazer empréstimos apenas por meio de contato telefônico ou site, sempre verificando nos órgãos de Defesa do Consumidor se tem reclamação; e também, no caso de consórcios, se a empresa tem autorização do Banco Central para o funcionamento; não aceitar pagar empréstimos com depósitos em contas de pessoas físicas, que, muitas vezes, eles viram e falam: “Ah, não, a conta da empresa está com problema, não sei o que. Deposita na conta do diretor”, você já pode saber que é golpe, pede para fazer o depósito na conta de pessoa física é golpe; guardar o anúncio que atraiu a empresa; não assinar nada com pressa, sem ler, que, às vezes, eles ficam te apressando falando: “Não, assina rapidinho, não é nada, não. Não vai cobrar nada, não. Vai ser só para constar mesmo, para o nosso controle”, quando você vê, você está aderindo a um contrato que você nem sabe o que você assinou; não passar dados pessoais por telefone; verificar sempre a idoneidade da empresa antes de efetuar compras pela internet; e sempre resolver as pendências bancárias dentro da agência com funcionários credenciados.

E mais um outro golpe também que está tendo, que eu esqueci de falar, com relação ao golpe do falso emprego, de jovens que são atraídos pelas empresas, muitas vezes abordados até na porta de colégio oferecendo emprego, na verdade, quando a pessoa vai lá com os pais e tal, na verdade, é um curso e não tem promessa nenhuma de emprego. Então, as pessoas efetuam pagamentos, ou mesmo, alguns antes de fazer o curso, já percebem que se trata de um golpe, outros realizam o curso e, mais tarde, verificam que não teve o emprego e o pessoal da empresa fala: “Não, não teve promessa, a gente fez o curso, a gente encaminhou o currículo dele, mas, infelizmente, ele não foi selecionado”. Isso tem muito também. Acabou. Obrigada, gente.

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Nós é que agradecemos, Dra. Silvia, pelas pontuações e também pelo trabalho conjunto que vemos realizando há bastante tempo, e que muito contribui para o sucesso da proteção e defesa do consumidor.

Eu gostaria, agora, de abrir para perguntas.

**SRA. ANA CLARA:** Oi, doutora, Boa tarde.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Tudo bom, boa tarde.

**SRA. ANA CLARA:** Meu nome é Ana Clara. Eu só queria saber se tem... com certeza deve ter, qual que é o prazo de prescrição desses golpes, em média?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** O estelionato e o crime contra as relações de consumo, o art. 7º, inciso VII, são 12 anos.

**SRA. ANA CLARA:** Doze anos? Está bem. Obrigada.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** De nada. Mais alguma pergunta, gente?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone]

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Pergunta de novo, fazendo o favor.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** É para o Dr. Marcelo, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:42:24]:** É.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu vou verificar com ele, que eu passei para ele, ele não teve tempo de... Vamos ver se ele responde para gente e eu passo a resposta.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eu posso fazer mais uma?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Pode, claro.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Boa tarde, primeiramente. E parabéns, doutora, pela... Eu estava vendo aqui que na Lei nº 10.962, ela fala aqui sobre as condições de afixação de preços nos bens e produtos a mostra e serviços para o consumidor. Então, só que eu nunca tinha prestado atenção aqui, que essa lei foi sancionada na época do Lula. Então, o que acontece, essa lei, ela é uma lei federal, confere?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Uhum.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Então, se é uma lei federal, então, quer dizer, o comerciante, ele não tem a opção, ele tem obrigação de afixar o preço na vitrine ou no produto, se ele não fizer isso, ele está cometendo um crime e a gente tem direito de chamar a polícia.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** É, a gente tem que registrar o boletim de ocorrência, porque o art. 66 fala, inclusive, é bem claro em relação ao preço, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Exatamente.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Então, é omitir informação relevante com relação ao preço.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Então não seria administrativo, seria no Código Penal?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** É ambas as partes, porque eu acho importante, também, a conjugação com o administrativo, por quê? A empresa, infelizmente, precisa tomar prejuízo no bolso.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Sim.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Então, assim, tendo prejuízo, sendo arbitrada a multa, vai ter, também, um efeito repressivo muito bom em conjunto com o efeito repressivo penal.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** A multa por não estar--

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Educativa e repressiva.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Ok.

**SR. ALBERTO RAMOS:** Boa tarde, eu sou o Alberto Ramos. Eu quero cumprimentar a explanação, muito interessante.

Eu queria falar a respeito dos aplicativos, as coisas que acontecem no celular, como é que está valendo poder fazer a denúncia, por exemplo, Rappi. Peguei o celular, olha: “Temos saudade de você, depositamos 25 Rappi créditos na sua conta para que peça o que quiser até as 15h”. Eu tentei uma vez isso e caí bonito, tive que dar o número do meu cartão, não tinha lá a informação, aí, eu registrei tudo.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Como é que é este golpe?

**SR. ALBERTO RAMOS:** Vem assim: Rappi... É um aplicativo de comida, para você comprar pelo celular.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Ah, sim, sim.

**SR. ALBERTO RAMOS:** Aí, se você instala ele e depois desinstala, eles ficam mandando essas mensagens sem vergonha aqui: “Temos saudade de você, depositamos 25 Rappi créditos na sua conta para que peça o que quiser até às 15h. Confira e tal”. Aí você vai, baixa o aplicativo de

novo, começa a preencher lá, aí não aparece os seus créditos, não.

Aí, eu tenho um cartão virtual de crédito, que se eu compro uma coisa eu uso isso, que, aí, eu só ponho o dinheiro que precisa ali.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Aham.

**SR. ALBERTO RAMOS:** Aí ele não aceita esse cartão, não. Então eu falei assim: Então, eu vou ver, quero ver. Aí eu fui, pus o cartão, aí, no fim das contas creditou, não consegui estornar. Na mesma hora eu tentei estornar a coisa, de jeito nenhum consegui. Mas eu 'printei' tudo isso e está aqui. Eu queria saber se na delegacia eu consigo fazer esta denúncia ou se vocês já receberam denúncia desse aplicativo?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** É, eu suponho que tenha sido na Delegacia de Crimes Cibernéticos, justamente, por ser aplicativo. Para a gente não chegou, não. Mas na Delegacia de Crimes Cibernéticos, às vezes, chegou.

Porque aí, eles têm condições, também, de ter o aparato todo para verificar a rota de investigação para a seguir, de como é que funciona isso. Porque eles têm já o conhecimento técnico neste quesito. Aí, eu não sei te falar se lá teria a investigação nesse sentido.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:46:34]:** Boa tarde. Primeiramente cumprimentar a Dra. Delegada pela grande palestra e o Ministério Público pela iniciativa.

E passo a dirigir a minha pergunta, e isso já aconteceu com meus familiares inúmeras vezes, né? Assim, no momento que eles assinam um serviço legalmente, formalmente, perante a empresa, geralmente sempre vem um telefonema ou um aviso com quase todas as características da empresa falando que precisa de certos requisitos.

Vou dar um exemplo, a minha mãe, ela assinou um serviço de internet, não vou falar operadora, e assim que ela já tinha formalizado, a conta já tinha até chegado, ela recebeu uma ligação falando: "Olha, para você continuar com serviço, você precisa mandar o seu CPF". Ela: "Não, por que eu tenho que mandar o meu CPF? Eu já estou com serviço aqui, já estou pagando a conta, por que eu tenho que mandar o CPF?". A pessoa começou a ficar estressada para ver se minha mãe caiu no golpe, ela não caiu. E quando ela contratou um outro serviço, a empresa tinha a mania de mandar a fatura por e-mail, e ela recebeu um e-mail com todas as características, com símbolo igualzinho o e-mail oficial dela, com todos os dados, com o CPF, com o endereço, com o número de contrato, até o número de documento dela, eles conseguiram, então, ela pensou que

fosse uma conta real. Só que aí, ela pagou, só que quando ela percebeu, era uma conta falsa, você via que no boleto tinha o nome de uma outra pessoa, não era a empresa. E, até hoje, ela já explicou isso para a empresa, a empresa, pelo que eu pude entender, parece que ela já sabia que isso estava acontecendo, tanto que quando ela falou eles entenderam e falaram: “Ah, tudo bem, já entendemos. Você tem que fazer isso, isso e isso”. Ela já fez, a empresa continua cortando o sinal dela por causa disso.

Eu queria saber se ela tem como denunciar isso, não só a empresa que foi beneficiada, porque consta lá a razão social dela, como também, a empresa fornecedora, por crimes contra o consumidor. Obrigado.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** É, neste caso aí, o que acontece? Ao que parece, um terceiro, a gente não sabe se foi um vazamento de dentro da empresa e tal, teve acesso aos dados da sua mãe e encaminhou um boleto montado.

Então, assim, neste caso, o autor do estelionato é a pessoa que montou este boleto e o beneficiário também, o beneficiário desse pagamento. Aí, com relação a isso tem como a gente pedir a quebra de sigilo e verificar quem que é o titular da conta beneficiária do pagamento, etc.

Mas com relação, agora, à responsabilidade da empresa de cobrar ou não, aí, já é uma questão civil. Se a sua mãe teria direito, vamos supor, ela falou: “Não, eu paguei o boleto”, será que a empresa é responsável por isso? Se ela vai ter que ressarcir o pagamento efetuado pela sua mãe ou a empresa vai alegar culpa exclusiva do autor, de terceiro. Aí, realmente, é uma questão cível, já não é no âmbito criminal.

O âmbito criminal é o estelionato da pessoa que gerou esse boleto, a não ser que se comprove, também, igual eu falei, a participação de alguém de dentro da empresa, aí, tudo é uma investigação que vai ser levada a cabo.

Mas, com relação a ela efetuar ou não o pagamento, ter direito ou não ao ressarcimento, considerando que ela foi, neste caso, vítima de um golpe, aí seria uma ação cível mesmo.

**SRA. BÁRBARA:** Boa tarde. Meu nome é Bárbara. Eu gostaria de saber se é verdade que os fabricantes trabalham com uma margem de segurança de tempo, especialmente fabricantes de produtos alimentícios. Por exemplo, o produto vai vencer no 30, mas na embalagem vem escrito: vence no dia 15. O produto vai vencer no dia 20, aí vem na embalagem escrito vence dia 10.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** É, eu não sei te falar isso, assim, com

conhecimento de causa. Mas eu também já ouvi falar a mesma coisa, que o produto, ele tem uma validade x, mas que existem estudos de que eles colocam essa data de validade até antes para uma margem de segurança de ele poder ser consumido posteriormente.

Mas, independente disso, o que vale mesmo é a data que está escrita nele. Então, se a pessoa, mesmo que ele esteja, aparentemente próprio para o consumo, mas venceu dia 30 e é dia 1º, ele está impróprio para consumo porque está vencido. Aí, é aquela coisa assim, objetiva, mesmo que a pessoa... Vamos supor, eu comprei... Vamos supor que eu tenha comprado, eu comprei dia 29, comprei dentro da validade, mas não comi e fui comer só no dia 1º, eu comi, estava ótimo e tal. Então, quer dizer, isso aí, é independente de estar ruim ou não. Mas, para efeito de venda, ele tem que obedecer o que está escrito na embalagem, a data de validade que está na embalagem.

**SRA. BÁRBARA:** Ou seja, a decisão é do consumidor comprar ou não. Porque eu já comprei e comprei, e com preços maravilhosos, sabendo que estava para vencer um ou dois dias depois e não aconteceu nada, assim, consumi duas semanas depois e estava tudo ok.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Pois é. E assim, o importante é isso. Também deixar claro que está para vencer. Isso eu acho importante, porque, geralmente os preços estão melhores quando o produto está para vencer, aí é obrigação do fornecedor, estar lá: “Vence dia tal”, para a pessoa ter ciência. Porque, às vezes, vai comprar alguma coisa que é impossível da pessoa comer em um dia, mas aí está avisando, a pessoa está comprando porque quer, se você vai fazer uma festa, não sei, mas olha, está avisando que vai vencer daqui um dia. Ele tem que ter essa informação.

**SRA. BÁRBARA:** Ok, obrigada.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** De nada.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Mais alguma pergunta?

**SRA. ANA PAULA:** Boa tarde.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Boa tarde.

**SRA. ANA PAULA:** meu nome é Ana Paula, eu gostaria de agradecer novamente a Regina e a você pela palestra. Eu tenho dúvida a respeito de contrato.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Aham.

**SRA. ANA PAULA:** Tem um prazo estipulado para fazer a reclamação do contrato, ou não?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Não, quanto mais cedo melhor, ainda mais se for fraude, né? Então, assim, quanto mais cedo você reclamar melhor, porque aí, a gente sempre recomenda, também, a pessoa fazer a reclamação, faz na delegacia, faz no Procon e faz no Juizado, se, porventura, não tiver acordo no Procon, porque aí, já faz o encaminhamento total. Porque, às vezes, a pessoa fica pagando uma coisa que é golpe.

Então, assim, a gente vê muitos casos de golpes de igual nesses casos da cota de consórcio contemplado, a pessoa vai lá e paga, e aí ele vira: “Não, olha, deu um probleminha na sua cota e tal, tal, tal, sua cota aumentou, a senhora ia pegar uma cota de 30 mil e passou para 50, então, deposita mais tanto”. Aí, a pessoa vai depositando, vai depositar, entendeu?

Então, assim, quanto mais cedo ela reclamar, melhor, porque se ela já estiver desconfiada... Igual nesse caso que o Dr. Marcelo contou, a pessoa nem chegou a pagar. Então, assim, menos uma pessoa, ainda bem que foi precavida e foi... antes de pagar ela foi perguntar, foi se orientar.

**SRA. ANA PAULA:** E quando a pessoa não tem comprovação da conversa, por exemplo? De promessa pelo vendedor.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Então, isso a gente vê muito, mas tem algumas empresas que são corriqueiras. Então assim, pelo próprio conjunto probatório a gente ver tudo. Vamos supor, tem uma vítima, você pode até ficar assim: Não, será? Às vezes é a pessoa que entendeu mal e tal, tal, tal. Mas, aí você vê tem um, aí você pesquisa, que a gente tem o nosso banco de dados dos boletins de ocorrência, tem uma, duas, três, quatro... Fala assim: Não, espera aí, essa empresa está fazendo coisa errada, entendeu?

Então assim, pela própria conjuntura de tudo, a gente consegue perceber que realmente o que a vítima está falando ali tem fundamento.

**SRA. ANA PAULA:** Eu achei engraçado que ele falou sobre o papel mais barato, né? E o contrato que eu tenho é de um papel mais barato.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Sério?

**SRA. ANA PAULA:** Sério. Aí assim, eu tenho outra pergunta que surgiu hoje da minha tia, e eu queria saber. Ela é funcionária do estado, só que mudou a data de pagamento do estado agora.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Aham.

