

I ENCONTRO TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

27 e 28 de junho de 2017

PROGRAMAÇÃO:

DIA 27/06/2017 (terça-feira)

09:30 - Credenciamento (30min)

10:00 - Abertura (20min)

Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça de Belo Horizonte/MPMG e Coordenador do CAO MP/Procon-MG

10:20 - Palestra: Condições Gerais do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (Resolução Arsae nº 40, de 2013) (50min)

Palestrante: Gustavo Gastão

Cogosinho Cardoso, Diretor-Geral da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de Minas Gerais (Arsae)

Esclarecimento de dúvidas (20min)

11:30 - Palestra: Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestado pelo próprio Município: Desafios na Implementação das Condições Gerais (50min)

Palestrante: Gianni Carla Ferreira Maia, Coordenadora do Procon Municipal de Campo Belo - MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

12:40 - Intervalo para almoço (1h20)

14:00 - Credenciamento (30min)

14:30 - Palestra: Sanções administrativas: reflexões e propostas (50min)

Palestrante: Eduardo César

Schröder e Braga, Superintendente da Agência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora e Presidente do Fórum dos Procons Mineiros

Esclarecimento de dúvidas (20min)

15:40 - Intervalo (20min)

16:00 - Palestra: Concessão de Crédito pelo Comércio Varejista (50min)

Palestrante: Ricardo Augusto

Amorim César, Assessor Jurídico do Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

17:10 - Encerramento das atividades do 1º dia

DIA 28/06/2017 (quarta-feira)

09:30 - Credenciamento (30min)

10:00 - Palestra: Contratos de Seguro (50min)

Palestrante: Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

11:10 - Palestra: Oferta de Seguro no Comércio Varejista (50min)

Palestrante: Raquel Ferreira da

Silva, Assessora Jurídica do Sindicato dos Corretores de Seguro de Minas Gerais (Sincor-MG)

Esclarecimento de dúvidas (20min)

12:20 - Intervalo para almoço (1h40)

14h00 - Credenciamento (30min)

14:30 - Palestra: Seguro Garantia Estendida (50min)

Palestrante: Vinícius Fonseca

Marques, Coordenador do Procon Municipal de Itajubá-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

15:40 - Intervalo (20min)

16:00 - Palestra: Fiscalização do Mercado Varejista de Seguro (50min)

Palestrante: Regina Sturm Vilela,

Coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

17:10 - Encerramento

Público-alvo

Órgãos e entidades civis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Local

Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez Pinto Monteiro (Salão Vermelho)

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

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

TRANSCRIÇÃO DO

1º ENCONTRO TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
27 de junho de 2017

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom dia, pessoal. Desculpem o atraso. Eu estava lá na Promotoria despachando. O dia começa cedo, né? Mas é bom vê-los aí para começarmos o nosso encontro técnico. Como eu disse para várias pessoas ontem no Fórum dos Procons, esse ano a gente está trabalhando forte para disseminar conhecimento. São vários eventos, todos esses eventos a gente vai encaminhar para vocês a degravação. E, se tudo correr bem, nós vamos ter muito material para que vocês possam consultar no dia a dia, fazer até um índice, né, para que vocês tenham... É lógico que são muitos eventos, ninguém vai chegar, vai receber e vai ficar lendo todo o evento, mas a gente vai ter muito material para consulta quando a gente precisar para responder a uma reclamação etc. E, hoje, o nosso foco é o serviço de abastecimento de água e de esgoto sanitário.

A gente sabe que são serviços importantíssimos para os municípios, muitos municípios prestam esse serviço diretamente a partir dos seus serviços autônomos de água e esgoto ou outro nome que tenha, e em outros o serviço é concedido para a Copasa. Nós participamos de um processo de revisão tarifária da Copasa, o Matheus, que está aqui, que vai nos ajudar aqui com a palestra sobre a regulação desse setor, ele até pode nos falar um pouquinho como é que está, se fechou, houve um adiamento aí da divulgação da revisão tarifária da Copasa, e os municípios que concedem esse serviço, eu acho que eles têm que ter todo o interesse de fiscalizar o serviço, independentemente da fiscalização que Arsae faz. A gente tem isso já consolidado, o entendimento, de que não é pelo fato de existir uma Agência Reguladora que os Procons vão deixar de fiscalizar. O STJ já deixou bem claro que a Agência Reguladora, ela fiscaliza as normas que ela edita de organização dos serviços, sem prejuízo de que o Procon, havendo uma relação de consumo, ele também fiscalize. Então, antigamente ficava aquela dúvida: "Ah, eu sou Procon, eu tenho que mandar para a agência para a agência adotar providências?" Não. O Procon, ele tem autonomia, tem toda possibilidade e o dever de fiscalizar aquilo que se refira a uma relação de consumo. Se tem uma relação de consumo, se o consumidor reclamou e há uma irregularidade na prestação do serviço, o Procon não só pode, mas deve fiscalizar, instaurar processo e aplicar sanções administrativas. Da mesma forma a Agência Reguladora naquilo que tem um contexto assim mais coletivo e que também age de uma forma concorrente. A palavrinha chave para nós entendermos a atuação do poder de polícia é que os órgãos atuam de forma concorrente e autônomos. Então, o Procon, ele é autônomo, ele tem todas as condições de fiscalizar a bem do interesse do consumidor quando houver uma relação de consumo. Da mesma forma a agência reguladora. O que não pode é uma reclamação que seja feita por Procon ser ou para a agência reguladora, ser encaminhada para o Procon e aquela mesma reclamação ser processada pelos dois órgãos. Isso não pode. Que aí dá 'bis in idem', dá um duplo processo administrativo. Mas sendo reclamações diferentes, formuladas em dias e datas diferentes, sempre haverá a possibilidade de o Procon e a Agência Reguladora processarem a reclamação e adotarem as providências cabíveis.

Esse evento, como os demais, ele vai ser todo degradado e depois encaminhado para vocês. Feita essa abertura, desejando que o evento seja profícuo e que possa disseminar muito conhecimento para todos, eu gostaria de convidar para ficar conosco aqui à Mesa, para fazer também as suas palestras, o colega Matheus Vale de Carvalho de Oliveira, que é chefe de gabinete da agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de Minas Gerais, Arsae, doutor em geografia pela Universidade de Paris, mestre em sociologia e graduado em Direito pela UFMG.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Evandro Brazil Filho, que é assessor da ouvidoria da Arsae desde 2009, tem graduação em tecnologia em processos gerenciais pelo IFMG e fez várias capacitações sobre gestão e prática em ouvidorias públicas.

Evandro, por favor. Quer dar uma palavra, Eduardo?

[aplausos]

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Gostaria.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fique à vontade, então, antes da gente começar já os nossos trabalhos.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Primeiramente, agradecer ao Ministério Público pela oportunidade de estar novamente nos recebendo aqui na sua Casa, produzindo conhecimento. Agradecer à Isabela(F) pelos serviços prestados, pelo apoio aos Procons e à Rafaela também na escola, porque são em oportunidades como essa que a gente tem não só de se confraternizar, mas também de aprender conjuntamente, porque, como eu digo, ninguém sabe tudo, e o conhecimento, ele não é esgotado, porque as experiências são diferentes. Então, cada um, dentro da sua vivência, na sua cidade, tem um problema que pode estar sendo compartilhado com o outro. Por isso que é importante esses encontros técnicos presenciais, porque através desse contato é que nós conseguimos engrandecer os nossos conceitos e conhecimentos.

Sobre o tema proposto agora na parte da manhã, Dr. Amauri, eu gostaria de fazer uma colocação.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não, Eduardo.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Na minha peregrinação ontem pela Assembleia Legislativa, eu tive a oportunidade de ter uma conversa longa com o deputado João Vitor Xavier. O deputado João Vitor Xavier, ele é um radialista muito conhecido aqui da cidade de Belo Horizonte, foi até cotado para ser candidato a prefeito, e ele me confidenciou uma vontade que ele tem, que ele vai botar em prática, porque ele é o presidente da Comissão de Minas e Energia. E o assunto água está afeto às suas atividades. E ele tem muito interesse de discutir a composição e o formulação da tarifa por parte da Copasa.

Eu externei a ele que eu teria o conhecimento do trabalho da Arsae no controle e acompanhamento desse processo de composição da tarifa, principalmente com relação à cobrança de taxa de esgoto, né, e de... não só a captação, mas também de tratamento, mas ele queria ampliar essa discussão um pouco maior para cidades igual, por exemplo, Cataguases, o que nosso querido Rafael foi demitido por justamente enfrentar a Copasa, que estava esburacando a cidade de Cataguases. Ele entrou com ação civil pública contra a Copasa, conseguiu a liminar, a liminar não foi derrubada no TJ, o Rafael perdeu o emprego.

Então, o deputado, como tem... não falo por partidarismo, mas falo por vanguarda, ele pretende levantar essa discussão amplamente. Se for o caso até através de uma ação contra a própria Copasa. Então, o que ele me pediu? Para que os Procons mineiros, através das suas cidades, eles possam informar, né, o que é que está efetivamente acontecendo nas suas cidades de algum problema parecido ou semelhante ou que a Copasa cobra pela tarifa, cobra pela coleta, mas não coleta, cobra pelo tratamento, mas não tem tratamento. Então, ele botou o gabinete dele à disposição, até a Mônica, do Procon de BH, ficou de municiá-lo com as reclamações que ela tem daqui de Belo Horizonte, mas se vocês quiserem também fazer parte dessa força-tarefa, quem estava encabeçando isso era a Ana Carolina Karan, porque ela já tinha esse trabalho começado lá em Contagem e ela vai dar continuidade disso através até do próprio

DPDC, né?

Então, eu gostaria até, se fosse o caso, o pessoal da Arsae comentasse sobre essa questão. Como eu disse, é apenas um embrião de uma discussão maior, porque cada cidade tem uma realidade diferente, né? Lá em Juiz de Fora, por exemplo, não tem esse problema. Lá é Cesama. Lá é companhia de água do município. Então, eu não estou me excluindo dessa discussão, pelo contrário, eu estou me incluindo nela, mas sem conhecimento de causa, né? Eu preciso que as pessoas e os municípios que passam por esse problema municipe não só o Fórum, mas também o deputado nessa iniciativa que ele vai tomar através da comissão de Minas e Energia.

E eu queria pedir permissão para poder sair da Mesa, que eu gosto mais de aplaudir do que ficar aqui.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Tá bom, Eduardo. Obrigado pela sua participação. Seria um prazer que você ficasse à Mesa, mas fique tranquilo. Essa questão da revisão tarifária da Copasa é uma questão que preocupa o Ministério Público não tanto com a regulação estadual, que está sendo feita e a gente tem acompanhado e tem percebido toda a transparência, não é, e a vontade de fazer essa discussão com a sociedade.

A gente teve uma audiência que foi aqui no Ministério Público, outra que foi aqui ao lado, no Crea, e vejam vocês bem essa situação: o município, ele tem um Procon Municipal. Então, o que o Ministério Público quer é que essa discussão chegue aos municípios. Nós já fizemos um levantamento, vamos passar depois para a direção do Fórum dos Procons, os municípios que têm Procons e qual é o serviço que existe de abastecimento, se é Copasa ou se é um serviço autônomo. Esse levantamento foi feito, a gente depois vai encaminhar para a direção do Fórum dos Procons. A gente já tem o levantamento de todas as reclamações do Sindec com relação ao abastecimento de água e todas as reclamações que o próprio Ministério Público já recebeu. A gente tem esse dado também. A gente tem incentivado que os Procons Municipais, que não tem Copasa, não é, que eles pensem nessa situação, porque é uma situação importantíssima e, aí, na sequência a gente vai ouvir a Gianni, com quem a gente conversou e pediu para falar um pouquinho sobre o desafio que é o município que não tem a Copasa de organizar o seu serviço. E que esse serviço possa ser um serviço bem organizado e de uma forma, inclusive, articulada com toda essa normatização que a Arsae já tem nos casos em que o serviço é concedido para a Copasa, nós temos Juiz de Fora, não é, que a Cesama também, que é regulada pela Arsae, Passos e Itabira. Então, o que a gente quer, na verdade, é que esse tema fique em evidência para que a gente possa, enquanto sistema, trabalhá-lo bem, e de modo a que os municípios possam, com as suas ações também de fiscalização, fazer com que o consumidor ou o usuário municipal, ele tenha o respaldo que o poder público tem o dever de prestar.

E com relação ao deputado João Vitor, Dr. Eduardo, transmita a ele que as portas do Ministério Público estão abertas. Se ele quiser vir aqui hoje, de alguma forma, participar conosco aqui do evento será um prazer para que ele possa também trazer essa visão dele em relação à questão do abastecimento de água.

Eu acho que o trabalho na Comissão de Minas e Energia, ele será tanto mais importante se a gente tiver também por parte da Assembleia essa parceria, não só pensando na Copasa, mas pensando na estruturação e no desenvolvimento que a gente precisa ter de todos os municípios. Não apenas em relação à Copasa, mas também ao que possa ser feito - e a gente quer fazer isso, é atuar para que a gente possa desenvolver os municípios que tenham os seus serviços autônomos e que precisam também de uma organização e de uma ajuda que seja dos Procons Municipais, que seja do Procon

Estadual naquilo que puder ser feito em relação ao desenvolvimento desse serviço.

Com isso, eu queria passar a palavra ao Matheus, que vai fazer para a gente, vai nos ajudar como a Arsae tem sempre nos ajudado, para dar uma visão geral da regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que foi produzida, foi editada pela resolução da Arsae nº 40/2013, e eu pediria a todos os senhores que acompanhassem com muita atenção e já fossem preparando sugestões para atualização dessa resolução, por quê? Porque a Arsae, já agora no segundo semestre, já vai iniciar uma discussão via consulta pública de atualização dessa resolução. E nós, órgãos de defesa do consumidor, já podemos iniciar uma leitura dessa resolução e, se possível, encaminhar para o Procon Estadual para que a gente possa, futuramente, ter um consolidado de sugestões para encaminhar para a Arsae e se tudo correr bem, inclusive discutir com eles detalhadamente a norma e essa possibilidade de mudança. A Arsae tem sempre convidado o Procon Estadual e os órgãos que têm interface com a sua atuação para participar de reuniões técnicas em relação às consultas e aos atos que eles têm editado. E eu queria aqui de público, Matheus, sugerir que, havendo alguma reunião que a gente possa discutir, que a Arsae pudesse convidar a colega Mônica, que é a coordenadora do Procon de Belo Horizonte, e também o colega Eduardo Schröder, que dirige o Fórum dos Procons Municipais para que ele possa também participar e auxiliar nessas discussões. Além das associações de defesa do consumidor que posteriormente a gente encaminha para vocês também o nome dos representantes.

E é isso aí, Matheus. Fique à vontade. Você tem o prazo de 50 minutos para conversar conosco.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Bom dia, gente. Obrigado, Dr. Amauri. É um prazer voltar a essa Casa. Eu diria para a nossa conversa mensal, poderia dizer, não é? Mais ou menos em bases mensais a gente está vindo aqui. O Procon tem sido interlocutor da Arsae já há algum tempo e a gente tem valorizado muito esse diálogo. Então, parabeno a iniciativa desse evento que eu acho que tende a dar visibilidade, como parece ser o objetivo, para um setor que é tão carente. Apesar dos pesares, a gente continua ainda tão distante, não é, de levar saneamento básico para todo mundo e esses momentos aqui de discutir, de conversar sobre o setor são sempre momentos de refletir sobre isso e de ver como é que a gente pode trabalhar em conjunto para viabilizar o desenvolvimento do setor. Dr. Amauri bem comentou que nessa linha de que é importante que uma demanda que está correndo aqui não corra lá e vice-versa. A gente tem muito contato com Ministérios Públicos aí, Brasil afora e eu lembro de um colega do Ministério Público do Rio Grande do Sul que comentava justamente que nesses espaços em que se tem atores diferentes, órgãos, entidades diferentes atuando de maneira mais ou menos sombreada, é muito importante que esse sombreamento não leve a conflito, mas que leve à cooperação. E a gente acredita, a gente aposta muito nesses momentos de diálogo, nessa conversa com, por exemplo, com o Procon, que tem sido bastante proveitosa para nós. Então, agradeço em nome da Arsae o convite e sempre abertos para conversar.

Nessa fala introdutória, Dr. Amauri, foram abordados aí alguns temas que eu queria pontuar rapidamente. Na verdade, eu vim aqui um pouco acompanhando o meu colega Evandro, que é quem vai falar mais... com mais detalhes sobre a norma, sobre a Resolução nº 40. Eu resolvi trazê-lo por causa da experiência dele. Ele é um dos servidores mais antigos da Arsae, está lá desde o começo, e eu diria que é o nosso quadro que mais entende da Resolução nº 40. Por causa da experiência da Ouvidoria, de ter de atender reclamações dos usuários, ele, acho que é a pessoa que tem mais visão de inclusive de relação de artigo, para determinado tema é a combinação de artigo que leva à resolução, e, assim, acho que ele vai ter um diálogo bom com vocês, que eu acho que ele tem essa interface dessa relação com o usuário que é muito boa. Eu vou deixar esse tema para ele. Eu vou abordar, assim, como

uma introdução, algumas coisas que você colocou.

Primeiramente, você fala da revisão tarifária. A gente está concluindo o processo, um processo que começou, na verdade, ano passado, a gente dividiu a revisão tarifária em duas etapas, em dois anos, a revisão tarifária da Copasa. Bom alertar. A gente regula a Cesama de Juiz de Fora e os serviços autônomos de Itabira e Passos, como o Dr. Amauri comentou. A gente tem feito revisões tarifárias em todos eles, mas, enfim, eu estou falando aqui da revisão tarifária da Copasa. A gente começou em 2016, fez a primeira etapa da revisão tarifária, e no final do ano de 2016, a gente iniciou os estudos para a segunda etapa, que está sendo concluída agora.

Ao longo desse processo aí de mais de seis meses, oito meses, nove meses, a gente fez, como o Dr. Amauri comentou, uma série de reuniões técnicas, sobre os temas os mais variados, fez seminários, fez Audiências Públicas. A gente foi a algumas cidades do interior, infelizmente não dá para a gente ir a todos os municípios, lamentavelmente, teria sido o ideal, mas isso lamentavelmente não é possível. A gente foi, fez Audiências Públicas em algumas cidades do interior e, bom, a gente concluiu aí ou está em fase de conclusão dos estudos para a revisão tarifária, a gente deve publicar os resultados, espero, no final dessa semana. No final de junho agora. A gente teria publicado no dia 13, mas como a gente... teve que adiar a publicação porque a gente fez todo o levantamento da base de ativos, como a gente chama tecnicamente, que é o quê? É visitar os municípios onde a Copasa atua. E fazer um levantamento do que é que ela tem de infraestrutura, do que é que existe de infraestrutura. E comparar com o registro, que é um registro contábil que ela tem, que ela faz há 50 anos, e verificar o que realmente existe, o que está funcionando, o que não está, porque esse elemento aí, ele é muito importante na revisão tarifária. Ele é um dos elementos que constroem a tarifa. E vocês imaginem, são 650 municípios, a gente não visitou todos os municípios, mas a gente visitou vários municípios e foram, assim, 5 mil ativos, 5 mil ativos, quer dizer, 5 mil bens espalhados aí pelo estado afora e a gente teve dificuldade que fazer o tratamento dos dados que a gente levantou. Então, a gente teve de fazer, teve de adiar a publicação dos resultados porque a gente não deu conta de processar toda a informação que a gente tinha levantado, mas, agora, a turma está fazendo um esforço grande lá e eu acho que essa semana os trabalhos vão estar concluídos. Eu espero que a gente publique aí o resultado no final dessa semana.

Bom, você comentou da revisão tarifária. É mais ou menos isso, eu queria só lembrar que o processo da revisão tarifária é um processo muito importante porque ele não é só o momento que a gente aumenta a tarifa ou que a gente mexe no valor da tarifa, é um momento em que a gente cria regras, é um momento em que a gente dá incentivos para o prestador, é um momento em que a gente faz uma série de análises que vão criar um conjunto de regras que vão valer durante o período de quatro anos. E a gente, eu, assim, eu acho que em geral na Arsa a gente está muito satisfeito com o resultado que a gente está chegando até aqui porque é a primeira revisão tarifária que foi feita, a gente fez ela, a revisão, com os nossos próprios quadros, enquanto a Arsa, de São Paulo, a Dasa(F) de Brasília, que são as agências estaduais que já fizeram revisões tarifárias, contrataram consultorias milionárias, a gente fez esse esforço com todos os prós e os contras desse esforço, a gente fez tudo internamente, a gente está muito satisfeito, foi um crescimento muito grande para a nossa equipe, e eu entendo que a gente avançou numa série de temas que têm sido pautados por aí, né, nos últimos anos. A gente escuta inclusive em Ouvidoria reclamações de usuários, reclamações de deputados, reclamações de prefeitos, reclamações de, enfim, de vários atores aí que com razão reclamam do serviço prestado pela Copasa, e a gente entende que a gente avançou. Eu vou falar rapidamente três itens aqui, que eu acho que o objetivo da conversa de hoje não é nem esse, né?

A gente, por exemplo, a gente pautou um tema que tem sido muito discutido aí

desde que se fala na eclosão da crise hídrica, da chamada crise hídrica, eu não gosto muito do nome, não, mas, enfim, que é o problema das perdas. Sempre se fala aqui: a Copasa tem 40% de perda. A Copasa tem não sei quantos por cento de perda e isso daí se perde, e a gente com problema de água e não sei o que. A gente pautou esse tema, a gente desenvolveu uma metodologia para que a Copasa comece a monitorar as perdas, porque, na verdade, não se sabe, imagine o ponto que nós estamos, não se sabe, na verdade, qual é o nível de perdas, porque não existe informação muito confiável com relação a isso. Então, a gente pautou o tema, a gente vai discutir, vai estabelecer metas ao longo dos quatro anos no combate a perdas, mas primeiro a gente precisa identificar o que é perda exatamente.

Tem essa perda física, mas tem uma perda também que é uma perda que eles estão chamando de perda social, que tudo que é gato, por exemplo, é contabilizado como perda física também. E não é exatamente perda física. Então, assim, tem uma série de discussões aí por trás do tema de perda que a gente está fazendo, que a gente vai fazer e que a gente espera estabelecer metas e que a gente, né, espera... induzir aí a Copasa a começar a tratar disso.

Outro tema que me ocorre, que é na linha da crise hídrica aí, de tentar encarar o problema da chamada crise hídrica a longo prazo, é um programa de proteção de mananciais, que a Copasa elaborou, que a gente vai digamos... apoiando, tomando como um paradigma aí a Lei Piau, a chamada Lei Piau de 1997, que é uma lei que prevê, tinha previsto lá atrás, mas que, de fato, não chegou a ser implementada, era aquela chamada lei que não pega, né? Essa aberração que existe aqui. Que é uma lei que definia lá atrás que o prestador de serviço deveria destinar 0,5% do que ele arrecada para cuidar dos mananciais que ele aproveita. Essa lei nunca, assim, bom, foi, digamos, implementada, mais ou menos aleatoriamente em alguns lugares, não foi implementada totalmente, e a gente, usando essa lei, independente do que traz, do que está aí para trás, que existe talvez um... um débito aí para trás, a gente está querendo dar uma solução daqui para frente, e isso entrou na revisão, e a Copasa vai ter daqui para frente quem aplicar 0,5% do que ela arrecada para cuidar dos mananciais que ela aproveita. Então, perdas mananciais.

E um último item aí, que a gente discutiu muito inclusive com participação dos colegas aqui do Procon, que foi a questão de incentivos a esgoto. A gente está razoavelmente bem quando a gente fala no serviço de água, mas em esgoto, a gente está, eu diria, na idade média mais ou menos. Os níveis de coleta e tratamento são baixíssimos. Bom, não é só um problema de Minas Gerais, embora isso não seja um consolo dos melhores, não é um problema de Minas Gerais, é um problema do Brasil inteiro, Minas Gerais estaria até entre os melhores estados, imaginem bem, mas é um problema grave que a gente quer atacar e que a gente entende que é importante atacar. É um problema de saúde pública, é um problema ambiental grave e a gente colocou algumas regras aí na revisão que vão levar, que a gente espera, que levem a uma ampliação da coleta de tratamento de esgotos. A gente definiu que a gente mudou a regra tarifária, então a gente vai, a tendência é a gente suprimir a tarifa de coleta de esgoto e aumentar o serviço... a tarifa do serviço de tratamento de esgoto. A ideia desse movimento é que num certo sentido, a existência de uma tarifa de coleta seria quase que reconhecer um crime ambiental, porque é muito... o dano é muito forte quando você concentra um lançamento num ponto específico do rio. Essa tarifa a gente herdou ela de tempos imemoriais aí, de quando quem definia, da época em que definia a tarifa da Copasa era a própria Copasa, e a gente agora é que está fazendo a revisão tarifária, está podendo mexer nisso. Antes a gente não podia mexer nisso. Então, a gente está assim, começou a mexer nisso, a gente não pode, tudo que tem a ver com tarifa, a gente não pode fazer movimentos bruscos, tirar um negócio, botar outro, que se não os impactos tarifários são muito altos. Então, a gente tem que fazer as coisas sempre gradualmente, mas a ideia é essa, o movimento é de diminuir coleta e aumentar tratamento por isso, porque coleta, enfim, uma tarifa

de coleta, o ideal é que não existisse coleta, o ideal é que existisse só tratamento, e é nesse ponto que a gente quer chegar, é isso que a universalização do serviço de esgotamento sanitário, é que todo mundo tenha os esgotos coletados direcionados para uma estação de tratamento e tratados antes de os efluentes serem lançados de novo na natureza. Então, a gente entende que esse movimento de subir a tarifa de tratamento e descer a tarifa de coleta vai gerar os incentivos aí necessários para que os serviços avancem. Esse tema de tarifa, em geral é um tema ingrato, porque eu vejo as caras assim das pessoas, fica todo mundo assim meio bravo olhando para a gente, são eles que definem as tarifas, né? Mas, enfim, é o primeiro 'slide' que a gente vai colocar ali. [Pode até colocar, Evandro].

A gente tem a tarefa ingrata de estar naquele meio daquele triângulo ali, que é o triângulo entre os três atores. A gente... a gente tem que lidar com esses interesses como regulador, não é, e os interesses diversos aí do prestador, do usuário. O prestador quer uma tarifa alta e serviço ruim, que é mais barato. O usuário quer tarifa barata e serviço bom, que é o contrário do que o prestador quer. O município, em geral, quer o quê? Quer que o serviço seja bom, quer ampliar o serviço para o município inteiro. Então, assim, a gente joga aí com aí com esses interesses que são no limite incompatíveis. Então, o resultado disso é que está todo mundo insatisfeito com a gente sempre. E quando está todo mundo insatisfeito com a gente sempre, a gente sabe que está fazendo um bom trabalho. A gente lida, então, com esses interesses pensando sempre no meio ambiente, pensando nas gerações futuras e nas gerações futuras, eu incluo as pessoas que não são usuários hoje. As pessoas que não estão ligadas à rede. O cidadão no meio rural, o cara na favela, né? Essas pessoas também estão no nosso horizonte de preocupação, porque a gente tende a levar o serviço até a essas pessoas. E, bom, assim, na linha de que a gente regula, né, uma das principais atividades de regulação é elaborar normas, né? A gente tem o objeto dessa conversa aqui de hoje é uma norma específica, a Resolução nº 40, é uma norma que é... [Pode passar].

Uma norma que é muito ampla, ela trata de vários temas e é uma norma de 2013. Em 2013, eu entrei para a Arsae em 2012 e quando eu entrei a gente estava, o grupo, tinha um grupo de servidores discutindo essa norma aí. Que ela é a atualização de uma norma anterior, que era a Resolução nº 3/2010, não é isso? De 2010. Eu integrei o grupo que ajudou a elaborar essa norma aí. Então, assim, essa norma já é uma segunda geração de normas de condições gerais. Ela já aperfeiçoou algumas coisas que a gente tinha visto lá atrás, que eram... que não estavam muito adequadas. Ela trata de vários temas. Aí estão alguns. Alguns dos temas aí. [Pode passar].

Ali a gente fez esse slide aí, ele mostra alguns dos temas ali. A gente tem temas que são específicos de água, temas que são específicos de esgoto, temas que são comuns aos dois temas, temas que estão fora desses dois, que são temas que são, enfim, são distintos. Penso, por exemplo, em atendimento ao público, que a gente está soltando uma resolução agora, porque a gente está fazendo um movimento... [Pode passar].

A gente está fazendo um movimento de discutir, de rediscutir a Resolução nº 40 e, como o Dr. Amauri comentou, a gente vai, ao longo desse ano aí, um pouco que separar a Resolução nº 40 e entendendo que ela tratou de temas de vários temas, mas de uma maneira um pouco talvez superficial ou a que a gente no momento, digamos, no momento que a gente está agora entende que tratou de uma maneira superficial, a gente está aprofundando em alguns temas.

Um tema que eu penso, por exemplo, que inclusive através do Dr. Amauri, o Procon participou ativamente, foi a discussão sobre o atendimento ao público. A gente está... tem uma resolução específica sobre atendimento ao público que está no forno, que teve também um processo de discussão, de participação longo, né, que, assim, talvez até o Dr. Amauri tenha até condições tranquilamente de falar sobre a norma, que

teve uma participação muito ampla, muito profunda do Ministério Público, do Procon, discutindo artigo por artigo, várias sugestões. E essa norma, a gente vai publicá-la em breve.

Nesse movimento de rediscutir a Resolução nº 40, então eu... reitero o que o Dr. Amauri comentou, que é importante que os Procons olhem para essas normas, que contribuam. A gente está iniciando uma conversa, não é, Dr. Amauri, de tentar ver como é que a gente dialoga normas de condições gerais, principalmente nessa questão de atendimento ao usuário e da relação do prestador com o usuário. E normas de direito do consumidor, né? A gente, eu assumo assim, a gente tem uma falha na Arsae, eu não sei se na regulação como um todo, mas uma deficiência de conhecimento da norma de direito do consumidor. Então, eu acho que o impute de vocês, quando a gente tiver discutindo essa norma, vai ser muito importante, e eu espero que dê para vocês ajudarem a gente, contribuírem para a construção dessas normas.

Então, a gente está nesse movimento de discutindo a 40 e separá-la em água, esgoto e outros temas, né? A Arsae publicou esse ano aí, está no site da Arsae, que a gente está chamando de agenda regulatória, que é basicamente a gente levar a público os temas que a gente está entendendo que são relevantes, que a gente vai discutir ao longo do ano. Então, tem uma lista lá de 15 temas que tendem a virar uma norma ou não, mas que, assim, a gente vai pautar ao longo do ano. Então, se vocês entrarem lá no site, tem algumas datas que estão desatualizadas, a gente deve atualizar nos próximos... nas próximas semanas aí, mas, enfim, tem uma lista lá de temas. E eu acho que vários dos temas que a gente vai estar discutindo lá, que a gente vai estar discutindo ao longo do ano, são temas de interesse de vocês e que a gente gostaria muito que houvesse uma participação, uma contribuição de todos. Essa tem sido a linha da diretoria da Arsae, né, e eu espero que, enfim, que a gente caminhe para uma aproximação entre os órgãos, para que a gente consiga, juntos, concorrentemente, de maneira... enfim, não competitiva, não é, complementando as ações uns dos outros, fazer com que os serviços sejam prestados com qualidade para todo mundo. Aí, talvez, quando eu voltar aqui para falar de tarifa, né, quando a gente conseguir fazer com que os serviços sejam realmente... tenham uma qualidade realmente impecável, talvez falar de aumento de tarifa não seja uma tarefa tão ingrata, né?

Mas, enfim, era isso que eu queria falar, assim, introdutoriamente. Eu estou à disposição aqui para a gente continuar o debate. Eu vou passar a palavra para o Evandro que, como eu disse, é o nosso colega que eu acho que vai poder falar mais especificamente com mais propriedade sobre alguns aspectos aí da Resolução nº 40, e estamos aí abertos para perguntas e depois para o debate. Obrigado.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Bom dia a todos. Eu estou aqui para falar um pouco da resolução das condições gerais, que é essa resolução que o Matheus bem colocou.

Bom, a primeira coisa, ela é segmentada em primeiros capítulos e, aí, subdividida em seções e, aí, eu vou passar rapidamente sobre todos os aspectos que estão lá previstos. A primeira coisa são as disposições gerais mesmo da norma. Então, vai falar sobre planejamento, a implantação, operação, ampliação de todos os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. E também a questão do cumprimento dos contratos de programa em contratos de concessão quando eles são prestados pela Copasa ou por outro prestador que for delegado pelo município, né? Logo em sequência, nós temos a questão do tratamento, do atendimento ao público, que eu acho que é o foco maior de todos, não é?

A gente, como foi falado também, já foi discutida a evolução dessa norma. Então,

a gente... o que a gente tratava antes em linhas gerais, trazendo a necessidade, a obrigatoriedade de emissão de protocolos de atendimento, garantindo canais de atendimento diferenciados, muitas vezes gratuitos, isso já sendo previsto na norma da Resolução nº 40, justamente para garantir o acesso de todos aos serviços e isso, algumas características, tipo municípios que têm, ou prestadores regionais, ou municípios que têm mais de 100 mil habitantes, é garantido o teleatendimento gratuito, durante 24 horas, né, que é totalmente gratuito, e também serviços de Ouvidoria, como é o caso, por exemplo, do município lá de Juiz de Fora, e todos os atendidos tanto pela Copasa como pela Copanor. Traz também as questões específicas que devem ser levadas ao conhecimento principalmente da Ouvidoria, do prestador num primeiro momento, para se permanecer a insatisfação com a prestação do serviço, ser levada à Ouvidoria da agência, que é onde a gente se insere nesse contexto.

Bom, temos também regrado lá, né, a questão do cadastro de usuários e de categorias das unidades usuárias, na verdade. O cadastro de usuários, quando a gente começou os trabalhos da agência em 2009, comecinho de 2010, era ainda muito sem embasamento total. E tivemos, né, de evolução, já com a entrada da Resolução nº 40, da necessidade que todo débito, né, decorrente da prestação do serviço fosse vinculado ao CPF da pessoa que solicitou a ligação e não mais à unidade usuária. Isso é um grande avanço porque as dívidas, né, que permaneciam em imóveis alugados ou alguma coisa assim, eram invariavelmente passadas para o proprietário ou para quem ali estivesse. E isso aí não é das melhores coisas, né? Temos também as unidades, né, que sempre parte do pressuposto que a pessoa ao solicitar a ligação, ela declara qual é a atividade que vai ter ali, até mesmo para evitar, né, um dimensionamento equivocado das redes de todo o sistema de abastecimento, por exemplo, ou de esgotamento, recebendo efluentes que não têm condições de serem trabalhados ou alguma coisa neste sentido.

O capítulo dois, ele vem falando sobre a questão da solicitação dos serviços. Então, por exemplo, o pedido de ligação, né, claro, é uma das garantias que vieram decorrentes dessa resolução de atendimento, que é o desdobramento inicial da separação da Resolução nº 40, no direito de ligação, por exemplo, a pessoa ter garantido, não é, uma agência de atendimento para que ela possa se deslocar até lá e apresentar toda a documentação que é necessária. O CPF, fazer essa declaração, né? Para ter, inclusive, condições diferenciadas quando for alguma coisa, uma ligação provisória, por exemplo, para fins de construção. Ah, vai ser enquadrado em uma outra faixa tarifária, mais reduzida, para ela ter esse empreendimento. Depois, passar para uma ligação definitiva, sendo aí sujeito à tarifação normal, né?

Bom, temos a questão dos contratos, né, que basicamente fala sobre o contrato de adesão. Algumas cláusulas de conteúdo mínimo e também as condições, né, que traz a obrigatoriedade, por exemplo, de que seja feito um contrato específico para grandes prestadores, grandes... serviço público, grandes consumidores, pessoal que tem algum efluente que fuja da característica residencial. Aí tem os programas de recebimento de efluentes não domésticas. Então, nessas condições sempre há a necessidade de firmar, não é, um contrato.

A questão dos pontos de entrega de coleta, que basicamente vem para definir as responsabilidades de manutenção em cada um deles. Se considerados, por exemplo, vamos colocar aqui, o hidrômetro é o marco da divisão da responsabilidade do usuário, quando é do hidrômetro seguir na rede no sentido da residência, dali para frente a responsabilidade de manutenção é sempre do usuário e qualquer coisa ao contrário é de responsabilidade do prestador. E a mesma coisa na parte da coleta do esgoto, que tenha a caixinha de passagem, que é também o ponto, não é, para que cada um tenha a sua responsabilidade.

Aí deixei até grifado, que nós vamos falar um pouquinho mais sobre ele, que é a questão do hidrômetro, a questão da verificação desse hidrômetro, né? E aí já falando dos ramais prediais, da responsabilidade de construção desses ramais, que aí grande parte é por conta do prestador e também a condição de gratuidade de acordo com a necessidade da expansão. Então, em áreas urbanas tem a gratuidade de cada usuário, não é, na medida aí do ponto final da rede até a residência de 25 metros em área urbana é gratuito e 40 metros em área rural. E, a partir daí, há uma contraprestação do usuário que solicitar essa ligação, em parte, não é, dessa extensão do que ultrapassa.

Temos também a questão da ligação temporária, que é isso que eu estava falando um pouquinho antes, sobre essa condição de seis meses, né, a qual a pessoa pode utilizar da ligação para fazer um empreendimento, não é, diverso da finalidade final, por exemplo, no caso de residência. A ligação definitiva é a ligação que todos nós estamos acostumados, que já está classificada, sendo tarifada, não é, de acordo com a faixa de consumo, de acordo com o consumo que lá existe mesmo. E colocado, não é, é subdividido aí nas... são as faixas mesmo de consumo.

Bom, também traz características para a questão da ligação em loteamento, condomínio horizontal e similares, que aí traz a questão da responsabilidade do empreendedor inicialmente, não é, sobre a entrega dessas infraestruturas todinhas que estão presentes nesses condomínios. Então, é necessário que o prestador de serviço faça uma avaliação das condições técnicas desse condomínio para poder assumir a prestação e, inclusive, avaliar se tem o recurso hídrico para fornecimento, que pode se tratar de uma coisa que tenha um impacto muito significativo em algum sistema específico.

E temos a questão dos prazos e condições para a execução da ligação de água e de esgoto. Inicialmente começa com o pedido de ligação, né, que é um ato do interessado. Ele comparece à agência, apresenta a documentação e a partir daí é aberta uma ordem de serviço para fazer uma vistoria no imóvel para ver, inicialmente, se a rede, se não tem que fazer uma extensão, e também para verificar se está dentro do padrão que é estabelecido pelos prestadores de serviço. Então, é o famoso padrão de água mesmo. Se está ali vai... em até três dias é o prazo dessa vistoria, a partir daí, em áreas urbanas, não tendo nenhum impeditivo para essa ligação em termos técnicos mesmo, em até sete dias para a execução. E cinco dias em áreas rurais para fazer a vistoria e mais dez dias em áreas para a execução da ligação. É claro que, havendo algum problema, esse prazo é suspenso e tem continuidade a partir do momento da regularização dessa pendência.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Posso fazer uma pergunta? Apenas para interagir um pouquinho.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Sim, claro.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Até o nosso amigo lá de Juiz de Fora falou: Não, Juiz de Fora lá tem as maravilhas, lá não tem problema, não tem a Copasa. Mas não é isso, não. Lá tem um problemaço(F) lá, que é a troca espontânea do hidrômetro pela companhia.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: O que é que está acontecendo lá? Eu gostaria que você falasse sobre isso, que talvez a Copasa faça isso também. Até cinco anos o hidrômetro vai perdendo eficiência. Ele não vai conseguindo marcar mais o fluxo da água corretamente. E a companhia, até sem previamente avisar

o consumidor, tem o direito de trocar esse hidrômetro. Então, o que é que está acontecendo lá? O cara tem um consumo de água de oito, nove metros cúbicos. E aí, quando é feita a troca do hidrômetro, pula lá para 15 de uma vez. Que aquele fluxo mínimo de água que antes não era medido, passa a ser medido. E por mudar de nove para 15, ele muda de faixa de consumo. Então, a conta dele triplica. Ele deixa de ser consumidor de baixo... não é baixa renda, é baixo consumo mesmo, para consumo médio, que a tarifa é três vezes maior, por causa dessa mudança. Eu acho que poderia ter um pouco mais de bom senso, e olha que lá a gente tem um bom trânsito com a companhia, a gente tem até solucionado muitos desses casos, mas a imperatividade da medida da troca do hidrômetro sem a ciência do consumidor e sem o aviso de que a conta dele vai aumentar, porque não tem outro jeito, é igual o medidor de energia hoje da Cemig, ele é muito mais eficiente do que o de dez anos atrás. O de dez anos atrás não captava aquela luz de Led da tua televisão. Hoje ele capta. Então, eu gostaria que você falasse um pouquinho sobre isso, porque os consumidores ficam, Dr. Amauri, sem opção, porque a única forma que a pessoa tem de contestar isso é retirar o exame para levar para o teste de bancada. Esse teste de bancada, ele é provado pelo Inmetro. Então, quer dizer, você acha que está tudo certo. Tudo bem, agora se tiver errado o consumidor tem que pagar o teste. Se for, se ele pediu para retirar o hidrômetro, foi para a bancada e lá foi constatado o que hidrômetro não tem problema, ele tem que pagar.

Então, eu acho que, independente da situação, da legalidade ou não, eu acho que poderia ter um pouco mais de bom senso da companhia que gesta um serviço público para o cidadão por causa da sua vulnerabilidade. Não é nem pelo fato de estar certo ou estar errado. É pela sua vulnerabilidade de não ter o conhecimento necessário prévio das consequências da mudança daquele hidrômetro.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Aham.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Entendeu? Então, assim, eu acho que é uma coisa que isso pode avançar. Só para vocês terem ideia, lá em Juiz de Fora são 150 mil unidades consumidores. Foram trocados 20 mil hidrômetros. Foi motivo de Audiência Pública na Câmara de tanto problema que deu. Então, eu gostaria que você falasse um pouco sobre isso, que às vezes pode também estar acontecendo em alguma outra cidade.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Claro. Obrigado pela pergunta, Eduardo. É até uma questão mesmo que já estava nesse slide, na verdade. Mas, realmente, é uma condição bem próxima ao que você falou mesmo. Quando a gente troca uma peça, né, é claro que ela vai pedir com precisão e a partir daí vai ter uma ideia do consumo real. Como você colocou a questão do faturamento, da cobrança por essa verificação, inicialmente, quando há esse dimensionamento por parte do prestador de serviço, é garantido que ele pode fazer e é o ideal para evitar tanto perda do sistema, perda de tarifa, que reflete de outra forma na divisão para todo mundo que está ali, mas também tem a questão da possibilidade, né, aí para resguardar o usuário de tudo, permitido a ele participar dessa primeira aferição para ver se realmente o serviço está sendo de acordo, se o serviço dessa verificação foi realmente prestado. E, aí, no caso de uma segunda verificação, aí a pedido do usuário, seria reanalisado o mesmo hidrômetro retirado e aí encaminhado para um outro órgão de avaliação, o Ipem ou Inmetro, algum outro correspondente, verificado que aquele hidrômetro está...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É garantido isso?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: É garantida essa perguntada também, né? E aí sim, se o resultado for compatível com o primeiro, entende-se que ele estava medindo certo. Então, não caberia uma retificação de fatura. Entretanto, algumas outras

questões que podem ser avaliadas conjuntamente, que é um serviço que a gente, pela agência, tem condições de fazer, que é a questão mais ligada à área técnica, por exemplo, se teve algum problema de abastecimento, um excesso de pressão que pudesse também influenciar num consumo maior, a questão de desabastecimento mesmo, que o hidrômetro, ele vai funcionar muito bem passando água com ar diluído, água pura ou uma carga maior de água. O que não significa que o hidrômetro está medindo erroneamente. Mas é uma natureza da peça mesmo, né? E ainda não há tecnologia para que consiga separar totalmente essas duas coisas. Então, mas fica até como... já como consideração já até acolhida a questão da divulgação prévia sempre que for... dali em diante, principalmente no que for uma... uma relevante troca, uma parcela muito grande disso aí.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Vocês ficaram sabendo desse fato lá em Juiz de Fora, chegou na Arsae através de Ouvidoria, alguma coisa assim?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: A gente ficou sabendo muito pelos meios de comunicação, né, que a gente tem um serviço de assessoria que nos municia. A gente acompanhou, viu que deu, assim, bastante... muita repercussão. Entretanto, poucos os usuários que nos procuraram no sentido de que a gente avaliasse, né?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Já que virou debate, eu vou dizer o que o Dr. Amauri falou. Aí, Dr. Amauri, quem é que fica com a saia justa é o Procon. Que a imprensa vem, vocês não fazer nada, não? Aí chega para mim, porque a companhia de água é do município: vocês não vão fazer nada porque é da prefeitura, né? Aí como é que você explica?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eduardo, eu tenho uma pergunta aqui.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: MG TV meio-dia.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Ao vivo.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É. Há situações em que--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Explica.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, só para a gente esclarecer, eu acho que é importante esclarecer: há situações no regulamento em que o consumidor, ele tem que ser comunicado previamente.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Do dia e da hora em que ele vai ser visitado pelo técnico do prestador de serviço para fazer a verificação do hidrômetro.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Aham.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Esse caso específico de... que o consumidor, ele, muitas vezes pede para verificar, não é?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, se você pudesse, Evandro, explicar as situações em que isso pode acontecer e quais as situações que ele tem ou não o direito de ser comunicado previamente em relação ao dia e à hora em que ele vai receber o técnico da empresa.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Tá. A questão, Dr. Amauri, até está prevista ali, ó, no § 5º, não é, que *"a substituição será comunicada ao usuário por meio de documento específico que contará as informações referentes às leituras do hidrômetro, a retirada e do instalado"*. Mas...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Geralmente vai--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Trocamos.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Numa mensagem na fatura, e que as pessoas, assim, não têm o hábito realmente de ver. Então, assim, quando a gente vai pegar situação para analisar a prática dela, a gente solicita do prestador toda essa declaração, de que forma que foi feito isso. E, infelizmente, eu não tenho um exemplo prático para te dar justamente pela falta da procura pela instância recursal lá da Ouvidoria, mas funcionaria dessa forma e geralmente eles aproveitam a própria fatura para mandar essas mensagens, né?

E respondendo ao Dr. Amauri, o que a gente tem previsto dentro de resolução, mesmo que sejam cinco anos realmente da validade do hidrômetro, é que uma vez a cada três anos, qualquer usuário que tenha suspeição de que aquilo não está funcionando adequadamente, ele pode solicitar diretamente ao prestador, que é gratuito, ele pode solicitar essa troca. O que acontece na maioria das vezes é que geralmente o hidrômetro que está medindo a menor por oxidação ou alguma coisa que vai travando. Então, geralmente, quando ele troca, mesmo por vontade própria, geralmente impacta, sim, elevando, em função da precisão, o valor da fatura.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, porque, Evandro, aqui no art. 36, no § 1º, ele trata da situação em que o usuário pede a verificação do hidrômetro.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Aí o prestador, diz o § 1º do art. 36: *"O prestador deverá informar com antecedência mínima de três dias úteis a data fixada para a retirada do hidrômetro"*.

Com relação a essa substituição de ofício por parte da empresa, não há um artigo dizendo que tem que ser comunicado previamente. Eu acho que esse artigo deveria ser melhorado para que, em qualquer situação em que houvesse a necessidade de troca, seja por parte da empresa, seja a pedido do consumidor, que houvesse sempre uma comunicação prévia.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Aham.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Para que isso aí ficasse claro. Agora...

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: E a afirmação, Dr. Amauri: *"consumidor em virtude da substituição, você sofrerá alteração no seu consumo"*. Porque ele não

sabe disso. Porque se ele souber, ele economiza.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Aham.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Ele economiza água.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dá uma informação de... para ele sobre a questão do consumo. Agora, então, eu acho que essa questão é uma questão relevante. Eu estou só preocupado com o tempo aqui. A gente tem a participação da Dra. Gianni às 11h30. Eu ia sugerir, então, que o Evandro pudesse fazer a exposição, a gente deixasse as perguntas... para o final, ok?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Tá. Bom, vamos levar isso lá para dentro da casa e reavaliar e já tivemos situações, assim, em que entrava diferença, né, entre o valor da tarifa praticada para a coleta e o tratamento que impactam em torno de 40% no valor da fatura. E isso aí era feito totalmente aleatório. E, aí, saiu uma resolução da agência obrigando os prestadores a divulgarem com antecedência mínima de três meses e periodicamente sobre a entrada desse novo valor, né, para faturamento. Então, acho que pode ser, sim, utilizado como um modelo para atuação nossa.

Dando continuidade aqui, nós temos a questão da determinação do volume utilizado e da água e do faturamento. Aí, a primeira coisa que a gente fala, né, sobre isso é a questão da determinação mesmo, que ele é sempre medido por hidrômetro e geralmente o primeiro modo de fazer o faturamento é através da leitura real. Leitura anterior... aliás, leitura atual, menos a leitura anterior, dá o volume, é nele que é calculada a tarifa. A tarifa é a política, não é, da Arsa, a gente constrói a tarifa, o Matheus bem falou sobre a revisão que é a reconstrução aí dentro dessa tarifa. A questão do faturamento pelos serviços prestados, que é basicamente trazendo na condição de que o serviço só pode ser prestado quando for... só pode ser faturado quando for efetivamente prestado. Então, sempre que tiver alguma condição diferenciada disso, não caberia nem a cobrança e caberia qualquer eventual devolução, não é?

Na fatura, a gente trata lá de informações mínimas que devem constar aos usuários em cada um dos pontos. Então, a gente fala de identificação do usuário, identificador da unidade usuária, qual a relação deles, informações adicionais, mensagens, não é, sobre o consumo atípico, diversas outras que... são necessárias de ser passadas, inclusive esses avisos sobre entrada de faturamento. Os telefones das instâncias de contato, gratuita, Ouvidoria do prestador e Ouvidoria da Arsa. Tem uma questão do inadimplemento, né? Que trata sobre uma possibilidade de fazer, é claro, o corte dos serviços. É, conversado isso, vem sendo discutido em fóruns de agências reguladoras sobre a possibilidade de corte ou não, mas é previsto, apesar de que não ser tão... é uma questão muito polêmica isso daí.

A questão da compensação, né, que trata... Se for um erro justificável, a devolução normal. Se tiver algum tipo de problema, vamos explorar assim, a compensação em dobro por qualquer valor que seja pago indevidamente. E a questão da cobrança, por exemplo, também do serviço não tarifado, que é um serviço, vamos colocar assim, diferenciado entre os prestadores. Não são todos que prestam o serviço. São os serviços acessórios, tipo uma análise da qualidade da água, alguma coisa que, não necessariamente, só esse prestador possa fazer. Não são todos eles que são prestados diretamente. Aí quando são prestados, tem que ser prestados no espaço minimamente do município e, aí, pode ser cobrado para... qualquer outro serviço acessório. Então, a segunda via de fatura impressa e uma série de outros serviços que podem ser solicitados ao prestador e que vai pagar uma taxa além da fatura normal, do previsto pela fatura pelo consumo da água.

Temos as questões das restrições da prestação. A primeira ali é a paralisação que traz o entendimento, né, que sempre que for necessária, a bem da população, da saúde, o prestador de serviço pode paralisar o fornecimento de água. Isso para dar manutenções, correções de eventuais problemas.

Temos a questão da suspensão, que geralmente é ligado quando o usuário, né, tem algum problema com o prestador, fez uma ligação clandestina, instalou um aparelho de sucção na rede, alguma coisa assim. É prevista a condição para que o prestador possa suspender o abastecimento, inclusive o esgotamento, né, quando tiver incorrendo em crime ambiental, essas coisas. A questão da religação, que é muito pequenininha, que fala que sempre que cessado o motivo da suspensão, o usuário, por exemplo, pagar a fatura, ele tem que ter a religação em até 48 horas. Então, é para garantir que quem paga direitinho tenha o serviço adequado. E aí, tratando de situações especiais que versa muito sobre a restrição hídrica mesmo. Então, condições especiais para momentos diferenciados. Então, fala sobre plano de emergência, de contingência, previsão que isso esteja... todos esses dados disponibilizados também a todos os interessados, a todos os atores.

E aí a gente, indo já para o final, a gente fala sobre as condutas, né, irregulares por parte dos usuários. E, aí, todos os prestadores têm homologados na agência, né, esse tipo de instrumento para constatação. Seria basicamente um formulário, no qual o funcionário do prestador comparece e preenche caracterizando qual foi a infração que aquele usuário teria ocorrido. Ou aí eles vão lá e subsidiariamente eles fazem o relatório fotográfico, preenchem esse termo, pegam a assinatura do responsável por aquela unidade usuária e tentam configurar para daí, sim, baseado no possível, não é, consumo que essa unidade teria, é emitido, é calculado o valor da sanção e é apresentado ao usuário.

Bom, e, aí, está claro, não é, tudo isso com a parte do custo administrativo indo para quem está irregular, né? A parte tenta verificar a duração dessa irregularidade para daí cobrar, né, e também sempre colocando à disposição do usuário a possibilidade de contestação.

Bom, falar um pouquinho de casos práticos, Dr. Amauri, bem rápido. A gente falando de falta de abastecimento, a gente tem lá que o usuário, o prestador é uma responsabilidade de ele manter, né, evitar vazamento, manter as condições de operacionais todas e manter a conservação. E, aí, sempre que ele deve evitar vazamento de água e extravasamento de esgoto. Assim que ele for alertado, que são sistemas grandes, às vezes muito distantes, que não são perceptíveis, que às vezes o vazamento não aflora. Então, fica meio difícil. Então, depende muito do usuário participar e trazer a informação de que está ocorrendo aquele problema. Quando é notificado, imediatamente ele tem que tomar as providências. Se essas providências não puderem ser de imediato, por exemplo, é necessário um caminhão de hidrojato para limpar uma rede de esgotamento, não tem no município, ele tem que se deslocar, eles têm que minimamente registrar isso no sistema comercial e dar sequência assim que for possível, mas sempre garantindo a informação à população, né?

