

I CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS E ENTIDADES CIVIS DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SEDC)

21, 22 e 23 de março de 2017

PROGRAMAÇÃO:

DIA 21/3/2017 (terça-feira)

13:00 - Credenciamento (30min)

13:30 - Abertura (30min)

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

14:00 - **MÓDULO 1: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: Composição, Plano Nacional de Consumo e Prioridades (40min)**

Docente: Kleber José Trinta Moreira e Lopes, Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas da Senacon

Debatedor: Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do CAO MPMG/Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

15:00 - **MÓDULO 2: Relações de Consumo: Caracterização, Princípios e Direitos Básicos (40min)**

Docente: Tainah Moreira Marrazzo da Costa, Advogada
Debatedora: Rafaela Kelly de Carvalho Bifano Muniz, Coordenadora da Divisão de Educação para o Consumo (Divec) do Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

16:00 - Intervalo (20min)

16:20 - **MÓDULO 3: Responsabilidade pelo Vício/Fato do Produto (40min)**

Docente: Sérgio Gildin, Promotor de Justiça do MPMG
Debatedora: Tamara Camarano Ruhas, Estagiária de Pós-Graduação do Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

17:20 - **MÓDULO 4: Responsabilidade pelo Vício/Fato do Serviço (40min)**

Docente: Luciana Rodrigues Atheniense, Advogada
Debatedora: Christiane Vieira Soares Pedersoli, Analista do MPMG/Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

18:20 - **MÓDULO 5: Sanções Administrativas (40min)**

Docente: Kleber José Trinta Moreira e Lopes, Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas da Senacon
Debatedora: Evelyn R. Alcântara, Assistente Administrativo do Procon de Belo Horizonte

Esclarecimento de dúvidas (20min)

19:20 - Término das atividades do 1º dia

DIA 22/3/2017 (quarta-feira)

08:30 - Credenciamento (30min)

09:00 - **MÓDULO 6: Responsabilidade pelo Fato do Futebol (40min)**

Docente: Lélío Braga Calhau, Promotor de Justiça do MPMG

Debatedor: Ricardo Augusto Amorim César, Assessor Jurídico do MPMG/Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

10:00 - **MÓDULO 7: Oferta e Publicidade (40min)**

Docente: Marcelo Rodrigo Barbosa, Advogado e Coordenador do Procon Assembleia
Debatedor: Eduardo Valadares Cabral, Analista do MPMG/Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

11:00 - **MÓDULO 8: Práticas Abusivas (40min)**

Docente: Francisco Ricardo Sales Costa, Juiz Coordenador do Juizado Especial de Belo Horizonte
Debatedora: Ivone Diniz de Rezende, Estagiária do MPMG/Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

12:00 - Intervalo para almoço (1h10)

13:10 - Credenciamento (30min)

13:40 - **MÓDULO 9: Serviços de Telefonia (40min)**

Docente: Rodrigo Filgueira de Oliveira, Promotor de Justiça do MPMG
Debatedora: Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel

Esclarecimento de dúvidas (20min)

14:40 - **MÓDULO 10: Bancos de Dados e Cadastros de Consumo (40min)**

Docente: Daniel Firmato de Almeida Glória, Defensor Público/MG
Debatedora: Aline de Melo Queiroz, Assessora Técnica do MPMG/Procon-MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

15:40 - Intervalo (20min)

16:00 - **MÓDULO 11: Proteção Contratual no Código do Consumidor (40min)**

Docente: Juliana Matos Pereira, Analista do MPMG
Docente: Andrea de Figueiredo Soares, Promotora de Justiça do MPMG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

17:00 - **MÓDULO 12: Defesa do Consumidor em Juízo:**

Desafios no Novo Código de Processo Civil (40min)

Docente: Adriano Penácio de Paula, Advogado e Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de Minas Gerais (OAB/MG)

Debatedor: Rafael Gusmão Dias Svizzero, Coordenador do Procon de Teófilo Otoni e Presidente do Fórum dos Procons Mineiros (FPM)

Esclarecimento de dúvidas (20min)

18:00 - **Apresentação de projeto sobre educação financeira (30 min)**

Expositor: Marcus Gasparetti Lazzarini, Chefe do Departamento Estudos, Pesquisas e Projetos do Procon de Juiz de Fora

18:30 - Término das atividades do 2º dia

DIA 23/3/2017 (quinta-feira)

09:30 - Credenciamento (30min)

10:00 - **MÓDULO 13: Pirâmides Financeiras (40min)**

Docente: Thaís de Oliveira Leite, Promotora de Justiça (MPMG)

Debatedor: Alex de Freitas Machado, Delegado de Delegacia Especializada de Crimes Contra o Consumidor (DECON)

Esclarecimento de dúvidas (20min)

11:00 - **MÓDULO 14: Serviços Bancários (40min)**

Docente: Lilian Salgado, Advogada e Presidente do Instituto Defesa Coletiva (IDC)
Debatedora: Gabriella Castro Vieira, Assessora Jurídica do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDCMG)

Esclarecimento de dúvidas (20min)

12:00 - Intervalo para almoço (1h30)

13:00 - Credenciamento (30min)

13:30 - **MÓDULO 15: Regulação e Defesa do Consumidor (40min)**

Docente: Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do CAO MPMG/Procon-MG
Debatedor: Marcos Tofani Baer Bahia, Procurador de Justiça do MPMG e Coordenador de Planejamento Institucional (COPLI) da PGJ MG

Esclarecimento de dúvidas (20min)

14:30 - Reunião do Procon-MG com o SEDC (1h30)

16:00 - Intervalo (30min)

16:30 - Reunião do Fórum dos Procons Mineiros (2h30)

19:00 - Encerramento

Público-alvo

Integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC)

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 CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS E
ENTIDADES CIVIS DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA
DO CONSUMIDOR (SEDC)**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
21 de março de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

*****NOTA DA ESTENOPIA:** Na fala do Sr. Kleber José Trinta Moreira e Lopes, no início, o orador estava longe do microfone, dificultando o trabalho de transcrição.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: O 1º Curso de Capacitação para Órgãos Públicos e Entidades Cíveis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, organizado pelo Procon e direcionado para órgãos públicos e entidades cíveis. Este evento tem o intuito de esclarecer a esses públicos a atuação da defesa do consumidor. Serão três dias de debates em que diversos especialistas abordarão variados temas relacionados à defesa do consumidor.

Encontram-se na Mesa o procurador-geral de Justiça Antônio Sérgio Tonet; o coordenador do Procon Minas Gerais, promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta; o coordenador-geral de consultoria técnica e sanções administrativas da Secretaria Nacional do Consumidor, Kleber José Trinta Moreira e Lopes; e o diretor-geral da Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Minas Gerais, Arsae, Gustavo Gastão Cardoso.

Para a mensagem de abertura, tem a palavra o procurador-geral de Justiça Antônio Sérgio Tonet.

SR. ANTÔNIO SÉRGIO TONET: Muito boa tarde a todos e a todas. Gostaria de cumprimentar o meu colega promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta. O nosso palestrante da tarde, para iniciar os trabalhos, o Dr. Kleber José Trinta Moreira e Lopes e também o nosso parceiro da Arsae, o Dr. Gustavo Gastão Cardoso.

Queria cumprimentar, em primeiro lugar, saudar a iniciativa do Procon, do Ministério Público, na realização desse seminário, desse curso de capacitação. Nós temos aqui agentes do Procon de Belo Horizonte. A nossa coordenadora, a Dra. Isabela(F), agentes dos Procons de todo o estado de Minas Gerais, do sul de Minas, norte, triângulo. Isso nos motiva muito, essa participação. Nós temos parceiros da assembleia legislativa, de tantos outros órgãos que têm trabalhado com o Ministério Público, ao lado do Ministério Público, na defesa dos interesses e direitos e expectativas dos consumidores, né? E esse trabalho conjunto é de suma importância para que o Ministério Público consiga defender esses direitos individuais, homogêneos, coletivos e até difusos. Nós vivenciamos um momento bastante importante, né? O consumidor, lesionado de forma difusa, está na Ordem do Dia, né, doutor? Esse escândalo da qualidade dos alimentos, mais [ininteligível] da carne, reflete bem essa situação. Muitas vezes, que todo o controle, toda a fiscalização, todo o denodo, todo o trabalho, muitas vezes ainda é pouco, né? Por isso que é importante esse nosso trabalho. Não é daqueles trabalhos que nós concluímos e a jornada termina, é um trabalho de trato sucessivo. Daí a necessidade da capacitação permanente.

Eu vejo aqui a Dra. Andrea Figueiredo, que vai fazer uma palestra sobre contratos, é uma promotora muito entusiasmada também com a área do consumidor, chegou agora. A Dra. Kátia Suzane, assessora especial da Procuradoria-Geral de Justiça, sabem disso também, né? É um trabalho de trato sucessivo. Se não houver esse comprometimento de todos, formando um elo permanente, a parte tradicionalmente mais forte, interessada na lesão aos consumidores, acaba prevalecendo, né? Então, é por isso que eu vejo com bastante entusiasmo, cumprimento o nosso diretor do Procon estadual, Dr. Amauri, que é um entusiasta, né? Eu me recordo que há dez, 15, 20 anos, pelo menos, Amauri já vem discutindo e planejando e executando medidas em defesa do consumidor. Com parceiros, o tempo todo.

Então, são com essas palavras que eu gostaria de abrir esse importante curso de capacitação. Desejar a todos um bom aproveitamento, que vocês colham, interajam, principalmente, com os nossos palestrantes, com os nossos debatedores. Eu sinto não poder continuar com vocês, tenho uma agenda já vasta e anteriormente marcada, senão gostaria de permanecer e debater, interagir com todos. E com essas palavras, então, eu agradeço a presença de todos, dos nossos palestrantes, dos nossos parceiros, e passo a palavra para o nosso cerimonial para dar sequência aos trabalhos. Muito obrigado.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos a presença do procurador-geral Antônio Sérgio Tonet. Dando continuidade, passamos a palavra ao promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTa: Boa tarde a todos. Eu queria agradecer a presença de todos aqui no evento, especialmente, do colega Kleber, que veio da Senacon para nos brindar com uma palestra, sem sombra de dúvidas, magnífica. Agradecer a presença do Dr. Gustavo, que preside a Arsae, a nossa Agência Reguladora de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, com quem nós temos tido um relacionamento permanente. E há uns dois meses ou há um mês atrás, a gente encaminhou para o sistema uma consulta pública em relação às regras de atendimento ao consumidor relacionadas ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que a Arsae tem desenvolvido desde o final do ano passado. Em que o Procon estadual repassou para todo o sistema, para que o sistema pudesse também participar dessa audiência, consulta pública. Porque a gente tem percebido, tem presenciado nesse tempo que nós estamos à frente da coordenação do Procon estadual, a partir de dezembro. E isso tem sido trazido pelo Dr. Gustavo, pela equipe que o assessora na agência, da necessidade de os órgãos de defesa do consumidor, das entidades civis e da própria sociedade participarem desses processos, que são importantíssimos, visando a participação social e o controle social nas atividades e nos regulamentos que a agência vem construindo.

E só para destacar um ponto importante da nossa manifestação, na consulta que vai estabelecer um regulamento para o atendimento do consumidor, em relação às concessionárias de abastecimento de água, que foi a possibilidade de a agência criar um setor próprio e um número de telefone de atendimento próprio, para que os Procons pudessem lá na ponta, no norte de Minas, no sul de Minas, pudessem exatamente tirar dúvidas e fazer esse diálogo que é tão importante com a agência. Então, nós fizemos a nossa manifestação, encaminhamos para a Arsae. E, com certeza, com as outras manifestações, nós haveremos de ter um regulamento que trate bem esse atendimento ao consumidor.

Então, eu queria agradecer a presença do Dr. Gustavo. E, Dr. Gustavo, se o senhor quiser se apresentar, falar um pouquinho aqui. O público aqui são órgãos de defesa do consumidor, Procon Assembleia, Procons municipais, o Procon de Belo Horizonte. Temos também entidades de defesa do consumidor, temos representantes da OAB, da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB, representantes do Procon Assembleia. Então, nós temos aqui o sistema, que é composto pelo juizado especial, pelas defensorias públicas, pelo Procon de Belo Horizonte, pelo Procon Assembleia, pelos Procons do estado, pelo Ministério Público, aqui também representado pela minha colega Andrea Figueiredo e as entidades civis de defesa do consumidor, que formam os cinco braços do sistema estadual de defesa do consumidor.

SR. GUSTAVO GASTÃO CORGOSINHO CARDOSO: Boa tarde a todas, a todos. Primeiro, eu gostaria de saudar a Mesa na pessoa do Dr. Amauri, o Dr. Kleber, agradecer pelo convite e parabenizá-lo pelo curso, Dr. Amauri, e pela aproximação que nós estamos tendo ultimamente. A oportunidade de estar aqui conversando com as senhoras e com os senhores explicando, um pouco o que é a Arsae. Essa agência é relativamente nova, é de 2009, criada pelo estado para fazer o trabalho da regulação econômica e operacional da Copasa, Copanor e de municípios que eventualmente queiram conveniar com a Arsae, para que faça esse serviço nos seus SAAEs.

O nosso trabalho, como o Dr. Amauri disse, consiste basicamente na elaboração de normas, tanto que garanta a qualidade da prestação do serviço da empresa quanto também normas e definições de valores de reajustes e revisão tarifária, que é o momento, inclusive, que nós estamos vivendo. O Dr. Amauri tem acompanhado várias reuniões técnicas, nós estamos elaborando a revisão, a primeira revisão tarifária da Copasa, né? E o interesse nosso, nós somos uma diretoria colegiada, hoje eu sou o diretor-geral, tem mais um diretor e o nosso interesse maior de aproximar da sociedade. Além de fazer a Arsae ser conhecida, o papel dela e colocar ela também como uma instância recursal. Nós temos uma ouvidoria, que trabalha também junto aos seus prestadores, para resolver problemas. Sempre em segunda ou terceira instâncias, depois do cidadão procurar o prestador. A Arsae é uma instância que ajuda a mediar conflitos e atender à demanda da sociedade.

Bom, o nosso interesse é exatamente de demonstrar claramente quais são as metodologias que nós usamos para fazer os cálculos, por exemplo, de revisão de reajuste. A gente sabe que empresas de prestador de serviço de saneamento, não só a Copasa, mas as municipais, são alvos de muitas críticas e muitas denúncias, não só de eventuais preços abusivos, mas também pela qualidade da prestação do serviço. A gente está sempre em xeque, sempre sendo cobrado. A questão hoje que nós vivemos no estado, a questão da crise hídrica. Não só a questão da qualidade da prestação do serviço em si, por exemplo, a manutenção das vias urbanas é um grande problema que as empresas enfrentam. E que nós estamos aí sempre numa linha que tem, entre os interesses da sociedade, de ter um valor módico da tarifa, e os interesses da empresa. De ter uma capacidade de investimento garantido, de ter a rentabilidade da sua empresa sendo reconhecida e os interesses eventuais de governos e municípios que desejam outras coisas.

Então, a gente brinca que a regulação está entre esse triângulo: poder concedente, a sociedade e o prestador. E aí o nosso trabalho, a nossa árdua tarefa é de exatamente de tentar equilibrar o jogo. Na medida que a gente apresenta uma proposta de reajuste ou revisão com valores módicos, mas ao mesmo tempo que garanta a condição da empresa prestar serviço, fazer investimentos e manter a sua saúde financeira. E que muitas vezes, Dr. Amauri, nós temos muita dificuldade quando nós apresentamos unicamente o valor, o índice do reajuste, a sociedade exatamente não sabe de onde veio aquele número. E muitas vezes, como no ano passado e no ano retrasado, há questionamentos legítimos sobre o valor e o índice que foi apresentado. Daí a nossa intenção agora, na segunda etapa da revisão tarifária da Copasa, ampliar o debate, entendeu? Tentar acessar a sociedade, nas suas diversas formas de organização, para que ela conheça o trabalho, para que ela tenha oportunidade, inclusive, de manifestar, nas Audiências Públicas, nas consultas públicas. Para que a gente tenha, ao final, uma construção de uma tarifa que seja módica, mas que garanta essa rentabilidade e esse investimento para a empresa, mas, acima de tudo, que os órgãos compreendam ou tiveram a oportunidade de compreender o processo que foi construído a tarifa.

Por isso, nós mais uma vez agradecemos a parceria do Dr. Amauri, pelo seu interesse pessoal de estar sempre em reuniões técnicas, nós os convidamos, na Arsae. Onde nós estamos apresentando pontualmente e debatendo algumas metodologias que nós vamos aplicar no reajuste. Então, eu acho que nós estamos sempre abertos à contribuição, sugestão. Estamos fazendo um esforço enorme para ampliar o conhecimento que a sociedade tem sobre a Arsae, o convite à presença das pessoas nas Audiências Públicas. A última Audiência Pública que nós fizemos era na AMM, na sede da Associação Mineira de Municípios. Já procurando aproximar com os prefeitos e vereadores, principalmente os prefeitos, que são os titulares da prestação do serviço, né? E muitas vezes lá na ponta é que sofrem os efeitos da qualidade da prestação do serviço, né? Então, a gente está tentando fazer esse debate o mais transparente possível e envolvendo o maior número de segmentos da sociedade.

Então, mais uma vez, eu quero agradecer a presença aqui, que nos ajuda a divulgar esse trabalho, a fortalecer e a colocar os pontos que nós estamos trabalhando na revisão tarifária. Que eu tenho certeza que é um assunto muito importante, que o Dr. Amauri está acompanhando e que a gente espera, até o final do mês de junho, apresentar para a sociedade um valor de reajuste. Que, na verdade, é o reajuste e a revisão tarifária, que comporte um pouco a ansiedade da empresa em garantir a continuidade de investimento, mas também que seja módico e que seja construído, né, Dr. Amauri? De forma que a sociedade compreenda a metodologia e os argumentos e as definições e as decisões técnicas que embasaram o valor que será apresentado para a sociedade. Então, a gente irá convidar o Dr. Amauri várias vezes para outras reuniões, para a Audiência Pública final. Iremos também divulgar para o Procon do estado. Convidando também todos os Procons do interior, que eu sei que muitos, que o Ministério Público também, acompanha o trabalho da prestação do serviço de saneamento. Têm várias ações já montadas em função da qualidade da prestação dos serviços dos municípios e que todas caem na Arsae para a gente se manifestar. Ou sobre a qualidade da prestação do serviço ou sobre o valor do reajuste que foi aplicado.

Então, nós queremos ampliar esse debate na sociedade, permitir que a sociedade compreenda e manifeste, neste momento, que é um processo. Nós estamos reconstruindo o valor da tarifa da Copasa, com vários critérios, com várias visões de futuro. Propondo, inclusive, algumas políticas públicas com destinações específicas, com incentivos à ampliação do tratamento de esgoto do estado, que nós entendemos que é uma vergonha. Nós temos hoje 30% do esgoto do nosso estado tratado. Então, essa é a pauta prioritária da revisão tarifária na segunda etapa, assim como outras políticas que vão no intuito de garantir recurso para a empresa do Norte. A Copanor, que atua na região do Vale do Jequitinhonha e Mucuri. Uma empresa que tem um histórico muito complexo e que vive uma situação muito dura, porque não tem garantias de investimento. Então, a qualidade de prestação do serviço é muito comprometida e a queixa geral sobre a Copanor é muito alta. Os senhores devem saber disso, os Procons, os Ministérios Públicos, estão sempre cobrando da região Norte e Nordeste uma melhoria na qualidade da prestação do serviço da Copanor. Então, esse é um assunto que nós estamos colocando em pauta na revisão tarifária. E que mais uma vez nós conclamamos a sociedade a participar, a conhecer, a se interessar um pouco antes que a gente apresente efetivamente o índice. Mais uma vez eu quero parabenizar o Procon de Minas, na pessoa do Dr. Amauri, e agradecer pelo convite e pela presença.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Nós que agradecemos, Dr. Gustavo, pelo trabalho que está sendo feito. E nós somos testemunhas de que é um trabalho de construção, é um trabalho transparente. Com todas as informações e, com certeza, nós haveremos de repassar depois para o sistema, em forma de

esclarecimento e, principalmente, como incentivo para participação das audiências e das consultas que são feitas nessa área tão importante que é o setor de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Também muito obrigado pela presença, Dr. Gustavo, e vamos caminhar juntos, né? Eu acho que isso é importante.

Dando prosseguimento à nossa fala, eu queria desejar que todos vocês pudessem ter esse evento como uma construção também do conhecimento. Se vocês perceberem a programação, ela foi toda feita pensando nos coordenadores de Procons, que assumiram esse ano, com a mudança nas prefeituras. É evidente que grande parte dos colegas que estão aqui já estão no sistema de defesa do consumidor há muito tempo. E para eles a gente pede até um pouco de desculpa, mas, na verdade, esse evento, ele foi todo programado para os coordenadores. O Marcelo está aqui, a Ana Carolina, Tainah, vários colegas aqui sabem que a programação, ela tem uma vontade de discutir o Código do Consumidor. Embora, com aprofundamento, né, Rafael? Mas é de discutir, e foi o que foi idealizado por todos nós, a necessidade de que a gente pudesse receber os coordenadores de Procons novos, que assumiram recentemente, com essa possibilidade de serem introduzidos dentro dessa matéria tão importante que é a defesa do consumidor.

Eu poderia falar mais coisas, mas diante do adiantado da hora, eu queria saudar o nosso palestrante, que vai fazer a abertura desse evento representando a Senacon, a Secretaria Nacional do Consumidor, que coordena nacionalmente a defesa do consumidor. O nosso colega Kleber José Trinta Moreira e Lopes, que é coordenador-geral de consultoria técnica e sanções administrativas da Senacon. Ele vai tratar de um tema, que para todos nós é essencial, que se trata do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A composição do sistema, o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e prioridades do sistema nacional do consumidor. Eu queria, mais uma vez, Kleber, agradecer a sua presença e fique à vontade aí para a sua manifestação, para a sua apresentação, ok?