**SRA. ANA PAULA:** Então, assim, todas as faturas dela venciam até dia 10, por exemplo. Agora, ela só paga depois do dia 20 e com atraso, com juros e multa, não tem como.

Só que, assim, ela tentou mudar, de uma determinada loja, a data de vencimento, só que alegaram para ela, por telefone, que ela não consegue fazer esta alteração da data para uma data posterior, porque ela tinha um boleto em atraso. Eu queria saber se essa informação procede?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Ela tem que ver, é justamente aquilo, a pessoa tem direito a ter as informações que sobre ela consta e... o art. 72, se não me engano. Então, ela tem que procurar saber qual é essa informação, porque, às vezes, até é um boleto falso. Se não tem nada protestado em nome dela e tal, pode ser alguém que utilizou o nome dela para fazer uma compra, por isso está vencido.

**SRA. ANA PAULA:** Não, não é isso. Não, ela tem o boleto, ela paga. Só que, por exemplo, vence no dia 10, ela quer trocar a data vencimento do boleto para pagamento.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Não, então, mas aí falaram que tem um em aberto.

**SRA. ANA PAULA:** Tem, realmente, um é aberto, eu quero saber é isso é legal ou não, entendeu?

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Então, aí já é Procon. Aí já é questão dela reclamar isso no Procon ou no Juizado, não é no âmbito criminal, não.

**SRA. ANA PAULA:** Entendi. Obrigada.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** De nada.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Bem, só aproveitando a oportunidade, só para salientar que com relação aos produtos vencidos e demais produtos impróprios, eles sequer podem ser comercializados.

A gente falou muito ao longo desses três dias a respeito da questão da preocupação do Código, de todas as normas protegerem o consumidor contra riscos. O consumidor não pode sequer ser exposto a riscos.

Então, a fiscalização do Procon-MG e de outros órgãos de Defesa do Consumidor e da Polícia Civil também, verifica muito, em mercados, em todos os tipos de estabelecimentos comerciais, produtos vencidos, produtos deteriorados, impróprios de todas as maneiras, né?

Então, fica esse alerta para que a gente, como consumidor também, que deve ter um papel ativo na sociedade, eu sei que é muito difícil, a gente vai fazer compra cansado, o tempo é curto, mas sempre verificar a data de validade e todas as informações, porque a repercussão para a nossa saúde de um produto impróprio, muitas vezes, não é perceptível de imediato. Ele pode estar acumulando, em nosso organismo, algum dano e que é muito mais grave para saúde, às vezes, de uma criança, de uma pessoa idosa, de alguém que está se recuperando de saúde. Então, só ressaltando que é uma grande preocupação nossa.

Dra. Silvia, mais uma vez agradecendo muito.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Eu que agradeço.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Sempre muito bem-vinda ao Procon-MG. E muitas das perguntas que foram feitas aqui, ao longo desses três dias, foram respondidas. Teve uma pergunta sobre a questão dos hipervulneráveis, da oferta aos idosos e da publicidade, as crianças, então, veio só a contribuir a sua participação. Muito obrigada mesmo

[aplausos]

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Eu que agradeço.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Iremos agora para o intervalo. Vou passar o certificado de participação para a Dra. Silvia.

**SRA. SILVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ:** Gente, obrigada. E precisando, estamos aqui na Rua Martins de Carvalho, 94, tá? Obrigada.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Nós tivemos um problema com um dos palestrantes, o Hilmer, teve um contratempo de saúde e, aí, em substituição a Regina Sturm, que eu acho que vocês já tiveram o prazer de ter uma palestra com ela e que hoje está presidindo os trabalhos.

Eu sou a Aline, eu sou assessora técnica do Procon Minas Gerais, eu vou dar a próxima palestra e vou ajudar a Regina na condução desta palestra. E, sem mais delongas, vamos iniciar para a gente não atrasar mais ainda o nosso cronograma.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Bem, boa tarde, novamente. Eu sei que é fácil dizer, é fácil falar, na prática é mais difícil. É mais difícil ceder às tentações que o mercado de consumo vive nos colocando à prova, não é mesmo? É muita publicidade enganosa, é muita publicidade abusiva, é muita publicidade clandestina, a gente chegou a falar um pouco dela na

nossa palestra, que fica até difícil a gente distinguir se o desejo que a gente tem é um desejo que é, de fato, o nosso, ou se ele foi imposto.

Não sei se todos aqui concordam comigo. Estamos expostos cotidianamente, diariamente, a muitas ofertas de produtos e serviços. Obsolescência programada, foi falado muito aqui sobre a obsolescência programada, que não é tanto mais com relação somente à durabilidade dos produtos, mas passou a ser sobre a... envolver a questão do desejo nosso mesmo, não é? A publicidade, ela traz um produto que, praticamente, chega ao ponto da gente sair da loja, verificar o outdoor com uma oferta de um produto mais novo. Se a gente exagerar um pouquinho, está assim. Então, a gente tem que tomar muito cuidado.

E o que eu gostaria de começar dizendo é que nós falamos muito das práticas infrativas, da repercussão administrativa, das sanções criminais, mas o que a gente tem que ter muito em mente é que devemos exercer o nosso dever de cidadão, de exigir nossos direitos, mas também saber nossos deveres. E o principal dos nossos deveres é estar atento no mercado consumidor. Muitas dicas foram passadas aqui anteriormente, dicas valiosíssimas, que nós vamos levar daqui para a frente, acredito eu. Não comprar produtos clandestinos, o Dr. Marcelo falou sobre isso. A condição essencial. O produto, você sabe a procedência daquele produto, não comprar o produto que não tem procedência. Atendimento aos recalls. Nós falamos que cerca de 30% somente dos recalls são atendidos pelos consumidores. Tem até um projeto para que essa informação do recall conste do documento. A questão que pode envolver, evitar dano à nossa saúde, à nossa segurança.

Foi falado também sobre pesquisar antes de comprar, pesquisar preços, pesquisar idoneidade dos fornecedores, procurar saber se já houve reclamação de outros consumidores que já tiveram prejuízo em compras de produtos e serviços, ou seja, precaução, porque uma vez tendo o problema no mercado consumidor, aí sim a gente vai ter problemas, vai perder tempo. E muitos consumidores, muitos espectadores aqui da palestra me procuraram nos intervalos e disseram: “Poxa, Regina, você falou da política do ‘deixa pra lá’, para a gente não deixar acontecer isso, frente a uma prática infrativa, não deixar de exigir os direitos”.

Eu falei da diferença de preço de gôndola e caixa, não é? De às vezes a gente sofrer constrangimento até dos próprios cidadãos. E muitos me falaram assim: “Regina, mas é tão difícil, a vida da gente é tão corrida, a gente vai perder um tempo para poder fazer uma reclamação, para poder procurar os órgãos de defesa do consumidor”. Aí eu sempre respondo: Sim, não é perda de

tempo, eu acredito que seja investimento de tempo. Então, antes de mais nada, tentar se prevenir. Muitas das reclamações, agora eu estou trabalhando na assessoria jurídica, e lá eu fico sempre ouvindo as reclamações, as manifestações dos consumidores, e eu percebo que grande parte dessas manifestações, dessas práticas infrativas que ocorreram, elas poderiam ter sido evitadas com alguns... atendendo a essas dicas que nós mencionamos aqui ao longo desses três dias, que os demais palestrantes também mencionaram. Então, a primeira dica é essa.

Segundo, prestar bastante atenção, que nós estamos vivendo uma época de endividamento, de superendividamento. Pensar bastante sobre se é possível arcar com aquela dívida, se é possível fazer aquela compra agora. Foi falado muito sobre isso, não é? Tentar economizar, um produto, o Dr. Fernando falou sobre isso ontem, não é? Em vez de pagar, muitas pessoas pagam com cartão de crédito, depois ficam pagando o mínimo do cartão de crédito, vira uma bola de neve. Um produto que custa mil reais vai custar muito mais caro, vai ter os juros do cartão de crédito. Então, a segunda dica é: fazendo toda a reflexão sobre a compra, sobre a loja, sobre aquele produto, é possível comprar? É possível comprar agora? Será que eu não posso esperar um pouquinho e economizar antes?

Mas partindo para a compra, feita toda essa reflexão, é importante mencionar que o primeiro caminho a ser seguido é procurar o fornecedor no caso de algum problema. E sempre com comprovação desse contato. Se for por telefone, pelo SAC da empresa, sempre anotar os protocolos e guardar esses protocolos, que eles servirão de prova sobre os contatos anteriores. Não sendo atendido pelo fornecedor, e agora todos sabem dos direitos, a gente falou sobre os direitos básicos ao longo desses dias, não sendo atendido pelo fornecedor, o caminho seria procurar o Procon Municipal, os Procons municipais da localidade, para algum ressarcimento individual, o Ricardo comentou sobre isso. Sempre que houver necessidade de algum ressarcimento individual, de alguma retratação a nível pessoal, o caminho seria procurar o Procon Municipal.

Muitas pessoas me perguntam: “Mas por que reclamar então no Procon Estadual?”. Conversamos aqui também sobre isso, que o Procon Estadual, ele trata das causas que vão atingir a coletividade. Então, a importância é mais uma vez exercer o dever de cidadão, de trazer essa notícia ao Ministério Público, para que sejam tomadas as providências, quer de fiscalização, quer as providências por parte do promotor de Justiça, para que aquela prática infrativa, uma vez constatada de fato, seja retirada do mercado, deixe de ter continuidade. [Vou pedir para o colega

aqui dos bastidores para colocar a minha palestra, só para a gente não esquecer alguma coisa importante].

Temos também o trabalho em conjunto, o trabalho em conjunto com as agências reguladoras. Só retomando aqui um pouquinho para seguir a apresentação, não é? Então, qual o papel do Procon Estadual, que seriam as causas coletivas, os Procons municipais, que fariam esse tratamento individual, e o Procon Assembleia, que esteve o representante aqui, o Dr. Marcelo, que explicou um pouco sobre a atuação dele.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Gente, eu só queria acrescentar uma questão ainda, dentro do slide anterior. É só porque é uma informação, veja bem: eu sou formada em Direito, a gente sai da faculdade achando que sabe tudo sobre tudo. Quer dizer, eu pelo menos achei, saí superconfiante. E aí, quando eu comecei a trabalhar no Ministério Público, que eu fui atuar no Procon, primeira semana, me falaram assim: “Aline, você sabia que em Belo Horizonte tem três Procons diferentes?”. Eu assim: Hum? Porque para mim, e eu acho que na cabeça da maioria de nós, quando você fala Procon, é um órgão só, e muitas vezes vocês, nós, aqui de Belo Horizonte, que temos três órgãos diferentes, com três competências diferentes, a gente vai ficar dando cabeçada. A gente vai em um: ah, não é aqui, é ali. A gente vai em outro: ah, não é aqui, é lá. Então, eu acho, a Regina já falou, mas eu acho importante reforçar essa questão de aonde você vai procurar o seu direito, em termos de Procon, aqui em Belo Horizonte, tentando colocar um pouquinho mais na prática a diferença entre eles.

Como a Regina falou diversas vezes, o Procon Municipal, ele trata da causa individual, assim como o Procon Assembleia. “Ah, Aline, mas ele não...” Primeiro lugar, o que é uma causa individual? Vamos tentar fazer uma diferença. Eu tenho um celular. Comprei meu celular, meu celular está na garantia, aí era um celular que foi vendido falando que ele é super-resistente. Aí ele caiu aqui em cima da minha mesa, ele rachou a tela. Aí eu fiquei indignada, liguei para o fornecedor, que como a Regina também bem nos orientou aqui, o primeiro passo é você ir ao SAC, anotar o protocolo, e o fornecedor falou assim: “Ah, não, isso aí é falta de cuidado seu, isso aí não... A gente não vai cobrir a garantia, porque garantia não cobre isso”. Aí eu vou procurar qual Procon para conseguir que o fornecedor repare esse dano do meu celular? Será que é o Ministério Público? Será que é o Procon Assembleia? Será que é o Procon Municipal de Belo Horizonte? Qual vocês... Quem acha que é o Procon Municipal de Belo Horizonte? Quem acha que é o Procon Assembleia? Ou que pode ser tanto o Assembleia quanto o municipal? E quem acha que é o

Ministério Público, ou o Procon-MG, que é o órgão que está promovendo esse curso para vocês? Tá.

Bom, na verdade, com a finalidade que eu falei aqui, o correto é a gente procurar o Procon Municipal, o Procon Belo Horizonte, que é aquele posto BH Resolve, tal, ou que funciona junto lá da Câmara Municipal, ou então o Procon Assembleia. “Aline, qual a diferença prática entre os dois?”. O Procon BH, se, ao final, não tiver um acordo, o fornecedor não cumprir o que foi combinado, ele vai poder aplicar uma sanção ao fornecedor. E o Procon Assembleia? Não, o Procon Assembleia não tem poder de polícia. Então, o Procon Belo Horizonte, ele pode fiscalizar, então se vocês quiserem fazer uma denúncia também junto ao Procon Belo Horizonte, vocês podem. Ele pode aplicar multa, ele pode interditar, e o Procon Assembleia não, ele vai ficar na parte educativa, orientativa de atendimento, até o acordo, ok? Mas, por que eu falei que você pode procurar um dos dois para tentar o acordo com o fornecedor? Porque eu quero o conserto do meu celular, ok?

Agora, vamos supor que eu fiquei sabendo que esse mesmo problema aconteceu com o meu vizinho, com a minha tia, com o pessoal da faculdade, com o pessoal do meu trabalho, ou seja, não é só o meu celular, é um problema provavelmente de fabricação. Aí eu posso, além de procurar a esfera individual, fazer uma denúncia no Procon Minas Gerais, que é o Procon do Ministério Público. Nós, do Ministério Público, temos por vocação a defesa da coletividade. A gente não vai resolver o problema da [ininteligível], a gente vai resolver o problema de todo mundo, quando chega para a gente. Então, às vezes, eu não vou conseguir. Pode ser que o promotor consiga fazer um acordo aonde ele consiga que o fornecedor repare o problema de todos os consumidores que foram lesados, mas, com certeza, o Ministério Público, vai atuar, enquanto Procon, para que aquele celular seja parado, cessada aquela venda com aquele defeito, ou que ele altere a publicidade, não falando que aquele celular é super-resistente, falando: não, ele vai quebrar só de olhar para a cara dele. É isso, a gente atua tentando retirar do mercado o que está errado, tentando consertar o que está certo, interditando, fiscalizando. A gente também tem esse viés.