Temos a questão do uso atípico, também, que é uma questão que foi uma preocupação muito nossa lá da Ouvidoria e da regulação econômica, que sempre que, assim, em casos que tenham uma alteração significativa do consumo, sempre que ultrapassa, por exemplo, 30% do consumo médio, caracteriza já inicialmente o uso atípico. O prestador de serviço tem que ter condições de identificar isso e encaminhar para o usuário essa questão. Geralmente eles põem na forma de que um pedido para verificação de vazamento. E se a pessoa... identifica realmente que não foi decorrente de... é um momento que teve uma alteração no consumo mesmo, num período de férias com crianças, alguma coisa que realmente entenda que ele não foi consumido, mas pode ter sido um vazamento que impactou naquilo ali, eles pegam esse negócio

em si, você corrigir a situação e levar, comparecer a uma agência de atendimento com a documentação que comprove que você corrigiu, você pode ter um desconto sobre esse valor faturado. Esse desconto, claro, seria... tem uma tabela ao final dessa resolução para variação do desconto. Em função do volume mesmo, que teoricamente... teoricamente, não. É que foi registrado lá pelo medidor. A parte de água cabe um desconto de até, se eu não me engano, 40% do valor faturado para a água, e a tarifa de esgoto já é calculada com base no valor da fatura de água. Então, dependendo do serviço, né, que é prestado, assim numa coleta e coleta e tratamento, isso aí pode impactar no que ultrapasse o valor médio mensal em até 70% do que passou. Então, justamente pelo entendimento que se foi um vazamento, a tarifa de esgoto não seria cabível, né? Então, aí seria faturado pela média. A junção disso equivaleria a 70% de desconto. É claro, a pessoa tem que comparecer à agência e levar toda essa documentação e corrigir. E o prestador pode, inclusive, pedir para fazer uma vistoria no imóvel para ver se aquilo ali realmente foi efetuado ou não, né?

Bom, a gente sempre orienta que, no caso de questionamento de fatura, o usuário procure pela agência de atendimento num primeiro momento porque ali mesmo pode ser explicado a ele o que levou àquele consumo. O pessoal dos prestadores tem essa *expertise*. Então, eles tentam esclarecer. Se a situação não ficar a contento do usuário, ele pode, sim, e deve procurar num primeiro momento a Ouvidoria do prestador de serviço, que aí eles têm condições de avaliar, acionando as partes técnicas do prestador mesmo, se tem pertinência ou não. E se, ainda assim, permanecer a insatisfação com isso, pode ser encaminhado à ouvidoria lá da Arsae, que aí a gente tem essa condição também de investigar as possíveis causas disso. E, encontrando, submeter à avaliação, por exemplo, de uma Coordenadoria Técnica Operacional que vai avaliar se teve constantes dias de desabastecimentos, se vários usuários num bairro, por exemplo, desabastecimentos, fizeram essa mesma solicitação. Então, pode ser, sim, um indicio de uma má prestação que impactou. E, aí, algumas vezes a gente até já orientou que fosse feito pela média, desconsiderando esses consumos atípicos, como no caso de Pará de Minas.

Bom, temos também condições especiais para municípios em condições especiais. Sempre que há restrição hídrica tem muitas vezes, não é, declaração do racionamento. Então, tem o rodízio. E nessas condições de racionamento, igual eu estava falando, não que o hidrômetro vai medir errado, mas ele pode estar medindo uma parcela significativa em ar. E, aí, pensando em critérios técnicos, o pessoal lá da agência desenvolveu uma resolução para vir complementando a questão da parte de contingência e emergência. E é o estabelecimento justamente de uma nova resolução para tratar de conteúdo mínimo de plano de racionamento e de como essas questões devem ser tratadas junto aos prestadores de serviços. Então, eles têm que ter estrutura adequada para atendimento de todos os canais que eles se utilizem e para prosperar. E, aí, o consumo atípico, ele já pode ser condição mínima para fazer o faturamento pela média. É claro, desde que o município esteja em racionamento.

A gente, inclusive, já fez, assim, duas intervenções nesse sentido, uma em Montes Claros e outra em Itabira, devolvendo, mandando acertar o faturamento.

Bom, aqui a gente fala um pouquinho sobre a questão das instâncias de atendimento. Que aí o primeiro passo, né, para qualquer usuário seria procurar pelo teleatendimento, agência de atendimento e outras formas de canais de atendimento para solicitar serviços, reclamar inicialmente sobre os serviços que não estejam adequados, informar sobre falta d'água, esses outros serviços. O segundo é reclamar dessa não execução junto à ouvidoria do prestador. E o terceiro passo, ir na Ouvidoria da Arsae mesmo para o esclarecimento de todas as dúvidas técnicas ou reclamação desses serviços.

funciona. A gente recebe, consulta o prestador, ele nos responde, havendo qualquer indício a gente passa para os setores competentes avaliarem. Algumas... isso aí é mesmo um quadro para a gente trazer. Hoje a gente na Ouvidoria da Arsae trabalha com quase 90% das demandas oriundas de usuários da Copasa, 5% da Cesama e todos os outros distribuídos dentre os outros prestadores e alguns até mesmo não regulados. Esses dados são de maio, tá?

Bom, e o mesmo de abril a gente fez uma fotografia da prestação do serviço. Aí, mais significativo, da Copasa no mês de abril. Eles registraram 425 mil, quase 426 mil solicitações de serviço e 74 mil reclamações. Isso aí culminou em 641 processos na Ouvidoria da Copasa. Enquanto a gente, como última instância recursal administrativa, né, seria... fizemos 466 atendimentos nesse mesmo período, que resultaram em 62 demandas analisadas mais complexas mesmo.

E aí é uma... a propaganda, não é? Do total de atendimentos realizados até junho, nós fizemos já 3.072, tivemos demandas em pouco mais... analisáveis, mais contextualizadas, foram 485, só 13 continuam em análise, ainda mesmo com o prazo de comunicação com os prestadores e setores. Temos 14 processos em nove ainda em análise. E quase 100% de todas as demandas que chegaram para nós esse ano já resolvidas. E a gente até confirma sempre com os usuários sobre a satisfação ou não dessa prestação de serviço. Bom, agora esse aí é um telefone que eu acho que todo mundo poderia anotar para passar nos respectivos municípios, que é o telefone lá da nossa Ouvidoria. Nós estamos lá aptos para receber qualquer colocação ou sugestão.

Bom, é isso. Em nome da Arsae aqui eu agradeço, eu e o Matheus, e nos colocamos à disposição.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós é que agradecemos ao Matheus e ao Evandro pela participação e pela brilhante apresentação. De uma forma assim bem objetiva, eu indago se há perguntas. Se alguém deseja fazer alguma pergunta. Pois é, acho que ficou muito claro. Então, não havendo perguntas a serem feitas, a gente gostaria de agradecer mais uma vez a participação da Arsae, por seus representantes, em mais uma ajuda ao Procon, né, nesse trabalho conjunto que a gente tem feito.

E gostaria de convidar para integrar a Mesa, a Dra. Gianni Carla Ferreira Maia, que é doutoranda em ciências jurídicas com enfoque em direito do consumidor pela Universidade Autônoma de Lisboa, Portugal, mestre em ciências jurídicas com enfoque em Direito do Consumidor pela mesma universidade, especialista em Direito Civil e em Direito Processual e em Direito do Consumidor, advogada, coordenadora do Procon Municipal de Campo Belo, professora de Direito do Consumidor e Código de Ética, Estatuto da OAB, e propriedade intelectual na Universidade de Alfenas. Ela vai nos brindar com a seguinte palestra: serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado pelo próprio município: desafios na implementação das condições gerais, pelo tempo de 50 minutos. Fique à vontade, Gianni.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Obrigado, doutor. Bom dia a todos. Cumprimento à Mesa, agradeço o convite que me foi feito pelo Dr. Amauri. E, doutor, eu sinto muitíssimo, mas eu acho que talvez eu não tenha trazido o material que o senhor espera. Eu não sei. Pode ser que eu tenha entendido de uma maneira um pouco diferente o que é que o senhor me propôs, mas vamos lá, vamos tentar. Eu vou ser se eu consigo...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Com certeza, Gianni, o que você trouxe vai ser de bom proveito para todo mundo. Fique tranquila.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Tomara, eu espero. Bom, antes de falar sobre o serviço de abastecimento de água, eu gostaria de fazer uma pequena introdução aqui, peço licença aos senhores, para poder deixar bem claro por que é que a gente está falando nesse assunto, por que é que a gente está falando de abastecimento de água, de saneamento básico. No encontro de Procons. Seria uma relação de consumo? Estaríamos diante aí de uma relação de consumo? Bom, o Código de Defesa do Consumidor, ele traz para a gente no art. 3º o conceito de fornecedor. E, nesse conceito, consta que toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, pode ser fornecedor. Então, nós sabemos que a Administração Pública e suas concessionárias podem ser fornecedoras. Mas sempre, elas sempre serão fornecedoras? É isso que a gente vai ver daqui a pouquinho.

No § 2º do Código de Defesa do Consumidor, nós temos o conceito de serviço. E o código diz que toda atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração é um serviço de consumo. Essa remuneração seria que tipo de remuneração? O código diz que pode ser a remunerado direta ou indireta. Então, havendo remuneração, seria um serviço de consumo. Então, já temos que a pessoa pública pode ser fornecedora e o serviço remunerado é um serviço de consumo.

Os serviços públicos, eles se dividem em dois tipos: serviços *uti singuli* e serviços *uti universi*. A diferença básica é: o serviço *uti singuli* é aquele serviço que pode ser individualizado, dividido, singularizado, ou seja, eu pago, em tese, aquilo que eu consumo. Então, eu pago a água que eu consumo, eu pago o telefone que eu consumo, eu pago a luz que eu consumo. Esse é o serviço individualizado. E o serviço *uti universi* é aquele que o próprio nome já diz, ele é universal, não cabe individualização. Eu não sei o que eu pago de iluminação pública. O que eu gasto de iluminação pública. Se eu ficar fora do Brasil durante um mês inteiro, a minha rua vai continuar iluminada, eu vou continuar pagando a iluminação pública, indiferente de utilizar ou não. O calçamento público é a mesma coisa. Então, são serviços públicos que não são individualizados.

A respeito disso, três interpretações surgiram na doutrina: quais desses serviços públicos são serviços de consumo? E parte da doutrina fez uma interpretação extensiva dizendo que qualquer serviço público seja remunerado ou não, é serviço de consumo. Segunda parte da doutrina diz que vai se sujeitar à tutela do CDC apenas os serviços remunerados. Seja por taxa, seja por tarifa. E a terceira parte da doutrina diz que não, somente aqueles remunerados por tarifa, que pode em ser individualizados, seriam serviços de consumo. Então, nós estamos falando aí dos serviços *uti singuli*. E é essa posição que o STJ adota. O STJ diz que somente os serviços individualizados são os serviços submetidos ao CDC. Os outros serviços pagos por taxa, nós pagaríamos como contribuintes, faríamos isso através de tributos e não através de tarifas e não estariam sujeitos ao CDC.

Bom, então nós vamos falar aqui obviamente dos serviços *uti singuli* e, dentre eles, estaria a tarifa de luz, a tarifa de água, a tarifa de esgotamento sanitário, a tarifa de telefonia pública. Então, esses seriam serviços submetidos ao CDC. É por isso que esse tema é tão importante, é por isso que ele está dentro do nosso cronograma aqui do encontro técnico.

Bom, sobre esse serviço de saneamento básico, nós temos o Código de Defesa do Consumidor, que é uma lei principiológica e que trata de todo o serviço de consumo e todo produto de consumo, ou seja, toda legislação ordinária tem que estar de acordo com o CDC, sob pena de ser revogada. Temos a Lei Federal nº 11.445 que vai trazer diretrizes nacionais sobre o assunto de saneamento básico. E temos a Resolução nº 40 da Arsa, não é, que também os nossos colegas já falaram, que vão trazer as condições gerais de prestação desses serviços. Já foi muito bem explicada por eles aqui na mesa.

O que seria, então, o saneamento básico? Muitas vezes quando a gente fala em saneamento básico muita gente pensa em esgoto, não é? Mas o saneamento básico, ele vai muito além disso. Seria o abastecimento de água potável, o esgotamento sanitário, a limpeza urbana e a drenagem e manejo das águas pluviais. Esse conceito está na Lei nº 11.445. É o conceito de saneamento sanitário, de saneamento básico. Quem é que vai cuidar desse saneamento básico? O governo federal vai trazer as regras gerais, o estado também e o município, que vai poder prestar diretamente esse serviço ou fazer a concessão a empresas privadas. Esse serviço de abastecimento de água, o Decreto nº 7217/2010, que regulamenta essa Lei nº 11.445, ele traz esse conceito de abastecimento de água. E ele diz que o abastecimento de água, ele é muito mais que levar a água para o consumidor; ele vai da reservação da água bruta, ou seja, da água que ainda não foi tratada, da captação dessa água e da adução dessa água para os reservatórios. Depois o tratamento dessa água, a reservação dela e a adução dela para o consumidor final. Então, isso tudo vai ser o abastecimento de água, desde a captação dela, em estado bruto, sem qualquer tratamento, até ela chegar tratada na casa do consumidor. Isso tudo é o serviço de abastecimento de água. O esgotamento sanitário seria a coleta, o transporte, o tratamento e a disposição final desses esgotos. Então, começa lá na coleta e vai até a disposição final. Isso tudo engloba o esgotamento sanitário. Também está no decreto 7217/2010.

Bom, o Dr. Amauri, ele mencionou sobre esse abastecimento de água no próprio município. Então, eu tive o cuidado e agradeço a todos os Procons que me ajudaram nessa pesquisa, que me responderam, eu pedi para todos os Procons me responderem algumas perguntas sobre esse assunto e, depois, eu pedi à Aline do Sindec, gestora do Sindec, que completasse essa pesquisa para mim no sistema do Sindec. E o resultado é o seguinte: nós temos 142 Procons em Minas. Desses 142, 92 integram a base do Sindec, e desses 92, 40 já apresentaram reclamações sobre concessionárias de água. Dessas reclamações, nós temos vários tipos de reclamações, mas a maioria delas: cobrança indevida e abusiva; dano material; serviço prestado de maneira inadequada; e o reajuste acima do que o consumidor considera como real. Essas foram... a maioria das reclamações apresentadas.

Bom, dentre essas reclamações vamos questionar alguma coisa aqui e vamos falar primeiramente sobre o hidrômetro, que até já foi falado muito bem aqui na mesa também, né? Manutenção desses hidrômetros. Eu analisei algumas faturas de algumas cidades do lado da minha, faturas da Copasa, faturas também de serviços autônomos, e algumas dessas falsas cobram pela manutenção do hidrômetro. Confesso que não são todas, mas cobram. E isso está começando a chegar. Eu já conversei com o Ricardo Amorim, doutor, e ele me passou que algumas dessas reclamações já chegam aqui no Procon Estadual a respeito dessa cobrança de manutenção do hidrômetro. Essa cobrança seria uma cobrança genérica, ou seja, às vezes o hidrômetro do consumidor não precisa de manutenção e ele está pagando aquela taxa. Então, essa tarifa seria realmente devida, ela seria legal? Foi um serviço prestado? Nós temos o art. 147 da Constituição que fala o seguinte: que "*a União, estado, distrito e municípios poderão instituir os seguintes tributos: inciso II. Taxas em relação do exercício do poder de polícia ou pela utilização efetiva de serviços públicos específicos e divisíveis*". E a Resolução nº 40 da Arsa, ela fala no art. 3º: "*o prestador é responsável pela adequada prestação dos serviços que compreende a integralidade, a continuidade, a eficiência, a segurança e atualidade*". A eficiência do serviço, ele passaria pelo hidrômetro em boa manutenção. Então, isso não seria responsabilidade do prestador e não do consumidor? O consumidor não estaria sendo cobrado de forma genérica quando ela deveria ser de forma individualizada por um serviço efetivamente prestado? Então, fica esse questionamento, se essa cobrança seria legal ou não. Eu tenho aqui, deixa eu ver se está no próximo 'slide, não dá para ver. [Lucas, será que você consegue aumentar um pouquinho para mim? Não dá para ver].

Nessa cobrança aqui, é do Saae. Ela tem uma cobrança de manutenção de hidrômetro. Me parece que de um e pouquinho, não está dando para enxergar. O Saae da cidade de Boa Esperança, que é do lado da minha cidade, Campo Belo. Olha, conservação de... [Tá bom, Lucas, obrigada].

Conservação de hidrômetro, R\$ 1,06. Aí nós temos uma outra... [Eu posso passar, Lucas, a tela?].

Olha, essa aí é da Copasa. Essa tem a conservação... eu não sei se ele vai conseguir aumentar. Essa, já muda aqui um pouquinho de assunto, essa já está cobrando a taxa de esgoto e o tratamento, que também é uma outra cobrança, que tem cidades que cobram a taxa de esgoto sem ter o tratamento. Aqui cobra-se a taxa de esgoto e tratamento. Eu não sei se dá para vocês verem na segunda linha. E a próxima aqui, ó, essa que eu passei é de Belo Horizonte. Essa próxima aqui é de Oliveira, que cobra... cadê? Não, essa que é de Belo Horizonte, que cobra com tratamento. E a anterior era de Oliveira, que cobra o esgoto sem o tratamento. Então, eu peguei várias faturas de várias cidades e fui analisando e trouxe algumas para vocês. Então, me parece que estão sendo cobrados serviços que às vezes não estão sendo prestados e é muito claro, tanto a resolução da Arsae quanto o Código de Defesa do Consumidor, que o serviço para ser cobrado, ele tem que ser efetivamente prestado. Essa aqui, ó, tarifa de esgoto, ó. Essa daqui é de Oliveira. Tarifa de esgoto sem tratamento. E está sendo cobrada a tarifa de esgoto.

Então, são serviços que, efetivamente, estão sendo cobrados sem serem, na verdade, prestados, né? Então, eu trouxe esse problema, doutor. Eu achei interessante porque são problemas que os consumidores estão procurando os Procons, né, e que de repente até o Dr. Matheus poderia de repente falar alguma coisa, não sei.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu achei interessante. Só para a gente entender, um esclarecimento: o serviço que é regulado pela Arsae é de Juiz de Fora, Itabira e Passos. E onde tem Copasa e Copanorte.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Aham.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A referência da resolução da Arsae, ela é sempre importante como uma norma geral que possa orientar uma interpretação que se faça, né?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas no caso do serviço que é municipal e que não é regulado pela Arsae, eu imagino que tenha uma legislação própria, né, que com certeza a pessoa interessada em aprofundar terá que verificar.

Mas eu acho que o Matheus e o Evandro, se quiserem fazer uma observação.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: É sobre isso que eu quero falar no final. Até se o senhor não se importar... no final eu quero sugerir justamente isso, isso que senhor acabou de dizer. O senhor quer falar agora ou depois?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO DE OLIVEIRA: Você que sabe, assim.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Deixa eu só terminar.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO DE OLIVEIRA: Claro, você está falando, está me instigando a falar.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Está certo, depois o senhor fala então. Está certo. Então, vamos passar aqui. [Lucas, volta para o tamanho normal para mim, por favor].

Bom, a água potável, né? Muita gente, muitas vezes o consumidor chega no Procon para reclamar de dinheiro. Isso daí é a principal reclamação dos consumidores no Procon. Mas, e a qualidade da água? Isso também é importante. Eu sempre uso como o Dr. Amauri disse a Resolução nº 40 da Arsae, que é uma resolução que trata do serviço como um todo, né, embora a gente esteja falando de municípios que não são regulados pela Arsae. O art. 40 fala: "*O prestador deverá manter controle integral e sistemático da qualidade de água distribuída para o consumo humano*". Quem é que faz esse controle? Os Ministérios Públicos de defesa do consumidor no começo do ano, eles tiveram uma reunião, não é, Dr. Amauri, onde traçaram como prioridade a segurança alimentar. E não entraria a qualidade da água nessa segurança alimentar? A Lei nº 11.445, ela traz como princípio a qualidade do serviço. Segurança, qualidade e regularidade. Então, como é que fica o controle dessa qualidade de água? A Arsae muito provavelmente faz esse controle com os municípios que ela regula, mas, e os municípios fazem o controle referente àqueles serviços que são autônomos? Como é que ficaria isso? E a captação irregular, o famoso gato, né? Eu trouxe ali um desenho que eu tirei da internet, uma foto que eu tirei da internet que a gente vê muito claramente lá uma torneira colocada antes do registro. Isso aí não é nem escondido. Isso é muito na cara, né?

Esse controle de gasto, de perdas, né, que seria o vazamento, o registro indevido, a captação irregular, que seria os gatos. Isso aí, quem suporta esse gasto? Não é a concessionária, isso aí vai direto para o consumidor. Há aumento na tarifa do consumidor por causa desse gasto indevido, por causa dessa captação irregular. Quem é que tem que arcar com isso? A responsabilidade do fornecedor, pelo Código de Defesa do Consumidor, ela não é objetiva, independente de culpa, né? Então, não seria um risco da atividade? Isso não poderia de forma alguma ser diluído na tarifa do consumidor. O consumidor estaria pagando por um serviço que não lhe foi prestado porque, de repente, a concessionária não faz a vistoria necessária nos hidrômetros. E, aí, acaba arcando com o ônus que não era dele. Essa responsabilidade, pela responsabilidade objetiva do CDC, deveria, a meu ver, ser da concessionária e não ser repassado para o consumidor. Eu não sei, é um entendimento que eu penso que todos os nossos Procons, pensamos dessa maneira. Deveria ser feita uma vistoria mensal, até coloquei ali embaixo como sugestão, do prestador nesses hidrômetros. Então, se há um gato, que isso seja onerado para o consumidor que fez o gato. Se foi o vizinho dele que fez, que seja o vizinho que seja onerado com isso, mas não seja diluído na tarifa dos consumidores, porque os consumidores estariam pagando por um serviço que não utilizaram. Estariam também arcando com o risco da atividade do fornecedor. E eu falo ali em cima sobre o registro indevido de gastos. Aí tem a ver com aquele ar que passa, né, no hidrômetro e que é medido como se fosse água. Então, não seria o caso da instalação de bloqueadores que já foi tão amplamente discutido, não é, doutor? Já foi tão discutido e nunca foi... realmente imposto, né? Não seria o caso de estar instalando esses bloqueadores, lógico, os bloqueadores que tivessem um selo de qualidade de órgãos públicos como o Inmetro, por exemplo, mas não seria o caso de isso estar sendo instalado para evitar que o consumidor pague por aquilo que ele não utiliza?

E o último assunto aqui que eu queria falar é sobre o reajuste, que o reajuste, como já bem falaram aqui o Dr. Matheus e o Dr. Evandro, que o reajuste é controlado pela Arsae, as concessionárias que estão regulamentadas por vocês, mas, e aqueles que não são? Na minha cidade, por exemplo, que é Campo Belo, nós temos já um serviço

autônomo chamado Demae, Departamento Municipal de Água e Esgoto, que eu tive uma reunião com os advogados de lá e eles me informaram que inclusive eles já tiveram uma reunião com vocês e que já serão regulamentados. Parece que está no início do processo para serem regulamentados por vocês. Foi o que eles me passaram. Mas até então esses reajustes são feitos com base numa Lei Complementar nº 76, que é a lei municipal. Como é que é feito esse controle até então? Esse controle é feito pelo município? Além de Campo Belo, várias outras cidades que não têm a regulamentação da Arsae, que é a agência regulamentadora do sistema, não é? Então, como é que ficaria esse reajuste desses órgãos que não são regulamentados pela Arsae?

Então, esses são os questionamentos que a gente vê no dia a dia dos Procons e que eu gostaria de trazer aqui para vocês. Como eu disse no começo, não foi bem isso que o Dr. Amauri me pediu, mas eu acabei me confundindo um pouco com o tema e acabei trazendo os problemas que a gente vê no dia a dia. E, aí, no final, eu tento fazer aqui uma ponderação, um desafio: não seria o caso de uma ação conjunta do Ministério Público no sentido de incentivar que os serviços autônomos sejam regulamentados pela Arsae? Que é a agência regulamentadora do setor? Não seria o caso de ter essa regulamentação? Até para que a gente pudesse cobrar da Arsae, não é?

Então, eu acho que seria de repente esse desafio seria interessante que todos os serviços de prestação de saneamento básico fossem regulamentados pela agência reguladora. Bom, doutor, é isso que eu quis trazer. Eu não sei se atendi mais ou menos ao que o senhor queria. Não sei, mas é isso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Atendeu plenamente.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Obrigada.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Muito, muito boa a exposição e você trouxe temas que são os temas que a gente precisa discutir, né, Gianni. Então, te agradeço muito. Foi muito boa a exposição. São temas que realmente são... representam um desafio. Eu acho que o painel, ele pretendeu fazer essa discussão mesmo. Acho que a gente precisa... porque, como você falou, os Procons Municipais, o interesse econômico do consumidor sempre prevalece quando ele vai ao Procon. Ele faz uma reclamação porque está sendo cobrado a maior, mas essa questão mais ampla da qualidade, né, como você falou, é uma questão importantíssima.

Eu, então, deixo para o Matheus, ele vai fazer algumas observações sobre a fala da Gianni, depois a gente abre para o público, ok?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Obrigado, Dr. Amauri. Eu reitero aqui as palavras, gostei muito da apresentação, para mim assim abriu várias coisas e você trouxe, assim, vários elementos que eu acho que vão, né, ajudar em debates que a gente pode fazer.

Você tocou em vários pontos, assim. Eu nem sei por onde começar aqui. Me ocorre aqui, vou tentar falar aqui mais ou menos numa ordem lógica, quando você começa falando lá dos papéis, né, de União, estados, municípios, isso eu acho que é extremamente importante lembrar que o titular do serviço de saneamento é o município. Então, é o município que delega para a Arsae a regulação, é o município que delega para a Copasa a prestação, é o município que tem que planejar, é o município que tem, para variar, é tudo nas costas do município, né, para variar.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Mas, enfim, é o que está posto. Só que o setor de saneamento, ele tem essa peculiaridade que historicamente ele é executado a nível estadual, por prestadores estaduais criados lá no Planasa, numa lógica de pouquíssima transparência, e isso reflete naquilo que a gente estava falando, que o hidrômetro é do prestador, então ele vai lá e troca na hora que ele quer, azar do usuário e tal. Então, assim, acho que tem muito disso, sabe? De um ranço de uma época anterior, de uma época em que o usuário, vamos dizer assim, azar dele. Então, a titularidade municipal, execução principalmente de prestação do serviço principalmente a nível estadual e o papel da União em ir atrás, principalmente como um fornecedor. A União financia muita coisa, né? Atualmente a tendência está sendo outra, mas, assim, históricos absolutamente quem financia, principalmente, principalmente a expansão e implantação de obra grande, é a União. Então, você tem um negócio totalmente desarticulado, né? Um financia lá em cima, o outro executa aqui, o outro faz o resto lá embaixo ou não faz lá embaixo. Enfim, é um negócio complexo, que eu acho que é um dos elementos que ajuda a explicar por que é que nós estamos nesse pé até hoje, né?

Você colocou um slide lá no início também falando e, aí, me ocorreu a justificativa, eu disse aqui há pouco que a gente está revendo a tarifa de coleta de esgoto na linha do que a gente entende que seria legitimar um crime ambiental. Mas o respaldo legal para a gente instituir essa cobrança é o decreto lá... 7217. É um art. 9º. Ele diz que o serviço de esgoto é composto por uma ou mais das seguintes atividades... uma delas é a coleta. Então, assim, existindo a coleta, o prestador está autorizado a cobrar.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Aí você falou algumas coisas sobretaxa de manutenção de hidrômetro. Esse eu acho interessante.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Matheus, explica, por favor, quais são os percentuais de valores da taxa de esgoto em relação ao consumo de água? Só para... ficar bem claro.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Tá bom. No caso da Copasa, cada prestador tem uma... uma métrica diferente aí, uma lógica diferente. No caso da Copasa, que eu acho que a maioria dos presentes aqui, a Copasa, a gente instituiu a tarifa de água e uma tarifa de esgoto que é uma proporção em relação à tarifa de água. Então, até porque na lógica em que você abre a torneira, essa água vira esgoto. Então, assim, essa relação é direta entre um serviço e outro, né? Quando a gente... a gente considera que quando existe o serviço de coleta e afastamento, quer dizer, o esgoto é apenas por ser retirado da casa do cidadão, da rua do cidadão e mandado para o córrego mais próximo, lamento o cinismo, mas, assim, é realmente para chamar a atenção, porque o negócio é muito grave, quando tem esse serviço apenas de coleta e afastamento, o prestador está autorizado a cobrar 50% do valor da água; quando existe a coleta, o afastamento e o direcionamento desse esgoto para uma estação de tratamento e que faz o tratamento e lança o efluente num corpo d'água, quando existe esse percurso completo, essa rota completa, o prestador está autorizado a cobrar, a Copasa está autorizada a cobrar 90% do valor da água. A tendência é que a gente, como eu falei, que a gente faça esse movimento de aumentar o valor do tratamento, chegar a 100% ao longo desse ciclo de quatro anos, que começa agora e vai até 2021, e diminuindo o valor da coleta. Até a gente chegar na definição a gente não tem essa definição desses valores até hoje, até a gente chegar na definição de qual que é o custo efetivo que o prestador tem para fazer o serviço de coleta. Existe algum custo, a gente não sabe qual ele é exatamente.

Então, a gente está trabalhando para amarrar a contabilidade. O assunto é complexo porque historicamente você tem uma separação entre a contabilidade do prestador e o serviço que ele executa. Então, assim, a gente está trabalhando para juntar uma coisa na outra, para que a contabilidade efetivamente reflita qual que é a realidade da prestação do serviço. Então, a gente está trabalhando para isso, para aumentar o tratamento e diminuir a coleta. A ideia é chegar então no custo efetivo da coleta para que o prestador cobre apenas para incentivá-lo a adotar o tratamento, que é o que a gente quer. Se deixar falar, eu fico falando aqui indefinidamente.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós estamos com tempo. Pode ficar à vontade.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Tá bom. Você comentou a questão da taxa de manutenção de hidrômetro. Eu acho importante falar. Assim, na sistemática da Arsae, a gente não... a gente não considera esse... não existe essa taxa. Assim, eu não sei se a gente... eu não trabalho lá, não peguei a Arsae desde o início, mas eu não sei se nos prestadores, na Copasa, eu acho que não existia ou já não existe há muito tempo, eu não sei dizer, mas nos prestadores municipais que a gente pegou, essa taxa não acho que... acho que nunca existiu, né? Acho que nunca existiu. Mas, assim, eu não sei como é que é o caso, o que é que está acontecendo ali, o que pode estar acontecendo é que o prestador está dividindo o custo que ele está tendo ali para trocar os hidrômetros e fazendo essa troca... a troca acho que é Inmetro, né? Os órgãos técnicos recomendam que a troca de hidrômetros seja feita a cada cinco a sete anos. Justamente por isso, porque o hidrômetro é um mecanismo. Você mostrou bem ali fotinho. Ele é um mecanismo de plástico que gira quando vai passando o negócio. Então, a tendência é que vai passando muita água, vai passando, vai girando, vai passando, vai girando, ele vai desgastando com o tempo, então ele vai girando cada vez menos. Então, por isso quando troca o hidrômetro, ele volta a funcionar plenamente. Então, ele volta a rodar do jeito que ele deveria estar rodando. Então, assim, mas realmente o impacto na tarifa do cidadão quando isso acontece é muito grande. Isso deveria ser realmente, sim, comunicado previamente e a observação está anotada. A gente vai levar. Deveria estar previsto nas regras que essa comunicação seja prévia, não *a posteriori*, quando já é tarde.

Mas, enfim, o que pode estar acontecendo nesse caso aí é que o prestador está tendo ali uma despesa, eu não sei se ele tem contabilidade afiada, é a contabilidade dele, mas pode ser que ele troque, sei lá, mil hidrômetros a cada seis meses, eu não sei. Esse custo é o que ele está tendo. Não necessariamente. É o custo do hidrômetro para aquele cidadão ali que está naquela fatura ali, mas é um custo geral que ele está rateando para todo mundo.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Pois é, mas é um serviço... aí seria um serviço que o consumidor não está efetivamente utilizando e está sendo cobrado dele. É exatamente... o que eu falei.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: É verdade. A gente poderia rever isso. No caso da Copasa, por exemplo, esse custo já está dentro da tarifa. O custo dela de troca de hidrômetro ou os outros prestadores também que a gente regula, são custos lá de manutenção em geral. Isso entra em custos operacionais da empresa, né? Isso está incluído nos custos operacionais da empresa. Então, assim, eu nem sei, eu imagino que eles tenham contabilidade, a Copasa, no caso da Copasa tenha a contabilidade mais robusta, ela deve saber quanto que custa trocar um hidrômetro, ela deve saber.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: A consequência de mudar isso

seria duas: ou você inclui esse custo completo na prestação do serviço e considera ele como um custo inerente à prestação do serviço, ele passa a compor os custos da empresa, ou você cobra um serviço, que me sopraram aqui do lado, o Evandro me soprou aqui do lado, ou pode haver cobrança de um serviço não tarifado. Na hora, o que cidadão quiser trocar ou que tiver que trocar, troca-se o hidrômetro dele e cobra-se dele o valor da troca. Eu não sei quanto que é. Eu acho que um hidrômetro novo custa uns R\$ 70,00, mais o custo de trocar, o cara ir lá, o caminhão, as horas de trabalho do cara, enfim. Eu não sei, deve dar uns R\$ 200,00, R\$ 300,00. Eu não sei, não. Eu estou pensando aqui o que custaria. Mas tem essas duas variantes eu diria, sabe? Incluir no custo da prestação do serviço a troca ou, é uma troca necessária, que ela compõe o custo do prestador, ou cobrar separado do... unitário que está recebendo ali o serviço.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Então, doutor, mas aí entraria naquilo que eu falei: o consumidor estaria pagando essa troca do hidrômetro que, por exemplo, se ele fez um gato ou alguma coisa e tem que trocar, o custo é dele mesmo, ok. Mas se é um desgaste natural, esse custo tem que ser do prestador e não dele, porque o prestador não tem que... prestar o serviço de maneira eficiente? Então, o hidrômetro eficiente deveria ser do prestador e não dele.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: De quem é o hidrômetro?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Do prestador.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: O hidrômetro é do prestador.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, então...

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: O hidrômetro é do prestador.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu estou lendo aqui a lei estadual. Nós temos a lei estadual, só para ajudar aqui na discussão, a Lei nº 18.309, de 3 de agosto de 2009. É que criou a Arsae e que regula, traz algumas regras em relação às condições gerais e, acredito eu, que ela trata daquelas concessionárias ou daqueles prestadores de serviço que são regulados pela Arsae. Mas, naturalmente, que serve de parâmetro.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Como... parâmetro para você interpretar outras questões, mesmo porque, embora, evidentemente, cada concessionária municipal que não seja regulada pela Arsae teoricamente tem uma lei municipal que vai regular e não necessariamente igual a essa aqui, que é a lei estadual. Vocês falaram de tarifa, eu leio aqui o seguinte, ó: o art. 10 da lei fala o seguinte: "*Somente poderá ser cobrada a tarifa pelo serviço efetivamente prestado, salvo a tarifa mínima pela disponibilidade do serviço para a unidade do consumidor*". O art. 11: "*É proibido incluir na tarifa do serviço de que trata esta lei o valor relativo ao serviço de esgotamento sanitário, cuja rede não esteja em funcionamento e disponível para o imóvel*". Parágrafo Único: "*Caso o serviço a que se refere o caput seja oferecido por meio de esgoto estático*" - aí caberia uma explicação do que é o esgoto estático.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: É a fossa seca.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Construído pelo usuário... Ah, ok. Repetindo: "*Caso o serviço a que se refere o caput seja oferecido por meio de fossa-séptica construído pelo usuário ou pelo próprio prestador do serviço e operado por este, será*

cobrada tarifa diferenciada". São os dois artigos que...

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Assim, possivelmente a gente não vai chegar numa conclusão aqui, que estamos no final, não é? Como está dito aí, assim, eu acho que depende da concepção que a gente está tendo do que é a prestação do serviço. Pode ser que no caso do município lá vizinho de Campo Belo, que você colocou, não está definido como prestação do serviço a guarda do hidrômetro, cuidado do hidrômetro, talvez até a propriedade do hidrômetro. De repente lá o regramento municipal define o que hidrômetro é do usuário. Eu não sei, pode ser, mas de todo jeito o que é importante lembrar é que o custo para a prestação do serviço, ele tem de ser olhado globalmente. Além de, sei lá, material de tratamento, pessoal, energia elétrica, que são os três custos grandes que o prestador tem para prestar o serviço. Além desses custos, pode ser que ele tenha outro tipo de custo que deve compor a tarifa também. No fim das contas, todo custo de prestação do serviço quem paga é o usuário. Então, assim, aí nesse caso, por exemplo, está tendo a prestação lá do serviço de troca de hidrômetro em alguns lugares, considerando o sistema que é o sistema municipal, no caso do prestador municipal, essa prestação do serviço é mais ou menos constante, porque tem um conjunto de hidrômetros ali naquele bairro já que está mais antigo, vamos trocar ali. Aí depois no outro bairro. Imagino que o prestador tem essa atividade e é constante.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: E aí eu não sei, eu não sei falar nesse caso, mas possivelmente ele está fazendo é isso, ele está rateando esse custo para todo mundo, entendendo que cedo ou tarde vai chegar a vez desse aí que não está recebendo agora, talvez até trocaram o dele ali, ao invés de ele pagar o valor completo, ele pagou um. Então, assim, o que tem de entender é o que o que é que esse custo e o que é que essa cobrança representa no conjunto dos gastos e no conjunto da prestação do serviço no caso do prestador aí. Pode ser que seja ilegal, sim. Eu até vi umas coisas lá que eu acho que...

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: É, teve uma fatura lá que você colocou que tinha a cobrança de... do hospital, não sei o que, e um outro...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Pois é, aí é a fatura funcionando como um suporte só, né?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim, mas a Lei nº 11.445, ela permite essa cobrança, né?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Pois é.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Desde que devidamente autorizada pelo consumidor.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Sim, aí que está, ela não tem a ver com a prestação do serviço.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Não, não tem.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: A fatura é só o suporte.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Exatamente.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Isso talvez fosse diferente um pouquinho, mas aí eu vi ali que você colocou as tarifas da Copasa também, estava lá a cobrança de... água, esgoto no caso de coleta e no outro caso coleta e tratamento, que a gente chamada de EDC e EDT, esgoto dinâmico coletado e esgoto dinâmico tratado; o dinâmico é o oposto do estático. O dinâmico é aquele em rede, ele vai descendo assim. O estático, ele fica na fossa-séptica, e também cobrança por uso de recursos hídricos. Alguns comitês de bacia mineiro e nacionais também, alguns comitês de bacias instituíram a tal da cobrança pelo uso dos recursos hídricos. No sistema de gerenciamento de recursos hídricos o prestador é um usuário, assim como os da Cemig é um usuário, um grande agricultor é usuário, enfim, instituições, grandes produtores agrícolas e tal que aproveitam, que usam os recursos hídricos são os usuários dos recursos hídricos, e nessas bacias em que já estão implementadas a cobrança, o comitê de bacia, através do órgão gestor dos recursos hídricos, em Minas Gerais o Igam, e através de uma agência de bacia podem arrecadar essa taxa. Acho que discute-se até hoje, tem 20 anos a lei, qual é a natureza jurídica dessa taxa. Não vou nem entrar nesse mérito aqui, se não a gente não vai embora hoje, mas, enfim, no caso de Belo Horizonte, por exemplo, existe a cobrança.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Essa fatura é de Belo Horizonte, essa que eu coloquei.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Pois é, como a gente está na bacia do Velhas, do rio das velhas, o rio das Velhas tem um comitê que instituiu uma cobrança pelo uso de recursos hídricos. E é isso que está sendo cobrado lá, alguns centavos para que, na verdade, o que o prestador faz é repassar isso que ele paga para o órgão gestor dos recursos hídricos, é repassado para o usuário. A gente está trabalhando para - e até o jeito que eles fazem isso é meio esquisito, não dá para entender direito, não, mas a gente está trabalhando para entender como que eles fazem isso, ao longo desse ciclo a gente vai discutir, a partir do próximo ciclo a gente vai incluir isso também nas metas de combate a perdas.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Assim, de eficiência do serviço, para quê? Para regular a forma como ele repassa esse custo para o usuário, né? Assim, instituindo algumas regras aí, para não repassar tudo, para ele continua tendo perda, continua tendo, enfim, só abrir a torneira lá em cima mais, entra mais água e azar, né? Então, assim, a gente quer aproveitar esse instrumento também que é um instrumento do sistema de gerenciamento de recursos hídricos para incentivar a eficiência da prestação do serviço também.

Ah, só mais um ponto. Eu acho que... eu queria que a gente começasse também, assim, você falou do bloqueador de ar. O bloqueador de ar, acho que tem um mito aí em torno dele, sabe? Até onde eu sei, até onde eu escutei assim, como o assunto sempre volta, acho que é bom falar. Não existe ainda um parecer técnico, sei lá, do Inmetro, assim, alguma coisa assim, sei lá, norma NBR, coisa assim, falando que isso funciona efetivamente. Então, assim, a gente até tem uma lei estadual que fala que o prestador tem de implantar, que se o usuário pedir, o prestador tem que implantar e tal. A gente, como está lidando com um serviço que tem uma... Eu tenho dito, acho que até é uma abordagem que a gente deveria pensar, como é um serviço que tem a ver com direito humano, a gente entende que é um risco muito grande, do ponto de vista sanitário, a gente permitir ou incentivar que o prestador implante isso, porque

tem um risco de que, por exemplo, como ele é implantado perto do cavalete ali, no cavalete, perto da valeta, perto do hidrômetro, pode ser que tenha algum tipo de enchente, alguma coisa, e dependendo como ele for construído, como for o manuseio das condições ali do terreno, pode ser que entre água contaminada nele, portanto, para o usuário e, pior, na rede. E, aí, o prestador estaria sem nem saber distribuindo água contaminada. Então, assim, com o risco sanitário envolvendo o bloqueador de ar é grande, e a gente não tem garantia de funcionamento dele, a gente não tem incentivado, sabe, a gente não tem defendido.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Mas, assim, aí retomando, repetindo o que o Evandro colocou, a gente obviamente está consciente que o problema é grande, pode realmente ter muito ar passando aí, a gente pagando pelo ar que está passando e não pela água, mas a gente sabe que isso acontece muito em situações em que o sistema está intermitente. Que quando o sistema de água, ele trabalha sob pressão. Como ele trabalha sob pressão, não tem jeito de entrar nada ali. Ele trabalha a pressão coluna d'água assim muito alto, tanto é que quando estoura um cano, a água jorra muito alto, não é? Isto significa que a pressão é muito grande. Então, não tem jeito de entrar nenhum contaminante ali. Mas quando o serviço está intermitente, quando tem algum desabastecimento, não tem água no Rio lá em cima, o prestador não tem como distribuir água, está faltando água, a tendência é que entre ar na rede e, aí, é o momento em que a tendência de entrar ar na rede é maior. Aí o que a gente adotou como linha na Arsae é o seguinte: quando tem racionamento, quando o município quando o prestador declara que está adotando medidas de racionamento em determinado município, que a gente sabe que é quando então entra ar na rede e quando, portanto, vai entrar seguramente vai entrar ar no hidrômetro do cidadão, a gente desenvolveu um sistema de um gatilho. Está tendo medida de racionamento no município e teve uso atípico, que é aquele pico de consumo, né, maior do que a média, automaticamente o prestador é obrigado a faturar pela média. Então, assim, a gente entende com isso, a gente não resolveu o problema, mas a gente deu uma solução bem prática para o problema.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Minorou o problema.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Minorou o problema numa situação bem específica que seguramente dá problema, sabe?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Certo.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Enfim, tem mais tema aqui, mas eu acho que talvez seja melhor a gente conversar.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Fique à vontade, Evandro.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Só completar aqui o que o Matheus falou quanto à questão de bloqueador, são duas questões, apesar de funcionamentos parecidos, são dois os equipamentos. Um é o eliminador de ar e tem o bloqueador de ar. O eliminador de ar, no caso da Copasa, até por força da Associação das Donas de casa, em parceria com o Procon, alguma coisa, desenvolveram estudos, e aí sim tem uma lei estadual que obriga, né, os prestadores no caso da Copasa a instalar este aparelho. E a, ele tem esta deficiência, né, que o foco de potencial doença, alguma coisa do cachorro, alguma coisa assim. Mas também tem o bloqueador de ar. A diferença entre os dois é basicamente onde ele está instalado. Se o eliminador é de obrigação do prestador de serviço, o bloqueador é por conta do usuário. Ele mesmo instala na rede interna e assume o risco dessa contaminação. Pelo que eu lembro, claro, precisa

do selo de laudos técnicos para que seja instalado pela Copasa esse eliminador. Tem uns 10 anos que não sai laudo nenhum. Então, os aparelhos já são antigos e, pelo que eu lembro de um estudo feito pela federal, em condições de normalidade, é insignificante o que seria eliminado de ar e nunca seria compensado, por exemplo, pela taxa que é cobrada. Está em torno de R\$ 250,00 para instalar esse eliminador. É garantido, mas você não vê muita gente procurando por isso, se não em situações realmente de racionamento, que aí tem mais ar mesmo na rede. Mas aí a gente tem a medida compensatória para não incentivar, né, qualquer foco de doença.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas a Arsae chegou a fazer algum estudo sobre essa questão? Porque a lei estadual, ela diz que é direito do consumidor, não é?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Aham.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Que a prestadora faça essa instalação, seria do eliminador, é isso?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Seria do eliminador, correto.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Talvez fosse interessante fazer um processo, um processo para avaliar, porque é importante que tenha uma... eu não sei, eu acho importante que a Arsae, como órgão regulador, ela possa chegar e certificar: olha, não há condições de aplicação da lei em razão disso e disso. Eu acho que é uma coisa interessante. O Ministério Público, uns anos atrás, eu nem... Sei, assim, detalhes, ele fez esse trabalho no sentido de exigir que fosse cumprida a lei estadual e me parece que foi feita uma... uma inspeção, uma perícia lá na Universidade Federal de Itajubá que me parece teve um resultado favorável. Eu, sinceramente, não sei.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Eu dei uma lida nessa pesquisa. É isso mesmo.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É isso? A Universidade Federal de Itajubá, ela garantiu, não é.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: É.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A segurança do uso do equipamento. Talvez fosse, eu não sei, na verdade, isso não foi para frente que se não estaria sendo cumprido, mas eu não sei se... talvez fosse interessante que a Arsae, que é o órgão regulador, pudesse estabelecer um trabalho para chegar à conclusão se há ou não viabilidade da aplicação da norma.

Como a gente tem um tempinho, eu queria também passar aqui um direito que é do usuário, que está no art. 7º da Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, que diz que o prestador do serviço, no caso a concessionária de Juiz de Fora, Itabira, Passos, Copasa ou Copanorte, que seriam os cinco, não é, totalizando quantos municípios?

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Seiscentos e vinte e cinco, eu acho.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: É que a gente presta no caso da Copasa, por exemplo, que é o grosso do nosso, digamos, o nosso público, a gente presta serviços onde a Copasa presta serviços. Lamentavelmente...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: São quantos municípios mais ou menos,

Matheus?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Pois é, lamentavelmente a Copasa não presta serviço de água e esgoto em todos. Ela presta, assim, no total são 630, o número varia um pouco, 630 municípios.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: De 853.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: É, mas desses 630, na parte de esgoto, por exemplo, são só uns 250, 280, eu não sei exatamente o número, não. É que--

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem que....

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Tem coleta ou tratamento ou, quer dizer, que a Copasa tenha a concessão, porque o município concede, às vezes, só a água ou concede a água e o esgoto.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem isso?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: É. Eu acho. Isso aqui... não é a regra, não. Tem estados brasileiros que o prestador pega os dois. É tudo isso ou nada, né? Isso traz uma série de questões, uma série de problemas aí, inclusive para a qualidade dos nossos rios aí também, porque acaba que o serviço que é concedido pela metade, ele fica um pouco negligenciado.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, aí a gente teria que fazer uma análise, se esse serviço... porque quem abastece teoricamente teria responsabilidade de retirar, não é, o... Quer dizer, isso é uma questão interessante. Acho que isso vale um estudo, não é, Gianni?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vale um estudo aí. Mas, então, o art. 7º, ele fala que esses três concessionários, Juiz de Fora, Itabira e Passos, mais a Copasa e mais a Copanorte, eles têm que manter um serviço gratuito de atendimento telefônico para recebimento de reclamações dos usuários para efeitos do disposto no inciso III do caput do art. 3º. Quer dizer, questão de saber se efetivamente essas concessionárias têm esse... atendimento telefônico gratuito. Então, tem outro artigo também importante aqui, que vale para as concessionárias que são reguladas pela Arsae que "*é proibida ao prestador de serviços cortar o fornecimento de água por falta de pagamento entre sexta-feira e domingo, na véspera de feriados e durante feriados*". Quer dizer, entre sexta e domingo, nas vésperas de feriados e durante feriados.

Uma questão também que a gente fez uma solicitação para a Arsae, porque o art. 19 da lei, ela prevê o Conselho Consultivo, que é formado por um diretor da Arsae, por dois representantes de empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico no estado, reguladas e fiscalizadas pela Arsae, no caso indicado em decreto pelo governador, um representante do órgão de proteção em defesa do consumidor, três representantes de municípios indicados pela Associação Mineira de Municípios, sendo um do município de Belo Horizonte e dois de municípios, cujos serviços sejam regulados e fiscalizados pela Arsae, e dois membros de livre escolha do governador do Estado.

Então você tem um, três, quatro, sete, são nove representantes no Conselho Consultivo que têm essa função de dar participação à sociedade nas questões envolvendo a Agência Reguladora. Então, a gente solicitou à Arsae, ela já está providenciando isso, essa composição. E da mesma forma a questão do ouvidor, né, que nós devemos ter um ouvidor também funcionando na Arsae, também nomeado pelo governador. Então, isso está em fase de construção.

O que é que teria mais aqui e que seria assim importante na questão da lei? A distinção entre reajuste... o reajuste é quando você simplesmente faz o reajuste anual atualizando monetariamente a tarifa. E de quatro em quatro anos, você tem a revisão tarifária, que está sendo encerrado agora, que aí já é uma questão diferente do mero reajuste. Aí já é todo um cálculo para uma recomposição dos custos que vão entrar no cálculo da tarifa. É como se começasse do zero e fosse... verificar uma nova forma de composição do preço da tarifa, que no caso, ela é feita de quatro em quatro anos, né? Em função da lei.

De qualquer jeito, nós vamos encaminhar para vocês a Resolução nº 40 da Arsae, para que vocês possam ler e eventuais sugestões encaminhar para o Procon Estadual, porque daqui a pouquinho, a Arsae vai abrir uma consulta com uma proposta de atualização da resolução. E aí a gente começando antes, a gente tem condições de apresentar sugestões com calma, né, de modo que vocês tenham condições de fazer essa análise. Gianni, fique à vontade aí.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Não, doutor, eu só quero agradecer ao convite que o senhor me fez. Espero ter trazido alguma contribuição e agradecer a todos que ouviram essas pequenas... pequenas observações que eu trouxe dos Procons. E eu quero agradecer também à Mesa. Muito obrigada.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTIA: Matheus e Evandro, fiquem à vontade.

SR. EVANDRO BRAZIL FILHO: Bom, agradecer a possibilidade da participação aqui, né? Trazer um pouco mais de informações sobre o que hoje é existente sobre o regramento das condições gerais e, bom, a presença de cada um aqui de vocês.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Bom, também agradeço, espero que a gente tenha podido aí colocar algumas coisas para vocês. Eu imagino que vocês lidam não só com saneamento e seguramente lidam com vários problemas aí no dia a dia do trabalho de vocês. Eu me considero um neófito no saneamento, trabalho há pouco tempo no setor, mas queria fazer um convite, não é? Que vocês abracem o setor com carinho, que acho que todo mundo que entra no setor fica... tem dificuldade de sair, né? É um setor fascinante e ainda carece de muita gente pensando, muita gente atuando, muita gente trabalhando para que, realmente, a gente avance.

Nesse sentido, queria fazer um convite, já cochichei aqui com o Dr. Amauri, eu não sei se vocês já tiveram a oportunidade de visitar uma estação de tratamento de água, uma estação de tratamento de esgoto. Recomendo grandemente, se vocês quiserem a gente pode fazer isso junto, a gente pode fazer isso numa estação da Copasa ou numa estação de um prestador que a gente regule e fiscalize. Eu acho que é, assim, um aprendizado, é extremamente interessante, a gente aprende muito. Depois vocês, com certeza, vão voltar para casa e cada vez que vocês abrirem a torneira em casa, vocês vão falar: nossa, que realmente é milagre que é isso que está acontecendo aqui, de eu abrir a torneira, um ato tão banal, que a gente faz todo dia, mas que é impressionante, o que está por atrás ali, né, é uma produção industrial, assim, incrível. Então, assim, eu recomendo, gostaria que a gente fizesse isso junto. Me disponho, né, até a ajudar a articular aí uma excursão a uma estação de tratamento

de água, uma estação de tratamento de esgoto. A estação de tratamento de esgoto não é tão agradável, mas eu acho que vale a pena também.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Matheus, você acha que qual é que seria, assim, porque a gente tem outras... vindas dos Procons em Belo Horizonte para outros eventos. Você imagina que em Belo Horizonte seria uma boa experiência?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Eu acho que seria espetacular. A gente tem aqui pertinho, no Belvedere, uma estação de tratamento de água que é linda, é linda.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Seria no período da manhã, por exemplo?