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Eu vou começar quebrando os protocolos, né? [ininteligível] me sentindo... deixa eu falar então, já que é para quebrar o protocolo. Primeiramente, gente, boa tarde a todos. Eu queria, primeiro, pedir desculpa para vocês, porque eu tenho um grande problema, quando eu estou sentado eu até consigo mais, mas como eu já queria quebrar os protocolos e resolvi ficar em pé. Eu sou um pouco hiperativo, então me mexo muito, ando de um lado para o outro, vou tentar me controlar, porque didaticamente não é a coisa melhor do mundo. Aproveitando também aqui, queria agradecer e parabenizar, que a gente já se conhece há algum tempo, a Tainah, o Marcelo, a Ana, o Rafael, que já estão há um bom tempo no sistema. Já os conheço também há um bom tempo, já estou seis anos no sistema. Aqueles que ainda não me conhecem, antes de ser da Senacon, de trabalhar na Secretaria Nacional do Consumidor, eu trabalhei, fui dirigente do Procon estadual do Maranhão durante quatro anos e depois fui convidado para entrar na Secretaria Nacional do Consumidor e lá estou, eu não sei até quando.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Mas...

[risos]

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Então, eu fiz uma apresentação, aí eu não sei se o pessoal técnico, [ininteligível] apresentação, mas também não tiver a gente vai falando, eu vou falando. [ininteligível] eu não sei. O Rafael é bom que já está... ele está mexendo, Rafael. Deixa aí que ele está... mas ele tem que selecionar lá. O arquivo, apresentação CNDC MPMG, é o segundo. Eu espero que a

voz, estejam me ouvindo. [ininteligível]. Outra coisa também, gente, infelizmente ou felizmente, vocês vão ter que me aguentar hoje quase... começar e vão terminar me aguentando. Vou fazer duas falas, porque eu vim substituindo tanto o secretário nacional do consumidor quanto o diretor, então vocês não vão vê-los, mas vão me ver, tanto na abertura quanto no final do evento de hoje, mas de temas completamente distintos. Um vai ser os sistemas, se a minha apresentação abrir, mas se não abrir também, eu falo do mesmo jeito. E o outro sobre a dosimetria da pena, que aí é definitivamente a área que eu adoro, gosto muito, que eu adorava fazer no Procon e também na Senacon eu assim o faço. Mas vamos, agora, para o sistema, que é o tema da palestra, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E também falar um pouco para vocês do Plandec, que foi uma política que foi realizada, que foi feita há algum tempo e eu vou falar um pouco sobre esses temas.

Antes disso, e já começando a entrar no foco da matéria, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, quem faz parte do Sistema Nacional do Consumidor? E aí, às vezes tem alguns microssistemas, aqui é bom que a gente consegue ver exatamente o sistema estadual de defesa do consumidor funcionando muito bem, mas pode também ter muito bem o municipal. Mas em âmbito nacional, quem faz parte desse sistema? Senacon, que é o órgão que coordena o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, só rapidamente já que não fiz isso no começo, mas o Amauri já me adiantou. Só para ter certeza: quem aqui é novo no sistema levanta o braço. Que é novo no sistema. Ótimo, [ininteligível]. Não, Rafael, você não é novo no sistema. Não, mas aí eu também sou. Eu entro, perto do Marcelo [ininteligível]. Estão com marcação com o Marcelo. Não, Rafael, você já está há um bom tempo no sistema, você não entra nessa. E, assim, aproveitando nesse mesmo sentido: quem é do Procon aqui levanta o braço. Levante o braço quem é do Procon. 'Putz', o Procon está em massa. Eu estou em casa, ótimo. Estou em casa por causa disso, fui quatro anos do Procon, então. Mas só para saber onde estava. Então, a Senacon, gente, a Secretaria Nacional do Consumidor, ela foi criada há pouco tempo, a Senacon tem em volta aí de três, quatro anos que ela foi criada. Antes da Senacon existia apenas o DPDC, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, que era um departamento ligado ao Ministério da Justiça, que cuidava... existia a Secretaria de Direito Econômico e tinha, dentro da Secretaria de Direito Econômico, existia o Cade, que depois separou, e a Senacon. Eram os dois órgãos ligados à Secretaria de Direito Econômico e deixou de existir e atualmente só existe a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, que é o órgão máximo em âmbito federal que cuida, que coordena a política nacional de defesa do consumidor.

Além da Senacon, que é o órgão que coordena. E aí eu estou usando a palavra, a exata palavra que eu gostaria que vocês ouvissem e que vocês entendessem, porque sistema é isso. Eu utilizei um círculo, não foi à toa, e eu também estou falando para vocês "coordena" não é à toa. Não existe aqui, dentro de um sistema, hierarquia. Não existe um órgão que está acima ou abaixo, não. São todos da mesma hierarquia e todo mundo... e a Senacon só coordena. Não comanda o sistema de maneira alguma, só faz uma coordenação. Assim como o Amauri aqui não comanda vocês. Desculpa, Amauri, mas eu estou falando a verdade. Não comanda vocês, na verdade, o Amauri, ele coordena o sistema estadual de defesa do consumidor. Todos aqui têm a sua autonomia para realizar o trabalho, assim como no sistema nacional, o Ministério Público tem sua total autonomia, os Procons têm sua autonomia, a Senacon apenas coordena o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E isso é importante enfatizar, apesar de que para alguns vai parecer muito óbvio, muito claro, mas é incrível, e já deixando registrado aqui para vocês, o tanto de ofício que a gente recebe de advogado recorrendo de uma decisão do Procon na Senacon. Não existe qualquer hierarquia. A Senacon não está lá para julgar o recurso de um Procon. O município ou o estado tem a sua autonomia e assim resolve. Pacto federativo, Constituição, tem a sua autonomia total. Isso também é importante falar, não só

nesse caso específico de recurso, que eu estou falando para vocês de uma decisão sancionatória, como também em diversos momentos onde a gente vê especialmente os novos dirigentes de Procon, querendo, assim, saber o que deve fazer, o que a gente faz é dar um auxílio. A gente às vezes dá encaminhamentos: olha, o caminho é esse, o caminho é aquele. Mas qual caminho vai ser trilhado é o dever e a obrigação de cada um. Onde... o que escolher, o que fazer melhor, óbvio, dentro da legislação. Óbvio.

Mas, vamos lá. Então, quem faz parte do sistema? Senacon, órgão que coordena; Ministérios Públicos do consumidor, também fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E aí tem aí o seu papel fantástico. Tutela coletiva, especialmente, fazem um trabalho fantástico Brasil a fora e fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e lembrando: sem qualquer hierarquia, seja com a Senacon, com o Procon, todo mundo atuando em sistema de rede. De igual modo também, os Procons fazem parte do sistema e aqui nos Procons é interessante e bom, é de... Minas acaba vivenciando isso muito bem, mas a depender do estado da federação que eu vou ter essa conversa, eu acabo fazendo uma observação, porque dependendo do estado tem uma forma de Procon. Aqui é bom de vocês, vocês têm o Procon Assembleia, que é um estilo de Procon. O Procon Ministério Público, que também é um outro estilo. O Procon do Poder Executivo, que é um outro estilo. Vocês não têm, pelo menos eu não sei, se tiverem, eu peço as vênias, as escusas, defensoria pública vocês têm? Não tem, mas tem estado inclusive que tem o Procon Defensoria Pública. O Ceará. Paraíba tem, o Ceará também tem. São alguns estados que, de antemão... o Piauí também tem. Que eu me lembro que tem o Ministério Público Procon. O Ministério Público Procon ou Defensoria Pública Procon, são casos em alguns estados que acontece isso também. Mas os Procons, via de regra, via de regra, porque tem essa necessidade de cada estado, mas via de regra o Procon, ele é um órgão ligado ao Poder Executivo e aí ele vai ser tanto em âmbito estadual como âmbito federal, é um órgão do Poder Executivo que vai cuidar da política, seja estadual, seja municipal, de defesa do consumidor. E o Procon, ele vai ter uma peculiaridade que ele vai poder, diferente... e aí, Marcelo, com todas as vênias, diferente do Procon Assembleia que não vai ter o caráter sancionatório. Apesar de fazer um trabalho muito bom, que a gente conhece aqui, de atendimento, mas o trabalho sancionatório aqui é algo privativo do órgão dos Poderes Executivos. Tem uma lei que o criou, que vai poder realiza-lo, que é o caráter sancionatório de multa. Mas é importante que, apesar de eu fazer essa diferenciação aqui, algo que o Procon do Poder Executivo pode realizar e o Procon Assembleia não pode, é importante que vocês saibam aqui, e eu tinha isso muito enraizado, pelo menos na minha cabeça, o papel de cada um de vocês aqui dos Procons, especialmente dos que chegaram agora. Você pode ter na sua cabeça, e aqui eu vou falar para vocês, várias formas que vocês vão ter de pensar. Qual vai ser a delas? Fica a critério de cada um de vocês. Mas, de fato, e a gente vê isso acontecendo em âmbito nacional. Você vai ter aquele dirigente que tem um viés de fato mais punitivo. Ele pega esse encargo dele que é de um, como que é um órgão do Poder Executivo, que tem o poder de punir, é um dirigente que é mais punitivo, ele é mais aguerrido, ele faz um trabalho muito forte sancionatório, para tentar ali regular a forma como ele interage com os fornecedores. Isso é uma forma do Procon atuar? É uma forma. Legítima? Legítima. É uma forma que se tem de atuar. O que... e aí é bom que eu vou falar os prós e os contras de cada um. Eu acho que o grande problema do dirigente, que ele acaba sendo muito atuante no sentido sancionatório é que, primeiro, eu não sei qual é a realidade de vocês, mas a minha realidade quando eu era dirigente do Procon não era das melhores no sentido de que quantidade de pessoas eram poucas, o local era complicado. Então, a gente nunca conseguia dar vazão tanto de consumidor que chegava naquela porta. Pode ser que aqui seja outra, vocês tenham milhões de servidores, atendam todos os consumidores que chegam na porta de vocês, tenho certeza. A minha realidade era outra. Então, assim, o grande problema do dirigente que é estritamente sancionatório é que via de regra ele não consegue dar vazão. Entra muito consumidor ali, ele tem

muito problema, ele não consegue. A mesma porta de entrada, enquanto... que isso é uma decisão também do dirigente. O dirigente, ele pode fazer o quê? Ele pode ter um atendente e botar o resto de todo mundo para fazer sanção, é uma escolha dele. O problema é que a população vai estar lá na porta quase querendo matar aquele dirigente, mas é uma opção. E se você fizer isso, quem está lá atrás, ou seja, o funil aqui de entrada é pequenininho, a saída é grande, você consegue fazer diversas sanções. Se você inverte esse funil, que é o que normalmente acontece. Ou seja, tem muita gente atendendo, até porque a população está lá, você não vai falar para a população: espera aí. Vamos embora, vamos atender. Tem muita gente atendendo e na hora de aplicar a sanção tem pouca gente. Então, quando você pega um dirigente que no caso é sancionatório, ele não consegue dar essa vazão por conta disso. Tem pouca gente para fazer a sanção. E, então, ele tem essa problemática de como dar vazão e como dar sanções a essas empresas. Então, é aquele sentimento que a gente ouve muito no sistema de enxugar gelo. É aquele sentimento: estou enxugando gelo. Eu não consigo, porque é uma avalanche. Você está, olha. Por aqui de atendimento e não consegue dar vazão à sanção. Mas é uma fórmula. A gente tem alguns bons casos onde o dirigente, por meio desse processo sancionatório, conseguiu sim dar uma boa resolutividade, diminuir os conflitos da sua cidade ou do seu estado por meio desse mecanismo. É uma forma? É. Legítima? É também.

Existe também um outro tipo de dirigente de Procon, que ele vê que ele não consegue dar vazão, ele não consegue focar somente no ato sancionatório. Por conta disso que a gente já falou para vocês e ele começa a ver: opa, então o que eu vou dar? Eu vou dar de fato a minha prioridade para o atendimento. Vou dar uma prioridade para a educação para o consumo, que é fantástica, é o que a gente está fazendo aqui. No caso, especificamente, não para os consumidores em geral(F), mas para os atendentes. Educação é fantástica, até porque o consumidor, ele não consegue fazer nada se ele sequer sabe o direito que ele tem. Então, ele sequer vai no Procon, porque ele não sabe que tem aquele direito. Então, tem um dirigente que tem um viés educativo fantástico, que consegue disseminar o conhecimento. Ele dá um viés grande no atendimento, também é fantástico quando faz esse atendimento. E dado o sancionatório, ele faz um sancionatório, não sancionatório por si só, um sancionatório por si só tem esses problemas que eu falei para vocês. Ele faz um sancionatório, e este é o grande desafio, gente. É fazer um sancionatório, ele fazendo uma gestão do seu sancionatório. Como assim, Kleber, o que você está querendo falar com isso? [ininteligível]. Como assim? Gente, Amauri, também levanta uma plaquinha, faz alguma coisa para dizer que eu estou atrasado, porque senão eu falo a tarde todinha, tá?

Então, o que é essa gestão desse atendimento? Primeiro, ele não vai sair dando decisão a esmo. Ele vai ver... e nem não só decisão a esmo ou como... e a gente vê muito isso acontecendo e é uma decisão, gente. Eu não estou falando que é certo ou errado. Mas tem muito dirigente que faz para cada uma reclamação é uma decisão. Para cada reclamação é uma decisão, é uma sanção. E aí, assim... a cada consumidor que chega lá. Só que o que às vezes acontece? Aquele mesmo Procon, ele vai atender cem consumidores que estão reclamando contra o mesmo fornecedor sobre o mesmo ato. Para que você vai abrir cem processos? É uma gestão. Eu não estou dizendo que é errado. Se você quiser, você pode abrir, não tem problema nenhum. A questão é: olha o trabalho que você vai ter para fazer, instruir cem processos e julgar cem processos. E por outro lado, você pode fazer uma outra forma de gestão, onde você junta aquilo ali: opa, de cem consumidores, que entraram contra essa mesma empresa e é o mesmo ato. E eu vou dar uma multa só e aí majorada a multa, óbvio, não vai dar uma multa pequena. No lugar de dar cem multas pequenas, você faz uma multa só. Isso é uma gestão que você faz. Você sabe que você não tem recursos para fazer cem decisões. Você faz uma bem-feita, bem instruída, com um valor maior. Isso é uma forma de gestão de decisão, não tem certo e nem errado, estou repetindo

para vocês, apenas pensem como vocês vão fazer a gestão melhor do processo de vocês. E isso é uma das formas que se tem. Os Procons fazem isso aqui e essa é a forma. Eu dei essa ênfase maior para os Procons, já que tem mais Procons aqui.

Outra coisa também, não sei como está aqui, mas como [ininteligível], eu estou livre aqui, quebrando todos os protocolos. Se quiserem, gente, levanta a mão, comecem a perguntar, falar, eu adoro essa interação. Quando eu dava aula, eu adorava isso mesmo. Interrompia, não tem isso(F). Não é sou falando aqui não. É uma conversa, fiquem à vontade. Então, Procons também faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Eu já vou levar uma atenção já. Tá bom, as perguntinhas somente pelo papel. Obrigado. Eu já estou quebrando os protocolos, manda no papel, depois eu respondo por e-mail, a gente troca. Então, os Procons fazem parte do sistema nacional. Quem também faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor são as defensorias públicas de defesa do consumidor. Aqui tem especializada, não tem? Ou não? Tem especializada. Fazem parte também do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E as entidades civis. Eu vi o Amauri falando, tem entidade civil de defesa do consumidor aqui? Não? As donas de casa? Não, mas aqui na plateia, entre nós? Não tem, que pena, tá. Ou as entidades civis de defesa do consumidor também fazem parte do sistema. Só para vocês entenderem um pouco, o sistema, ele tem reuniões. A periodicidade das reuniões mudou de alguns anos para cá, mas eram três reuniões por ano. Só para vocês saberem também, agora no dia 29 de março vai ter uma reunião da região. As reuniões do sistema era o Brasil inteiro se reunindo. Por questões de contenção de gastos, mudou as formas das reuniões, na verdade, a reunião com o Brasil inteiro vai ser só uma esse ano, no final do ano, em Brasília. As reuniões agora vão ser regionais. E da região Sudeste vai ser agora dia 29 em São Paulo. Isso, em São Paulo. Então, todos convidados, espero que todos estejam lá. É uma oportunidade fantástica de ver, enquanto eu estou falando para vocês o que é o sistema, na reunião do sistema, como essa estadual, vocês conseguem visualizar muito bem o que eu estou falando e a troca de experiência é um momento fantástico, onde isso acontece. Então, as entidades civis também fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e isso tudo não sou eu que estou inventando, está tanto no CDC, 105 e 106, no artigo do CDC, quanto no art. 2º do Decreto nº 2.181, que vão falar quem são os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Pronto, o sistema de defesa do consumidor de uma maneira rápida, porque me deram só 40 minutos. Rápida, sucinta, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ele é dessa forma e funciona assim. Agindo todo mundo sem hierarquia, todo mundo articulado. Cada um no seu papel, funcionando cada um no seu papel e sem nenhuma hierarquia. Isso é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Um outro pedido que me foi feito aqui foi falar do Plandec. Que o Plandec, eu estou falando do Plandec, mas, na verdade, é o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, que foi lançado há cerca de dois anos. O Plandec, ele pretende ter avanços na relação de consumo em três grandes eixos aqui que eu poderia falar. Mas o primeiro grande impacto que o Plandec tem é que pela primeira vez, diferente do... vamos dizer, já que ele está tão perto do 15 de março. Enquanto nos Estados Unidos, em 15 de março, Kennedy foi lá, falou, fez um discurso, todos nós somos consumidores e por isso é o Dia Internacional do Consumidor. No Brasil, a primeira vez que se cria uma política nacional de defesa do consumidor foi com o Plandec. Não se teve, ou seja, há cerca de dois anos atrás que se criou pela primeira vez uma política clara, de Estado, de proteção e defesa do consumidor. O Plandec nasce com esse sentido. E aí ele tem diversos eixos de prioridades, ele vai dar prioridade à informação, informação do consumidor, lembrando quase que o discurso do Kennedy mesmo lá atrás. A informação, a qualidade do atendimento ao consumidor,

porque isso aqui, por que eu estou falando desses dois grandes termos aqui? Seja de informação ou seja a qualidade do atendimento? Informação, primeiro, que a gente vê que a grande maioria das reclamações, vocês vão vivenciar ou já estão vivenciando, vão vivenciar isso, vão começar a notar que o consumidor, ele chega no Procon, porque sequer teve acesso à informação ou teve acesso a uma informação de maneira divergente. Então, ele cria uma expectativa que não se torna realidade. Então, o direito dele de informação, em diversos momentos, é vilipendiado. Então, a informação para esse consumidor é fundamental. Sem o consumidor ter informação de como utilizar os produtos, de como são feitos os produtos, já que a gente está em época de Operação Carne Fraca, né? De como são feitos os produtos, o que tem dentro daquilo que eu estou utilizando, que eu estou comendo. Então, a informação é fantástica. E atendimento ao consumidor, porque o Plandec colocou o atendimento ao consumidor como uma prioridade. O que a gente vê na defesa do consumidor é que certos fornecedores e certas condutas, elas permanecem e sempre chegam no Procon. Telefonia, bancos, varejo, posso falar aqui que vão sempre acontecer. A gente publicou, na semana passada, o boletim do Sindec [ininteligível], isso acontece. E por quê? E por isso aqui está atendimento ao consumidor. A gente vê que diversas empresas... olha que contrassenso. Vocês vão ver isso no dia a dia, se já não veem. O consumidor, ele procura a empresa, busca a empresa, o SAC, pode buscar. Vamos começar no calvário normal do consumidor. Ele vai até a loja onde ele adquiriu o produto. Ele não consegue resolver o problema dele. Ele liga para o SAC da empresa. Se ele conseguir sobreviver à música e ao tempo de espera no telefone e ele conseguir falar com a atendente, ele também não consegue resolver o seu problema. E aí o mais interessante é que ele vai no Procon e na grande maioria das vezes ele resolve o problema dele. E que situação interessante, quer dizer que a empresa, ela não resolve... outro puxão de orelha, Amauri? Estou tranquilo? Ah!

Então, por isso a gente botou aqui priorizar o atendimento ao consumidor. Porque a gente vê que as empresas resolvem o problema quando chega no Procon. Mas o que a gente quer não é isso. Não é que ela resolva o problema do consumidor quando chegue no Procon ou quando chegue no meio judiciário. A gente quer que a empresa resolva o problema quando o consumidor bata na porta dela. Seja na loja física, seja no SAC, que o SAC funcione, que ela crie outros canais, que tenha um canal de internet que resolva, que resolva pelo WhatsApp, que não importa a forma como ele acontece, mas que a empresa resolva diretamente isso. No final do dia, hoje, eu vou fazer uma fala que a gente inclusive deu alguns indicadores para as empresas para que elas melhorem o atendimento também ao consumidor. Mas isso também é um foco do Plandec.