Então, basicamente, aqui no Ministério Público, no Procon Minas Gerais, a gente vai atuar dessa forma coletiva, preventiva e também repressiva, mas de forma coletiva. Eu não vou resolver o problema da Cláudia, o problema da Regina, de forma individual, mas nada impede que vocês acessem vários órgãos, tá? As esferas são diferentes, vocês podem ir procurar também. É mais ou

menos essa a diferença. Ficou um pouco mais claro?

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** É, a atuação é complementar, não é? É importante a gente ter em mente, por que eu sempre digo isso? Que quando a gente comenta sobre a atuação coletiva do Procon Estadual, como bem mencionado pela colega Aline, muitas pessoas falam: “Poxa, mas se eu não vou ter nenhum ressarcimento sobre o prejuízo que eu tive, qual é a vantagem?”. Então por isso que é sempre muito bom reforçar essa questão, que são várias as frentes de atuação, porque nós já vimos que onde há relação de consumo aplica-se o CDC, e é competência do Procon Estadual. Então, vocês podem imaginar o quanto é amplo o nosso campo de atuação.

A fiscalização do Procon-MG e dos outros órgãos, os Procons Municipais, e das agências, dos órgãos que têm fiscalização, atua nas mais variadas frentes, né? Banco, supermercado, posto de gasolina. Então é muito importante que chegue até o Procon Estadual o que está acontecendo no mercado de consumo, para que a gente possa direcionar a atuação, para que os promotores de Justiça, lá no Procon Estadual são promotores de Justiça divididos por áreas, né? Para que os promotores possam ter acesso a essa informação, do que está acontecendo no mercado de consumo, e direcionar as atividades, da fiscalização, principalmente. Pois não.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Aline, sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Não, de forma alguma, eu falei isso.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, estou falando o seguinte...

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** O Procon Assembleia é super-resolutivo...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:15:31]:** Não, é porque você falou... Eu entendi que você falou que o Procon Assembleia fica na expectativa de um entendimento entre as partes. Então, tem o municipal e tem o, dependendo da situação, tem o Procon-MG. Então eu estou querendo exatamente elucidar essa minha dúvida, em que... Então vou reformular a minha pergunta: Em que situação que eu poderia recorrer ao Procon Assembleia?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** O Procon Assembleia, ele tem se mostrado, segundo dados de atendimento do Sindec, que é o sistema que nós usamos nos atendimentos individuais

dos consumidores, ele tem índices resolutivos de cerca de 90% das demandas. E o Dr. Marcelo, ele usa de uma estratégia também de provocar o fornecedor, para que ele compareça nas audiências, considerando o não-comparecimento até mesmo crime de desobediência. Então, é um Procon muito respeitado. Normalmente, o consumidor, ele faz uma opção até mesmo de localização, para esse primeiro momento. Agora, porque a tratativa que ele vai dar, em termos de resultado para o senhor, ou para os outros consumidores, e o Procon Belo Horizonte, é o mesmo, porque nenhum Procon, ele tem o poder de mandar fazer. Isso aí, só na Justiça.

Então, se chegou lá na audiência, seja no Procon Belo Horizonte, seja no Procon Assembleia, e o fornecedor bater o pé e falar assim: “Eu não vou consertar o seu celular, eu não vou te dar um celular novo, eu não vou devolver o seu dinheiro”, a única diferença para o senhor do que vai acontecer depois, num caso ou no outro, é que, no caso do Procon Belo Horizonte, esse fornecedor vai ser multado. E no caso do Procon Assembleia, não, mas o senhor vai ficar sem resolução, porque eles não podem falar assim: “Não, o senhor vai consertar, sob pena de sofrer uma sanção diária de tanto”. Isso aí só o Poder Judiciário pode aplicar sobre os fornecedores. Deu para esclarecer?

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** E é importante dizer que quando a gente fala de defesa do consumidor, a gente fala em um sistema estadual e um sistema nacional de defesa do consumidor, ou seja, o que pressupõe a parceria, o trabalho em conjunto. Nas palestras aqui do Dr. Marcelo, da Dra. Sílvia, foi mencionada muito a atuação conjunta, da Dra. Sílvia com a Vigilância Sanitária, com o Procon-MG, do Procon Assembleia conosco e com os Procons municipais de outros municípios do estado. Então, a defesa do consumidor não se faz somente através da fiscalização, existem outros instrumentos, outros mecanismos que promovem a defesa do consumidor, e além disso a questão da atuação conjunta. Estamos sempre nos comunicando, um órgão por dentro do que está acontecendo, de que notícias de alguma irregularidade que vem sendo constatada no mercado consumidor, que pode ter uma repercussão coletiva, que pode estar atingindo um maior número de pessoas. Embora inicialmente tenha sido trazido ao nosso conhecimento como uma demanda individual, ela pode estar se transformando em uma demanda coletiva. Então, é uma questão importante para a gente ter em mente, ok?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu vou...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu vou... Pois é, eu vou citar aqui agora, porque as entidades civis, que eu já ia... O senhor está adiantando o que eu ia falar, que bom. As entidades civis, exemplos: o Movimento das Donas de Casa, como o senhor bem citou, que continua bastante ativo, mas é porque talvez, na época que antecedeu à existência do Código de Defesa do Consumidor, a atuação do Movimento das Donas de Casa talvez estivesse mais ressaltada naquela ocasião, que precedeu à publicação, elaboração e publicação do Código de Defesa do Consumidor.

O Instituto de Defesa Coletiva, que também faz um excelente trabalho como entidade civil, na proteção dos consumidores. Foi citado aqui também a questão da proteção com relação ao “Posso Ajudar”, nos bancos, vocês se lembram? Foi toda uma atuação iniciada pelo Instituto de Defesa Coletiva. Também assim a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB. Então, são entidades civis que colaboram nessa prestação de apoio à defesa do consumidor.

A Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor, a Dra. Sílvia esteve aqui conosco há pouco, e é importante frisar que o que a gente tem que ter em mente é que há necessidade de haver previsão legal para que haja repercussão criminal, conforme foi perguntado aqui e a Dra. Sílvia nos respondeu. O que seria passível de aplicação de sanção administrativa ou penal, tem essa diferença.

E aí, dando continuidade, uma questão que vale a gente voltar um pouquinho é com relação a quando for, em caso de algum defeito, procurar o fornecedor, é uma questão que nós conversamos, a respeito da responsabilidade solidária, só relembrando, reforçando essa questão da responsabilidade solidária. Qualquer um dos envolvidos na cadeia de consumo pode e deve ser questionado, e essa escolha é do consumidor, cabe ao consumidor escolher qual que é mais prático. Se eu comprei no comércio ao lado da minha casa, não faz sentido aquele comércio me estipular uma data máxima, igual a gente comentou, que é uma prática infrativa muito recorrente, do fornecedor estipular, falar: “Olha, troca somente em três dias, troca por defeito somente em três dias”. Ele está se isentando de um dever legal.

Bem, e aí a gente fez o contato com o fornecedor, não conseguiu resolver. Fizemos o contato no Procon, não houve a conciliação. Se houver necessidade de chegar à via judiciária, é importante dizer que existe o Juizado Especial das Relações de Consumo. Você gostaria de falar

um pouquinho? Eu vou passar para a colega Aline, porque... Deixa eu passar aqui. Um importante instrumento que o consumidor possui para tratar as suas demandas é o consumidor.gov. Nós já trouxemos esse endereço aqui nesses dias. E vou passar para a colega Aline para explicar como que funciona. Alguém aqui já acessou o consumidor.gov? Já acessou? Teve a demanda atendida? A Aline vai falar sobre o nível de resolutividade das demandas, como acessar.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Acho que está funcionando, né, gente? Bom, a gente quis dar um destaque especial para essa plataforma, por quê? Fica ruim, né? Fica [ininteligível]. Melhorou?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Melhorou.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** O consumidor.gov, ele é uma plataforma de resolução direta com o fornecedor. Eu vou acessar o site, o [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), eu vou me cadastrar e vou mandar uma mensagem, e quem vai me responder é o fornecedor, e depois eu vou avaliar como que foi a resposta desse fornecedor. "Aline, então qual é a vantagem de você utilizar o consumidor.gov em relação a outros instrumentos que nós temos por aí de resolução de conflitos?", diretamente com o fornecedor, que muitos de vocês às vezes já devem ter usado, já devem ter ouvido falar, em outros sites, onde você pode ir lá, entrar com sua reclamação, e o fornecedor te responder e chegar a um acordo. A vantagem é que essa é uma ferramenta governamental. Quem criou essa ferramenta é o Ministério da Justiça, através da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, que é a Senacon, que é a mesma secretaria que coordena os Procons, que coordena todo esse sistema que a Regina falou aí que nós temos, dos institutos de defesa do consumidor, dos Procons, de juizados.

E o Ministério da Justiça, ao criar essa ferramenta, qual é a proposta? Apesar de ser um mecanismo de resolução direta entre consumidor e fornecedor, ela é monitorada pelo Sistema de Defesa do Consumidor, ela é monitorada pelos Procons e pelo próprio Ministério da Justiça. E aí quando vocês entrarem aqui, quando vocês acessarem, vocês vão poder ver quais são as empresas participantes. Essa é uma diferença, talvez alguns achem que é uma desvantagem em relação às outras ferramentas que nós temos disponíveis. Por quê? Aqui você não consegue reclamar contra qualquer fornecedor.

Por exemplo, assim, às vezes a lanchonete que está aqui dentro do Ministério Público, provavelmente, se eu tiver um problema lá, eu não vou conseguir reclamar através do consumidor.gov. Ela é uma plataforma que o fornecedor, ele tem que assinar um acordo com o

Ministério da Justiça, esse acordo, ele fica disponível, qualquer fornecedor pode assinar, mas por que tem esse acordo? Porque ele se compromete em responder em até dez dias a demanda do consumidor. Essa é a vantagem. Você não vai achar todos os fornecedores aqui, mas os que estão aqui, eles são obrigados a te responder em até dez dias, e isso é monitorado pelo Ministério da Justiça e pelos Procons.

E aí a boa notícia, e eu digo boa porque é uma ferramenta que eu uso demais para resolver os meus problemas, é que as grandes fraudadoras do direito do consumidor estão aqui em peso: os bancos e as financeiras de cartão de crédito, as empresas de telecomunicações. Vocês vão encontrar essas empresas aqui, essas que a gente liga para o SAC e o SAC é derrubado. Quer dizer, eu não posso falar isso, o SAC cai, e eles não te retornam como deveriam, porque tem um regulamento que fala que eles são obrigados a retornar.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Enfim, N coisas que a gente passa por aí e que a gente, através aqui do site, a gente vai conseguir falar com esse fornecedor e eles são obrigados a te responder. E a gente está com um índice de resolutividade aqui em cerca de 85%. Eu mesma faço propaganda, porque uso. Parece aqueles comerciais, né? Eu aprovei. Mentira, gente, mas é verdade. Eu já usei diversas vezes, e todas as vezes eu consegui fazer acordo e as empresas cumpriram. E por que a gente gosta de destacar? “Aline, essa é uma ferramenta melhor do que o Procon?” Não, de forma alguma, porque aqui é você e o fornecedor, e pode até ser que ele te faça uma proposta, que você aceite, mas que às vezes nem vai contemplar todos os seus direitos, como você seria orientado num Procon, num juizado.

Mas, gente, vamos ser realistas: para você ir até um Procon, você gasta tempo, dinheiro, muitas vezes, você não vai conseguir ter o seu problema atendido ali naquela hora, você vai ter que voltar daí a 30 dias, às vezes, vai ter que voltar numa audiência. Então, é uma via-sacra muitas vezes. Apesar da gente ter altos índices de resolutividade via telefone no Procon, ou seja, resolutividade imediata, muitos casos, não. Então por que não usar uma ferramenta como essa, que foi criada para os consumidores e que tem um excelente índice de resolutividade?

O que eu gostaria de destacar além disso? Ela é uma ferramenta que foi criada para você conversar com o fornecedor, e a gente está tendo notícias que alguns escritórios de advocacia, algumas empresas estão usando essa ferramenta como se fosse uma ferramenta delas. Porque é

assim, né, gente? O governo às vezes traz um benefício para a sociedade, sempre tem alguém para... os oportunistas de plantão, que vão te cobrar um dinheiro para acessar uma ferramenta que é gratuita e disponível para todo mundo. Então fiquem atentos a isso.

Outra coisa, é importante, gente, é importantíssimo, é fundamental, quando vocês utilizarem, que vocês avaliem o fornecedor. Por quê? Isso aqui é um sistema. Quando eu abrir aqui os indicadores, que aliás aqui é um bom lugar para a gente dar uma olhadinha, para ver como que está o comportamento desses fornecedores, a gente vai ver aqui os índices de solução, os índices de satisfação, a gente tem como procurar um fornecedor específico e ver como que ele está lidando com as questões dos consumidores nesse site.

Agora, por que eu estou falando que é importante vocês voltarem e avaliarem? Porque o sistema entende, depois que passa o prazo de avaliação de vocês, que vocês recebem esses comunicados todos via e-mail, o sistema entende, quando vocês não avaliam, que a avaliação foi positiva, entenderam? Então, eu estou falando de um índice de resolutividade de 85%, que eu acredito que se aproxima bem do que acontece realmente, até porque eu acredito que quem não avalia é porque ficou satisfeito e ficou com preguiça de voltar a avaliar. Gente, não tenha preguiça, por favor. Voltem, avaliem, falem o que foi positivo, falem o que foi negativo. A gente gasta tanto tempo no WhatsApp, em tanta coisa. Ah, e tem o aplicativo do consumidor.gov. que vocês podem baixar no celular. Então, vocês podem acessar do lugar que vocês estiverem. Então, assim, fica a dica aí, é uma ferramenta muito útil, e vocês podem usar.

Eu normalmente, eu faço o seguinte caminho: eu primeiro tento o SAC das empresas. Também lanço mão, a Regina falou da questão do sistema, mas é importante saber que algumas agências reguladoras, também, quando a gente procura, às vezes, as empresas têm motivação maior para resolver o nosso problema. Por exemplo, a Anatel, o Banco Central. Às vezes, eles vão até falar assim: “Ah, a gente não é órgão de defesa do consumidor”. A Anatel não, que eles têm até um canal mesmo para você falar. Mas o Banco Central, às vezes, ele dá essa resposta. Mas de alguma forma a sua informação está ali e eles acabam cobrando aquilo do fornecedor, tá? Então vale a pena ir nas agências reguladoras às vezes. Aí eu vou no SAC, não consegui, anotei o número. Gente, anotem os números de protocolo, por favor, também. Eu sou dramática, mas é porque a gente vê o sofrimento do consumidor no dia a dia. Que às vezes uma demanda justa deixa de ser resolvida porque a gente não tomou certos cuidados. Anotem o número de protocolo, e se o seu fornecedor estiver aqui, vale muito a pena usar essa ferramenta. Se não estiver, a gente vai até os

Procons, dependendo do caso. Se for um caso mais grave, aí a gente vai no Juizado. Por quê?