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: A gente, quando eu comecei o meu primeiro dia de trabalho na Arsae, tive a sorte, foi um curso que a Arsae junto com a Abes, que é a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária organizou, não só para servidores da Arsae, foi para servidores do Estado em geral, tinha gente da Feam, de órgãos de meio ambiente relacionados com o saneamento e tal, extremamente interessante. Uma semana de cursos teóricos, quatro dias, e na sexta-feira a gente foi de manhã a uma estação de tratamento de água, essa do Belvedere que eu estou falando, que é linda, pequenininha.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Uma manhã a gente conseguiria fazer a visita com as orientações.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Com certeza, o cara que opera lá explica tudo. É muito legal e aí na parte da tarde, para quem tiver estômago, seria uma visita à estação de tratamento de esgoto, que a gente tem duas aqui grandes em Belo Horizonte, que é a ETE Onça e a ETE Arrudas, quer dizer, em Belo Horizonte não exatamente, que estão em Sabará, Belo Horizonte como município forte aqui exporta o lixo para baixo, né? Exporta a estação de tratamento de esgoto, aterro sanitário e tal, enchente, enfim, outro tema, mas, assim, enfim, acho que num dia, se vocês tiverem agenda, num dia a gente faz uma visita.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nos dois.

SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO OLIVEIRA: Muito legal, faz os dois. Mas se for o caso, só de manhã, que as distâncias são longas. Não dá para fazer numa manhã os dois, não. Mas a gente pode tranquilamente organizar uma excursão a uma estação de tratamento de água e também a uma estação de tratamento de esgoto.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, vamos pensar, não é, gente? Então, fica o convite, a gente vai pensar sobre essa questão e eu acho que é isso. A gente conclui aí o trabalho, os nossos trabalhos na parte da manhã.

Recebi um aviso aqui do Dr. Eduardo Schröder para a gente chegar pontualmente, como a gente ganhou uns dez minutinhos, vamos chegar então às 13h50, porque ele disse que a palestra dele vai ser muito longa. Então, nós não podemos perder nenhum minuto. Vamos chegar com antecedência para que ele consiga esgotar todo o tema, tá bom? Até 13h50, gente.

[intervalo]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu queria convidar o colega Eduardo César Schröder e Braga, superintendente da Agência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora e presidente do Fórum dos Procons Mineiros para fazer uma fala sobre sanções administrativas e reflexões e propostas pelo prazo de 50 minutos. Depois teremos aí um intervalo de 20 minutos para debates. Fique à vontade, Dr. Eduardo, para a sua apresentação.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Bom, Dr. Amauri, muito obrigado pela oportunidade novamente de estar aqui. Antes de entrar na palestra, eu queria justificar a minha presença. É porque no encontro passado eu fui muito questionado e tenho sido questionado desde o início do ano com os novos administradores e gestores dos Procons com várias dúvidas com relação ao procedimento administrativo nos órgãos de defesa do consumidor. Então, quando da montagem desse painel, o Dr. Amauri pediu que eu indicasse alguém que falasse sobre o assunto e eu tinha indicado até o meu assessor jurídico lá do Procon de Juiz de Fora, o Dr. Eduardo Floriano, mas que foi pai esses dias, nasceu a segunda filha dele, ele está de férias. Então, eu pedi ao Dr. Amauri que me desse essa oportunidade, que nós já temos esse trabalho conjunto que vem de longo tempo e não adianta chamar o Hely Lopes Meirelles para fazer de processo administrativo de Procon aqui que ele não vai entender nada. Mesmo porque já morreu, né?

Porque a nossa peculiaridade é pelo fato de termos uma competência bastante híbrida... por que híbrida que eu falo? A gente tem, a gente está subordinado aos poderes dos prefeitos, né? São os nossos chefes imediatos, mas nós temos uma hierarquia de um sistema que é composto pelos órgãos municipais, estaduais e federais, né? Então, nós estamos dentro de duas hierarquias, uma administrativa e uma jurídica. E para compreender um pouco isso e digerir um pouco do Código de Defesa do Consumidor em conjunto com o Decreto nº 2.181, que regulamenta o CDC, é preciso se atentar em pequenas palavras. Tudo que eu vou falar aqui foi tirado ou do código, ou do decreto, ou das notas técnicas do DPDC. E tenho absoluta certeza que vai conflitar com muitas coisas que vocês fazem nos Procons de vocês. E eu, hoje pela manhã, em uma breve conversa de dois minutos com a Gianni, já deu o primeiro problema, que ela falou assim: vai falar que tudo que eu falei no curso está errado? Eu falei: pode ser. Pode ser porque, na verdade, não é que eu vou falar que está errado, pode não ser correto. E não sou eu que vou avaliar se é correto ou não, é o juiz. Então, esse modelo que vou apresentar para vocês é baseado na legislação e já experimentado pelo Procon de Juiz de Fora que tem mais de 400 ações contra ele e ganhou todas. Não perdemos nenhuma ação.

Então, ou seja, por mais que você tenha uma outra conduta diferente da que eu vou mostrar aqui, não quer dizer sistematicamente que você esteja errado. Mas eu convido vocês a reverem os procedimentos administrativos de vocês. Porque, apesar de ter o processo administrativo estabelecido no Decreto nº 2.181, ele tem várias lacunas, e que pode ser completado de maneira supletiva pelo município. Então, o nosso procedimento administrativo lá foi positivado em decreto assinado pelo prefeito, que conta o Procon, desde quando... qual é a função do porteiro até do superintendente.

Então, eu vou primeiro fazer um apanhado, com base até naquilo que o Dr. Amauri já falou aqui, porque se é esse nosso sistemão que a gente vive, eu vou passar até bem rápido sobre isso, que ele já falou sobre isso ontem, e vou me deter nas questões relativas ao processo administrativo para que no final a gente consiga fazer algumas propostas e algumas conclusões, perfeito?

Então, a primeira coisa que a gente tem que fazer, é entender que nós... o processo administrativo tem a necessidade de ser estritamente legal, ou seja, tudo tem que estar previsto em lei, né? Então, aonde fundamenta todas as nossas funções? É na

Constituição Federal, no art. 5º, inciso XXXII, que é obrigação do estado promover a defesa do consumidor, está lá titulado também nos pilares da economia que a defesa do consumidor é um dos pilares do país, no art. 170, inciso V, e também nas disposições transitórias e constitucionais que fala lá que em 180 dias o Congresso Nacional editaria o Código de Defesa do Consumidor. Erraram no prazo, fizeram dois anos depois, que aí veio a Lei nº 8.078/90. O Código de Defesa do Consumidor inicialmente foi normatizado pelo Decreto nº 861, eu não sei se o Dr. Amauri lembra dele, eu acredito que sim. Mas ele era um decreto muito engessado e os Procons não conseguiam utilizar. Nessa época os Procons basicamente os Procons que multavam, de Juiz de Fora era assim, a gente fazia por convênio com a Sunab. Lembra da Sunab? Eu fui fiscal da Sunab. Então, tinha a Lei Delegada nº 4, a Portaria Super nº 2. A gente fazia autuação pelo convênio com a Sunab e não fazia com base no Decreto nº 861. No Diário Oficial que extinguiu o decreto, que revogou o Decreto nº 861 e extinguiu a Sunab, foi criado o Decreto nº 2.181. É um normativo bem pensado, tem os seus defeitos, como toda lei processual, com o passar do tempo, a gente nota que ele tem, mas eu acho que ele é plenamente aplicável nos dias de hoje.

Nós temos depois aí o Decreto Federal nº 7.732/2012, que alterou a Constituição do Ministério da Justiça, criando a Secretaria Nacional de defesa do consumidor, a Senacon, e temos leis e decretos estaduais e leis e decretos municipais. Por que eu falo leis e decretos estaduais? São Paulo, por exemplo, não segue o Decreto nº 2.181. São Paulo tem um decreto próprio do Estado de São Paulo onde todos os processos administrativos são feitos da mesma forma. Não importa se é multa ambiental, se é postura, se é Procon, se é fiscal. O procedimento é o mesmo. Então, ele não, dentro desse nosso sistema *sui generis*, ele tem essa prerrogativa de estabelecer um normatismo administrativo próprio. Ou, então, como eu já disse para vocês, os municípios também podem supletivamente complementar aquilo que a lei federal foi silente e também o decreto, né?

E tudo se baseia... Na política nacional das relações de consumo, que está lá no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor. Olha como que... Eu chamo vocês para uma reflexão. O que é que mais me chamou a atenção no art. 4º? Não é a política nacional das relações de consumo que está baseada na dignidade, na saúde, na segurança, na proteção de defesa do consumidor. Está no atendimento da necessidade dos consumidores. O que é o que consumidor quer? Estava falando com a Gabrieli(F) lá embaixo, não é, Gabrieli(F)? Atendimento virtual, muito bonito, muito legal, mas o consumidor quer carinho. Quer ser atendido, quer ser bem atendido, quer o problema dele resolvido. Esse é o DNA dos Procons. O Procon de Juiz de Fora é de 86, quatro anos antes do código, a gente já atendia. Então, o processo administrativo, digo que é importante? É. Penalização é importante? É, mas mais importante que isso é o atendimento. Nós somos instrumentos de cidadania do consumidor. É através dele que ele exerce os seus direitos que estão entabulados na Carta Magna. Então, vocês nunca podem se esquecer disso, que primeiro, antes de qualquer coisa, a gente tem que ver a necessidade dos consumidores. O que eles querem dos Procons?

E como é que a gente faz isso? A primeira coisa é através da vulnerabilidade, né? A gente admitindo que ele é um ser vulnerável. Ele precisa de nós, né? Ele não precisa de processo administrativo. E aonde que eu acho que a gente erra? Porque o processo administrativo vai começar na hora que o consumidor sai da lide. Na hora o que problema dele não foi resolvido, ele foi para o Juizado. Então, o consumidor não precisa de processo administrativo. Quem precisa de processo administrativo é a empresa que não cumpriu o código. Aí é o estado contra o tutelado. Então, quando a gente reconhece essa vulnerabilidade, a gente vai ter que ter meios através do qual a gente vai chegar nessa pessoa. E, aí, a ação governamental deve se desenvolver de várias formas. Quer seja por iniciativa direta, ou seja, através dos próprios Procons. Procon, criação de Procon e iniciativa direta da administração pública em defender o consumidor.

Por incentivo e criação, desenvolvimento de associações representativas, eu vou voltar a falar nisso, Dr. Amauri, acho que o estado peca muito nisso, porque o estado, ele não dá incentivo à criação e desenvolvimento de associações, tais como o IDEC, tais como as donas de casas, né? E também pela presença do estado no mercado de consumo. Alguém pode me dar um exemplo da presença do mercado de consumo do estado? Banco do Brasil, Caixa, Petrobras. A Dilma quando quis, queria baixar o juro, o que ela fez? Caixa, Banco do Brasil, baixa o que mercado tem que baixar. É uma forma de controle do mercado. E pela--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Banco Central, vários outros órgãos e pelas garantias dos produtos e serviços e padrões de qualidades, segurança e durabilidade, ou seja, Ipem, Inmetro. Pelo incentivo e criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle. Leiam-se autorregulação. O exemplo mais conhecido, Conar. Apenas de termos críticas, não é, Dr. Amauri, conversamos sobre isso no almoço, não é, Gianni, o Conar é uma forma de controle do mercado pelos próprios fornecedores. É um comitê de autorregulação. E pela coibição e repressão eficiente de todos os abusos, principalmente com relação à concorrência desleal, leia aí o Cade, e a utilização indevida de inventos e propriedades, ou seja, o I-N-P-I, que é Inpi, o Instituto Nacional de propriedade intelectual.

E temos aí o inciso VII também, que é a racionalização e melhoria dos serviços públicos, a gente tem a criação do embrião da criação das agências, né? Para controlar os serviços públicos. E o constante estudo das modificações do mercado, que é o que nós estamos fazendo aqui no momento, não é?

Bom, então, é um emaranhado de órgãos para cuidar de um consumidor vulnerável que tem as suas necessidades, perfeito? E como que a gente vai fazer isso? Aí vem o art. 5º explicando como é que a gente vai fazer isso. Leia que no primeiro inciso do art. 5º, que fala na execução da política nacional, ele fala o seguinte: "*Manutenção de assistência jurídica*". Notem que a lei não falou judicial, ela falou jurídica. Jurídica entenda: Defensoria e entenda Procon também. A maioria de nós aqui tem formação jurídica. Porque nós atendemos a pessoa através de um processo administrativo que é de cunho jurídico. Não é de cunho judicial; "*integral e gratuita para o consumidor carente*". Através da instituição das Promotorias, está aqui, estamos dentro da sede da Procuradoria-Geral de Justiça, que dispensa maiores comentários, a criação de delegacias, que era um pleito, Dr. Amauri, que eu queria fazer ao sistema estadual, que pedisse ao secretário de Segurança pública que fizesse isso no interior. Só a capital tem delegacia de ordem econômica e do consumidor. Não existe isso no interior. Isso não funciona. E também pela criação dos juzizados especiais. Olha o embrião aí da Lei nº 9.099/95, que foi criado cinco anos depois. A lei dos Juzizados Especiais. E aí, novamente, Dr. Amauri, a concessão de estímulos à criação e desenvolvimento de associações de defesa do consumidor. O Estado peca ao não investir em associações de consumidor. A defesa do consumidor nos Estados Unidos é baseada em associações de consumidores. Lá não tem Procon. Procon é Jaboticaba, só tem no Brasil. Então, nos Estados Unidos, todo o controle do mercado é através de associação.

Bom, mas, enfim, desses emaranhados de órgãos, quais são aqueles que efetivamente integram o Sistema de Defesa do Consumidor? O Sistema Nacional? Aí nós temos aí no Código de Defesa do Consumidor, no art. 105, que são todos os órgãos estaduais, federais, do Distrito Federal e dos municípios, que efetivamente pratiquem a defesa do consumidor. E isso é corroborado pelo art. 2º do Decreto nº 2.181, nos mesmos termos. Então, é por meio, na época, quando foi inscrito o código, o decreto que foi em 1997, ainda existia o DPDC, então ele fala que o chefe, vamos dizer assim, entre aspas, nacional, é o DPDC, que agora passou a ser a Senacon, não é?

Então, olha aí, tem o DPDC, que seria o titular da fiscalização em âmbito nacional, do cadastro nacional das relações... e do cadastro das reclamações fundamentadas, sendo o coordenador da política nacional e também do Sindec. E até, inclusive, a Secretaria de Direito Econômico, à qual o DPDC era vinculado, fazia edição de cláusulas abusivas, isso parou, né? Isso não é feito mais, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Então, aquele elenco de cláusulas, o art. 51, que não é *numerus clausus*, não são só aquelas, poderia ser editado, elenco suplementares que deixaram de ser feitos pela extinção da Secretaria de Direito Econômico, né? E, aí, nós temos a criação da Senacon, não em substituição ao DPDC, porque o DPDC continua existindo e a Carolina, que aqui estava, hoje é a chefe do DPDC. Que continua com as mesmas competências, né? Só que deu uma dimensão muito maior à defesa do consumidor até para a sua representação internacional através da Senacon, mas o DPDC continua também cuidando do Sindec, cuidando dos procedimentos administrativos. É a Senacon que faz o elenco suplementar.

Bom, e aí esses nossos órgãos são muito *sui generis* justamente por causa dessa hierarquia deformada. A gente é submetido ao chefe do Executivo, mas tem uma hierarquia nacional. E cada estado, dentro da sua peculiaridade, forma a sua defesa do consumidor e conseqüentemente também cada município, né? Então, nós temos em São Paulo lá, é uma fundação, né? Aqui em Minas Gerais é prerrogativa do Ministério Público, como é na Paraíba, como é no Ceará, como é no Piauí. No Rio de Janeiro, vocês vão ver depois eu vou passar, é uma Secretaria Estadual, né? E nos municípios também. Muitos são ligados ao governo, alguns ligados à Secretaria de Direitos Humanos, outras à assistência social, outras ao jurídico. Isso vai de acordo com a criação do município e lá e da Lei Orgânica do Município que estabeleceu a forma da defesa do consumidor. Mas a maioria delas faz parte do estado como... administração pública direta. Em alguns casos, como, por exemplo, em Juiz de Fora, e no Rio de Janeiro também... Belo Horizonte tem um departamento da Secretaria de desenvolvimento, na verdade, desculpa, está errado, é uma Coordenadoria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico. Três Rios, por exemplo, é o Procon Câmara, em Juiz de Fora é uma autarquia, né? Então, é uma empresa pública. A gente faz parte da Administração Indireta do município, né? E do Estado do Rio já disse. O Procon carioca, por exemplo, é um instituto. Então, não existe uma regra para... qual é o órgão de defesa do consumidor? Fomos consultados uma vez pelo Ministério da Justiça como um modelo ideal de Procon para médio porte. Mas não é aconselhável para pequeno porte. E é isso, Dr. Amauri, que influencia o procedimento administrativo. Porque do ponto de vista da legalidade, como uma pessoa vai fazer um atendimento e vai fazer o despacho, vai dar a sentença e vai analisar o recurso? Então, o problema da estrutura dos Procons reflete diretamente no procedimento administrativo a ser instaurado, tá? Isso é que eu queria deixar claro com essa diferenciação entre os órgãos de defesa do consumidor, perfeito?

Então, o que eu frisei e já no meu segundo slide, que para mim é o mais importante, é o que a gente depreende da nota técnica do DP 220/2003, que fala que compete ao Procon, "*cabe ao Procon dar atendimento aos consumidores de forma presencial*". Por que de forma presencial? Lá em 2013 a gente pensava muito isso, né? Óbvio, nada impede que se seja feito por correspondência, o código cita até em fac-símile, não é? Hoje é e-mail. Mas o ideal é o atendimento pessoal, porque ele permite o contato direto com o problema, ele permite acesso às provas que vão instruir a reclamação e uma orientação mais efetiva, porque é uma das nossas funções também educar. Concorda, Rafaela? E através do contato presencial que a gente faz isso. Então, ou seja, isso tudo é o nosso DNA, mas também compete a nós, como está no último parágrafo aí, fiscalizar, apurar e aplicar penalidades por infrações às normas de defesa do consumidor. Mas lembrando sempre que o nosso objetivo é

atender e atender bem.

Então, a nossa competência, ela está lá no art. 5º do Decreto nº 2.181. Qualquer entidade ou órgão da administração pública, estadual, municipal, destinada à defesa de direitos do consumidor, tem no âmbito da sua respectiva competência, no âmbito de sua respectiva competência... Procon que atende consumidor de cidade do outro está fugindo da sua competência, tá? Ele é órgão municipal. É admissível isso? Em certos casos, sim. Em outros, não. Mas não sou que vou alegar isso para a empresa, ela que tem que alegar, não é? *"No âmbito de sua respectiva competência, atribuição para apurar e punir infrações a este decreto e legislação"*. E também é dado a estes órgãos a possibilidade de fazer termos de ajustamento de conduta, conforme está estabelecido no art. 6º. Essa questão do Termo de Ajustamento de Conduta, eu vejo muitas coisas, às vezes, não é errada acontecendo, mas eu vejo muito Termo de Ajustamento de Conduta feito de maneira imprecisa porque você não tem como ajustar a conduta à lei, tem? A lei já é a lei. Não precisa ajustar a conduta. Não precisa fazer um Termo de Ajustamento de Conduta para você cumprir a lei. Agora eu posso encurtar o caminho no Termo de Ajustamento de Conduta. Se eu tenho o fornecedor contumaz, eu posso falar com ele assim: "nós vamos ajustar a sua conduta, se você infringir de novo essa lei, a multa já está estipulada, vai ser R\$ 2 mil". Então, chegou aqui a notícia de lesão, eu vou emitir o boleto, vou mandar para você. Eu pulo o procedimento administrativo, que eu ajustei com ele a conduta de que ele não mais fará ou praticará aquele ato. Essa é a minha visão do TAC. Ele só tem razão de existir para isso. Eu fazer um TAC para o cara cumprir a lei... não existe, né?

Bom, enfim, temos também a nossa competência judicial, né? Apesar da Lei de Ação Civil Pública não incluir os órgãos de defesa do consumidor como entes capazes de serem titulares de ação, né, na Lei nº 7347, que é a Lei de Ação Civil Pública, que é de 1985, o código fez, né? Ele criou uma competência extraordinária, que está lá estabelecida no inciso III, do art. 82, que são os entes da Administração Direta ou Indireta, no meu caso lá, ainda que sem personalidade jurídica. Isso é uma inovação no direito, tá? Procon de Guanhães, ligado à prefeitura de Guanhães ou ao consórcio municipal, você é titular de ação. Você tem que ter CNPJ. Está certo? Eu prefiro não entrar com ações judiciais porque acho que isso é função de Ministério Público. Eu acho que se eu tenho lá um promotor de defesa do consumidor, da 13ª Promotoria para fazer isso, eu pego e junto tudo, faço um pacote e faço: toma, Oscar. Vai que é tua, Taffarel. Eu vou cuidar de processo administrativo. Você cuida do judicial. Entendeu? Então, eu tenho essa postura, mas vocês já, a todo e qualquer momento, mesmo sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses de direitos protegidos por este código, você é Procon, você é titular de ação, perfeito? Então, nós temos competência e obrigação de atender ao consumidor e bem, apurar infrações ao Código de Defesa do Consumidor, aplicar as penalidades, além da competência judicial de representarmos os interesses estabelecidos pelo código, né?

Aí nós vamos falar do nosso atendimento. Como eu falei, a nossa principal função é o atendimento e nós fomos brindados aqui com, nos 35 anos do Procon estadual, com a palestra do Ricardo Morishita, junto com o professor Marcelo Sodré, que tentaram falar para vocês que não existe sistema, que existe um lampejo de sistema que se chama Sindec, e realmente é verdade. Não havia qualquer tipo de ligação entre os órgãos de defesa do consumidor que pudessem se denominar um sistema. E o Sindec de uma certa forma, apesar de poucos entenderem como um programa de computador, ele não é. Ele é instrumento de política pública, porque ele igualou os Procons. Ele botou o Procon de Campo Belo no mesmo nível do Procon de Juiz de Fora, porque a minha reclamação soma com a sua e junta tudo aqui no Procon Estadual.

Então, a partir do momento que a gente tem um instrumento que faz essa ligação

das reclamações, e ele funciona de maneira muito prática, ele funciona de maneira online, então você não tem que ter muitos equipamentos pesados para poder dar conta daquele programa, igual o Dr. Amauri falou, com técnicos e mais técnicos... e a questão da linguagem da informática, que é extremamente complicada, isso foi praticamente zerado. A partir do momento que você tem um desenvolvimento... dá problema? Dá problema. Mas a partir do momento que você tem uma plataforma de fácil acesso, você tem meios de unificar. Através da unificação, você consegue dados. O Morishita foi muito sábio ao falar assim que você não consegue administrar o que você não mede.

Eu não consigo fazer uma ação efetiva para resolver o problema de SAC, se eu não sei se as pessoas, antes de vir no Procon, ligaram para o SAC. E o decreto do SAC saiu do Sindec. Não aparece a pergunta para vocês lá assim, quando fala assim: você já entrou em contato com o fornecedor antes? Por qual meio? O decreto do SAC saiu por causa daquilo. Aquelas perguntas. Então, ele foi efetivamente um instrumento, através do qual houve essa unificação. Dilema, estava conversando também no almoço: o consumidor.gov. A princípio, eu gostaria até que a Aline estivesse presente, mas ela já falou isso em outras oportunidades, o consumidor.gov, ele não tem o intuito ou condão de substituir o Sindec. Ele é para atingir uma parcela de pessoas que provavelmente não usariam o Procon. Que é o consumidor virtual. É o cara que, ao invés de reclamar no Reclame Aqui, vai usar um instrumento institucional que é o consumidor.gov. Só que existe essa proposta de unificação. Dizem as más línguas que o Sindec 2.0 trará uma plataforma unificada entre Sindec e consumidor.gov. Agora eu tenho sérias críticas para isso. Acho que é o futuro, isso vai acontecer se não hoje, amanhã, por quê? Porque o mundo está mudando, ninguém está tendo tempo mais para parar para ser... para ficar na fila do Procon, mesmo porque o meu Procon não tem fila, o atendimento é agendado. Façam isso, é a melhor coisa do mundo. E, na verdade, tem um intuito por trás disso aí que as empresas estão querendo muito isso.

Então, quando o fornecedor quer uma coisa demais, você desconfia. Já tive proposta, Dr. Amauri, de empresa que chegou para mim e falou assim: eu ponho dez máquinas para você aqui no .gov aqui, mas você não registra no Sindec não, só faz .gov. Ótimo, ela está fugindo da minha alçada de competência. Ela está registrando a reclamação no Ministério da Justiça. Ela não está sujeita a processo administrativo, apuração de penalidade se ela não cumprir. Ela sai do cadastro. Eu penso que o consumidor.gov com muita reserva. Mas muito reserva mesmo. Mesmo porque eu não tenho acesso. Eu não sei quantas pessoas na minha cidade usaram esse sistema. Mas admito que é o futuro, admito que temos que pensar nisso, acho que todo Procon tinha que ter um comitê de inovação. Comitê de inovação o que é? É você tirar 15 dias, pensar o Procon daqui dois anos, 10 anos. Para começar a traçar política pública para chegar lá, porque a gente está sempre correndo atrás do próprio rabo. Então, eu já estou com gente lá, a moça perguntou: por que o Marcus Gasparetti não veio? Porque ele está pensando no Procon Digital, Procon Virtual. Está lá, com uma empresa de Caldas Novas que fez o site do Procon de Caldas Novas, depois vocês dão uma olhada, vale a pena. Denúncia e tudo. E na palma da tua mão. Não é caro também, não. Dá para pagar. Então, enfim, tem os meus dilemas com relação a essa questão. E é isso que nós fazemos lá no Procon, senhores. Olha lá. Esse é o esqueleto do nosso atendimento. Minha palestra ainda nem começou, tá? Aqui acaba a minha introdução.

Então, ou seja, a pessoa chegou na triagem, ele é encaminhado para o cadastro. Se o atendimento é extra Procon, ou seja, não é do Procon, você encaminha para o órgão competente, registra no Sindec. Não sei quem faz isso, mas se tiver alguém que faça... se for identificado que é atendimento, se isso for um problema de cálculo, você encaminha ele para quem faz o cálculo, o cálculo é fornecido e ele é arquivado. Se é uma simples consulta, eu quero saber qual é o índice de aluguel

desse mês, você presta a simples consulta, ele é arquivado. Se é um atendimento preliminar, através dos *hotlines* das empresas que fornecem aos Procons, você faz o atendimento preliminar, liga para a empresa, resolve o problema, pega a segunda via do consumidor e arquiva. Então, você parece até que trabalha no teleatendimento, não é? Então.

Bom, mas se esse atendimento preliminar não foi resolvido, assim, você for verificar que é um caso de CIP, se a empresa inclusive tem CIP eletrônica contratada já com o Procon, é enviada a CIP. Se a CIP for solucionada, vai arquivada, se não for arquivada, ela vira uma reclamação. Ou então você pode ter aqueles fornecedores danadinhos que não respondem à CIP ou responde negativamente, você cansou de mandar a CIP para ele e você já manda para ele para a abertura direta de reclamação.

Até aqui, gente, eu falei de processo administrativo? Eu falei do Decreto nº 2.181? Tudo que está aí não tem nada no decreto. Sabe por quê? Porque o Sindec não foi positivado. Havia um intuito da Juliana, quando era diretora do DPDC, de institucionalizar o Sindec. O Sindec é uma lei. Porque, até agora, nós estamos falando de procedimentos preliminares. Nós não estamos falando de processo administrativo. Isso tudo aqui, que a gente faz todo dia, lá em Juiz de Fora três mil vezes por mês é feito isso. Antes da abertura do processo administrativo. O processo administrativo pode? Pode, Gianni, pode ser aberto após a solução da reclamação. E não com a abertura dela. Porque após a reclamação? Após a solução da reclamação? Eu não sei se ela é fundamentada ou não, eu tenho que classificar ela se o consumidor tem fundamento ou não, não falei se ela foi atendida ou não. Que isso é uma outra polêmica, tá, doutor? Eu estou falando se ela tem fundamento ou não tem fundamento.

Bom, então para a gente falar de processo administrativo, a gente tem que entender o seguinte: que ele é uma sucessão de atos desencadeados que visam um determinado fim. Um depende do outro. Um encaixa no outro. Sem abertura ou a instauração do processo não tem como ter impugnação, D. Gianni. Não tem como o cara apresentar a defesa em audiência se o processo nem aberto foi. Tem que ter o ato de instauração. E instauração do processo nós vamos ver aí, se faz de três formas. Então, ele é esse desencadeamento de atos que um depende do outro e um é sequência do outro. Então, quando a gente fala que o processo administrativo, ele é do tutelado, do estado contra o tutelado é porque até o final da solução da reclamação, se ela tem fundamento ou não, se ela foi atendida ou não, neste momento, neste exato momento o consumidor sai da relação. Porque se o caso dele foi atendido, ele vai para casa feliz e saltitante. Se não foi, ele vai ter que ir para o Judiciário. E aí a substituição processual é o Procon contra o fornecedor, que não cumpriu o código. Então, somente após a classificação da reclamação é que você deve instaurar processos administrativos. E falo mais: o Procon de Juiz de Fora adota como regra a abertura de processos administrativos se a reclamação não foi atendida. Se ela foi atendida, não abre processo administrativo.

Posso abrir? Posso. Devo abrir? Acho que não. Qual seria uma posição que você, Eduardo, acha que pode abrir? Quando ele é contumaz, aí eu não faço pela reclamação, eu faço de ofício. Junto dez, 20, 30 reclamações desse consumidor sobre o mesmo assunto, que mesmo assim foram atendidas e falo assim: meu amigo, vamos ajustar a sua conduta aí. Eu não quero receber mais esse tipo de reclamação, não. Você vai ter que resolver isso lá no atendimento preliminar. Aí, tudo bem. E isso é baseado numa nota técnica, D. Gianni. Isso que eu estou falando é baseado numa nota técnica. Eu não tirei do pé de orelha, não. Então, é o processo promovido contra o administrado por infração à lei e regulamentou ou contrato, porque no caso das concessionárias são contratos de concessão, no caso das normas legais que regulam as relações de consumo podem ser provenientes de qualquer ente da federação. Você pode ter lei municipal, você pode ter lei estadual, você pode ter lei federal, não é? E o principal ponto que vocês têm que botar na sua cabeça para que todo mundo que trabalha com processo administrativo tem que ter uma listinha, doutor. São os princípios que

norteiam o processo administrativo.

Eles são o maior norte para qualquer decisão ou fundamentação que você for fazer, né? Tem que ser observado o contraditório, a publicidade, a ampla defesa, a motivação das decisões, o que eu acho mais importante, o princípio da autotutela. Eu já cancelei multa que estava inscrita em dívida ativa que vi que estava errado. Passou. Ninguém viu. Nem o fornecedor se defendeu daquilo que estava errado. Lá na multa. Foi a única vez que eu detectei erro de processo Procon, inclusive, foi ajuizada a ação, e nós estamos fazendo acordo com a Telemar nesse processo, vamos pagar honorários por causa do princípio da autotutela. E o que eu acho que é o mais complicado para nós, o devido processo legal. Como nós temos o processo administrativo próprio estabelecido por decreto, que é o Decreto nº 2.181, você tem que obedecer o que está nele. Se você não tem outra norma, você tem que se restringir a usar o que está no decreto. Não tira nada da sua orelha. Porque foge do devido processo legal. Você pode ferir a ampla defesa se você pede a defesa fora do momento correto. Ele pode alegar cerceamento de defesa. Como é que ele vai alegar vícios do processo administrativo se o processo ainda não foi aberto? Ele só se abre com a reclamação. Então, esses são os princípios que a gente elege como os mais importantes, além daqueles que vai motivar a sua decisão, que são os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Eu optei por uma questão minha lá no Procon de não estabelecer teto muito alto, bem diferente do que faz o Ministério Público na dosimetria, eu não vou falar de dosimetria aqui, se não é outra palestra, mas com base no princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, em valor de faturamento não tão altos. Porque eu estabeleci uma multa média. A multa que vai variar entre R\$ 5,00 a R\$ 15 mil, R\$ 3 mil, dependendo do tamanho do ofensor. Mas eu fiz porque eu sou bonzinho? Não, eu estou evitando a contestação. O cara vai contestar que o valor dele, do faturamento dele está baixo? Como é que ele faz isso? Ele só junta. Só juntando o balancete real, não é? Não é assim que faz? Então, ele vai contestar? Nunca. Então, se é uma multa razoável, não compensa que ele contrate um escritório de advocacia para levar isso a uma ação. Gente, eu tenho mais de 400 ações contra ele. Porque uma multa de R\$ 30 mil compensa o cara contratar um advogado e entrar com a ação. Se eu dou uma multa de R\$ 4 mil, que ele pensa três vezes. E porque eu não dou só uma multa nele, eu dou multa nele quase todo mês. Ele é um prestamista. Então, é uma questão de postura, baseado na proporcionalidade e na razoabilidade.

Aliás, é bom corrigir isso aqui, posso juntar um processo, fazer um monte de processo e aplicar uma multa de R\$ 1 milhão? Nada me impede. Mas eu acho que isso é função desse cara aqui. Porque a lesão não é só lá em Juiz de Fora, é no estado inteiro, não é?

Então, tudo que eu mostrei do Sindec até agora, são procedimentos preliminares que têm apenas um 'incisozinho' dentro do decreto que fala deles. "*Terá a autoridade administrativa, antes de instaurado o processo, adotar providências preliminares*". Então, simples consulta. Cálculo, atendimento preliminar, CIP. É tudo procedimentos preliminares, tá?

Então, e disso poderá. Se você quiser inclusive abrir a reclamação direta e dali já abrir o processo administrativo, pode, mas o nosso DNA não deixa. O nosso DNA fala para a gente atender bem o consumidor. O Procon Estadual não tem isso. O Procon Estadual não tem atendimento. O promotor lá na cidade não precisa atender consumidor, ele recebe a denúncia e abre o processo administrativo. Mas nós temos o DNA de atendimento. A gente não pode fugir disso nunca. Então, lembrando aí esses principais, aí, fatores de forma geral, né, a notícia de infração é dada pelos consumidores ao formulário sobre reclamações. Você tem que apurar. E, todavia, poderá ser instaurado o processo por ato de ofício. Então, quer dizer, eu não dependo

de ter só a reclamação para poder abrir o processo administrativo. Eu posso achar que aquele fornecedor está agindo de conduta ilegal e instauro o processo sem uma reclamação qualquer e vou investigar, vou mandar o meu fiscal lá, vou criar situações, né? Então, como que a gente abre um processo administrativo?

Aí, Dra. Gianni, vem a fundamentação para você fazer a audiência. Por que é que os Procons então fazem audiência? Porque está no nossa DNA, não está no Decreto nº 2.881. Não é um procedimento previsto em lei, em legislação ou regulamento. Na minha lei lá em Juiz de Fora, está lá. *"Será marcada uma audiência de conciliação"*. Só que ela é procedimento preliminar. E quando foi atacado isso? Pela Nota Técnica 220/2003. Aonde o DPDC falou assim: olha, *"compete ao órgão, à autoridade competente determinar quais os meios através do qual ela convocará o fornecedor para fazer esclarecimentos a respeito do fato"*. Que pode ser em audiência, pode ser por escrito, pode ser apresentação de defesa, mas quem determina? A autoridade competente. Se eu marquei audiência e mandou a defesa, está errado. Eu não quero defesa. Eu quero audiência. Eu quero a tua cara aqui na minha frente. Na frente do consumidor. Então, a conclusão foi: *"logo, as notificações previstas no CDC podem veicular a determinação"*, lembra da palestra de ontem da delegada lá? Da determinação para caracterizar o crime de desobediência que, a meu ver, só pode ser instaurado lá no processo administrativo, e em procedimentos preliminares nunca, que eu estou convidando a pessoa a uma conciliação, como é que eu vou falar que ela está descumprindo? Só se eu estiver determinando que ela compareça. *"Determinação de que as informações sejam prestadas por escrito ou convocação do fornecedor para prestá-las pessoalmente e na presença da autoridade pública. Essa a fonte normativa e legal que reforça o dever de atender às convocações que tenham por objetivo prestar informações, bem como robustece a legalidade do ato administrativo convocatório"*. Então, não é ilegal fazermos convocação. Nós temos que entender é para que ela se presta. Você não convoca o cara para ele apresentar defesa, você convoca ele para ele prestar esclarecimentos ao consumidor, e naquela oportunidade você vai dar o direito de ele conciliar com o consumidor, antes da análise do mérito daquela reclamação.

Até agora eu falei se afirmação tem fundamento ou não? Por quê? Porque eu não estou em processos preliminares, eu não estou apurando. Para apurar, eu tenho que prestar, eu tenho que dar oportunidade para ele prestar esclarecimentos. Se nessa oportunidade de prestar esclarecimentos ele chegar lá e fala assim: não, não, eu vou resolver. Ele me poupou, tinha que analisar o mérito daquela reclamação. Aí eu vou arquivar aquela reclamação como atendida, não é?

Então, por que é que eu arquivo? Também tem um motivo. Porque, logo após a solução dessa reclamação ou não solução, eu vou fazer a análise do mérito dela. Se ela tem fundamento ou não tem fundamento. Então, se ela for uma reclamação fundamentada atendida, eu vou arquivar também e tenho uma nota técnica que me permite fazer isso. Se ela for não atendida, eu abro o processo administrativo. Perfeito? Mas ambas têm que ser fundamentadas, porque, obviamente, se analisando o mérito e ver que ela não tem fundamento, ela será arquivada por falta de fundamento. E é nesse momento que eu faço o lançamento do cadastro, quando da análise, né? Todos conhecem o Batatinha. O Batatinha? Ele que é o chefe do departamento de atendimento, ele que decide, pós audiência, se aquela reclamação fundamentada é atendida ou não atendida ou se é não fundamentada. Ele que, analisando as provas, analisando os documentos, analisando a Ata de audiência, se houve acordo ou não, ele faz a classificação e a classificação é lançada no cadastro que consta no Sindec. Então, todo mundo fala assim: qual que é o momento correto de se fazer a classificação da reclamação? Logo após a audiência, porque cadastro de reclamação fundamentada não tem nada a ver com processo administrativo, muito menos com pena aplicada. Não tem nada a ver, nada, nada a ver. Cadastro de reclamação fundamentada é direito do consumidor saber se aquela empresa tem ou não reclamação contra ela e

se ela resolveu ou não. Não tem nada a ver com pena aplicada. Perfeito?

Então, qual é o momento correto de se colocar no cadastro? O cadastro, para quem não conhece, ele é editado pelo Ministério da Justiça, cada estado centraliza as suas informações, e a cada 12 meses, ele é lançado, sempre no dia 15 de março, Dia Nacional do consumidor, referente aos últimos 12 meses, né? Então, qual que é a discussão aí? Quando inscrever o nome da empresa no cadastro de fornecedores. Aí, D. Gianni, olha lá. Nota Técnica nº 160/2006: *"Abriu a reclamação, notificação para apresentação de defesa em audiência. Realizada a audiência, apreciação sobre a fundamentação da reclamação. Reclamação fundamentada, notifica e inclui no cadastro, prossegue a análise para a apresentação de sanção. Decisão, reclamação não fundamentada, notifica e arquiva"*. Está aqui, só no final.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Está ótimo.

Então, assim, isso foi pensado com base nessa nota técnica aí, a 160, perfeito? Aí você fala assim: "Então, você, quando a reclamação, mesmo tendo fundamento, você arquiva?". Não, eu não analisei certo fundamento, ele teve acordo. Ela teve acordo. Eu não analisei a fundamentação dela. É como se o consumidor fosse lá e retirasse a reclamação dele. Ela teve acordo. Ela consta do cadastro, vai estar lá, vai aparecer no cadastro como atendida, né?

Bom, mas é aí que começa o nosso processo administrativo. Ou, pelo menos, uma das três formas como ele começa. Através da reclamação fundamentada, né? Essa reclamação que vai dar início ao processo administrativo nos moldes do art. 33 do Decreto nº 2.181. Está lá: as práticas infrativas, normas de proteção e defesa do consumidor, qual que é o meu tempo?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pode prosseguir, que a gente corta o tempo do Rafael e tocamos em frente.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Boa. Faltam 20 minutos, dá tempo. Tem mais uns 50 slides, aqui, mais ou menos, mas dá tempo. Então, por ato por escrito da autoridade competente. Foi o que eu falei com vocês, às vezes você tem o fornecedor lá que ele tem milhões de reclamações, ele atende todas, você está arquivando todas. Você pode juntar todas as reclamações em um processo só, chamá-lo no Procon e falar assim: Meu, eu não aguento mais trabalhar para você de graça não, uai. Então, mas você vai fazer isso como? Por ato de ofício. A conduta reiterada daquele fornecedor em descumprir o código. Ou, então, conforme está no inciso II, por lavratura de auto de infração. E eu vou falar depois pormenorizado de cada um deles, né, D. Gabrieli(F)? Você faz muito isso lá em Contagem, né? Os autos de infração passam em sua mão, não passam? Muito bem. Ou então por reclamação. Nota que o decreto não fala aí se é fundamentada ou não fundamentada ou se é atendida ou não é atendida. Ele fala reclamação. Por isso que eu deixo em aberto a questão para que cada Procon se quiser abrir processo administrativo por reclamação atendida não tem nada que impeça. Nada, nada, nada que impeça. Eu não faço, mas não tem nada que impeça. Mesmo porque seria um contrassenso, Dr. Amauri. O fornecedor vai chegar para mim e vai falar: "Não vou fazer mais com você, não vou nem vir aqui não adianta nada". Não é? Aí que vem a proporcionalidade e a razoabilidade. O administrador público tem que pensar nisso.

Bom, enfim, esmiuçando cada uma dessas questões, temos aí primeiro o ato da autoridade, né? Então, quem que é a autoridade? É o chefe do Procon. Só ele pode abrir o ato de ofício, mais ninguém, tá? E ele tem que fazer um ato, uma abertura,

uma portaria de abertura que contenha obrigatoriamente a identificação da infração, a descrição do fato e os atos constitutivos à infração, os dispositivos legais infringidos e a assinatura da autoridade competente. Simples assim. Como qualquer reclamação que você faz em nome de terceiro, você vai criar aquela reclamação, fazendo a identificação do fato, fazendo o lançamento ali dos dispositivos que você entende que foram infringidos e vai abrir o procedimento administrativo para poder o administrado se defender. E é importante essa questão. O que você quer apurar? Para que ele saiba do que ele pode se defender. Lembra do princípio da ampla defesa, você tem que falar do que é que ele está infringindo.

Então, corroborando a questão dos procedimentos preliminares, vem o art. 41: "*A autoridade administrativa poderá determinar na forma de ato próprio constatação preliminar da ocorrência da prática presumida*". Então, eu peguei, instaurei o procedimento administrativo, mas eu preciso de uma diligência, eu preciso fazer uma investigação, eu preciso ir lá mandar alguém, tem que fazer uma perícia. Então, eu vou fazer isso através de constatações preliminares que vão estar dentro do processo, lembra da ampla defesa, porque o reclamado, no caso o fornecedor, vai ter direito de ter acesso a essa prova, para poder se defender, então dentro do processo administrativo, eu vou fazer constatações preliminares. E aí, Dr. Amauri, é que entra, para mim, o crime de desobediência, que eu posso requisitar informações dele. E ele não pode me negar. Para mim, o crime de desobediência está aí.

E aí, o pessoal da fiscalização aí, não é? Eu não vou entrar no mérito de cada um dos autos, mas nós temos praticamente quatro tipos de autos, não é? Quando é feito o ato por fiscalização. O processo se inicia com o ato fiscal, não é? O fiscal, o poder de polícia, no exercício de sua função, constata lá a prática que imediatamente infringe o código. Produto vencido. Então, ele vai imediatamente fazer um auto de infração. A infração já está constatada. Ou, então, ele apreende uma carne clandestina. Ele vai fazer um auto de apreensão da carne, o auto de infração, porque a carne é clandestina e vai fazer o auto de depósito para que o fornecedor acondicione aquele produto até o final do processo. E existe um 4º auto que está estabelecido lá nas disposições finais do Decreto nº 2.181, que é o que está lá no art. 64, que qualquer funcionário do Procon pode fazer. Não precisa de fiscal. Que é o auto de constatação. O que é o auto de constatação? O auto de constatação é uma verificação feita pelo funcionário público no exercício da sua função. Entrei aqui na sala, no primeiro andar da PGJ, encontrei um auditório cheio de moças bonitas e elegantes, uma porção de homem mal-acabado. Tinha um telão, tinha dois televisões. Eu estou constatando o que está aqui. Eu estou constatando. Se isso infringe a lei ou não, isso vai ser feito em um segundo momento, quando o fornecedor vai ser notificado para se defender dessa constatação e vai ser examinado pela autoridade competente. Então, esse auto de constatação, para quem não tem fiscal, é a melhor forma que você tem para fazer autuação na sua cidade. Você constata a prática, abre o processo administrativo com aquele auto de constatação, e a diferença do auto de infração para o de constatação é que o de infração, ele sai notificado. Ele já sai notificado para apresentar a defesa em dez dias. No auto de constatação, não. Você vai ter que identificar ele *a posteriori*. Essa é basicamente a diferença de um para o outro.

E aí, vem o processo aberto por reclamação, conforme está no art. 34. "*O consumidor poderá apresentar a sua reclamação pessoalmente ou por telegrama*", que chique, né? "*Carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação a quaisquer órgãos oficiais de proteção em defesa do consumidor*". Eu não sei se o Dr. Amauri poderia me posicionar, alguém do Ministério Público, fique à vontade. É coisa simples, coisa simples e rápida. Eu não consegui localizar na jurisprudência um posicionamento firme sobre o recebimento de reclamações por meios eletrônicos. Sabe por quê? Porque uma das principais formas que nós aplicamos penalidades é com base na prova. Se o cara fez a reclamação, pode ir, pode ir. Se o cara fez a reclamação por e-mail e ele está reclamando de uma cláusula contratual, como que eu vou aplicar a

penalidade se ele não juntou o contrato? Entendeu? Então, assim, eu não sei como, eu não consegui achar, porque lá no Procon de Juiz de Fora não é uma prática isso, né? Receber reclamações por carta ou por e-mail ou por qualquer outra forma ainda, será em breve, mas--

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pode ser o início, você chama a pessoa para complementar.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Aí é procedimento preliminar, não é processo administrativo.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, aí vai ser procedimento preliminar, para você instaurar, né?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Preliminar.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Na verdade, a questão da reclamação, o nosso entendimento é que a reclamação fundamentada, pelo que eu entendo da redação do decreto, ela vem com a decisão, né? Então, se você fez uma reclamação e com base no argumento, a pessoa vai e faz uma representação lá no Procon, né? Bacana, faz uma petição. Ali, essa é a reclamação que a gente simplesmente vai despachar assim, ó: "Registre-se e autue-se como PA".

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: "Notifique-se a empresa para se defender em dez dias ou na forma legal". Essa é a reclamação que, em geral, não existe. Ela acontece muito pouco.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Ela é uma notícia de lesão. Ela não está confirmada.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Na verdade, eu falo assim, a representação que já vem com os argumentos que você pode automaticamente instaurar e ouvir a parte para se defender. Em geral, você recebe essa reclamação que você falou, vem por e-mail ou... aí você faz uma análise. Às vezes tem uma diligência, você pede para a pessoa juntar um documento. Aí você abre o processo por ato da autoridade, que aquele ato.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Ah, sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Que está no decreto.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: De ofício, sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Em terceiro lugar, quando é a fiscalização que você autua no local. Agora, como você falou, nesse caso que você pede diligência para a pessoa fundamentar, não é processo ainda, né? Ela está na fase anterior. A questão de jurisprudência acho que não tem apelo para isso, né?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É, fique à vontade. Aí, gente, então está instruído o processo. Está instaurado o processo. Ele tem uma reclamação fundamentada ou ele tem um ato de fiscalização ou ele tem um ato de ofício. Aí nós vamos dar continuidade ao devido processo legal dando oportunidade ao tutelado, no

caso o administrado, no caso o fornecedor, de se defender. Então, nós vamos notificá-lo para fazer isso por escrito no prazo de dez dias, né, através de AR com aviso de recebimento, com cópia integral do processo administrativo e fixando o prazo de dez dias a contar do seu recebimento para apresentação de audiência.

Alguns Procons que têm dificuldade às vezes de fazer a notificação do fornecedor, porque às vezes sumiu, fugiu, não está mais no endereço, eu recomendaria a notificação por edital, mas essa notificação por edital não está no decreto. Então, você teria que ter uma lei municipal prevendo a possibilidade de notificação por edital, tá? Então, o decreto não fala isso, não.

E alguns Procons também aplicam penalidade de multa no caso de não resposta à notificação no processo administrativo. E, assim, instauração de processo administrativo pelo crime de desobediência. Instaurado de inquérito policial por crime de desobediência. Aí vem a fundamentação, né? Aí a Nota Técnica nº 220 também fala isso, né? Que *"interpretar como ilegal a convocação para prestação de informações em audiência com o fito simultâneo de promover a harmonia das relações de consumo significa contrariar todo o sistema normativo do CDC e, na prática, corrompe a vocação histórica do Procon, conduzindo a defesa administrativa dos consumidores à burocrática e ineficaz sucessão de atos formais para a aplicação de sanção"*. O que é isso? Audiência é audiência. Não é processo administrativo. A audiência é para conciliar, harmonizar. Lembra do CPC novo. É a oportunidade de conciliação, não é oportunidade de punição, tá? E aí, o DPDC estabeleceu que opina pela legalidade, portanto, de que *"a ordem emanada pela autoridade pública com fulcro no art. 55, § 4º - também combinado com o art. 33, § 2º do decreto - para que o fornecedor compareça em audiência para prestar informações de interesse do consumidor, oportunidade na qual poderá ser proposta a possibilidade de acordo, ajustando-se a conduta do fornecedor às exigências legais, tal como previsto no arts. 113 e 117 do CDC"*. Então, esse é o nosso DNA, é fazer a conciliação. Mas vai existir um movimento que ele não vai poder negar a informação? Vai, que é agora, olha. *"O infrator terá o prazo de dez dias, contados do recebimento da notificação, para apresentar defesa, indicando a autoridade competente, a quem dirigida a sua qualificação, sua razão de fato e de direito e apresentação de provas"*. Isso é um pouco polêmico também. Quem não pegou uma defesa administrativo ou um processo legal onde o tutelado estabelece assim: *"Não foi me dado oportunidade de apresentar provas. Eu pedi oitiva de testemunha, o Procon não deixou"*. Porque o processo administrativo não é para isso. Ele tem junto com a defesa apresentar as provas dele. E aí, Gianni? Agora a autoridade competente a quem são dirigidas as provas pode pedir diligência suplementares, mas à autoridade competente. Aí eu deixo essa pergunta. É admitido no curso do processo administrativo o fornecedor requerer provas? A meu ver, não. E nunca perdi uma ação por causa disso. Porque o decreto, no art. 44, fala que ele tem que apresentar as provas junto com a defesa dele, tá?

Porque o momento da oralidade no processo administrativo foi lá nos procedimentos preliminares, lá na audiência. Então, se ele quisesse constituir alguma prova, ele fizesse lá alguma prova oral, fizesse ele lá, juntasse lá documento. Ou, então, junto com a defesa. Se ele não fez nesses dois momentos, ele não vai poder fazer mais, não.

Repito, esse é o meu entendimento e fomos já diversas vezes questionados em processos, o que Procon não deu oportunidade. Você deve ter visto isso já. Porque o Procon não deu oportunidade para apresentar provas, que foi pedido a oitiva de testemunha. Então, abriu o processo, notificou para a apresentar a defesa, apresentou a impugnação, tá? O processo teve três atos até agora: instauração, notificação e defesa.

Aí vem o saneamento. O antigo, isso no novo Processo Civil acabou com o saneador, né? Mas é como se fosse o saneador no Processo Civil de 73, né? Que é a oportunidade na qual eu acho que o crime de desobediência fica tipificado. *Aí: "decorrido o prazo da impugnação, o órgão poderá determinar as diligências cabíveis"*, ou seja, vai lá, verifica, apreende, faz uma pesquisa, faz uma perícia. O que a autoridade competente achar importante para fazer, para compor o seu livre convencimento, né? *"Podendo dispensar a meramente protelatória ou irrelevante"*, que é o caso de um fornecedor que pede a oitiva de testemunha em uma análise contratual na defesa, é meramente protelatório e irrelevante, não é? *"Sendo facultado requisitar do infrator..."*, eu acho que se ele não apresentar, ele converte o crime de desobediência. Eu requisito e ele me apresenta. Junte o contrato. Ele não junta. Acho que é o crime de desobediência está aí. *"De quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas, as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos a serem apresentados no prazo estabelecido"*. Então, nesse saneador que ele vai ver o ato foi aberto corretamente? Foi. Foi notificado para apresentar defesa? Foi. Apresentou defesa? Apresentou ou não apresentou, foi revel. Acho que tem mais alguma coisa que pode influenciar no meu julgamento, vou requerer agora. E aí, eu vou para a decisão. Então, é um ato muito parecido com o saneador do antigo processo Civil.

E aí vem as penas que podem ser aplicadas. Eu não vou entrar nesse detalhe, que o meu tempo já deve estar acabando, a moça ali já está até me olhando torto.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu acho que você pode falar mais uns dez minutos.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Falta pouco.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Uns dez minutos do Rafael você pode...