E aí óbvio que a gente não poderia falar, não só da informação como da qualidade do atendimento, como também na qualidade dos produtos e serviços, né? E isso é importante porque espero que amanhã a gente solte, se a gente não soltar amanhã, eu não sei como que vai mudar um pouco a Senacon, mas se tudo ser certo, amanhã a gente vai soltar o boletim de *recalls* do ano de 2016 inteiro. Isso é uma forma de a gente... e aí é importante quando se fala *recall*, a gente sempre vê, a grande maioria das pessoas quando falam de *recall*, já veem logo o carro, veículos. Não é só veículos que é *recall*. *Recall* tem de inúmeros produtos. O caso da Carne Fraca, é um caso que caso venha a ser provado, se conseguir individualizar os lotes dos produtos, e se eles estiverem inapropriados para o consumo, onde é um caso clássico de *recall* de alimentos. E aqui, quando eu falo de *recall*, é sempre na qualidade dos produtos. E é interessante que a gente quando mostra os números de *recalls*, todo ano aumenta a quantidade de *recalls* no Brasil. E sempre quando a gente vai dar essas entrevistas, a gente vai encaminhar os boletins, esse ano aumentou de novo comparado com 2015, 2016 com 2015, o [ininteligível]. Não disse que eu falo demais? Então, para vocês terem uma ideia, sempre é perguntado para a gente pela imprensa: "Ah, então, quer dizer que tem muitos *recalls* no Brasil, todo ano aumenta,

então tem mais produtos inseguros?”. São duas coisas completamente distintas, gente. Vocês têm que diferenciar a política que se tem de desenvolver produtos seguros, que é importante, fantástico, tem que ser feito. E a política de *recall*. Kleber, não é a mesma coisa? Não, coisas completamente distintas. Eu não posso, a gente de maneira alguma, pode demonizar o instituto do *recall*. Porque se eu começo a ir à imprensa e falar: “Ixe, realmente, tem muitos produtos inseguros, as empresas estão fazendo(F) muito *recall*”. Se eu começo a demonizar o *recall*, eu estou fazendo que as empresas não façam o *recall*. E o que é o *recall*? É quando a empresa, depois que ela coloca o produto ou o serviço no mercado de consumo, depois disso ela descobre que aquele produto, por algum motivo, seja por um erro, seja por qualquer que seja o motivo, esse produto está inseguro. O *recall* é a empresa indo e falando: “Opa, vou tirar esse produto, que eu não sabia que era inseguro, mas agora eu sei, vou tirar esse produto do mercado”. É isso. Eu não posso demonizar esse ato da empresa que está indo e está tirando os produtos do mercado. Isso não é ruim. Isso é ótimo. A empresa tirar produtos inseguros do mercado é fantástico. Eu não posso demonizar a empresa que faz isso. Eu não posso falar: “Ah, então quer dizer que a indústria automobilística, como lança muitos *recalls*, não está fazendo carros seguros?”. Não é assim, gente. Não funciona assim. É sinal que a indústria automobilística está madura o bastante para quê? Depois que vende os carros, continua fazendo testes, continua fazendo testes e às vezes descobre, ainda imaginando um carro aí que tem milhões de componentes, que um componente ou outro(F) pode dar defeito, ela vai lá e inclusive troca. E fala: “Opa, vou trocar, vou mudar. Tem algum problema aqui”. Isso não é um problema. Isso é a política de *recall*. De um outro lado, está uma política onde deve ser incentivado os produtos mais seguros no Brasil. Fantástico, que daí você pode ter exemplos, como fez quando o Denatran obrigou o *airbag* para os carros. Isso sim é uma política de o quê? De produtos mais seguros. Os selos do Inmetro no brinquedo, a quantidade de ftalatos nos brinquedos, a quantidade de metais pesados, dentre outros, mas isso é uma política. [ininteligível] avançar.

Também dentro do Plandec se criou e aí o Amauri, se ele não fizer crítica, eu mesmo já levanto a crítica, se criou também um conselho de ministros. Aqui o Plandec criou isso. Quem participa desse conselho? O ministro deveria participar. O ministro da Justiça, o ministro da Fazenda. Não ri, o que é isso?

[risos]

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Você não pode rir. O ministro da Fazenda, o ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, Planejamento e Casa Civil. Esses cinco ministros... [ininteligível]. Então, esse conselho, ele é criado, foi criado pelo Plandec com esses cinco ministros. Então, de fato, ele tem essa questão. O Observatório Nacional, que também foi criado pelo Plandec, onde ele também tem três eixos aqui: regulação e consumo, turismo e pós-venda. Aqui a gente também, a política nacional aqui de defesa do consumidor tenta também melhorar a relação de consumo como um todo. Primeiro, consumo e regulação. Também vão notar que nos Procons que 80%, tranquilamente, de todos os atendimentos de vocês são de serviços regulados, 80% da problemática dos consumidores são de serviços já que são regulados. Então, assim, é difícil. A gente tenta melhorar aí essa regulação até, e aí o Amauri na última reunião do sistema fez uma fala muito interessante, a gente já tem um trabalho nesse sentido, de quando for construir a norma de regulação, essas agências reguladoras pensarem também na ótica do consumidor. Eu não estou falando que a agência reguladora é uma agência de defesa do consumidor, porque não é. Agência reguladora não é feita para defender o consumidor. Ela é feita para regular o mercado. Não é também uma agência... não, do mesmo modo que ela não é uma agência de defesa do consumidor, ela também não é uma agência de defesa das empresas reguladas. De maneira alguma. O que ela tem que ser é uma

agência, como o próprio nome diz, que regule esse mercado e que tente, da melhor forma possível, equilibrar esta balança. O que a gente está pedindo para as agências, que a gente pede, briga, para as agências reguladoras, é que quando for pensar uma norma que for afetar, poderia falar o exemplo da Anac, antes de elaborar a norma, ela pensar esta norma, quais vão ser os impactos para a área do consumidor também. Porque os impactos econômicos da norma as agências todas fazem muito bem. O impacto econômico para o mercado que a norma vai ter, antes de criação da norma, as agências fazem isso de maneira fantástica. O que a gente vem pedindo é uma análise de impacto regulatório sob a ótica do consumidor. Qual vai ser o impacto para o consumidor com a alteração daquela norma ou com a criação daquela norma? E a gente tem melhorado, tudo bem a defesa do consumidor como um todo e as agências reguladoras, essa relação sempre foi muito beligerante. Mas tem melhorado e a gente tenta melhorar, acreditar que o consumidor... por favor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Não, só se... assim, a gente tem que ficar de olho. Ele perguntou para mim aqui se passa pela gente ou a gente fica de olho nas Audiências Públicas e vai lá e se manifesta. Em alguns casos, algumas agências, posso falar a Anvisa. Pronto, a Anvisa é um bom caso. A Anvisa faz um trabalho fantástico com a gente. A Anvisa, a gente trabalha como um todo assim, ela comunica a gente antes de formular a norma, a gente discute a norma, pensa a norma em conjunto, antes de sair no Diário Oficial está tudo acertado com a gente. Mas é com a Anvisa. Não são com todas. Mas é difícil, essa relação não é tão fácil.

Um outro foco que se foi dado no Plandec, lembrando que a gente estava lá há dois anos atrás, Copa do Mundo e Olimpíadas. Então, também tinha um eixo só do consumo e turismo, que agora, tudo bem que diminuiu, mas a gente espera, na verdade, que o Brasil continue aí com esse viés de turismo. O consumidor turista é um tema não só aqui no Brasil como no mundo, não é [ininteligível] também. Então, esse tema é como lidar com esse consumidor, que ainda mais num mundo onde, supostamente, porque agora a tendência, ela diminuiu, mas supostamente está diminuindo as barreiras alfandegárias de um país para o outro. Supostamente, porque a gente está vendo agora a Europa com esse movimento de aumentar as barreiras, mas eu não vou entrar nesse viés agora aqui. E o pós-venda, que a gente está falando: "Tudo bem, vamos fazer só dos regulados, o consumo do turismo". E os pós-vendas? Ou seja, o consumidor já comprou o produto, já adquiriu o produto, seja ele regulado ou não, seja ele turista ou não, como essa empresa vai lidar no pós-venda desse consumidor para resolver um problema? Aqui no pós-venda [ininteligível]. [Continua fazendo isso, senão eu me perco]. Ai, já tem até com pergunta, olha que legal. Marcelo, cadê o Marcelo? Tá.

O pós-venda. Só para vocês terem uma ideia do pós-venda, dos serviços, é um estudo muito interessante que tem do consumidor. Pegaram um grupo de consumidores distintos, consumidores que... e perguntaram para esses consumidores: "Qual é o seu índice de confiabilidade na marca X?". Perguntaram para os consumidores. E olha que informação interessante, os consumidores que nunca tiveram nenhum problema com a marca tiveram índice de confiabilidade, deixa eu botar aqui, cinco. Estou chutando o índice, tá bom, gente? Só para vocês terem uma ideia. Falaram cinco. Os consumidores que tiveram problema com aquela marca, com aquela mesma marca, mas tiveram seu problema resolvido, tiveram índice de confiabilidade maior, sete, oito. Olha que interessante. O consumidor que nunca teve problema confia na marca, mas o que teve problema e teve o seu problema resolvido, confia muito mais na marca. Olha que situação mais [ininteligível]. Ou seja, o consumidor(F) que teve problema confia mais na marca do que o que não teve problema. Mas é por isso,

não é porque teve problema e sim porque ele teve seu problema resolvido. É no pós-venda. Hoje em dia, a gente bate muito nessa tecla com as empresas, de como tratar esse consumidor, depois que ele teve o problema, problemas vão acontecer. Se eu estou falando de uma empresa de telefonia, que a [ininteligível] dela é gigante, problemas vão acontecer. A questão é: primeiro, fazer algo para que esse problema não aconteça mais, o problema vai ficar acontecendo sempre se você não faz nada. E mais, depois que ele aconteceu, como resolver esse problema. Esse é o grande desafio que a gente tem no pós-venda. Deixa eu ver.

O Marcelo está perguntando para mim, as perguntas eu leio depois? Ao final, tá bom. Eu vou guardar. Deixa eu passar aqui... porque senão não vai dar tempo. Os objetivos do Plandec: atender as necessidades e respeitar a dignidade, saúde e segurança do consumidor. A gente quer estimular também a melhoria da qualidade dos produtos e serviços, até porque... e isso, em época de Operação Carne Fraca é muito fácil falar sobre... quando eu estímulo a qualidade de um produto ou de um serviço nacional, até para fora isso é importante. Porque é mais fácil para a gente exportar, as pessoas... a gente consegue ter um mercado muito mais qualificado com um produto de melhor qualidade. A gente também tem esse objetivo de prevenir e reprimir condutas que violem os direitos dos consumidores, o Plandec também tem esse viés. A gente também fala muito no Plandec em estimular o acesso a padrões de produtos de consumo sustentáveis. Aqui o consumo sustentável também é sempre uma temática importante. Lembrando que os nossos recursos são finitos, então, a gente tem que, de algum modo aqui, tentar fazer um consumo sim, mas um consumo sustentável, um consumo que possa se perpetuar. Seja para as nossas gerações ou para as futuras e promover... para mim isso aqui é fantástico, eu acho que a grande chave para mim é a transparência. Eu não sei por que, pelo menos me considero da geração X, Y, Z, W, não sei qual delas, não sei como chamar, mas eu acho que a transparência aqui, eu não consigo imaginar hoje em dia uma sociedade que não seja transparente. Quando eu falo transparente, eu posso dar alguns exemplos para vocês de como a transparência pode afetar o consumidor ou até o fornecedor. Numa sociedade onde a gente vive, onde a informação, ela perpassa de maneira rápida, ela é difundida também muito rápido e ela ganha proporções de uma maneira muito rápida. Então, a transparência para mim é a chave de tudo numa relação de consumo. Onde você deixa muito claro o que pode ser feito, o que não pode. Muito claro o que a empresa fez e não fez. A exemplo da transparência, poderia falar para vocês, espero que todos já saibam de cor e salteado, da plataforma do consumidor.gov. Quem não conhece a plataforma consumidor.gov.br, acesse, entre e veja. Veja como um consumidor qualquer. Nem digo nem como dirigente, vocês deviam conhecer como dirigente, mas se não conhece, tudo bem. Entre como um consumidor qualquer na plataforma consumidor.gov.br e vejam. A plataforma, meios autocompositivos de resolução, o Estado não entra naquela relação, está tudo transparente, você consegue ver o que o consumidor reclamou, a resposta do fornecedor, o consumidor diz: "Resolveu". O consumidor diz: "Não resolveu". E assim seja. De uma maneira fantástica, transparente.

Um outro exemplo, não mais governamental, da importância da transparência nas relações de consumo, eu poderia falar das economias colaborativas como um todo. Uber, [ininteligível], dentre outros. Não vou fazer propaganda aqui de nenhum deles, mas é só você imaginar o que leva uma pessoa a pegar um carro que o governo não disse que é seguro. Porque o táxi, o governo foi lá e disse: "Olha, é seguro. Passou pelo meu crivo. É seguro". O que leva uma pessoa a pegar um carro onde não tem... o governo não disse absolutamente nada, nem que é seguro, nem que é inseguro, [ininteligível] ele é omissivo. Uma pessoa que você não conhece, para te levar num lugar e você está pagando para isso. O que leva a fazer isso? Todas as plataformas colaborativas, o que sustenta elas é a confiança. Todas. Todas elas. Independente se é carro, se é apartamento, se eu estou falando de economia colaborativa de

ferramentas, se eu estou falando de economia colaborativa de dinheiro. Não importa qual é. Todas elas partem do pressuposto da confiança. E para adquirir a confiança, para que esse consumidor adquira esse produto ou esse serviço, ela se dá por meio da transparência. Como assim? O que me garante que aquele hotel, aquele quarto que eu vou ficar numa cidade que eu nunca fui, que eu estou alugando, são os comentários que outros consumidores fizeram. Por aquele carro, por aquele apartamento. Me disseram: "Opa, fui bem-atendido. Aquele carro é legal. Ou aquele imóvel é limpo. Aquele imóvel é bem localizado". São os outros comentários. O padrão que essas plataformas deram foi dar transparência para que outros consumidores dessem a sua opinião. E eu, ao ver a opinião de outros consumidores, me sinto à vontade, por meio dessa transparência, e crio a confiança para utilizar aquele carro, para utilizar aquele apartamento, para alugar uma furadeira ou o que quer que seja. Mas isso é uma outra fala, num outro momento, sobre a economia colaborativa, mas a base disso tudo não deixa de ser a transparência e a confiança do consumidor.

A gente também fez um projeto de lei de fortalecimento dos Procons. O intuito aqui era que o Procon tivesse o poder, está em projeto de lei, está tramitando, é difícil, todo e qualquer processo legislativo é complicado. E a gente está aí, mas quando criou esse projeto de lei era que os Procons pudessem, não está valendo ainda, restituir a cobrança indevida, substituir a reparação do produto e serviço, mencionar a obrigação de fazer e não fazer, o acordo do Procon fosse um título executivo judicial. Isso tudo foi o projeto de lei que a gente pensou, não só para fortalecer o Procon, como também para melhorar, gente. Aqui é... diminuir os conflitos, o que a gente não quer é que o Poder Judiciário, como já está, se eu fosse mostrar para vocês os números do Poder Judiciário é algo, assim, assustador, assustador, assustador. Na última palestra que eu dei, eu fiz essa pesquisa: se hoje o Poder Judiciário parasse, parasse, assim: "Olha, não vou julgar mais nenhum processo, só vou julgar o que está guardado". Demoraria três anos para terminar. Três anos. Três anos. É um negócio assim absurdo. E olha, o Judiciário a cada dia que passa está julgando mais processos. A balança do que entra e do que é julgado, a cada dia essa diferença diminui, mas mesmo assim é um negócio gigantesco, mas isso também era um foco...

A gente promoveu demais, a gente quer muito esse acesso à justiça. Lembrando, isso é fantástico, a Constituição fala sempre acesso à justiça, mas a gente sempre ligou, eu não sei por que, às vezes pode ser na universidade, na academia, eu não sei o que foi. Ou a nossa cultura beligerante, independente do que seja, a gente sempre liga acesso à justiça ao Poder Judiciário. São coisas completamente distintas. Você pode ter acesso à justiça de diversas formas. O Judiciário é apenas uma delas. E a gente, nesse sentido, tem feito um trabalho em conjunto, inclusive com o Conselho Nacional de Justiça, a Secretaria Nacional de Justiça também. A gente tem atuado para que o consumidor, e aí trazendo só para a área de consumo, tenha acesso à justiça e não necessariamente ao Poder Judiciário. E aí ele pode ter acesso à justiça como? Ele quer resolver o conflito dele. A justiça, por quê? Porque ele tem um conflito e ele quer resolver. Como ele pode ser isso? Os órgãos do Procon, o Poder Judiciário, Ministério Público, a plataforma consumidor.gov. Diversas formas. O que a gente quer é que seja resolvido aquele conflito. E aquele consumidor tenha satisfeito lá o direito dele e tenha acesso à justiça e não ao Poder Judiciário.

E a gente tenta aí integrar os programas de ações, junto com o sistema. Atuar na prevenção e na redução de conflitos. Aproximação dos Procons com os juizados especiais. A gente tem o Fonaje, a cada dia que passa, participa das nossas reuniões do sistema. [ininteligível] essa aproximação, até porque a gente vê que o Judiciário entende muito as amarguras do Procon. Especialmente os juizados especiais. A gente quer promover a efetividade das normas de proteção de defesa do consumidor. Além,

ainda, de outras ações que a gente teve como objetivo. Ai, consegui ainda no tempo. Ninguém puxou a minha orelha.

[risos]

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Caminhando, gente, para o fim, pelo menos na parte de sistema, à noite, no final do dia, eu ainda vou falar um pouco para vocês, mas a parte do sistema e do Plandec, de uma maneira rápida, sucinta, é isso. O que eu posso garantir para vocês, de antemão, especialmente para quem é novo no sistema, esses são os meus contatos. Enquanto eu estiver na Senacon, eu estou à disposição. Vocês podem me ligar.

[risos]

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Podem me ligar, mandar e-mail, eu estou à disposição para tirar qualquer dúvida, esclarecer qualquer questão, gente. Muito obrigado, desculpem se falei pouco, mas era o tempo que eu tinha. Corri, falei rápido, para tentar o máximo, no curto tempo possível, falar para vocês. E agora eu acho que eu passo para o Amauri, que é para as perguntas que estão anotadas. Consegui. Olha, que beleza! Nem precisou mais do tempo. Obrigado, gente.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós que agradecemos... não fique aí, a participação do colega Kleber, porque a Senacon coordena o sistema nacionalmente, então a fala da Senacon, para nós, ela é muito importante.

Nós fizemos um evento, que foi no mês de fevereiro, que foi o primeiro curso de capacitação dos servidores do Procon. Então, a base desse curso foi o manual da Senacon, o manual de defesa do consumidor da Senacon. E, com certeza, esse manual vai chegar até vocês. Nós fizemos um pedido à Senacon, vamos encaminhar para todos os Procons municipais e para o Ministério Público, para os promotores do consumidor, e para o sistema, de uma forma geral, porque é a nossa doutrina, né? O manual foi feito por dois excelentes juristas, o Dr. Leonardo Bessa, o nosso colega do Brasilcon, Dr. Walter Faiad, não é isso? São dois juristas de renome, são pessoas que dedicam o seu dia a dia à defesa do consumidor. E essa base a gente precisa ter.

Eu estou como debatedor aqui da fala do Dr. Kleber, a gente vai ler as perguntas aqui que chegaram para ele. E como a gente solicitou, tanto para os palestrantes como para os debatedores, é importante que cada um de nós na fala que tiver possa trazer uma proposta, né? Que seja uma proposta de implementação pelo sistema, porque essa proposta, e todas as propostas que surgirão desse evento, elas serão discutidas pelo Ministério Público internamente, pelos Procons, junto à defensoria, junto às entidades civis. A gente vai tentar fazer uma discussão, porque nós temos dois encontros técnicos. Um, salvo engano, em junho e outro em outubro, e nesses dois encontros técnicos, no primeiro e no segundo, a gente vai discutir essas propostas. E a ideia é o sistema estadual de defesa do consumidor, na última reunião, que será em novembro ou dezembro, eu não me recordo aqui o mês, lá em Brasília, nós elegermos aqui representantes do sistema estadual, Kleber, para levar exatamente as propostas e para defendê-las junto à Senacon na última reunião. Porque a gente não enxerga o sistema e nem os eventos que são feitos de forma isolada. Uma das

mensagens da reforma do Estado, do plano diretor de reforma do Estado, que foi feito em 1995 e a partir dele várias coisas aconteceram, é a ideia de nós termos não uma administração pública que seja burocrática, mas seja uma administração pública gerencial, de resultados. E quando a gente fala de resultados, a gente quer uma administração pública, e nós, na verdade, fazemos todo um processo, cada evento o que Procon estadual vai desenvolvendo ao longo do ano não é um evento em separado, são vários eventos que estão dentro de um processo de defesa do consumidor. Dentro desse processo, uns estão ligados aos outros. E, ao final, a gente sempre vai ter um resultado para apresentar. E é esse resultado que nos traz à reflexão da administração pública por resultado. Quando o Código do Consumidor fala que a Política Nacional de Relações de Consumo, ela tem por objetivo atender às necessidades dos consumidores, o respeito à sua saúde, segurança, à sua dignidade, ao seu interesse econômico, de modo a conquistar vários objetivos que estão lá nos incisos do art. 4º, dentre eles a educação para o consumo, o combate à publicidade enganosa e todos os outros que estão lá. Quando ele fala que a defesa do consumidor tem por objetivo, o legislador disse o seguinte: "Olha, a defesa do consumidor tem por objetivo e os órgãos de defesa do consumidor têm que executar esses objetivos". Então, quando a gente coloca essa questão da importância dos palestrantes, dos debatedores trazerem propostas, é porque nada disso vai se perder. Todas essas propostas vão ser trabalhadas nos próximos eventos. E o fecho de tudo será, ao final do ano, nós irmos para a reunião em Brasília, a reunião final da Senacon e lá apresentar as nossas propostas, as nossas sugestões de encaminhamento.