O que eu queria, a Regina pediu para eu dar uma completada nos Juizados Especiais de Relações de Consumo. O que o Juizado pode fazer e que o Procon não faz? O que tem de bom em ser um Juizado Especial de Relações de Consumo? É que, em Primeira Instância, o consumidor, ele não precisa de advogado para ir até o Juizado. Ele vai chegar lá e ele vai ser atendido e vai ter uma audiência de conciliação. E nesse caso, se o juiz, se o conciliador, e depois essa decisão é homologada pelo juiz, entender que o consumidor teve o direito, aí o fornecedor é obrigado a cumprir, se ele não recorrer, né, gente? Porque aí, na Segunda Instância, vocês precisam de advogado. Já é outra história. Mas muitas coisas são resolvidas também no primeiro momento. E é também na Justiça que, no caso de haver danos morais ou danos materiais, que isso vai ser conseguido. Procon também, nenhum deles vai estabelecer danos morais ou danos materiais, ok?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Eu vou pedir só para, como a gente está com o horário um pouquinho apertado, para a Regina concluir a fala e a gente fazer as perguntas ao final, pode ser?

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Então só reforçando a questão do Juizado Especial das Relações de Consumo, não é? Com relação às demandas no valor de até 20 salários mínimos, como bem disse a colega Aline, não há necessidade do advogado, mas se a outra parte vier com advogado, o juiz pode, vai nomear um defensor público para auxiliar. E nas causas de 20 até 40 salários mínimos haverá a necessidade de um advogado. É bom salientar que essa questão do Juizado Especial, ela ilustra bem o que nós falamos lá na palestra das práticas abusivas... Desculpa, dos direitos básicos, no art. 6º, incisos VII e VIII, a respeito do acesso aos órgãos judiciais e da facilitação da defesa nas vias judiciais, né? Então essa facilitação, uma boa ilustração é a questão do Juizado Especial, para causas de menor valor, dispensar o advogado nas causas de até 20 salários mínimos e possibilitar uma via mais rápida da solução dos conflitos, uma mediação, quando envolver de 20 a 40 salários mínimos também, só que com a ajuda do advogado, né?

Aproveitando a questão do consumidor.gov, eu gostaria de colocar um fato que ocorreu comigo, só para vocês perceberem a efetividade do trabalho do consumidor.gov. Eu fiz uma... eu adquirei uma lavadora de roupas e no contrato, eu fiz o pagamento à vista, e no contrato eu estipulei, porque o consumidor tem o direito, existe uma lei que assegura ao consumidor a falar qual é o turno para a entrega do equipamento, do produto adquirido. E eles não entregaram, por diversas vezes, marcaram três, quatro vezes e não entregaram o produto. Eu liguei para a

vendedora, que, quando da compra, foi muito solícita e mostrou todos os produtos, eu liguei para a vendedora, que tinha deixado o telefone comigo para que, se eu decidisse, porque eu comprei, depois eu fiquei de dar uma voltinha, ela falou: “Não, fica com meu celular, para eu segurar o produto aqui para você”. E aí, quando eu tive esse problema, a vendedora não se mostrou tão solícita quanto no momento da venda, o pós-venda não foi tão... Isso é terrível, isso é uma questão que a gente, que acontece muito, exatamente.

E aí o que aconteceu? Fiquei numa luta durante dois, três dias, porque ele falou que ele teve um problema com o terceirizado que faz o transporte, que o problema não era dele, então ele já estava querendo isentar a sua responsabilidade, falando: “Não, a responsabilidade não é minha, eu só vendo o produto, o transporte é um terceirizado”. Então, a gente viu que ele não pode alegar isso, porque todos envolvidos na cadeia do consumo. Se ele contrata uma empresa terceirizada que não cumpre, ele tem que garantir a entrega do produto que eu adquiri, né?

Então, depois de uma semana de luta, eu cansei, falei: Poxa. A gente estava na fase de implantação do consumidor.gov, eu falei: Eu vou fazer a reclamação no consumidor.gov. Eu recebi uma ligação em poucas horas após eu ter feito a manifestação. O lojista me ligou, perguntou qual era o problema, aí eu falei, eu consegui falar diretamente com o gerente, o gerente me atendeu na loja. Nessa etapa da situação, eu já queria o dinheiro de volta, que a gente conversou aqui que é direito do consumidor, ou exigir a entrega do produto, ou o dinheiro de volta. Eu já não queria mais nenhum tipo de relação de consumo com a empresa. Então, eu fiz... Marcaram dia e hora para eu buscar o dinheiro, tudo certinho. Consegui resolver sem nenhum problema, sendo que antes o gerente nunca estava na loja, eu deixava recado, deixava meu telefone, então só para ilustrar que é uma ferramenta importante.

E a gente muito fala do tanto que as redes sociais nos trazem transtornos, às vezes, a gente faz uma pesquisa nas redes sociais e vem uma chuva de ofertas daquele produto, né? Ontem eu fiz o teste, eu joguei um produto para consultar o preço e até agora eu estou recebendo mensagens aqui de ofertas de produtos similares. Mas a gente tem que pensar também no lado positivo das redes sociais, porque vale ouro hoje a imagem de uma empresa. Então, quando você consegue resgatar esse quantitativo de pessoas que são lesadas pelos estabelecimentos, isso é um grande valor de mercado, porque gera uma publicidade negativa ao fornecedor que não cumpre com as regras, que não respeita o consumidor. Então, a gente precisa trazer à tona essas práticas infrativas, para que os fornecedores estejam atentos e sigam as normas de defesa do consumidor,

eles respeitem.

Eu gostaria agora de abrir para perguntas, para não tomar o tempo de vocês.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:40:27]:** Boa tarde. Eu só queria saber se existe multa em caso da empresa não responder no prazo de dez dias.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Não, não existe multa. Nesse caso, o Ministério da Justiça, ele fica monitorando. A gente não tem notícia de que isso já tenha acontecido, mas nesses casos o Ministério da Justiça, ele tem o poder de chamar a empresa para conversar e, se for o caso também, aí abrir um processo contra aquela empresa. E quando a Senacon conclui um processo sancionatório contra uma empresa, as multas são superelevadas. Isso seria, digamos assim, pode desencadear nessa consequência, mas não é imediato.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Tem aqui na frente [ininteligível].

**SRA. EDNA:** Boa tarde, meu nome é Edna, sou profissional de Direito. Mas eu estive... eu fui no Procon da Assembleia, é uma questão, assim, que me deixou bastante constrangida, e eu queria saber, tipo, como eu procedo quando... Porque por duas vezes isso aconteceu comigo. A gente chega lá para ser atendido, são estagiários que nos atendem. Então, eu cheguei lá um dia para poder ver a respeito de um contrato, que depois eu acabei entrando na Justiça, porque não consegui, literalmente, os estagiários são totalmente leigos no que eles vão nos explicar. Para mim, que sou formada pela Milton Campos, 38 anos militei, já fiz várias pós-graduações, foi difícil entender o que eles estavam tentando colocar na minha cabeça. Agora, você imagina para um leigo. Então, eu estava aguardando para ser atendida e me pareceu ser intervalo de almoço. Então, juntaram todos os vários estagiários, e eles começaram a conversar sobre um jogo lá, do Atlético e do Cruzeiro, e...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. EDNA:** Tá.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Quem foi que falou?

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Gente, por favor. Vamos respeitar o direito das pessoas se manifestarem nas suas ordens.

**SRA. EDNA:** Exatamente, foi exatamente isso que aconteceu, entendeu? Porque eu sou uma pessoa de 60 anos de idade, mereço respeito. E eu estava lá, e esses estagiários, entendeu?

Sem um pingo de constrangimento, começaram a falar palavras de baixo calão, mas de baixo calão mesmo, que me incomodaram. Eu não preciso estar num lugar onde o respeito deve ser primordial e ter que ouvir o que eu estava ouvindo. E eu educadamente falei com eles: Olha, eu não... Meu ouvido não está acostumado com esse tipo de palavreado. Vocês são estagiários, pessoas que estão estudando, têm que ter um grau de intelectualidade e respeito, e isso não está me agradando. Aí, eles acharam ruim porque eu reclamei e começaram a me picardiar e fazer pior ainda. E eu perguntei: A quem eu devo me dirigir para reclamar? Aí eles começaram a rir, fazer chacota, igual aconteceu aqui ontem comigo, esse tipo de coisa.

Então, no final das contas, eu me aborreci, passei mal, passei mal mesmo, porque eu não tenho pâncreas, então eu tive uma descompensação diabética, assim, violenta lá dentro, porque eu não vi ninguém dentro do Procon que se dispôs a, tipo assim, poxa, vamos ali, vou te dar um copo d'água, ou desculpa o pessoal, porque eles não estão agindo de acordo. Eu falei: Não, eu quero fazer uma reclamação contra esses estagiários, porque eles não podem fazer isso, não. Eu já fui estagiária um dia, eu sempre fui uma pessoa solícita, e se eu posso ajudar, eu vou ajudar, se não for para ajudar, eu não vou tratar uma pessoa de idade, só porque eu sou de idade, que eu tenho que ser tratada... Não, muito antes pelo contrário. No Brasil hoje, 53% da população brasileira é de idosos. Nós somos sarados, tal e tal, mas nós somos idosos, concorda comigo?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. EDNA:** E vai só aumentar. E eu fiquei assim, ninguém me ajudou, ninguém quis fazer uma ocorrência. Eu quis chamar a Polícia Militar, para poder fazer uma ocorrência sobre o fato, nessa hora apareceu o supervisor dos estagiários, me impediu de fazer isso. E quando eu falei com ele assim: “Mas que palavras eles falaram com você?”. Ah, eu falei com ele: Olha, foram palavras torpes, palavras torpes para mim são palavras vulgares, palavras de cotidiano de campo de futebol, que eu sei que isso acontece lá, mas lá pode acontecer, porque lá é o lugar próprio. Lá, todas as pessoas podem xingar tudo quanto é nome, do que eles quiserem, mas eles estão no lugar próprio lá deles, não dentro do estabelecimento do Procon da Assembleia. Não me deixaram fazer e no final das contas eu passei mal, e depois eu usei uma técnica que eu faço há muito tempo: duvidar, criticar e decidir. Eu decidi pela minha qualidade de vida, não dar continuidade.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Sim, sim, Edna.

**SRA. EDNA:** E aí, tipo assim, queria saber se existe alguma coisa, que os promotores têm consciência disso e qual o tipo de critério que se leva em consideração para contratar essas

pessoas. Obrigada.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu que agradeço, Edna, para... Esse tipo de situação tem que chegar ao conhecimento das chefias envolvidas. Busque sempre, a nossa orientação é para buscar sempre a ouvidoria do órgão, para que chegue ao conhecimento e isso seja tratado pontualmente. Existem sempre treinamentos para que seja feito o atendimento. É um serviço público, um serviço que tem que ser prestado a contento, com muito respeito, e a gente, a todo momento, fomenta que haja esse acesso, que as demandas cheguem até os Procons, aos órgãos envolvidos. Então é muito importante que seja formalizada uma reclamação com relação a esse atendimento, para que eles cheguem às pessoas competentes, para que elas ouçam os envolvidos, ouçam a senhora, ouçam os envolvidos para que isso não aconteça mais. Se houver necessidade de um treinamento para que isso não volte a ocorrer, para que seja investigado o que aconteceu, para que não ocorra.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Aliás, gente, só aproveitando a deixa, não só nesse caso específico, mas qualquer atendimento que os senhores tiverem que fique aquém, que vocês tiverem alguma coisa que vocês se sintam desrespeitados, ou que vocês acham que servidores públicos foram desidiosos com as questões, reclamem nas ouvidorias dos órgãos públicos, porque elas vão dar o encaminhamento, a tratativa adequada a essas reclamações. Uma pergunta lá atrás, uma pergunta aqui na frente e a gente vai encerrar esse painel.

**SR. MÁRIO:** Pode perguntar?

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Aí a gente pode guardar. Tá, mais uma ali, aí a gente encerra, tá bom?

**SR. MÁRIO:** Meu nome é Mário, eu sou fiscal na área de saúde pública, minha formação é de engenharia. Nós trabalhamos muito com a questão de observatórios. Essa plataforma consumidor.gov seria semelhante a um observatório, igual a gente tem o observatório de agrotóxicos, de acidentes, de saúde do trabalhador? Poderiam me informar, por gentileza?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Ela é também um observatório, mas ela é efetivamente uma ferramenta que a gente fala que é de composição de lide, ou seja, você tem uma reclamação e o objetivo dela fundamental é que essa sua reclamação seja atendida, mas é claro que ela, como tem... Ela é monitorada por órgãos de defesa do consumidor e ela também tem os dados totalmente abertos, ela é um observatório.

**SRA. PATRÍCIA:** Boa tarde, me chamo Patrícia e eu gostaria de orientação. O pai da minha filha comprou um videogame na internet, no Mercado Livre. Ele comprou no dia 1, estipularam a entrega para o dia 14 e até então não chegou. Já reclamamos no site. Chegou no dia 14 um brinde, aí ele recebeu o brinde lá e está reclamando. Aí: “Ah, está no correio”. Aí a gente olha no correio o rastreamento, aí está em Belo Horizonte, chegou em Belo Horizonte no dia 14. Até então, nada. Aí o que eu posso fazer?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Você pode ir até o Procon, porque, salvo engano, o Reclame Aqui não está no consumidor.gov. Mas a gente está dando essa orientação, mas assim, eu peço, sem querer te constranger, tá? Mas eu peço que, realmente, essas consultas que são individuais sejam feitas para a gente, ou no intervalo, ou então que vocês mandem naqueles canais que a gente está deixando para você, de e-mail e tal. Mas nesse caso, eu te aconselharia a ir no Procon. Tem que ir, porque no SAC não resolveu, e eu desconheço uma outra ferramenta que eu possa te indicar para a resolução desse problema.

**SRA. PATRÍCIA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Sim, você pode cancelar, mas se eles não entregaram, talvez eles também não resolvam o problema do cancelamento, tá?