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Não vou me esmiuçar nessas questões das penas aplicadas, mas peço a vocês uma leitura atenta do art. 55 em diante do código. Cinquenta e cinco, né? Cinquenta e três e dos seguintes, porque é o seguinte. As penas de multas não são aplicáveis para todos os casos. Se você pegar o art. 53 e seguintes, fala assim: "nos delitos assim e assim e assim aplico as penas, essas, essas, essas e essas". Então, assim, nem para todos os casos, todos típicos de penalidades serão aplicados. Noventa e nove por cento das nossas aplicações de penalidades são multas, né? Nós aplicamos a penalidade de multa. Mas existe essa estipulação do código nesses artigos subsequentes, não é? Então, só dar uma olhada aqui. Não, é 55, 56. Olha aqui, olha. Art. 57: "A pena de multa é graduada de acordo com a sua gravidade blá-blá-blá". Art. 58: "As penas de apreensão, inutilização, de fabricação, de suspensão do fornecimento, serão aplicadas pela administração - é isso aí - mediante procedimento administrativo assegurada a ampla defesa". Aí vem o 59: "As penas de cassação de alvará de licença". Então, quer dizer, o código distingue em qual tipo de prática que você vai aplicar determinada pena. E nós temos várias: a multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cassação de registro do produto, proibição de fabricação do produto, suspensão do fornecimento do produto, suspensão temporária da atividade, revogação de concessão de permissão ou uso, cassação ou licença do estabelecimento, interdição total, parcial do estabelecimento, da obra ou atividade, intervenção administrativa, imposição de contrapropaganda. Lembrem-se que a mais problemática aí são as suspensões de atividade, de fabricação e de fornecimento, porque geralmente nós vamos nos deparar com o poder concessor. Então, como é que você vai fechar um estabelecimento que a prefeitura deu alvará para ele funcionar? Como é que você vai pegar e cassar um alvará sanitário que quem concede é a Vigilância Sanitária? O decreto dá uma saída para isso, mas ela não é definitiva e é eficaz, não. Que é se você cassou a licença, você notifica o órgão concessor de que você cassou. Mas você pode cassar uma decisão que não é sua? É uma polêmica aí também que o decreto deixa para as suas disposições finais,

que é a questão de cassação... de proibição de fabricação, por exemplo. O produto foi autorizado pelo Inmetro. Você vai lá e suspende ele por quê? Você não tem competência para isso. Então, é uma questão que eu também deixo no ar. Por isso é que é muito mais fácil a gente ficar na multa mesmo. As criancinhas ficam felizes, né? É menos traumático.

E como a gente estava conversando no almoço, a mais difícil delas é a imposição de contrapropaganda, nunca vi acontecer. Até pela velocidade dos meios de comunicação, né? Uma propaganda que entra no ar hoje, tem que pegar, fazer a ação, tem que despachar com o juiz para conseguir ou o contrário, nós vamos dar uma medida administrativa, o cara vai pegar e vai conseguir uma liminar para poder derrubar. Isso daí eu acho que, pelo menos para suspender, eu acho muito factível.

E isso é uma questão muito polêmica também, que nós estamos gravando, mas vai ficar entre nós, não é?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só entre nós e o sistema.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Então, tá bom, que eu não faço isso, até por uma questão de economia processual. Quando você arquiva um procedimento por insubsistência você é obrigado a recorrer da sua decisão. Eu sei que o Ministério Público faz isso, não só nas procedentes, como nas improcedentes, como nos TACs assinados.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, quando a gente julga insubsistente, vai o recurso de ofício para a junta para a apreciação do controle mesmo, né? Se não tem controle. Quando é TAC, vai para dar ciência para a Junta Recursal do Procon Estadual, que é formado por três procuradores de Justiça. E quando é decisão administrativa aplicando sanção, aí depende se a parte recorre ou não.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Então, assim, eu não faço isso, porque o meu recurso administrativo é dentro do próprio Procon, quem dá a multa é o diretor do departamento de apuração de prática infrativa, da multa aplicada por ele cabe recurso para mim, mais dois em grau de colegiado. Então, como é tudo interno, eu não pratico essa questão do recurso obrigatório, tá? Eu tenho absoluta certeza que ninguém vai reclamar. Que foi arquivado. Não há prejuízo.

Então, por isso que eu adotei essa prática, por causa da questão de volume também. Eu tenho um *delay* lá, hoje eu estou aplicando penalidades em processo de 2014. Eu estou acabando 2014, eu estou entrando em 2015. Nós estamos em 2017.

Então, a questão da dosimetria, que é outra palestra, né? Que aí a questão que eu esclareço para vocês é compararem e eu dou o meu exemplo lá, se quiserem pegar a minha lei lá para poder comparar até com a do Ministério Público, que eu acho bastante pesada, ela tem muito mais critérios objetivos que a minha, mas ela é muito mais robusta e são multas geralmente altas, bem altas, o que ensejaria a discussão judicial dos processos, né? Mas ela tem que levar em consideração tudo isso daí, a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado. Então, eu estabeleço tabelas, entendeu, Rafaela? Eu tenho lá assim: qual foi o dano lesado? Foi o dano individual, ausência de dano ou dano coletivo? Para cada uma delas eu aplico um percentual de 0,5%, 0,1%, 0,75%, entendeu? Então, a vantagem auferida. Houve vantagem? Ausência de vantagem? Vantagem coletiva? Vantagem difusa? Não, eu uso o real mesmo, depois eu converto para Ufir. Mas eu uso o real mesmo, porque a gente estabelece a pena-base com base no faturamento, né? Então, eles apresentam o faturamento. Se não apresentar, a gente estima. A gente estimou, na minha lei fala que é 0,5% do faturamento mensal. Então, põe lá:

0,5% do faturamento mensal. Aí vem fazendo a gradação. Ah, foi grave, foi leve, a natureza da gravidade. Depois vendo a extensão do dano. Se é individual, se é coletivo, se é difuso. E vou estabelecendo percentuais em cima disso. E aí, depois eu vou aplicar as questões relativas às agravantes e atenuantes. Se ele é reincidente, se não é reincidente, se ele mitigou a prática, se ele não mitigou, né? Então, a gente vai fazer a aplicação daqueles dispositivos no código lá, que estabelece no art. 25 e 26 lá, né, as questões relativas às penas agravadas e atenuadas. Eu sou atento à questão para vocês analisarem, isso já aconteceu lá em Juiz de Fora, um problema sério que foi referente à questão da reincidência, o que a vem a ser a reincidência? Está lá no art. 27, combinado com o art. 59 do CDC.

Porque a gente costuma pegar a decisão que a gente deu do processo antigo e cola no novo, né? Todo mundo faz isso, né? Aí está lá. Esse fornecedor é reincidente com base em processo já corrido aqui. Aí temos duas discussões. Isso estava no Fórum virtual, inclusive, essa semana, no WhatsApp. Repetição de qualquer prática infrativa punível em decisão irrecorrível. O Vinícius de Itajubá entende que é qualquer reclamação. Não precisa ser reclamação igual, não. Eu já não entendo assim. Eu acho que tem que ser a mesma reclamação. Eu entendo. Dá licença? É direito, não é matemática, não. Porque a reincidência é da prática. Se ele pratica outra prática, ele não está reincidindo.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você está falando da reincidência genérica e da reincidência específica.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Específica. Exato.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: As duas são reincidências.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só que classificadas de forma diferente.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Exatamente. Perfeito, Dr. Amauri. Como sempre. E aplicada nos últimos cinco anos. Então, para quem tem processo administrativo, não esquece de contar esses cinco anos. Sem ação pendente, que é um problema para mim. Que eu tenho que ver se aquele processo já terminou, né? Então, a questão da reincidência tem que ser analisada com bastante critério.

Da decisão cabe recurso, né? E aí, estabelecido, acho que tinha uma regra aqui que foi que tem que ser junta, não tem julgado nenhum que fala que tem que ser junta. Eu acho que a junta é interessante, porque ela divide a responsabilidade, eu acho que do ponto de vista administrativo, ela consegue ser mais democrática e eu falo isso na prática, porque já tive vários votos divergentes. E isso eu acho muito importante, porque o administrado, se ele sente que o recurso dele foi realmente visto, lido, isso incentiva a achar que aquele órgão tem lisura, que aquele órgão analisa as questões. Então, geralmente como eu faço lá no Procon? Eu tenho uma relatora e um vogal. Um revisor. A relatora dá o voto dela, a revisora dá o voto dela e eu ou acompanho de uma ou acompanho da outra. Se as duas coincidirem o voto, eu também voto em conjunto. Entendeu? Mas isso tem funcionado muito bem. E da aplicação dessa penalidade, lá, com 30 dias após da... decisão já vai com o DAM, que é o documento de arrecadação municipal junto. Se em 30 dias aquele DAM não for pago, vai para a dívida ativa. E a partir do mês que vem, estarei protestando todas as multas do Procon também no cartório de protestos, tá? Então, no meu modo modesto sentir, Prof. Gianni, esse é o processo administrativo dentro dos Procons. Olha lá. Tá? Simples, dinâmico, baseado em tudo que está no decreto. Não inventei nada do que está aí. Não tive divagações.

A única coisa que eu queria deixar para concluir, então, olha lá, está muito clara, a reclamação fundamentada não atendida, notifica, se apresentou defesa vai para julgamento, se procedente pode ter recurso, se for recurso, Junta Recursal, se for improcedente, notifica e arquiva. Trânsito em julgado, dívida ativa. Simples assim, tá?

E o que eu não falei, que eu acho muito importante, é a questão das nulidades, como eu já disse, eu já peguei processo administrativo lá no recurso que o procurador estava cadastrado como consumidor e o consumidor como procurador. Teve audiência. A empresa apresentou defesa. Teve decisão e ninguém atentou para isso. Lá no recurso, o vogal falou assim: isso está errado. O consumidor aqui é o procurador e o procurador é consumidor. Eu tive que anular o processo inteiro. A multa já estava aplicada. Aí é princípio da autotutela. Eu vi que estava errado, eu volto atrás. Isso é muito importante. E a questão da nulidade dos atos, ela anula até o ato que foi declarado nulo. Os atos já praticados e válidos até aquele ato, eles continuam válidos. Ele retorna só até aquele que foi declarado nulo. No caso, como era audiência, voltou lá na frente. Deixou de ser até reclamação, né?

E aí, para eu encerrar e, eu deixo essas reflexões aí, tá? E aí, o Dr. Amauri, isso serve até para o senhor também, que advoga muito o interesse dos nossos Procons, seria o seguinte. Obrigatoriedade do município em promover a defesa do consumidor? Já cansamos de falar aqui, não é discricionariedade do prefeito ter ou não ter Procon, ele tem que ter. Está lá no art. 5º, inciso XXXII da Constituição. Existir um Procon na cidade é obrigatório o procedimento administrativo? A meu ver, sim, então ele está prevaricando se ele não fizer. Além de ele não estar prestando um serviço, ele está deixando de apurar as práticas infrativas que estão ocorrendo no município dele. Então, ele está prevaricando. Consumidor.gov, não sou contra, só prego cautela, e quem é que vai cuidar disso? Quem tem acesso? Como é que isso vai funcionar? Tenho muita preocupação com relação a isso e dos reflexos disso nas nossas atividades diárias de Procon Municipal. Procon Estadual talvez o DPDC e Ministério da Justiça nem tanto, mas de Procon Municipal, consumidor.gov é uma ameaça. E deveria vir uma notificação dos procedimentos do Procon. Este aqui, olha, na verdade, eu poupei o trabalho de vocês de lerem essas 500 páginas. Esse foi um trabalho desenvolvido pelo Evandro Zanuli, o Evandro Zanuli hoje, ele é responsável pela autorregulação do Banco Central, ele é ex-Procon, fundação Procon de São Paulo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Zuliani.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Zuliani, é. Que fala: A unificação do processo administrativo nas relações de consumo. É o processo, o trabalho dele de mestrado que ele apresentou no Mackenzie.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, viu?

[risos]

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Que ele ano apresentou no Mackenzie em 2007 e está muito atual. E ele inclusive faz uma proposta de lei para unificação dos procedimentos administrativos no Brasil. E aí, eu achei importante e interessante aqui trazer essa possibilidade de unificação, porque como você disse, um notifica, o outro não notifica, um chama para a audiência, o outro não chama para a audiência. Um conta o prazo processual igual ao processo civil, no processo administrativo conta diferente.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Então, eu acho que eu tenho. Se eu tiver, eu ponho no grupo. Então, assim, as propostas então seriam o seguinte: a atuação junto aos municípios para criar Sistema de Defesa do Consumidor, que nós fizemos ontem, nós falamos, batemos muito nisso, que a gente vai ter que trabalhar muito nisso para as prefeituras criarem Procons. A atuação junto aos municipais para aparelharem os Procons, que não instauram procedimento administrativo, isto é uma atividade que eu conclamo o Dr. Amauri aí também para ajudar, porque ele junto com o Dr. Tofani está com a mão na chave do cofre. Então, isso fica mais fácil para eles fazerem do que a mim, né?

Sindec. Instituir o Sindec como uma política pública, criar mesmo ele por lei, porque em tempo de fragilidade das instituições, como nós estamos passando, para desligarem o Sindec, pouco custa. Acho difícil em razão dos parceiros, mas está brigando diretamente com o Ministério Público, vai estar criando alguma série de confusões. Mas eu não duvido nada, não. Isso eu falo com base nos projetos de lei de melhoramento do Código de Defesa do Consumidor que foram retaliados de tal forma que viraram um Frankenstein, né? Hoje, o entendimento de Cláudia Lima Marques é que todos sejam arquivados, de tão quão foi deturpada a vontade de se atualizar o Código de Defesa do Consumidor. O projeto de lei do Procon, que saiu daqui, do Fórum dos Procons Mineiros, que era para reconhecer a audiência do Procon como uma oportunidade de conciliação no Juizado, e o processo ir lá direto para a instauração, o infeliz do relator, o Sr. Paes Landim, falou que não, isso é responsabilidade do juiz. Sabe quantos pareceres ele deu nesse processo? Seis. Ele dava o parecer, vinha o Lobbe e derrubada. Dava o parecer, vinha o Lobbe e derrubada. Dava o parecer, vinha o Lobbe e derrubava. Projeto que saiu daqui, que ia ajudar muito o nosso trabalho. Essas empresas iam deixar de ser contumazes, porque jogam com o consumidor para o Juizado porque sabem que lá demora, entendeu? E ia aumentar muito o índice de acordo no Procon e, infelizmente, a gente tem que estar submetido a essa Câmara do jeito que está.

Já disse o consumidor.gov, essa questão da integração com o Sindec, o acesso aos Procons como plataforma de atendimento é uma coisa inevitável, mas eu acho que é uma coisa que a gente deveria, no mínimo, acompanhar, hoje a gente não acompanha. Exibir o convite da Ana Paim(F) em Brasília para tratar disso, né? Nós temos aqui a Aline que está chegando aqui agora e que trata disso, não é? E a unificação dos procedimentos administrativos do Procon. Eu elencaria uma melhoria no 2.181, que eu acho ele bastante usual. E falo por atuação prática, a gente aplica multa no Procon de Juiz de Fora há mais de dez anos, com base no Decreto nº 2.181 e nunca perdemos uma ação. Então, vejo que nele tem algumas brechas, algumas falhas, que poderiam ser melhoradas, como essa questão da revelia, que poderia ser mais adequada, as questões mais delicadas que a gente colocou aqui com relação ao crime de desobediência, são as dúvidas que nós temos no nosso dia a dia, que poderiam ser esclarecidas através de uma unificação, inclusive reconhecendo os procedimentos preliminares, que hoje não são reconhecidos porque o Sindec não está institucionalizado.

Então, uma coisa tem a ver com a outra. É rever a arrecadação e destinação das multas. Porque o que acaba acontecendo? Não adianta nada você fazer poupança de dinheiro público. Se você arrecada multa na sua prefeitura lá, o seu prefeito também está guardando dinheiro para ele, eu não sei para que, hoje você tem um bom argumento para falar com ele que é a desoneração dos fundos, né? Passou uma PEC, que eu prometi o número dela, deixa eu ver aqui. Que destina 30%... não, não chegou aqui ainda, mas eu vou passar. Eu esqueci o número dela. Ela alterou a Constituição, falando que o Poder Executivo pode ter acesso a 30% do valor das multas arrecadadas até 2039.

Isso é ruim? Mais ou menos. É ruim por um lado, mas como disse, dinheiro público não é para fazer poupança. E o prefeito saiu um pouco do meu pé, porque ele deixou eu trabalhar. Que eu estou arrecadando para ele, entendeu? Então, assim, e modéstia à parte, principalmente que quem faz parte da administração pública direta está gastando dinheiro do público. Quer seja funcionário, quer seja locação, quer seja papel, quer seja o que for. Então, é uma forma de retornar ao erário aquilo que foi gasto. Então, essa PEC depois, eu dou o número dela, porque eu acho que isso precisa, PEC nº 31? De 2016. Muito obrigado.

Isso ajuda a vocês terem mais liberdade para usar os outros 70%, né? Que, hoje, os prefeitos às vezes nem deixam você ter acesso aos 70%, né? E ao fundo estadual também, não é, doutor?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, né?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Bom, enfim, depois de uma hora e meia falando, eu agradeço a oportunidade de estar aqui, de dividir com vocês as minhas experiências. Termina como comecei. Nada do que está aqui foi tirado da cabeça, nada do que está aqui foi inventado para criar uma determinada situação. Não, foi experimentação prática durante dez anos de trabalho, que foi muito bem-sucedida, sempre foi embatida e questionada no Judiciário, em todas as varas e Câmaras Cíveis e saiu-se vencedor. Posso um dia vir a errar? Posso, como já errou e já pela autotutela revertermos, mas eu gostaria que isso de alguma forma os ajudassem no seu dia a dia para rever alguns conceitos, porque não, como eu disse no começo também, não sou eu que vou falar que você faz errado, mas se você não estiver fazendo desse jeito, existe uma grande chance de isso ser questionado, e aí o juiz que for analisar essa causa é que vai dizer se você agiu dentro das regras do Direito Administrativo ou não. Espero ter atendido à expectativa de vocês com as dúvidas de vocês e estou à disposição para sempre que precisar para mais informações, mais detalhes. Boa tarde a todos.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eduardo, eu queria agradecer. Foi muito boa, muito esclarecedora a sua fala. Eu não sei a sua preocupação com a questão de estar fugindo, a sua palestra foi toda praticamente baseada no Decreto nº 2.181, não é? Seguindo a orientação. Vamos fazer perguntas. Eu vou primeiro passar a pergunta para o nosso colega que está lá no fundo, se não ele vai jogar uma pedra de lá. Rafa, fica à vontade. Quer vir para cá? Fique à vontade.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Fala, baiano.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Boa tarde. Obrigado, Dr. Amauri, estimado amigo. Meu guru, o Eduardo Schröder, não que eu vá discordar, tá? São pontos de vista, são opiniões que tratam do mesmo tema e às vezes em vertentes diferentes e, assim como em Juiz de Fora, não em tantas Câmaras, não em tantas varas, até porque em Teófilo Otoni são duas Varas Cíveis, mas também já fomos combatidos judicialmente e o procedimento administrativo do Procon de Teófilo Otoni também foi declarado subsistente e a multa mantida no Tribunal.

O ponto de vista e o que eu não consigo contemplar é a obrigatoriedade ou, melhor dizendo, é que todos os procedimentos que são feitos pelo Sindec, eles serem declarados como procedimentos preliminares. E não já procedimentos processuais. Por quê? O Decreto nº 2.181/97, ele não fala que eu tenho que fazer CIP, ele não fala que eu tenho que fazer atendimento telefônico, ele fala única e exclusivamente que eu posso de ofício, e aí vamos usar o que a gente faz, né, no nosso dia a dia,

através da reclamação. Eu tenho que obrigatoriamente notificar o fornecedor. Deixa eu até usar o decreto, os artigos. O art. 40, né? Identificação do infrator, descrição do fato ou ato constitutivo da infração, dispositivos legais e assinatura da autoridade competente. Para quê? Eu expeço a notificação com base no 42 em dez dias o fornecedor me responder nos termos do 44.

Então, se eu quiser instaurar um procedimento administrativo, eu recebo uma reclamação com a minha folhinha de rosto e os comprovantes lá de residência, identidade, CPF, eu posso expedir uma notificação direta para o fornecedor e falar: "Amigo, me responda". Ele me respondeu, sendo negativa, eu, com a autoridade que me competente, com o poder que me é dado, enquanto dirigente e estabelecido pelo decreto, pela lei municipal que me outorgou esse poder à frente do órgão municipal de defesa do consumidor, eu posso proferir a decisão administrativa, aplicando a sanção cabível nos termos do código e também do decreto.

Qual que é o procedimento do Procon de Teófilo Otoni e que reconhece, sim, o procedimento do Sindec como procedimento administrativo já instaurando o processo? Até a CIP é atendimento preliminar, é uma fase processual, mas que a gente poderia dizer que é uma fase preliminar para a tentativa de conciliação. Se a gente for fazer uma analogia boba, seria o Cejusc, com o novo Código de Processo Civil. O procedimento já está instaurado, mas em uma fase de tentativa de conciliação em vigor. Mais do que isso, quando eu faço a abertura direta, eu notifico atendendo todos os requisitos do 40. Quanto a cadastro ou não, se é fundamentada ou não fundamentada, a lei não me obriga a fazê-la para instaurar o procedimento, e eu posso, quando eu for proferir a decisão administrativa, eu proceder ao registro, porque quando fala no 44. O 44 do Código de Defesa do Consumidor apenas e somente isso fala que eu tenho que manter os meus cadastros atualizados. Em qual fase eu vou declarar isso? Se é antes do processo administrativo como feito em Juiz de Fora ou se quando eu for proferir a decisão administrativa, como é em Teófilo Otoni, como é em Uberaba, quando da decisão da multa aplica a sanção, faço a dosimetria, cadastro com reclamação fundamentada atendida, reclamação fundamentada não atendida, reclamação não fundamentada na minha decisão.

Então, assim, eu não vejo o seu caminho como o caminho errado, já deixando bem claro, para mim é a mais completo, mas a realidade de 99,99% dos Procons dos municípios, eu não tenho um departamento de chefe de atendimento, eu tenho um Dapi, um Departamento de Apuração de Prática Infrativa, e Procon de Teófilo Otoni entende que esse procedimento, assim como compatível com o Poder Judiciário e mantido, não é o errado, não é o ilícito também, é uma via alternativa dada a economia processual, em Teófilo Otoni quando eu faço a abertura, eu agendo a audiência, respeitando o prazo de dez dias e já determino que o consumidor compareça munido de todos os meios de prova que ele pretender, com base no 44. Ele já tem que apresentar a defesa na audiência, dando as provas. O que é que são as provas? Laudo técnico, documento, o que ele quiser apresentar, ele já apresenta em audiência. Eu ganho uma fase processual. A partir daí o processo, se tiver acordo, ele é encerrado, com a fundamentada atendida ou não fundamentada, dependendo das provas da decisão na defesa meritória. Se não, fundamentada e não atendida e como você mesmo diz, pau na moleira. Então, Teófilo Otoni o procedimento é isso.

Mais duas sugestões, Eduardo.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Só te responder isso, então. É rápido. Que para mim é simples, eu falei isso na minha fala no início, Rafa. Em momento algum eu vou falar que qualquer procedimento que seja feito por você ou qualquer dirigente é errado. Que não compete a mim falar. Eu só acho e concordo com você, como eu falei lá no início, qual que é a constituição do seu Procon? Isso afeta diretamente o processo administrativo que você toca. Se você atende, você que

dá a decisão, você que dá a multa, você que dá o recurso, você que faz tudo, você é a autoridade competente, você está abrindo processo no início, uai. Só que o que eu deixei bem claro na minha apresentação é que nós temos um histórico de DNA de atendimento e temos a obrigatoriedade legal de aplicar a penalidade administrativa. Esses dois papéis não se confundem.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Se você quiser por uma questão interna sua, da sua necessidade ou até da sua própria lei. Eu não falei que existem leis municipais cuidando do assunto? Você criou um sistema próprio que obedece todos os pilares do processo administrativo, principalmente seus princípios, a ampla defesa, o contraditório, a publicidade.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Não sou eu que vai declarar isso ilegal. O que eu acho interessante é diferenciar, porque são diferentes, atendimento de procedimento administrativo.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Eles são diferentes.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Por isso que eu disse que o--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Eles têm concepção diferentes. Eles são feitos para atingir objetivos diferentes, entendeu?

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Por isso que eu digo que o atendimento até a CIP, ele é como esses fosse atendimento. Após a CIP, na abertura, ele toma um corpo de processo. Em Teófilo Otoni tem um decreto, então a gente tem a Junta Recursal, três servidores dos municípios nomeados pelo prefeito, se o completando e terminando já, Dr. Amauri, a sua fala, duas propostas, a primeira foi que você disse da porrada da relatoria que partiu da gente, eu já estava no Procon, fiz parte, né, na contribuição para que as nossas Atas sejam... a fase inicial do processo. Eu já discuti, a gente já viu, salvo engano em Ubá tinha isso, e isso tem sido disseminado, Dr. Amauri, para o Brasil inteiro com o novo código já que está velho, o Código de Processo Civil, que com a criação dos Cejuscs, né, os Centros de Solução Extrajudicial que se criou agora com o novo Código de Processo Civil, esses centros, existem vários municípios, eu peguei o modelo de um município de Santos, em São Paulo, e a gente vai, já temos agenda com o prefeito e com o diretor do Fórum para que o Procon de Teófilo Otoni seja o Cejusc da defesa do consumidor.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Muito bom isso, muito bom.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Então, tem um entendimento extrajudicial, vai ser homologado, aí já parte para a parte de instrução, o que encurtaria o procedimento judicial e mais do que isso, ganharia uma robustez o procedimento do Procon, que ele seria reconhecido pelo Poder Judiciário como a fase de conciliação.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Você fala Cejusc?

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: C-E-J-U-S-C. Acho que eu tinha uma outra

proposta.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você poderia passar para a gente isso daí, Rafael, se você puder?

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Eu passo. Eu tenho a minuta.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Teve um Procon também, botaram isso no WhatsApp aí.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Fui eu que pus, através do Procon de Santos.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Não, não é esse, foi o de Ituiutaba.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem uma questão importante.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Juizado de Ituiutaba.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem uma questão importante que tem um comitê também de conciliação na área de saúde, seja no Juizado Especial, seja nas questões de saúde pública. Tem uma possibilidade de os Procons Municipais poderem atuar na questão do Juizado, nessa fase de conciliação, na área de Saúde Suplementar. Eu vou procurar me informar sobre isso e, depois, eu passo para vocês, vocês avaliam essa questão.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Enfim, Amauri, eu acho que eu tinha uma outra proposta que está me fugindo, depois eu--

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Depois você fala, é que a Gianni quer... Depois você volta.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Então, tá. É só para esclarecer, porque, assim, no café da manhã hoje, o Eduardo meio que deu um murro na cara da gente, no modo de dizer, eu olhei para a Gianni, a Gianni falou para mim e falou: "Como assim?". E, na verdade, são formas de proceder, né, a realização do processo administrativo, atendendo à lei, tanto é que já foi combatido judicialmente e conseguimos conquistar essa vitória no Judiciário, mas dada a--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Vai de cada um.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: É. E, gente, o que vocês ouviram hoje do Eduardo é o modelo de qualquer Procon, desde que tenha a estrutura que o Procon de Juiz de Fora tem. Eu acho que é o padrão ideal, é o que todo mundo almeja, amigo, mas enquanto a gente estiver em Teófilo Otoni, a gente vai devagarzinho.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Rafa, não é difícil. Eu sei que, parabéns, até pela dificuldade que vocês passam no dia a dia--

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa a Gianni, Rodrigo. Vou pegar o microfone, que tem outro. Você fica aí.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Essa questão tem que ser pensada com

muito cuidado, como você mesmo disse, por ter sido já experimentado judicialmente, entendeu? Então, assim, a gente tem que tomar muito cuidado, porque enquanto gestores públicos uma sentença dessa pode ser muito ruim para a nossa carreira ou para a nossa situação. Até perante o prefeito, né? Você está aplicando multa lá, ele está perdendo a ação. E basicamente são os princípios, dentro do processo administrativo o que vale são os princípios. Se você deixou de obedecer algum deles, é igual uma coisa, Gianni, para depois você falar. Juiz pode falar que aquela multa não poderia ser aplicada? A rigor da regra, não.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Só pode olhar a legalidade.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: A legalidade do processo.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Exatamente.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: A legalidade do processo. E se ele for proporcional ou razoável.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Ele não pode falar que você está errado, diretor público, mas fala.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: No mérito não pode entrar.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Mas fala, mas fala, fala e faz.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: É. Bom, o que eu quero dizer aqui, dá licença, doutor, eu vou falar rápido, é mais ou menos o que o Rafa falou, Schröder. Não existe um processo correto seu ou nosso correto. Isso não existe, né?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Sim.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Desde que esteja dentro da lei e seguindo todos os prazos, contraditório, ampla defesa, todos estão corretos. A realidade do Procon de Juiz de Fora realmente é diferente da maioria dos Procons, né? Eu não digo dos maiores, como Uberaba, Uberlândia, Montes Claros, que são Procons maiores também. Mas a maioria nossa aqui são Procons médios para pequenos e que não têm como nem comparar com Juiz de Fora. Pelo aquele organograma que você colocou desde a simples consulta e aí você foi até a instauração da reclamação.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim, pois é. Até o que eu vejo é o seguinte: até a CIP, nós fazemos tudo igual, né? Tudo igual. A diferença é que você faz uma audiência em CIP, em sede de CIP, antes que você instaure o processo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Pois é. E nós, como é que nós fazemos? Depois da CIP, com a resposta do fornecedor a gente analisa se é o caso ou não de instaurar processo, dependendo da resposta do fornecedor. Instaure-se o processo com um despacho, transformando aquela CIP em um processo, aí se marca uma

audiência. E depois dessa audiência dá-se uma decisão de cadastro e uma decisão sancionatória, que pode ser em uma só ou separado. Eu, no meu caso, eu dou uma só. Eu dou uma decisão sancionatória e no final eu determino que se inclua no cadastro. Por quê? Porque eu só vou incluir no cadastro, se ela for fundamentada de acordo com o Decreto nº 2.181, né, atendida ou não atendida.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: E eu vou verificar isso na audiência, se ela foi atendida ou se não foi atendida.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Exatamente.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Então, é aí que está.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: E não no processo administrativo.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Mas a audiência já está no processo, porque já houve um despacho de conversão em processo administrativo antes da audiência.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Gente, nós estamos falando a mesma coisa.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É a mesma coisa isso aí de providências preliminares. Dentro do processo administrativo, você não pode ter providências preliminares?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Sim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Você está fazendo a convocação dentro do processo.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Certo, e eu quero falar assim.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: A diferença só é essa. Naquele último quadrinho, abertura de reclamação. Ali que está diferenciando.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Exatamente ali.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Eu faço depois. Você faz antes.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Isso. Então.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Agora eu não posso de condão nenhum falar que isso está errado.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Não, pois é, eu estou um pouquinho tranquila que você diz que as suas decisões, você nunca perdeu judicialmente.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Nunca.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: O Rafa também diz que nunca perdeu. As minhas nunca foram questionadas judicialmente. Então, eu estou bem tranquila, que nunca foram questionadas, eu estou bem tranquila então. Mas eu acho que é isso, os dois jeitos estão corretos. É como o Rafael falou, o seu Procon é um Procon mais completo. Então, a gente ainda vai chegar lá.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Mas para você ver, é tudo igual, cara. A gente faz tudo igual. A questão da concepção, você está, na verdade, é economizando um ato. Que é o ato de abertura do processo administrativo que você já faz antes da abertura da reclamação. Eu faço depois. Não faz diferença nenhuma.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Eu acho que essa discussão aí é, na verdade, não tem muita diferença. O processo administrativo antigamente, você falava assim: "Ah, o processo administrativo sancionador". "Ah, o que não fosse processo administrativo sancionador seria procedimento administrativo." A distinção da doutrina. Hoje, a partir do momento em uma Agência Reguladora vai editar uma norma que pode interferir no 'status quo' do fornecedor ou do consumidor, aí tem que abrir uma consulta pública ou uma Audiência Pública para que os consumidores e a sociedade possam participar e se manifestar. A partir desse momento, acabou essa distinção entre processo administrativo e procedimento. Porque desde o momento em que qualquer ato ou regulamento possa interferir, já se considera que há um potencial, uma potencial lesão? E aí você tem que fazer a consulta pública, tem que fazer. Então, o processo administrativo hoje é um todo, sabe? Dentro dessa perspectiva. E o direito básico do consumidor de ter acesso aos órgãos administrativos. Então, eu acho que essa discussão acho que está perfeita aí. Eu achei a colocação do Eduardo, do Rafael, a sua, está tudo muito perfeito na medida em que de alguma forma está tudo dentro do decreto.

Rodrigo, para a gente poder descer, que o café já está servido, né?

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Obrigado, doutor. Eu quero cumprimentar ao Eduardo pela palestra sobre o processo administrativo do Procon Fluminense. E a mini palestra do Rafa aqui na sequência. Mas uma visão de estados, né? Minas assistindo o Rio e a Bahia... estou brincando, Rafa.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

[risos]

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Não, parabéns, é isso mesmo. Eu acho que as divergências estão dentro da natureza aqui da discussão. Quero chamar a atenção para duas coisas. Primeiro, eu entendo que nós não temos obrigação de fazer audiência. Acho que é uma providência que cada órgão vai decidir. Lá a gente não marca audiência para empresas que têm histórico de não fazerem acordo em audiência. E o contrário é a mesma coisa. Empresas que têm histórico de acordo em audiência, se é para o bem do consumidor, vamos marcar audiência. Podemos resolver esse processo na audiência. Ok.

E aí a gente passa para a fase seguinte, de decisão. Porém, tem um detalhe aí que nós nos atentamos muito. Houve já decisões judiciais a respeito e a partir de então a gente fica muito atento. Que é a resposta, que é a impugnação. Se lá na impugnação,

no final, o fornecedor disser o seguinte: "Requeiro a produção de provas, a realização de audiência, juntada de documentos *a posteriori*" e não sei o que mais, é prudente que, antes da decisão, a gente notifique o fornecedor, marque audiência, se for isso que ele pediu, ou se ele fez aquele pedido genérico, que ele especifique as provas, se ele tem documento para juntar, coisas dessa natureza. Aí ele vai juntar ou não. Você vai realizar a audiência ou não se esse for o pedido do fornecedor. Feito isso, o processo está, entendo, que está saneado para a decisão. Porque se não as decisões que eu vi derrubando decisões administrativas do Procon foram por cerceamento de defesa. E só a inobservância disso pode ensejar questionamentos na Justiça.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não custa nada, né?

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Não custa nada. Você vai atrasar, digamos assim, muito pouco, mas vai valorizar muito o seu processo lá na frente.

E a outra questão, eu não quero assim tornar difícil a missão dos colegas que vão começar a estudar processo administrativo agora, como é que vão fazer e tudo mais, mas quando se sentirem mais seguros com a matéria, para dar uma atenção especial para as decisões cautelares. Alguns casos, muito graves, cabe decisões cautelares. Quando o fornecedor... depende da situação, sabe? Produtos essenciais, consumidores hipervulneráveis, situações envolvendo os planos de saúde que não dá para aguardar o curso normal do processo como mostrado no fluxograma do Eduardo. E aí é necessário o Procon fazer alguma coisa. E essas decisões cautelares, elas dão muita respeitabilidade aos Procons quando elas são feitas bem fundamentadas. O fornecedor, você pega o fornecedor no contrapé. Então, é muito importante. Agora, é um assunto que eu ainda estudo muito. E acho que os colegas têm que fazer a mesma coisa, mas são muito importantes. E isso vai valorizar muito a atuação do Procon. Era isso, Dr. Eduardo. Obrigado.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pessoal, só para encerrar, eu queria só fazer uma observação que é assim. O Decreto nº 861/93, ele tinha o absurdo de determinar que a decisão do município, do Procon Municipal, o recurso era para o estadual. E posteriormente para o órgão federal. Isso fere o pacto federativo por quê? Porque cada entidade política tem autonomia administrativa, legislativa e financeira. Então, você submeter uma decisão a uma outra entidade, isso não é possível por ferir o pacto federativo.

O Decreto nº 2.181. E aí, tantas foram as críticas que o Decreto nº 861/93, ele foi revogado pelo 2.181/97. Só que o 2.181/97, ele trouxe ainda algum resquício do anterior. Quando, por exemplo, eu nem vou ler o artigo, mas se vocês quiserem anotar, o art. 5º, Parágrafo Único, ele fala em um conflito de competência e que a Secretaria Nacional do Consumidor é que dirimiria esse conflito. O art. 15 e o art. 16 da mesma forma. O primeiro fala que dependendo de dois procedimentos idênticos, sendo processados em dois estados, caberia à Senacon julgar. E no art. 16, se versarem sobre interesses difusos ou coletivos, a Senacon também poderia avocar. Só que esses artigos, eles nunca foram aplicados pela Senacon exatamente por isso, porque o Decreto nº 2.181 é uma norma geral do processo. E esses artigos específicos que interferem na questão da decisão, eles são poderiam, em tese, valer para a administração pública federal. Eles não valem nem para a estadual e nem para a municipal, nem para a distrital. O § 3º do art. 18, que fala que havendo algumas decisões, o Procon, ele submete ao órgão normativo ou à Agência Reguladora para ela confirmar, esse artigo também tem que ser interpretado como sendo aplicável pura e simplesmente aos órgãos da administração federal, porque ele entra em um detalhamento que não é de norma geral, né? É um detalhamento que não caberia a ele fazer.

Eu queria só fazer essa observação e dizer que eu estou muito feliz porque o Eduardo, ele esgotou a matéria, sabe? Ele esgotou e com muita propriedade. Então, nós podemos ficar satisfeitos e esse material vai ser bem proveitoso.

Com isso, o lanche já está servido, vamos descer, fazer um intervalo de 20 minutos, depois nós voltamos com a palestra do Ricardo.

[intervalo]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Cadê o nosso palestrante? O nosso palestrante.

Bom, gente, vamos recomeçar então os trabalhos. Eu queria convidar para compor a Mesa o Ricardo Augusto Amorim César, assessor jurídico do Procon Estadual, pós-graduando em direito do consumidor no curso Damásio Educacional e graduado em direito pela UFMG. Vai falar sobre um tema importante, que é a concessão de crédito pelo comércio varejista. Acho que o Marcelo até fez menção sobre esse tema ontem no Fórum Regional dos Procons. Então, o Ricardo vai falar por 50 minutos, depois nós teremos 20 minutos de debates. Ricardo, fique à vontade.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde a todos. Boa tarde, Dr. Amauri. Início agradecendo a oportunidade de estar aqui para falar de um tema tão complexo com vocês. E, de fato, vejam que é um tema complexo. Cumprimento aqui, uma boa tarde a pessoas que eu não via há tanto tempo, que estão de volta ao sistema estadual de defesa do consumidor. Boa tarde também a pessoas que eu sei que estão nos ouvindo pela internet, imagino que a Cristiane lá de Ponte Nova está aqui acompanhando o nosso curso, é uma oportunidade que muitos têm. Eu vou trazer para vocês aqui uma visão ou uma tentativa de visão sobre o crédito concedido pelo comércio varejista.

Não é objetivo aqui a gente desentranhar, totalmente falar sobre o crédito para o consumidor. Muito menos a gente desentranhar o que seria juros, composição de juros, como se compõem ou comporta o mercado de juros aqui. Não tem como a gente fazer isso. Sendo que as nossas maiores Casas ainda não se decidiram quanto a isso, Casas Judiciárias. Mas eu fico pensando que é um tema às vezes de tamanha complexidade que outras teorias devem aparecer. Então, nós veremos um pouquinho da teoria ciência e matemática, vai aparecer bem pouquinho, outros pensadores falam até de um sistema em que há uma captura do agente pelo poder econômico, eu não sei se alguém já ouviu falar isso, quando a gente vai estudar regulação, é uma frase muito dita, né? A captura do estado pelo agente econômico. O que é que essa frase nos leva a pensar? Ou o que essa frase me levou a pensar? Por vezes a gente trabalha com afincos objetivando um fim e às vezes esse fim é o contrário do que a gente pretendia. Não posso deixar aqui, quem me conhece há bastante tempo, não posso deixar aqui de citar a questão do cartão de crédito, que ontem eu comemorei, né? Finalmente temos uma lei que fala sobre a questão, guardado o devido processo legal de composição dessa lei, né? Foi medida provisória, não foi democrático, mas a minha visão, muito particular, é que era um tema quase que sedimentado, não sujeito a debate pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E isso me causava muita angústia. Poxa, existe um posicionamento do cartão de crédito do Banco Central, do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Distrito Federal, de outras entidades, apontando que a diferenciação pode ocorrer, mas o sistema fala: "Não, não vamos nem conversar. Já está decidido". Até que ponto que está decidido? E me lembro que algumas vezes, debatendo com algumas pessoas, a afirmação muito clara era de que não pode diferenciar, porque a pessoa que paga no cartão de crédito, ela já paga anuidade, então ela já custeou o sistema, mas aí eu sempre perguntava:

Eu não tenho cartão de crédito. Por que é que eu, ao adquirir um produto, eu pago o sistema do cartão de crédito, vez que está claríssimo que os preços foram compostos para cima e não para baixo? Aí o ministro Herman - com, claro, maior respeito que eu tenho pela Corte - afirma categoricamente que o custo do sistema do cartão de crédito deve ser arcado com o fornecedor. Ele que tem que arcar com isso. E a pergunta que eu faria é o seguinte. Quem garante isso? Quem me provará que esse custo não foi repassado para o consumidor? Quem controlará a composição de preço de produto e serviço? Como é que eu posso afirmar categoricamente que esse custo você repassa e esse você não repassa para o consumidor? Quando vários sindicatos falavam claramente: "Já que eu não posso diferenciar, eu jogo para cima". Então, quem não paga no cartão, arca com o sistema. Eu, como consumidor, queria chegar em um Procon e falar assim: Olha, eu sou consumidor sem cartão de crédito e quero reclamar porque eu estou pagando por um serviço que eu não utilizo. Quem poderá me defender? Será que vai ter alguém que vai conseguir fazer isso? Será que o Estado... então, eu afirmo a minha alegria por saber que essa situação foi modificada, mas muito mais por saber que o debate está reaberto. Imagino que talvez até por umas outras normatizações, existem legislações que podem ainda, por meio de ações, tentar impedir essa diferenciação, mas eu acho que o debate tem que ser feito. Tem que ser compreendido. Vamos tentar arriscar, sair um pouco dessa... quase que esse... na minha visão, quase um sofisma, né? Então, a gente defende um lado, inaugurado eu estou indo para o outro. Quem menos comemorou essa lei, até agora que eu vi, em vários artigos, além de alguns órgãos de defesa do consumidor, foi a Abec, a Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito. Quem menos comemorou. É estranho, né? Então, ela detestou essa lei. Mas fica lá. Então, na questão dos juros, na questão do comércio varejista, eu tenho algumas ponderações que eu levarei ao final para os senhores para a gente debater. Não tenho uma esperança aqui de trazer uma mensagem conclusiva, dizendo: deveremos atuar dessa maneira ou tampouco falar se é certo ou errado a forma como o comércio, principalmente o comércio local, como ele atua.

Eu tentei, de uma forma sucinta, eu tenho estudado isso de algum tempo, eu corro ali, pego um livro, na hora que eu vou ver, o livro fala mais do Direito comparado, como é que Portugal agia, corri atrás do Direito Civil, ele fala bonito, mas ele 'desfala'. Mas você vê que a própria doutrina e a jurisprudência, ela se confunde. Mas o que eu tentei trazer para o debate aqui? Essas questões aqui. O que é crédito? O que é crédito financeiro? O que é juros? Com essa discordância na oração mesmo, não é que são juros, o que é juros? Quem pode conceder crédito no mercado de consumo? Quem pode cobrar juros no mercado de consumo? Quais os patamares de juros a serem cobrados no mercado de consumo, conforme o credor? Em havendo irregularidades, quais as ações desejadas dos órgãos de defesa do consumidor? E possíveis consequências de eventuais ações. Depois, outras pequenas questões.

Então, vamos lá. Entrando nesse tema concessão de crédito pelo comércio varejista. Primeiro, eu trouxe aqui algumas reflexões de alguns pensadores sobre a nossa sociedade, muitos saberão de quem são essas frases aí. *"O que nenhuma publicidade declarava abertamente, deixando a verdade a cargo das mais sinistras premonições dos devedores, era que os bancos credores realmente não queriam que os seus devedores pagassem as suas dívidas. Se eles pagassem com diligência os seus débitos, não seriam mais devedores e são justamente os débitos, os juros cobrados mensalmente que os credores modernos e benevolentes, além de muito engenhosos, resolveram e conseguiram transformar na principal fonte de lucro constantes. O cliente que paga prontamente o dinheiro que pediu emprestado é o pesadelo dos credores. - E ele continua - as pessoas que se recusam a gastar um dinheiro que elas não ganharam, abstendo-se de pedir emprestado, não tem utilidade alguma para emprestadores. Assim como as pessoas que, levadas pela prudência ou por uma honra hoje fora de moda, se esforçam para pagar seus débitos nos prazos estabelecidos para garantir seu lucro, assim como seus acionistas, bancos e empresas de cartões de crédito, contam mais com o serviço continuado das dívidas do que com o seu*

pronto pagamento. Para eles, devedor ideal é aquele que jamais paga integralmente as suas dívidas”.

Finalizando: “Os indivíduos que têm uma caderneta de poupança e nenhum cartão de crédito são vistos como um desafio para as artes de marketing, terras virgens, clamando pela exploração lucrativa, uma vez cultivadas, ou seja, incluídas no jogo do empréstimo, não se pode mais permitir que escapem. Quem quiser quitar inteiramente seus débitos antes do prazo deve pagar pesados encargos”. No final eu conto quem falou isso aí, mas muita gente sabe quem é que é, muitos aí eu imagino que já leram esse pensador.

Então, o que nós temos hoje? Qual é a importância desse tema ainda sem entrar na questão do crédito? Imagino que se alguém conseguir contabilizar o cliente que chega ao Procon, cada um dos senhores, se conseguirem contabilizar o cliente que chega no Procon perceberá um grande percentual de clientes endividados. Sim ou não? Se você conseguir contabilizar os clientes que chegam embravecidos nos Procons, você poderá afirmar que grande parte dos bravos, daqueles que estão a ponto de perder a cabeça, que chegam em um Procon e que precisam de um atendimento personalizado, mais humanizado, são devedores. Não são? Então, a pessoa não chega lá chorando ou clamando uma ajuda estatal pela TV que está estragada, né? Pelo piso que ficou desconforme. Ela chega clamando, claro, por causa do plano de saúde, questões afetas, mas pelas contas que elas não conseguem pagar. Então, se a gente voltar nos slides anteriores, nós verificamos que há uma isca que, jogada no mercado, e nós, enquanto consumidores, agarramos essa isca. Somos endividados, sim. É difícil apontar para alguém que não seja endividado de alguma forma. Ou seja, que não tenha nada por vencer. E o pior de tudo é que nós não conseguimos mais apontar, até no âmbito familiar, nós não conseguimos dizer até no âmbito familiar a ausência de superendividados. De pessoas que devem mais do que a sua capacidade em um período mensal longo, ou seja, quase um ano a sua capacidade de pagamento. Ou seja, daqui dois, três, quatro anos, eu não vou conseguir pagar. Eu sou um superendividado. Então, isso tem acontecido.

Então, vamos lá. O que é crédito? A origem etimológica da palavra crédito remonta a palavra *creditum*, o que significa coisa confiada. A noção de crédito está associada a qualquer relação ou transação que se assenta na confiança. Crédito é o conceito que reúne dois fatores, tempo e confiança. Eu dou, empresto o que é meu contando e confiando que será desenvolvido. Esse é o crédito pura e simples, cortando a palavra financeiro. Eu não falei financeiro ainda. Esse é o crédito pura e simples. Eu credito. E lá na frente a gente vai chegar no interior em que esse crédito puro e simples existe, digo na forma do caderninho, na forma da caderneta. Ainda tem existido. Se a gente já for para o crédito financeiro, é uma quantia de dinheiro que se obtém de uma entidade ou de uma pessoa. Não estou falando do agiota, eu estou falando de uma pessoa. Eu posso obter crédito de uma pessoa, sim. Ao conceder um crédito, a entidade ou pessoa, em regra, deseja uma compensação. Aquele que obteve o dinheiro por sua vez fica na obrigação de restitui-lo ao fim de um determinado prazo ao qual são acrescidos um montante a mais em relação àquilo que foi obtido a título de compensação.

Pessoal, o crédito, o que é o crédito? O crédito é o preço do dinheiro. Quando eu falo do crédito financeiro. Então, eu empresto aquilo que é meu, que é parte do meu patrimônio, a uma outra pessoa, para que ela utilize e ela vai me compensar. Está errado isso? Não, não está errado. Eu deveria ter grifado pessoa, pessoa física. Ela pode conceder crédito? Pode, nessa natureza simplória que a gente está falando, ainda assim. O grande problema é que a gente começa a entrar, aí complica, vocês verão que complica e muito, mas eu tentei seguir passos bem devagar para que a gente não se complique desastrosamente, aí a gente começa a falar de juros. O que é juros? Ou o que são juros? Em um português melhor. É o preço que se paga pelo uso

do capital alheio. Então, eu peguei um dinheiro emprestado da Ivone, eu vou utilizar o dinheiro por um determinado tempo, eu vou devolver o seu dinheiro e o preço do seu dinheiro, porque ele ficou comigo. Então, os juros é o preço da utilização de um capital alheio. Tranquilo até aí? E só um parêntese aqui. Eu evitei ao máximo, cortei tudo que fosse mútuo, para a gente não falar disso. Então, demoraria e complicaria mais. Eu fiquei só nessa questão. Como conforme Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona: "Juros é o fruto civil correspondente à remuneração devida ao credor em virtude da utilização de seu capital". Então, são dois civilistas modernos que estão dando uma definição bem clara do que é que seria juros.

As espécies de juros. Juros fixados em lei, juros fixados pelas partes, juros compensatórios e juros moratórios. Nós falaremos aqui dos juros compensatórios, remuneratórios e dos moratórios. Os dois de cima, não. E falaremos do C e D na ordem inversa. Primeiramente dos moratórios e depois dos compensatórios. Peço aqui que nós sigamos de uma forma bem fiel ao que está ali escrito para que vocês possam ou não chegar na conclusão que eu cheguei. Vejam só. Vamos falar aqui rapidinho dos juros compensatórios. *"Remuneram o credor pelo simples fato de haver desfalcado o seu patrimônio ao conceder o montante solicitado pelo devedor. - Eu sou devedor. Eu pedi dinheiro emprestado. Eu desfalquei o seu patrimônio. Eu vou devolver o seu patrimônio mais algo. - Nesse sentido, celebrado o contrato de empréstimo a juros, o devedor pagará ao credor, além do montante recebido, os juros compensatórios e remuneratórios devidos pela utilização do capital"*. Ponto.

O Código Civil Brasileiro não estabelece para a modalidade de juros compensatórios qualquer limitação. Bacana isso, né? Então, os juros compensatórios é os juros. Vamos falar dos juros, os juros. Então, os juros não têm limite no Brasil. Ele é livre. Em 2009, o STJ aprovou a Súmula, já ligada ao sistema financeiro, definindo que a estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só não caracteriza abuso. Os ministros entendem que é necessário analisar caso a caso para que você possa apontar abusividade. Sem querer entrar no contrato financeiro, o contrato com banco, o contrato com a instituição financeira, os juízes já estão falando assim: "Olha, não adianta". "Quanto que é os juros aí?". "Ah, os juros anual é 18%." É abusivo? Não, não é. Vamos analisar cada caso. Vamos analisar situações, o poder econômico de cada um, vulnerabilidade, as informações transmitidas, uma série de fatores. Tranquilo até aí, pessoal?

Jurisprudência. E vejam que é uma jurisprudência bem atual, tá? Olha só de quando que é essa jurisprudência nossa aqui: de 5/2017. Lá fica bem claro o seguinte: *"É admitida a revisão das taxas de juros remuneratórios em situações excepcionais, desde que caracterizada a relação de consumo e que a abusividade, capaz de colocar o consumidor em desvantagem exagerada, fique cabalmente demonstrada, ante às peculiaridades do caso concreto"*. Ele foi naquilo que a gente falou anteriormente. Perdão, gente. Ele falou naquilo que a gente falou ali no finalzinho. Caso a caso. Então, essa jurisprudência bem moderna, jurisprudência de 2017, está reafirmando a primeira coisa, que é admitida a revisão das taxas de juros remuneratórios excepcionalmente, verificado caso a caso. Ele não impôs limite, ele não citou nada da legislação falando: são 12%, é isso e aquilo. Ele não falou nada. O que ele está dizendo é o seguinte: "Tem caso que a gente pode dar uma olhada. Que os juros vão ser abusivos". Tranquilo até aí?

Então, percebam a primeira coisa. Quando você vai pegar um empréstimo ou o consumidor vai pegar um empréstimo, o apontamento de que eu quero reclamar porque os juros do meu contrato são abusivos, ela, em tese, é melindrosa. O Procon não vai apontar isso claramente. Claramente não posso. A taxa de juros do seu contrato é abusiva. Primeiro, a primeira questão, que é difícil para a gente identificar. A gente não consegue, nós não conseguimos fazer isso pelo olhar, por uma calculadora. Por vezes o contrato mente em relação à matemática. Então, o contrato apresenta

uns juros, mas sob a análise de um contador, de um especialista em matemática, ele vai demonstrar que os juros cobrados são outros. Então, tem que ter muito cuidado quanto a isso.

Então, deixa de lado um pouquinho os juros remuneratórios, vamos agora para o moratório. Olha o que é o moratório. *“Consiste em uma indenização devida ao credor por força do retardamento do cumprimento, pelo devedor, da obrigação de pagar além do montante recebido os juros compensatórios devidos pela utilização do capital”*. O que é que ele está dizendo? Eu te emprestei o meu capital, aquilo que era meu patrimônio ficou com você durante um tempo, me pague por isso. Só que você teria que ter me pagado na data tal, você atrasou, eu quero além da remuneração pelo capital uma compensação por esse retardamento, por esse atraso que você teve com o capital que é meu. Ele está errado de pedir isso? Ou de exigir isso? Não. Está no contrato.