E uma das sugestões, que eu acho que é importante, que eu queria colocar aqui para vocês, é a seguinte. Como o colega Kleber falou, na última reunião do sistema, do ano passado, eu fiz uma reflexão que foi a seguinte. O Plandec, que é o Plano Nacional de Educação e Cidadania, ele tem como um dos seus eixos de atuação o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e o fortalecimento da participação dos órgãos de defesa do consumidor. E quando a gente observa os sites, eu dou sempre esse exemplo, o site da Susep. Você tem uma proposta de norma, com a duração de 15 dias para apresentação de consultas, sugestões. Quando o prazo de 15 dias se encerra, não só a proposta da norma como nada mais fica no site. É retirado do site.

Um outro exemplo foi a consulta pública com relação à lei de direitos autorais, que foi feita pelo Ministério da Cultura, na época era ministro o compositor Gilberto Gil. Eu fiquei impressionado com a beleza do processo administrativo. Vejam vocês, o direito administrativo antigamente, ele focava o ato administrativo e os seus requisitos de formalidade. Hoje, o direito administrativo, ele não foca mais o ato administrativo. Ele foca o processo administrativo. Quer dizer, aquele conjunto de atos que são realizados para se chegar no resultado final que pode ser uma norma, pode ser uma decisão. Não importa. E também não há mais aquela distinção processo administrativo é quando é sancionador. Procedimento administrativo é quando não é sancionador. Não existe isso. Hoje o processo administrativo é entendido como um desenrolar de atos para atingir uma finalidade. Pode ser o resultado de uma licitação, pode ser uma sanção administrativa, como pode ser a produção de um ato, um ato administrativo.

No Ministério da Cultura, quando a gente participou dessa consulta, toda sugestão que a sociedade encaminhava, ela, imediatamente, em tempo real, Marcelo, ela se tornava pública dentro do processo. E, posteriormente, as pessoas tinham durante todo o andamento do procedimento acesso a sugestões de todos. Eu que não entendia muito bem do assunto, eu via a sugestão, ela fomentava a discussão e eu também lançava a minha sugestão. E, posteriormente, isso foi acontecendo e no final você tinha todo o processo administrativo de consulta, ali de forma transparente,

para que nós pudéssemos ver.

Então, uma situação que eu acho que é importante, que a gente vai articular, inclusive para essa primeira reunião da Senacon. E nós teremos aqui também uma possibilidade, na quinta-feira, de conversarmos também sem as palestras, mas um bate-papo, uma conversa da coordenação com o sistema. Eu queria que vocês pensassem nisso, a ideia é a gente fazer uma moção, fazer uma proposta, para quê? Porque o Plandec é um decreto federal. As agências e os órgãos reguladores têm que cumprir a diretriz do governo. Na verdade, as políticas públicas não são feitas pelas agências e pelos órgãos reguladores. Quem elabora, quem constrói a política pública é a Presidência da República juntamente com os ministérios. As agências e os órgãos, eles vão executar essa política, segundo constam nas leis das agências.

Então, olha que coisa interessante, coisa simples: como pode você ter um decreto federal dizendo que o governo federal tem que incentivar a participação dos órgãos de defesa do consumidor, em última análise, a participação social, e que ele veio para fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E você tem um ministério que age de uma forma belíssima, você tem um órgão regulador que não está sintonizado com o Plandec. E aí sem contar que o plano diretor, a reforma do Estado, ela trouxe uma questão importantíssima que foi a criação das agências. Que, na verdade, com esse nome nós já tínhamos os órgãos reguladores, mas trouxe as agências exatamente para quê? Para que elas pudessem normatizar, para que elas pudessem, muitas vezes, resolver conflitos de interesses, seria julgar administrativamente. E, em outras situações, fiscalizar e aplicar sanções administrativas. Então, ela tem funções legislativa, judiciária, na questão do julgamento de conflitos entre reguladores ou reguladores e consumidor, essa composição administrativa, e ela tem a função tipicamente executiva que é fiscalizar e aplicar sanções administrativas. E o que legitima a atuação da agência, nessas três funções principais, é o fato de ela, a todo momento, ter de buscar a participação social, buscar a contribuição da sociedade, em tudo que ela faz, especialmente, nas normas.

E aí a proposta é muito simples. É muito simples que a gente faça uma proposta para a Senacon, no sentido de criar um artigo, inserir um artigo no decreto, criando um procedimento básico, que todas as agências e todos os órgãos reguladores da administração federal tenham que se seguir, no momento em que estiverem construindo normas. Por exemplo, o convite obrigatório para os órgãos de defesa do consumidor, a inserção no site da agência em tempo real das sugestões que são apresentadas, ok? No momento em que o processo se encerrar que haja, o que a doutrina exige sob pena de nulidade, uma apreciação fundamentada de todas as sugestões, uma exposição de motivos e a publicação do ato que foi aprovado em decorrência do processo. E que todo esse processo, de uma forma simples, possa ser baixado por qualquer cidadão, para que ele possa guardá-lo e ter a memória de tudo que foi feito. E, além disso, que todo processo fique durante um tempo razoável a fim de que a sociedade possa, mesmo depois de concluído o processo, ter essa memória. É um artigo muito simples que vai ao encontro do Plandec, e que numa só penada, toda a administração federal fará um cumprimento básico dessas normas que são tão relevantes.

Então, a gente estará discutindo isso em vários grupos. Todos têm achado a proposta muito interessante e quem sabe no final do nosso evento a gente não sai com uma proposta de Minas, assinado por todo o sistema, e possamos então levá-la para a reunião do dia 29.

Uma outra questão, só para concluir, para dar início às perguntas. Pedindo até

um pouco de desculpa pela demora, é que nós fizemos uma reunião dos Ministérios Públicos em Minas Gerais no início do ano, em fevereiro. Nós reunimos 20 Ministérios Públicos estaduais, os centros de apoio operacional dos Ministérios Públicos na defesa do consumidor, reunimos o Ministério Público Federal e reunimos a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor, no dia 21 de fevereiro, em Belo Horizonte. E entre as prioridades de atuação estava a segurança alimentar. Há vários Ministérios Públicos trabalhando a questão da segurança alimentar em rede, em outros estados, e essa foi uma prioridade do Ministério Público brasileiro. Em razão disso, a gente reuniu, em Minas Gerais, vários órgãos que tratam dessa questão segurança alimentar, de forma direta ou indireta. Por exemplo, a Câmara Governamental Intersetorial de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável, Caisan Minas Gerais; o conselho de segurança alimentar de Minas Gerais; o Consea Minas Gerais; o conselho regional de nutrição; o Instituto Mineiro de Agricultura (sic), o IMA; o Ministério da Agricultura, Mapa Minas Gerais; Vigilância Sanitária estadual, a Visa Minas Gerais; a Vigilância Sanitária municipal, a Visa municipal; a vigilância ambiental; a Funed, que é o laboratório de referência na área de análises; o Lanagro, que é o laboratório de referência do Ministério da Agricultura, é o laboratório nacional agropecuário em Minas Gerais e a secretaria municipal adjunta de segurança alimentar e nutricional. São 11 instituições, que nós mapeamos em Minas Gerais, que tratam de forma direta ou indireta da segurança alimentar. E aí a partir dessa deliberação do Ministério Público brasileiro, e agora especialmente em função desse problema que surgiu com a carne brasileira, a gente já designou uma reunião, que vai acontecer no Ministério Público, no Procon estadual, na próxima quinta-feira, na parte da manhã.

Enquanto o evento se desenrola, nós teremos uma reunião com essas instituições, para que elas nos deem a visão delas e o trabalho delas no que toca à segurança alimentar. E essa reunião, a partir dela, a gente deve fazer um posicionamento do sistema estadual em relação à questão da segurança alimentar, no que diz respeito a uma construção de uma rede que possa, preventivamente, acompanhar a qualidade dos alimentos em Minas Gerais. E também um posicionamento do sistema estadual de defesa do consumidor em relação a esse problema da carne que surgiu. Essa reunião, ela está marcada para quinta-feira e com certeza no início da tarde, quando nós tivermos a nossa reunião que será feita mais com o objetivo de conversar com o sistema, a gente vai trazer o resultado dessa reunião. Inclusive, pedi ao Ricardo que fizesse o convite para o fórum, encaminhasse para o colega Rafael, que é o presidente atualmente do fórum, para que ele pudesse também participar conosco dessa reunião representando o Fórum dos Procons.

Com isso, eu acho que nós temos duas questões que são relevantes, que a gente pode no final do nosso evento, nessa reunião e na própria discussão que a gente vai ter posteriormente, nos manifestar sobre essa questão.

O Cássio Moreira de Miranda fez uma pergunta, eu vou passar rapidamente aqui. Você quer ler? Acho que é melhor, né? Kleber, fique à vontade aí para você respondê-las.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Cássio Moreira, é sobre a Anac: "*Conforme a última resolução, o mercado tomou a decisão que prejudica o consumidor na cobrança de bagagem*". É sobre a cobrança de bagagem da Anac. Gente, o que eu poderia...? Um comentário sobre isso. Eu acho que a resolução, isso não é nem a Senacon, eu vou fazer um comentário do Kleber, pessoa física. A resolução da Anac, ela, de fato, tem diversas questões que eu me preocupo muito com as resoluções da Anac, mas sendo honesto com vocês, a mala estaria na minha preocupação média para baixa. Sendo transparente com vocês. Já que está falando aqui que a mala, que todo mundo sempre fala da mala, da Anac, legalmente, eu não vejo nenhum

problema legal, no sentido legal, não vejo, eu estou fazendo o meu juízo de valor, legalmente eu não vejo problema nenhum com a resolução da Anac referente à mala. O objetivo da norma, que eu tenho a minha dúvida que vai alcançar. Eu tenho as minhas dúvidas. Que o objetivo da norma qual é? É que a possibilidade de cobrar a bagagem separada, você diminuiria os valores das passagens. Eu tenho a minha dúvida. De fato, pela ordem normal econômica do mercado, faz todo o sentido ao não cobrar uma bagagem você diminuir o preço da passagem. Faz todo o sentido no aspecto econômico e normal, mas não necessariamente o aspecto econômico e normal acontece. Isso é o tipo da coisa que só vai ser provado ou não com o tempo, quando você conseguir ver se houve uma redução ou não. Mas é muito difícil você também ver se houve ou não uma redução no valor da bagagem, porque o valor das passagens aéreas, ele vai oscilar de acordo com os períodos, com horários, oferta e demanda. Então, tem diversos fatores que vão alterar. É uma discussão difícil, gente. Eu não tenho uma resposta específica sobre esse assunto, a não ser que eu acho que a resolução tem coisas que, de fato, me causam muita preocupação. E existem... Marcelo estava comentando, não vou... gente, vamos lá. Se não vamos falar aqui só sobre Anac. Vamos passar para próxima.

A Ivone Rezende perguntou assim para mim: *"É sabido que existe mais respeito aos consumidores quando no município existe um Procon instalado. Quais são as atitudes da Senacon para incentivar o aumento do número de Procon no estado de Minas?"*. Na verdade, lógico que a gente não faz para o estado de Minas, a gente faz para o Brasil todo. A gente tenta fomentar, se por um lado, de inúmeras maneiras, por outro, de antemão, eu vou falar a verdade para vocês: é muito difícil. Apesar de a gente fazer políticas, eu falo da importância do Procon, da defesa do consumidor, fazer essa parte de incentivar e de tentar, de algum modo... que teve no ano passado ou no retrasado, teve a reunião, quando os prefeitos assumiram? Foi em? Não, agora e na passada também. Não, para prefeito. Então, quando teve... pronto, teve a reunião dos prefeitos em Brasília. A gente foi lá para falar para os prefeitos da importância, do consumidor, para que implementassem. Gente, é um trabalho difícil. Como fazer mais do que isso? O grande segredo é que a gente não pode, a Senacon não pode obrigar o município ou o estado a criar um Procon por conta da autonomia federativa. O que a gente tenta é incentivar, falar da importância. E é um trabalho diário. Não é à toa que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor são diversos órgãos, porque se às vezes a Senacon não consegue chegar no município, às vezes o Ministério Público consegue incentivar que o prefeito assim o faça. Às vezes, uma entidade civil faz um barulho muito grande no município e consegue fazer com que faça um Procon. Mas a verdade é que depende muito da mobilização também das pessoas. Não é algo só da Senacon, tá?

O próximo aqui é a Janine, do Procon Campo Belo: *"Quais são as atitudes da Senacon em relação às empresas que estão interligadas na Operação Carne Fraca?"*. É boa. Já que vai falar da Carne Fraca, vamos lá. Ninguém mandou eu falar. Gente, a Operação Carne Fraca, isso vai valer para vocês também no dia a dia de vocês. Quando forem atuar aí no Procon de vocês. Tomem sempre muito cuidado nas ações que vocês forem tomar, especialmente, quando você não tem muita informação sobre o assunto. Isso é muito importante... obrigado(F), sobre isso. Por quê? Quando a gente recebeu a notícia, a primeira coisa que a gente fez, e foi muito legal, porque teve inclusive uma discussão interna da Senacon do que deveria ser feito. E não vou falar o nome da pessoa, mas dentro da Senacon a pessoa disse logo: "Não, vamos interditar, vamos nas empresas". Calma, eu não sei. "Vamos recolher as carnes." Eu falei: Calma. Eu não sei que produtos são esses. Eu não sei qual foi a alteração. Eu não sei nada disso. A primeira coisa que eu vou fazer e a gente já fez: no mesmo dia a gente notificou as duas maiores, atualmente a gente já notificou as 21. Mas, no primeiro dia, a gente notificou as duas maiores: a JBS e a BRF. Notificamos elas para quê? Perguntando para elas: Quais os produtos? Se tinham produtos impróprios para

consumo? Quais eram? Quais são os lotes, prazos de validade? Quais são os produtos que foram fabricados naquelas empresas? Porque a partir dessas perguntas, e a partir dessa informação, aí sim eu começo a tomar atitude. Porque isso vocês vão ter no dia a dia de vocês. Vai chegar a imprensa com o microfone querendo: o que você vai fazer? Calma, muita calma na hora, gente. Não tomem atitudes no calor do momento. Pensem, tomem atitudes fundamentadas e corretas. O que a gente fez? No caso [ininteligível] empresas, notificamos todas elas e aí soltamos um comunicado também para a imprensa falando: "Olha, o consumidor que se sentir lesado ou tiver alguma desconfiança, procure quem? As empresas. Se as empresas não resolverem, procurem o órgão de defesa do consumidor mais próximo da sua casa". Foi o comunicado que a gente tem à imprensa como um todo. E isso eu falo para vocês, porque no dia a dia vocês vão se deparar, em algum momento, com isso. A imprensa querendo que, de algum modo, você feche o estabelecimento. Às vezes, pode ser até caso mesmo, só que só façam essa atitude quando tiverem certeza que for algo bem fundamentado. Só isso que eu peço para vocês.

Próximo, Marcelo: *"Tendo como base o eixo do Plandec de promoção de qualidade do produto e do incentivo ao desenvolvimento, como a Senacon encara a obsolescência programada?"*. Beleza, vamos lá. Gente, quem não sabe, a obsolescência programada é algo que se discute, tese de doutorado, fora, mas nada mais é, eu vou dar o maior exemplo para vocês. Reza a lenda que uma determinada indústria de lâmpadas estava fazendo uma tecnologia de lâmpadas e um dos inventores falou: "Opa, tenho aqui um feixe de lâmpadas". Não é essa daqui não, gente, é aquela lampadazinha normalzinha. Eu tenho um feixe da lâmpada, que se você mudar aqui, vai ser mais barato para você, mais barato para a empresa que está fabricando as lâmpadas, e mais, ela vai durar muito mais. A vida útil dessa lâmpada não vai ser mais de 3 mil horas, vai ser de 18 mil horas. Não me lembro qual foi a quantidade de horas que iria ser, mas seria muito mais. Ele veio com essa invenção para os fabricantes da lâmpada. Por outro lado, uma outra empresa, uma pessoa de marketing falou: "Não, não vou fazer esse feixe". "Como não? É mais barato e vai durar mais os nossos produtos." "Não, mas se durar mais, a gente vai vender menos lâmpada também." "Na verdade, o feixe que a gente poderia fazer que dura 18 mil horas, vamos fazer um feixe que dura só 3 mil horas, que vai obrigar as pessoas que comprem mais lâmpadas, então a gente vai ter mais lucro." De uma maneira rasa e rápida, a obsolescência programada é isso, é quando as pessoas fabricam produtos com uma vida útil determinada para que você compre mais produtos. O que está sendo feito isso? Isso é uma discussão fantástica e enorme. Isso aqui, eu posso marcar um outro dia para falar três horas para vocês só de obsolescência programada. O grande, que eu diria, ponto onde você consegue bater na obsolescência programada é quando você faz um viés de consumo sustentável. Porque se as empresas estão fazendo produtos que com o tempo, eles se desgastam e estragam muito mais rápido, eu estou criando mais lixo. Então, um viés ecológico muito forte, você consegue defender que isso não aconteça. Tirando isso, a defesa da obsolescência programada é difícil, mas se você quiser depois e quem quiser também, eu posso discutir a obsolescência programada. Adoro, é um tema fantástico. Ou se o Amauri quiser, ele me chama depois.

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: O problema da obsolescência é quando ela torna inútil o produto que você tem. Porque se você quer trocar o produto porque o designer dele está melhor, assim não vejo problema na obsolescência programada. O problema é quando ela desqualifica o produto que você tem e o produto que você tem se torna inútil. Como é o caso, por exemplo, daquela da maçãzinha. Que você chega numa determinada hora, o seu aparelho celular não atualiza mais. Então, perde a funcionalidade. Aí eu acho que aí sim, a obsolescência programada é um problema.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Isso é bom, o debate. Maravilha. Então, o que você está falando, Tainah, e eu adoro a Tainah, porque eu admiro ela, o trabalho que ela faz. Mas olha como é cuidadoso isso. Eu estou falando, então, que os celulares, independente se é da maçãzinha ou não é da maçãzinha, porque acontece com todos eles, independente da... eu não vou falar mal, para mim todos fazem isso. Não, mas eu nem gosto da maçãzinha do celular, eu gosto do outro, mas tudo bem. Eu não quero entrar no mérito. A questão é: os celulares, a tecnologia, ela cada dia que passa, ela está se atualizando. E o que acontece é: se eu pegar um computador de dez anos atrás, ele não funciona mais. Mas por que a empresa fez o computador para ele não durar mais hoje ou por que a tecnologia se evoluiu o bastante que aquele computador não retrata mais a realidade? É isso. Se eu falar para a empresa que o celular que ela fabricou há cinco anos, há dez anos atrás, tem que funcionar hoje. Pode ser que a tecnologia de velocidade, de *apps*(F), de [ininteligível], não consegue funcionar mais. A realidade de hoje é completamente diferente daqui a cinco, dez anos. Tem que ter muito cuidado se a gente começar a obrigar isso, porque pode ser que a gente esteja fazendo que o desenvolvimento tecnológico não aconteça. A gente está... perfeito, esse tipo de indicador que a gente quer mandar, falar: opa. É muito difícil o equilíbrio onde, vamos fazer produtos que durem muito e que a gente não crie lixo, para produtos que também não parem no tempo. E virem uma... a gente volte para a pedra lascada. É uma discussão fantástica. Poderia passar um outro momento só discutindo isso. Mas é um tema, acho que é a última pergunta ou não? Chegou mais uma. Espera aí, deixa eu ver. Não, está bom. Já estão puxando minha orelha.

Última. Vou falar. A da Vanessa, eu vou ficar para depois, Vanessa, me procura depois. Vanessa Henrique, me procura depois. *"Uma das medidas do Plandec é a lista de produtos essenciais, a divulgação da lista de produtos essenciais"*. Onde está essa lista, cadê? Quando será? Essa pergunta é muito boa. Cristiane, parabéns. Opa, Cristiane, boa. Muito boa a pergunta. A lista dos essenciais, de fato, está perdida por aí em algum lugar. Quando eu descobrir, eu acho para vocês.

[risos]

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Não, não ficou no Maranhão não, tá? Foi criado, gente, uma lista de produtos que foram considerados essenciais, para que fossem feitas a troca imediata, só para quem não conhece a discussão, para que fosse feita a troca imediata. Foi uma lista que foi discutida amplamente, inclusive com o mercado. Mas por questões governamentais supervenientes, está em algum momento. Eu também estou torcendo para que ela saia, tá bom? Quando sair, eu conto para vocês. Eu acho que todo mundo vai saber. Eu acho que é isso, gente. Muito obrigado, desculpa se eu não consegui responder a todos e até logo.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Nós que agradecemos ao Dr. Kleber. Pediríamos que se ele pudesse ficar conosco aqui à Mesa. E a Dra. Tainah Moreira Marrazzo da Costa, que é advogada hoje, brilhante representante do Procon de Ubá, que hoje voltou para a advocacia. E tendo como debatedora a Dra. Rafaela Kelly de Carvalho Bifano Muniz, que é coordenadora da divisão de educação para o consumo do Procon estadual. Então, eu convido a Dra. Tainah para que ela possa fazer a sua apresentação. Relações de consumo: caracterização, princípios e direitos básicos. Pelo tempo de 40 minutos. Fique à vontade, Dra. Tainah.

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Obrigada, Dr. Amauri. Já cumprimento a todos aqui, amigo Kleber, Rafaela, que eu conheci há pouco, todos os demais colegas de Procons, os antigos, os novatos, sejam bem-vindos. Vão com calma porque isso vicia, é um vício a defesa do consumidor. Eu queria agradecer muito o Dr. Amauri, me senti muito honrada com o convite, especialmente para falar de um tema tão bacana e durante quatro horas, né? O tempo que o senhor me deu para falar. Eu estou muito satisfeita com o tempo designado. Eu estou muito feliz também de ter que falar sentada, porque estão gravando. Italiano sentado não fala muita coisa, né? E aí eu preparei aqui um roteiro, um pequeno roteiro de umas 12 folhas só para orientar o que eu devo falar, que fiquei com medo de deixar de falar alguma coisa. O que é muito difícil. Geralmente, eu falo muita coisa, mas eu tenho tempo. Hoje são só 40 minutos, eu vou tentar ao máximo aí. E evitar as piadas, né? Porque está sendo gravado, vai ser reproduzido, tem que manter o léxico aí num nível mais rebuscado aí para a posterioridade, digamos assim.