**SR. MARCOS:** Marcos. Eu gostaria de estar entrando no contexto que a Dra. Edna abordou aí, sobre a questão do atendimento. Quando a gente vai a algum estabelecimento, a alguma instituição para ser atendido, a gente quer ser bem atendido e quer ser respeitado também. Então eu gostaria de saber como que, se for possível, convocar até alguma pessoa aqui que seja responsável pela seleção desses estagiários que prestam serviço para a população, com relação à qualificação das pessoas que estão assessorando a população, quais critérios são utilizados, se são critérios técnicos, se são indicações. Eu acho que seria até uma oportunidade de trazer alguém para explicar como é feita essa seleção e quais critérios são adotados. E de repente poderia ser alguém até dessas ouvidorias também, acho que seria interessante.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Só respondendo quanto ao Procon-MG. No Procon-MG, existe uma prova de seleção e uma entrevista pessoal. E há toda uma orientação na rotina do trabalho, tanto com questões técnicas quanto com relação à forma de tratamento, forma de atendimento e resposta às demandas, não é? Mas nós vamos anotar a sugestão para que, numa próxima oportunidade, a gente vai levar ao conhecimento do coordenador do Procon-MG e da coordenadora da Escola Estadual de Defesa do Consumidor para que seja avaliada a

possibilidade de prestar esse esclarecimento num próximo curso, ok?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Bom, gente, então eu gostaria muito de agradecer à Regina, que, de última hora, aceitou o convite para essa palestra. Espero que a gente possa ter contribuído aí mais uma vez para o fortalecimento dos senhores. A gente fala de empoderamento hoje, já que estamos falando de linguagens da moda, empoderamento aí dos consumidores, e agradecer a presença dos senhores até esse momento, nesse último dia de curso, para a próxima palestra, que vai ter uma ótima palestrante que eu ouvi falar.

[risos]

[aplausos]

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Nós estamos aqui fazendo a dança das cadeiras. A gente falou em publicidade enganosa e, na verdade, a gente não contou para vocês toda a verdade. A gente omitiu que aqui na frente não estão dois palestrantes, duas palestrantes, mas três, porque a Aninha está a caminho, e hoje é a estreia dela como palestrante, e eu tenho certeza que a palestra da Aline, que sempre é brilhante, vai ser ainda mais brilhante, porque tem a participação especial da Aninha, que a gente já ama. A Aline entrou comigo aqui no Ministério Público, nós iniciamos praticamente na mesma data, e trabalhamos juntas na Divisão de Fiscalização. Hoje estamos, eu na assessoria jurídica, a Aline na assessoria técnica. É um grande prazer trabalhar com ela e é um grande prazer apresentá-la a todos, que vai ministrar a palestra sobre Cobrança de Dívidas, Banco de Dados e Cadastro de Consumidores. Muito obrigada, Aline, fique à vontade.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Gente, de antemão, só para a gente não atrasar e para evitar às vezes que alguma pergunta, que às vezes é um assunto que eu vou abordar na sequência, seja feita, eu vou pedir, na medida do possível, que vocês guardem, anotem as perguntas para o final e aí eu vou tentar, eu e Regina aqui, ao final, sanar todas as dúvidas, ok? Porque o slide é longo. Eu e a Aninha preparamos com muito carinho.

Bom, para começar falando de cobranças de dívidas, eu sei que é muito... Os outros palestrantes já abordaram de alguma forma o tema, mas eu não posso deixar de falar de dívidas. Então, primeira coisa que a gente tem que recordar é a questão da democratização do acesso ao crédito para o consumo. Não sei a média de idade aqui das pessoas, mas talvez vocês já tenham vivenciado ou ouvido falar que, antigamente, anos 80 e anos anteriores, o acesso ao crédito era uma coisa difícil, não era uma coisa fácil. E esse acesso, ele começa a ficar mais facilitado a partir

dos anos 90, e hoje nós temos, chegamos a um ponto até de, muitas vezes, uma pessoa estar passando na rua e ser abordada pelos pastinhas para oferecer um financiamento, para você... Pode ser negativado, pode ser não sei o que, não é? Então, nós temos aí uma ampla oferta. Você entra em qualquer loja de eletrodomésticos, você tem lá: parcela em 12 vezes. Isso também é crédito.

Mas a reflexão que eu quero trazer num momento inicial é: vocês acham que a oferta de crédito em si ela é ruim? Ou vocês acham que é uma coisa boa? Quem acha que é ruim levanta a mão. E bom? E o depende?

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Depende.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Eu estou com a turma do depende. Mas eu estou mais com a turma do que é bom, a oferta de crédito em si, ela não é ruim. Vamos pensar: eu, por exemplo, casei recentemente, fui montar a casa. Se eu tivesse que ter o dinheiro todo à vista para comprar tudo, provavelmente ainda ia ter algum lugar sem o sofá. Ah, quem diria a aquisição da própria casa, quem de nós aqui consegue comprar uma casa se não for através... Não, quem tiver, não precisa se manifestar, não, tá, gente? Mas.

[risos]

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Mas, normalmente, a maioria da população, para adquirir uma casa, precisa de um financiamento, precisa de crédito. E, muitas vezes, em mercados mais evoluídos inclusive, esse crédito, ele é adquirido com o tempo, porque o mercado, ele quer te conhecer antes de oferecer um crédito. O que aconteceu aqui no Brasil é que abriu-se para a oferta de crédito, sem educação financeira e sem dar a oportunidade para muitos brasileiros terem essa consciência de como eu devo usar esse crédito, até quando eu devo gastar, até quando eu posso me endividar. Aliás, existem as pessoas que nem sabem direito o que é uma dívida, porque, por exemplo, se eu quiser falar assim para vocês, eu tenho várias dívidas. “Ah, Aline, então você está lá no SPC? Você está no Serasa?” Não, eu tenho dívidas, eu não sou inadimplente.

Porque dívidas, gente, quem que não tem? Quem que não tem uma conta de luz para pagar? Quem aqui não tem um cartão de crédito para pagar, não é? Um boleto de faculdade, uma prestação, enfim, todo mundo aqui. Acredito que a maioria das pessoas aqui tenham isso. Só que existe aquela parcela que consegue adimplir com as suas dívidas, consegue pagar, e existe aquela

parcela da população que não consegue pagar as suas dívidas. E existe hoje, eu vi que já foi falado aqui, a Regina falou na palestra anterior, a questão do superendividamento, mas eu não sei se chegou a ser conceituado. Se chegou a ser conceituado, os senhores me desculpem, mas eu vou repetir mais uma vez, para fixar.

O superendividado, diferente de uma pessoa que meramente é, que a gente costuma falar, o inadimplente, que ele é endividado, porque às vezes eu não consegui pagar a parcela do meu cartão de crédito esse mês, mas eu vou conseguir acertar isso o mês que vem. Eu não consegui pagar a parcela do financiamento, mas eu vou renegociar aquilo ali e vou conseguir pagar. Mas existe, hoje, uma grande parcela da nossa sociedade que se endividou tanto, fez tantas prestações que, para ela conseguir pagar tudo, ela deixa de ter o mínimo essencial de sobrevivência, ela não consegue arcar com as despesas mínimas dela, que seriam as contas, por exemplo, do aluguel, da luz, da água, do telefone, da alimentação, saúde, não é?

Então assim, para essas pessoas, o cenário ainda é mais cruel. E, gente, qual é o perfil do superendividado? Vocês acham que ele cruza com o desempregado, o pobre? Vocês acham que é coincidente ou vocês acham que não, que existem superendividados que ganham R\$ 30 mil?

[falas sobrepostas]

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Vale, gente, nesse caso, um velho jargão, no caso do endividamento, não conta quanto você ganha, conta quanto você gasta.

Claro, gente, eu não vou entrar aqui em situações de extrema pobreza, porque aí toda essa palestra aqui cai por terra, mas eu estou falando de nós, que estamos aqui tendo acesso a esse curso, que temos oportunidades.

Independente se eu ganho um salário mínimo, se eu ganho dois, se eu ganho dez, pode haver superendividamento. É claro que tem situações que favorecem isso, como o caso de desemprego, esse tipo de coisa, mas existem pessoas que ganham muito bem e estão superendividados porque não sabem se planejar.

E é um círculo vicioso, porque você obtém o crédito fácil... E vocês já devem ter visto pessoas que, para quitar uma dívida com um banco, vão em outro banco, fazem outro empréstimo, e assim sucessivamente. E cada vez que você repara, cada vez que você renegocia, o montante, o bolo, só vai crescendo, e é uma bola de neve.

E ainda tem o aspecto psicológico, porque a Regina esconde o jogo, mas ela é psicóloga

também, e eu entrego, que existe o aspecto psicológico até mesmo de compensação: “Nossa, eu estou endividado, não vou conseguir pagar, meu deus do céu! Nossa, mas isso aqui tem uma promoção, vou comprar”, porque a sensação de compra psicologicamente é prazerosa, e a gente é bombardeado com isso. E aí vêm as dívidas.

E a gente tem o seguinte cenário hoje: o crédito, ele é muito importante para o mercado, e é por isso, não é por um acaso, que houve essa liberação, porque um país que consome é um país que tem um mercado ativo, um mercado que cresce, não é? Mas antigamente, num tempo que eu nem era nascida ainda, porque eu sou jovem, os atores econômicos, eles se conheciam, você sabia de quem que você estava comprando, você sabia para quem que você estava vendendo. E hoje, você entra num site e compra lá do chinês lá, do outro lado do mundo. Você faz contratos ali, você entra em aplicativos que você não tem a menor ideia de com quem você está negociando. E da mesma forma, eles também não me conhecem, a Aline, igual eu conheço a Regina ou vocês, que eu estou tendo a oportunidade de ver pessoalmente. Mas eles tentam formar um perfil nosso.

E tudo mudou nessa mesma linguagem. Para que o mercado possa nos conhecer um pouco melhor, eles dependem de arquivos, de coletas de dados sobre nós. E também, assim, nós também deveríamos conhecer melhor com quem a gente está negociando. Eu vou chegar lá.

E indo para a questão da cobrança de dívidas, o que eu tenho para falar? Será que é errado, a partir do momento em que eu tenho uma prestação de celular, de telefone, e não pago, ela venceu no dia 5, dia 6 a empresa pode me cobrar? Sim? Vocês acham que isso é correto? Tá. Sim, gente, é claro que se eu estou devendo o fornecedor, ele pode, é um direito dele me cobrar. Ninguém vai negar isso, afinal de contas ele prestou um serviço ou ele emprestou um dinheiro, não é? Ele te vendeu um produto e você está devendo. Ele pode, sim, te cobrar.

Mas o que o Código de Defesa do Consumidor, o que a gente alerta? É a forma de cobrar. Essa forma, ela tem certas vedações para que impeçam abusos que firam a nossa dignidade enquanto pessoas. E aí o Código de Defesa do Consumidor, ele prevê que, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo.

Então, por exemplo, a gente já ouviu relatos aqui, acreditem se quiser, de fornecedor que mandou carro de som na porta da residência da pessoa, para falar que o seu Zé estava inadimplente: “Pague sua dívida, volte a sorrir!”. É, concordam que isso é uma exposição a ridículo? Qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Agora, vamos pensar aqui. Ameaça, será que eu ligar para o consumidor e falar assim: Olha, se você não me pagar o seu nome vai ser

inserido num cadastro de devedores, isso é uma ameaça?

[falas sobrepostas]

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** É, teve uma resposta aqui na frente que falou que isso é um direito do fornecedor, de inserir o nome do consumidor em banco... em cadastro de crédito, e que ameaça seria ameaçar fazer uma coisa que a lei não permite.

Aí, eu vou para a turma do depende. Depende um pouco do tom. Mas se ele estiver falando de uma forma informativa ao consumidor: “Olha, se o senhor não quitar a sua dívida, o seu nome vai parar no cadastro de inadimplente”. Tem muitos fornecedores inclusive que isso é feito de forma automática. Eles têm um contrato que... Existe um sistema de alerta. Passou de tanto, a prestação não foi paga, seu nome... Claro que a gente vai chegar ao ponto do que precisa antes do seu nome parar no cadastro, precisa ter uma etapa aí. Mas ele te ligar e te falar que pode haver essa consequência, ele também pode te falar: “Olha, se o senhor não pagar, eu posso entrar com o senhor... Pode haver um processo judicial, pode haver uma cobrança”. Se for de uma forma educada, de uma forma cordial, não há problema.

Constrangimento, o que seria um constrangimento? Por exemplo, você ligar de formas... várias vezes para a pessoa. A pessoa está numa festa, a pessoa está numa reunião, o celular dela está tocando quatro, cinco, seis, até que as pessoas começam até a reparar. E é sempre assim, 011, não é? 011, não atendeu, todo mundo já olha para você assim: Ih, olha lá, tá devendo. Não é assim, gente? É, enfim. Ou então é propaganda, não é? Ou é dívida ou é propaganda. Eu só sei que o 011 é uma coisa que ninguém quer atender aqui em Belo Horizonte.

Mas, brincadeiras à parte, mas vocês acham que o fornecedor ligar para o consumidor, por se... ele ligou uma vez, tal, conversou, ele está no exercício do direito dele, tá? E se vocês não atendem, ele pode mandar uma correspondência? Pode. Mas ele pode colocar do lado de fora do envelope assim: ‘Cobrança de dívida’? Não. Entendem?

Então, o fornecedor pode cobrar essa dívida de vocês de várias formas, mas a forma como ele vai fazer isso não pode levar a uma situação constrangedora, e nem ao ridículo, e nem uma ameaça.

Então aí eu citei já algumas coisas dessas questões que eu falei, e uma dúvida que é muito comum para a gente no Procon é a questão de quais os horários que um fornecedor pode te ligar. E aí tem um Projeto de Lei, ainda não foi aprovado, mas existe uma ideia sendo debatida, que o

fornecedor poderia ligar apenas de 8h às 18h, de segunda a sexta, ou seja, horário comercial, e aos sábados, de 8h às 13h. Porque em outro momento também a Lei, a gente vai passar esse artigo, fala que a cobrança de dívida não pode atrapalhar o lazer, o trabalho da pessoa, o descanso.

Só que aí até a gente faz uma ressalva, pelo menos é um ponto de vista, é um entendimento de alguma... de uma corrente jurídica, que eu concordo. Eu, tá? Não estou falando que o Procon tem nenhum parecer sobre isso e tal. Se você não atende a pessoa durante o seu horário de trabalho, se você não atende hora nenhuma, e o fornecedor te ligar um dia à noite, fora desse horário aí, eu não vejo constrangimento nisso, porque a gente também deveria buscar atender e tentar resolver. Agora, o que a gente vê também muitas vezes é que a gente atende e fala: Não, eu quero pagar minha dívida, eu quero isso, eu quero aquilo, só que mesmo assim, eles muitas vezes são faladas coisas absurdas com a gente, que a gente vai passar a ver aqui o que não pode ser falado, o que não pode acontecer, e eles continuarem ligando insistentemente. Porque eles têm outras formas de cobrar isso da gente também, tá?

Eles podem ligar para o seu trabalho, telefone fixo do seu trabalho? Pode, desde que ele não fale com outra pessoa o que ele quer tratar com você. Ele pode tentar falar com você. Ele não está conseguindo falar com você no seu celular, ele pode tentar ligar no telefone fixo que ele te encontre, tá? Mas agora, daí ele deixa: “Regina, avisa para a Aline que aquela dívida dela lá, tá?” Aí, não. Eu estou gritando muito no microfone, gente? Deixa eu afastar.