Vamos lá. Bem devagarinho aqui. O Código Civil, aí é que começa a loucura que o Pamplona e outros autores falam do mistério dos juros brasileiros, né? São legislações que você pega uma, que vai para outra, que vai para outra. Mas, vamos lá. Olha só. O Código Civil, art. 406. Eu estou falando dos juros moratórios: *“Quando os juros moratórios não forem convencionados ou forem sem taxa estipulada - então falou que vai ter juros de mora, mas não falou quanto que é - ou quando provierem de determinação da lei, serão fixados segundo a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”*. Nossa, bacana, né? Olha só, quando os juros moratórios não forem convencionados. Vamos parar por aí. Então, não foram convencionados juros ou em outras situações, o que ele está me apontando? Você vai lá em uma outra legislação para saber. Que juros moratórios são esses. Aí a gente vai com muito cuidado. A gente vai lá para o Código Tributário Nacional, para o art. 161, § 1º da lei, que fala: *“se a lei não dispuser de modo diverso, os juros de mora serão calculados à taxa de 1% ao mês”*. Então, já chegou em algum lugar. Por quê? Porque anteriormente aqui a lei não dispôs de modo diverso. Ela quase que falou ou falou da exigência de um outro elemento normativo. E o elemento normativo encontrado pela jurisprudência e doutrina foi o Código Tributário Nacional, § 2º, do art. 161. Que coloca essa taxa aí de 1%, juros compensatórios, taxa de 1% ao mês.

Eu falei compensatórios, perdão. Moratórios. Pressão ver se o Dr. Amauri estava prestando atenção. Veja só, moratórios. Então, esses juros vão existir nesse valor. Mas a gente pode complicar um pouquinho, porque aí fica um pouco simples, né? Então, vamos tentar complicar um pouquinho. Se a gente pegar a Lei da Usura, ela vai dizer que *“é vedado e será punido nos termos dessa lei estipular em quaisquer contratos taxa de juros superiores ao dobro da taxa legal”*. Vamos voltar lá atrás que eu vou contar uma história para vocês. Então, o que a gente tem hoje? Há entendimentos de contratos que não envolvam instituições financeiras, eu para com a operadora de plano de saúde, que a gente estava analisando. Se eu demorei com essa operadora de plano de saúde, há um entendimento que ela pode me cobrar uns juros moratório de 1%. Mas há um entendimento também que ela pode cobrar uns juros moratório de até 2%. Por que isso? Porque a gente tem dois pontos distintos. Uns dizem a Lei da Usura foi amplamente recepcionada por esse sistema jurídico; outros dizem que não. Voltando aqui. Então, tem muitos que falam assim: *“Olha, gente, vai parar por aí. Se não for instituição financeira, os juros moratórios vão ficar em 1%”*. No máximo. Outros já falam: não, a Lei da Usura foi nessa parte recepcionada, sim. Então, poderá ficar até o dobro da taxa legal, que é essa. Então, ela será de 2%. Tranquilo? Vamos seguir aqui para a gente fazer algumas conclusões.

Então, primeira conclusão, uma contrapõe a outra. Considerando, então, que o Código Civil, no art. 406, diz: *“Quando os juros moratórios não forem convencionados, serão fixados segundo a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos*

devidos à Fazenda Nacional". E que a legislação que faz referência a essa Fazenda Nacional é o CTN, art. 161, § 1º, ele diz: "se a lei não dispuser de modo diverso, os juros de mora são calculados à taxa de 1%". E se eu considerar que foi recepcionada a Lei da Usura, eu vou considerar que esse 1% do art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, será, no máximo, 2%. Pessoal, deu para entender a confusão? Sim ou não? Deu, Milena? Percebeu a confusão? Esse é um entendimento que a gente vai encontrar. Mas há um outro entendimento também. Aí esse, e tudo isso aqui vai concluir: juros de mora legal, 2%. Ou considerando somente o art. 406 do Código Civil, mais o § 1º do art. 161 do Código Tributário Nacional, sem considerar a lei da usura, eu vou falar nessa conclusão: juros de mora legal de 1%. Vocês vão encontrar jurisprudências diversas? Sim. Qual a proporção? Não consegui capitular isso. Não consegui saber qual que está prevalecendo e em qual proporção. Mas em termos de tempo recente você vai encontrar das duas. Tranquilo até aí? Tudo isso que nós falamos, pessoal, até agora, nós não entramos de fato no nosso tema aqui, porque eu quero falar do crédito sem ser multa de mora, que aí vai ficar mais fácil, só que aí eu considerarei que se a gente desafiasse o pedaço mais difícil que é esse aí, o outro fica um pouco mais simples.

Um ponto que eu chamo a atenção é que os juros de mora é diferente da multa de mora. O Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 52, § 1º, ele vai falar nos contratos da multa de mora de 2%. Que é uma outra coisa. Vocês identificam bem o que é juros e o que é multa? Multa, ela vai recair uma vez sobre aquele valor pendente, inadimplido. Já os juros, não. Ele vai ser ele vai recair mensalmente sobre aquele valor, sobre o tempo que aquele valor ficar em aberto. Então, você pode dizer que a multa de mora é de 2%. Se a dívida ficou rolando dois anos, vai ser de 2% uma vez só, acabou. Então, é fácil calcular. Eu fiquei devendo R\$ 100,00. Vamos pensar assim, R\$ 100,00 durante dois anos. A multa de mora vai ficar R\$ 102,00. Ela cai uma vez. Agora os juros de 1% ou de 2%, aí eu já tenho que fazer uma continha para saber quanto é que foi.

Aí a gente já entra um pouquinho na questão do tema do comércio varejista. Quem pode conceder crédito no mercado de consumo? Qualquer fornecedor. Qualquer fornecedor. Conforme leciona Alberto Júnior Veloso, na obra Contrato de Compra e Venda a Crédito ao Consumo, a compra e venda à prestações pode ser considerada como um dos mais importantes e tradicionais instrumentos dessa espécie de concessão de crédito ao consumo. Conjuntamente com operações denominadas na linguagem popular de venda a fiado e vendas em caderneta. Se a gente for lá atrás, na designação do termo crédito, pode o comércio, ao lado da minha casa, me vender a crédito? Sim ou não? Ele pode acreditar em mim? Ele pode confiar que eu pagarei, inscrever o nome na caderneta dele? Pode. E isso não é somente vislumbrado no Procon de vocês. Em Belo Horizonte, dependendo do comércio e da relação, você consegue fazer isso. "Há quanto tempo, Ricardo? Vinte dias, 30 dias, 60 dias?" Eu não sei, depende do relacionamento. Mas o crédito vai existir. E no sentido mais literal daquela palavra de creditar, de confiar que o pagamento será feito. Então, está lá. É o crédito desintermediado, dispensa o concurso de instituições financeiras. Em tese, não há ali o cômputo de juros. Nenhum. Nem os juros legais que a gente vai ver. Então, quem pode conceder crédito? A primeira afirmação, quem pode dar crédito no mercado de consumo? Qualquer fornecedor. Aí o problema é esse. Quem pode cobrar... não é o problema ainda não. Quem pode cobrar juros do mercado de consumo? Qualquer fornecedor. Não existe no sistema jurídico brasileiro vedação que impeça qualquer fornecedor a conceder crédito mediante a cobrança de juros remuneratórios. Sim ou não? Desde que, vamos lá, olha que bacana, quem pode conceder crédito? Todo mundo, qualquer fornecedor. Quem pode cobrar juros? Todo mundo. Quais os patamares de juros remuneratórios a serem cobrados no mercado de consumo conforme o credor? Conforme o fornecedor que concedeu? A resposta vai ser: depende. Se o fornecedor for instituição financeira, aí vem: "Se a concessão de crédito envolver instituição financeira, não haverá limite para os juros remuneratórios. Remuneratórios. Podendo a abusividade desse ser aferida caso a

caso". É o que a gente viu lá atrás. Em 2009, o STJ aprovou a Súmula nº 382 dizendo isso, que a abusividade vai ficar em cada caso.

Então, voltando. Só para a gente mentalizar aqui. Quem pode conceder crédito no mercado de consumo? Na forma literal, todo mundo. Quem pode cobrar juros no mercado de consumo? Todo mundo. Quem pode ou qual o patamar dos juros a serem cobrados por cada um desse fornecedor? Depende. Se for instituição financeira, está livre. Ricardo, mas e se não for instituição financeira? Perdão, se for instituição financeira, sem limite, com o limite a ser verificado caso a caso pelo Poder Judiciário. Como é que eu faço para saber se são instituições financeiras ou não? Não deu para dar para a gente fazer a apuração, mas está ali na Lei Federal nº 4.595/64: "*Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias, creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional*". Então, se a instituição for a instituição financeira na forma da Lei nº 4.595/1964, é uma instituição financeira, faz parte do Sistema Financeiro Nacional, ele vai poder cobrar os juros de mercado. Ricardo, como é que eu faço para ficar sabendo se o fulano de tal, o nome da empresa tal, é uma instituição financeira? Site do Banco Central. Ele enumera e indica todas as instituições que são instituições financeiras para fim de ter um comportamento no mercado de crédito, no mercado de concessão de financiamento. Não tem muita dúvida quanto a isso. Melhor do que você ter que analisar, imagino eu, atos constitutivos de uma empresa para saber se está em conformidade com a 4.595, para saber se pode conceder ou não, se está registrado ou não. Não, vai no site do Banco Central. Está ali, pode. Se já não está ali, já é uma grande suposição de que pratica uma atividade incorreta. Aí tem a Súmula. A Súmula 596: as disposições... olha, vamos dar uma olhada aí. "*As disposições do Decreto nº 22.626 não se aplicam às taxas de juros e aos outros encargos cobrados nas operações realizadas por instituições financeiras, por instituições públicas ou privadas que integram o Sistema Financeiro Nacional.*" Então, aquela afirmação que eu fiz depende, se ela for instituição financeira os juros estão liberados, os juros remuneratórios, está aí sumulado. Uma Súmula anterior, eu me lembro dessa situação. Eu não sei se o senhor se lembra dessa fase, dessa época. Eu me lembro até eu conversando com, salvo engano, com o Dr. Paulo acho, com o Dr. Paulo Calmon, não me lembro, mas era dois mil e alguma coisa, havia um combate dos Procons em relação às empresas de cartão de crédito, porque elas cobravam juros astronômicos, e a alegação dos Procons: "Vocês não podem fazer isso, vocês não são instituições financeiras". Rapidamente apareceu essa Súmula aí. As empresas administradoras de cartão de crédito são instituições financeiras e, por isso, os juros remuneratórios por elas cobrados não sofrem limitações da lei. Então, eu me lembro dessa fase. Essa Súmula é dois mil e alguma coisa. Os Procons nacionais, em todo o Brasil, atacando as empresas de cartão de crédito, falando: "Vocês não podem cobrar". Eu me lembro até do fato. Eles colocavam que se chamava cláusula mandato. O que era a cláusula mandato? A instituição de cartão de crédito colocava uma cláusula em seu contrato dizendo que se eu, consumidor, não pagar em tempo, eles poderão firmar um contrato de empréstimo com uma instituição financeira do grupo. Uma outra empresa cobrando juros que quisessem. E os Procons atacavam: "Não pode, a cláusula mandato, ela é abusiva. Vocês não são instituições financeiras. Logo, não podem cobrar lá". Aí apareceu essa Súmula aí e resolveu a questão para eles, não para a gente. Tranquilo até aí, pessoal?

Uma jurisprudência também, mais ou menos atual, daqui. É o que eu grifei. "*É de ser mantido o acórdão que entendeu que as operadoras de cartão de crédito puras, aquelas que só funcionam como intermediárias da relação de consumo, que não necessitam de qualquer autorização do Banco Central para funcionar, não integram o Sistema Financeiro Nacional por ser contrassenso lhes conferiu o bônus de poder cobrar taxas de juros superiores das estabelecidas em lei, sem atribuir o ônus de serem autorizadas*" e tal e tal. Então, essa jurisprudência fala a mesma coisa de forma inversa, né? É mais ou menos assim: "Olha, empresa, se você fosse, você estava liberado. Já que você não é, você não pode cobrar. Se você fosse do sistema financeiro". As empresas de *factoring* não integram o Sistema Financeiro Nacional, de

tal modo que a taxa de juros remuneratórias está limitada a 12%. Então, que fique fixado aqui. Você quer praticar uma taxa de juros de mercado? Você tem que fazer parte do Sistema Financeiro Nacional. Se não fizer, estará aquele fornecedor limitado às condições complexas que nós vimos agora há pouco.

Aí o depende de novo. Quais são os patamares de juros remuneratórios a serem cobrados no mercado de consumo conforme o credor? Depende de novo. Lá atrás a gente falou: "Se ele for instituição financeira, - aqui eu estou falando ao contrário - depende. Se não for instituição financeira, se a concessão de crédito não envolver instituição financeira, haverá o limite para os juros remuneratórios, conforme determina o art. 591 do Código Civil brasileiro". Que o art. 591 fala: "*destinam-se o mútuo a fins econômicos...*" Perdão, volta a fita. "*Destinando-se o mútuo a fins econômicos, presumem-se devidos juros, os quais sob pena de redução não poderão exceder a taxa a que se refere o art. 406, permitida a capitalização anual.*" O art. 406, ele faz referência a quem? Código Tributário Nacional, 161, § 1º. Então, é 1%. Deu para entender de onde que eles falam que quem não é um agente financeiro só pode praticar os juros de 1% ao mês? E alguns falam de 2%. Se você colocar a lei da usura? É a partir desse raciocínio.

Então, qual o ponto que eu chego? Lá, a título da nossa conversa aqui é concessão de crédito pelo mercado varejista. O entendimento que eu cheguei, seguindo esse raciocínio, confesso aos senhores, considere bastante nebuloso no início, depois de alguma compreensão bastante difícil, sabendo que a nossa doutrina e a nossa jurisprudência, ela fala e 'desfala' por várias vezes, e algumas vezes ainda dentro da mesma obra. Há uma percepção de que se aquele fornecedor não faz parte do sistema financeiro, ele deverá se limitar a cobrar uns juros remuneratório, ou seja, ele empresta dinheiro para o consumidor pelo carnê, pelo caderninho, de qualquer forma que seja, de 1%. De 1%, acabou. E percebemos aí alguns grandes varejistas, alguns tradicionais, sem mencionar o nome, mas vocês saberão, que fidelizo amo há anos, há 20 anos, clientes pelo boleto, pelo carnezinho que você tem que pagar na loja. Então, você faz um crédito, você ganha um carnezinho, você paga na loja, você é assediado pelos vendedores, o ventilador no final do mês é um ventilador, micro-ondas, um rádio, um som, porque toda vez você só paga dentro da loja. Então, se espera esse assédio. Então, esse carnezinho desse fornecedor que não faz parte do sistema financeiro, que não é uma instituição financeira nos moldes da 4.595, da legislação federal, ele deveria se limitar a praticar um juros remuneratórios de 1% e não o juros de mercado como ele faz. Esse especificamente.

Pesquisei, tentei pesquisar alguns outros fornecedores, mas é uma e leitura no mundo digital difícil para saber se a loja X de roupa, que vende a crédito, ela já tem uma instituição financeira ou é o chamado crédito próprio. Porque essa loja X de roupa se vende seis vezes com juros tal, ela teoricamente não poderia praticar nenhum tipo de juros além do legalmente permitido. De 1%. Porque ela não é uma instituição financeira. Então, vejam os senhores que o crédito direto do fornecedor, direto do fornecedor, varejista, concessão de crédito pelo comércio varejista, se ele é direto, ele deveria se limitar à quantia de 1%. A remuneração de 1% ao mês. "Ah, mas ele quer praticar juros de mercado." Em tese, ele está indo no caminho correto desse raciocínio. Tranquilo até aí, pessoal?

Olha só, em havendo irregularidades, quais ações desejadas do SNDC, dos órgãos de defesa do consumidor? Eu fui na mais simplória possível. Por meio do procedimento administrativo devido, a investigação da cobrança de juros remuneratórios acima do legalmente permitido por instituições não integrantes do Sistema Financeiro Nacional pode se fazer por uma legislação mínima, que é o CDC, art. 20, § 2º, que determina como impróprio o serviço que não atende às normas regulamentares. Não é assim? Não tem que ter uma norma regulamentar? A gente não consegue compreender que antes de ser um plano de saúde clandestino, ele não desobedece às normas

regulamentares do Estado brasileiro que manda registrar um plano em uma Agência Nacional, que manda obedecer a uma série de regras? É o mínimo. Então, você pode ir na 4.595, é uma instituição praticando crédito no mercado financeiro acima do patamar legalmente permitido sem fazer parte do Sistema Financeiro Nacional. Isso é o mínimo.

Ricardo, mas me dá uma decisão administrativa com a dosimetria da pena, já com a sanção administrativa aplicada e com o recurso da Junta Recursal. Ainda não tem, mas é possível. Então, nós podemos desenvolver para isso. Em algumas localidades até chegando mesmo à prática criminal. Dependendo daquilo que for exposto para o consumidor. Aí que vem os detalhes, o Dr. Amauri sabe um pouco dessa minha agonia sobre alguns problemas que eu trarei aqui. Eu considero um pouco intransponíveis algumas situações e me lembro sempre da Portaria nº 147 do Inmetro. Ou 140 do Inmetro. De 2008. Eu estou chutando aqui, mas é mais ou menos isso. Que falava assim: *“É proibido vender pão de sal de qualquer forma que não seja pelo quilo”*. Invertendo: a Portaria do Inmetro dizia o seguinte: só se vende pão de sal no Brasil por quilo, pesando. E a pergunta que se fazia no interior era o seguinte, promotores de Justiça: *“Como é que eu faço aqui na minha cidade? Que na parte da manhã mais de 50% dos pãezinhos são vendidos pelo bicicleteiro?”*. Aí a imagem que eu pensava é o seguinte. Alguém, em um gabinete, decidiu pela verticalização da coordenação do mercado de consumo sem pensar que essa política se faz de forma horizontal. Eu tenho que saber o que acontece lá. Pelo menos saber para tentar achar uma alternativa.

Sete possíveis consequências de eventuais ações do SNDC. Uma, redução da abusividade na concessão de crédito direto por fornecedores comerciantes. Não são instituições financeiras. Com o benefício para o consumidor. Então, imaginei, quem sabe esses fornecedores na concessão de crédito direto para o consumidor, quem sabe eles praticam os juros remuneratórios legal de 1%. Não seria um benefício para o consumidor? Sim ou não, gente? Então, ao invés de chegar lá, eu quero comprar isso aqui a prazo, de dez vezes. Quais os juros? Não, você vai ver, os juros são pequenininhos. É de 500, foi para 550. Ele está praticando juros legal, porque ele não é um agente financeiro. E ele não faz o crédito intermediado por agente financeiro. Outra consequência: redução de ofertas de crédito direto obrigando a intermediação por agentes financeiros, gerando aumento do preço do financiamento para o consumidor final, benefícios para as instituições financeiras. Então, a ação pode ser, não sei, não tem levantamento disso, pode ser que as instituições financeiras praticam um crédito maior, de 10%, de 12%, eu não sei, essas que praticam o crédito direto para o consumidor não fazem o legal, mas não fazem o maior. Faz um intermediário, quem sabe, mas aí elas sobem do mercado, eu não posso conceder um crédito direto, em um boletim que eu fazia há 50 anos, eu vou ter que fazer uma instituição financeira, que o crédito, eles vendem a um preço maior. Pode ser. Olha que triste esse aí. O fim do parcelamento sem juros de preço de produtos e serviços e, conseqüentemente, alteração de práticas comerciais locais. Me perdoem, eu esqueci de colocar depois de preço ali à vista. Fim do parcelamento sem juros do preço à vista. Olha que estranho? Eu estou falando de parcelar um preço à vista. Isso existe? Sim ou não? Eu consigo parcelar um preço à vista? Quanto que custa isso aqui? Isso custa R\$ 500,00. Eu quero parcelar em dez vezes de R\$ 100,00. É possível isso? Pela matemática talvez não. Então, esse caso é o mais emblemático, é difícil. Preço à vista parcelado. Parcelamento sem juros. Não existe isso. Dizem alguns. Não existe o parcelamento sem juros. Dizem alguns, não. Dizem vários. E um que eu coloquei aqui bem próximo da gente, foi o Dr. Marcos Tofani, hoje procurador de Justiça, à época promotor, e a Dra. Adriana Fileto, economista, dentre outras qualificações que no ano de 2008 fizeram um artigo bacana, chamado: as práticas abusivas dos financiamentos ditos sem juros e o valor do dinheiro no tempo. Um diálogo entre as ciências do direito e da matemática financeira. Simplesmente fizeram uma análise sobre a prática comercial muito mais comum àquela época da venda até de carro em 36 vezes sem juros. Então, o Renault X, o Honda X, era vendido em 36 vezes

sem juros. Estranho. E a conclusão deles foi de que: *"Deve se obrigar o fornecedor a praticar, efetivamente, preços diferenciados em ambas as formas de pagamento, à vista ou a prazo, bem como conceder desconto quando o pagamento for à vista"*. Então, o preço tem que ser diferenciado se a compra é à vista ou se a compra é a prazo. É a conclusão categoricamente deles, em um trabalho brilhante envolvendo o Direito do Consumidor em matemática financeira. Uma leitura até simples, não é um artigo que está disponível na internet, infelizmente, mas eu tenho e quem quiser pode me pedir que eu vou passar em PDF. Eles falaram isso em 2008. Existe parcelamento sem juros. Olha que bacana, hein? Quem disse isso? Foi Rizzato Nunes, em 2009. Alguém já ouviu falar de Rizzato Nunes? Sim? Então, ele coloca lá: *"Se o preço à vista é R\$ 100,00 e o pagamento é a prazo só é possível cobrar juro em operações sustentadas por instituições financeiras. São as únicas autorizadas a cobrarem juros remuneratórios"*. E olha qual foi o artigo que ele falou: *"É ilegal fixar um preço maior para pagamento com o cartão de crédito"*. Só que ele continua: *"Se o fornecedor cobra R\$ 100,00 à vista e recebe cheque pré-datado em 60 dias não pode dizer que para 60 dias o preço era R\$ 120,00. Essa tem sido uma prática comum, abusiva e legal. Nesse exemplo veja-se que não foi o preço que variou, uma vez que o bem não tem dois preços no ato da compra. O que o fornecedor fez foi cobrar um acréscimo ilegal. Assim, se o fornecedor aceita parcelar"*, olha só, pessoal. *"Assim, se o fornecedor aceita parcelar o recebimento do preço de R\$ 100,00 em quatro vezes mediante a entrega de quatro cheques pré-datados, esses tende ser de R\$ 25,00 cada, ou de valores diferentes, mas sempre em um total de R\$ 100,00"*. É o que está dito. Isso está disponível na internet claramente para quem quiser conferir. É um artigo bastante extenso.

Então, já fechando aqui, eu termino por aqui, o meu tempo eu acho que acabou. Qual a conclusão que eu cheguei por hora sobre essas questões? Mas voltando ao tema central: concessão de crédito pelo mercado varejista, que não é instituição financeira, que se atenha à previsão legal. Que se atenha ao art. 406 do Código Civil, combinado com o 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, e lá na frente chamando o Código Civil, o 591. Nós teríamos uma taxa para o agente não financeiro de 1% ao mês.

Pela atenção, muito obrigado.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós é que agradecemos aí pela clareza da exposição, pontuando essas questões todas sobre juros, por instituições financeiras ou sem instituições financeiras. Eu estava lendo aqui o decreto, a Lei de Usura, Ricardo, e tem um artigo nela que fala que as instituições financeiras não podem cobrar de juros moratórios taxa superior a 1% ao mês, não é? Então, eu acho que esse artigo, se a instituição financeira não pode cobrar juros moratórios além de 1% ao mês, eu acho que dá para a gente usar para não fazer aquela interpretação que seria de 2%. Não é isso? Não foi juros moratórios que--

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Sim, moratórios, que poderia chegar a 2%.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Por conta da Lei de Usura, porque essa taxa de juros que a Lei de Usura fala é remuneratórios, não seriam moratórios. Deu para entender? Tem um artigo, deixa eu só pegar aqui. Mas antes de passar, só lembrar que tem um art. 7º da Lei nº 8.137 que fala que: *"é crime contra as relações de consumo - o inciso V - elevar o valor cobrado nas vendas a prazo de bens ou serviços mediante a exigência de comissão ou de taxa de juros ilegais. O crime punido de dois a cinco anos ou multa. Admitindo a modalidade também culposa"*. Que aí reduz a

detenção de 1/3 ou de multa à quinta parte. Rapidinho aqui, quer ver? Só na Lei de Usura, o artigo é o artigo... eu não sei, o art. 5º aqui fala: "*admite-se pela mora dos juros contratados, estes sejam elevados de 1% e não mais*". É, na verdade, é a mora dos juros contratados. Estes sejam elevados de 1% e não mais.

E é interessante, Ricardo, que a gente fez essa discussão quando a gente analisou aquele parecer, então aquele parecer está terminado, né? Vamos terminar. Porque a gente tem um parecer que foi solicitado que foi que começou essa discussão, né? Essa discussão dos juros. Mas é interessante por quê? Porque o art. 52 do código, ele trata de dois institutos na verdade: fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito. Ou concessão de financiamento. Eu acho que o legislador aqui quis diferenciar o que é esse crédito que o Ricardo está falando, prestado por empresas que não são financeiras, do financiamento que, em tese, seriam por empresas e instituições financeiras. Aí fala se vai informar o preço do serviço ou serviço em moeda corrente nacional, montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros. Então, acho que aqui é juros de mora, né? E taxa efetiva anual. Seria o juro de 1% talvez. É esse juro de 1% ao mês, acréscimo legalmente previstos, número e periodicidade das prestações, soma total a pagar com ou sem financiamento. E o § 1º falando da multa de mora de 2% do valor da prestação.

Bom, perguntas? Vamos lá.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Ricardo, em relação à questão dos grandes varejistas, a gente está percebendo muito problema, principalmente a gente que está mais no interior, né, são poucos os Procons que têm, que fazem, por exemplo, cálculos. E a gente vê muito consumidor que chega lá e é o seguinte, ele quer fazer a liquidação antecipada do financiamento, do carnê. Então, ele vai até ao varejista para fazer esse cálculo e depois ele volta no Procon e o cálculo que eles fizeram para ele praticamente não tem descapitalização. E a gente fica sem saber o que a gente faz, que a gente não tem instrumentos de como fazer, pelo menos eu não estou nem falando do cálculo de 1% ao mês, não. A descapitalização considerando os 7% que é cobrado. E se existe alguma ferramenta, alguma coisa que possa ser passado para, principalmente quem está no interior, que possa facilitar esse trabalho.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: No site do Ministério Público, mas é o que a gente chama de intranet, existe algumas ferramentas para a finalidade de atualização monetária, salvo engano tem uma que permite. Tem uma operação você detectar o montante de juros aplicado e, depois, fazer o reverso.

O site do Banco Central também possui algumas calculadoras financeiras. Eu sei de sites que têm isso, que permitem fazer, mas se a pergunta for a confiabilidade, eu não sei, né? E eu vou te falar mais. Eu me lembro que em alguns casos que eu já me deparei, até na convivência no mundo particular de pessoas de falarem, por exemplo, eu fui lá e eu achei que o desconto seria de mil, foi só de R\$ 300,00. Ah, vai lá, procura um contador, pague. Ela pagou, o desconto, na verdade, era de R\$ 350,00. Então, o que é que eu senti naquela hora? Nós opinarmos sobre isso é muito difícil. Então, tem que ter uma ferramenta em relação a isso. O Dr. Amauri está dizendo aqui, nada impede que a gente possa desenvolver e dispor talvez no site do Procon Estadual de Minas Gerais para acesso de vocês. Coloque o valor, coloque a taxa de juros contratada, coloque a data de pagamento, o tanto de parcela que foi adiantada, qual é que seria o descontado cabível em relação a isso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Agora, uma sugestão também é quando o consumidor for ao Procon, porque na prefeitura tem um contador, não é? Não é isso? Pede a ele para dar um pulinho na contabilidade da prefeitura.

[risos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque toda prefeitura tem um contador e, assim, agora sem brincadeira, eu acho que ele tem condições de fazer. Evidentemente, ele pode fazer uma tabelinha aí no Excel. Isso aí eu acho que não é tão difícil.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, podemos fazer. Vamos trabalhar para isso. Sem problema.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Eu acho que é possível.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos tentar. Eu só estou falando que é uma atitude mais imediatista, não é?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Para resolver.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos fazer, vamos tentar trabalhar nisso.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Porque eu estou pensando aqui, pessoal, sobre o que a gente falou que eu acho que tem uma extrema importância, mas o número de consumidores atacando mesmo, perdão, o número de Procons atacando fornecedores indevidos de crédito, acho que não são muitos. O grande grosso mesmo que chega lá é esse problema que você trouxe. É o crédito prestado pela instituição financeira, né? É um caso lá. Mas vai começar a aparecer demais por essa aprovação da lei. Então, hoje eu comecei a ver matérias mostrando essa diferenciação. Ela alterou a lei da precificação. A lei da precificação agora faz previsão de outros elementos a serem informados para o consumidor, que é o cartão de crédito, que é o cartão de débito, outros meios de pagamento. Então, essa demanda eu acho que vão chegar para os senhores sim e pelos fornecedores, inclusive. É o que nós podemos fazer e informar para o consumidor.

Uma questão que eu acho, que eu considero ainda sem solução por vários fatores é a questão do parcelamento sem juro. Então, nós temos isso no interior, eu acho que os senhores já perceberam, do comerciante de jurar para vocês, enquanto coordenadores de Procons, eu parcelo sem juros. E na cabeça dele não tem juros. Seria o mesmo preço. Eu não tenho ainda uma informação quanto a isso, mas eu acho que é cautela em se trabalhar, citando um exemplo lá do pãozinho, que o Inmetro falou que não poderia ser vendido, a gente tem um olhar bem clínico para esse mercado local, para essa prática costumeira em algumas localidades.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ricardo, sobre essa questão do parcelamento sem juro, eu recebi um acórdão da Justiça do Trabalho em que o reclamante, que era o empregado, Cristiane, ele foi à Justiça do Trabalho porque ele vendia 10 vezes sem juros, mas na hora que calculava a comissão, abatia os juros. E aí, ele reclamou na Justiça e a Justiça mandou pagar a diferença. Então, o que a gente tem, assim, pelo menos nesse caso concreto, é que tem os juros, mas que a publicidade, a oferta é enganosa, entendeu?

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Ricardo, a diferenciação lá do cartão que você comentou no início, foi aprovada. Então, assim, a gente não precisa mais brigar que tem, que o fornecedor tem que fazer à vista, preço à vista.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Eu não decorei ainda porque não deu tempo, mas ela está lá no quadro, no meu quarto lá, olha, na minha sala.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Nossa Senhora!

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Lei nº 13.455, de 26 de junho de 2017.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: De treze mil e...?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Treze mil, quatro cinco, cinco. Parecendo com a lei, né, que você leu da [ininteligível]. Então, ela diz o seguinte: "*Fica autorizada a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou de um instrumento de pagamento*". E ela vai mudar a Lei nº 10.962. Na verdade, se vocês pegaram a 10.962, que é a lei de precificação, ela já tem um inciso V, "a", que vai falar alguma coisa sobre isso. Então, em regra hoje essa diferenciação em relação ao prazo de pagamento em relação... olha como é que muda, aqui é em relação ao prazo de pagamento. Ela não está falando de forma. Olha aqui. "*Fica autorizado diferenciar o preço de bens e serviços em função do prazo ou do instrumento de pagamento*". Olha como é que complicou.

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: E esse instrumento aí, na hora que o cartão a débito... por exemplo, lá no meu município, tanto faz você pagar a débito ou a crédito, tem o acréscimo. Você acha que a débito aí também vai poder ter essa diferenciação?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Forma de pagamento. Então, a forma de pagamento vai ser o dinheiro, vai ser o cheque, vai ser o débito, vai ser o crédito, vai ser o crédito do cartão da empresa. Vai ser o boleto, vão ser as formas que ele vai poder negociar. Que há uma margem aí e eu admito, para uma confusão na cabeça do consumidor, há. Mas a economia brasileira já viveu momentos com mais informações, tá? Quem é da nossa idade se lembra aqui o que era o mercado há anos atrás, a questão de precificação, alteração e tudo mais. Não desejamos, mas não é o que há de pior.

A alegação que me veio, até em forma de mensagem, é de que os fornecedores aumentarão o preço de tudo, ou seja, eles darão desconto pelo preço de hoje do mercado e aumentarão o preço do produto vendido no cartão de crédito pura e simples. Então, a ideia do legislador, que seria dar desconto para o preço à vista, não existiria para o preço pago em dinheiro. É o se. É o se. E se o comerciante fizer isso? E se acontecer isso? E se com você acontecer? É o se. Não dá para saber.

Segundo ponto, nós não temos instrumentos ou elementos para medir o mercado de consumo a este porte. Não temos. Então, a notícia que saiu do Mato Grosso mostrando a foto de ontem do combustível, a foto de hoje, para mim ela é clara: teve uma redução. Então, a redução do preço à vista existiu ali. Ah, mas e se aumentarem? Então, com extremo respeito ao Proteste, ao Idec, ao Procon São Paulo, a vários outros Procons, a colegas do Procons estaduais de Minas Gerais: "Ah, mas eu acho". Então, eu também acho. Eu acho várias coisas, mas o mercado que vai se ditar, o mercado em época de crise, ele quer vender. E ele vai fazer o possível para conseguir vender. Então, a queda de preço também é se como o aumento de preço. Se.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Ricardo, boa tarde.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pois sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Só que na mesma linha que ela falou, o que está acontecendo em prática? A gente tem recebido a princípio só questionamento por telefone, só consultas? É. Está chegando no comércio, o comércio está querendo cobrar uma taxa para vender no débito, à vista. Então, o que é que aconteceu na prática, o que a gente já está escutando no Procon é o que está acontecendo: o preço está lá, se você quiser pagar no cartão, tem um acréscimo. É isso que eles estão fazendo. Agora, o que é que vai caber a gente então? Discutir a possibilidade de quanto que ele vai aplicar em cima desse valor?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: De forma alguma.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu fazer--

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pois não.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O Ricardo não leu, não. Deixa eu ler aqui. O art. 5º "a", ele fala o seguinte. Esse artigo, ele entrou na lei da precificação. "*Fornecedor deve informar em local e em formato visível e ao consumidor eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado*". O preço que vai estar é o preço à vista que vai ser vendido no cartão de débito, no cartão de crédito etc. A placa vai informar eventual desconto. Eu não gosto dessa lei, porque esse eventual desconto, se o pressuposto é que o preço está inflado com a taxa do cartão, não tem que ter eventual desconto. Ele tem que informar a taxa do cartão e dizer que aquele valor lá vai ser comprado com desconto. Quando se fala eventual, a gente mostra que essa tese de que o preço está inflado, ela não é verdadeira. Que não é uma constante no comércio. É o que o Ricardo falou, você tem metade dos Procons defendendo a lei e metade contra. É uma questão que só com a lei que vai definir, porque os entendimentos são... não vai ter nunca consenso sobre isso, mas esse eventual, ele me deixa assim... um eventual. Me parece que esse eventual mostra que a base de sustentação da norma não existe. Então, quer dizer, eu sempre achei assim: "Não, vamos fazer assim, mas eu tenho o direito". Não, é liberalidade do fornecedor. Quer dizer, então isso aqui é tudo muito confuso, é muito, mas, pelo que eu entendi aqui, o perigo da norma é você aumentar para quem for comprar com cartão. Esse que é o perigo. Mas com esse aviso aqui que tem que constar, eu acho que de alguma forma vai inibir, não é, Ricardo?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: É, se praticar isso, se não tiver o aviso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O aviso tem que falar do desconto, né? E aí, falando do desconto, essa outra versão: "Ah, vai aumentar, etc.", pode até acontecer, que a pessoa pode fazer o que quiser, mas pelo menos aqui a preocupação foi de que seja realmente um desconto. Não seja um preço que vai ser elevado a partir do momento que a pessoa vai comprar com o cartão de crédito, né? Eu acho que é isso, né?

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Ricardo.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Pois sim.

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Duas questões. A primeira é se você acha que, como vários Procons são contrários e têm sido procurados pela imprensa para falar a respeito e tudo, você acha que uma das orientações que o Procon pode dar, em que pese a adoção do desconto ser uma liberalidade de o fornecedor, é estimular que o consumidor peça o desconto?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Não tenha a menor dúvida.

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Então, também acho. Acho que é uma forma da gente inverter um pouquinho o jogo aí. Então, falar: "Olha, ele pode dar se ele quiser". Mas e se ele não der? Procure outro que dê.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Insista. Inclusive, o discurso governamental foi nesse sentido.

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Certo.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Foi nesse sentido. Alguns e emissoras caracterizaram até uma lei esdrúxula no sentido de que era uma lei. E na exposição de motivos verbal do governo, ela queria incentivar a solicitação de desconto. Então, alguns jornalistas falaram: "Pô, mas é preciso que uma lei para ensinar isso para o consumidor". É o que se está fazendo. Tem que ser. Aquele preço ali possivelmente é o preço com a famosa gordura para que você possa barganhar. Então, eu acho que tem que solicitar isso. Tem que ser quase que uma ação uníssona dos Procons.

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Isso até escancara um pouco com o que você disse dos 36 sem juros, né? Porque, olha, se permite que dê desconto é porque algo tem para dar aí, né?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Sim.

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: E a outra questão é a seguinte. Eu tenho quase certeza, que eu já falei a respeito desse assunto com a medida provisória em vigor e falei agora quando da aprovação da medida provisória e da sanção do presidente. Na medida provisória, essa parte que alterou a lei de preços não existia. No processo Legislativo é que ela foi incluída. E eu acho que isso aí deixou uma brecha muito grande para a atuação dos Procons, como o Dr. Amauri estava dizendo ali. Porque o consumidor, ele não pode ser surpreendido só na hora de pagar; ele pega o produto, ele vai no caixa, lá no caixa, quando ele saca o cartão, o fornecedor fala assim: "Você vai pagar com cartão? Então, é tanto". Não pode.

Essa parte aí que alterou a lei de preços, ela faz com o que fornecedor tenha que comunicar isso previamente ao consumidor. Então, ele já chega no caixa com a decisão de como ele vai pagar. Se em dinheiro, se em cheque, se em cartão de débito, se em cartão de crédito, se em boleto, se em bitcoin e o que for. E aí, qual é a brecha do Procon? O fornecedor que quiser praticar o desconto vai ter que pôr o preço lá. Se não colocar, fiscalização. Tem que estar a postos para atuar. Eu recebi uma consulta de fornecedor que foi do segmento de postos de combustíveis querendo dar desconto para o pagamento em dinheiro. Queria saber como é que eles têm que expor o preço, que a ideia deles é colocar um banner na bomba.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone]

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Tá. Eu falei: "Vocês só obrigados a colocar os preços naquelas placas grandes, não são?" "Somos." Então, é lá que você tem que por. Você vai colocar mais uma linha lá: em dinheiro é tanto o litro. Se eu colocar na bomba? Eu acho que está prejudicado. Eu acho que tem que colocar na placa.

Enfim, eu acho que com essa, com o acréscimo dessa parte, relativizou um pouco a questão. Ela estava muito pró-fornecedor, mas com essa parte aí, inverteu um pouco

o jogo. Quer cobrar preço diferenciado? Quer. Então, tá. Você vai ter que informar. Se tiver um preço do débito você tem que pôr, se tiver um preço o crédito você tem que pôr, no cheque você tem que por. Previamente. Não dá para dizer para o consumidor o preço que ele vai de pagar na hora que ele sacar do bolso a forma de pagamento, entendeu?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Rodrigo, eu concordo, e eu acho que a ideia dele, do legislador, quando ele usa ali desconto, então o fornecedor deve informar em local e formato visíveis ao consumidor eventuais descontos. O que eu estou dizendo? O preço que eu oferto no mercado, que eu anuncio, que eu público, ele não é o menor preço. É estranho isso, não é? Eu gostaria e eu quero como fornecedor atrair o meu cliente informando o menor preço. Então, no encarte do jornal lá, na publicidade, na placa que eu vou colocar, eu quero atrair o meu consumidor informando o menor preço. Então, nas discussões, eles consideraram que isso já forçaria o anúncio do menor preço. Porque se você pegar essa leitura aqui, você vai ver que ela tem uma razão, não é lógica para o direito do consumidor, mas ela poderia ser assim: "um fornecedor deve informar em local e formato visíveis eventuais majorações dos preços". Então, se você pagar assim? Não, mas é mais ou menos no seguinte sentido. Você quer informar o preço no mercado, em publicidade, em encarte? Anuncie o preço em um mercado competitivo aquele que você pode, o menor possível. A ideia deles é essa. Mas eu acho que a presença dessa informação no posto de combustível, por exemplo, ela tem que ser clara, ela tem que ser precisa. Que se for seguir o teor da lei, ele poderia por 10% de desconto, né? Pagamento à vista, eu não sei qual é esse preço. Então, isso vai demandar muita fiscalização, sim.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Inclusive, vai ter interessante para a gente ver se a lei vai ou não repercutir, né? Porque pelo critério legal, aí é outra questão, né? Que aí a gente pode raciocinar, Rodrigo. O aviso falando do desconto, né? O fato de não ter o aviso significaria que não tem desconto.

SR. RODRIGO MATHEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Exato.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você vai pagar em dinheiro ou em cartão pelo mesmo preço. Então, é uma forma de nós monitorarmos o mercado para saber até que ponto a lei pegou. Eu, particularmente, acho que nós temos poucos avisos de desconto. Pela minha percepção. Eu já não gosto da lei mesmo, não é, Ricardo? Diferentemente do Ricardo, então... mais perguntas, gente? Quer terminar, Ricardo?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Não, não tranquilo, só agradecer a oportunidade, gente, e até a próxima, se Deus quiser, obrigado.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Até amanhã. Amanhã nós estaremos de volta. Que horas, Rafa? Eu estou com a programação aqui, gente. Desculpa. Nove e meia, ok? Até amanhã. Nove e meia é o credenciamento, 10h é a palestra, tá? Um bom descanso para todos.

[aplausos]

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

TRANSCRIÇÃO DO

1º ENCONTRO TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
28 de junho de 2017

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: ...ao nosso segundo dia do Encontro Técnico de Defesa do Consumidor, e, pra nos abrilhantar hoje com seus conhecimentos, nós convidamos aqui o Dr. Amauri Artimos da Matta, que é promotor de Justiça e coordenador do Procon de Minas Gerais.

[aplausos]

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Também convidamos a Dra. Raquel Ferreira da Silva, que é assessora jurídica do Sindicato dos Corretores de Seguro de Minas Gerais, advogada especializada em Direito de Seguros e Resseguros, pela PUC Minas, docente na Escola Nacional de Seguros.

[aplausos]

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Antes de tudo, né, na condição de promotora de Justiça do interior, né, de Defesa do Consumidor, que, juntamente com os Procons municipais, a gente lida com todas as dificuldades, né, de exercer essas nossas atribuições longe da capital e, às vezes, longe do conhecimento mesmo especializado, eu quero parabenizar o Dr. Amauri pelo trabalho brilhante que ele tem realizado nesse pouco tempo, né, de coordenação do Procon estadual e [ininteligível] de direitos, de Defesa do Consumidor, porque realmente essa disseminação do conhecimento que ele tem feito, eu acho que facilita muito, né, o exercício das nossas funções. E ele estava me confidenciando aqui que tem muitos projetos ainda, inclusive de ter a gravação de todas essas palestras e encontros, e de divulgação mesmo pra todos os integrantes do sistema de defesa. Eu acho que isso vai facilitar e incrementar mesmo as nossas atividades em defesa do consumidor. Parabéns, tá, Dr. Amauri.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTa: Obrigado, [ininteligível]

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: É, então o senhor tem 50 minutos para sua exposição. Fique à vontade.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTa: Ok. Ela está colocando... Gente, bom dia a todos. Hoje eu vou tentar fazer uma abordagem de um tema que é complexo, mas que eu tentei ser o mais prático possível, ok? Contrato de seguro no Código Civil. Essa apresentação que a gente vai fazer, eu inseri todos os artigos do Código Civil que tratam do contrato. Então, a ideia é que essa apresentação, ela seja um incentivo pra que vocês continuem estudando a questão seguro, que é, a gente sabe que, no dia a dia, é importante, principalmente por conta de uma situação que é muito específica, que é o fato da loja de eletrodoméstico, ela não lucra mais pela venda do bem. Ela lucra pela venda de seguro e pelas metas que as lojas têm que cumprir. Só pra dar um exemplo, o que tem acontecido na Justiça do Trabalho, depois que o funcionário é demitido? Ele vai à Justiça do Trabalho, reclama as verbas trabalhistas e uma parcela de dano moral, por ele ter sido obrigado a fazer venda casada de seguro com produto. E a Justiça do Trabalho tem informado todas essas decisões aos órgãos de defesa do consumidor. Então, há por parte de algumas empresas, uma política deliberada de embutir na compra de produtos a venda de seguros. Só isso, me parece, já é importante para que a gente tenha um olhar sobre esse tema de uma forma diferenciada. Bom, eu queria saudar a mesa, a minha colega Cristiane, que veio de Carangola para abrilhantar o evento, saudar a Raquel, que é advogada especializada na área de seguro do Sindicato dos Corretores de Minas Gerais, que foi minha aluna na faculdade e que hoje é minha professora na área de seguro, né? É onde eu tiro as minhas dúvidas quando eu preciso de tomar alguma medida em relação à questão dos seguros. Mas vamos lá então.

Então nós vamos aqui até 11h, eu acho, né? Para poder cumprir o horário. A nossa conversa, ela vai girar em torno desses itens que eu coloquei. A gente vai falar um pouquinho sobre conceito de seguro, sobre a formação do contrato de seguro, e aí nós temos uma distinção

que é importante. A formação, quando é o segurado que procura, quando é o consumidor que procura, ou o corretor de seguros ou a própria seguradora diretamente e, por outro lado, quando é a seguradora, através do seu representante de seguro, que o Código Civil chama de agente de seguro, que propõe a contratação. E isso acontece muito objetivamente, muito até de uma forma bem agressiva, nas vendas que o mercado varejista faz de seguro, quando ele vende um outro produto, né? Associa a venda do seguro à venda de produto. Esse tema mais específico vai ser abordado pela Dra. Raquel. O terceiro item que a gente vai tratar são os elementos essenciais do contrato do seguro, e a forma didática que eu encontrei para falar sobre esse tema foi conectar cada um dos elementos essenciais do contrato com alguns artigos do Código Civil, que a gente vai comentar com vocês.

Então, a gente tem os elementos essenciais e cada um deles a gente vai abordar, tendo por material os artigos do Código Civil. A nossa ideia é mostrar o Código Civil, naquela sessão do contrato de seguro, para vocês. E, na verdade, é o Item 4, que é a visão geral do Código Civil, a partir dos seus elementos essenciais, dos elementos essenciais do seguro: *“Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir o interesse legítimo do segurado, relativo à pessoa ou à coisa, contra riscos pré-determinados”*. Nesse conceito de seguro, fica bem claro que a seguradora, ela garante ao segurado que, se um determinado fato acontecer, ele não vai ficar no prejuízo, porque ela vai indenizá-lo em relação àquela perda que ele teve. Você tem, além da garantia, que é essa garantia que a seguradora dá, você tem uma perda que a seguradora vai indenizar; você tem um interesse legítimo do consumidor, que é exatamente se precaver de uma perda patrimonial ou pessoal que ele possa ter; você tem um risco, que é o evento futuro e incerto que pode acontecer e que, se acontecendo, o consumidor terá a cobertura e uma indenização; e você tem, por último, o fato de que somente pode ser parte no contrato de seguro como segurador entidade para tal fim autorizada. Não é qualquer um que pode ser segurador, é preciso que tenha autorização da Susep e é preciso que seja uma sociedade anônima. E, aí, nós temos os elementos essenciais, que é a garantia, que é o objeto principal do contrato. Por que objeto principal? Porque o contrato, ele não se aperfeiçoa apenas quando o fato, o sinistro acontece. A razão de ser do contrato é a garantia que a seguradora dá ao segurado de que, ocorrendo uma perda patrimonial ou pessoal ligada ao seguro que ele faz, ela vai cobrir essa perda, vai, a partir de uma indenização ou de um valor que ela vai custear para o consumidor, havendo o fato. Você tem o interesse segurável, que é exatamente a perda patrimonial ou pessoal que o consumidor se ‘precavê’ com a realização do seguro, você tem um prêmio, que é o preço, né? Esse prêmio, antigamente, quando os comerciantes saíam com as suas embarcações, lá na época das grandes navegações, muitas vezes ele recebia um capital que pudesse garantir a ele um eventual naufrágio ou uma eventual perda das coisas transportadas. E se a navegação, a viagem, corria tudo bem, ele devolvia esse valor que ele recebeu, para alguém que financiava, e acrescentava um prêmio, que era exatamente a retribuição dele por aquele empréstimo. E, aí, o prêmio ficou com essa denominação, de algo que você repassa para alguém em forma de... Considerando algo de bom que ele fez para você. Só que o seguro, ele se desenvolveu, desenvolveu, desenvolveu, e hoje nós temos aí o prêmio, que representa um preço, não é? E o quinto elemento essencial, que é a empresarialidade, que é o fato de que uma seguradora, pra ser considerada como tal, ela precisa ser autorizada pela Susep. São cinco elementos essenciais do contrato de seguro que nós vamos tratar com vocês, a partir dos artigos do Código Civil.

Primeira parte, eu acho importante, ou a segunda parte, a formação do contrato. O art. 159, ele fala: *“A emissão da apólice deverá ser presidida de proposta escrita, com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco”*. Art. 760: *“A apólice ou bilhete de seguro serão nominativos à ordem ou ao portador e mencionarão os riscos assumidos, o início e o fim de sua validade, o limite da garantia e o prêmio devido. E, quando for o caso, nome do segurado e do beneficiário. No seguro de pessoas, a apólice ou bilhete não podem ser ao portador”*. Algumas normas importantes pra gente estudar a questão seguro: A Circular Susep nº 491 de 2014, ela trata da apólice e de certificado de seguro. A Resolução CNSP, que é do Conselho Nacional de Seguros Privados, nº 285 de 2013, ela trata do bilhete. O que é o bilhete? Toda vez que você contratar o seguro de forma verbal,

normalmente, quando você vai contratar um seguro, você procura um corretor ou procura a seguradora diretamente e fala: Olha, eu quero fazer um seguro para me precaver desse dano. E, aí, o corretor, ele faz contato com a seguradora, ou a própria seguradora elabora uma proposta, e essa proposta, ela é encaminhada para a seguradora, e a seguradora então vai verificar se ela aceita essa proposta. Em geral são 15 dias para ela responder, e pode ter uma aceitação tácita. Se, em 15 dias, o consumidor não receber a resposta, houve uma aceitação tácita da proposta. E o que, por que é importante a proposta? Porque a seguradora, ela tem lá um mix de seguros dela, e quando você faz a proposta ela avalia o seu perfil, como é no caso de seguro de veículo. Analisa o seu perfil e, dependendo do risco ser maior ou ser menor, ela vai precificar o seguro e vai fixar o valor do prêmio, não é? Essa é a questão da proposta em linhas gerais. Ela verifica se tem o plano de seguro que o consumidor quer e avalia o risco, de acordo com o perfil do consumidor, do segurado, pra que? Para precificar o valor do seguro, que a gente chama de prêmio. Qual é a diferença? E você tem a apólice, quando é um contrato individual, e você tem um certificado de seguro, quando é um plano coletivo, ok? E o bilhete? Qual a diferença do bilhete? O bilhete, ele já é um impresso que a própria loja já tem, para fazer venda seguro verbal. Não é você quem vai procurar, é a própria seguradora, através do seu representante de seguro, que já vai te ofertar. E o bilhete, ele é um impresso onde já constam todas as cláusulas do seguro e a análise do perfil do consumidor não é importante, porque ela já pré-fixou o risco, ela já avaliou esse risco. Então, o perfil não é importante e o preço, ele é comum para todos. E, aí, essa é a venda massificada. O bilhete, ele atua na venda massificada, porque o próprio lojista, ele já te apresenta o bilhete e você faz a contratação verbal. A proposta de seguro, ela está regulada na Circular Susep nº 251 de 2004, o seguro de danos está regulado na Circular Susep nº 256/04, seguro de pessoas na resolução CNSP nº 117/04 e em duas circulares: Susep nº 302/05 e nº 317/06. Eu diria que esse conjunto de normas é o básico para a gente poder trabalhar e entender um pouco mais a questão do seguro. Entramos no site da Susep, na coluna à esquerda você tem lá: 'atos normativos', clica em 'atos normativos', vai pedir o número da norma e o ano, vocês vão colocar, vocês vão lá para especificar que tipo de norma que vocês querem, se é circular, se é resolução, e aí você clica e vai aparecer a norma. Do lado da norma, muitas vezes, você vai ter lá: 'consolidado'. Significa que aquela norma teve alterações. Você clica no 'consolidado' para você ter a norma com todas as atualizações.