Enfim, foi me pedido que falasse sobre a caracterização, os princípios e os direitos básicos do consumidor. Isso abrange o código praticamente todo, né? Quem está aí no sistema, já estou vendo algumas cabecinhas aí balançando. Me pediram para falar de praticamente tudo, porque o nosso código, depois que ele para lá no art. 6º, ele é uma repetição, na verdade, dos nossos direitos básicos conjugados com os nossos princípios. E aí o Código de Defesa do Consumidor, então, já começando, se aplica ao consumidor. Não. Essa máxima não é uma máxima verdadeira. O Código de Defesa do Consumidor, ele não se aplica ao consumidor. Até porque consumidor vem de consumir e consumir é gastar, ingerir, enfim. O Código de Defesa do Consumidor, ele se aplica a uma relação jurídica de consumo. E aí, para eu entrar numa relação jurídica de consumo, eu vou ter que ter os meus sujeitos e eu vou ter que ter o meu objeto. Se eu não tiver, se faltar um desses elementos, eu já não tenho uma relação jurídica de consumo. E se eu não tenho uma relação jurídica de consumo, eu não vou poder submeter aquele fato aos ditames do Código de Defesa do Consumidor. O que é muito ruim, dependendo do ponto de vista, né? Quem está querendo ser defendido pelo código vai achar péssimo, porque o nosso código, ele é de fato protecionista. E quem está se vendo livre da aplicação do código vai ficar muito feliz, né? Porque vai cair aí no Código Civil, nas normas civis ou ainda nas normas de direito empresarial.

Então, vamos caracterizar a nossa relação jurídica de consumo. Eu tenho que ter sujeitos nessa relação jurídica. Eu tenho que ter o consumidor e eu tenho que ter o fornecedor. São os meus sujeitos. É a parte subjetiva dessa relação de consumo. E quem é o consumidor? Parece muito fácil. Observe que a nossa legislação, eu falo nossa porque eu me apropriei, eu acho que com oito anos de Procon dá para usucapir aí de forma ordinária, tendo justo título e a boa-fé, como é o meu caso. O nosso código tem 120 artigos, vamos arredondar. E a definição de consumidor, ela está basicamente no art. 2º. A definição de fornecedor no art. 3º. E quando eu falo do objeto dessa relação jurídica, que é o produto ou o serviço, está dentro do art. 3º em dois parágrafos. O problema é quando você vai interpretar, né? Porque nós não temos ali, a nossa função é interpretar. A letra fria da norma, ela deve ser interpretada e aí que surge o grande problema, o grande desafio para nós, que somos dos órgãos de defesa do consumidor, né, Jeane(F)? Que ministramos aulas de consumidor, que é explicar exatamente cada um desses atores. E não raras vezes nós somos surpreendidos com perguntas do tipo: essa relação é de consumo? E aí você precisa de analisar todos os atores. Você tem um consumidor, você tem um fornecedor e ao mesmo tempo você tem um objeto de consumo? Que nós vamos ver que existe diferença entre o bem de consumo, que é uma coisa, e o insumo da produção, que é outra coisa. Então, a gente precisa, primeiro, de caracterizar essa relação de consumo. Que o nosso código é uma norma de ordem principiológica e constitui uma política pública, eu estou lá no art. 1º e no art. 4º. Não vou falar disso.

Mas vamos dizer o que é consumidor. Consumidor é muito simples: toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto como destinatário final. Está até decorado, né? Também não fiz mais que minha obrigação. É muito simples. Esse é o consumidor. É a pessoa física ou jurídica, então observem, aos marinheiros de primeira viagem, que pessoa jurídica é consumidora sim. Muito embora, no sistema que a gente usa, o nosso *software*, o Sindec, o Kleber já se ausentou, se não ia tomar um chutinho na canela, nós não temos lá um campo específico para cadastrar a pessoa jurídica, mas é uma falha muito grande. Porque a pessoa jurídica, ela é consumidora. Inclusive, na qualidade de consumidor padrão. Quando? Quando ela adquire, adquirente, ou quando ela utiliza, utente. Serviço ou produto como destinatário final, ou seja, aquele produto ou aquele serviço vai ter um fim naquela relação jurídica estabelecida. Esse é o consumidor padrão. É o consumidor padronizado. E como eu faço, Tainah, por exemplo, com o cidadão que chega lá no meu Procon, no meu atendimento, com uma conta de água em nome do proprietário, e aí como eu registro? Basta lembrar que o consumidor, ele é o que adquire ou o que utiliza. Então, a gente não pode esquecer do consumidor utente, que é aquele que utiliza. Um outro exemplo, aquele que ganha um presente de casamento. Fiz uma lista de casamento, ganhei de presente, eu não vou ter nota fiscal, até para não saber quanto custou. Então, eu não tenho direito de reclamar. Você tem o direito de reclamar, você é o consumidor utente, você é aquele que utiliza.

E aí o problema começa a surgir quando eu começo a interpretar o que é o destinatário final. O que é a destinação final? Porque o consumidor padrão é aquele que sai, vai na rua, compra um produto, volta para casa. Uma geladeira, põe na sua casa e utiliza. É o consumidor padrão. É a pessoa jurídica, por exemplo, vamos pensar numa grande montadora, que compra um bebedor e coloca lá para os seus funcionários utilizarem. É o consumidor padrão. Esse é fácil de você evidenciar a relação de consumo. O problema é quando eu começo a interpretar o destinatário final. Eu começo a pensar assim: espera aí, o que é destinação final? O que é dar a destinação final?

E aí surgem três correntes, três teorias. A primeira delas, que é a teoria finalista, é a do consumidor padrão. Destinatário final é aquele que adquire e utiliza fática e economicamente, ou seja, ele de fato vai utilizar e ele vai dar uma destinação econômica para aquele produto ou para aquele serviço. É o destinatário fático e econômico do bem. É o caso da geladeira que você compra para a sua casa. Que você deu de presente para a sua mulher no dia do seu casamento. E que teve briga, né? Que em dia de casamento não é dia de dar geladeira. É dia de mandar flores. Mas já houve interpretação, e aí a gente entra na teoria maximalista, e o nome da teoria é maximalista, porque ela torna máximo o conceito de destinatário final, que ela diz assim: "Não, o destinatário final é aquele que dá uma destinação econômica". Ele retira da cadeia, ele encerra a cadeia produtiva. Não me importa se ele é o destinatário fático, se é para ele mesmo. O que me importa é a destinação econômica. Ele tirou da cadeia produtiva. É o caso do bebedor da concessionária de automóveis. Não é ela, faticamente, que vai utilizar, são os funcionários, mas ela retirou do mercado de consumo e ali ela encerrou a cadeia produtiva. Aquele bem não circula mais e não produz riqueza. Essa é a teoria maximalista.

Mais atualmente, graças a Deus, surge a teoria finalista mitigada ou abrandada, que é adotada pelo STJ para conceituar o destinatário final. O que é o destinatário final? É aquele que adquire ou utiliza como destinatário fático e vulnerável na relação. Como assim o destinatário fático e vulnerável? Ele vai utilizar. E ele é destinatário final para fins de caracterizar a relação de consumo porque ele é vulnerável. E aí essa vulnerabilidade, fugindo do consumidor padrão, tá, galera? Porque a vulnerabilidade, ela já é presumida. Se você está numa relação de consumo, você é presumidamente vulnerável. Para a pessoa física, tá? A presunção da vulnerabilidade é para pessoa física. A pessoa jurídica tem que provar a sua vulnerabilidade. E aí que entra a nossa

terceira corrente, a finalista mitigada, que é quando você adquire um produto ou um serviço e você é vulnerável naquela relação. Você tem um bem de consumo, não um insumo de produção, você tem um bem de consumo e você tem alguém que é vulnerável. É o exemplo do taxista. O taxista que compra o automóvel, que compra o veículo para usar de táxi. Observem que ele não vai revender o táxi, que se não eu estaria falando de um insumo de produção. Ele não revende o táxi, mas ele utiliza o táxi para circular riqueza, para ganhar dinheiro. Quando ele será consumidor? Quando ele provar a vulnerabilidade dele naquela relação.

E aí a gente entra, hoje, em cinco tipos de vulnerabilidades. Eu tenho a vulnerabilidade fática ou econômica. A pessoa, de fato, é vulnerável, ela é economicamente vulnerável. Você vê na relação a vulnerabilidade dela. Está estampada, não precisa nem de dizer que um escritório de contabilidade, que tem linhas de uma empresa de telefonia, é economicamente e faticamente vulnerável frente à operadora de telefonia. Eu vou ter a técnica, porque eu não sei como monta um carro. Eu sou taxista, eu sei dirigir, mas eu não sei montar um carro. Eu não sei consertar um carro. Eu sei, no máximo, trocar um pneu. Eu, então, só sei que tem que colocar gasolina. E trocar a pastilha de freio na hora que começa a ranger. Tomei um prejuízo enorme por conta disso, mas aprendi, enfim. Então, ele é vulnerável na técnica, porque quem detém a técnica é quem produz. Uma outra vulnerabilidade é a vulnerabilidade científica ou jurídica. Imagina, imaginemos como não é o setor jurídico de uma grande empresa. E o que somos nós? E o que nós entendemos de lei? Nós leigos, tá, gente? Aliás, nós todos, né? A gente aqui passa anos e anos vendo leis e pouco entende, né, Kleber? Ainda mais quando os posicionamentos mudam, né? Eu pensava assim, passei a pensar assado, agora eu volto a pensar assim de novo. A gente vê muito isso na nossa loteria judiciária, enfim.

E aí surgem mais duas vulnerabilidades, muito recentes, Cláudio Lima Marques as apontam, que é a vulnerabilidade informacional, que para mim estaria dentro da técnica, mas tem mais a ver com o sentido de informação. O consumidor, ele é pouco informado. Ele é muito pouco informado. Ele quase não tem informação sobre aquele produto. Não, Tainah, o que é isso? Já pegou o manual do seu telefone? Já, o manual do meu telefone, olha aqui. Nunca eu vou ler o manual do meu telefone, porque muita informação é o mesmo que informação nenhuma, informação zero. Porque não basta você informar, igual bula de remédio. Traz lá, eu tomo um remédio que tem uma bula que você vai desdobrando, desdobrando, na hora que você abre, parece o mapa-múndi assim aberto. Então, tem todas as informações ali. Não compreendo nenhuma delas. Então, essa é a vulnerabilidade informacional nossa.

E, por último, não menos importante, talvez para mim a mais grave e a menos aceita, é a psíquica. Nós somos débeis nessa relação. A nossa debilidade psíquica é muito grande e eu falo por mim mesma. Quantas e quantas vezes eu me prometi, Cristiane, de Ponte Nova, não vai me deixar mentir, que eu ia conseguir controlar as minhas contas parando de comprar? Mulher, então, tem um problema muito grande, porque não pode perder uma promoção. Ela não precisa, mas a promoção era imperdível. Já aconteceu com vocês? Levanta a mão, vai, galera. Levanta a mão. Aí, adoro as mulheres. Atire o primeiro salto quem nunca fez isso. A gente compra por culpa, a gente compra para satisfazer os nossos vazios existenciais. Chega no final do mês, doutor, a gente já trabalhou demais, eu estou falando nós, mulheres, né? A gente já trabalhou demais, já cuidou de casa, de menino, já deu conta de um monte de coisa. Aí você pega o seu salário, vai na rua, compra aquela bolsa caríssima, chega em casa e fala assim: Eu mereço. É ou não é? Eu precisava disso. A gente precisa disso, né? Ao invés de ir no psicólogo, a gente vai naquela rua cheia de butiques.

Então, a nossa vulnerabilidade psíquica é muito grande, ainda mais porque a mídia, principalmente a televisiva, usa de um recurso que talvez vocês não saibam, mas é científico. Eu li isso numa doutrina sobre o comportamento do consumidor numa análise biológica, fisiológica e psicológica. Tem estudos, estudos científicos sobre isso. E dentre os vários estudos, vários, eu não tenho como citar aqui, porque senão eu não vou acabar de falar. Dr. Amauri, da próxima vez me reserva uma tarde toda. Dr. Amauri, não estou satisfeita com isso não. Enfim, né? Pois é.

A televisão, e aí Titãs já dizia em 1980: “A televisão me deixou burro, muito burro demais, e agora vivo dentro dessa jaula junto com os animais”. Quem é mais vivido, mais maduro, conhece essa música, né? Aliás, 1980 profetizou várias coisas: a obsolescência programada. E nós estamos aí 20 anos depois vivendo isso, 30, enfim. A televisão, isso cientificamente comprovado, ela te deixa num estado, ela baixa a sua concentração, de uma certa forma, que ela consegue colocar a mensagem lá no seu subconsciente. Isso é científico. Isso não é asneira não. Então, a gente vive essa vulnerabilidade psíquica que para mim é a pior de todas. Porque você tem que comprar, por vários motivos: para você pertencer a um grupo, né? A sua necessidade de pertença a um grupo, a de ostentar uma blusa de uma marca qualquer, né? Afinal de contas, eu vou estar lá na frente palestrando, eu preciso de levantar com a minha bolsa Carmen Steffens, a minha camisa Dudalina, o meu sapato Santa Lolla. Estou toda endividada, mas eu tenho todas essas marcas.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Exatamente. E aí a teoria finalista mitigada, ela vem dizer isso: olha, para a gente analisar a relação jurídica de consumo, nós vamos ter que ver no caso concreto, no caso a caso, se existe a vulnerabilidade presente. Porque o CDC, ele está aí para proteger os vulneráveis. Em 1962, John Kennedy disse isso, né? Todos nós somos consumidores por definição. Ele disse em inglês, obviamente. *We are all consumers by definition*. E aí a primeira coisa que ele disse é: somos todos vulneráveis. Nessa perspectiva, é que eu consigo aplicar o Código de Defesa do Consumidor a uma relação entre um caminhoneiro e a concessionária, o taxista e qualquer outra pessoa jurídica que comprou... ah, eu tenho uma gráfica, Dr. Amauri, e comprei uma impressora. Ela deu problema. Ah, mas você usa a impressora para a sua atividade. Tá, eu uso, mas eu não revendo. Eu não estou falando do papel, porque o papel, ele sim, ele é um insumo da produção. Você vai aperfeiçoar, vai agregar valor e revender. O papel não entra. Assim como tecido. Agora a máquina, sim. Nós vamos ter que olhar a vulnerabilidade no caso concreto.

E aí o código, além do consumidor padrão com os seus três vieses, as suas três teorias, ele traz o consumidor equiparado. O próprio art. 2º, no seu Parágrafo Único, vai dizer que equipara a consumidor todos aqueles que hajam intervindo, de certa forma, na relação de consumo. Então, ainda que você não seja um adquirente ou um utente, mas tenha, de forma efetiva, intervindo naquela relação de consumo, naquela relação jurídica de consumo, você vai ser equiparado ao consumidor. E mais, o art. 17, que finaliza a seção que fala do fato, do produto, que vai ser a próxima exposição, ela diz que equipara a consumidor todas as vítimas do evento. Então, é mais um consumidor equiparado. Ele finaliza a seção que vai falar dos acidentes de consumo, equiparando todos aqueles que foram vítimas do evento a consumidor. Um exemplo que todo mundo dá, do shopping Osasco. Quem estava ali dentro, ainda que não estivesse consumindo absolutamente nada, e teve algum prejuízo, ele é vítima do evento danoso. E o art. 29 fala em mais uma forma de consumidor equiparado, que é aquele... e aí o art. 29 inicia o capítulo das práticas comerciais. E ele vai dizer que equipara a consumidor todos aqueles expostos às práticas comerciais. Então, se

you pass and see an *outdoor*, that in some way translates a deceptive or abusive advertisement, even though you don't buy anything there, you were exposed to that commercial practice. So, you are a consumer by equiparation. And in the Consumer Statute, in art. 3º, it equates the provider. Then, if he equates the provider, the providers, in their turn, will be consumers. We will talk about this a little more in front, right?

And here I finish, our first character, our first subject, I finish in a very fast and very superficial way, because time won't give. I already think that time won't give. For us to start talking about the provider. And, here, the concept of the provider is a little more broad. The code gave a judgment and it's in art. 3º. Because the provider can be any natural person, physical, legal, public, private, national or foreign, including the unpersonalized entity, that develops any of the activities. And, here, it lists several activities that I usually give to my students as an example, Gianni, I don't know if you know this example, it's the sigla Cintep CDC. I will teach you: Cintep CDC. It translates all the activities that are developed in the market of consumption, or be it, the role of the provider is broad. And, here, I will summarize in three things. Who is the provider? It is that one who develops an activity, it is that one who, besides developing an activity, does it with habituality. And another: through remuneration. We won't confuse remuneration with profit. I already saw many video lessons, many people writing nonsense about this. You can have a non-profit and be a provider. Profit is not a requirement for you to be a provider. The requirement is that there is remuneration. And this remuneration can, including, be indirect. It doesn't need to be direct. When you, for example, go to the supermarket and leave your car in the parking lot. The parking lot is free. That sign: "We are not responsible for etc. etc. etc.". You have there a consumption relationship. "Ah, but I'm not charging". Well, friend, it's included in the price. I went there from the center of the city and I went to your market to buy because of the parking lot. Including your price is more expensive, that there you already put the costs of the parking lot. Then, there exists an indirect remuneration. Because as it says, it doesn't say, it says, because of God's grace, our dear Morishita, I don't have a free lunch in this life, I'm not Dr. Amauri? There is no free lunch. Then, I need to have habituality, an activity of any kind and a remuneration, even if indirect.

The provider, just to remember, it is a genus. And the article itself brings which are the species of the provider. The sigla Cintep CDC will say exactly that it is that one who constructs, it is that one who imports, it is that one who commercializes, it is that one who produces, it is that one who manufactures. All of these are species of the provider. And why is it important for us now, knowing now? Because in the CDC, inside the CDC, what do we have? Responsibility, it is objective and prevails the solidary responsibility of the productive chain. Or be it, the whole world that participated in the productive chain is solidary and responsible. And, here, the code, when it wants to specify and responsabilize someone, it says who it will responsabilize, as it does in art. 13, that should be cited in the next lecture. As it does in art. 19, that should be cited in the next lecture. But in a general way I responsabilize the genus provider. And, after, I see here which are the species: manufacturer, assembler, constructor... that one who does the intermediation. In the end, he participates in the productive chain, right? If it weren't for him, the product wouldn't be, or the service wouldn't be in the market of consumption. And which are the modalities of the provider that I have? I have, then, the public or private. It's not public, Tainah? Yes. You have, for example, here the concessionary, the delegatory or any other form of bidding that passes to someone, right, an activity that would be developed by the state. You have the indirect public administration. It's public. It doesn't leave of being. You have national or foreign and you have the unpersonalized entity, that is that one who doesn't have legal personality, but that one will be the provider. And the provider is equated

é o que está lá no art. 3º do Estatuto do Torcedor, é a Lei 10.671. Vai dizer: olha, para todos os efeitos legais, equiparam-se a fornecedor, nos termos do CDC, né, a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora do mando de jogo. Então, quando eu equipar essas duas pessoas a fornecedor, eu estou dizendo, no final, que o meu torcedor também é um consumidor. Então, é importante a gente ter esses conceitos, tá?

E aí quais são as atividades desempenhadas? É a sigla do Cintep CDC, que é a importação, a produção, a montagem, criação, construção, transformação, exportação, distribuição ou comercialização. Colocou a mão na cadeia produtiva, tu é fornecedor. Não importa como. Tu terá responsabilidade sobre os vícios aí e todas as outras formas de prejuízo que o código apresentar para nós, tá?

E, aí, a doutrina vai dividir esse fornecedor e fornecedor real, que é quem realmente... a gente escuta muitas vezes assim em audiência... vamos citar alguém que quase não vai em audiência, Ricardo Eletro. Pode citar nome, gente? Já foi, né? Uma empresa aí, de um mineiro de Contagem. E, aí, o gerente vai falar assim: Olha, mas a responsabilidade não é minha, não fui eu que fiz o produto. Eu falei assim: Não, eu concordo com você. Você não fez o produto. Você não é o fornecedor real, porque você não fabricou. Você não produziu. Só que, cara, você colocou no mercado de consumo. Então, o que você vai fazer? Você vai resolver aqui com o seu consumidor, que ele é o seu consumidor. Você precisa dele para voltar na sua loja. Resolve. E, depois, você resolve lá com quem construiu, montou, produziu etc. e tal. O aparente, que é quem detém o nome, a marca, né? Ou o signo do produto. E, ainda, o fornecedor presumido, que é aquele que importa o produto ou comercializa o produto. Você presume que ele é fornecedor porque ele está importando, ou ele está, de certa forma, comercializando aquele produto. Quando a gente fala de fornecedor aparente, aí só dando uma aprofundada, a gente tem vários problemas com grandes marcas, com marcas mundiais, não é, Kleber? Você viaja, você dá um pulinho ali na Europa e compra um produto da Apple, por exemplo, que ainda não chegou no Brasil. Você chega no Brasil, dá um problema e, aí, a Apple do Brasil fala: Ah, aqui no Brasil não chegou, não comercializo, eu não sei como é que faz. E, aí, o código vem nos socorrer dizendo: Olha, mas você é um fornecedor aparente, que você detém a marca. Então, você resolve e depois você cobra lá da Apple como é que vai ficar o seu caso. É o fornecedor aparente, tá? Então, aí, só lembrando, nós temos o fornecedor real, o aparente e o fornecedor presumido. Todos responsáveis no termo do Código de Defesa do Consumidor.