Então, alguns hábitos que a gente já considera, assim, abusivos: Divulgação de lista de devedores. Recentemente a gente teve uma consulta de uma promotora lá no Procon, em relação a um município, que a empresa que presta serviço de água publicou o nome dos devedores no Diário Oficial do Município, tipo um cadastro de endividados público, aberto para todo mundo. E cidade do interior, não é, gente? Imagina, encontrar na rua lá: “Olha, você está devendo água, hein?”.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone]

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Pois é. Aí não é relação de consumo mais, é exposição, é um dano moral, com certeza. Carta com informações externas sobre cobrança, inúmeras ligações, falar com o vizinho, parente, amigo, chefe, sobre a dívida, coação, ameaça. Aí já seria mais no caso realmente de às vezes uma ameaça até física mesmo, ou um constrangimento através de palavras, falar: “Ah, você é um devedor, você é isso, você é aquilo”. Tentar te colocar numa situação, enfim,

pejorativa.

E aí a gente tem que entender que esse abuso na forma de cobrar, ele pode trazer consequências para o fornecedor até mesmo na esfera penal. Se ele utilizar na cobrança de dívidas ameaça de coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas, ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor injustificadamente a ridículo ou interfira com o seu trabalho, descanso ou lazer. Pena de detenção de três meses a um ano e multa.

Além disso, as cobranças vexatórias ou abusivas, elas caracterizam dano moral e podem gerar indenização ao consumidor. Então, vocês vejam que essa questão é uma questão que é tratada muito séria pelo sistema de defesa do consumidor. O fornecedor que cobra de uma forma abusiva, ele pode responder na esfera administrativa, ele pode responder na esfera cível e ele também pode responder na esfera penal, ou seja, ele pode ter uma restrição de liberdade em razão disso. Isso é muito sério para a gente, por quê? Isso tem a ver com a paz, o sossego, isso tem a ver com a dignidade do consumidor. Então, é muito caro para o sistema de defesa do consumidor.

O consumidor cobrar... Ah, isso aqui é uma coisa que perguntam muito para a gente também. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a repetição do indébito, por valor igual ou o dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária de juros legais, salvo hipótese de engano justificável. O que quer dizer isso? Se o fornecedor te faz uma cobrança indevida e você paga essa cobrança, o Código fala que você teria o direito de receber aquele valor em dobro.

Aí, isso já foi um tema extremamente polêmico e que acabou que o STJ pacificou o entendimento, o que a gente não quer dizer que concorda, mas é o que vem sendo aplicado, porque se nós não seguirmos esse entendimento, vai chegar na Justiça e isso vai ser reformado. Primeiro lugar, que o STJ fala, que tem que ter sido má-fé do fornecedor, ou seja, ele sabia que estava te cobrando de forma indevida, não pode ter sido um erro do sistema, não pode ter sido um engano, um equívoco. Ele, por exemplo, ele te... A sua prestação era R\$ 400,00 e ele te cobrou R\$ 450,00, mesmo você tendo falado com ele e tal que eram R\$ 400,00, vamos supor. Você tem como provar isso, ficou caracterizada a má-fé dele. Aí o que o STJ veio e falou? O que o fornecedor vai ter que te devolver em dobro? Ele vai ter que te devolver... Aí você pagou R\$ 450,00. Pela leitura do art. 42, a gente acha que a gente receberia R\$ 900,00, só que a interpretação do STJ é que a gente vai receber o que a gente pagou... Apenas os R\$ 50,00 que era a mais em dobro,

então você vai receber R\$ 100,00, tá bom? Se for um mero engano do fornecedor também, ele só é obrigado a te devolver... Vamos supor que ele te mandou um boleto em duplicidade, você foi lá e pagou duas vezes. Ele vai te devolver só o valor do boleto que você pagou repetido. É isso aí que está nesse próximo slide.

Eu tinha mais alguma coisa para falar sobre isso e eu esqueci.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Deu para ouvir a pergunta do colega? Ele perguntou o seguinte: Se o fornecedor, por várias vezes te cobra errado, se isso pode caracterizar má-fé. Pode ou não pode, depende da análise do caso concreto. É... Quando você tem... Porque assim, na maioria das vezes, como vocês viram aqui, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, bastou o fato e aquilo ter ocasionado uma infração, que ele responde. Mas nesse caso o STF entende que é necessária a má-fé, a comprovação da má-fé do fornecedor, ou seja, é muito difícil comprovar.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Posso pedir para a gente discutir o seu caso depois? Só porque o pessoal já está indo embora... Tá bom?

Porque agora eu vou entrar num outro tema em continuidade a esse, e que eu sei que é do interesse de muitos de nós, que é a questão do Banco de Dados e Cadastros de Consumidores.

Os Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores possuem em comum a ideia de que é importante um conhecimento prévio entre os atores do mercado. E hoje isso, gente, é formado de diversas formas, é formado de diversas formas. Tanto esses cadastros que a gente faz em loja quanto quando a gente autoriza um aplicativo que pega os nossos dados públicos no Facebook, isso vão formando cadastros que dizem respeito a nós, aos nossos hábitos, àquilo que a gente gosta, àquilo que a gente não gosta. “Aline, existem cadastros de fornecedores também?”. Porque ali fala da importância dos agentes que atuam no mercado de consumo se conhecerem. Eu, consumidora, também deveria conhecer os fornecedores. Existe, eu não falei com vocês do consumidor.gov, que ali é um bom lugar para vocês darem uma olhada? Quando vocês vão fazer uma compra, também, procurem saber da reputação daquele fornecedor, existem ferramentas para isso hoje. Existe também, por exemplo, não sei se vocês já ouviram falar, o Black List, que o Procon de São Paulo divulga, isso com relação a sites que não existem, que é um recado claro de

um Procon para vocês falando assim: Se vocês comprarem nesse site aqui, a gente não vai conseguir resolver, porque ele não existe.

Então assim, existem também dados de fornecedores que a gente consegue consultar, existe na Anatel, por exemplo, todo ano eles divulgam quais são as empresas de telecomunicações com maior índice de insatisfação dos consumidores. Falta a gente também fazer o que os fornecedores fazem em relação à gente. Eles escarafuncham a gente, a nossa vida todinha, para entender como é que a gente funciona. A gente tem que começar a aprender fazer o contrário. Claro que a gente tem menos recurso, mas...

Bom, e a justificativa do banco de dados é essa. E quando é um cadastro de consumidores, em regra, a origem da informação é o próprio fornecedor que coleta, e ele é organizado e permanente, e também ele é utilizado por terceiros, ele não é utilizado pelo próprio consumidor, ele é utilizado pelo mercado.

E aí a gente entra especificamente na questão dos Bancos de Dados de Proteção ao Crédito. Para você conceder crédito, de um modo em geral, você pressupõe confiança do credor para quanto o devedor. Então, a gente... Existe o perfil do consumidor bom pagador, em que você tem informações positivas, e o consumidor mau pagador, informações negativas, que são avaliadas pelo mercado, muitas vezes através desses cadastros.

A gente tem aí um breve histórico de cadastros, não é? Começou aqui no Brasil em Porto Alegre, atualmente o maior cadastro que nós temos de consumidores, com relação a crédito, é o Serasa, aqui no Brasil. Mas também nós temos cadastros aí de emitentes de cheque sem fundo. Isso tudo, gente, são... eles são bancos de dados privados, e que os fornecedores têm que pagar para poder ter acesso, para poder incluir o nome de um consumidor num cadastro.

Mas e o que está lá dentro? O que tem de informação minha, Aline, num cadastro de devedor, da Regina? Será que essa informação, ela é privada? Bom, essas informações, elas têm caráter público. Em qual sentido? Que eu, enquanto interessado, ou seja, eu tenho o direito a saber quais informações minhas estão nesses cadastros. E eu tenho que ter acesso a essas informações de forma gratuita. E a ferramenta correta para a gente ter acesso a esse cadastro, caso as empresas que gerenciam esses cadastros neguem, é o habeas data. Eu estou falando isso aqui só porque deve ter uma galerinha aí que é formada ou que está cursando direito. Tem gente que confunde, acha que é mandado de segurança, quando na verdade é o habeas data. Então, a gente pode saber o que tem nesses cadastros, também pedir para corrigir eventual reclamação.

“Ah, Aline, mas então para eu saber a informação, eu preciso entrar com esse instrumento jurídico?”. Não. Na verdade, você chega lá, pede a informação, você tem direito de saber. Só se eles não cumprirem é que a gente tem um remédio, inclusive constitucional, para esse acesso.

Uma outra questão que às vezes, eu acho até que vai ser repetido no slide ali à frente, mas já chegou questionamento para a gente se esse acesso é gratuito e tem algumas, principalmente quando é interior, os consumidores muitas vezes vão até a CDL da cidade consultar o cadastro. Só que a CDL, ela não é a mantedora desse cadastro, quem é a mantedora desse cadastro é o SPC, é o Serasa. E aí às vezes a CDL cobra para imprimir uma certidão. A gente tem o direito de saber a informação que está lá, e também a retificar. Mas qualquer documento que seja emitido a partir daí, já tem discussão com relação a essa gratuidade, tá bom?

Bom, então como eu disse, a gente tem acesso a todas as informações arquivadas sobre a própria pessoa, assim como a respectiva fonte. Ou seja, eu tenho o direito de saber se meu nome está no Serasa, quem informou o Serasa que eu sou devedora, porque o Serasa não criou aquela informação. Então, se foi o Banco Itaú, se foi a Casas Bahia, eu tenho o direito de saber quem foi que passou essa informação, até porque eu falei, vou repetir, que a gente tem o direito de retificar. Às vezes o seu nome está no cadastro por uma dívida que você já pagou, correto? E aí eu tenho todo o direito de pedir que essa informação seja consertada.

E nós temos aí previsões de infrações que consistem em impedir ou dificultar o acesso gratuito ao consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações sobre ele constem em cadastros, bancos de dados, fichas e registro. Isso é crime, previsto no Código de Defesa do Consumidor, e que tem a detenção de seis meses a um ano ou multa.

E aí a gente entra num ponto que eu acho que já foi falado aqui em algum momento em outra palestra, falando o seguinte, eu tenho... Hoje a gente fala do princípio do acesso ao crédito. O crédito, ele está aí sendo ofertado a toda a sociedade. Mas eu não tenho direito subjetivo a crédito, ou seja, o banco, ele pode me falar: “Eu não quero te emprestar”. O comércio, ele pode falar: “Eu não quero fazer um cartão para você comprar financiado aqui, através dessa loja”. Mas eles têm que fundamentar porque eles não estão te dando crédito. É um direito seu saber por quê você não conseguiu o crédito.

Bom, aí como eu já tinha me adiantado, a gente tem o direito à retificação e veracidade e a clareza das informações que constam nesses cadastros de crédito. E no caso de incorreção da

informação, se a gente consegue comprovar isso, isso tem que ser alterado nos cadastros de forma... A lei fala imediata, porém concede um prazo aí de cinco dias, por uma questão mesmo procedimental, mesmo, porque às vezes isso não vai ser automático, tá? Mas o banco de dados, tendo a informação de que aquela dívida não existe mais, eles têm que retirar em no máximo cinco dias.

No caso de dúvida sobre a exatidão do que consta, o correto seria eles retirarem o nome até que se verificassem se há mesmo essa dívida ou não. E no caso também deles não quererem corrigir os dados é também infração penal.

O credor é responsável pelo pedido de baixa da inscrição do devedor em cadastro de inadimplente no prazo de cinco dias úteis, contados da efetiva quitação do débito. Aí é a questão do pagamento da dívida. Aí o Itaú, que tinha informado que eu estava com uma dívida, tem que informar para o Serasa que eu paguei a minha dívida, e aí vai ter cinco dias para o meu nome sair do cadastro. Mas é importante frisar para os senhores também que a renegociação da dívida também, a partir da data que assina essa renegociação, o nome tem que ser retirado do cadastro, porque aí você não está mais inadimplente, você renovou aquela situação, e se você começar a pagar corretamente aquela renegociação, o seu nome... Enquanto você não ficar devedor de novo, dentro daquela nova situação jurídica, seu nome não pode voltar para o cadastro. Assim como o acesso à informação, à retificação, ela também é gratuita.

O terceiro direito que implica relacionado ao cadastro de débito do consumidor é a questão de que a gente deve ser comunicado. Lembram que eu falei que o fornecedor precisa respeitar uma etapa antes de inserir o nosso nome no cadastro? Ele tem que nos informar que o nosso nome vai ser inserido. E essa informação, ela tem que ser prévia à inserção e ela tem que ser por escrito. Ele pode até te ligar e falar: “Olha, se você não pagar, seu nome vai acabar sendo inserido no Cadastro de Proteção ao Crédito”, mas quando efetivamente ele vai colocar o seu nome, ele tem que te informar isso por escrito.

Aí vocês me perguntam: essa informação, o fornecedor tem que enviar um AR, a carta que eles vão mandar para o consumidor tem que ter aviso de recebimento? O STJ entende que não, que basta comprovar que ele postou a carta para que ele comprove que a gente foi informado. Porém, se houver efetiva dúvida, quem tem que provar que a gente teve mesmo, que a gente pegou essa carta, porque essa carta pode ter sido extraviada, é o fornecedor.

E o que acontece se seu nome for inserido no cadastro sem você ter sido informado

previamente? Alguém chuta? A cola está ali. É, existe uma jurisprudência consolidada que, nesse caso, se o seu nome é inserido no cadastro de devedores sem que você seja comunicado previamente, isso por si só e também de forma errada, isso vai gerar danos morais para você. Em que situação? De ser a sua primeira inclusão no cadastro de devedores, se você não tiver outros registros. Por quê? Qual que é o entendimento do STJ nesse caso? Quem já é registrado como mau pagador não pode se sentir moralmente ofendido pela inscrição do seu nome como inadimplente. Você pode pedir uma retificação, às vezes seu nome está lá por causa de uma dívida e vai parar lá por causa de uma segunda dívida que não existe, você pode falar: “Não, essa aí não existe, tira daí”. Mas o STJ entende que, nesse caso, você não tem que falar que você tem que preservar uma moral, porque o bem que você está preservando ali, que seria a sua fama de bom pagador, ela já não existe mais, tá?

Outra coisa, que é um entendimento do STJ, que essa comunicação prévia, ela não precisa acontecer quando os dados de que você é inadimplente, eles vêm de um cadastro que já é público, de um local que já é público, por exemplo, eles retiram de cartórios, de um processo judicial. É só quando é essa questão do fornecedor, quer dizer, está ainda na esfera privada, passar o seu nome para o cadastro. Aí, você tem que ser informado.