A proposta, ela tem que ter os elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco. Quais são esses interesses, esses elementos essenciais? Eu estou destacando os mais importantes, que são exatamente a cláusula de cobertura, de riscos excluídos, de franquias e carências, do limite máximo de garantia, que é o valor máximo que a seguradora pode indenizar e a cláusula de perda de direitos. Tanto as normas de seguros de danos, que regulam uma perda patrimonial, como seguro de pessoas, que regula uma perda pessoal ou acidente pessoal, esse conjunto de normas que tratam de um e de outro, eles têm todas as cláusulas que são obrigatórias e, dentre essas cláusulas, essas cinco que eu indiquei são as mais importantes, na medida em que cada uma delas mostra uma restrição do direito do consumidor. E a gente sabe, pelo art. 54, § 4º, do Código do Consumidor, toda limitação do direito do consumidor, ela tem que ser redigida em destaque no contrato. E é esse destaque que faz com que essas normas sejam essenciais, ok? Só que, na prática, quando você contrata um seguro, normalmente você recebe uma apólice resumida, sem muitos dados, ou sem esses dados que são de importância para o consumidor, e, posteriormente, você recebe o manual do segurado e, aí, sim, você tem as condições gerais do seguro, ou, muitas vezes, você recebe a apólice com a observação: Se você tiver interesse, as nossas condições gerais estão lá no site da seguradora, que você pode buscar. Ok? Só que esse procedimento, ele não é correto. E não é correto por que? Porque a gente sabe que o art. 46 do Código do Consumidor, ele exige que, para que o contrato vincule o consumidor, o consumidor tem que ter informação prévia sobre as cláusulas contratuais. E, aí, em razão disso, o que acontece? Quatro decisões do STJ, a primeira dizendo que as cláusulas restritivas do seguro devem constar em destaque na proposta, para que possam valer contra o consumidor nos termos dos artigos 46 e 54, § 4º do CDC. São os Resp nº 485760 do Rio de Janeiro e nº 669525 da Paraíba. Segundo julgado: "Se o segurado não recebeu as condições gerais do seguro, com as cláusulas limitativas da cobertura, a seguradora

não pode negar a indenização pleiteada". É o RESP nº 268642 de São Paulo. E o terceiro: "Se o contrato possui cláusulas em negrito, sendo umas restritivas do direito do segurado e outras de natureza diversa, não se pode dizer que estão em destaque, como exige o Código do Consumidor, no seu art. 54, § 4º". Se você negrita todas as cláusulas e, dentre elas, você tem cláusulas que são limitativas do direito e outras que não são, o que o julgador reconheceu é que não há destaque, ok?

E, aí, a gente começa agora a falar sobre os elementos essenciais, a partir do Código. O primeiro é a empresarialidade: "Atividade de seguro, por envolver a captação de recursos dos segurados, para constituir um fundo do seguro e envolver economia popular, sofre um rígido controle estatal" e só pode ser exercida com autorização do Governo Federal, na pessoa da Susep. E aí o parágrafo único, que fala exatamente... O Parágrafo Único do art. 757, que diz que, "a seguradora tem que ser autorizada para agir como tal". Característica do seguro, ela é muito interessante, por que? Antigamente, se você, se você perceber, o seguro está ligado à atividade comercial. Na antiguidade, os camelheiros saíam no deserto e, muitas vezes, acontecia de um camelo morrer durante a viagem. E aí eles tinham um acordo de cooperação, que era uma ajuda mútua, de que, se isso acontecesse com o camelo, que todos os outros camelheiros se cotizariam e comprariam um camelo pra aquele comerciante ou pra aquela pessoa que perdeu o camelo. Essa é a origem do seguro. O seguro, ele tem cinco características. Primeira característica, é o fato de você se precaver de um dano. Segunda característica, é o fato de você pulverizar esse risco entre várias pessoas, cada uma pagando um pouquinho para que forme aquele fundo, que vai futuramente indenizar alguém que tenha sofrido a perda. Você tem a ajuda mútua, também é inerente à contratação do seguro, você tem a questão da garantia... A questão da garantia, você tem a questão da função socioeconômica do seguro, que é exatamente o fato de que uma repercussão sem uma indenização, ela pode gerar um problema para a sociedade. É uma repercussão coletiva, quando alguém sofre um dano e esse dano possa interferir na própria economia. E você tem a questão do interesse segurado, que é você se precaver de uma perda. São elementos, são características do seguro que fazem com que o seguro seja de profundo interesse também social. E aí quem administra esse fundo? Quem administra esse fundo é a seguradora. A seguradora faz cálculos atuariais, ela prevê a probabilidade... Vamos imaginar a nossa turma aqui, todos nós. Nós vamos nos precaver de um determinado dano. Esse dano vai ter um cálculo atuarial, que vai mostrar a probabilidade de dano nesse grupo aqui que está na sala, imaginando que cinco pessoas, desse conjunto de cem, possam ter, sofrer o dano. É com esse cálculo que é feito o cálculo do prêmio, para que cada um de nós pague uma parcela ínfima, sabendo com antecedência que, desse grupo de cem, cinco terão o problema. E, a partir disso, é criado o fundo, a seguradora administra esse fundo e, ao final desse grupo, ao final de um determinado período, ela tem o lucro que será exatamente aquilo que, do fundo, não foi utilizado para ressarcimento de quem teve o problema. Essa é a dinâmica, essa é a lógica da contratação do seguro. O Decreto-lei nº 73 de 21/11/1966, ele dispõe sobre Sistema Nacional de Seguros, seguros privados, regula as operações de seguros e resseguros, e dá outras providências. O Decreto nº 60.459, de 13 de março de 1967, ele regulamentou essa lei, você tem o Código Civil, que traz as normas gerais de seguro, conforme disposto no art. 777. O disposto no presente capítulo aplica-se, no que couber aos seguros regidos por leis próprias, e aí a lei própria é o Decreto-lei nº 73 de 1966, e você tem o Código do Consumidor, que traz toda uma principiologia a ser aplicável quando nós temos uma relação de consumo. O segundo elemento essencial é a garantia, significa o compromisso da seguradora em assumir um risco que seria do segurado. O dever de garantia constitui objeto principal do contrato de seguro e não depende da ocorrência do risco coberto pelo contrato de seguro. Então, essa é que é a ideia. O fato de você garantir que, se houver um sinistro, o consumidor não terá prejuízo, porque ele vai ser assumido pela seguradora, e não pela seguradora, mas pelo fundo que foi constituído para atender os segurados, essa garantia é o objeto principal do contrato. Aconteça ou não com determinado segurado o evento do qual ele se quer proteger, o contrato já cumpriu a função dele. Por quê? Porque a gente sabe que não necessariamente todos vão ter o problema, mas a gente sabe que aquela parcela que foi paga, ela vai ser usada pelo fundo, pela seguradora, para ressarcir uma outra pessoa que teve o problema. Então, quando o artigo fala, o art. 764 fala que o fato de se não ter verificado o risco em previsão do qual se

fez o seguro não exige o segurado de pagar o prêmio, ele está dizendo exatamente isso, que o objeto do contrato de seguro é a garantia, não é a indenização. É esse dever de garantia, a garantia, como é aquela garantia do fiador, né, de pagar uma dívida, caso o devedor não pague, que eventualmente pode não acontecer, se o devedor paga o débito dele. E o risco? O risco é o evento futuro e incerto previsto no contrato, que causa uma perda patrimonial ou pessoal ao segurado. A perda patrimonial de algum bem de seu patrimônio justifica a contratação de um seguro de danos. A perda pessoal significa que você vai fazer um seguro de pessoa. São as duas classificações principais. Pode acontecer de você comprar um veículo e esse veículo ser apreendido por uma autoridade policial, porque ele teria sido objeto de furto e, aí, duas decisões do Superior Tribunal de Justiça dizendo que não há cobertura para esses dois casos. Esse caso de o veículo ter sido furtado, você comprou o veículo, depois ele foi apreendido. Por quê? Porque a seguradora não responde por fato pretérito. O evento futuro e incerto é o risco que ela vai responder. Então é o Resp nº 32.583 de São Paulo e nº 163.898, também de São Paulo.

O sinistro é a concretização do risco, é o risco em concreto. Como o sinistro é algo incerto, as partes têm que agir com boa-fé, no momento da contratação e durante toda a execução do contrato. Ah, o meu carro está seguro com um valor superior ao valor de mercado. Eu vou deixá-lo aberto na praça mais movimentada da minha cidade para ele ser furtado, e depois eu vou receber uma indenização, que é bem maior do que o preço que eu receberia se eu vendesse o veículo. Só que, se a seguradora descobrir que você provocou o furto, você não vai receber nada, porque o risco é um evento futuro e incerto, e por isso você não pode interferir no risco. Por que o hospital, o plano de saúde, ele não pode limitar o tempo de internação do paciente, como acontecia anteriormente? Por esse motivo, porque o plano de saúde também é uma contratação baseada no risco da doença. E se é baseado no risco, ninguém pede de volta o que pagou para o plano de saúde simplesmente porque não teve nenhum atendimento. Porque a lógica é a mesma, eu paguei para alguém, tem um fundo constituído. Agora, se é aleatório para mim, tem que ser também para o plano, o plano não pode chegar e falar: Ah, eu só vou custear dez dias de internação. E por que ele não pode fazer isso? Porque ele vai interferir numa situação, num evento que é futuro e incerto. Assim como é futuro e incerto a ocorrência da doença, futuro e incerto também é o tempo que o hospital ou o médico terão, pra que? Para curar do paciente. Deu pra entender? Então essa é a questão. E a boa-fé contratual, ela é importantíssima, por que? Porque, evidentemente, é um princípio que norteia qualquer contratação. E, aí, o art. 765 do Código, ele é claro: *“O segurado e o segurador são obrigados a guardar, na conclusão e na execução do contrato, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes”*. Art. 765. Repeti, né? É, tá repetido.

A boa-fé, ela pode ser encarada de uma forma subjetiva e de uma forma objetiva. A subjetiva é quando você avalia a boa-fé a partir da percepção pessoal do contratante. Já a boa-fé objetiva é quando você avalia a boa-fé a partir de critérios objetivos que o legislador coloca. E, hoje, a boa-fé evidente é a boa-fé objetiva. Não importa tanto o que você pense em relação à sua conduta, dentro de uma relação contratual. O importante é o que a norma prevê como sendo um padrão médio de conduta que você, né, ciente ou não, tem de cumprir. A boa-fé tem três funções básicas. A primeira é a função criativa ou integrativa. A boa-fé e, aí, eu estou falando da boa-fé objetiva, ela é fonte de novos deveres, anexos ou acessórios. O que significa isso? Mesmo que o contrato não traga todos os deveres das partes, as partes sempre terão deveres que serão compatíveis com a natureza do contrato, com os princípios que o Direito traz, principalmente em razão das características e dos objetivos que as partes buscam com o contrato. O art. 422 do Código Civil, ele deixa bem claro: Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé. É uma cláusula geral que, dependendo do tipo de contrato, tanto o fornecedor, como o consumidor, sabe avaliar. O fornecedor mais do que o consumidor, mas sabem avaliar qual é o objetivo, qual é a finalidade do contrato. Quando a gente tem um vício de produto, a gente sabe que o vício de produto é quando ele não cumpre a sua finalidade, não é? Quando ele não é adequado às finalidades a que ele se destina. O contrato, da mesma forma. O contrato, ele tem que cumprir a sua finalidade. E

cumprir a sua finalidade, entenda-se, fazer com que as partes tenham os benefícios naturais, em razão do contrato, com base na principiologia que o legislador trouxe e, principalmente, com base nos objetivos que norteiam aquele contrato. A função interpretativa, ela está no art. 113 do Código Civil: *“Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração”*. Os usos e costumes. A função interpretativa. E a função de controle está no art. 187 do Código Civil, que diz: *“Cometer um ato ilícito, o titular de um direito, que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico, social, a finalidade, pela boa-fé ou pelos bons costumes”*. Está no art. 187.

O Código de Defesa do Consumidor, no art. 51, parágrafo 1º, ele traz esses parâmetros de quando nós devemos entender que uma vantagem é exagerada. E, na verdade, esse artigo tem ligação direta com o princípio da boa-fé, porque ele fala que será exagerada uma vantagem quando ela ofender os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence, quando ela restringir obrigações ou direitos fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar o seu objeto ou equilíbrio contratual. E quando ele for, quando a vantagem for excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso. Art. 51, § 1º do CDC, do Código do Consumidor. Três decisões do Superior Tribunal de Justiça, a primeira dizendo: Você faz um contrato de seguro para proteger o transporte do seu caminhão, mas tem uma cláusula do contrato que não prevê cobertura quando ele estiver descarregando o caminhão. E aí o STJ entendeu que essa cláusula é abusiva, por quê? Porque se você fez um contrato de seguro para garantir um dano no transporte que você faz de caminhão, a carga e a descarga é inerente ao transporte, então está dentro do objetivo do contrato. Aí ela é abusiva, você não pode excluir. São dois recursos especiais, nº 247203, de Goiás, nº 613397, de Minas. Um segundo, uma segunda decisão: Você dirige embriagado, você acaba agravando o resultado de um acidente, você acaba criando um estado em potencial. Mas o STJ falou que a embriaguez, ela é cláusula para a exclusão de cobertura, desde que a causa do acidente tenha, de fato, sido gerada pela embriaguez. Se eu estou embriagado no carro e vem um carro na minha direção e colide com o meu, o fato de eu estar embriagado não quer dizer que eu vá perder a indenização, na medida em que não fui eu quem dei causa ao acidente, é o Recurso Especial nº 1081130, Santa Catarina. E um acórdão mais geral dizendo, que não se pode admitir a exclusão do risco, que é da essência do contrato. Tudo isso girando em torno do princípio da boa-fé. É o Recurso Especial nº 6.729, de Mato Grosso do Sul. E aí você tem no Código uma série de situações que eu não vou detalhar, em razão do tempo, meu tempo já está se esgotando, mas que são situações em que você, de alguma forma, age de má-fé. E, agindo de má-fé, você vai perder a indenização, vai perder a cobertura que você contratou no contrato de seguro. Por parte da seguradora, se a seguradora, ao tempo do contrato, sabe e está passado o risco de que o segurado se pretende cobrir e, não obstante, expede a apólice, ela pagará em dobro o prêmio estipulado. Ela sabe que aquela situação não vai acontecer, o risco já passou e, no entanto, ela vende o seguro. Aí ela tem que pagar em dobro o preço. O segurado, às vezes, faz uma afirmação falsa, por exemplo, ele sabe que ele fez um contrato de seguro para proteger o bem, por exemplo, um veículo. Só que o veículo tinha acabado de ser furtado no dia anterior. Aí ele mente e omite essa situação, faz o contrato, no dia seguinte ele pede, ele simula que o furto aconteceu no dia seguinte e pede a indenização. Uma afirmação falsa que vai fazer com que ele não tenha direito à cobertura. Se o segurado, por si ou por seu representante, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa do prêmio perderá o direito à garantia, além de ficar obrigado ao prêmio vencido. *“Se a inexatidão, - aí o parágrafo único, ele fala quando não é de má-fé -, se a inexatidão ou omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, o segurador terá direito a resolver o contrato, quer dizer, rescindir o contrato, ou a cobrar, mesmo após o sinistro, a diferença do prêmio”*. Se isso, se a afirmação ou a omissão não forem de má-fé. Se for de má-fé, o consumidor perde o direito. Se não for de má-fé, ele pede para complementar o valor do prêmio e recebe a indenização.

Aí vem uma decisão do STJ dizendo que o sinistro não gera indenização se, à data da proposta, o segurado sonega a informação de que está doente. Mas para que isso aconteça, é preciso

que ele seja indagado, né, inclusive com as consequências, mostrando as consequências para ele de uma omissão com relação ao estado de saúde dele. É o Resp nº 254548, de São Paulo. O art. 784 do Código Civil, ele vai na mesma linha: *“Não se inclui na garantia o sinistro provocado por vício intrínseco da coisa segurada, não declarado pelo segurado”*. Não é o vício em si que vai gerar a exclusão da cobertura, é o fato de você, sabendo que ele existe, você não declarar, ok? Má-fé. Parágrafo Único: *“Entende-se por vício intrínseco o defeito próprio da coisa que se não encontra normalmente em outras da mesma espécie”*. Aqui um outro julgado do STJ, dizendo ser *“abusiva a cláusula que limita a cobertura por vícios verificados no veículo, pois, na sua essência, acaba por desfigurar a própria natureza do contrato de seguro, ameaçando seu objeto e equilíbrio”*. É o Resp nº 442382, da Paraíba. Se você provoca o sinistro, aquele exemplo que eu dei no início da minha fala, é o carro aberto para que ele seja furtado. O art. 762, ele fala do ato doloso, em que você tem a intenção de que o sinistro aconteça. Má-fé, também a seguradora não responde. Art. 762: *“Nulo será o contrato de garantia de risco proveniente de ato doloso do segurado, do beneficiário ou do representante de um ou de outro”*. E, aí, o REsp nº 7.167, de São Paulo, ele diz que, *“é lícita a cláusula de seguro firmada pelas partes, excluindo da cobertura eventuais atos culposos de empregados da seguradora”*. Ele considera que você pode, se a empresa fez um seguro, você pode excluir de cobertura, quando os prepostos da empresa praticarem atos culposos, né? É o que a decisão entendeu.

Nós estamos falando aqui de uma característica da má-fé, que é o fato de você provocar o sinistro. Só que tem uma exceção, que é o seguro de vida, quando a pessoa pratica um suicídio. Art. 798 do Código Civil. O beneficiário não tem direito ao capital estipulado... Por que o Código fala capital estipulado? Quando é seguro de dano, é indenização. Quando é seguro de pessoa, é capital estipulado. Qual é a diferença? Quando é seguro de dano, você tem que ser indenizado pelo prejuízo que você sofrer, nem mais nem menos. Quando você tem um seguro de pessoa, você faz cobertura para uma perda pessoal ou, em caso de acidente pessoal, isso não tem valor. Por não tem valor é que o capital é livre, você pode segurar pelo valor que você quiser. Então, quando você fala capital estipulado, é seguro de pessoa. Quando você fala indenização, é seguro de dano, ok? *“O beneficiário, - diz o art. 798 -, ele não tem direito ao capital estipulado quando o segurado se suicida nos primeiros dois anos de vigência inicial do contrato, ou da sua recondução depois de suspenso, observado o disposto no parágrafo único do artigo antecedente”*. Parágrafo único: *“Ressalvada a hipótese prevista neste artigo, é nula a cláusula contratual que exclui o pagamento do capital por suicídio do segurado”*. Entenda-se: Depois de dois anos de ter firmado o contrato, qualquer suicídio, ele é indenizado. O suicídio não vai ser indenizado quando tiver uma prova de que ele fez o seguro de forma premeditada para se suicidar. Aí você tem a discussão na jurisprudência sobre essa questão. Se você agrava a ocorrência do sinistro, vejam vocês, tudo isso, gente, derivado da má-fé, do princípio da boa-fé, né, e do não cumprimento do princípio da boa-fé. São artigos que eu coloquei, uns ligados aos outros, para dar uma lógica, para a gente ter essa visão de que ou você provoca e não tem cobertura ou você agrava a ocorrência. Você pode também agravar. Art. 768 do Código Civil: *“O segurado perderá o direito à garantia se agravar intencionalmente o risco objeto do contrato”*. Mas tem exceção também no seguro de vida, art. 799: *“O segurador não pode eximir-se ao pagamento de seguro, ainda que da apólice conste a restrição, se a morte ou incapacidade do segurado provier da utilização de meio de transporte mais arriscado, da prestação de serviço militar, da prática de esporte ou de atos de humanidade em auxílio de outrem”*. O legislador ressalvou essas situações para dizer o seguinte: Essas situações são da nossa vida, são inerentes à nossa vida, então não pode a seguradora dizer que não vai indenizar sob o argumento de que você agravou a ocorrência do sinistro.

Outra situação: O art. 769, e aí eu vou começar a simplificar agora, para a gente encerrar, ele fala que você, quando alguma coisa acontece que vai agravar o risco que o seguro quis proteger, você tem que conversar, comunicar a seguradora. Imagine você que você tem um seguro residencial e que, ao lado da sua residência foi instalado... ou um seguro comercial, né, para uma loja. Ao lado da sua loja, foi instalada uma fábrica de fogos de artifício. É evidente que aquele seu perfil que gerou um prêmio menor, com a ida da indústria de fogos

de artifício para o seu lado, a questão do risco, ela aumentou e, aí, você tem que comunicar a seguradora, para que ela possa fazer essa consideração. Se você não comunica, você perde o direito à garantia. E o segurador, que recebe a comunicação, ele poderá rescindir o contrato em razão dessa, desse aumento do risco. É o que está no Código Civil, mas a gente tem que pensar que, se for uma relação de consumo, a gente pode ter interpretações. Por exemplo, aumenta-se o prêmio e mantém-se o contrato, que é um princípio do Código de Consumidor, que as relações de consumo têm que ser mantidas, né? Então, se for relação de consumo, a gente pode ter uma conclusão dessa. O art. 769. Quando o sinistro acontece, você tem que comunicar imediatamente a seguradora. E, além disso, você tem que adotar aquelas providências primeiras para evitar que o dano seja maior. Art. 771 do Código Civil. E uma decisão do STJ dizendo que é possível que a cláusula preveja essa comunicação imediata, é o Resp nº 604510, do Rio de Janeiro. O art. 770 do Código Civil, ele trata do equilíbrio contratual, que é o fato. Se você, durante o contrato, você demonstra para a seguradora que o risco, ele diminuiu consideravelmente, aí você pode pedir a revisão do prêmio, ou até a resolução do contrato. Está no art. 770 do Código Civil, o princípio do equilíbrio contratual.

O interesse segurado, que é o quarto elemento essencial, pra gente concluir, e o último vai ser o prêmio, a gente vai fechar então essa fala. O interesse segurado é a perda patrimonial ou pessoal que o segurado poderá sofrer, que a seguradora garantiu, por meio do contrato de seguro. E isso eu já falei para vocês, ele será de danos, quando o objeto na garantia é uma perda patrimonial, e será de pessoas quando incidir sobre a vida ou a saúde do segurado. Dentro do interesse segurado, você tem seguro de danos e tem seguro de pessoas. Eu coloquei na apresentação alguns artigos tratando do seguro de danos. Vou comentar os mais importantes. Os arts. 776, 779, eles tratam de que a indenização tem que ser em razão de um prejuízo efetivo. Se você pretende ganhar com o seguro, você não vai conseguir, porque, se a perda é patrimonial, tem que ser prejuízo efetivo, os arts. 776 e 779 do Código Civil. Uma outra questão é que a indenização tem que ser na medida certa, na medida certa. Art. 782 do Código Civil, art. 778 do Código Civil, art. 781 do Código Civil, art. 783 do Código Civil, são artigos que falam de que a indenização tem que ser na medida certa; art. 780 trata do seguro de coisas transportadas; o art. 787 trata da responsabilidade civil; art. 788, seguro obrigatório; art. 785, da cessão do contrato; art. 786, da sub-rogação de direitos e ações. Se a seguradora paga o seguro, ela tem direito de propor uma ação regressiva contra quem causou o evento. E tem uma distinção também aqui em relação ao seguro de pessoas. No seguro de pessoas, isso não é possível, só no seguro de danos.

Seguro de pessoas. Então nós temos aí o capital segurado, que está no art. 789, em que ele não tem limite, você pode segurar pelo valor que você bem entender. Por exemplo, a voz do Milton Nascimento ou as pernas da Cláudia Raia, eles vão segurar pelo valor que eles entenderem, pelo valor que eles têm para eles, né? Art. 789 trata do capital segurado. O art. 795 diz que é nula a cláusula que quer limitar o valor do capital segurado. O art. 794, ele fala que o seguro de pessoas, ele não entra no inventário, ele não responde por dívida do inventário, porque ele é pessoal. A pessoa vai receber o valor para ela e não vai entrar no inventário. Os arts. 792 e 793, eles tratam do beneficiário do seguro de pessoas, que em geral é a esposa, os filhos, e aí está regulado ali no... a companheira, muitas vezes, ou o companheiro. O art. 791, ele trata da substituição do segurado. O art. 790, ele trata da declaração obrigatória.

Quando você faz o seguro em favor de um terceiro, você tem que declarar que você tem interesse pela manutenção da vida dele, é uma questão formal, art. 790. O prazo de carência, que é previsto nos contratos, está no art. 797 e a sub-rogação de direitos do seguro de pessoas, que está no art. 800, que diz o que eu já falei, que o segurador não pode se subrogar nos direitos do segurado. Imagino porque o direito é um direito pessoal, não é? Por ser pessoal, o legislador entende que a seguradora não pode querer reaver o valor pago.

O art. 801 fala do seguro de vida em grupo. Uma coisa que acontece, a empresa faz um seguro em grupo, um plano de saúde coletivo para os funcionários e o funcionário não fica

sabendo das restrições do seguro. E o STJ já decidiu: “Cabe ao estipulante, que é a pessoa que estipula em favor do grupo, dar ciência para os segurados das restrições dos seus direitos”. Se ele não tem conhecimento, a seguradora não tem nada a ver com isso, é dever do estipulante. São os dois recursos especiais que eu juntei, Recurso Especial nº 586131, de São Paulo, Recurso Especial nº 447888, de Roraima.

O prêmio, que é para finalizar. O Código Civil, no art. 763, ele fala que se o segurado estiver em mora, em atraso, ele não tem direito à indenização, mas a jurisprudência flexibilizou esse artigo. Ela exige que a seguradora tenha que interpelar, notificar o consumidor para que ele pague. Se não notificar, não incide a regra do Código Civil. É o Agravo Regimental no Agravo nº 721420, de Goiás, Recurso Especial nº 842408, do Rio Grande do Sul, e Recurso Especial nº 76.362. Se o segurador fica em mora, ele tem que atualizar o valor da indenização, está no art. 772 do Código Civil. O art. 796 trata do prêmio, no caso de seguro de vida e, por fim, outras questões. A prova do contrato está regulada no art. 758. O seguro a conta de outrem está no art. 767. A renovação contratual está regulada no art. 774 e os agentes de seguro têm um artigo específico, que é o art. 765 do Código Civil. O agente de seguro é quem representa a seguradora na venda do seguro, que hoje está regulamentado pela Resolução CNSP nº 297, de 25/10/2013, que trata dos representantes de seguros, que são os representantes da seguradora. E é essa resolução precisamente que vai ser abordada pela Dra. Raquel, na questão da venda massificada de seguros. Muito obrigado, gente.

[aplausos]

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Agradecemos ao Dr. Amauri, pela brilhante explanação e abrimos o espaço para perguntas. Dúvidas? Pois não?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Vai trazer o microfone.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Doutor, eu queria parabenizá-lo pela explanação. E eu só queria perguntar a respeito do prazo que o segurado tem, por exemplo, no caso de um seguro de veículo. A partir do sinistro, qual o prazo que ele tem para apresentar a documentação, sob pena de prescrever essa indenização?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Eu não sei, a Raquel depois pode me ajudar nessa resposta. Eu acho que não tem um prazo para ele apresentar. O prazo é de 30 dias para a seguradora fazer a liquidação do sinistro e fazer a indenização. É isso, Raquel?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Na verdade, o seguro, ele não tem um prazo decadencial. Então, você não tem um prazo para apresentar documentação à seguradora, não há normativa, não há legislação que defina isso. Mas há um prazo prescricional, o prazo prescricional, quando você trata da relação entre segurado e seguradora é de um ano. Então, ele precisa, dentro deste prazo, apresentar a documentação à seguradora, que vai regular esse sinistro no prazo máximo de 30 dias a partir da apresentação desses documentos.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: E esse prazo, ele está no Código Civil ou em uma legislação?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Está no Civil.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: No Civil?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: É, art. 206.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Tá ótimo, muito obrigada.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Doutor, eu gostaria de saber, a gente trabalha muito em Viçosa com contrato de adesão, que a universidade federal, ela é estipulante dos contratos. Normalmente, ela não informa ao servidor as cláusulas do contrato, ele apenas paga. E, no contrato, está estipulado que o desconto será em folha e dentro da margem que o servidor tem para aquele desconto. O que ocorre? Como tem muitos servidores que são analfabetos, muitas pessoas que ainda não têm acesso à internet, e hoje todos os contracheques da Universidade Federal de Viçosa são entregues por meio eletrônico, muitas das vezes, o servidor perde o seguro porque ele não tem margem para pagar o seguro. Como que a gente resolve essa situação? É uma... se ele tiver que entrar judicialmente, ele vai ter que entrar contra a estipulante e não contra a seguradora?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Aqueles dois julgados que eu citei, do STJ. Porque o estipulante, normalmente a empresa, no caso a faculdade ou uma associação de classe, ela tem uma afinidade com um grupo e tem um vínculo jurídico com um grupo. Ninguém é estipulante sem ter esse vínculo ou essa afinidade ou interesse comum. Muitas vezes é a própria empresa, o próprio estipulante que paga o seguro para o empregado. Outras vezes, o empregado, no caso os funcionários aí da faculdade, eles vão complementar ou vão pagar eles o valor do seguro.

O que a Justiça define é que o estipulante, ele representa os segurados junto à seguradora. Então, eu imagino que o problema que exista entre o segurado, com relação ao seguro, que foi feito por um estipulante, eu imagino que a relação tenha que ser dele com o estipulante. E mais, eu imagino que havendo uma estipulação do seguro, os segurados, eles tenham que solicitar ao estipulante todas as cláusulas que possa vinculá-lo nessa contratação. Agora, o que me parece é que a seguradora em si, nessa relação do segurado com o estipulante, ela não tem responsabilidade, ok? É isso? É isso, Raquel?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: É isso mesmo.

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Eu tenho uma questão também sobre a questão dos contratos coletivos de seguro, sobre a revisão tarifária e reajustes. Até porque já me apareceu isso lá em Carangola, por exemplo, em plano de saúde, né? Vamos lá, o segurado, vamos dizer assim, não toma conhecimento de quais os percentuais, qual foi a negociação que teve, e ele se insurge contra aquele novo valor que foi estipulado, sendo que o próprio estipulante no caso, o responsável pelo contrato coletivo, ele concordou com aquilo. Como que ele faz? Ele se desliga, ele questiona diretamente ao estipulante, seria a mesma situação?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, na verdade, é o mesmo problema, o estipulante, ele representa o segurado junto à seguradora, e aí tem esse problema. E esse é um problema que acontece demais na prática, então me parece que a falta de informação acaba prejudicando ele. Agora, é um contrato coletivo, ele pode se desligar.

Agora, em relação à contratação individual, você falou aí sobre a questão da revisão, há um acórdão do STJ que é importantíssimo, foi relatado pela ministra Nancy Andrighi. São contratos individuais em que o valor do reajuste, ele é muito alto. Então, em um caso concreto, o que ela disse é o seguinte. No caso aí o plano de saúde, no caso se tratava de plano de saúde. Porque, só fazer uma distinção: o seguro saúde, ele tem uma regulação própria, que é da ANS. Então, e o seguro em geral, a regulação é da Susep. E a decisão foi exatamente o seguinte: quando o reajuste é muito alto, que interfere na própria condição de o segurado pagar, o que a ministra decidiu naquele acórdão é que o aumento não poderia ser daquela forma. Ele teria que ser escalonado, de uma forma que permitisse, anualmente,

diluir os percentuais, para que os consumidores pudessem, tivessem condições de pagar.

Isso é uma questão importante, porque ela acaba se fundamentando na boa-fé também e na questão do equilíbrio contratual. Você não pode, de uma forma abrupta, dar um reajuste que vá tornar excessivamente oneroso para o consumidor o pagamento desse valor. E foi exatamente uma revisão, porque o Código do Consumidor, ele prevê duas situações que você possa pedir a revisão do contrato. Uma é quando acontece um fato que torna excessivamente onerosa a prestação e, no outro, quando você tem a teoria da imprevisão, que é... melhor dizendo, não é a teoria da imprevisão, é quando o próprio ajuste contratual, ele é excessivo. E a outra questão é quando um fato posterior torna excessivamente onerosa a prestação.

E essa decisão do STJ, que a ministra Nancy Andriighi foi a relatora, se tratava exatamente de uma ação revisional, em que foi definido dessa forma. Então, é o princípio do equilíbrio contratual, que foi adotado nos termos do direito básico do consumidor, que é não ser surpreendido por um fato que possa tornar a prestação, que seria a mensalidade, excessivamente onerosa para ele.

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Mais alguém, gente? Não? Então nós agradecemos, eu acho que o Dr. Amauri esgotou, de uma forma bem bacana, o assunto. E nós passamos agora a palavra para a Dra. Raquel Ferreira da Silva, que vai ministrar sobre a oferta de seguro no comércio varejista. Com a palavra, doutora.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Obrigada. Bom dia a todos. Eu queria, enquanto o Lucas está colocando a apresentação, eu quero aproveitar para agradecer o convite do Procon e do Ministério Público aqui de Minas, na pessoa do Dr. Amauri. Pelo convite de estar aqui, contribuindo com esse processo de formação dos servidores, em um assunto que é extremamente complexo. Vocês devem ter percebido nessa primeira parte da apresentação. Eu conversava com o Dr. Amauri mais cedo que é um tempo muito enxuto, muito exíguo para abordar um assunto tão complexo, tão cheio de detalhes, né? A gente passa anos e anos estudando e não finaliza essas avaliações e ele teve a ingrata missão de abordar um capítulo inteiro do Código Civil em uma hora. Ficou para mim, como bom professor que ele é, vocês que conhecem eles sabem disso, a melhor parte do assunto, que é trabalhar com vocês hoje a parte do comércio de seguros, que é, na verdade, o dia a dia de quem está na ponta, que está lá do lado do consumidor.

O que eu gostaria de primeiro passar, como informações preliminares. Um mercado absolutamente técnico, tá? Absolutamente técnico. A gente tem, em uma ponta, empresas muito especializadas, com corpos técnicos, corpo jurídico extremamente especializado, e na outra ponta o consumidor, que, no Brasil, é um consumidor ainda em formação, né? O consumidor de seguros é um consumidor que ainda está engatinhando na compreensão desse contrato. E aí, para tentar suprir essa deficiência informacional e técnica do consumidor, a legislação trouxe uma previsão de haver, ao lado do consumidor, uma figura também técnica, com formação específica e habilitação pela Susep, que é o corretor de seguros, né? O corretor não é aquele que te liga uma vez por ano para falar: "E aí, vamos renovar o seu seguro de veículos?". Não, o corretor, ele faz principalmente um trabalho de assessoria técnica ao consumidor, na tentativa de esclarecê-lo sobre os limites daquele contrato, sobre as tecnicidades desse contrato e tentar levar o consumidor a uma decisão coerente, a uma decisão consciente da contratação ou não e de que tipo de seguro ele realmente precisa.

Para começar, hoje nós vamos trabalhar com comércio de seguros dentro das organizações varejistas, que é um assunto que a 14ª Promotoria trabalhou com ele durante aí uns três anos, né, Dr. Amauri? E que surgiu, na verdade, que veio ao alcance do Procon e ao Ministério Público... deixa eu passar aqui, em razão de fatos que eu vou explorar a partir do depoimento desse senhor aí. Cadê o Lucas para colocar para a gente?

[Exibição de vídeo]

ENTREVISTADO: *Olá, pessoal, bom dia. Estou aqui, olha, em frente à Ricardo Eletro com minha mãe. Minha mãe tem 70 anos, vai completar 70 anos. Veio aqui, comprou um aparelho para mim de celular, no valor de mil reais. Até aí tudo bem. Só que uma surpresa, quando a gente foi olhar a nota fiscal, além do aparelho, tinha R\$ 634,00 de serviço, R\$ 634,00, isso é inadmissível. Aí você vem na loja, na maior boa vontade, tentar fazer o cancelamento do serviço, eles falam que não pode, porque está fechado, né? A gente tem que vir aqui quando eles querem. Não é assim, né?*

Eu estou supernervoso, estou com a minha mãe aqui, olha, poxa, que tem diabete. Saímos de casa, já é a terceira vez que viemos aqui e eles não fazem nada. Eu queria uma posição da Ricardo Eletro sobre isso, e eu gostaria que os meus amigos compartilhassem isso também. Porque assim, vir comprar um aparelho, qualquer tipo de produto, e eles colocarem serviço sem saber, isso é crime. Isto entra em discordância com o Código de Defesa do Consumidor. Vim aqui, olha, Ricardo Eletro, do [ininteligível] Shopping, minha mãe comprou o aparelho e eles estão aqui, olha, não estão querendo fazer o cancelamento.

Então eu gostaria que vocês, amigos, compartilhassem isso e não entrassem nessa fria. Toda vez que forem fazer alguma compra, olha sua nota fiscal, olha o que as pessoas estão te vendendo. Não é simplesmente pagar, igual a Juliana falou, a gerente Juliana, que trabalha aqui no [ininteligível] Shopping, falou que é simplesmente pegar, falar para a pessoa o quanto ela vai pagar e tudo bem. Mas aí quando a gente vai ver a nota fiscal, está lá um aparelho de mil reais e R\$ 634,00 de serviço. E eles estão se negando em fazer o cancelamento, só querem fazer o cancelamento quando eles quiserem. E não é dessa forma, né?

Agradeço a todos aí e eu peço que compartilhem. Compartilhem mesmo, porque assim, não pode ficar dessa forma, o consumidor não pode ser lesado da forma que está sendo, tá? E, pessoal, atenção, não deixem embutir serviço em vocês. Ainda mais se sua mãe for uma idosa, não deixe, sempre olhe o que ela estiver comprando. Obrigado a todos, um bom dia.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: *Enfim, gente. Foi em razão de inúmeras histórias como essa que, em 2013, o Procon, a Promotoria de Defesa do Consumidor aqui de Minas Gerais, instaurou um procedimento administrativo na tentativa de chamar essas prestadoras de serviço e tentar entender o que estava acontecendo até então. Antes disso, qual era o cenário de comércio de seguros em redes varejistas, que predominava? Primeiro, venda irrestrita de qualquer tipo de contratos nessas redes. Então, você tinha desde a garantia estendida, que é um contrato de seguro que garante, que está ligada àquele produto que o consumidor está comprando, desde planos, desde seguros odontológicos, seguros de vida, seguro de acidentes pessoais, seguro de cartão de crédito, uma infinidade. Só não tinha seguro de animais porque, sei lá por que, enfim.*

Muitas vezes, o consumidor entrava nessas lojas para comprar um celular ou uma geladeira e saía de lá com uma cartela de contratos de seguros que ele não sabia para que ele precisava. Como o Dr. Amauri falou já inicialmente, foi percebido, nesse processo de investigação, que, em razão da baixa procura ou da baixa comercialização de produtos pelas varejistas, talvez decorrente de falta de crédito, enfim. A venda de seguros e de serviços por essas redes passou a ser a principal atividade delas, ou a mais lucrativa. Um outro cenário percebido é que esse comércio de seguros era feito por qualquer tipo de funcionário. Então você chegava lá para comprar geladeira ou para comprar um fogão, e a mesma pessoa que tinha feito o treinamento lá para te vender aquele fogão, ela te vendia aquela cartela. E aquele funcionário, na maioria das vezes, nem ele sabia o que estava vendendo para o consumidor. E uma outra constatação é que, idêntica a esse depoimento

daquele consumidor, a venda de seguros era feita de forma casada, com a compra daquele produto, algumas vezes até com a ciência do consumidor. Porque a loja oferecia a ele desconto no produto para ele levar o seguro, mas muitas das vezes era uma venda casada sem qualquer conhecimento do consumidor. Ele só ia perceber isso quando chegava em casa ou depois de algum tempo, quando recebia algum documento da seguradora. Então, a regra era a venda casada ou a partir de descontos do produto, ou sem até o conhecimento do segurado, ok?

Uma informação que é importante para vocês entenderem. Eu estou passando esse histórico porque é a partir dele que vai ficar mais fácil a gente compreender como é a atual legislação e como a coisa, como o comércio está funcionando hoje. Também em 2013, antes de 2013, as redes varejistas, elas comercializavam os seguros da forma coletiva e elas figuravam como estipulantes. Para quem tem pouca familiaridade com o assunto, eu gostaria de explicar para vocês o seguinte. Dentro do contrato de seguro, você tem a possibilidade de contratos individuais, firmados diretamente entre segurado e seguradora. Então você tem direitos e obrigações diretas entre segurado e seguradora, ou por meio de contratação coletiva, onde um grupo de consumidores se reúne, é representado por uma figura que recebe o nome de estipulante e aquele estipulante figura perante a seguradora como seu representante.

Então, juridicamente, essa figura, esse estipulante, que pode ser uma pessoa física ou jurídica, é o representante do segurado e negocia por ele com a seguradora. Então, o estipulante representa o segurado perante a seguradora, assume obrigações em nome desse segurado. Ele não tem vínculo, no caso dos varejistas, ele não tinha um vínculo anterior com aquele segurado. O vínculo passava a acontecer mediante a compra daquele produto, diferentemente, por exemplo, de um empregador ou um clube associativo ou um empregador que tem um vínculo anterior e diferente com aquele grupo e vai estipular um contrato de seguros como um adicional do seu vínculo, que já existe, né?

No caso das varejistas, elas sequer conheciam aqueles consumidores antes, ela passa a ter um vínculo com eles a partir da compra daquele produto. Então, a estipulação pelos varejistas é aquilo que a gente chamava de falsa estipulação, né? Por quê? Porque na prática, juridicamente, você tinha uma figura de representação de direitos e de interesses daquele grupo segurado, mas que ela sequer conhecia, né? Na prática, aquela estipulante, aquela rede varejista, ela era apenas uma intermediária, vou colocar entre aspas, mas ela representava muito mais os interesses da seguradora, para repassar o produto daquela seguradora, do que concretamente uma representante dos interesses daquele grupo de consumidores. Isso a gente colocou, isso recebe o nome técnico de falsa estipulação.

A figura do estipulante, pela legislação própria do mercado, receberia fiscalização da Susep, que é o órgão normativo e fiscalizador do mercado de seguros. Mas me pergunte alguém se a Susep chegou um dia a fiscalizar uma rede varejista, para saber como que ela estava comercializando esses contratos. Nunca. E também, por determinação legal, é obrigação de qualquer estipulante, seja varejista ou não, naquela época, seguros de vida, como por exemplo no caso da universidade. O estipulante, ele tem alguns deveres com aquele grupo que ele representa: dever de informação, dever de prestar assessoria, o dever de intermediar a transferência do prêmio e um desses deveres é informar àquele grupo o valor da comissão que esse estipulante recebe. O estipulante daquela época, o varejista, ele não informava para o consumidor que naquele valor que ela estava recolhendo dele a título de prêmio de seguro, o valor que ela recebia como comissionamento pelo seu papel de estipulante.

Um outro cenário também, uma outra situação muito comum naquela época era que, nessas apólices coletivas, que eram celebradas inicialmente entre a estipulante e uma seguradora e, posteriormente, repassado ao consumidor, existia nessa primeira fase, o corretor de seguros, que fazia a intermediação entre a estipulante, a varejista e a seguradora. Mas esse

corretor de seguros, cujo papel legal é de prestar assessoria técnica, ele não estava lá na ponta para prestar assessoria ao segurado, ao consumidor que estava adquirindo aquele seguro. Então, ele recebia uma comissão de corretagem, porque ele estava no contrato, na apólice principal, na apólice coletiva, mas efetivamente o seu trabalho de prestação de informações e orientações, ele não era realizado.

A investigação preliminar foi um marco. E quando eu voltei a ter um contato com o Dr. Amauri, em razão dessa investigação, eu disse a ele naquela oportunidade que ele ia fazer a terra tremer no mercado. Porque, trabalhando há 15 anos com seguros, eu sabia que o mercado não estava preparado para o que iria vir. O mercado de seguros é um mercado que prima muito pela confiança. Vocês podem perceber que é um mercado financeiro, logicamente, está ligado ao mercado financeiro. E diferentemente de bancos, vocês devem perceber isso, até a publicidade do mercado de seguros, ela é mais, como que eu vou dizer, ela é mais cuidadosa para chegar no consumidor. Por quê? Porque o mercado de seguros não gosta de barulho, o barulho interfere ao consumidor, junto ao consumidor, como uma ameaça à confiança que ele deposita na seguradora, de que, na eventualidade de um sinistro, ele vai ter a contrapartida da garantia contratada.

Esse inquérito preliminar e, posteriormente, deu ensejo a alguns processos administrativos, ele questionava: a prática abusiva de venda casada, que era a principal reclamação de todos os consumidores; essa falsa estipulação pela rede varejista; a venda de ramos de seguros que não tinham nenhum nexos com o produto que estava sendo adquirido; a inexistência de informação ao consumidor sobre o prêmio do seguro e sobre a remuneração do estipulante. Ou seja, o segurado pagava por um seguro, primeiro que ele nem estava sabendo que estava comprando, e tendo aquele seguro, ele não sabia qual que era o valor específico, o que ele pagava a título de comissão, ele não sabia exatamente o que ele estava pagando. E também foi um questionamento dessa investigação e dos procedimentos posteriores a inexistência, nas redes varejistas, de um local propício para que o segurado pudesse receber informações técnicas e privilegiadas sobre aqueles contratos.

Ou seja, o que essa investigação e os procedimentos revelaram para o mercado é que essa venda de seguros pelo comércio varejista, ela ia contra tudo aquilo que a gente pregava como ideal para venda de seguros, que, como um contrato técnico, ele merecia uma assessoria correta ao segurado, ele merecia que o segurado pudesse ter conhecimento do que estava contratando, das garantias, dos limites, dos valores, por quê? Porque, pela função social desse contrato, é isso que, futuramente, garantiria a esse segurado uma tranquilidade, no caso de uma doença, a recuperação do seu negócio em caso de um incêndio, né? Então, pela razão, pela função social desse contrato, o legislador entende, e isso com muita correção, de que é um contrato que merece atenção e carinho daqueles que o operam, desde a seguradora, passando pelo corretor, indo até o segurado.

Com esse barulho, com esse terremoto instaurado pela investigação preliminar, o mercado se assustou e percebeu que ele precisava agir de forma a regulamentar esse comércio pelas redes varejistas e reconheceu que tudo aquilo que se questionava na investigação tinha alguma procedência. Então, essa investigação, que foi iniciada em março de 2013, teve como consequência a edição de algumas normas. E aí eu posso citar principalmente: a Resolução CNSP nº 297, a Circular Susep nº 480 a Resolução do CNSP nº 306, que já foi no ano seguinte. Essas normas, elas têm como objetivo principal o reconhecimento de que a rede varejista, ao contrário do que se defendia antes, é sim um representante da seguradora. Ela é uma distribuidora desses seguros pela seguradora e que, portanto, cabe tanto à rede varejista quanto à seguradora zelar para que aquele contrato seja distribuído, seja comercializado da forma mais correta possível. Essa é a alma das três normas.

E aí, a Resolução nº 297, só para vocês compreenderem, porque depois, se a gente não conseguir enunciar todas, mas vocês teriam conhecimento da estrutura delas. A Resolução nº 297, ela regulamenta a venda de seguros por representantes de seguradoras. A Circular

nº 480 regulamenta, ela firma que a rede varejista é, sim, um representante, é um tipo de representante, e regulamenta a venda de seguros por essas organizações. E a Resolução nº 306 fala sobre a cobrança de prêmios pelas redes varejistas.

Então, olha só, uma informação preliminar que já foi até mencionada pelo Amauri é que existem dois tipos de venda, o que a gente chama de venda indireta, que é com a intermediação do corretor, e a venda direta, que é a sem intermediação, e aí, sim, ela é feita pelo representante de seguros. A rede varejista é uma das possibilidades de representação, mas ela não é a única. Então, eu trouxe, apenas para exemplificar para vocês, que podem ser representantes de seguradoras: bancos, agências de viagem, pet shops e etc. e tal. Você tem uma infinidade de possibilidades de empresas se vincularem a companhias de seguros, como representantes delas. Então a rede varejista é só uma das possibilidades. E esse comércio pela rede, pela sua importância, pela sua amplitude, fez com que a Susep editasse uma norma específica para o comércio pela rede varejista, que é a Circular nº 480.

Então vamos lá. Eu trouxe, a partir desse slide, os principais pontos da Resolução nº 297, da Circular nº 480 e vocês vão perceber que elas se casam ao final disso. Então, olha só: *“A Resolução nº 297, que fala da representação da seguradora, primeiro, ela disciplina a operação das seguradoras por meio de seus representantes. Ela trata da possibilidade de comércio de seguros diretamente ao consumidor, por meio de uma representação daquela seguradora”*. Então, ela traz como conceito que o representante é a pessoa física ou jurídica que promove a realização de contratos de seguros em nome da companhia seguradora, de acordo com os poderes por ela delegados e por meio de um contrato de representação.

Isso foi uma vitória muito grande à época, por quê? Quando houve todo aquele levantamento daquelas situações na investigação preliminar, a defesa das companhias era a seguinte: *“Olha, eu não tenho nada a ver com o que acontece lá na rede varejista. O meu contrato está correto pelas regras da Susep. Eu tenho um contrato, eu tenho condições contratuais em forma de manuais, tenho cláusulas limitativas bem organizadas, com destaque. O problema não é comigo, o problema é lá na varejista e eu não tenho nada a ver com essa varejista. A varejista é um representante do segurado. Olha só, olha como que eu sou bacana. Eu não tenho nada a ver com o que está acontecendo na ponta. Eu até dou algumas instruções, mas o que acontece lá foge do meu controle”*.

A partir desta circular, o que a Susep quis principalmente regulamentar? *“Seguradora, você é responsável, sim. O que acontecer na ponta, lá na sua representante, você responde, civilmente e administrativamente”*. Então, havendo qualquer irregularidade, havendo denúncia à Susep, a Susep vai responsabilizar não apenas a rede varejista, mas ela vai autuar também a seguradora. Isso na época foi uma vitória incrível para a gente. Então está aí: *“Responsabilidade administrativa da seguradora pelos atos praticados pelo seu representante”*.

Uma outra vitória, uma outra, um desenho que veio a partir dessa resolução, é que ficam vedados contratos coletivos, né? A partir da Resolução nº 297, a permissão de comércio pelas redes varejistas é de apenas contratos individuais ou por bilhete. Qual é a diferença? A diferença é que agora o contrato, a relação é direta entre companhia e consumidor e segurado. E a companhia tem, para aquele segurado, todo aquele rol de responsabilidades que estão estipulados no Código de Defesa do Consumidor. Ela não transfere isso a nenhum outro participante dessa cadeia de consumo, a responsabilidade é direta dela.

Informações gerais. A resolução traz para gente que o comércio de seguros por redes varejistas pode-se dar através das suas lojas físicas ou através de meios remotos. Meios remotos a gente entende internet, pelo telefone e outras modalidades que eles vivem inventando, né? E aí a resolução traz para a gente a seguinte disposição: *“A contratação feita por representante deverá ser efetivada por um documento em separado”*. Antes, seguro e a compra do produto vinham no mesmo documento, o segurado não tinha nada,

nenhum documento físico que comprovasse a ele que havia contratação de seguro. Mal, mal figurava algum tipo de anotação no cupom de pagamento, né? Mas ele não tinha, muitas vezes ele não recebia nenhum documento explícito que comprovasse a contratação daqueles seguros. A partir da resolução, há uma obrigatoriedade de que a contratação seja feita por documento em separado, com a emissão de um comprovante próprio, bem como a individualização dos respectivos pagamentos. Seja com cartão de crédito, boleto bancário ou outro meio de pagamento emitido, com exceção daqueles realizados em espécie.

Quando saiu a nº 297, nós também comemoramos muito o fato de que a diferenciação do que era o documento do produto que o consumidor estava comprando e a diferenciação do documento dos contratos de seguro permitiria aos consumidores lá na ponta, mesmo que houvesse uma venda casada, identificar imediatamente que ele estava comprando algo diferente e pagando por algo diferente. Só que aí, em 2014, houve a edição da Resolução CNSP, depois de um lobby fortíssimo e o CNSP trouxe uma alteração dessa previsão inicial. E aí colocou assim nessa resolução: *“Em substituição ao disposto no art. 6º da Resolução nº 297, a sociedade seguradora e o representante de seguros poderão obter do segurado sua expressa manifestação na concordância do pagamento de produtos e serviços fornecidos pelo representante em conjunto com o pagamento do prêmio”*.

A partir, então, dessa resolução, a Susep flexibilizou aquela regra inicial e ela disse para o mercado o seguinte: “Olha, vocês podem até fazer a cobrança do seguro e do produto no mesmo documento, não tem problema, desde que o segurado expresse em algum documento que ele concorda com aquilo”. Isso é um Frankenstein, porque olha só. A seguradora ou o representante já vai ter que emitir um documento para o cara assinar, para o consumidor assinar, de que concorda que venha os dois pagamentos em um único documento. Se ela vai ter dois documentos, por que ela não faz então o pagamento separado, né?

Então a coisa não simplificou. Eles geraram um outro documento para que o pagamento pudesse ser feito no mesmo documento, no mesmo cupom. A justificativa na época é que a contabilidade era mais viável dessa forma, mas a mim não me convenceu. Acho que foi um retrocesso na defesa do consumidor, que muitas vezes ainda continua contratando sem saber o que ele está contratando. Não está dando para ver direito, mas esse aí--

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pede para aumentar.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Será que consegue?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: [Lucas, você consegue aumentar esse...].

Eu acho que não.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: [Ah, Lucas é ótimo].

Esse aí é o cupom fiscal daquele vídeo. Então, olha só. O celular custou 999 e junto aquela senhorinha lá de 70 anos contratou: garantia maior, garantia maior do celular, que é no valor de R\$ 205, garantia maior, outra garantia maior, e garantia maior de celular um ano e embaixo, seguro de roubo ou furto. Olha a dificuldade, gente, são três, um, dois, três, quatro pagamentos. O contrato, ele figura no cupom fiscal com um nome fantasia, ou seja, não é um nome técnico daquele contrato, seguro roubo e furto, garantia maior celular, ou seja, ele não sabe o que ele está contratando, né? E como aquele rapaz falou, a mãe dele adquiriu aquilo e ela só foi perceber essa cobrança adicional em casa, né? Provavelmente foi até ele

que deve ter percebido e não a senhora.

Então é uma dificuldade, né? Vocês, do Procon, que vão receber esse tipo de reclamação, de reconhecer o contrato que foi realizado, o contrato de seguro. Porque figura nas notas apenas o nome fantasia desses contratos, que foi um problema também que a gente enfrentou aqui, né, Dr. Amauri? De reconhecer exatamente que ramo que era aquele que estava sendo contratado. Por que é importante esse reconhecimento do contrato? Porque... [Lucas?].