E aí a gente passa, sai do nosso sujeito da relação e vamos entrar agora no objeto da nossa relação de consumo. Que não adianta nada, eu tenho alguém que consome, eu tenho alguém que fornece, mas eu não tenho o produto ou o serviço caracterizado como um bem de consumo. Então, vamos caracterizar isso aí. O produto está lá no art. 3º. Perdão, isso, no art. 3º: produto é todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, ou seja, é qualquer coisa. Aí a gente busca lá no Código Civil, né? Lá no livro II, quando fala dos bens, depois que ele termina na parte geral, que ele fala ali das pessoas, ele vem falar dos bens, né? Então, tudo que for bem, ainda que seja corpóreo ou incorpóreo, vamos pensar em software, né? Vamos pensar hoje em dia... hoje em dia se vende muito a inteligência, né? É incorpóreo. Todo bem colocado no mercado de consumo, esse é o produto. Tudo que for passível de consumir é o nosso produto. E, aí, surge a pergunta assim: e o brinde? A amostra grátis? Eu ganhei o brinde. Vamos pensar num brinde qualquer. Um brinde que pode explodir. Uma caneta. Ela explode, realmente ela explode. A cadeira o que Rafael sentou. Se ele não tivesse chegado agora, eu ia dizer que ele sentou bêbado, mas ele chegou agora. Ah, está gravando, gente. Eu esqueço, desculpa. Edita. Eu comprei algo e veio uma caneta. E eu, inclusive, comprei por causa da caneta. O brinde

atrai a gente, né? É o famoso leve dois e pague três, mas você... é o brinde, é aquela sensação de que você está levando algo gratuitamente. E, aí, a caneta, linda, inclusive com cristais Swarovskis etc. e tal, estava no meu bolso, a tinta estourou, manchou a minha calça da Carmem, caríssima. Os cristais Swarovski acabaram que arranharam, cortaram um pouco ali da minha perna, me causou um dano qualquer. Ah, mas eu não posso reclamar porque é brinde. Não, pode. Você pode reclamar, porque, como eu disse, existe a remuneração indireta. Então, o brinde e a amostra grátis também é produto e também se caracterizam numa relação de consumo. Até porque é um chamariz. É um chamariz. A gente, por mais que a gente saiba que não é brinde, na hora que você chega no mercado e vê lá o protetor diário junto com aquela caixinha rosinha, você fica olhando para aquilo... eu mesmo faço demais da conta. É a minha vulnerabilidade psíquica, entendeu, Rafael? É a minha vulnerabilidade psíquica. A gente é humano, a gente entende de lei só, mas na hora que mexe com o psicológico da gente... é igual por música sertaneja, Kleber, para ouvir. É difícil, né? Por mais duro que a gente seja... então. É o brinde. Aí você chega para comprar um achocolatado, vem lá o achocolatado e do lado tem uma caneca, do outro lado tem mais não sei o que lá. Você compra, você acaba comprando, você acaba adquirindo. O brinde é produto, tá? Simples, nós vamos fazer por exceção. É insumo de produção? Está sendo revendido? Está sendo de certa forma agregado algum valor para passar para frente? Está. Não é, então, um produto dentro de uma relação de consumo. Fora isso, é produto e está na relação de consumo. Se eu estiver falando alguma mentira, doutor, não me corrija na frente de todo mundo, me chame no cantinho.

Por fim, o serviço. Para a gente caracterizar a nossa relação jurídica de consumo. O que é que é o serviço? E, aí, vai estar dentro do § 2º do art. 3º. O serviço e, aí, eu estou sem código aqui, não vou lembrar de cabeça... ah, muito obrigada. O serviço é qualquer, observem, qualquer... olha como que o legislador deixa aberto para a gente: qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária. Essa parte expositiva final gerou uma novela mexicana para os bancos. Graças a Deus, desta vez, e por uma sorte muito grande, saímos vitoriosos, né? Porque é difícil ganhar do lobby dos bancos. Salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. Então, tirando a relação de caráter trabalhista, o resto é serviço. E se é serviço prestado por um consumidor, por um fornecedor, caracterizei a minha relação de consumo.

Fechado? Alguma dúvida até aqui? Ah, não, isso é coisa que eu falo em sala de aula. Dúvidas é só no final. E, aí, eu... só para finalizar a questão do serviço, eu tenho o serviço público. O que é o serviço público? O serviço público é aquele prestado pela administração direta ou indireta. E, aí, Tainah, como que eu sei que eu vou poder aplicar o CDC ou não? Muito simples. Serviço remunerado por tarifa ou preço público, que é o que a gente chama de serviço singular, no latim muito bem-dito: *ito singularis*, ele é um serviço que pode passar pelo crivo do Código de Defesa do Consumidor, que eu consigo identificar cada um, quem está consumindo aquele produto. Já o serviço público remunerado por taxa ou imposto, que é um serviço universal, também no melhor latim: *it universe*, viram como que eu sou poliglota, não é, Kleber, eu falo português e algumas outras bobagens, esse não vai ser caracterizado em relação de consumo. Então, eu posso notificar o Detran? Não, o Detran não. É serviço próprio do estado, não tem. É taxa. Autoescola, sim. Porque a autoescola, ela é da... para quem não sabe, eu fiquei devendo uma resposta também no grupo, acabei saindo antes de dar, mas a autoescola é da administração pública indireta, porque ela é por credenciamento. Ela é uma espécie de licitação que é o credenciamento, tá? Então, aí sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Oi?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Ih, tem um monte de coisa que não cumprem, mas, enfim. Então, fechando o serviço, inclusive o serviço público que é prestado individualmente ao cidadão, ele também é caracterizado como um serviço, tá?

E, aí, entrando na questão dos princípios, que eu preciso de falar da caracterização da relação de consumo, que eu acabei de falar muito rapidamente...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Sério? Eu tenho que falar dos princípios e ainda falar dos direitos básicos em três minutos. Acho que eu vou cantar uma música. Acho que eu vou encerrar cantando alguma coisa assim... Dr. Amauri vai gostar, né? O Dr. Amauri, eu vou fazer igual ao Dr. Amauri. Fingir que não estou ouvindo. O Dr. Amauri faz isso. Eu tenho tempo de casa para fazer isso. Não faz? Eu vou fingir que eu não estou vendo. A não ser que cortem o microfone. Na hora que cortar o microfone, eu levanto e começo a falar alto. Enfim, nós temos uma política nacional da relação de consumo. E por que política nacional? Porque quando eu falo em política, observem, olha só, eu tenho Código Civil, Código Penal, Código Tributário, mas o Código de Defesa do Consumidor, ele é muito mais do que uma codificação. Eu até arrepio, gente. Sério. Ele é uma política pública, ele é uma política porque ele tem diretrizes, ele tem objetivos, ele tem princípios e ele tem instrumentos. Ele é uma política, ele é maravilhoso.

Eu ia falar um negócio, mas está gravando, não pode. É uma coisa, assim, fantástica, né? Assim, quem sabe... sabe do que eu... os fortes entenderão. Boa, Gianni. Só que eu vou falar só do princípio, se Deus quiser, né? Se eu fingir que eu não estou vendo o tempo. Mas a política é isso, porque quando eu falo de política, eu quero uma proteção integral para o meu consumidor. Não adianta nada, Dr. Amauri, legislar, né? Eu insuflar de leis o nosso ordenamento sem que eu possa dar qualquer garantia de que vai ser implementado. Ou sem que eu dê instrumentos para essa proteção. Ou sem que eu trace objetivos para aquilo ser cumprido. Política pública é tudo. E nós temos o CDC como uma política pública. E eu vou falar dos princípios.

Os princípios, gente, na verdade, eles são princípios que dão a ideia de início, mas eles são um fim a ser atingido. Porque o princípio nada mais é, eu adoro usar essa palavra, são vetores axiológicos. É a espinha dorsal do nosso ordenamento jurídico. É ele... são os princípios que vão dar carga valorativa para as nossas leis. Aquela lei fria e morta do papel, feita sabe-se como, não é? A gente não sabe como se faz leis... salsicha, agora, a gente sabe.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Exatamente, o Winston Churchill já falava. Salsicha a gente sabe como é que se faz, as leis a gente não sabe ainda,

não. Mas os princípios é que darão valor, a carga valorativa vai estar nos princípios. E o nosso código, ele é irrigado de princípios do início ao fim. Inclusive serviu de modelo para o nosso Código Civil, que serviu de modelo para o nosso novo Código de Processo Civil, porque hoje a gente fala no neoconstitucionalismo, em que os princípios exercem uma verdadeira força centrípeta no nosso ordenamento. Tem conflito de lei? Tem conflito de interesse? Então, vamos nos socorrer os princípios.

Primeiro princípio: vulnerabilidade do consumidor. É reconhecer que o consumidor é frágil. E é presumido. O consumidor, a partir do momento que eu caracterizei a relação de consumo e falei que ele é consumidor, eu já estou dizendo que ele é vulnerável. Porque o consumidor, gente, ao fim e ao cabo, não é aquele que consome, é aquele que é consumido. Nós somos consumidos. Inevitavelmente nós somos consumidos. Então, a vulnerabilidade é o maior princípio que rege as relações de consumo do nosso Código de Defesa do Consumidor. E, aí, a gente não pode confundir a vulnerabilidade com o poder aquisitivo. Porque mesmo o mais rico e afortunado do ser humano, numa relação de consumo ele é vulnerável. Porque ele pode até ter poderio econômico, mas ele não terá técnica. Ele não terá informação. Ou, ainda, ele vai ser um débil psicológico em relação àquilo. E também não podemos confundir a vulnerabilidade com a hipossuficiência. Porque a vulnerabilidade é um fenômeno material e presumido. A hipossuficiência é um fenômeno da natureza processual. E ela vai ser analisada no caso concreto, tá? Nós vamos ver mais para frente se der tempo essa distinção.

Um outro princípio é o princípio da intervenção estatal ou o princípio da obrigação governamental. É chamar o estado ao seu dever. E como que eu faço isso? Eu faço em dois momentos. No primeiro momento, quando o estado elabora normas de proteção e defesa do consumidor. E no segundo momento, é quando ele entrega de forma efetiva a prestação jurisdicional. De duas formas: ou com atuar do poder de polícia ou através das próprias políticas públicas, como, por exemplo, apresentou o Kleber para a gente o Plandec, não é?

Princípio da harmonia nas relações de consumo. O que a gente quer, tem muita gente que fala assim: Ah, o código é muito protecionista. Você quer defender o consumidor e lascar o fornecedor. Não, a gente não quer nada disso. Até porque a gente tem uma economia, a gente tem que defender a livre iniciativa, a gente precisa da economia. A gente vive disso. O nosso capitalismo, apesar de extrativista e selvagem, também já cantava o Titãs, ele é muito importante. Então, não é isso que a gente quer. O que a gente quer é só fazer uma justiça distributiva. É só pegar aquela relação que está desequilibrada e equilibrar. É harmonizar, antes de qualquer coisa é harmonizar. Tanto é que os princípios, estão no art. 4º. Os direitos básicos, eles começam no art. 6º. Então, antes de eu falar de direito, eu estou falando de princípio. Eu quero harmonizar a minha relação de consumo.

Princípio da transparência e da informação. Transparência, gente, quando eu falo de transparência, é clareza qualitativa e quantitativa. Porque não adianta falar em informação se ela não for transparente. E a transparência é justamente dar aquela informação de forma que a clareza e o entendimento tenha qualidade e quantidade. É a questão da bula do remédio. Eu tenho muita quantidade, mas qualidade nenhuma. Eu, por exemplo, se pegar para ler uma bula de remédio, além de não entender, eu começo a passar mal. Confundo. Nossa, sinto todos os sintomas. Todos os sintomas. O meu filho uma vez foi ler uma bula de um remédio, menstruou, não entendia aquilo. Aí eu fui ler a bula do remédio, estava lá: "*Pode causar menstruação*", não sei o que lá, etc. e tal. Então, quando eu falo de transparência é isso, é você dar clareza qualitativa e quantitativa para o consumidor. Porque eu preciso de acesso e compreensão para o meu consumidor ter capacidade de escolha. É o que diz lá no

art. 46. Por isso que eu disse que a gente vai ver tudo agora, porque do sétimo para frente eu vou só pormenorizar os direitos, que, na verdade, estão todos contidos no art. 6º, nos seus 10 belíssimos e lindíssimos incisos, não é? Eu preciso da capacidade de escolha. E para eu dar capacidade de escolha, para você poder escolher entre um plano e outro, eu tenho que ter clareza de informação. É por isso que a Anatel mandou padronizar os planos, porque o consumidor não sabia. Como que ele vai comparar que plano é mais benéfico ou não se os planos eram todos diferenciados? Então, isso que é o princípio da transparência e da informação.

O princípio da boa-fé objetiva é o mais importante deles. E a boa-fé objetiva é tão importante que em 2001 o Código Civil reproduziu e o nosso Código de Processo Civil também abarcou, inclusive penalizando aquele que falta com a boa-fé, multa aquele que falta com a boa-fé processual, que boa-fé é tudo hoje, né? E boa-fé eu tenho a subjetiva, que não é do CDC, o CDC trata da boa-fé objetiva. A subjetiva é aquela boa-fé que você tem uma concepção psicológica de que você está atuando segundo a boa-fé. Você acha que está atuando conforme a lei ou desconhece qualquer vício ou impedimento para aquele tipo de negociação, como, por exemplo, o casamento putativo. Você casou com o seu pai. Não, mas que absurdo. Quantos anos tem esse cara? Você estava lá no Nordeste, o seu pai sumiu no mundo, sua mãe ficou lá gestante, você nasceu, você veio para São Paulo, conheceu um homem lindo e encantador e, de repente, ele é o seu pai. É o casamento putativo. Você acha, você tem uma concepção psicológica de que está atuando conforme a lei. Você desconhece a causa do impedimento. Já a boa-fé... não se aproxime mais. Já a boa-fé objetiva, que é a do nosso código, ela, na verdade, vai trazer para a gente um *standard* jurídico. Ela vai dizer para a gente que você deve atuar conforme a probidade, com respeito e legalidade recíproca. É algo de duas mãos, é uma via de mão dupla essa boa-fé. E a boa-fé objetiva tem três funções bacanas, inclusive já apareceu em vários julgados as funções. Que é teleológica. Ou, melhor dizendo, interpretativa. Você vai interpretar segundo a boa-fé. Ela tem uma função também limitadora, porque ela limita a autonomia da vontade. A gente vive a autonomia da vontade, né? Autonomia privada. Mas a boa-fé vai limitar. Que você não pode fazer tudo. Porque se você faz tudo, você pode inclusive partir de um direito para um ato emulativo, que é o abuso do seu direito. Tá, fulana, você pode construir um muro, mas não precisa de ser um muro de quatro metros para tampar o sol da piscina do seu vizinho. Só por que tu não tem piscina? Deixa de ser invejoso. Então, a boa-fé, ela controla a autonomia da vontade. E, não menos importante, ela cria deveres laterais, que são os deveres de informação, que são os deveres de legalidade, que são os deveres de probidade, que é o que a gente chama de violação positiva. O que é violação positiva do contrato? Não é quando você viola o contrato em si, mas quando você viola a boa-fé e os deveres anexos. Eu estou cumprindo o meu contrato, mas eu não estou cumprindo com boa-fé. Então, eu estou violando positivamente o meu contrato. Ai, que susto.

E, aí, só para exemplificar, surge a teoria, que é a teoria do [ininteligível], que é o... quer que repete? O meu inglês é maravilhoso, eu sou poliglota, já disse. É a teoria do [ininteligível] apesar da nossa legislação vir da Europa, a gente de vez em quando usa as teorias americanas também. Que é o dever de mitigar o prejuízo. E isso é a boa-fé. É você, credor, ter o dever de mitigar o seu próprio prejuízo. O seu consumidor chega lá para te pagar 100 reais, mas a prestação é de 200. Você vira e fala assim: não recebo, só recebo 200. Pô, cara, mas vamos mitigar aí esse prejuízo, recebe os 100, depois eu te pago mais 100. Isso é um exemplo da boa-fé objetiva.

E aí, terminando, assim, a parte dos princípios, né? E falando rapidamente dos direitos básicos, eu vou falar de pouquíssimos. Primeiro, direito básico de proteção da vida, saúde e segurança. É aquela nossa tríade de direitos fundamentais: vida, saúde e segurança. Quando eu falo de saúde, eu estou falando da minha proteção

física. Quando eu falo de segurança, eu estou falando da proteção do patrimônio e da própria pessoa. E aí, ao longo de todo o código, ele vai dizer sobre essa proteção da saúde, da vida e da segurança.

Direito à educação e informação. Que é um reflexo do princípio da transparência. São princípios que orientam, são direitos básicos da fase pré-contratual até a pós-contratual. É uma obrigação inescusável, você não pode se escusar de prestar a informação do seu produto. Afinal de contas, se o seu produto é tão bom, seu serviço é tão bom, por que não dar todas as informações? Então, se você não quer informar sobre tudo, alguma coisa tem. É igual foto de Facebook, né? Você tenta enganar, você dá aquela repaginada e tal, e na hora que você vê, não é nada daquilo. Então, dá todas as informações.

Proteção contra prática e cláusula abusiva. Aí eu caio em três vertentes: eu tenho a publicidade abusiva, eu tenho a prática abusiva e eu tenho a cláusula abusiva. Todas as três vertentes vão ser uma quebra da boa-fé. E, aí, a publicidade abusiva vai ser tratada, a prática e a cláusula abusiva também serão tratadas. Em tópicos diferentes, porque as práticas abusivas, estarão todas elencadas no art. 39 e as cláusulas abusivas elencadas no art. 51. Todas, mintos. Porque o rol não é taxativo. Você pode considerar várias outras, tá? Eu, por exemplo, adorava fazer isso...

Direito à modificação ou revisão das cláusulas contratuais. Acabou com o *pacta sun servanda*? Não, ele existe e ele é princípio da teoria geral dos contratos, que é uma matéria que eu também leciono, só que você começa a flexibilizar. Como? Com a teoria do rompimento da base objetiva do negócio jurídico. Isso no CDC. Para o Código Civil, se aplica a teoria da imprevisão, que tem mais um monte de requisito, mas para o CDC basta que nasça oneroso para o consumidor ou que se torne oneroso para o consumidor. E, aí, você consegue revisar aquele contrato. Óbvio que você tem que provar isso daí.

Direito à prevenção e à reparação integral do dano. O código, né, a própria Constituição já fala que você tem direito a ser reparado moral e patrimonialmente. E, aí, o Código de Defesa do Consumidor fala que não só patrimonialmente e moralmente, mas individual, coletivamente e difusamente. Apesar de ser redundante, porque o direito difuso é um direito coletivo, né, *stricto sensu*, *lato sensu*, na verdade. Facilitação da defesa dos direitos. Está terminando. É o penúltimo. Juro que está terminando.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu estou vendo.

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Você está vendo, né? Quando eu falo em facilitação da defesa dos direitos, o inciso VIII do CDC vai trazer para a gente a inversão do ônus da prova. O que é você inverter o ônus da prova? No CPC ele fala que o ônus da prova incumbe: ao autor das suas alegações e ao réu, de fato, que modifique, extingue... ou modificativo, extintivo ou modificativo do direito dos autores. A inversão do ônus é exatamente o contrário; é você falar assim: Não, o consumidor, ele alega, mas ele não vai ter que provar, não. O réu, o fornecedor é que vai ter que provar que o consumidor está errado. E isso funciona de duas formas, tá, gente. Não é aleatoriamente e discricionariamente, não. Primeiro, que pode ser *ope legis*, ou seja, em razão da lei. A lei vai dizer quando vai se operar o ônus da prova. Quando, por exemplo, quem vai falar de defeitos, né, quando cabe ao fornecedor provar que o defeito inexistia ou que não colocou o produto no mercado de consumo. É um exemplo de quando a lei vai dizer que a obrigação é do

fornecedor. Ou *ope enudici*, ou seja, por determinação do juiz. Em que circunstância? Ou quando for muito verossímil aquilo que você está me contando, aí você não tem como provar, mas é muito verossímil, se aproxima demais com a verdade, você olha e é igual desculpa de marido. Eu não tenho marido não, tá, gente? Mas você fala assim: gente, mas é muito verdade para ser mentira. É a verossimilhança. Ou pela hipossuficiência. Ele realmente não tem como provar. Ele não tem como provar por quê? E, aí, a gente faz uma remissão lá no art. 39, inciso IV, que é quando ele não tem saúde, quando ele não tem estudo, instrução, que é em razão daquelas... daquelas hipossuficiências ali contidas. E, aí, o juiz vai inverter o ônus da prova, tá? Então, não confunda a vulnerabilidade, ela é presumida e é de direito material e a hipossuficiência tem que ser provada e é de direito processual, inclusive, é regra de procedimento e não de julgamento.

E, por último, não menos importante, direito básico, que é serviço público eficaz. O inciso X vai dizer que é direito básico do consumidor a prestação de serviço público eficazes e repete isso no art. 22. Então, a eficácia do serviço público é um direito básico do consumidor. E a outra, está lá na Constituição, artigo 37, *caput*, que é princípio da administração pública a eficiência e a eficácia.