**SR. DOMINGOS:** [ininteligível]. Desculpa. Eu sou Domingos, sou estudante de direito, e aí eu ouvi recentemente a questão do cartório de protestos, o nome ser protestado. A minha pergunta é justamente sobre essa fase da sua exposição, da pessoa que tem o nome protestado hoje, sendo um serviço gratuito, não, como outrora, pago, é um serviço pago, como que ficaria nessa questão do nome protestado mais facilmente do que somente inscrito no SPC/Serasa? Seria a minha pergunta.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Eu vou ser muito sincera, eu desconheço essa questão da gratuidade do protesto. Até porque, a maioria dos serviços dos cartórios são cobrados. Mas eu desconheço, não estou falando... Teria que pesquisar realmente sobre isso, mas com certeza, se for gratuito, vai aumentar o número de protestos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Sim. É porque eu ouvi numa rádio, realmente de peso, e foi agora há dois dias. Eu vim no carro dirigindo e ouvi essa notícia, fiquei até pensando sobre essa questão, essa demanda que vai surgir em relação à denúncia aí no Procon.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** É, sim. É, já falei disso, não é? Que foi até a pergunta do colega.

E vem aí um entendimento também do STJ que, aos bancos de dados e cadastros de inadimplentes cabem apenas as anotações das informações passadas pelos credores, não sendo de suas alçadas a confirmação, por meio de documento formal, dos dados fornecidos.

Na prática, o que isso quer dizer? Se eu for entrar com uma ação de danos morais, eu não tenho que entrar contra o cadastro, tá? Eu tenho que entrar contra o fornecedor que mandou meu nome errado para o cadastro. Isso... E também, quando chegar no momento que a gente vai ver aqui, qual que é o prazo máximo que meu nome pode ficar no cadastro, se não for retirado, eu tenho que ir contra o fornecedor também, porque a obrigação é dele de fazer com que esse nome seja retirado do cadastro.

O STJ entende que, para fins de inscrição no cadastro restritivo de crédito, o documento formal é qualquer documento legalmente admitido que se comprove aparentemente a existência da dívida ou motivo restritivo a ser apontado. Ou seja, uma fatura em aberto, ou, a princípio, o que está valendo é o fornecedor demonstrar minimamente que você é devedor.

Com relação a eu ingressar com uma ação judicial, isso obrigatoriamente vai retirar o meu nome do cadastro? Você precisa conjugar esses três elementos, na opinião, no entendimento do STJ. A ação proposta pelo devedor contesta a existência integral ou parcial do débito, ela tem que ser... ele tem, o consumidor, ele tem que demonstrar a aparência do bom direito, ou seja, ele tem que apresentar documentos que comprovem que ele tem... que ele ou já pagou total ou parcialmente a dívida, e além disso, ele tem que depositar caso haja parcela em controversa. Porque eu posso estar falando assim: Eu devo, mas eu não devo R\$ 800, eu devo R\$ 500. Aí eu tenho que depositar R\$ 500, para que, efetivamente, esse pedido de... para essa discussão na Justiça, desde o início, já fazer com que o meu nome saia do cadastro de inadimplentes.

Por fim, com relação aos cadastros de restrição de crédito, eu tenho o direito à exclusão, porque eles têm um limite temporal. Qual que é esse limite? Meu nome pode ficar lá, no máximo, por cinco anos, a partir do momento em que eu me tornei inadimplente. Então, se eu, minha dívida vence no dia 5 de maio de 2015, meu nome pode ficar no cadastro, no máximo, até 5 de maio de 2020. Depois disso, tem que ser retirado. Ou, segundo o entendimento da Nanci, do STJ também, o prazo para ingressar com uma ação de conhecimento, caso essa ação tenha um prazo menor. Tem certas ações de conhecimento, por exemplo, para reconhecer uma dívida, que o prazo é de dois anos. Aí, a Nanci entende que, depois de dois anos também, meu nome não poderia estar lá, porque eu não poderia ser cobrado mais judicialmente por aquela dívida. É o que a gente

fala que ocorreu a prescrição, tá?

Uma prática muito comum, não sei se vocês já viram, e que muitas vezes quando ligam para a gente, esses fornecedores às vezes falam, é que, vamos supor, você deu um cheque para uma empresa, e aí essa empresa, ao invés de te cobrar esse cheque, ela vende esse cheque para outra empresa te cobrar. Vocês já ouviram isso? Ou vende aquele débito que você tem diante de uma loja para uma outra empresa, um escritório de advocacia te cobrar. Isso não tem efeitos para terceiro, a não ser que tenha sido feito de forma legal, pública, e que você tenha sido avisado e reconhecido essa transação. Ou seja, o que vai ficar valendo não é esse prazo da venda, vai ser ainda o prazo lá de quando você se tornou inadimplente, ok? Então, se vierem falar isso: “Ah, porque houve uma... Começou do início sua dívida de novo, porque agora sua dívida passou para mim” e tal, não é dessa forma que acontece.

Aí esse eu já falei, que é a questão de você fazer uma renovação ou um acordo também dá o direito à exclusão do cadastro. E aí, a gente vai falar um pouquinho, brevemente, porque o tempo já está chegando ao final, da questão do cadastro positivo de crédito, que foi uma lei que foi lançada em 2011. O objetivo de um cadastro positivo de crédito é que o mercado tenha o conhecimento se você é um bom pagador, para ele poder te oferecer condições melhores, te cobrar juros mais baixos, não é? Vamos falar assim: você é ficha limpa.

E em muitos países, gente, para você conseguir créditos, automaticamente você vai criando essa relação de confiança com o mercado. Seria essa a ideia, criar uma relação de confiança com o mercado.

Bom, quando essa lei foi lançada, em 2011, a inserção do consumidor no cadastro, ela era optativa, ou seja, eu tinha que chegar para uma empresa que tem um banco de cadastro positivo e falar: Eu quero que meu cadastro positivo seja feito, porque eu quero ter melhores condições diante das empresas. Só que, recentemente, no dia 8 de abril, saiu uma Lei Complementar, que foi sancionada pelo nosso presidente, essa lei vai passar a vigorar segunda-feira... Não, dia 9, terça-feira, e que uma das grandes diferenças que a gente nota de uma normatização de outra, que essa Lei Complementar altera a outra norma de 2011, é que agora o cadastro positivo, ele não vai ser mais optativo, ele vai ser automático. Então assim, os bancos, eles podem passar para... os bancos e outros fornecedores... É porque a gente fala de crédito, financiamento, cabeça em banco, não é? Mas enfim, a nossa fama de bom pagador pode ser informada por fornecedores, mesmo que a gente não queira, tá?

Então a previsão que o mercado tem, porque hoje, da vigência da lei até hoje, existem 13 milhões de brasileiros que estão registrados em cadastros positivos, a previsão é que até o final desse ano sejam 110 milhões. Então, é bem interessante pensar no que isso representa para o mercado.

O que implica a criação de um cadastro positivo? Agora, como ele é automático, eu tenho que ser informada a primeira vez que meu nome for inserido num cadastro positivo. E eu tenho o direito de pedir que meu nome seja retirado.

E assim como o cadastro de crédito, cadastro negativo... Gente, eu só falo crédito, e é débito, não é? Assim como no cadastro negativo, eu tenho o direito de ser informada e eu posso pedir que meu nome seja retirado, no caso do positivo. Eu tenho que informar só para uma operadora. Vamos supor que, assim como tem SPC, Serasa, tenha, sei lá, X, Y, Z, cadastros positivos. Eu vou informar para um e ele é obrigado a comunicar com os outros, assim como a primeira vez que eu for inserida, se outros... se o meu nome for inserido em outros bancos, eles não são obrigados a me comunicar, basta a primeira, ok?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:42:19]:** Isso a nível nacional?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Nível nacional. A gente, da mesma forma, tem acesso gratuito às informações que estão lá, a gente também pode pedir alteração de qualquer informação que esteja lá, e as informações podem ficar nesse cadastro por, no máximo, 15 anos, não é?

Bom, teoricamente são informações positivas sobre a gente, inclusive, apesar de a gente ter esse direito de pedir para tirar o nosso nome de um cadastro positivo, a pergunta que fica é: Se eu peço para tirar, como que será que o mercado interpreta isso, não é? Porque aí a gente vai ver que tem uma outra figurinha, que não é cadastro. Porque o cadastro, ele é gerenciado por empresas que são controladas, que têm todas essas regras. Mas aí entra a parte de um instituto que já existia antes do cadastro positivo, e que ele não é um cadastro, e ele não é... não segue essa regulamentação um pouco mais rígida dos cadastros. Ele é um sistema de pontuação, que é o *scoring, credit scoring*, eu não sei falar inglês, tá? Então eu estou aqui gastando toda a minha... Então ele é um sistema de pontuação, criado pelas pessoas jurídicas responsáveis pela administração, coleta, armazenamento e análise dos bancos de dados, com a finalidade de subsidiar as decisões de concessão de crédito.

Vamos tentar fazer uma diferença. Os cadastros, eles são formados a partir de dados que

vão sendo informados, e eles são em si um banco de dados, tá? Os *scorings*, eles não são bancos de dados, eles pegam informações de diversos bancos de dados e usam uma metodologia de estatística para traçar um perfil seu, que ele pode ser um perfil positivo ou negativo. Então, a partir de informações comportamentais, atribuem uma escala numérica, na qual o menor índice representa maior risco, e o maior índice menor chance de inadimplência.

Gente, vocês têm ideia de como que isso é amplo? Que a gente... Olha lá, depois a gente fala que a gente também tem o direito a acesso de quais informações que estão lá, as fontes... Mas o STJ, na mesma decisão que ele fala que a gente tem esse direito a essa informação, à preservação de dados, que não pode constar os dados sensíveis, com relação às nossas crenças, sexo, cor, não é? No cadastro positivo por exemplo, são só os dados que interferem mesmo nas relações para te oferecer um empréstimo. Mas eles não falam para chegar no resultado do *scoring* que a empresa é obrigada a te informar qual metodologia que ela usa, porque isso é considerado segredo empresarial.

Então eu posso até saber que tem uma informação minha lá e de onde que ela veio, mas eu não sei como aquilo foi avaliado, eu não tenho nem como contestar aquilo. E é uma coisa que eu não tenho direito de pedir para o meu nome ser retirado, eu posso pedir para ser retificado.

E, daqui para a frente, os senhores têm que estar preparados, a gente traz isso como uma informação, para os senhores saberem que existem, mas é uma forma de lidar com o mercado, que o mercado vai olhar para a gente, ele vai falar assim: “Ah, para a Aline eu vou oferecer isso... Para a Regina eu vou oferecer...”. E já é assim, já é dado assim. E por mais que a gente fale assim: Tem coisas que...

Olha só, gente, eu não tenho o menor conhecimento sobre isso, mas pensem: Hoje, você vai numa farmácia, você compra um remédio e, para ter um desconto, eles te oferecem para você digitar o seu CPF, não é? Ou para você criar lá um cliente fidelidade. Imagina só a que nível a gente pode chegar, tá? E a gente não vai saber disso, isso é pior. Gente, eu vou deixar... Vocês vão sair daqui loucos hoje, não é? “A Aline foi lá e me pediu para comprar uma casa, mas eu estou vendo que ela está comprando um monte de remédio estranho. Eu acho que a Aline não dura muito”. E aí, para não me conceder um crédito, eles podem só me falar assim: “A sua avaliação no *scoring* não foi positiva”. Entendem? É, eles já fazem isso.

Bom, então, para finalizar, e aí abrir para as perguntas, vem mesmo uma reflexão de coisas que chegam aos nossos ouvidos, nesse mercado de consumo, para a gente pensar o que está

sendo vendido hoje, o que está sendo comercializado. Hoje, nós temos aí cobaias humanas, e recentemente aqui no Brasil foi aprovada uma medida provisória que dá brecha para isso aí, para que a gente possa nos vender como experimento, barriga de aluguel, direito de ser imigrante nos Estados Unidos, pessoal que está morrendo lá no Rio não, mas quem tem US\$ 500 mil para poder pagar, você compra, não é?

E aí vem esse autor, o Michael Sandel, eu já falei que eu não sei falar inglês, então vai ser dessa forma... Assim como no fim das contas a questão do mercado significa, na verdade, tentar descobrir como queremos viver juntos. Queremos uma sociedade onde tudo esteja à venda ou será que existem certos bens morais e cívicos que não são honrados pelo mercado e que o dinheiro não compra? O que vocês acham? A gente pode querer, mas que tipo de sociedade que a gente está indo e como se defender disso? Fica aí a reflexão para casa.

Obrigada. Está aí o e-mail de contato e vou abrir para as dúvidas. Apesar do nosso horário já ter esgotado...

[aplausos]

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** E realmente o protesto vai ser gratuito.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone]

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Mais uma boa notícia para nós.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:49:37]:** Então, professora, promotora Aline, Dra. Aline, quando a senhora falou do caso da venda da dívida para uma... Por exemplo, a pessoa devia para o Bradesco Cartão de Crédito, aí, foi inserido o nome da pessoa, em 2014, é um caso concreto, 2014. Quando foi agora, recente, a pessoa me procurou para poder ver se negociava e tal, para resolver o problema. Então, eu pedi a ela que fosse no Serasa e tirasse para mim, para eu ver a data que foi incluído e tudo, para ver a possibilidade.

Então, a dívida foi vendida para essas empresas que estão comprando, securitárias, não sei quê. E eram do Bradesco, o cartão de crédito Visa Bradesco, e o Visa American Express, que a pessoa tinha. E foi incluído em fevereiro de 2014. Só que saiu a inscrição anterior e foi inscrita agora, em 2019, em maio de 2019, pela empresa que comprou a dívida.

E, se eu não entendi mal, a senhora falou que tem que permanecer a inscrição da dívida anterior, é isso mesmo? Da data que foi incluída inicialmente pelo credor originário?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Se essa cessão de crédito, ela não ocorreu da forma legal, que pressupõe instrumento público, que pressupõe que o devedor tenha conhecimento dessa transação, o que vale não é nem a data da inserção no cadastro, não. É a data de quando a dívida venceu. É isso que fala a lei. Então é nesse sentido que tem que ser analisado, pelo menos de acordo com a lei.