Pela Circular nº 297, houve uma limitação de possibilidades de comércio de seguros nas redes varejistas. Pela Resolução nº 297 somente podem ser comercializados pelos varejistas o Ramo nº 171, riscos diversos, o Ramo nº 195, garantia estendida ou extensão de garantia, bens em geral, garantia estendida, extensão de garantia de automóveis, que é o Ramo nº 0524, o Ramo nº 1.329, que é de seguro funeral, o Ramo nº 1.369, de seguro viagem, o Ramo nº 1.377, seguro prestamista, o Ramo nº 1.387, desemprego e perda de renda, o Ramo nº 1.390, eventos aleatórios, Ramo nº 1.164, seguro de animais, Ramo nº 1.601, microsseguro de pessoas, nº 1.602, microsseguro de danos, e Ramo nº 1.603, microsseguro previdência, Ramo nº 0542, assistência e outras coberturas para automóvel.

Então, embora ainda seja um rol bem amplo, o que a Susep disse é que não podem ser comercializados todos os tipos de seguros pelas redes varejistas. Nós já chegamos a ter comércio de seguros de automóveis, de casco, aquele normal, pelas Casas Bahia, né? Isso já chegou a acontecer. E agora, pela Resolução nº 297, isso foi limitado. Raquel, como que eu faço para saber qual ramo que aquele carnezinho lá, como que eu faço para saber, com base nesse documento, se o ramo que foi comercializado é um desses? É um exercício de muita paciência, gente. Você precisa ter acesso a um documento do contrato, porque todo documento contratual, ele tem que ter o número do processo daquele contrato aprovado na Susep. Você pega aquele número da Susep, aquele número de processo aprovado, entra no site da Susep, tira um extrato daquele contrato, para saber se está inserido em um desses ramos. Não é uma informação de fácil obtenção, tá?

Como nós falamos anteriormente, essa parceria entre seguradora e representante e lojista, ela demanda um contrato. Por que isso é importante? Porque este contrato, ele fica... um extrato dele acessível ao consumidor, ele tem que estar na loja. E se ele está acessível ao consumidor, também ele está acessível à fiscalização também dos Procons. Esse contrato, ele traz alguns requisitos que são importantes. Primeiro, ele define quais atividades serão delegadas pela seguradora. Dentro do espectro de atividades dela, ela pode delegar uma ou várias funções para o varejista, e se ele pratica uma atividade que não foi delegada, ele está praticando, ele está, contrariamente à legislação, vendendo seguro sem autorização, o que é vedado pela Susep e é punido pela Susep. Então, se ele pratica alguma atividade não autorizada, não delegada, é passível, sim, de denúncia e sanção pelo órgão.

Então, entre essas atividades eu enumerei algumas principais: oferta de seguros, recolhimento de prêmio, recebimento de avisos de sinistro pelo consumidor, orientação aos segurados e aos corretores. Então, se o consumidor chegar lá na rede varejista com o sinistro e fala: "Eu quero avisar, porque eu comprei aqui, eu quero notificar que houve um sinistro". E a varejista fala: "Isso não é comigo, liga lá na seguradora". O que vocês têm que orientar? Me dá aqui o extrato, para eu ver se realmente você não tem poderes para receber isto, ok? Não vale para varejista simplesmente comercializar e depois virar para o consumidor e falar assim: "Procura a seguradora". Porque é isso que eles fazem, via de regra. Então, a fiscalização do varejista, da rede varejista, obrigatoriamente importa de ter acesso a esse contrato de representação.

Segundo, esse contrato também define a zona de atuação do representante, o prazo de duração daquele contrato, se vai ou não haver exclusividade, prazo de duração e regras para rescisão daquele contrato. Define também a forma e o valor da remuneração do

representante. Diferentemente da regra do estipulante, que tinha que informar o valor da sua comissão ao segurado, o representante, ele não tem que informar esse valor para o segurado, mas isso tem que estar lá no contrato. E olha que importante: *“Deve incluir neste valor de remuneração as despesas operacionais e comerciais que aquele representante vai ter. É vedada pela normatização que a remuneração desse representante seja em bases que caracterize ao consumidor vantagem manifestamente excessiva, que é vedado pelo CDC”*.

Qual é o motivo dessa definição, dessa previsão pela regra? Porque o Ministério Público descobriu, lá naquela investigação, que o valor do prêmio cobrado pelo varejista do segurado, que teoricamente é o preço do seguro, havia naquele prêmio embutido um valor de comissão daquele representante, como que eu vou chamar aquilo? Vergonhoso, absurdo, alto a ponto de atingir... era o quê? Eram 700% do valor do prêmio, Amauri?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Teve um caso, porque a gente solicitou às seguradoras que encaminhassem o valor do prêmio puro, que era aquele prêmio que ela ia colocar lá naquele fundo que eu expliquei para vocês, e qual era o prêmio comercial, que o estipulante recebia. Em um dos casos, o consumidor pagava R\$ 361 de prêmio, sendo que o que ia para o fundo era R\$ 60 e poucos, e R\$ 300 ficava com o representante, com o estipulante.

Então, ficou claro, e isso continua hoje, não sei o percentual que fica com o estipulante, mas ficou claro que o ganho do estabelecimento comercial era pela venda do seguro. Por isso é que teve toda aquela febre de venda casada para embutir, porque hoje o lucro na venda do produto é muito pequeno. O que aconteceu? A gente participou das consultas. Quando a gente proibiu a venda de seguro em lojas de estabelecimentos, por conta desses abusos, foram 17 irregularidades que nós verificamos.

Uma delas era que o estabelecimento comercial, ele não informava a comissão que a norma da Susep mandava informar para o consumidor. Para o consumidor saber qual era o valor que ia para esse fundo do seguro e qual era o valor que ficava com o estabelecimento. Ele não informava. Era uma das irregularidades. Na consulta pública, a gente insistiu com isso, que essa norma fosse mantida. Só que a Susep, ao regulamentar a Resolução CNSP nº 297, ela disse que não era mais preciso informar para o consumidor. E aí o consumidor perdeu exatamente uma informação que era importantíssima para distinguir o que ia realmente para o fundo da seguradora e o que ele recebia como lucro na venda do seguro. Isso permitiria que o consumidor pudesse fazer inclusive, verificar em qual lugar, em qual estabelecimento seria para ele mais--

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Vantajoso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Adequado, mais vantajoso comprar. Só que a Susep, na hora que regulamentou a Resolução CNSP nº 297, o Conselho Nacional de Seguros Privados, eles retiraram isso.

Então, quando eu recomendei, com a instauração do processo administrativo, que teve 109 páginas, 17 irregularidades que a gente constatou na venda de seguros no mercado varejista, e a gente recomendou que fosse mudada a norma, vejam vocês, em seis meses a Susep mudou, dado era o número de irregularidades.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: De irregularidades.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E o que é mais importante, o modelo previa, como a Dra. Raquel falou, que o estipulante representava o consumidor. E, na verdade, na prática, ele representava a seguradora e os lucros que eles queriam ter com a venda de seguros. Então, a Susep, ela mudou. Ela tinha que mudar, porque era um absurdo você considerar que

o estabelecimento comercial, que tem um interesse totalmente diferente do consumidor, fosse representante do consumidor. Então a gente apontou isso, que o modelo, ele estava fundado em uma premissa falsa, que era o falso estipulante, como a Raquel falou, e que o mercado todo--

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Aceitava.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tinha conhecimento, mas aceitava, por quê? Porque era mais vantajoso para as seguradoras. E, além disso, as 16 irregularidades que, somada a essa, nós verificamos no mercado. Foram dois anos. Um primeiro ano, a gente fez uma pesquisa, os fiscais foram nesses 13 estabelecimentos, que eram maiores, constataram uma série de fatos. No ano seguinte, nós fizemos uma outra pesquisa, a primeira foi em 2011, a segunda em 2012. Em 2013, nós deflagramos a investigação preliminar e o processo administrativo na sequência, com a suspensão da venda.

Aí o mercado entrou em polvorosa e a Susep recebeu a instauração, com 109 páginas, com um estudo detalhado de todas as irregularidades que a gente apurou e que nunca tinha sido feito. E aí a Susep, com a nossa recomendação, que foi feita em março, seis meses depois, ela mudou toda a regulação. Poderia ser melhor, mas em razão de todos os interesses que giravam em torno da questão, foi boa, mas poderia ser melhor, ela poderia ser mais pró-consumidor. Mas, de qualquer jeito, em seis meses, sem precisar entrar com uma ação, apenas com processo administrativo, a gente conseguiu que houvesse toda uma discussão em relação a essa questão.

Raquel, eu conversei com a Cristiane aqui, ela vai te dar o meu tempo, que eu roubei da sua palestra.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Tá bom. Já vieram me mostrar a plaquinha de dez minutos.

Embora não seja obrigatório que a representante informe ao consumidor o valor da sua remuneração, essa remuneração está no contrato que ela firma com a seguradora. E a Susep tem acesso ao contrato. Então, para a fiscalização aferir se há ou não remuneração excessiva, basta a solicitação à Susep desse contrato, então não é tão difícil assim de termos acesso a esse tipo de informação pela fiscalização. O extrato do contrato com os poderes delegados ao representante, disponíveis para consulta do consumidor.

Esse contrato também tem que ter cláusula prevendo: *“Obrigação da seguradora sobre os serviços prestados por seu representante ou terceiro por ele substabelecido”*. Uma previsão ruim. Além de já ter o representante como ali, uma curva, um ponto que afasta o consumidor da seguradora, a norma ainda prevê a possibilidade de ela substabelecer seus poderes a um terceiro, né? Então afasta ainda mais, cria mais uma barreira, cria informações desviadas, isso não é bom. *“Permissão de acesso da Susep às dependências do representante e aos contratos de seguros por ele firmados.”* A Susep então, por meio dessa norma, ela diz à seguradora: “Você é responsável por esse varejista, por esse representante, mas eu quero acesso irrestrito a tudo, quando for preciso”.

E também estabelece o dever de divulgação ao público da condição de representante de seguros, ou seja, quem entra naquela rede varejista tem que ter ciência, de alguma forma, e a gente vai ver como isso se dá, de que aquela rede varejista é, sim, um representante da seguradora. O nome da seguradora que ele representa, a descrição de produtos, fundos de atendimento ao consumidor e ouvidoria da seguradora. Essa divulgação tem que ser feita em um painel visível, mantido nos locais onde seja prestado serviço ao consumidor de seguros, né? O que a Susep quer com isso é possibilitar ao segurado, àquele que está entrando ali para comprar um produto e não um seguro, de ter imediatamente esse reconhecimento de que a loja representa os interesses de uma seguradora e os canais

de acesso a uma informação mais privilegiada. Também deve conter neste contrato a previsão de direito de arrependimento do segurado. O que a norma dispõe sobre isso? E isso é muito importante. Lembrem que o rapazinho falou lá no depoimento dele, que ele foi ao Ricardo Eletro para tentar o cancelamento e a gerente falou para ele voltar outro dia? Por quê? Porque, pela resolução, o direito de arrependimento é de sete dias após a assinatura da proposta ou da emissão do bilhete. Então, se eu compro o celular hoje, em uma sexta-feira, uma quinta-feira, assino lá a proposta ou já faço a contratação por meio de um bilhete, é a partir daí meu prazo de arrependimento. Então, se eu volto lá no sábado e a moça fala: “A gerente não está aqui, volta na segunda”. E aí, na segunda, ele vai lá e fala: “Aqui, você pode voltar outro dia, porque o nosso sistema está fora do ar, não consigo fazer o cancelamento”. Passados sete dias, acabou esse direito de arrependimento do segurado, por esses contratos realizados, mesmo fora da manifestação de vontade dele. O direito de arrependimento também, pela normativa, prevê que a utilização do mesmo meio de contratação. Então, se eu contratei o seguro por meio eletrônico, eu tenho que ter a possibilidade de manifestar o direito de arrependimento também eletronicamente, sem prejuízo de outros disponibilizados com a confirmação imediata do recebimento dessa manifestação de arrependimento, pela seguradora ou representante. Então, se eu for à loja física ou se for pelo telefone ou se for via eletrônica, eu tenho que ter, naquela situação, naquele momento, naquele ato de arrependimento, de manifestação de arrependimento, uma comprovação da minha manifestação de vontade. Também deve a loja informar a possibilidade de arrependimento contida na apólice ou bilhete. A gente vai ver mais tarde que aquele documento emitido pela representante, em nome da seguradora, tem que estar lá naquele documento essa previsão do prazo de sete dias, né? E, além disso, a gente vai ver mais à frente, também deve estar expresso em local visível ao segurado na loja. Importante: valores pagos no ato da contratação devem ser devolvidos de imediato ao consumidor, pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio. Então, se eu fiz por cartão, a devolução pode ser também por cartão ou outro meio disponibilizado pela seguradora. Mas pelo menos pelo mesmo meio de compra do seguro.

Principais obrigações da seguradora e do representante. Primeiro: Dever de guarda dos dados cadastrais dos consumidores, sendo vedada a sua cessão a terceiros. Hoje, há um problema muito sério, é o problema de dados, dados pessoais, né? A gente faz uma compra em uma instituição, daqui a sete dias o mercado todo está te ligando e você não sabe como eles conseguiram seu contato. *“Proporcionar ao consumidor a confiabilidade, segurança e sigilo das operações realizadas, dever de ambas as instituições. Prestar informações claras, precisas, ostensivas e adequadas sobre direitos e obrigações. Integral orientação ao consumidor”*, isso é muito importante. Não é apenas naquele momento de contratação. O dever de orientação e de informação ao consumidor, ele perdura por todo o contrato, seja na eventualidade de um sinistro, seja um recebimento de uma indenização, a loja, a rede e a seguradora têm que ter um canal de atendimento permanente com aquele consumidor. E a capacitação de funcionários das redes varejistas, visando a adequada orientação ao consumidor de seguros. Então, aquele funcionário da rede varejista que vai atender o consumidor, ele tem que ter uma capacitação específica para fazer aquele atendimento. Diferente do que era antes de 2013, que qualquer um fazia esse atendimento, hoje, o funcionário, ele tem que ter uma capacitação específica para poder vender seguros.

“A seguradora também deverá disponibilizar uma documentação técnica adequada, mantendo o canal de comunicação permanente para atender as demandas dos segurados.” Como é que funcionava antes? Muitas vezes, era o panfleto da própria loja, né? E a loja fazia constar naquele panfleto de comércio o que ela queria. Hoje, é dever da seguradora, e ela não foge disso, que o material técnico disponibilizado é o material dela, e ele tem que estar com a informação correta.

“A seguradora deverá estabelecer ainda um plano de controle de qualidade de serviços prestado pelos seus representantes, com a possibilidade de suspensão ou cancelamento antecipado desse contrato de representação.” Esse plano de controle, ele é supervisionado pela Susep através de relatórios. A lógica dessa previsão é a seguinte. Susep entende que

não tem como fiscalizar todas as redes varejistas, tudo que acontece lá na ponta. Então, ela fiscaliza a operação pelas seguradoras. A seguradora tem que ter um plano de controle, tem que ter relatórios de acordo com as definições da própria Susep, e esses relatórios é o meio utilizado pela Susep para fiscalizar se a venda está sendo feita corretamente. Logicamente, ela também fiscaliza a partir da reclamação de consumidores. Então, é importante que vocês, do Procon ou do Ministério Público, reportem à Susep todos os problemas que aconteçam que sejam decorrentes da comercialização por redes varejistas, porque também é método de controle da qualidade de venda.

“E a seguradora deverá manter na internet a relação atualizada de seus representantes”. Isso elas fazem. Se você entrar hoje na Casas Bahia, Ricardo Eletro, Ponto Frio, vai estar lá a relação de todas as lojas que representam aquela seguradora. Desculpe, se você entrar no site da seguradora, vai ter a relação dos representantes dela, tá? Inclusive, das lojas daqueles representantes.

Principais proibições ao representante. O que é vedado por essa norma ao representante. Primeiro, ele não pode cobrar qualquer valor do consumidor além daqueles especificados pela seguradora. Não pode emitir carnê ou títulos relativos ao serviço de representantes que não sejam autorizados pela seguradora. Então, basicamente, o que a representante faz hoje é cobrar o prêmio do seguro, embora naquele prêmio já esteja embutida a sua própria comissão. Ela não pode efetuar propaganda em desacordo com o plano de seguro ofertado. Como eu disse antes, não cabe mais a publicidade diretamente pela representante ao consumidor. Tudo passa pela fiscalização da seguradora, que é aquela que oferece e que oferta a garantia. E não pode, obviamente, vincular a contratação de seguro à concessão de desconto ou aquisição compulsória de outro produto, venda casada, né? E também não pode, se o preço do celular é mil reais, ela não pode virar para ele e falar assim: “Eu te dou um desconto nesse celular, te vendo ele a R\$ 800 para você adquirir a garantia estendida”. Isso também está vedado pela norma. Sim.

Informações gerais. Ah, e aí a gente passa então, finalizando a circular, a resolução do representante, a gente passa a ver disposições específicas para as organizações varejistas, que também são representantes, mas é uma disposição específica. São poucas complementações. Informações Gerais. *“Essa circular é destinada às organizações varejistas que comercializem seguros em nome das seguradoras. Conceitua organizações varejistas como sendo qualquer organização que pratique atividade de venda, revenda ou distribuição de mercadorias, novas ou usadas, em loja ou outro meio, incluindo remotos, para o consumidor final, para consumo pessoal ou comercial”.* Interessante é que a conceituação manteve aquele conceito do que é o consumidor, né, como sendo o consumidor final, para consumo pessoal. E a norma ainda equiparou as organizações varejistas as fabricantes de produtos, quando estas praticarem a venda direta ao consumidor final. Então, fica equiparado o conceito.

Exigências específicas para venda de seguro por organizações varejistas. Primeiro: *“manter local de referência devidamente sinalizado para orientação do consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação dos planos de seguro”.* A norma não disse que tem que ser um quadrado, que tem que ser uma salinha, que tem que ficar na frente, que tem que ficar no meio, tem que ficar no setor. Ela não fala isso, ela fala que tem que ser um local de referência, devidamente sinalizado, tá? *“As organizações têm obrigatoriamente que conter, em local de ampla visibilidade e junto aos caixas, as seguintes informações: A contratação do seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até sete dias corridos, com a devolução integral do valor pago”.* Ou seja, a possibilidade de arrependimento deve estar contida não só naquele contrato que está sendo feito, no documento que é entregue ao consumidor, como também exposto na loja. Outra informação que tem que estar exposta é que é proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro, tá?

Exigências específicas: *“É obrigatório disponibilizar a relação de preços dos planos dos*

seguros ofertados, com indicação do nome da seguradora". Então, também tem que estar à disposição do consumidor todos os ramos que são ofertados por aquela loja e os preços correspondentes. *"Obrigatório manter em local de ampla visibilidade painel com telefone do serviço de atendimento e de ouvidoria da seguradora, o endereço físico e eletrônico da mesma. Ok? Tem que estar lá disponível ao consumidor, e exibir, nos locais de oferta de seguros, a seguinte informação: A comercialização de seguros é fiscalizada pela Susep, expondo ainda o endereço eletrônico e telefone da autarquia*". Então, você tem essas exigências de informação ao consumidor, dos contratos ofertados e seus valores, dos telefones da seguradora ou das seguradoras e o da Susep também.

"Quanto a se tratar de comércio de seguros por meios remotos, deverá ser disponibilizado serviço permanente de orientação ao consumidor pelo mesmo meio". E aí, vocês podem realmente conferir, quando você entra no site de alguma varejista tem sempre um chat lá disponível, né? *"As seguradoras devem disponibilizar um manual de boas práticas, para orientação das organizações varejistas*", tá? É um manualzinho. Como é que eu falo? Um livrinho, para que possa ser consultado, caso haja ali, no momento da venda, alguma dúvida. E, além disso, um canal permanente onde, havendo alguma dúvida, possa se esclarecer imediatamente com o consumidor ali.

"Proibida a comercialização de seguros por caixas", tá, gente? Quem comercializa seguros nas organizações varejistas tem que ser funcionário especializado, treinado para poder esclarecer a dúvida do consumidor. Caixa não vende seguro. E *"proibida a renovação automática de contratos de seguros ofertados por essas organizações*". Então, seguro de vida, por exemplo, que é muito comum ela ter um prazo de um ano, e, finalizado aquele prazo, a seguradora te envia um outro certificado, uma outra apólice falando: "Está renovado". Isso está vedado, quando essa compra ocorrer via varejistas.

Bom, sendo isso o que eu tinha que expor, foi uma breve e corrida exposição das duas normas, é assunto para gente debater por uma tarde inteira pelo menos, mas eu me coloco ao dispor, não só para esclarecimento de dúvidas ou até no dia a dia mesmo, havendo alguma necessidade de orientação, encaminhando para o Amauri ou até para mim mesma, eu me coloco ao dispor do sistema como um todo para poder auxiliá-los, tá bom? Muito obrigada.

[aplausos]

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Nós agradecemos imensamente, Raquel, sua colaboração, que foi muito elucidativa, né? É um ramo muito especializado, para gente que, às vezes, atua de uma forma geral em defesa do consumidor. E acredito que nós precisamos, né, enquanto órgãos integrantes do sistema, implementar efetiva fiscalização disso, porque tudo isso que ela falou eu falo, porque eu já presenciei, comigo já fizeram, né? Então, se a gente não começar a atuar, fiscalizar efetivamente, essas normas vão ficar em vão. Mas nós abrimos agora o espaço para perguntas e dúvidas. Ninguém?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Não?

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: O microfone aqui, por favor.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Meus parabéns. [ininteligível]. Eu só tenho uma pergunta, que é a respeito da interrupção daquele prazo de sete dias, de arrependimento. No caso que você comentou, daquele rapaz, ele voltou lá diversas vezes. O prazo não seria considerado interrompido a partir da primeira visita dele à loja?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: É, como é que é o seu nome?

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Ivone.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Ivone. Está tudo errado ali naquele caso, né? O problema da interrupção é de ele não ter uma comprovação de que esteve lá. Eu já presenciei isso. Eu, acompanhando uma amiga, ela foi cancelar a compra de uma geladeira. E as desculpas são sempre as mesmas: “O sistema está fora do ar, depois você volta aqui”, “Não consigo falar com a seguradora”, “A gerente responsável não está presente”. E o problema é que o consumidor, ainda sem a maldade ou sem a cultura do direito do consumidor, ele volta para sua residência sem uma comprovação de que esteve lá, né? Eu até acho que há, sim, um fato impeditivo, se, por exemplo, ele expressa, e aí eu acho que é um tipo de orientação interessante, é que ele vá lá já com um documento, com uma declaração dele dizendo: “Eu manifesto meu interesse em cancelar contratos tais, tais, tais, tais”, e pega um protocolo da empresa, né? Mas muitas vezes ele não faz isso. Se aquele rapazinho não fez isso, dificilmente a gente pode entender que houve uma interrupção. Essa é a dificuldade.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Ok. Obrigada.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu queria fazer um comentário, que é o seguinte. Eu até já falei, né, interrompendo a Dra. Raquel na hora da fala dela, que o absurdo do regime anterior, do modelo anterior, era a Susep entender que comerciante era representante do consumidor. Se a gente olhar lá no art. 81, Parágrafo Único, inciso II do Código, interesse coletivo é o interesse do grupo, categoria ou classe de pessoas que tenham entre si, por exemplo, os associados de uma associação, ou com a parte contrária, e a parte contrária é o fornecedor, uma relação jurídica base. Quer dizer, o próprio conceito de interesse coletivo, ele deixa claro que o comerciante nunca, o fornecedor, em hipótese alguma, ele pode ser representante do consumidor. Primeiro porque ele não tem afinidade de interesse e, em segundo, porque, como a Dra. Raquel falou, não há uma relação jurídica prévia vinculando o fornecedor e o consumidor, porque, na verdade, a relação que vinculava era simplesmente a compra do produto que ele oferecia o seguro. Mas é uma relação que não tem afinidade, né, são relações diferentes.

Tinha a questão da cobrança abusiva do prêmio, que não era informada ao consumidor, e que a regulação, na época, exigia que o estipulante informasse a comissão que ele recebia pela venda e também o valor que ia para o fundo do seguro. Isso existia na época, mas nunca havia sido cumprido. E quando foi feita a nova regulamentação, tirou-se essa obrigação. Então, o consumidor, hoje, ele não tem esse conhecimento, que seria de suma importância. A contratação do seguro, o certo é que seria por bilhete, porque o bilhete é a contratação verbal e é um documento simplificado que a pessoa recebe na hora. Quando a pessoa contrata por apólice, ela recebe um calhamaço de páginas de condições gerais que ele, efetivamente, não tem condições de compreender. Então, a regulamentação boa seria que ficasse só o bilhete, para essas vendas massificadas. No entanto, a regulação prevê ou por apólice ou por bilhete. Infelizmente, a venda por apólice, ela é muito mais difícil de ser compreendida pelo consumidor do que pelo bilhete, que seria o ideal. A Dra. Raquel relacionou os seguros que podem ser vendidos pelo representante de seguros, que são vários. Na época da consulta, que a gente participou ativamente, a gente falou o seguinte: “Olha, coloque, por exemplo, que o pet shop, ele vai poder ofertar um seguro relacionado ao animal”. A loja de eletrodoméstico pode ofertar um seguro relacionado com os produtos que ela vende, porque é muito mais fácil você treinar o seu funcionário para entender um seguro que seja relacionado ao produto que ele vende do que você abrir uma possibilidade ampla e um funcionário de uma loja, por exemplo, de departamento, vender um seguro pet, ou vender um seguro que seja previdência, que não tenha nada a ver com o produto que ele vende. Isso também não foi admitido, a coisa passou de uma forma ampla. O pano de fundo disso é que há uma necessidade das seguradoras de fazer com que o consumidor brasileiro, ele compre seguros, como é em outros países, acesso à venda de seguro. Só que, em se tratando da venda massificada, o problema é um só. Não há corretor e nenhum telefone de corretor que o consumidor possa ligar para tirar as dúvidas, e o que é mais importante, o funcionário que vende, ele não conhece também a questão seguro. Quem

vende geladeira, fogão, ele não conhece. E a situação é pior. Por quê? É você vender seguro para alguém que não conhece por quem também não conhece, e premido pela necessidade de cumprir uma meta que, se não cumprir, ele é punido. Ele é punido.

Então, quer dizer, você tem uma situação, que, infelizmente, essa venda massificada, ela é extremamente favorável ao consumidor e não é acompanhada, como disse a Dra. Raquel, de alguém que pudesse dar uma assessoria. Outra coisa, o corretor, que assinava o plano coletivo, no regime anterior, ele não se fazia presente, nem por telefone, para orientar o consumidor lá na loja. E recebia comissão, enquanto a lei do corretor fala que ele só pode receber a comissão se ele prestar assessoria e assinar a contratação junto com o consumidor. E, naquele regime anterior, nem ele assinava, porque quem assinava era o consumidor na loja, aderindo ao plano coletivo, mas o corretor continuava recebendo. Então, você tinha tantos problemas, que aí precisou mudar a regulamentação. Mas há uma questão ainda que permanece, é a qualificação da pessoa que vende o seguro, que não tem, isso toda hora a gente verifica, a venda de seguro em loja de eletrodoméstico é feita em fração de segundos. E, se for por apólice, você tem ali, no mínimo, 30 e tantas páginas de contrato. Se for para o bilhete, você tem uma página ou duas. Então, quer dizer, essa questão não está bem resolvida. E, como a Dra. Raquel falou, cabe a nós, dos Procons, constatarmos essa situação e encaminharmos para Susep toda vez que a gente estourar um processo administrativo. No horário da tarde, nós teremos o Rafael, que vai falar sobre seguro de garantia estendida, e, fechando nosso dia, a Regina vai trazer para gente todos os pontos que a fiscalização do Procon estadual fiscaliza nas lojas. E o que é interessante disso? É que nós vamos propor um formulário, uma fiscalização que seja um *checklist*, e esse formulário, como já diz a nossa resolução, ele vai poder ser usado pelos Procons municipais.

Então, o que a gente acredita é que, a partir desse evento, a gente tenha um conhecimento um pouco mais aprofundado sobre a venda de seguro e que a gente possa ter a parceria de todos os Procons municipais, para combater todas as irregularidades que acontecem. E uma notícia que não é boa: A venda casada de seguros, que havia caído quando a gente fez o trabalho e quando as normas foram editadas, a gente já está percebendo que ela está voltando. E a gente não pode deixar isso.

SRA. CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY: Mais alguém, gente, com alguma dúvida? Não? Então, nós podemos encerrar as nossas atividades agora no período da manhã, entregando o certificado com os nossos agradecimentos à Dra. Raquel, e convidando a todos para o nosso retorno, né, na parte da tarde. O credenciamento é a partir das 14h, e pontualmente às 14h30 para o início das palestras com o Dr. Rafael sobre seguro garantia estendida. Bom almoço a todos, obrigada.

[aplausos]

[intervalo para almoço]

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Para a programação da tarde, quero agradecer o convite do Dr. Amauri, que me pediu gentilmente que presidisse a Mesa. Argumentei com ele que eu já estava à paisana, que mineiro não perde o trem, né? Meu voo sai daqui a pouco, 23h. Então, já deixei, deixei tudo pronto. Falei assim: Vou sem terno, que se eu tiver que correr para embarcar, né, posso atrasar, né? Então, mas, enfim. Falou que não tinha problema. Ainda bem que a gente não está em Juiz de Fora, porque se a gente estivesse em Juiz de Fora, juíza manda advogado sem gravata para fora, né? Então, mas, feito isso, vamos dar sequência ao nosso encontro técnico.

E, a pedido do Dr. Amauri também, eu vou apresentar e convidar os nossos dois palestrantes,

ao mesmo tempo, para que eles fiquem conosco aqui na Mesa, e cada um deles vai fazer a sua exposição. Na sequência a gente abre o tempo e espaço para as perguntas e esclarecimentos de dúvida, na sequência a gente passa para o nosso segundo convidado. Então, eu convido para estar conosco aqui na Mesa, do meu lado direito, a Regina Sturm, graduada em Psicologia e Direito pela PUC Minas, pós-graduada em Direito do Consumidor, coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon Minas Gerais.

[aplausos]

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Regina vai falar sobre fiscalização do mercado varejista de seguro. E convido para estar comigo aqui, do meu lado esquerdo, o Rafael Gusmão Dias Svizzero, coordenador do Procon Municipal de Teófilo Otoni, secretário-adjunto do Fórum dos Procons Mineiros, relações institucionais, conselheiro suplente do Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor e membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Minas Gerais, meu amigo Rafael, aqui do meu lado esquerdo, por gentileza.

[aplausos]

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: E o Rafael vai falar sobre o seguro garantia estendida. Os nossos convidados terão 50 minutos cada um e, seguindo a nossa programação, o Rafael vai fazer a sua exposição primeiro, por 50 minutos. Na sequência, a gente abre para o debate, tá bom? Então, Rafa, com a palavra, fica à vontade, 50 minutos.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Bom, boa tarde. Obrigado, Rodrigo, é um prazer estar na Mesa presidida por um amigo de longa data, um companheiro da Defesa do Consumidor, bem como, não menos companheira, amiga, a Re, a Regina, do Procon Estadual. Falando um pouquinho, e eu fiz questão de falar que a apresentação, ela foi adaptada, porque grande parte da autoria do que está aqui, eu não podia deixar de fazer esse registro inicial, foi realizado, foi elaborado pelo colega do Procon de Itajubá, o Vinícius. Todos sabem, ele teve um problema familiar, não sei nem se convém falar, ele perdeu o pai, né? Vou falar, o falecimento do seu pai, ele não esteve... e aí, assim, o Dr. Amauri pediu para que a gente pudesse suprir isso aí, com base já em alguns meses, dias, que a gente está à frente do Procon, 12 anos, e tentar falar um pouquinho da experiência da gente. Vou colocar um pouquinho do que é essa garantia estendida, como que a gente enfrenta isso, né, de uma forma bastante otimizada, porque na parte da manhã já tivemos expositores que falaram de uma forma bastante tranquila, bastante técnica sobre o que é o contrato de seguro. Eu vou me ater, gente, de verdade, até porque falaram já de contrato de seguro varejista, a Regina vem falando de como que se procede essa fiscalização. Então, vou me ater um pouco à fala na questão conceitual, na questão do que, efetivamente, é a garantia estendida, que bicho é esse.

Bom, preliminarmente, a gente precisa conceituar, o que é garantia? Garantia é um documento, e aí fala a seguradora. Na verdade, nada mais é do que o ato pelo qual o fornecedor garante o produto que ele vende. E aí, a gente tem na legislação três tipos, três modalidades. Na verdade, duas, né, e uma é uma indagação. A gente tem duas modalidades, que é a garantia legal, é aquela que decorre da lei, art. 24 e seguintes do CDC, bem como a garantia contratual, que depende do pacto, aquela que a gente fala que é a garantia do fornecedor e que depende da vontade do fornecedor. E, por último, a gente tem o que a gente chama popularmente de garantia estendida. E aí, é ou não garantia? Eu acho que todos aqui sabem disso, mas garantia estendida não é uma garantia. A garantia estendida nada mais é do que um contrato de seguro regulamentado pela Susep, Superintendência de Seguro Privado, através de uma legislação, que é uma resolução do seu conselho superior, a Resolução nº 296/2013, que é a que fala efetivamente do tema, que regulamenta, que conceitua, que traz todos os conceitos e modalidades do que vem a ser a garantia estendida. A gente vai tentar discorrer um pouquinho, tentar elucidar para vocês um pouquinho, para

que vocês entendam, e no final a gente tem algumas propostas, algo a falar de uma maneira bem mais prática.

Dr. Amauri falou isso, eu não tenho nem a capacidade técnica nem o conhecimento de causa do Dr. Amauri, então eu vou ser um pouco mais breve, um pouco mais informal, para dizer quais são os elementos básicos do seguro: risco, segurado, segurador, prêmio e indenização. O que é cada um disso? Risco. O risco, gente, é um evento futuro, né, a probabilidade de acontecer um sinistro. Então, é o que... E aí, eu costumo dizer que o risco, ele tem algumas características: Ele é um evento futuro, ele é um evento incerto, ele é um evento possível, ele é um evento mensurável, a gente tem condição de verificar e averiguar quanto estaria envolvido nesse risco, financeiramente, economicamente falando, e, mais do que isso, esse risco independe da vontade tanto do contratante quanto do contratado. Segurado é o consumidor, o destinatário final do contrato. Segurador é a pessoa jurídica, legalmente constituída, assim como o Dr. Amauri tem que ter o registro, tem que ser sociedade anônima, né? Aí vocês vão me falar assim: "Espera aí, tem que estar regulamentado na Susep. Por que que a Casas Bahia vende seguro de garantia estendida se ela não está regularmente instituída, constituída, inscrita junto à Susep?". Na verdade, existe uma resolução do Conselho Superior que permite que esse agenciamento, eu vou usar essa expressão, não sei se é até a mais correta, me ajuda se eu estiver errado, Regina. Essa intermediação, eu acho que é o termo mais correto, por parte do comércio varejista, desde que essas cláusulas firmadas com o consumidor sejam devidamente registradas junto a uma seguradora devidamente habilitada. O prêmio, para quem não sabe, no popular, é a mensalidade, é a prestação, é o que, efetivamente, a gente paga, e ali estão incluídos os valores que serão a título de emolumentos, a títulos de despesas administrativas, bem como do próprio, indenização do próprio valor que será pago a título de indenização, quando da ocorrência do sinistro.

Modalidades da garantia estendida. Para quem não sabe, existem quatro. Muito simples. Existe aquela da garantia original, ou seja, a garantia estendida, o contrato de seguro contemplará os mesmos termos previstos na garantia estabelecida pelo fornecedor. A garantia ampliada, é aquela que se inclui na garantia estendida, algo que o fornecedor não cumpre, algo que o fornecedor não cobre. Ou seja, ela é um, além daquela que a gente já tem, que é a original, ela amplia direitos para o consumidor. E aí, eu vou dar um exemplo bem simples: É uma garantia estendida e que o fornecedor, por exemplo, não cubra oxidação, ok? Ampliou um direito. Do mesmo jeito que tem a garantia estendida que pode reduzir direitos, direitos inferiores ou restringir alguns direitos previstos no manual de instrução, no certificado de garantia do fornecedor e que, quando você vai fazer esse contrato de seguro, reduz. E o mais interessante dessas três modalidades, que elas... A gente vai falar logo da vigência, elas começam e elas têm vigência após o término da garantia estabelecida. Ah, tá, só uma pergunta, só uma dúvida. Voltando aqui, olha, vocês sabem como que computa qual garantia que vai primeiro, quando que começa, quando que não é? Quando que é legal, quando que é contratual e quando que entra a garantia estendida? Sabem, gente? Você sabe pouco, né, Ricardo? Não, o STJ já consolidou, já tem decisões nesse sentido. A doutrina majoritária de que primeiro se conta a garantia contratual, após se encerrar a garantia oferecida pelo fornecedor é que se conta a garantia legal, que é aquela prevista no art. 26, 24, 25, 26, 30 dias, 90 dias. Ou seja, primeiro se conta a contratual, depois se conta a legal, depois eventual garantia estendida, contrato de seguro. Por que eu estou dizendo isso? Porque tem uma modalidade da garantia estendida, que é a complementação de garantia, que ela vai correr conjuntamente à garantia do fornecedor, ela não vai começar quando se encerrar a garantia, como as outras três. Na verdade, ela corre junto com a garantia estabelecida pelo fornecedor. Contudo, ela faz algo que a garantia do fornecedor não contempla. Ela amplia essa garantia, é como se ela fosse ampliada, mas dentro da garantia do fornecedor, entenderam? O produto tem 12 meses de garantia, mas não cobre oxidação o fornecedor. Aí eu faço um contrato de seguro de garantia estendida pela complementação. Durante esse período de um ano que o fornecedor me deu essa garantia, a seguradora vai ter que cumprir com a oxidação durante esse período. É no mesmo período da garantia do fornecedor, contudo com direitos, com coberturas não previstas ou até mesmo excluídas

pelo próprio fornecedor. Ficou claro, gente? Vocês não estão cochilando muito não, né? Só pouco. Me ajuda.

Vigência e cobertura. Quando que é o início da vigência do contrato? Tem uma peculiaridade no contrato da garantia estendida, que é o único ramo, é o único, eu acho que é o único contrato de seguro em que há uma distinção entre o início da data da vigência e o início da data da cobertura. Você normalmente contrata o contrato de garantia estendida, o seguro, quando você compra o produto. E essa garantia, ela só vai ter cobertura um ano depois. O contrato já está valendo, negócio jurídico, ato jurídico perfeito, você já firmou o contrato. Contudo, entretanto, todavia, ele só vai ter início da cobertura após... Se não for, né, gente, eu até coloquei aí. Se não for a complementação, porque se for a complementação, ela corre junto com a garantia do fornecedor. Se não for a complementação, ela vai correr após o término da garantia do fornecedor, tudo bem? Alguma dúvida por aí? Vão anotando.

Três temas de uma vez, gente. Indenização, reflexão ou arrependimento e vedações legais. Olha aqui a observação legal para o contrato de garantia estendida. Existe o que a gente chama de LMI, LMI é o Limite Máximo de Indenização, que, para o contrato de garantia estendida, o valor máximo a ser pago, a título de indenização, é o valor prescrito na nota fiscal do produto, é o valor que, efetivamente, você pagou pelo produto. Como que funciona? Ah, mas tem que reparar, não tem, tem que indenizar. Como é um contrato de seguro, você está firmando um contrato, vai depender da forma que está prescrita no pacto firmado e que, normalmente, como funciona usualmente? Tentativa de reparo, você manda como se estivesse na garantia do fornecedor, você vai mandar para uma assistência técnica. O prazo é 30 dias, assim como prescreve o art. 18 da garantia do fornecedor. Ele conta como? Trinta dias, e aí tem uma peculiaridade, e aí vai de interpretações, a gente já discutiu sobre essa questão dos 30 dias, quando que se inicia os 30 dias. Esquece que a gente está falando da garantia estendida. Quando se inicia os 30 dias do art. 18, por exemplo, do art. 18? A partir de quando? Minha TV estragou. Eu entrei em contato com o 0800 da empresa do fabricante, ele me encaminhou para uma assistência técnica. Em Teófilo Otoni, eu não tenho assistência técnica daquele fabricante. Eu vou ter que encaminhar esse produto, seja por correio, seja por algum outro meio. Quando que começa os 30 dias? Eu posso ir no Correio, com a greve e com a ineficácia e ineficiência do serviço prestado pelo Correio, demora 15 dias para chegar na assistência técnica. E aí? Não querendo colocar pulga atrás da orelha de ninguém, o entendimento do Procon de Teófilo Otoni e um entendimento pessoal meu é que, a partir do momento que o fornecedor tem ciência que não existe assistência técnica, que se tivesse assistência técnica, a partir do momento que você entrega na assistência técnica da sua cidade. Em não existindo, eu entendo que, a partir do momento que ela toma ciência, que ela me dispõe, dispõe para mim um código, o prazo começa. A partir do momento que eu postei no Correio. Por quê? Quem escolheu o correio para levar o produto para assistência técnica? Foi eu? Podia mandar uma transportadora buscar, alguém, algum lojista, ir buscar e levar. Se ele escolheu o Correio e o Correio é ineficiente, problema é dele. Opinião do Procon de Teófilo Otoni. Alguns vão entender como extremista, alguns vão tentar divergir disso, é posicionamento. Na garantia estendida, eu volto para garantia estendida, são 30 dias a contar da assistência técnica. E aí, ou quando o produto for de... Uma máquina de lavar, algum produto que o produto não tenha assistência técnica ou que a visita terá que ser domiciliar, os 30 dias começam da comunicação do sinistro junto à seguradora. Comunga um pouco com o pensamento do Procon de Teófilo Otoni. Primeira coisa que eles vão tentar é reparar o produto. Não reparando, vão tentar substituir o produto por um outro da mesma espécie e, se caso não tiver reparo, a indenização, respeitando o limite máximo da indenização.

Gente, ao contrário do que fala, né, da questão do art. 18, que fala que o consumidor poderá alternativamente ir, à sua escolha, no contrato de garantia estendida há de se verificar o que está descrito na cláusula, na apólice. É um contrato de seguro. Não necessariamente terá que substituir o produto ou te indenizar de forma imediata. É o que está prescrito no contrato, isso é bem... Apesar, porque a gente usa essa questão de garantia estendida e, já me adiantando à grande crítica que eu tenho à garantia estendida, é que o mercado

não está preparado para vender esse produto, porque ele não conhece o que ele está vendendo. O vendedor que vende televisão, ele quer te empurrar um seguro, porque ele vai engordar a comissão dele, sem nem saber. E a gente fala isso, o Eduardo está aqui, eu acho que quem estava com a gente lá, eu acho que, dos presentes aqui, era só o Eduardo que esteve presente comigo em uma reunião da FenSeg, que foi discutir garantia estendida aqui em Belo Horizonte, em um evento desse. Não sei se a Regina foi, foi? Aqui em Belo Horizonte, você foi, Ricardo? E a pergunta quem era o consultor, quem é o consultor dessa área do mercado, é o Ricardo Morishita, e ele foi fazer uma apresentação, e o Eduardo, a gente, de uma maneira conjunta, a gente fez uma pergunta meio que do sistema, e é nesse sentido que eles tentaram explicar, mas não conseguiram ser convincentes, que a gente perguntou: “Como que forma o preço da garantia estendida? Como que eu chego no preço final? Quanto que vendo para o consumidor?” E por que a gente fez essa pergunta? Quanto que o vendedor ganha de comissão por vender isso? Quanto que a loja ganha por estar comercializando esse produto? Quanto que a seguradora vai ganhar? A formação do produto mesmo, para gente tentar entender o quão é empurrado, e principalmente para consumidores de baixa renda, consumidores que não conhecem o produto. E o que a gente, eu já estou querendo dizer, na questão da vedação, né, de empurrar aí, a última vedação, na venda casada, de condicionar em alguns casos ou falar que vai te dar um abatimento. “O produto custa mil, se você comprar a garantia estendida, eu te faço por R\$ 850,00, mas você tem que levar a garantia estendida”. É de vincular a comercialização de um produto ou serviço, de um produto, né, normalmente, à comercialização da garantia estendida. Por que isso, né? O Procon Estadual, salvo engano, já atuou no que se diz respeito à garantia estendida, foi a garantia estendida especificadamente, não foi que proibiu de comercializar. Não quero entrar na sua fala, tá, Re? Não, né? Que eu acho que... Partiu até do Amauri? Foi ele quem... que era da área dele na época, ele suspendeu justamente para se especificar e deixar de forma clara, transparente, como que estava se dando essa comercialização, dado o número altíssimo de demandas dos Procons municipais e também do Procon Estadual, de venda casada.

Então, é a principal crítica que a gente tem. E assim, gente, de verdade, é uma crítica que não tem que ser dirigida para o vendedor da porta da loja. Ele está ali para vender, ele precisa vender, ele precisa ter comissão, se ele não bater a meta de garantia estendida em dois meses, no terceiro ele está na rua. É como que isso é imposto na ponta do mercado para ponta do consumo. E é essa observação que os Procons têm que fazer. A primeira pergunta que a gente tem que fazer é... e a gente viu o vídeo aqui, né, hoje mais cedo, eu estava lá fazendo a palestra e observei, a doutora apresentou um vídeo de um serviço de terceiro, de serviços extras adicionais, de uma nota de um produto, acho que de R\$ 600,00, e que tinha R\$ 600,00, R\$ 900,00, e que tinha R\$ 600,00 de serviço. É mais ou menos isso, isso chega na porta do Procon de vocês, no meu Procon, no Procon Estadual, através das denúncias de internet, através disso, toda hora, todo dia.

Outra coisa, gente, que é proibido. O que eu falo das vedações, quando eu falo de vedação, quando eu estava dando uma lida, né, de ontem para hoje, quando o nosso presidente falou assim: “Olha, amanhã a palestra do Vinícius é sua, tá? Se vira”. Foi assim que ele me disse, né? É, tá certo. Quando eu estava dando uma lida sobre as vedações, o que não se pode fazer, eu acho que o fornecedor entende assim, olha: “Aqui é meu céu, é tudo que eu faço”. Venda casada e, mais do que isso, incluir, junto à venda da garantia estendida, outros seguros. Morte, acidente pessoal. É proibido, gente. Quando da comercialização da garantia estendida, não é proibido se vinculá-la, não é permitida a emissão de bilhetes ou apólices individuais que incluam cobertura de outros ramos securitários. Então, você não tem que fazer um xis-tudo e empurrar para o cara. Garantia estendida, garantia estendida, ok? Não se pode, é proibido. Pelo menos é o que fala a resolução, mas é o que a gente mais vê. A gente já discutiu uma questão certa vez, e que eu trago, quando da venda de um produto, um seguro invalidez para um aposentado. Isso. Seguro-desemprego, eu vou usar essa expressão, seguro-desemprego privado para aposentado. Gente, é descabido. [ininteligível]. Ah, assustei. Mas já estou acabando, eu não vou nem...

Como se dá a rescisão do contrato de garantia estendida? Existem duas formas de se fazer, ou pelo segurado ou pelo segurador. E existem dois, em dois momentos, que pode acontecer essa rescisão. Entre a data do início da vigência e o início da cobertura, ou seja, da data que eu contratei lá quando eu comprei o produto, até o início da cobertura, ou seja, nem começou o prazo de cobertura da garantia estendida. Se a seguradora cancelar, ela devolve tudo que você pagou, inclusive, os emolumentos. Se você cancelou porque você quis, é devido apenas o que, efetivamente, você pagou, tirando as despesas, tirando os emolumentos. Se for após o prazo da cobertura, ou seja, já está dentro do prazo que você estaria segurado, se for pela seguradora, na verdade, em ambos, a restituição é proporcional, partindo da razão do tempo que ainda tem e do valor que efetivamente foi pago. Do tempo que ainda tem de cobertura. A cobertura é de 12 meses, se você tem um mês de cobertura já concluída, aí você quer cancelar pelos próximos 11 meses esse plano? Aí vai ter que fazer um cálculo, é o que fala a razão do prazo do risco a decorrer e o período de cobertura do risco. É o que já teve, é o proporcional que efetivamente você pagaria pela cobertura, menos o valor, incluindo despesas, se for pelo segurado, porque tem a questão dos emolumentos.

Antes da gente encerrar, eu carrego comigo, só para vocês terem uma ideia, essa frase, ela foi do meu projeto de monografia da graduação. E a gente falar de garantia estendida, e assim, me fez ter algumas reflexões ontem, logo depois que eu tive a notícia de que a gente ia tentar aqui, de uma maneira, minimamente tentar atender à parte conceitual do que é garantia estendida, trabalhar um pouco a parte conceitual, e aí você não deixa de refletir do seu trabalho, o que você desenvolve no seu balcão a todo instante. E quando a gente fala do tema garantia estendida, a gente dá porrada, a gente fala isso, existem, sim, avanços, e são avanços do mercado securitário de consumo, e a gente tem hoje seguro perda e roubo, a gente tem alguns avanços com a evolução do mercado com isso. E há de se convir que um produto, e aí você discute, através da garantia estendida, o alcance às vezes da própria vida útil do produto. Existem garantias estendidas por dois anos, mais, a depender o contrato, o período de cobertura dele pode ser maior do que um ano. Então, às vezes, a depender do produto, você até alcança o período quase que total do que a gente entende como tempo razoável de consumo, como vida útil, o que é muito bom. Imagina, se você tiver um produto, e que a gente discute aí que a vida útil dele são cinco anos, são seis anos, se a gente puder ter uma garantia estendida que contemple isso. Ou seja, o período que o produto que você adquiriu, efetivamente, for funcionar, ele está segurado. Tem o preço? Tem, mas está contemplado por um contrato de seguro? É uma evolução. A grande crítica, o grande problema, o grande gargalo que a gente enfrenta é a injustiça e muito, porque da forma como ela é colocada, da forma que é imposta não só a garantia estendida. Eu acho que vários e vários tipos de contrato, né, de seguro, que são expostos para o varejo, é a ausência de informação, é a ausência de transparência, é o que a gente diz no popular, é empurrar ao consumidor essa demanda, o que afeta, de forma muito latente os próprios princípios que a gente prega, que a gente defende, os próprios princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor. Se a gente for aí detalhar, eu pego aí o art. 4 como um todo, que fala de harmonização, que fala de reconhecimento de vulnerabilidade, né? E eu não sei a região de vocês, eu costumo brincar, que eu falo: Ah, eu vim lá de Teófilo Otoni. Mas é mais ou menos isso. Teófilo Otoni, até pouco tempo, Vale do Mucuri, Vale do Jequitinhonha, eu acho que algumas pessoas aqui conhecem, o Ricardo já esteve lá ministrando palestra, uma região extremamente pobre, uma região extremamente com um baixo nível social, e que pessoas são, a todo instante, levadas a esse engodo ou, às vezes, nem são informadas. São simplesmente compelidas a, quando pagar a prestação do carnezinho da Casas Bahia, 18 meses, 17 meses, ali está embutido um contrato de garantia estendida, o que me faz refletir, o que me fez lembrar dessa frase, que eu carrego desde meu projeto de monografia de conclusão de curso, que a injustiça, por ínfima que seja a criatura vitimada, revolta-me e transmuda-me, incendeia-me, roubando-me a tranquilidade e a estima pela vida. Eu acho que é um pouquinho do que cada um de nós faz no nosso dia a dia, quem trabalha em Procon eu acho que carrega essa frase, de uma maneira ou de outra na sua rotina, no seu trabalho, acaba trazendo para sua vida um pouco do que é trabalhar em Procon, do que é ser Procon, do que é olhar para o outro, olhar para o próximo com senso de dignidade, com senso de responsabilidade, com senso de justiça. Muito obrigado.

[aplausos]

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Parabéns, Rafael. Eu tenho certeza que você não deixou nada a desejar ao colega, Vinícius, com a substituição que você fez a ele. E quero aproveitar e peço vênua ao Eduardo para poder falar em nome do Fórum, e pedir a você, que certamente você deve conversar com o Vinícius para falar que, olha, correu tudo bem, né? Que você levasse a ele o abraço fraterno dos seus colegas, dos Procons municipais, servidores, Procon Estadual, todos os presentes, nesse momento difícil que ele atravessa, que todos nós, se não conhecemos, infelizmente um dia iremos conhecer, e todos nós sabemos o quanto isso é penoso. E ele precisa, nesse momento, de saber que as pessoas que o conhecem, gostam dele, também são solidárias. Então, leve o nosso abraço ao Vinícius.