Eu, antes de encerrar, eu já encerrei. Eu só gostaria, assim, plagiando algumas pessoas, o Kleber falava de soluções, o Dr. Amauri falava de soluções simples. Aí tem uma frase de alguém que eu não vou me lembrar quem, nem vou dizer com as mesmas palavras, que situações simples trazem soluções. Perdão. Problemas complexos, que são os que nós temos, sempre tem soluções simples, elegantes, mas erradas. Então, não vamos subestimar os problemas que a gente tem hoje, não. Que são muitos, muitos. Quanto aos caminhos, aí eu remonto uma fala de Lewis Carroll, muito conhecida talvez de vocês, quando a Alice chega numa encruzilhada, vira para o Sr. Coelho e fala: "Coelho, eu preciso sair daqui". Esta é a gente na encruzilhada da nossa vida. Eu preciso de sair daqui. Que caminho que eu quero, que eu vou tomar? E aí, o coelho vira para a Alice e fala assim: "Olha, aonde você quer chegar?" Aí ela fala assim: "Não, pouco importa onde eu quero chegar". Aí o coelho vira para ela e fala assim: "Então, pouco importa o caminho que você vai seguir". Então, decida o caminho de cada um de vocês. O Kleber, quando dizia de que cada um, né, vai ter um caminho aí para reger a sua política municipal, escolha seu caminho. Você tem que saber onde você quer chegar para você escolher qual o caminho que você quer seguir.

E para finalizar, agora finalizar, finalizando mesmo, eu fiquei oito anos no sistema. E saí com muito pesar, continuo com muito pesar, vou falar bem rápido para não chorar.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Já chorando. E era tudo... é tudo muito utópico dentro da defesa do consumidor, não é, Kleber? É tudo muito utópico. A gente vence a cada dia, a gente tem a sensação de enxugar gelo com pano quente. Mas, Eduardo Galiano, ele tem um poema, uma fala que diz mais ou menos assim: para que serve a utopia? Que a utopia é algo, doutor, que está lá no horizonte. Você dá dois passos e o horizonte afasta dois passos. Você caminha dez passos e o horizonte corre dez passos. Então, para que serve o horizonte, para que serve a utopia? Serve exatamente para a gente continuar caminhando. E a proposta é essa: vamos continuar caminhando. Gente, obrigada por tudo e desculpa qualquer coisa aí.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tainah, nós é que agradecemos a sua brilhante participação. É uma pena que o tempo não para, né? Mas você tem todo o reconhecimento nosso.

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Não me faça chorar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor por tudo que você já fez e, com certeza, nós iremos te convidar outras vezes, com um tempo um pouco maior, para que você possa fazer todo o desenvolvimento. Muito obrigado, de coração, viu, Tainah?

SRA. TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA: Agradecida.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Eu queria passar a palavra agora para a colega Rafaela Kelly, que é da escola de defesa do consumidor, e que vai fazer também a sua fala. E o tempo? A gente acaba compensando lá na frente, acho que o que é importante é a gente deixar os nossos convidados à vontade e que eles possam levar uma mensagem que seja completa, que seja integral com a proteção do consumidor. Rafa, fique à vontade aí.

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Boa tarde a todos e a todas. Eu queria agradecer à Dra. Tainah pela explanação, foi muito clara, muito didática. E combinar com ela o seguinte: já que você teve o bônus de extrapolar o tempo, você responde às perguntas depois. As perguntas que eventualmente que a gente receber, a senhora responde depois para os... para as pessoas.

Eu queria destacar aqui o art. 6º, no art. 6º, inciso II, a educação sobre o consumo. Que tem a ver com o que eu atualmente exerço no Procon Estadual. A minha proposta de atuação para todo o sistema de uma forma geral é que vocês abracem os nossos projetos e as nossas ações educacionais que têm como objetivo tanto capacitar o próprio sistema como levar a educação para o consumo para os consumidores, fornecedores, para a sociedade em geral. E tentar replicar esses projetos nos municípios de vocês, porque eu acredito, sim, que a atuação sancionatória, repressiva, ela gere resultados, mas eu acho que o resultado mais efetivo a gente consegue a longo prazo e por meio da educação. Então, eu vou, em razão do tempo, eu vou apresentar esses projetos e ações educacionais no último dia, porque nós faremos uma reunião do Procon Estadual com o sistema. Então, aí eu apresento melhor essas ações e esses projetos lá e, agora, a gente reduz o déficit de tempo. Mas, de qualquer forma, eu queria realmente fazer esse chamado para que vocês tentem replicar as nossa ações e projetos nos municípios de vocês e a escola vai dar todo o apoio para que isso aconteça. É só isso, obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só complementando, Rafa, é importantíssimo que vocês procurem o promotor de defesa do consumidor da comarca e peçam a ele para apoiar. Às vezes o promotor, ele tem diversas atribuições dentro da comarca que não apenas a defesa do consumidor. Mas não é por isso que ele também possa apoiar, não é, um projeto educativo, um projeto de educação para o consumo. Então, é muito importante, tá? A gente sempre faz isso, lembra isso. É importantíssimo. Visite o promotor, né? Coloque para ele o que vocês querem fazer e

vamos ver se a gente consegue para o ano tornar esses projetos todos de educação para o consumo, de [ininteligível], que a gente consiga chegar no interior, tá bom? Satisfeita, Rafa? Mais alguma coisa?

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, nós vamos fazer um intervalo agora para o nosso lanche e voltamos daqui a 15 minutinhos, tá bom?

[intervalo]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Para estar conosco aqui na Mesa, o Dr. Sérgio Gildin, que é promotor de Justiça da comarca de Divinópolis, e também a debatedora, a doutora Tamara Camarano Ruhas, que é estagiária do Procon Estadual, que tem nos dado um apoio muito grande nos trabalhos do nosso dia a dia. Ela será a debatedora na palestra do Dr. Sérgio Gildin. Eu gostaria de chamar também para compor a mesa a Dra. Luciana Rodrigues Atheniense, que é advogada, e também a debatedora, a nossa querida colega e advogada do Procon Estadual, Cristiane Vieira Soares Pedrassoli(F). Parece que ela não chegou ainda, né? Já, já, ela chegando, a Dra. Cristiane, nós chamamos ela aqui para compor a mesa.

Nós teremos, então, dois painéis que se complementam. Eles tratam da responsabilidade pelo vício e pelo fato do produto. E também a responsabilidade pelo vício e pelo fato do serviço. Então, nós temos um assunto que tem diversos aspectos comuns, um abordando o vício do produto, outro abordando o vício do serviço. Tudo ok? Estamos com um problema técnico, mas vai ser resolvido já.

Bom, então eu gostaria de passar a palavra ao colega Sérgio Gildin para que ele fique à vontade, pelo período de 40 minutos, ele faça a sua exposição.

SR. SÉRGIO GILDIN: Boa tarde. É um prazer estar aqui. Eu queria inicialmente agradecer ao Dr. Amauri, meu colega de longa data, pelo convite de poder fazer parte desse primeiro curso de capacitação dos órgãos públicos e entidades civis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. E poder estar aqui especialmente hoje porque já há algum tempo o Ministério Público vem desenvolvendo essas atividades de capacitação. E sempre foi bastante prazeroso para mim fazer parte dela, inclusive eu me lembro, eu conheço bem a Tainah, o nome da Tainah, porque ela fazia parte daqueles cursos que a gente tinha de processo administrativo, né, de capacitação para o processo administrativo. Ela era muito presente lá, o Plínio sempre a trazia, dava uma força muito grande no nosso curso lá de processo administrativo. Então, agradecer, Amauri, por ter lembrado do meu nome, para fazer é um prazer imenso estar aqui, eu espero poder contribuir e te atender aí à altura, dignificando esse curso que você preparou com tanto carinho. Agradecer também a Tamara, que está aqui como debatedora, a Dra. Luciana Atheniense, que também vai, após a minha fala aqui, dar prosseguimento, mais ou menos, num tema bastante correlato ao meu.

Está aí já a apresentação. Para iniciar, o nosso tema aqui está aí no quadro, é a responsabilidade civil nas relações de consumo, mais especificamente a responsabilização do fornecedor pelo fato e vício do produto. Na sequência, a Dra. Luciana vai falar sobre a responsabilização do fornecedor pelo fato e vício do serviço. Eu preparei aqui esses *slides*, na verdade, esse conjunto de *slides* aqui é uma fusão de

algumas aulas que eu já ministrei lá na faculdade, aí ele sumiu, depois eu recuperei, mas ele não está em forma de texto. Na verdade, são imagens. Então, eu vi, depois de ele preambular por aí, que ele voltou para mim com algumas incorreções, e eu não tinha como editar. Então, eu trouxe, porque ele é aproveitável, mas eu queria que vocês não se detivessem muito em relação a esses *slides*, e a gente vai corrigindo também alguns errinhos que tiver. E se alguém depois ao final tiver interesse nisso, acho que não vão ter porque não é um material primoroso e nem bom, mas se tiverem interesse, eu deixo à disposição aqui do Dr. Amauri e ele repassa para os senhores.

Então, vamos lá. Responsabilidade civil nas relações de consumo. Para a gente falar de responsabilidade civil nas relações de consumo a gente tem que falar do que seja a responsabilidade civil. Nós tivemos agora a posse recente dos novos prefeitos, eu sei que tem muita gente nova, né, integrando aí a coordenadoria dos Procons Municipais. E temos pessoas aqui também, estou vendo alguns aqui que eu até já conhecia, que já integravam o sistema anteriormente. Para a gente poder nivelar então o conhecimento aqui entre nós, é bom a gente... que nós façamos aqui algumas breves considerações a respeito de ordem mais geral, a respeito de responsabilidade civil, depois de responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor, depois de responsabilidade civil voltada para a análise da responsabilidade civil que derive de fato ou vício de produto.

O que é responsabilidade civil? Responsabilidade civil, todos nós sabemos aqui, é uma obrigação jurídica patrimonial de reparar um dano. Basicamente é isso. De uma maneira bem simplista, a responsabilidade civil é uma obrigação, então, jurídico-patrimonial de reparar um dano. Toda vez que alguém causa um dano a outro, essa pessoa deve reparar o dano causado. É uma obrigação jurídica, não fosse também apenas uma obrigação moral. Bom, mas para que surja esse dever de indenizar, como forma geral, eu estou falando especificamente aqui do nosso Código de Defesa do Consumidor, e todos sabem disso, existem alguns elementos que compõem a responsabilidade civil que se faltar algum deles não haverá esta obrigação jurídica patrimonial de reparar, de indenizar. Quais são os elementos que compõem a responsabilidade civil como geral? Como um todo? O que é a responsabilidade civil típica do nosso Código Civil? Deve haver um fato, deve haver um resultado, ocorrer um resultado, um liame entre esse fato ou o também chamado de conduta e o resultado e, por fim, que essa conduta inicial tenha como elemento subjetivo ou dolo ou culpa. Então, nós vamos ter um fato ou uma conduta, nós vamos ter um resultado, um nexos causal e o dolo ou a culpa como elementos integrantes da responsabilidade civil prevista no nosso Código Civil típica, tradicional. Mais ou menos como no Código Penal, lá dos elementos do fato típico ou... resultado, nexos causal, lá tem tipicidade, aqui não tem tipicidade, mas tem como elemento integrante o dolo ou a culpa. Então, se faltar um desses elementos não haverá a responsabilidade de indenizar.

A gente por muito tempo, vigorou no nosso sistema quase que exclusivamente a responsabilidade civil do jeito que eu estou falando. Depois houve uma evolução desse tema da responsabilidade civil e nós passamos para a responsabilidade civil com alguns desses elementos ou com um elemento desse um pouco mitigado. Como assim mitigado? Continua existindo o fato, o resultado, o nexos casual, isso sempre existiu, continua existindo, mas passou a existir possibilidades em que essa culpa ou dolo era presumido. Não precisava ser provado. Se presumia a existência do dolo ou da culpa. Responsabilidade civil, ainda sob o aspecto subjetivo, mas com culpa presumida. Depois, ainda no Código Civil, passou a ter a previsão de um outro tipo de responsabilidade, com outros elementos ou com elementos a menos na responsabilidade civil, que é denominada responsabilidade civil objetiva. Que é, tem que ter uma conduta qualquer, um resultado qualquer, um nexos causal, mas

não precisa mais de dolo ou culpa. Não é elemento integrante da responsabilidade civil a culpa. E essa culpa, que recebeu o nome de responsabilidade civil objetiva, tem contraponto as anteriores da responsabilidade civil subjetiva com culpa ou com culpa presumida, é que foi, como regra, trazida para o nosso Código de Defesa do Consumidor e norteou a teoria da responsabilização civil no Código de Defesa do Consumidor. Então, no Código de Defesa do Consumidor nós temos como regra a responsabilidade civil independentemente de culpa. Não é que nós não tenhamos no nosso Código de Defesa do Consumidor a responsabilidade civil subjetiva ou que dependa de prova de culpa também. Existe, a professora Luciana, a doutora Luciana provavelmente irá falar disso na responsabilidade dos profissionais liberais. Mas a regra geral não é essa. Já no nosso Código Civil, embora o Código Civil de 2002 tenha muito que ampliado as hipóteses de responsabilidade civil subjetiva, porque ela pegou todas as hipóteses que eram de responsabilidade civil com culpa presumida do Código Civil anterior e transformou no Código Civil novo em responsabilidade civil objetiva, mas a regra, no Código Civil, ainda não é da responsabilidade civil objetiva; é a responsabilidade civil subjetiva.

Como é que funciona isso, assim, direitinho? A pessoa tem que, na responsabilidade civil, uma obrigação de indenizar o outro. Mas ela pode ser obrigada a indenizar mesmo que ela não tenha culpa? Ou ela é obrigada a indenizar mesmo que ela não tenha culpa, mas por quê? Essa é a resposta que a gente tem que encontrar aqui no nosso Código de Defesa do Consumidor, quando a gente fala de responsabilidade civil pelo fato ou vício do produto. Para a gente ir linkando uma coisa na outra, vamos falar um pouquinho de fato e vício, depois a gente junta as duas coisas e trata da responsabilidade civil, então, por fato e vício.

Há muito essa classificação que os professores fazem, os doutrinadores fazem da diferenciação. O que é esse negócio fato do produto? É um nome esquisito. Vício nem tanto, mas fato do produto é um nome estranho. O que é fato do produto? O que é vício do produto? O que é defeito? Essa nomenclatura, talvez, o Código de Defesa do Consumidor tenha adotado uma nomenclatura, para mim, não a melhor, mas ela acaba satisfazendo. Quando a gente trata de vício do produto, deixa eu perguntar uma coisinha aqui, vamos ver, serviço é mais fácil para fazer essa pesquisa. Eu queria que vocês respondessem para mim: quem aqui tem plano de saúde? Opa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Precisamos do microfone. Microfone aí.

SR. SÉRGIO GILDIN: Sim, sim, sim, lembrei.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Móvel.

SR. SÉRGIO GILDIN: Bom, considerando o índice de satisfação que vocês possam apontar sobre o plano de saúde que vocês têm, quem está plenamente satisfeito com o seu plano de saúde? Plenamente. Dois, três... quem está parcialmente satisfeito? Quem está parcialmente insatisfeito? Insatisfeito. E quem está absolutamente insatisfeito? Uma surpresa para mim. A maior parte está satisfeito ou relativamente satisfeito. E com o plano de telefonia, quem está satisfeito? E insatisfeito? Vamos lá. Bom, então... muitos levantaram a mão. Quantos entraram com ação contra o plano de telefonia? Pô, mas 90% estava insatisfeito e 3% entraram com a ação. Então, estão insatisfeitos por quê? O serviço tem algum vício, tem algum... algum problema? Qual?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. SÉRGIO GILDIN: Não precisa entrar com a ação, né? É, mas quando a gente está falando de vício do produto, o Procon realmente soluciona a maior parte dos casos, mas quando é fato do produto é um pouco mais difícil. Se a gente fala que a gente está insatisfeito, a gente está insatisfeito por quê? Porque aquilo que a gente contratou não atende aquilo que a gente esperava que atendesse, né? O que a gente fala de insatisfação normalmente estamos falando de vício. Não de fato, de vício. A insatisfação deriva do vício. Alguma coisa tem nesse produto ou nesse serviço e, aliás, a gente tem que tomar cuidado com o conceito de produto ou de serviço, fez bem a Tainah aqui, porque hoje todo mundo chama tudo de produto. Você chega na agência, lá na empresa de telefone, fala assim: não, o meu portfólio aqui, eu tenho esse produto, esse produto, esse produto. Na verdade, é serviço. Acaba gerando uma confusão muito grande. O plano de saúde, não sei o que, tenho esse produto, esse produto. Chama tudo de produto. É o nome do marketing, é produto e não serviço, mas... Normalmente, a gente é insatisfeito por causa do vício do produto ou do serviço. E o que é o vício? É exatamente isso a razão da nossa insatisfação. O nosso produto não atende o padrão que a gente esperava de satisfação quanto à utilização daquele produto ou serviço. Mas não é só o nosso padrão, é aquilo que legitimamente a gente esperava de satisfação a respeito daquele produto. O vício, na verdade, o vício é algum elemento, alguma coisa, algum problema que existe naquele produto que torna o produto absoluta ou relativamente inadequado para o fim que ele se destina. Ele pode estar ligado a isso, a uma questão de qualidade, ou, numa outra ótica, ele pode estar relacionado a um vício de quantidade. A quantidade não corresponde exatamente ao produto contratado. Eu vou no Mc Donald's, peço um combo, um BigMac com batata frita gigante, que eu pago mais, me oferece mais um real, ela muda para gigante e Coca-Cola que é oferecida também de 300, quinhentos ou um litro, né? Um litro. Aí eu falo: Não, me dá de um litro. Aí vem a Coca-Cola de um litro, só que vem... vai lá naquela maquininha de gelo, enche o copo de gelo e aí depois põe um pouco de Coca-Cola. Não é Coca-Cola com gelo, é gelo com Coca-Cola. Se eu tirar o tanto que tem de gelo lá dentro vai sobrar isso aqui no copo de Coca-Cola, o resto é gelo. A quantidade de Coca-Cola que eu comprei não foi aquela. Existe um vício de? Quantidade. O produto pode ser ótimo, mas ele tem um vício de quantidade. Isso que é vício. Basicamente... eu até esqueci de passar aqui o *slide*. Eu vou passando aqui e recuperando, Amauri. Pode ficar tranquilo. Está lá, responsabilidade civil por vício do produto. Vamos passar nesses tópicos aí. [Vamos lá. Ótimo].

A responsabilidade civil por vício do produto, então, vai procurar restabelecer a qualidade ou a quantidade que legitimamente se esperava do produto. E o que é fato? Qual que é a diferença de vício e de fato? Fato, eu digo, eu sempre digo o seguinte: todo fato do produto deriva de um vício. Todo fato de um produto não deriva de vício. Fato não é um conceito completamente dissociado do conceito de vício. Fato é um vício qualificado pelo resultado. Isso que é fato do produto. Eu não sei se alguém já falou disso aí, Ricardo, eu inventei essa expressão aí, que fato do produto nada mais é do que um vício qualificado por um resultado danoso. Isso que é fato. Ou seja, o próprio nome indica o que a doutrina chama de defeito. Defeito é o que leva a um dano. É o vício que leva a um dano. Vício que leva a um dano recebe o nome no nosso Código de Defesa do Consumidor de defeito. Bom, o que é o defeito, então? O defeito corresponde a um evento produzido por um vício que o produto tenha. Se eu compro minha televisão e ela não muda de canal, ela só liga no Faustão, ela não troca de canal e nem liga em outro dia e nem em outro horário...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. SÉRGIO GILDIN: Isso não é uma televisão, é um aparelho de tortura. Mas se eu compro uma televisão que faz isso, essa televisão apresenta... é boa a teoria do defeito, porque ela enlouquece, ela causa um dano, mas abstraindo essa questão do dano à saúde mental do consumidor, a gente tem um vício. A gente tem um vício.

Agora, se eu compro um micro-ondas, na hora que eu vou abrir um micro-ondas e eu tomo um choque, eu tenho um... Defeito. No vício, o problema se encerra no produto, como diz tradicionalmente a doutrina. No defeito ou no fato, o vício produz também consequências para o consumidor ou até para terceiros que estejam utilizando aquele produto. Então, a diferença do vício para o produto é exatamente essa. No vício, tudo termina no... o produto é inadequado, o produto não tem qualidade, o produto não tem quantidade. No fato, em razão da falta de qualidade, da falta de quantidade, alguma coisa, ele produz um evento danoso. Eu vi o pessoal comendo aqui embaixo, eu fiquei reparando, estou de olho aqui no lanchinho, nós tínhamos vários... várias opções. Muitos foram no quibinho. Feito com carne moída. Eu estou aqui esperando para ver se esse... se esse quibinho tem um vício e tem grande chance de ter, vai produzir um efeito daqui a pouco nas pessoas aqui ou não vai produzir. Para a gente ver se vai ficar só no vício ou vai ficar no fato desse quibe. Só que o Amauri cuidou de comprar um quibe que o papelão não era vencido, era o primeiro uso dele.

Turma, diferença entre vício e fato é essa, a grande maioria já conhece isso, essa diferenciação entre vício e fato do produto. Agora, vamos falar de responsabilização civil, então, por vício e por fato do produto 'linkar' essas duas coisas. A responsabilidade civil é a obrigação de indenizar. O vício é uma falta de qualidade ou de quantidade. O fato é uma falta de quantidade ou de qualidade e ainda um evento danoso. Então, no vício qual que é a responsabilidade do fornecedor, no vício do produto? Se o vício é uma falta de qualidade ou quantidade, é reparar a qualidade ou reparar a quantidade. Já no vício no fato do produto, se é uma obrigação, a responsabilidade civil, de indenizar, indenizar o quê? Além do vício que o produto apresenta, que a gente acaba esquecendo disso, ainda indenizar os eventuais danos patrimoniais e morais sofridas pela vítima do evento danoso. Isso que é responsabilidade civil. E ela está plenamente regulada no nosso Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. Está plenamente regulada quanto ao fato do produto no art. 13, no art. 12 e art. 13 do Código de Defesa do Consumidor, e os vícios do produto no artigo, se eu não estiver equivocado, 18 e 19, a partir do 20 começa vício do serviço. E o art. 14 é vício... fato do serviço. Então, está aí. No art. 12 lá do Código de Defesa do Consumidor, está aqui, diferença entre vício e... deixa eu passar aqui, pessoal, que eu não estou seguindo, mas vamos deixar mais ou menos espécies de vícios, esse *slide* aqui, esqueça o *slide*, vai? Vamos ficar sem *slide*. A gente está começando por vício, eu quero começar por fato. Eu vou seguir a sequência lógica do código.