Eu não gosto muito de falar de caso concreto, porque a gente dá uma informação aqui de acordo com a lei, de acordo com o entendimento, e pode ser que chegue lá na hora que a senhora for ingressar com uma ação e tal, e que o resultado seja diferente, mas o que a norma fala é isso. Não é nem na data da inserção no cadastro, é a data que a dívida venceu. Se ele foi inserido em fevereiro de 2014, essa dívida venceu antes, então é essa data que deveria valer para contar os cinco anos, para o nome dele não estar mais.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** E, por outro lado também, não houve... ele não recebeu nenhuma comunicação de que o crédito estava sendo vendido. Ele só ficou sabendo porque começou a receber cobranças pelo telefone--

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Sim, isso está sendo muito comum.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Então nesse caso aí também pode ser abordado esse ponto--

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** É, não há, não há renovação, não há interrupção de prescrição, tá?

**SR. RICARDO:** Só a título de contribuição, Ricardo, advogado, sou até o advogado da Federação da [ininteligível]. Parabéns pelo evento, Aline, pela explanação.

Respondendo, ajudando, contribuindo com o colega aqui, é só tomar um cuidado às vezes com a questão do cartório, que passou a vigorar a lei agora recentemente. E eles estão vindo muito com esse lobby da questão da gratuidade.

O que a gente tem que entender? Como que funcionava o cartório até anteriormente a janeiro de 2019? Se eu, credor de um título, quero chegar e levá-lo a protesto, no momento em que eu vou protestar, eu pago todos os emolumentos e taxas cartoriais. Então, se eu tenho um crédito em desfavor de você, eu chego lá com uma nota promissória vencida. Então aquela nota promissória vencida no valor, no importe aí de R\$ 1 mil, com todas as taxas, emolumentos... Ficou R\$ 1.400. Você, enquanto credor, tinha que pagar essas taxas. O que a Legislação veio a fazer

agora é, inverteu essa questão. Então, a gratuidade agora passa a ser para o credor.

Então, quando eu chegar com o título a protesto, eu, credor, não pago mais. Só que todas essas taxas vão ser cobradas do devedor no momento do pagamento. Então, não é gratuidade. Porque aí o cartório vem com essa questão do ser gratuito, mas a gente toma cuidado. Então isso é interessante, talvez para quem é credor do débito, mas isso também dificulta um pouco a negociação na frente, porque às vezes, se o devedor já está com dificuldade de pagar o título principal, com todas as taxas cartoriais, que são muito caras, para ele conseguir resolver esse débito vai ser muito dificultoso até.

Então, a gente tem alertado vários... Eu, enquanto advogado, quando me procuram para ações de cobrança e semelhantes, tomem cuidado porque essa questão da gratuidade, ela... É claro que o cartório vai vir com essa questão, porque ele quer puxar a questão do protesto, e o cartório, na ponta, ele vai estar lucrando, da mesma forma, mas... Não tem o almoço grátis, tá? Alguém vai estar pagando.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Entendi. Então seria tipo meio que um lobby dos cartórios, para incentivar a feitura dos protestos--

**SR. RICARDO:** Incentiva o protesto, quando, na verdade, lá na ponta, quem está pagando agora é o devedor. Então, o consumidor que paga--

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Mas vocês alertam que isso vai dificultar ainda mais as renegociações da dívida--

**SR. RICARDO:** O que a gente tem feito lá orientando--

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Porque o devedor vai ter que arcar com essas despesas cartoriais.

**SR. RICARDO:** Exatamente. Então assim, o consumidor hoje já está com muita dificuldade de negociar seus débitos, acaba tendo o nome incluído em SPC, Serasa e outros *bureaus* de crédito, e agora, com a questão do cartório, acaba que vai virando uma bola de neve ainda maior.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Muito obrigada.

**SR. RICARDO:** Então, tomar cuidado, porque, a depender do débito, ele, ao invés de facilitar o pagamento, ele vai dificultar ainda mais. Então só também cuidado um pouco com isso aí.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Agradeço a contribuição. Foi muito esclarecedor.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** E o *scoring* vai puxar de todo mundo, protesto, banco devedor... Mais alguma pergunta?

**SRA. MARILENE:** Marilene. Eu faço parte de outra categoria profissional, e eu tenho um registro num conselho, não é? E eu exerci a minha profissão em uma determinada empresa, mas só que eu não efetuava as funções as quais o conselho delibera que você tem que fazer. Talvez, houve uma informação de empresas que passaram para o conselho as atividades minhas.

O que aconteceu? Eu não sabia. Quando eu me desvinculei dessa empresa eu fiquei sabendo que eu estava inadimplente durante um ano, e a dívida foi correndo, e eles não poderiam--

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Inadimplente perante o conselho que regulamenta a sua profissão, é isso?

**SRA. MARILENE:** Sim, isso. E eu tive que pagar essa dívida. E o que aconteceu? Foi tudo com ele, com o conselho, foi negociado os juros, para que baixassem os juros, tudo. O que eu gostaria de saber é a respeito desses cadastros, que existem os cadastros oficiais. Se podem existir essas questões paralelas e que... Essa questão paralela de cobrança, se pode existir isso?

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Bom, em primeiro lugar o que a gente tem que esclarecer é que essa questão de conselho, a relação do profissional com o conselho, não é relação de consumo. Então, é uma outra natureza de dívida, e que provavelmente, isso aí eu não posso afirmar categoricamente, eu acredito que isso não seja levado com relação à questão de inadimplência de dívidas de mercado, tá?

Essa dívida que a gente paga para os conselhos profissionais, ela tem mais uma natureza tributária. Ela não é... ela não tem esse caráter de relação de consumo, não é uma relação que você traçou espontaneamente, ela advém de lei, tá bom?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:57:34]:** Mais uma vez eu quero agradecer pelas palestras, que são muito enriquecedoras na minha vida pessoal e profissional. Eu já tive muitas soluções fazendo parte aqui das palestras, então é gratificante participar de todas, quando eu venho aqui.

A minha pergunta é a seguinte... Quer dizer, eu quero trazer aqui um problema que eu tenho tido diariamente, que é o seguinte: Dia 6/6/2019, do ano corrente, eu paguei minha conta da Net. Só que eu venho cobrando reiteradas vezes o boleto, só que eu... toda vez, quando vem a cobrança, eu esclareço: Eu não sou inadimplente, eu paguei em tal data, eu pago antes. O boleto vence dia 10 de todo mês, mas como eu gosto de pagar minhas contas, assim, até antes um pouco, para eu chegar no dia e ficar tranquila, e ter certeza que eu estou adimplente, então eu pago antecipadamente.

Aí eu estou tendo esse problema, eu estou recebendo as cobranças no meu smartphone, toda hora, eu estou recebendo, está aqui, e aí eu envio por... Eu já enviei por e-mail o comprovante. Aí hoje eu tentei, antes de vir para cá, eu tentei resolver isso. Aí já enviei uma outra vez, aí a pessoa falou... eu tive a resposta que me retornaria em 48 horas. Só que, como eu estou sendo cobrada, nada foi solucionado.

Aí eu acho isso muito ruim, porque eu tenho outras, como vocês disseram, eu tenho outras dívidas. Imagina se todos fizerem o mesmo que essa operadora faz comigo. Aí hoje eu expus para eles: Olha, eu me sinto muito angustiada com isso, porque eu estou em dia com a operadora, e a operadora está me deixando estressada, nervosa, com uma dívida que eu não tenho. Isso é muito ruim.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** É... Aí a gente pode aproveitar a palestra anterior, da Regina, porque até agora a sua tratativa foi diretamente só com a operadora. Pois é, aí eu te dou dois conselhos, que, como já está no final, eu vou me sentir à vontade. Um, entra em contato com a Anatel, faça essa denúncia para a Anatel. E também entra, resolve. E também entra no consumidor.gov. Se não resolver, eu iria, eu, Aline, iria até o Juizado, tá bom?

Porque essas metodologias são de uma resolutividade até mais rápida, porém você já vem sofrendo com isso há um tempo, não é? Enfim, talvez valha a pena você tentar mais uma vez, de uma forma negocial com a empresa diretamente. Se... Através do consumidor.gov que eu estou falando, tá? Caso não resolva, como você está falando que isso está te causando uma angústia, um sofrimento, talvez valha a pena você ir até o Juizado, ok?

**SR. ROGÉRIO:** Boa tarde. Primeiramente, já aproveito a situação, já que estamos no fim, para agradecer ao Ministério Público pela iniciativa, pelo curso, bastante interessante, já que a nossa população precisa ainda mais de momentos como esse, de informação.

Meu nome é Rogério, também sou advogado, atuo muito nessa área. Eu tenho duas

colocações em relação a tudo que já foi colocado. O primeiro é o seguinte: Já foi falado aqui que todos os órgãos têm, pelo menos, o Estado tem obrigação de oferecer um atendimento ao consumidor, no caso um Procon. Mas, infelizmente, muitos municípios ainda não têm esse serviço, seja porque não têm condições financeiras, ou por outros interesses, etc. e tal. Minha pergunta seria o seguinte: Poderia caber uma ação popular para, digamos assim, obrigar um município ou ente federado que não cumpre essa obrigação, a ter um órgão de atendimento ao consumidor?

E a minha segunda colocação vai nessa situação que foi colocada aqui agora, de que a partir de agora os protestos poderão... a despesa do protesto será paga pelo devedor e não pelo credor. Como já foi falado, essas taxas cartorárias são relativamente altas. Dependendo da pessoa, isso, além de já criar uma situação ainda pior para ele pagar, pode até inviabilizar não só o pagamento da dívida como também a sua própria subsistência. Caberia também alguma iniciativa do Ministério Público ou de qualquer outra entidade nesse setor, que poderia, digamos assim, pelo menos minimizar as consequências desse novo ato? Obrigado.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** Bom, com relação à criação de Procons, como o Procon Minas Gerais, ele é o Procon que coordena o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, particularmente, nós já tentamos, a gente chegou a divulgar material para os promotores de Justiça, para que eles chamassem os municípios, abrissem uma investigação. Algumas culminaram em TACs e foram criados Procons, outros ingressaram em ação civil pública.

Quando se ingressou com a ação civil pública, o entendimento que nós tivemos do nosso Judiciário, e depois dos órgãos superiores, é que isso é uma questão realmente de competência de iniciativa do Executivo, apesar de ser um direito constitucional, entendeu? E que depende da questão da medida do possível, da reserva do possível do município, enfim, nós não logramos êxito pela via judicial.

Agora, o que eu falo? Porque o setor que eu trabalho, Assessoria Técnica, é o setor que trabalha diretamente com questão de criação de Procons e incentiva e fomenta essa área. A gente tem tentado regionalização de Procons, porque a gente também não pode fechar o olho para a realidade municipal, que é precária. Mas o que a gente tem visto? Municípios que às vezes grandes, que têm Procons perto de municípios pequenos, e que não podem... os consumidores desses municípios pequenos às vezes não têm acesso ao Procon por uma questão de norma, por uma questão de... falta ali um acordo, um gerenciamento de interesses, e também de competência territorial, que pode ser resolvido através de TCT, através de consórcios municipais.

Então, a gente tem trabalhado nisso.

O consumidor, ele pode lançar mão de ferramentas, e também até os juizados, para atendimento como consumidor. Mas para além disso, como cidadãos, o senhor como advogado e tal, acho que cabe à gente cobrar dos nossos municípios, ainda mais que ano que vem é ano de eleições, e o consumidor é o eleitor que está insatisfeito. Porque às vezes nem acordo para criação de Procon regional, onde eles vão ter despesas mínimas, eles não querem, porque quem financia a campanha muitas vezes é o fornecedor que vai ser monitorado pelo Procon local.

Então, a gente, como munícipe, você atuando perto de cidades que, às vezes, estão com essa demanda, pode tentar... E a gente sabe que qualquer iniciativa que leve à defesa do consumidor tem muito apelo diante da população. Então talvez se a população souber que o prefeito dela... Não é só uma questão de dinheiro, porque nem um acordo com o município vizinho ele quer fazer, talvez ela não reeleja o prefeito, talvez ela não vote no candidato, ou que isso tenha que ser uma pauta a ser cumprida na próxima... no próximo governo, tá bom? É uma questão bem política.

Com relação à lei do protesto... Você quer falar? É, eu realmente fui pega de surpresa, tá? É uma questão que a gente vai levar para a coordenação do Procon MG, para que vocês possam ter essa resposta. Eu peço que vocês cobrem da gente.

A Cristiane passou ontem o e-mail, [procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br), que aí vocês também podem formalizar essa consulta lá, que eu acho que cabe... É uma análise mais complexa.

Eu ia falar de gratuidade, entendeu, da questão das custas judiciais, que talvez possam ser estendidas para o sistema cartorial e tudo, mas eu não quero dar essa resposta aqui de uma forma irrefletida, que vocês possam ir com o entendimento errado. E eu não falo por todo o sistema nesse momento.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Se a gente puder conversar aqui nos bastidores após o evento, porque devido ao adiantado da hora, as pessoas precisam sair.

**SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ:** E também o pessoal precisa encerrar.

**SRA. PRESIDENTE REGINA STURM VILELA:** Eu prometo ser breve, já caminhando para o encerramento, gostaria só de aproveitar a reflexão da Dra. Aline, agradecendo imensamente pelas informações e pelos esclarecimentos que ela nos trouxe, sempre produtivo.

E sobre a reflexão do qual mercado de consumo que a gente espera, de qual mercado de

consumo a gente pretende fazer parte, eu gostaria de sugerir um filme, para quem gosta de filme aqui, o nome é “Amor por Contrato”. Não sei se alguém aqui já assistiu, alguém já assistiu? É um filme muito bacana, que nos faz refletir exatamente sobre essa questão que a colega Aline trouxe, não é? O tanto que as estratégias de marketing fazem com que a gente ache que vai ser mais feliz por ter determinado produto, por fazer parte de determinado círculo de amizades, de fazer parte de determinado estilo de vida. É uma reflexão muito importante para a gente, como cidadão e nessa sociedade do hiperconsumo.

Bem, só um recadinho, a pedido da Escola Estadual de Defesa do Consumidor. Todos vão receber, todos que participaram do evento, vão receber uma ficha de avaliação do evento. A gente pede que, por favor, respondam com críticas, para que a gente possa sempre estar aprimorando o trabalho.

Como vocês devem ter percebido, toda a organização do evento e as palestras, elas são elaboradas com muito carinho pela equipe do Procon MG. Então, toda contribuição é de grande valia para que a gente sempre esteja melhorando o nosso trabalho. Então, eu peço que todos contribuam.

Quem gostou do evento, eu peço também que sempre estejam alertas para poder participar de outros eventos, que são oferecidos pela escola, e que também divulguem, para os colegas, para os amigos, peçam para eles virem, não é?

E no mais, em nome de toda a equipe do Procon-MG, eu agradeço imensamente a presença de todos, a colaboração, a participação. O evento é muito bom, porque nós também aprendemos muito com vocês. Então parabenizar a presença de todos e desejar uma ótima noite. Espero revê-los brevemente.

Obrigada, boa noite.

**[APLAUSOS]**