Dando sequência então, a palavra está franqueada. Quem quiser, por favor, é só levantar a mão, para que a gente possa complementar aqui com debate essa exposição do Rafael.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Eu tive um professor na faculdade, ele dava aula de Processo Penal, um promotor de Justiça, Dr. Hélio Pietro, ele até colaborou na Curadoria de Defesa do Consumidor. Ele, quando ele acabava um conteúdo, uma aula, ele sempre falava: "Alguma dúvida?" [ininteligível] alguém quer colaborar com o debate. "Gente, ou todo mundo entendeu tudo ou ninguém entendeu nada, então eu vou repetir. Mas eu sou otimista, então eu acho que todo mundo entendeu, eu consegui contemplar. Não vou repetir". Então, olha lá, estou falando! [ininteligível] me ama.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Primeiro eu queria pedir, por gentileza, se você pudesse depois sair da Mesa, para gente poder ir lá no salão azul, aí queria que a Giane(F) fosse também, a Flávia, para gente fazer uma pressãozinha ali básica. Mas o que eu queria fazer, na verdade, não é uma pergunta, é uma proposta. Eu acho que você colocou muito bem a questão do quão vulnerável está a nossa população em cima desses contratos, em cima dessa forma de contratação. Então, eu queria fazer uma proposta, a gente marcaria até pelo fórum virtual a data. Todos os Procons fazerem uma fiscalização na sua cidade sobre garantia estendida no mesmo dia. Como assim? Entra dentro da loja e fala assim: "Eu quero que você apresenta para mim todos os contratos que você formalizou hoje de garantia estendida". O gerente vai ficar louco.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Campanha de setembro, aniversário do Código, nossa campanha.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: E aí a gente junta tudo, cada um faz uma análise prévia da comparação do preço do produto com o preço do seguro ofertado e manda para o Ministério Público. Quem aceita? Permaneça como está. Aprovado, só fica pendente aí a data.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Só um adendo. Eu sei que existem pessoas que nunca participaram de ação conjunta assim. Uma das coisas que a gente prima é que isso que está sendo proposto aqui tem o devido sigilo. A gente vai sair disso com uma data para que todos façam isso. E vocês podem ter certeza, com a devida publicização, vamos dar publicidade adequada na sua cidade. A gente no dia que for convocar rádio, convocar TV, fazer uma data para fiscalizar isso. Quando a gente fez isso de vitrine, e saiu no Estado de Minas, eu já disse, saiu no Jornal Tempo, saiu em acho que em Bom Dia Minas, aquela que a gente fez de Natal, de precificação. E a repercussão que a gente foi capa em um jornal, foi contracapa em outro jornal de nível estadual. O que deu, assim, uma moral, o respeito, e vem muito de encontro, né? Vem muito para dar as mãos com o que o Rodrigo disse, salvo o engano ontem ou anteontem, de a gente ter essa publicidade e conseguir... foi anteontem. De a gente conseguir contemplar o grande Procon. Mas muito mais do que o grande Procon, que já tem suas pernas, já tem o seu fundo municipal com milhões, essa ação conjunta que tem a publicidade de uma forma de nível estadual, e o que o seu Procon

pequeno, começando, esteja inserido nessa ação, a respeitabilidade, a moral, vai ser de forma isonômica. E o fornecedor vai passar a olhar para o seu Procon, às vezes - eu não vou falar a expressão, mas eu vou dizer com carinho-, com bastante ironia, ele vai olhar para o seu Procon com o bastante carinho, com bastante respeito. Então, assim, são ações nesse sentido, e jogar na mídia, jogar na praça que dão o respeito que que dão credibilidade ao trabalho que a gente desenvolve, infelizmente, mas a gente precisa da mídia que para que isso seja colocado.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRODER E BRAGA: Pela ordem, Rafael, eu queria também conchamar que o Ministério Público, através [ininteligível] fiscalização, para que participe dessa ação também. E o Donald me questionou: "Ah, e o Procon que não tem fiscal?". Como eu disse ontem no meu painel, vocês não precisam de fiscais para poder exercer a atividade de vocês. Você ir ao estabelecimento, se identificar como representante ou autoridade do Procon e requisitar documentação, você não precisa ter fiscal para isso não, tá?

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Mais do que isso. A gente já falou tanto para prefeito assim. Que o prefeito--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRODER E BRAGA: Porque você não sai autuar ele ali na loja. O fiscal, ele tem poder de polícia para autuar no momento do ato fiscal. Você está requisitando informações.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Isso.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRODER E BRAGA: E se ele negar, pode chamar a polícia, porque lá no final do código, do decreto está lá, que no exercício, o cumprimento das atividades disciplinadas por esse decreto pode ser requerida a força policial. Tá? Então se ele se negar, aí está configurado mesmo o crime de desobediência e pode levar ele para a delegacia. Para responder o TCO, né?

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Eu quero sugerir, fazendo adendo à sua proposta, que a gente possa, após a apresentação da Regina aqui, que é justamente sobre fiscalização, de repente a gente aprimorar o que você acabou de propor. Ricardo.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde a todos. Eu queria falar duas coisas. Primeiro ponto é que isso que foi dito pelo Eduardo, eu acho que nada impede que... e nossa oferecer isso pelo Procons através de um roteiro de atuação. Se ele tem fiscal, ele vai pelo auto de fiscalização, se ele não tem, ele vai pelo procedimento administrativo. Quem sabe uma investigação preliminar que depois vai virar um processo administrativo com seus instrumentos requisitórios. Agora, sobre a garantia estendida, eu imagino a necessidade de um aprofundamento a longo prazo de uma reflexão sobre esse assunto. Então, nós nos deparamos com uma situação, é uma comparação esdrúxula, mas é uma situação, que é uma comparação esdrúxula, mas é uma situação que como se passa em grandes cidades. Eu tenho problema de drogas e eu tenho uma Cracolândia, por exemplo. Vamos nos adaptar a isso, né? O errado está posto e eu vou me adaptar a esse errado, eu vou criar locais. Esquece esse lado da droga e vamos para a garantia estendida. Eu tenho uma garantia estendida que é vendida como um direito que o consumidor não tem. Na verdade, eu tenho um instrumento da garantia estendida vendendo ao consumidor um direito que ele já tem. E há um desprezo completo dos consumidores, dos fornecedores, dos órgãos de defesa do consumidor pelos princípios da durabilidade e desempenho, que estão no art. 4º. Então, quando nós pegamos o art. 4º e ele fala que o mercado de consumos, fornecedores, produtos e serviços prezaram pela durabilidade e desempenho, eu deixo de lado a obsolescência, o produto descartado ou deveria deixar. E, por outro lado, eu junto com o art. 24 e 26, que dá ao produto uma garantia legal, estendida, conforme a sua vida útil. E o que eu percebo é o seguinte, vários consumidores, lojistas, fornecedores, operadores do direito têm fiscalizado a garantia estendida como um instrumento 100% lícito, inclusive, na

sua informação pré-contratual, na sua publicidade. Sim, a garantia é um instrumento 100% lícito. Ela vem de um serviço que quem quiser o adquira, mas ela não pode ser demonstrada como a única forma de garantir um produto. Tudo isso eu estou dizendo por quê? Porque eu acho que é a nossa obrigação também esclarecer o consumidor, deixar claro para ele, por vários instrumentos, que se você não quiser a garantia estendida, para aquele vício oculto, o seu produto terá que ser consertado no prazo um ano, dois anos, três anos, quatro anos, cinco anos. E aquele velho artigo que eu falo do José Maldonado, é aquele juiz de direito que escreveu um artigo formidável chamado "Garantia legal versus Garantia Contratual". Então, minha proposta é que se faça a fiscalização, mas que se pense numa maneira de se esclarecer o consumidor. E mesmo que a fiscalização seja feita em relação à garantia estendida, que a gente antes consiga passar para o consumidor: "Olha, se você não quiser, para vários problemas que o uso cotidiano desse bem poderá lhe trazer, a art. 24 e 26 já te dá uma garantia, é a garantia legal".

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [0:07:03]: Quer comentar?

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Comentar o que o Dr. Ricardo falou? Eu não estou doido, não. Eu quero fazer uma provocação para você, a gente não... O Ricardo, enfim. A gente falou muito aqui da questão do vendedor não saber sequer o que está oferecendo, né? E o consumidor também não sabe o que está comprando, né? Você disse no começo da sua palestra que a garantia estendida não é garantia é um seguro. Será que a violação ao direito da informação não está aí já? Será que ele é legal ofertar no mercado garantia estendida? Será que a gente não está deixando passar batido de deixar eles usarem essa nomenclatura, já que ela carrega em si um potencial lesivo enorme? Porque de garantia não tem absolutamente nada. Não é? Então, assim, se você quiser oferecer seguro, beleza. Agora, garantia estendida não é verdade, né? E a outra questão, Rafael, você reportou e é verdade, eu sei disso, que há uma interpretação da... de se contar garantia contratual antes da legal, né? E como que fica o art. 50? Que fala que a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. Eu nunca me conformei com isso, porque se fala: a garantia contratual é complementar à legal. Eu não consigo ver dubiedade no termo. Então, assim, para mim, na locução do art. 50, deveria se contar primeiro a garantia legal e depois a contratual. Até porque, a legal é bem mais abrangente. Então, a chance do consumidor se socorrer dela, precisar dela, é muito maior, né, naqueles primeiros... no primeiro período após a aquisição do produto, né? Eram essas duas questões.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: A última, primeiro. Falando da garantia, e quando eu li um inteiro teor de uma decisão que fala. E até a gente dando uma lida ali no porquê que fala que a garantia legal é complementar... a garantia contratual é complementar à legal, o que eles usam de expressão de complementar não é complementar no lapso temporal, e sim, complementar naquele, não necessariamente na ordem de ser primeiro ou ser segundo, é de se estender o prazo de garantia daquele produto além dos 90 dias. Por isso que ela complementa, porque a fornecedor não é obrigado a ter garantia contratual. Ele pode, simplesmente, falar que não tem garantia. Qual que vai ser a garantia do produto? A estabelecida em lei. E quando ele diz que ele, enquanto fornecedor, ele te oferece essa garantia contratual, é dizer que ela complementa a legal, mas não quer dizer, ao mesmo tempo, que ela ocorrerá antes ou depois. É o entendimento dado pelo STJ. Eu li isso porque também pensava igual você, até já operando o direito, já trabalhando em Procon. E essa dúvida sempre... também é da interpretação literal do art. 50 te faz pensar isso. Mas o que o STJ justificou e tem... e acho que até já mandei no grupo, tem um professor que é o Maranhão, o Duarte, ele tem um curso, eu até te mandei, uma videoaulas. Ele explica isso igualzinho o STJ deu na decisão. E o entendimento dele é nesse sentido, que não quer dizer que tem que ser primeiro ou que tem que ser segundo, mas, sim, que é um complemento daquela garantia, até por ser facultativo, ao fornecedor conceder ou não essa garantia contratual. A primeira... Me perdi.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Entendo que sim. Entendo que sim. Entendo que é um vício de informação. E porque não dizer, às vezes, se a gente for pegar um pouco pesado, porque não é garantia, não é isso, se a gente for pegar muito pesado, dá até para aplicar uma questão oferecer uma publicidade enganosa. Porque ela te induz a erro. O termo garantia estendida, ela te induz a erro. E aí, assim, eu não sei se vocês já perceberam isso ou já passaram por isso, eu tenho no Procon, quando chegam os estagiários e atendentes: "Rafael, esse produto aqui está na garantia e o fornecedor falou que não é com eles que uma tal de Garantec". Não, ele não está na garantia, ele tem um contrato de seguro chamado popularmente de garantia estendida. Então, realmente o fornecedor, pelo que você está me dizendo, ele não teria, não usando a interpretação dada ao Ricardo, que também é reflexão que tem que ser feita, sim, mas a princípio, ele não teria realmente a responsabilidade, porque quem teria a responsabilidade em reparar, trocar ou devolver o dinheiro ou indenizar, seria a seguradora, Zurich, Luizaseg e por aí vai. Então, também comungo. Inclusive, acho que dentro dessas propostas pode... dentro dessas propostas feitas pelo Eduardo no sentido de fiscalizar, cada Procon poderia, inclusive, verificar e mensurar, entrevistando o consumidor mesmo se ele entende como garantia como uma complementação da própria garantia, se ele entende que é um contrato. Porque aí que está a grande crítica desse produto usado desse contrato, é ofertar ele como se a extensão da garantia fosse pura e simplesmente, como se fosse uma outra garantia. O que não é. Então, na minha concepção, existe sim, o vício de informação.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Mais alguém, pessoal? Não? Rafael, então eu quero agradecer em nome do Procon Estadual, em nome do fórum, a sua exposição. Pedir que você disponibilize o conteúdo aí no fórum virtual também, né? Para quem for necessitar dos seus apontamentos. Reforçando aqui que você leve o nosso abraço aqui ao Vinícius. E para que você fique liberado, já que o Eduardo pediu que você o ajudasse ali em outra questão, eu quero entregar para você aqui em nome do Procon Estadual esse certificado da sua participação aqui hoje conosco.

[aplausos]

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: E ato contínuo vou passar a palavra então, aqui, para a Regina Sturm, que é, como vocês sabem, coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon, graduada em psicologia e direito pela PUC Minas, pós-graduada em direito do consumidor e ela vai tratar da fiscalização do mercado varejista de seguro. Fique à vontade.

SRA. REGINA STURM VILELA: Bem, boa tarde a todos. Tudo bem? Eu proponho aqui um bate-papo, tá? Se vocês quiserem trocar umas ideias ao longo da conversa. Porque eu tinha preparado uma contextualização de como que surgiu esse roteiro que eu trago como proposta aqui hoje. Ele é fruto de um trabalho de equipe, que foi sendo construído ao longo de alguns anos. Como foi falado na parte da manhã pede Dr. Amauri e pela Dra. Raquel, partiu de uma investigação preliminar que iniciou em 2011. Em 2011, o Dr. Amauri ele pediu... ele trouxe um desafio até à fiscalização. Ele pediu que fôssemos a um mercado de consumo para fazer uma pesquisa. Ele escolheu aleatoriamente 13 das maiores lojas varejistas aqui da capital, para que a gente fizesse uma pesquisa. E essa pesquisa foi uma pesquisa orientada a partir de alguns pontos que ele nos passou, algumas perguntas com base no que estava acontecendo no cenário social daquela ocasião. Aquele cenário que a Dra. Raquel nos trouxe aqui, né, de venda casada. Aquele cenário anterior a 2013, que foi colocado aqui na parte da manhã também. E a partir dessa pesquisa que a equipe de fiscalização fez em campo, nós trouxemos informações para o Dr. Amauri como que esses seguros, eles eram disponibilizados aos consumidores nos mais diversos segmentos, né? E fruto desse trabalho, além das respostas aos quesitos que o Dr. Amauri nos trouxe, também nos coletamos vários impressos. Então, todos os documentos de divulgação e os documentos que eram disponibilizados para os consumidores naquela ocasião, também foram coletados pelos colegas fiscais, e nós trouxemos para a avaliação do Dr. Amauri. A partir deste trabalho, que foi feito em 2011 e 2012, que em 2013 o Dr. Amauri escreveu uma decisão, e

a partir dessa decisão que a gente começou a esboçar o primeiro roteiro. Que é um roteiro que eu trago aqui para vocês hoje. De início, eu gostaria de dizer o que o quanto é gratificante trabalhar, fazer parte da equipe da fiscalização e parte da equipe também do Procon, porque mesmo que mínima e indiretamente, esse trabalho que eu contei brevemente para vocês, serviu de base para decisão do Dr. Amauri. Que, conforme ele mesmo relatou aqui na parte da manhã, trouxe a alteração da regulamentação que a gente trabalha com ela hoje. E, além dessa regulamentação nova da Susep, de todos esses dispositivos legais novos que a Dra. Raquel muito bem explanou na parte da manhã, eu coloco também no formulário de fiscalizações alguns dispositivos do Código de Defesa do Consumidor. Diante dessa proposta do Eduardo a respeito de uma fiscalização de um trabalho conjunto, talvez esse roteiro possa contribuir não só para o fiscal que vai a campo, mas também para a autoridade administrativa ao requisitar alguns documentos. Porque tem uma parte que se trata especificamente de requisição de documentos. Antes de a gente começar eu gostaria só de perguntar aqui quem é que aqui é fiscal, que vai a campo? Ah, temos algumas pessoas. Bacana. E vocês já fiscalizaram seguro, garantia estendida? Não fiscalizaram, né? Então, espero que possa ajudar vocês. Depois vocês me dão o retorno aqui no final se ajudou a vocês esclarecerem algumas coisas, a complementar a informações que vocês obtiveram nas palestras anteriores. E peço que vocês também critiquem, deem sugestões, tá? Meu trabalho ficou muito facilitado dois das palestras que me antecederam, porque vocês tiveram um bom apanhado das resoluções. Eu optei por nesse formulário colocar também todo o embasamento legal, a fundamentação para cada pergunta que a gente coloca no formulário. E eu gostaria de destacar a importância de a gente observar não só as perguntas que estão no *checklist* do formulário, mas sobre o embasamento legal que está por trás dele. Porque às vezes é muito hábito nosso, na correria do dia a dia como fiscal, pegar o roteiro, o *checklist* e responder as perguntas e não ir lá na lei. Então, isso é uma observação que eu gostaria de fazer para vocês. Eu tive o cuidado de colocar toda a legislação que eu citei aqui, os artigos, porque é importante que a gente recorra ao artigo também, não só à perguntinha que a gente coloca no roteiro. Então vamos lá. O roteiro, ele foi pensado a partir de três eixos para a verificação em campo. Em campo e no pós-campo também, no escritório. Primeiro a verificação a visual. Depois eu vou detalhar melhor. A verificação de documentos e a questão da prevenção de venda casada. Com relação à verificação visual, só para a gente resumir de início, nós vamos ver local de referência, a gente viu lá na resolução da Susep, da 297. A questão da precificação de produtos e serviços que a gente vai pedir auxílio lá na legislação, na Lei Federal nº 10.962, e no decreto que a regulamenta, a questão do painel informativo, a relação de preços, a questão da contratação ser opcional e os avisos em local de ampla visibilidade. Com relação à verificação de documentos, a gente vai olhar o extrato do contrato. Que a Dra. Raquel, na parte da manhã, também nos deu uma ótima dica, né? Que a gente pode entrar no site da Susep e pegar quais são os poderes delegados para depois, em trabalho de escritório, conseguir ver se aquela loja está adequada aos poderes a que lhe foram conferidos. O manual de boas práticas, que é aquele livrinho que também foi comentado. O documento de pagamento. E a assistência técnica. Por fim, o terceiro e último eixo que eu proponho aqui no nosso roteiro é a prevenção contra venda casada. Então, vamos lá, o primeiro item do nosso formulário seria uma pergunta: o fornecedor mantém local de referência devidamente sinalizado? Sim ou não? E aí, na sequência, eu coloco a Resolução nº 297 e a Circular nº 480. Então, levando em consideração que nós, fiscais, somos retratistas da realidade encontrada em campo... E a Dra. Raquel até mencionei aqui que com relação ao local de referência não há nenhum detalhamento de como deve ser esse aviso, né? O trabalho do fiscal, ele fica um pouco dificultado. Então, por isso é importante que para facilitar o trabalho da autoridade administrativa, o fiscal faça registros fotográficos e faça um relato bem minucioso do que é que ele está vendo para que a autoridade administrativa tenha um retrato de como se ele lá estivesse, né? É importante salientar que, mesmo que for feito um registro fotográfico muito óbvio, né? Não é dispensado um relato detalhado de como se encontrou aquela placa ou como que estava aquele local de referência. Então, um não exclui o outro, né? Todos os dois são muito importantes. E conforme eu havia comentado para vocês, eu coloquei o embasamento legal para facilitar. Então, a art. 11, ele fala que deverá colocar a documentação técnica adequada, mantendo canal de comunicação permanente para prestar esclarecimentos. E a Circular da Susep nº 480 fala expressamente do local de referência

devidamente sinalizado, com estrutura compatível à complexidade. Ou seja, não tem nenhum detalhamento, só fala que tem que ser devidamente sinalizado. Por isso a importância de a gente fazer um retrato bem minucioso do que é que a gente está vendo em campo. A segunda questão seria: o fornecedor precifica os produtos e seguros que cobrem os riscos relacionados a estes como prevê a Lei de Precificação em seu regulamento? E aí, conforme eu já havia comentado, entra em ação aí a lei federal e o decreto que a regulamenta, né? Todos aqui já têm familiaridade com essa legislação? Trabalham bastante com ela, né? Porque ela é aplicável. E aqui a gente coloca: a precificação do produto e do serviço é feita por meio de etiquetas próprias para cada um e estão unidas fisicamente ao produto de referência? E no final da apresentação acho que na sequência eu trago uma foto. A gente está usando como embasamento aqui tanto a lei federal, art. 1º e 2º, quanto alguns artigos do decreto que regulamenta essa lei. Nessa situação aqui, nesse item, a gente recomenda, está no campo de observações aí, o recolhimento das etiquetas. Que foi até uma sugestão do Dr. Amauri na época que a gente fez essas fiscalizações, né? E fazer o registro fotográfico, além do relato dos produtos e serviços sem informação de preço. Então, se tem um produto que tem a disponibilização da garantia do seguro e não tem o preço, fazer esse registro de qual o produto se encontrava naquela condição. Aqui eu coloquei, embora vocês já conhecem, o detalhamento desse artigo que a gente está citando referente ao decreto. Então, seria o art. 2º do decreto, que fala da correção, da clareza, da precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas. Mais especificamente falando que esteja a etiqueta física ou visualmente ligada ao produto a que se refere. No art. 5º fala também da etiqueta que tem a face principal voltada para o consumidor, né? Por isso que a gente está usando esses fundamentos. Além disso, o art. 6º também, que traz as modalidades de afixação de preços. Depois essa apresentação vai ficar disponível para quem tiver interesse. A imagem não ficou muito boa, mas só para vocês verificarem como que nessas fiscalizações que a gente realizou em 2012, 2013, a gente fez umas... Eu não sei o Lucas consegue melhorar um pouquinho a aproximação para vocês verem melhor. Aqui estava sendo oferecido o preço do produto, à vista, mais a garantia estendia nas modalidades de 12 meses, de 24 meses, com juros. Aí parece que nessa imagem ficou faltando só... nesse cartaz ficou faltando só colocar só o preço total com a garantia estendida. Outra questão seria também se o fornecedor mantém nos locais onde são prestados serviços de consumidor, de seguros e outras formas, o painel que informe, primeiro: a sua condição de prestador de serviços à seguradora, identificada pelo nome como é conhecida no mercado, se a painel forma os produtos e serviços, as espécies de seguros vendidos. Então, as espécies de seguros vendidos, a Dra. Raquel colocou aqui também para a gente já, né? Comentei com vocês que a Raquel facilitou o nosso trabalho, a Dra. Raquel, com relação ao art. 3º terceiro da Resolução nº 297, falando dos ramos de atuação. Não é mesmo? Vocês estão lembrados dessa parte? Também o painel deve informar os telefones de atendimento do consumidor, do SAC, os telefones da ouvidoria da seguradora e o endereço físico e eletrônico. Então, a gente tem aqui também. Eu optei por colocar para vocês para facilitar na hora da consulta. Aqui fala do painel visível e da ouvidoria aqui no inciso III. Eu não vou repetir os artigos, porque a Dra. Raquel já trouxe eles para a gente na parte da manhã. Contratação opcional. O fornecedor, ao precificar o seguro e o em qualquer apresentação que o faça do mesmo, informa de forma clara e ostensiva que se trata de contratação opcional. E aí, aqui nesse ponto eu gostaria até de fazer uma complementação ao comentário do Ricardo, do Rafael e do Rodrigo agora há pouco. De repente, nesse ponto é que seria interessante, né, não só colocar que se trata uma contratação opcional, mas a legislação falar, esclarecer que o consumidor já possui uma garantia, independente dessa contratação. Então, é uma contratação opcional e, por vezes até dispensável, né? Então é colocar uma observação, porque Dr. Amauri, agora há pouco o colega Dr. Ricardo colocou essa questão para a gente, né? Se não seria, antes de a gente fiscalizar, se não seria importante divulgar para os consumidores a importância... Que de repente, não seria necessário, que ele teria cobertura em caso de alguém vício oculto, né? Muita gente não sabe disso. E como é a divulgação, a venda desse produto, ele é feito desse serviço, ele é feito, nos deixa... o consumidor leigo, menos informado, ele pode pensar que: "Poxa, se tiver qualquer vício eu vou ficar sem o produto, sem o aparelho, né?". Então, talvez nessa questão seria interessante a gente colocar uma observação da questão da informação, fazer essa informação. E o Sr. Dr. Amauri, hoje mais cedo até comentou, isso né? Que eu falava antes do senhor chegar

aqui, o quanto é gratificante a gente ter participado, mesmo que indiretamente, muito pouco, para a evolução da regulamentação. E o senhor nos falou isso, né? Poderia ter mudado mais, mas tem algumas coisas que a gente ainda não conseguiu, mesmo tendo evoluído muito, né? Então, fica aqui mais uma proposta, né? Continuar tentando. Então, mais uma proposta seria essa, divulgar em todos os meios que a gente conseguir fazer campanha nesse sentido para informar o consumidor para que ele, cada vez mais, esteja ciente dessa informação, né? Que mais do que opcional, às vezes ele é desnecessário. É vedada às organizações varejistas que atuem como representante de seguros, né? Então, aqui no art. 4º dessa circular da Susep, fala tem que ter de forma clara e ostensiva a informação opcional. Avisos em locais de ampla visibilidade. O fornecedor informa, isso é um outro quesito que a fiscalização vai verificar em campo, o fornecedor informa em local de ampla visibilidade e, quando for o caso, junto ao caixa, o seguinte: a contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até sete dias corridos com a devolução integral do valor pago. Então, essa informação, ela tem que estar divulgada também junto ao caixa, né? A Dra. Raquel também mencionou essa questão da importância de a gente divulgar para o consumidor que ele tem que aproveitar essa oportunidade, ele não pode deixar o tempo passar, e das estrangeiras dos vendedores ou os gerentes em tentar fazer com que o consumidor perca esse prazo, né? Outra questão que a gente propõe colocar no formulário também são as organizações varejistas que atuem como representantes de seguros deverão manter em suas dependências local de referência devidamente sinalizado. A letra A fala que tem que ter a informação também junto ao caixa, falando que é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até sete dias. Então, tem que colocar essa informação. Outra questão também que a gente colocou no formulário é a proibição de condicionar desconto do preço à aquisição do seguro. Tanto a Dra. Raquel deu alguns exemplos aqui, quanto o Rafael também. Ah, eu dou um desconto de R\$ 900,00 por R\$ 800,00, mas, no caso, o consumidor tem que levar o garantia estendida ou o seguro. O próximo item seria: proibido condicionar desconto no preço. A gente... Eu só coloquei aqui, na verdade, o artigo correspondente. Outra questão também que a Dra. Raquel já mencionou a respeito da Circular nº 480, seria a fiscalização da comercialização do seguro C feito até Susep. Que tem que ter um cartaz informando, né? Tem que ser seguido do endereço eletrônico e do número de telefone do atendimento gratuito. Então aqui só a regulamentação que está servindo de base para fundamentar esse quesito do nosso formulário. Com relação ao extrato do contrato, o fiscal verifica em campo se o fornecedor mantém no estabelecimento comercial para consulta do consumidor o extrato de contrato de representação firmado com a seguradora especificando os serviços que ele pode prestar. Também a Resolução nº 297, art. 2º, parágrafo 8º. Caso afirmativo, o manual encontra-se no local de referência? Sim ou não? Ou se não há no local de referência, né? Também a Resolução nº 297. E aqui mais uma vez coloco as resoluções para facilitar o estudo e a consulta de vocês. O próximo item é sobre o manual de boas práticas em seguros para orientação dos consumidores sobre a venda de seguros. Então, tem o manual ou não e o embasamento legal, que é a circular a Susep, nº 480, que fala do manual, e a documentação técnica adequada. Mais uma vez a Resolução nº 297 e a Susep nº 480, que também fala da questão das organizações varejistas que atuem como representantes de seguros terem em suas dependências, locais de referência devidamente sinalizado para orientação do consumidor, com estrutura compatível à operação dos planos de seguro. Outro item também seria que a contratação do seguro e seu pagamento são realizados em documentos distintos daqueles utilizados na venda do produto, sim ou não? Caso negativo, há autorização expressa do consumidor? Então, só para fazer um parêntese aqui. Nas primeiras fiscalizações que a gente fez, a gente verificou muito isso, né? Que ao perguntar o preço de um produto, o vendedor informava para a gente um preço, R\$ 1 mil, por exemplo, e o consumidor só ficava sabendo que tinha levado um seguro garantia quando e se olhasse a nota fiscal posteriormente. Era bem nítido isso. Então, nesse ponto, às vezes é interessante conversar com a autoridade administrativa para pedir autorização para fazer uma fiscalização, uma abordagem inicial à paisana para tentar pegar esses casos ou ficar um tempo observando na entrada do estabelecimento, às vezes pegar uma pessoa que estiver saindo, a gente se apresenta como agente fiscal, pergunta para a pessoa como que foi a venda, se ela quis comprar, se ela olhou a nota fiscal, né? Então, a gente fez muito esse trabalho dessa forma. Em algumas situações aconteceu com a gente também, de a gente ser abordado por

consumidor em lojas de shopping, por exemplo: “Olha...”. A gente está com o colete e durante a fiscalização algum consumidor fala: “Olha, acabou de acontecer comigo aqui, eu comprei o produto e saí da loja...”, ou senão: “Peguei o recibo, na hora que eu peguei o recibo, olhei e falei: Poxa, eu não contratei isso aqui. E aí eu não consegui, não consegui desfazer a venda, não consegui o abatimento do preto, né?”. Então, muitas vezes, a questão de a gente estar receptivo para a população também ajuda a gente a fazer uma fiscalização mais redondinha, né? Então, dessa forma, ficar observando, fazer abordagem de algum consumidor explicando o objetivo da fiscalização, pegar uma nota fiscal, a gente ir à paisana, requisitar a documentação. Igual o próprio Ricardo falou agora pouco, né? E, mais uma vez, a regulamentação específica. Então, só para colocar, a Dra. Raquel também já tinha colocado na parte da manhã, que é assim que a gente encontrou o mercado de consumo na época, né? Comprou um produto, a garantia estendida vinha junto. O comerciante, ao ofertar o seguro de garantia estendida informa ao consumidor por impresso a ser entregue a rede de assistência técnica da seguradora? Sim ou não? E aí a gente coloca como embasamento legal o art. 50, que o Rodrigo já citou aqui para a gente, né, Rodrigo? A garantia contratar complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. O próximo item seria: o vendedor vincula a contratação de seguro à aquisição de qualquer produto ou serviço por ele fornecido ou o inverso? Essa questão que eu acabei de mencionar para vocês, que até aconteceu comigo, né? No auge das pesquisas que a gente estava fazendo a pedido do Dr. Amauri em 2011, 2012, aconteceu isso comigo. Até trazer um depoimento pessoal, né? Faltava uns 10, 15 minutinhos para a loja fechar, acho que o Dr. Amauri deve até lembrar disso, que eu reportei para ele na época, eu fui comprar um presente rapidinho, antes de ir para uma festa de aniversário, e qual foi a minha surpresa? Que eu passei pelo constrangimento, né, que na nota fiscal estava inserida a garantia estendida sem o meu consentimento, né? E aí o resultado, eu não fui para a festa, né? Porque eu tive que lavar... chamei policial, e, tal, maior confusão, né? A festa acabou, né? Porque quando eu pedi... quando eu informei para o vendedor que ele não tinha me falado isso, quando eu pedi o preço do produto, ele já embutiu o preço da garantia estendida, e também de seguro de vida e de seguro contra emprego, eram várias, eu lembro que eu fui, pedi, primeiro para desfazer o negócio. Ele falou que não era possível. Abatimento proporcional do preço também não era possível, retirar os seguros e tudo. O que foi informado é o seguinte: “Olha, se você não quiser nada disso é só você não levar o cupom referente ao seguro. Você leva o produto pelo mesmo preço e esquece o que está escrito na nota fiscal”. Ele falou mais ou menos isso, esquece que a nota fiscal estava escrito isso para você não ficar triste, né? Então, o que deu mais força para a gente ainda tentar regulamentar o mercado, né? Ajudar o Dr. Amauri nessa árdua tarefa aí. E aí, dentro dessa questão da venda casada que a gente está comentando, o art. 39 traz que é vedado a fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como sem justa causa limites quantitativos. Então, a fundamentação legal a gente traz aqui também o CDC. Além disso, a Resolução nº 297 também traz no art. 8º, letra “d”, vincular... é vedado ao representante de seguros vincular a contratação de seguro a concessão de desconto ou a aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço por ele fornecido, né? Igual eu comentei com vocês, seguro contra a perda de emprego, seguro de saúde. Vamos lá. Sobre a prevenção da venda casada, que é aquele dos três eixos que eu apresentei no início. É o terceiro eixo do nosso trabalho aqui do roteiro, né? Que eu falei com vocês que foi um roteiro elaborado por toda a equipe, né? A venda do seguro é efetuada exclusivamente pelo caixa do revendedor por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores sem que esses tenham recebido prévia e adequada orientação por meio de informações corretas, claras, precisas e ostensivas por pessoa diversa do caixa. Aqui a Dra. Raquel salientou essa questão aqui na parte da manhã, falando que é vedada a oferta de seguros por atendentes dos caixas de organizações varejistas por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores. Aí tem essa vedação de forma expressa aí na circular. Também fala no § 1º aqui do art. 1º, da Circular nº 497, a orientação prévia e adequada que se refere o caput não poderá ocorrer sem nenhuma em nenhuma hipótese exclusivamente pela atendente de caixa de organização varejista por ocasião do pagamento das contas. Bem, e por fim, para análise da autoridade administrativa, a sugestão de anexar ao alto de fiscalização a apólice ou o bilhete. Só salientando a observação que a Dr. Amauri fez na parte da manhã, do quanto seria mais

benéfico para o consumidor se fosse só bilhete, não é mesmo? Ele colocou essa observação aqui para a gente de manhã, né? Porque é uma apresentação mais simplificada do seguro, de forma a facilitar a compreensão do consumidor. Então, tudo isso aqui em conformidade à Circular da Susep nº 480, art. 3º, §§ 1º e 2º. Que eu detalhei aqui, mas não vou repetir para não ficar cansativo para vocês. Antes de terminar e abrir para as perguntas, eu gostaria até de aproveitar a presença da Aline aqui, porque a Aline, hoje à frente da Astep, trabalhou muito anos com a gente na fiscalização e foi ela e o colega Marcos Paulo que, como eu havia comentado do início, fizeram o primeiro esboço desse roteiro que eu estou apresentando aqui hoje, né? E como eu falei, que é um trabalho de equipe, né? Ao longo dos anos a gente vai aperfeiçoando, foi lembrando algumas coisas, a partir das audiências que o Dr. Amauri fez também a respeito desse caso, a gente foi incrementando algumas coisas ao longo do tempo, normalmente, graças a Deus a gente melhora um pouco. Então, até falar isso, né? Fazer esse registro da autoria aqui. No mais, vou estar aberta a perguntas. Quer saber se vocês têm alguma dúvida, alguma sugestão. Estou à disposição.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Só levantar a mão aí, pessoal.

SRA. REGINA STURM VILELA: Pois não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A minha pergunta nem sei se entra necessariamente nesse tema ou seria até uma discussão em uma outra apresentação. Mas como o tema da palestra era de seguro de mercado varejo, né? Eu queria saber em questão de seguro também de instituição financeira, entendo também que seja varejo.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: E você adquire, por exemplo, um cartão de crédito e quando a pessoa vai ver tem dezenas de seguros que não foram contratados por ela e são colocados. E mesmo no atendimento mesmo, no varejo mesmo de contratação de empréstimo, muitas vezes também eles condicionam a liberação de um empréstimo à contratação de seguro. Falo porque eu já fui bancário e era ordem do gerente: "Não faz seguro, empréstimo sem vender um seguro junto". O que é que a gente pode fazer? Se entra nesse tema da sua apresentação. E o que é que a gente pode fazer quanto a isso?

SRA. REGINA STURM VILELA: Obrigada. Entra. Entra no tema, sim, com certeza. A Dra. Raquel, aqui na palestra dela, ela trouxe isso para a gente. Muito embora a gente está falando mais do comércio varejista, das lojas, de comércio varejista, que foi o foco principal do trabalho do Dr. Amauri desde 2011, a Dra. Raquel trouxe para a gente isso, né? Que existem também essas modalidades de seguro e, conseqüentemente, essas práticas infrativas também em banco, em instituições financeiras. Colocou até em lojas de petshop e colocou mais um exemplo, eu não sei se alguém lembra, para me ajudar aqui.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Agência de viagem.

SRA. REGINA STURM VILELA: Agência de viagens. Perfeito, isso mesmo. Obrigada. Obrigada pelo apoio. É que falhou a memória. Então, a gente consegue esse modelo de roteiro, a gente pode adaptá-lo, né? A ideia seria essa, primeiro que o roteiro ele pode ser utilizado em seu formato integral, mas também ele pode servir de base um item ou outro ser utilizado para uma fiscalização pontual. Aqui na fiscalização, a gente recebe, não raras vezes, demanda de promotor de justiça a partir de notícia de fato de consumidor para que a gente vá a campo em agências bancárias, por exemplo. Aí a gente faz uma simulação à paisana, também devidamente autorizado pela autoridade administrativa, o promotor de justiça, né? A gente faz a simulação, por exemplo, de um empréstimo ou de uma abertura de uma conta; está acontecendo muito isso; a cobertura de uma conta corrente, para verificar se há algum tipo de oferta e se essa oferta condiciona ou não condiciona a abertura de conta, a concessão de algum empréstimo, né? Então, a gente tem sim, a pergunta é superpertinente. Obrigada.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Boa tarde, Regina. Rodrigo. Aproveitando a gancho do amigo Luiz, a gente podia inserir na fiscalização, no programa de... na comemoração ao dia do consumidor, essa ação conjunta, a gente fazer isso junto aos bancos também.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Porque, acontece muito. Inclusive, eu vi, se eu não me engano é o BMG, que está com uma demanda contra o Banco Mercantil na questão... porque toda vez que a pessoa aposenta é obrigada, a carteira, né, de aposentados foi vendida aqui para o Mercantil do Brasil.

SRA. REGINA STURM VILELA: Entendi.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Ele abre a conta do aposentado e já sai com dois, três seguros. Um rapaz que era estagiário, saiu, ele falou que ele saiu que ele não aguentava. Colocaram a meta dele vender 200 seguros por mês. E isso é tudo na conta do aposentado. Aí vai ao Procon. Somente quando o Procon notifica por meio de CIP, que eles vão e devolvem. Quando a aposentado vem e a gente notifica, eles devolvem.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Mas é aquela história, um vai reclamar, quantos outros não vão, né? Então, acho que se a gente fizesse essa ação conjunta não só nas lojas, mas também nas instituições bancárias, para a gente apertar mais essa sugestão.

SRA. REGINA STURM VILELA: Perfeita a sugestão. A gente pode fazer isso. Eu vou conversar com o Dr. Amauri para ele autorizar, se ele autorizar a fiscalização nossa aqui também participar, para a gente diversificar, né? A gente pode verificar um número de estabelecimentos que todos os órgãos consigam fazer, e a aí a gente diversifica, pega bancos, pega agência de turismo. Agora eu não vou esquecer mais, viu, gente? Pega agência de turismo, pega bancos, pega às vezes algumas lojas também. Sem prejuízo de cada um dentro do seu município olhar também às vezes onde está sendo mais prejudicial para o consumidor, né? A gente faz assim. E lembrando, né? O Eduardo comentou isso, a questão às vezes de não ter fiscal ou não ter fiscalização, não é impede a participação nesse projeto, né? Então, pode ser feito pela própria autoridade administrativa a partir da requisição dos documentos, né? A Dra. Raquel deu algumas ótimas dicas de como a gente pode fiscalizar de dentro do escritório, né? Entrando no site da Susep, pegando informações que têm no cupom fiscal para verificar sobre os poderes delegados. Pegar para ver a questão do equilíbrio contratual, que foi uma sugestão do Eduardo também de verificar qual que é o preço que aquele seguro foi cobrado e qual que é o preço daquele seguro efetivamente, para saber qual que é a diferença. Então, a gente pode trabalhar nesse sentido, mesmo não tendo fiscalização, fiscal treinado para ir a campo. E o roteiro, assim, ele está totalmente à disposição. Eu tentei trazer de maneira bem didática aqui para vocês, já com toda a fundamentação legal, para tentar ajudar em futuras fiscalizações, né? Já que veio essa proposta do Eduardo, veio a calhar, né? Então, se vocês quiserem complementar, me mandar alguma sugestão, está totalmente à disposição. Eu passo para vocês, vocês podem utilizar. Foi feito para você com muito carinho. Espero que ajude. Mais alguma pergunta?

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Pessoal, com relação a essa proposta que o Eduardo fez, ele chegou a falar da data, assim, da época, não? Certo. E o que é que vocês acham dessa data? Ela é razoável? Ela está muito longe? O que vocês acham? Os dirigentes.

SRA. VÂNIA: Está longe, pode ser que os Procons tenham outros eventos, né? Na mesma

época. Então, se fosse antes talvez seria melhor.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Eu estou até, assim, eu perguntei aqui, só a Vânia que respondeu. Assim, vocês querem fazer uma ação conjunta? Porque às vezes não tem interesse de fazer? Querem? Certo. Levanta a mão quem é representante ou dirigente de Procon Municipal, por favor. Certo. Aí, se tiver mais de um da cidade só um está levantando a mão, né? Tá. Com relação ao tema, esse tema, uma ação conjunta para fiscalizar esse tema. Vocês estão de acordo? Ok. E quanto à época? Período, data, quais são as sugestões de vocês? Eu gostaria de ouvi-los para a gente sair daqui com alguma coisa já encaminhada. Porque a roteiro a Regina vai nos disponibilizar. Então, tudo isso que a gente assistiu aqui, a gente vai ter condição de ter em mãos. A gente precisa de uma data, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Rodrigo, posso falar?

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Claro.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Quanto a data eu acho interessante setembro, justamente por causa do código, né? Mas, eu queria saber o seguinte, os Procons que não têm fiscal, como o meu, por exemplo, que ainda não foi nomeado fiscal. O Schroder deixou muito claro que a gente pode fazer o auto de constatação. Mas como é que a gente vai orientar o funcionário para ir às ruas, uma vez que ele ainda não fez o curso aqui com a Regina? Porque, por exemplo, se eu for tirar minhas atendentes lá para irem para a rua, quais são as orientações que eu vou ter que dar para ela? Teria como, de repente a Regina passar um *checklist*, alguma coisa para a gente, assim? Porque, sinceramente, eu não sei como orientá-las nesse sentido.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Pode deixar, a Regina responde.

SRA. REGINA STURM VILELA: Tranquilo, eu posso ajudar, sim. Embora esse roteiro tem alguns itens que a gente pode colocar em destaque, para que mesmo que o servidor não vá a campo, que ele possa fazer essa requisição por meio de ofício talvez. Eu acho que é possível, não é, Ricardo? Fazer a requisição de documentos mesmo sem ir a campo. Então, às vezes a própria autoridade administrativa e investigação preliminar. Então, às vezes a própria autoridade administrativa pode, por meio de ofício, utilizar essa fundamentação legal e pedir com base na regulamentação da Susep, no Código de Defesa do Consumidor, requisitar os documentos, como a Dra. Raquel falou também o cupom de venda dos últimos dias, né? Em fiscalizações que a gente fez, a gente fez muito isso a pedido do Dr. Amauri. Se a gente não conseguisse constatar alguma venda na hora exata de fiscalização, a gente fazia... notificava o fornecedor para ele apresentar na Promotoria, num prazo determinado pela autoridade administrativa, os cupons fiscais de venda das últimas duas semanas, por exemplo, das últimas duas semanas. E aí, consegue verificar como que está sendo aquela venda.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Entendi. Obrigada.

SRA. REGINA STURM VILELA: De nada. Às ordens.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Ok. Regina, eu gostei muito. Eu até me surpreendi, assim, com a riqueza de detalhes que os regulamentos da Susep têm, né? E, assim, eu duvido que algum estabelecimento escape. Você acha que escapa, Ricardo? Acho que nenhum escapa em cidade nenhuma, se for aplicar esse questionário com esse rigor, né? Agora, acho que é um assunto muito bom de se tratar, porque é um assunto que o consumidor entende. A hora que você explicar o que você está fazendo, ele sabe do que se trata, já passou por isso ou ouviu falar, enfim. Com relação aos fornecedores, nós temos problema com fornecedores sobre assuntos diversos, além desses, né? Vamos falar aqui

dos grandes magazines, grandes varejistas e tal. Esse tema nos dá oportunidade de marcar presença, de pressioná-los, de autuá-los, se for o caso, de processá-los, puni-los, não é? Então, eu acho que esse controle, essa presença do Procons, mesmo os Procons que não têm fiscais efetivos, eu acho que isso é muito importante. Aquilo que eu falei lá no primeiro dia, lá na assembleia, o fornecedor precisa te olhar com respeito, ele precisa entender que você está fazendo a sua parte ali, né? E esse assunto, ele nos dá essa oportunidade. Você tem dificuldade com fornecedor que está demorando a entregar o que o consumidor comprou na casa dele, combinou um prazo da entrega e não está entregando. Você tem lá, e fala do gerente, e fala com o vendedor e tal. De repente você vai chegar lá para fiscalizar por questão dos seguros, mas para o fornecedor é o Procon que está lá. Ele vai lembrar que ele está em falta com você, né? E a tendência é que a partir dali ele dedique um pouco mais de atenção ao órgão de defesa do consumidor, né? Eu acho que a proposta é muito legal. O assunto é atual. A Regina expôs aqui de forma muito didática, muito simples o que a gente tem que fazer. Gente, é ler e conferir, é um *checklist* propriamente dito, né? Como disse a Jeane ali, duas leituras ali a pessoa já captou o espírito da coisa, vai a campo. Tem essa possibilidade de fazer de ofício como a Regina falou? Tem. Mas eu acho que a presença no mercado, ela é fundamental, sabe? Ela é fundamental. É muito importante que os Procons, os funcionários do Procon sejam vistos. Não tem fiscalização, então não tem colete. Tudo bem, faz um crachá, improvisa um crachá bacana lá, mete fiscalização de vermelho lá e seu nome embaixo, carimba e assina e vai. O importante é não deixar de fazer, né? Então... Não é verdade? Então, o importante é ir. E lá em Uberaba a gente faz muito assim, já que vai, né? Eu brinco para as fiscais lá: não volta batendo carroceria, não, né? Carroceria vazia, né? Foi fiscalizar uma coisa, deparou com outra situação, autua, né? Já está lá mesmo. Seguro está tudo ok, mas está faltando preço nos produtos? Autua, né? E uma coisa que a Regina falou e eu me identifiquei aqui também, essa questão de quando acontece com você. Pessoal, cuidado com isso. Principalmente em cidades menores aí, viu? O pessoal repara isso, viu? Repara. Então, assim, eles ficam esperando para ver o que é que você fazer. O chip do meu cartão queimou, eu tive que ir na boca do caixa pagar contas lá. Aí, foi no dia da véspera de eu vir para cá, assim, eu tive que ir a Brasília antes de vir para Belo Horizonte, era na sexta-feira. Aí, quando eu entreguei as contas no caixa a funcionário falou assim: "Que pena, eu não vou poder receber nenhuma". Eu falei: "Mas, por quê? Estão vencidas?". Ela falou: "Não, é porque a gente não pode mais receber esse tipo de conta". Falei: "Mas como assim?". Ela falou: "É porque as lotéricas, elas estão reclamando que caiu muito o faturamento delas. Então, assim, a gerencia orientou a gente a receber boleto acima de R\$ 2 mil, abaixo a gente está encaminhando tudo para a lotérica". Ainda tive... "Ah, é mesmo? Me explica melhor isso. Ela: "É". Falei: "Que dia?", "Ah, não foi quarta-feira. Ele fez uma reunião aqui, chamou todo mundo, e explicou isso e tal". E eu sabia o nome de gerente, né? Aí eu falei: "Foi o Gustavo?". Ela falou: "Não, foi o Rodrigo, que é o gerente aí de empresarial e não sei o quê". E eu só captando as informações ali, né? Aí, a hora que ela terminou, né? Aí eu falei: "Olha, eu que eu quero muito que a senhora receba essas contas. Eu tenho o direito de pagar essas contas aqui, né? A senhora podia fazer isso para mim, né?". Ela falou: "Não, mas eu não posso mesmo". Então eu falei: "Olha, eu sou Presidente da Fundação Procon aqui, vai ficar muito feio para mim, eu sabendo que a senhora não pode recusar o serviço, eu ir embora com as contas na mão aqui para ir na lotérica, né?". Ela falou: "Espera aí um pouquinho". Aí foi, subiu, e falou: "Eu vou receber para você". Aí recebeu. Aí ela assim: "Que bom, a gente resolveu". "Não resolveu, não, a fiscalização está vindo. Eu vou esperar aqui no seu caixa". "Não, mas eu já recebi". Falei: "Mas não interessa, recebeu porque eu me identifiquei, tem um monte de gente na fila aqui. Então, eu vou ficar no seu caixa aqui até a fiscalização chegar". Aí deu 3h, o banco fechou. Eu falei: "O fiscal tem que fazer o trabalho dele. Deixa ele entrar". Aí entrou. E aí eu fui lá no gerente, falei: "Olha, aconteceu isso e tal, e tal, e tal, né? E agora sabendo que tem uma orientação de vocês...". Que eles tinham parado um pouco com isso. "Vocês voltaram a fazer isso, então nós vamos estar aqui mais presentes, né? Vamos visitar vocês mais vezes aqui, nós vamos divulgar no jornal, de repente mais consumidores que passaram por isso vão relatar isso para nós no Procon, né?". E os gerentes de banco, pessoal, por que é que eles acham ruim? Por causa das metas, entendeu? Eles chamam de apontamentos. Você foi bancário, você sabe, né? Então, assim, tudo que chega da ouvidoria do banco, da ouvidoria do Banco Central e dos Procons, é muito ruim para eles, isso impacta no bolso deles, entendeu? Então, tem que fazer. A gente sabendo disso, tem que fazer. E

gerente de loja também, essas metas de seguro, essas coisas, financiamento, financeira de loja. Que é uma outra questão também que a gente está estudando lá. Então, a gente tem que saber disso, onde é que aperta, sabe? Então, sabendo disso, vamos cobrar que alguma coisa eles vão fazer, alguma coisa eles vão se adaptar, né? Mas eu estou dizendo porque eu estava até de pressa, eu ia viajar, precisava de pagar conta e tirar dinheiro para viajar. Aí, olhei para trás, tinha uma fila de umas 30 pessoas, eu falei, assim: "Alguém me conhece e alguém vai perceber que eu entrei com as contas e a caixa recusou receber, né?". Eu falei: "Não, vamos fazer o que tem que fazer aqui". Então, imagino, né, numa cidade menor, se você bobear, neguinho vai falar pelas suas costas aí, que na hora do vamos ver, você afina. O Procon não pode afinar para ninguém, não, né? Pessoal, mais algum comentário, alguma contribuição com relação ao tema? Ok. Então, Regina, eu quero agradecer muito aqui a sua exposição. Foi realmente brilhante, me surpreendeu. Eu não sabia que eram tão ricos os detalhes, o quanto a gente pode fazer para fiscalizar esse segmento. E agradecer ao Dr. Amauri, viu, Dr. Amauri, pela oportunidade de presidir a mesa e de contribuir com alguns comentários aqui também com o Rafael e com a Regina. Dizer que estou lá à disposição em Uberaba sempre que possível, né? Daqui uns dias, se Deus quiser, a gente também implantando o Procon Regional nós teremos mais assuntos para tratar aqui com vocês, né? E agradecer mais uma vez pela organização, sempre impecável, pela atenção dos servidores do Procon Estadual para com todos os dirigentes dos Procons Municipais. Mencionar ali o Lucio e o Wellington, que são servidores do Procon lá em Uberaba, e que eu tive a felicidade de encontrá-los aqui. Fazem um grande trabalho lá com Dra. Valéria, Dra. Gláucia e nos ajudam muito lá também no dia a dia. A gente tem um bom relacionamento com o Ministério Público lá na cidade. E eu vou passar para o senhor aqui, para as suas considerações, também bom? Muito obrigado.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu que agradeço, Rodrigo, pela sua ajuda.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E também a Regina pela excelente palestra. A gente está com um tempinho ainda até para a gente incluir. Eu queria chamar a Rafaela, que ela queria conversar um pouquinho com vocês nesses momentos ainda que restam para a conclusão do encontro técnico.

SRA. RAFAELA: Oi, gente. Boa tarde. Na verdade, são dois avisos que eu queria dar. Um deles é a pedido da Aline, da assessoria técnica, ela pediu para avisar que o prazo para responder à pesquisa perfil dos Procons Mineiros de 2017, foi prorrogado até o dia 4 de julho, terça-feira. Ela ressaltou o tanto que essa pesquisa é essencial. Então, todo mundo, por favor, confira se recebeu o e-mail com ofício e com link para fazer o preenchimento. Quem não tiver recebido ou tiver alguma dificuldade, é para ligar no 3250-6250, de 13h às 18h. O DDD é 31. E o segundo aviso que eu queria passar para vocês... Lucas, você coloca para a gente aquela imagem que está no...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Rafa, você não quer sentar?

SRA. RAFAELA: Não.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você fica mais à vontade? Não?

SRA. RAFAELA: Pode... Não, na verdade, pode deixar no fundo, no outro fundo. Isso. Convidá-los para acessar nossa plataforma de educação a distância, eedc.mpmg.mp.br, sem o www, para vocês se cadastrarem. Aos poucos nós vamos oferecer cursos à distância. E desde já eu me coloco à disposição para quem tiver algum curso, algum treinamento do Procon e que queira disponibilizar isso na nossa plataforma, essa plataforma, ela é tanto para a sociedade, para a difusão do conhecimento do direito do consumidor, mas também para servir como ferramenta de trabalho e de aprimoramento funcional de vocês. Então,

se porventura, vocês quiserem colocar um treinamento, um treinamento de estagiários, treinamento de fiscais, etc., a gente senta, planeja, organiza, e a gente coloca esse conteúdo para facilitar a acessibilidade e para, realmente, evitar essa coisa de deslocamento. Às vezes nem todo mundo pode estar presente. Quem não esteve presente em ações presenciais, os conteúdos também, eles vão sendo colocados pouco a pouco para que vocês acompanhem, para que vocês façam o curso. É isso. Eu queria agradecer a presença de todos vocês. Eu espero que o encontro técnico tenha sido proveitoso para todo mundo. E agora a gente vai ofertar um lanche lá embaixo para finalizar o evento, obrigada.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá joia. Tranquilo, gente? Olha, eu queria agradecer a presença de todos. A gente encerra... Vamos então para o lanche e que todos tenham um bom retorno para os seus municípios, tá? Um abraço a todos. Muito obrigado.

[aplausos]