Fato do produto, art. 12 do Código de Defesa do Consumidor. Será que a gente tem alguém, algum *slide* aí já conectado com o Código de Defesa do Consumidor? Para acessar? Não? Devia ter posto, porque se fosse no iPod, eu tentei ligar o iPod, o iPod não estava projetando, aqui eu fazia direto do iPod. Então, vamos lá. Se tiver como colocar o quadro do consumidor aqui, pode ser. Art. 12, pessoal, do Código de Defesa do Consumidor. Eu vou ver aqui se o código da Tamara tem. Art. 12: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador, respondem independentemente da existência de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações e insuficiências inadequadas sobre a utilização dos mesmos". Art. 12, então, diz: "Fabricante, produtor e tal, todos

esses são responsáveis, independentemente de culpa". Independentemente de culpa e dolo, são responsáveis, mesmo que eles não tenham agido com dolo ou culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes... aí vem das espécies de defeitos que existem: "*Defeitos de concepção, defeitos de construção, defeitos de montagem, defeitos de manipulação*", os 'N' defeitos que podem acontecer na cadeia produtiva aí. Então, lembrando que, primeiro, essas pessoas vão responder pelos danos causados pelos produtos, sempre que eles tiverem produzido, concebido, montado, importado, manipulado, ou seja, aqueles que de qualquer forma participaram da cadeia produtiva, independentemente de discussão de culpa. E serão solidários nessa obrigação de indenizar.

Espera aí... o construtor, alguém montou lá ou alguém fabricou as peças. As peças são perfeitas, de um carro. Foi para a montadora. A montadora errou. O carro saiu dessa forma com um grave defeito nos freios. A pessoa usa o carro, aciona o freio, o freio não funciona, ela bate o carro e mata o passageiro. E sofre danos. Quem agiu com culpa, pessoal, nisso? O montador ou o fabricante da peça? Se a peça era perfeita, quem agiu com culpa foi o...? Montador. Me interessa aqui como o consumidor, buscando a responsabilidade civil, saber se a culpa é do montador ou se a culpa é do fabricante da peça? Sim ou não? Não. Por que não? Por dois motivos. Primeiro deles e o mais importante deles, a responsabilidade civil aqui é uma responsabilidade civil objetiva. Então, não há discussão de culpa. Não é culpa presumida. É ausência de discussão a respeito da culpa. Segundo motivo, essa responsabilização é solidária. O dever de indenizar constitui-se numa dívida solidária. O que são dívidas solidárias? Todo mundo sabe o que é. São aquelas que todos devem tudo ou cada um também deve o todo. Eu posso, eu, credor... está aí, art. 12, vamos lá. Está lá... eu, credor, eu, vítima, aqui no caso deste evento, posso acionar um para pagar tudo, todos para pagar tudo, alguns para pagar tudo, um para pagar uma parte... eu escolho. Quando a dívida é solidária, cabe ao credor definir quem ele quer responsabilizar. Normalmente, ele vai pedir tudo de todos. Uma questão de estratégia mais eficiente para se ver reparado. Tudo de todos. Agora, nesse exemplo que eu dei a culpa era do montador, não de quem fabricou a peça. Se o consumidor quiser reclamar toda indenização só contra quem não tem culpa, que é o fabricante da peça, ele pode ou não, pessoal? Pode. Ele pode escolher. Porque não vai discutir de quem é a culpa. Depois eles vão discutir entre eles quem é o culpado. Agora para a gente aqui essa responsabilidade é solidária, diferente da responsabilidade civil divisível, em que cada um deve apenas a sua parte. Eu só posso exigir tudo de todos. Eu sou obrigado. Aqui, não. Todos respondem por tudo. Só que está faltando um aí. Quem, pessoal? Está lá, ó. Fabricante, produtor, construtor... tem quase todo mundo, só não tem um. Quem é que está faltando ali? O comerciante. A responsabilidade civil do comerciante não está aí por fato do produto, não está aí. Então, se eu compro um forno de micro-ondas nas Casas Bahia e ele me dá choque, eu posso pedir indenização porque eu fui parar no hospital contra o dono das Casas Bahia ou não? Ou contra as Casas Bahia? Posso pedir ou não posso pedir? Está aí, fato do produto. Nós estamos falando não de vício. Pedir para reparar o micro-ondas é outra coisa. Eu estou falando para pagar o médico lá do choque. Sim ou não, pessoal? A princípio sim ou a princípio não? A princípio, não. A princípio, não. O comerciante não tem nada a ver com isso. Porque o legislador limitou a art. 12 aqui a defeitos de produção, concepção, montagem e tal, e não de acondicionamento. Que está em outro artigo. Por isso o que 'comerciante' não responde aqui. Então, está aí. Lembrando sempre que os produtos evoluem, não é? E a evolução, aquilo o que Kleber estava falando aqui, os produtos obsoletos, a obsolescência não necessariamente faz com que o produto se torne defeituoso. A obsolescência faz parte dos avanços tecnológicos também. Então, um produto mais novo não torna o produto antigo, defeituoso.

E está aí também, pessoal, no § 1º, as hipóteses em que esse produto é considerado defeituoso. O que eu quero falar com vocês é a respeito, agora,

especificamente, do § 3º desse dispositivo, que são as hipóteses de isenção de responsabilidade dos fornecedores no caso de fato do produto. Quando a gente fala da responsabilidade civil objetiva, isso é sinônimo de responsabilidade civil sem culpa. Mas isso não corresponde à responsabilidade civil objetiva derivada do risco integral. Porque a responsabilidade civil objetiva, todas elas, em todas elas não há discussão de culpa. Falou em responsabilidade civil objetiva não há discussão de culpa. Só que a teoria que fundamenta a responsabilidade civil objetiva no Código de Defesa do Consumidor não é a teoria do risco integral; é a teoria do risco benefício. Como assim?

Por que é que aquelas pessoas, a gente estava falando: mas não é possível, o sujeito não tem culpa nenhuma, mesmo assim ele vai responder? Por que ele vai responder? O que fundamenta essa teoria que alguém possa ser responsabilizado porque ele não tenha culpa? No caso de defesa do consumidor, isso tem um nome: risco benefício. Como assim risco benefício? Quem se aventura no mercado de consumo está ali no mercado que envolve contraprestação financeira, que envolve uma atividade comercial. Normalmente lucrativa. Normalmente lucrativa. Se a pessoa busca o bônus do lucro, ele assume o risco do ônus do prejuízo que ele causara a terceiro. Então, ao mesmo tempo que ele tem um benefício, ele leva junto o risco. Quem quer os cômodos sofre também pelos incômodos. Então, quem está no mercado assume esse risco, inclusive de indenizar. Aliás, com certeza os senhores podem ter certeza que esse risco está embutido aonde? No preço. Isso já está embutido no preço. Na hora que indeniza lá, já está embutido no preço. Ele tenta não pagar e tal, mas se tiver que pagar, quem está pagando, na verdade, é o conjunto dos consumidores que formam daí um preço final dele lá. E está lá. Isso daí faz parte, o risco está embutido no preço também. Mas o que fundamenta essa responsabilidade civil é essa, diferente lá da lei nacional do meio ambiente, em que lá o risco é integral. Lá é outra teoria, lá é o risco integral. A pessoa quer se aventurar naquele setor ambiental, o risco de produtor é integral. Mas qual que é a diferença de risco benefício para risco integral? Aqui, no risco benefício, que é o risco pautado no dever.. na questão da segurança, que é o direito básico do consumidor, então infringiu o dever de segurança do consumidor, o produto não apresentou a segurança que dele legitimamente se esperava e tal, mesmo assim, com tudo isso, muito embora não se discuta a culpa, muito embora ele tenha os benefícios, ele pode se isentar de responsabilidade. Na teoria do risco integral e em outras também não há possibilidade de isenção de responsabilidade. Então, lá no meio ambiente, o risco é integral, não tem isenção de responsabilidade. Aqui tem. Quais são essas hipóteses? São aqueles que rompem com o nexos causal. A gente falou da responsabilidade civil objetiva, que tem três elementos. Quais? Fato, também chamado de conduta, resultado e nexos causal. Essas três hipóteses aqui acabam causando um rompimento do nexos causal e, aí, o fornecedor não é obrigado a indenizar. Então, na responsabilidade civil do Código de Defesa do Consumidor, muito embora ela seja objetiva, ela não é integral. Por que ela não é integral? Porque existem causas de isenção de responsabilidade. Quais são elas? Inciso I do art. 13.... Desculpa, pessoal, art. 12, § 3º do art. 12: "*O fabricante, construtor, o produtor, importador não será responsabilizado quando provar, inciso I, do § 3º, do art. 12: que não colocou o produto no mercado*". Eu vou lá no shopping, eu estou louco para comprar um 'hiPhone'. Vocês conhecem o iPhone com H? Tem o 'hiPhone' lá. Aí eu vou lá e comprou um 'hiPhone'. Um 'hiPhone' bacana, tudo, igualzinho e tal, um 'hiPhone'. Só que o 'hiPhone', não conecta internet, não baixa WhatsApp, eu estou ficando doido, que eu estou fora do mundo, não baixa o aplicativo do Facebook, não faz ligação. Ele só, assim, aparece aquela telinha com uns APPs lá. Não faz mais nada, só faz isso. Sabe o que eu faço? Eu vou aqui na Apple Place, no BH Shopping aqui, no Daemon, eu levo lá para consertar. Aí falaram: Não, a gente não conserta aqui. Não, mas esse negócio aqui é tão ruim que está me dando choque. Então, tudo bem, vocês não consertam, eu vou entrar com uma indenização contra a Apple. E entro com uma ação de indenização porque agora ele passou a produzir um fato. A Apple vai falar o que, pessoal? Eu não tenho nada a ver com isso. Não fui eu que coloquei este

produto no mercado. Este é um 'hiPhone' e não um iPhone. Eles não são obrigados, evidentemente, a indenizar. Eles colocaram no mercado o iPhone, não... e tem aquele tempo também de produtos que estão em fase de testes e que a empresa, embora se cerque de todos os cuidados, acaba sendo vítima de um caso fortuito ou uma força maior, esse produto por acaso... capota um caminhão lá na estrada, alguém pega e coloca o produto no mercado. Não foi a empresa que colocou. Foi um terceiro que colocou. Eles provam que eles não colocaram no mercado. Segundo, já recebi aqui cinco minutos. O produto foi fornecido sem identificação clara... não, desculpem, pessoal. Que embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente. Então, colocou o produto no mercado, mas não há defeito. E aqui a Tainah falou da questão do ônus da prova. E quando o fornecedor quer se escusar do dever de indenizar sob a alegação de que, embora tenha realmente colocado aquele produto no mercado, o produto não é um produto defeituoso, quem vai ter que provar isso é o consumidor ou o fornecedor? O fornecedor. Aqui o ônus da prova é invertido por força da lei, *ope legis*. A própria lei já inverte o ônus da prova aqui. Terceira e última hipótese de isenção, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Quando o fornecedor, também o ônus da prova é dele, comprova culpa exclusiva do consumidor, o consumidor pega o irmãozinho, ele pega o controle remoto e faz guerrinha com o irmão dele. E atira o controle remoto na cabeça do irmão. A Sony não tem que indenizar porque a culpa pelo fato contundente produzido pelo controle remoto é culpa exclusiva da vítima.

Tudo isso, na verdade, há o rompimento do nexo causal, daquilo que a gente estava falando, aquele liame entre o fato e o resultado. Todas essas hipóteses acabam rompendo. E a jurisprudência ainda considera de forma pacífica o caso fortuito e a força maior também como causas de isenção de responsabilidade.

Amauri, o meu tempo está esgotando, eu ainda tenho que falar aqui do comerciante.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fique à vontade. Desde que você fale em cinco minutos, alguns minutos, fale à vontade, Sérgio.

SR. SÉRGIO GILDIN: Eu vou falar aqui em cinco minutos. O comerciante é igualmente responsável nos termos do artigo anterior quando... aí vem a responsabilidade civil do comerciante. O comerciante, agora, entra em pé de igualdade com os demais fornecedores. Ele se solidariza aqui na obrigação de indenizar. Eu vou reclamar direto lá da loja onde eu comprei quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados. O consumidor não tem como agir contra o produtor, não está identificado. Ele age contra o comerciante. II) o produto for fornecido sem identificação clara de seu fabricante, produtor, construtor, importador. Mesmo motivo, para facilitar ou para possibilitar, melhor dizendo, a indenização, o comerciante passa a responder; III) não conservar adequadamente os produtos perecíveis. Então, quando o próprio comerciante não conservar os produtos, ele é responsável também pela indenização.

Esses dois artigos aí encerram os artigos sobre responsabilidade civil por fato do produto. Mas a partir do art. 18 nós temos a responsabilidade pelo vício do produto. Não vai dar tempo de falar. Aliás, como há muitos pontos de contato entre a palestra... palestra, não. Entre o que eu estou dizendo aqui e a palestra da Dra. Luciana, então ela talvez consiga suprir essa minha falha aí no tempo. Mas sobre vício do produto e vício é uma inadequação, a gente tem que lembrar o seguinte: que é o que mais vocês vão tratar. Eu fui infeliz quando eu invertei, porque a gente mais trata de vício do que de fato. E vício é aquela reclamação do consumidor que o produto não está atendendo à qualidade que dele se esperava. O secador

de cabelo não seca, o ferro não passa, a geladeira não gela, o micro-ondas não esquenta e por aí vai. Quando se trata de vício de produto, todos os fornecedores, inclusive o comerciante, são obrigados à reparação. Inclusive os comerciantes. Eu posso reclamar de qualquer um. No caso da televisão, eu reclamo do produtor, do vendedor... de quem for. E eles têm lá obrigação de consertar este vício. Em que prazo, turma? Trinta dias. Até 30 dias. Esse prazo pode ser ampliado, estendido mediante convenção das partes, nunca superior a 180 e nem inferior a sete, mas não pode ser uma cláusula lá no contrato de adesão, e se não for corrigido o vício, aí o consumidor exerce aquelas alternativas do art. 12: "*Substituição por outro, abatimento proporcional do preço ou devolução da quantia paga*". Opção do consumidor daí. O consumidor pode optar diretamente pelo produto por uma dessas alternativas aí, ele pode optá-las diretamente, caso o produto seja essencial. Aí o Kleber vai procurar a lista dos essenciais para a gente saber quando o consumidor vai fazer essa opção. Tem direito à opção direta.

Então, pessoal, existe direito de troca imediato? Existe o direito de troca imediato? Até existe, quando o produto é essencial. Fora disso, não. O que é produto essencial? É uma grande discussão. Existe a essencialidade objetiva, existe a essencialidade subjetiva, é uma discussão... geladeira é essencial ou não é? Celular é? Para um paciente que usa oxigênio, o cilindro é essencial ou não? Aí não tem dúvida. Então, tem alguns produtos que a gente vai dizer que seguramente são, outros talvez sejam, outros muito provavelmente não serão. Mas isso também varia de acordo com a circunstância de tempo e lugar. O que hoje não é essencial, amanhã pode se tornar.

Bom, eu acho que eu vou encerrar por aqui, Amauri, para não ocupar o tempo da professora Luciana. Ainda faltou o art. 19 aqui para a gente falar um pouquinho do 19 ainda para... vício de produto. Eu queria ver muito mais coisas com vocês, eu queria ver prescrição, decadência, garantia, desconsideração da personalidade jurídica, mas eu não vi de propósito que isso me obriga o Amauri a me convidar de novo e ter o prazer novamente de estar aqui. Obrigado pela paciência e até a próxima.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sérgio, nós é que agradecemos a sua brilhante exposição e a sua sempre disponibilidade de participar com o Procon Estadual dos eventos e dos cursos, né, de processo administrativo que nós vamos retomar. Eu queria falar isso. Nós teremos no segundo semestre um grande curso de processo administrativo feito para todos e de modo que a gente consiga unir todo o sistema em torno do conhecimento do processo. E eu tenho falado isso, a gente conseguir que os Procons municipais, além de fazerem educação para o consumo, que é a coisa muito importante, que a gente possa também ter a cultura da fiscalização e da aplicação da sanção administrativa. Porque a gente sabe no dia a dia que o fornecedor respeita o Procon quando tem processo administrativo, porque quando não tem, a gente sabe como a coisa acontece na prática.

Eu queria passar a palavra agora para a doutora Tamara Camarano Ruhas, que é estagiária de pós-graduação do Procon MG, advogada como a gente, para que ela possa fazer a sua manifestação. Fique à vontade, Tamara.

SRA. TAMARA CAMARANO RUHAS: Boa tarde a todos. Eu gostaria de agradecer em primeiro lugar à explanação do Dr. Sérgio, que contribuiu e muito para o aprimoramento

dos nossos conhecimentos, muito didático, apesar de sucinto. Eu gostaria de apontar que juridicamente eu acho muito importante essa regulamentação da parte dos vícios e do fato do produto no CDC porque representou uma importantíssima evolução legislativa no tocante à responsabilidade civil. Isso por quê? Com essa regulamentação do Código de Defesa do Consumidor, a gente quebrou com aquela dicotomia disciplinar da responsabilidade contratual e extracontratual a partir do momento que o CDC protege não só o consumidor direto, que é o destinatário final do produto ou do serviço, quanto os consumidores equiparados no caso de acidente de consumo. Além disso, ele atribui a responsabilidade direta e objetiva ao fornecedor pelos vícios e, enfim, os acidentes provocados aos consumidores e ainda consagra a tutela coletiva para esses consumidores. Então, é uma importantíssima evolução legislativa.

Como a proposta aqui é debater, e é a gente tornar essa Mesa aqui um diálogo, eu trago duas questões práticas a respeito do tema, que quando eu fui estudar para a gente apresentar o evento, eu achei bastante interessante.

A primeira seria o fato concorrente do consumidor na responsabilidade por acidente do consumo. Seria quando o produto apresenta um vício, mas o vício por si só não é capaz de causar esse acidente do consumo. É o vício em conjunto com a ação do consumidor, seja ela imprudente, negligente ou mesmo descuidada, que gerou esse defeito. Que gerou esse acidente de consumo.

Aí a gente tem diversas posições doutrinárias, mas o STJ chegou a decidir essa questão e entendeu que essa conduta concorrente do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade do fornecedor. No entanto, ela vai ser uma minorante dessa responsabilidade. Por quê? Porque a conduta do consumidor não rompe o nexo causal. Continua havendo o nexo causal entre o dano sofrido pelo consumidor e o acidente que foi provocado. No entanto, se a gente atribuísse a responsabilidade integral ao fornecedor, seria caracterizado o enriquecimento ilícito do consumidor, o que seria vedado pela nossa legislação. Então, eu achei um tema interessante, que é uma questão prática que às vezes acontece. Seria até por analogia aquela causa relativamente independente no Direito Penal.

A segunda questão também jurisprudencial que eu encontrei foi a responsabilidade do fornecedor quando o consumidor não atende ao recall. Então, quando o consumidor constata que ele colocou um produto no mercado e esse produto traz alguma nocividade, alguma periculosidade ao consumidor, ele tem que chamar esse consumidor e informar. E quando esse consumidor não atende a esse chamamento? E quando mesmo assim ele sabe que existe aquele defeito e continua usando o produto de uma maneira que possa gerar um acidente? O STJ também decidiu que nesse caso o nexo causal também não está rompido. De forma que o fornecedor responde, ainda que o consumidor não tenha... atendido a esse chamamento.

Também não vou me estender muito pelo tempo, e só como proposta para...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTIA: Fique à vontade, Tamara. Fique à vontade.

SRA. TAMARA CAMARANO RUHAS: Como proposta para o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, aproveitar que o representante da Senacon está aqui, seria

para a gente pegar na orelha, puxar no pé e pedir a regulamentação do art. 18, § 3º, para que a gente verse, sim, esse rol de quais produtos pelo menos são essenciais, que facilitaria e muito para a defesa do consumidor, facilitaria e muito para ele exigir, né, isso de imediato. Então, a gente vê ao longo da história que todas as vezes que tem pressão, todas as vezes que a sociedade se mobiliza para exigir alguma coisa, ainda que politicamente não seja viável, a gente acaba conseguindo. Então, vamos aproveitar que a gente está aqui e pegar no pezinho e conseguir esse rol. Obrigada, gente, boa tarde.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dra. Tamara, pela exposição e principalmente pela proposta. Nós vamos ter que encaminhar para a Senacon, né? Pois é, vamos...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, sobre essa questão, a Juliana lutou tanto para isso, não é, na época que ela esteve à frente do DPDC e depois da Senacon. Para quem não se recorda, o decreto do Plandec, não é, ele fixou o prazo de 30 dias para que essa lista de produtos essenciais saísse e, no entanto, posteriormente o governo alterou a redação do decreto e tirou o prazo. De modo que hoje nós não temos um prazo para que o governo possa elaborar essa lista de produtos essenciais. O certo é que a gente tem os comitês técnicos e é muito importante essa proposta porque, quem sabe, podemos gerar aí uma discussão no âmbito do governo com relação a esse tema, que já foi discutido, não é, e é muito boa a sugestão da Tamara.

Parece que não temos perguntas, é isso?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, Dra. Ana. No microfone, por favor. Dra. Ana Carolina, nossa colega coordenadora do Procon de Contagem, vice-presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB.

SRA. ANA CAROLINA: Eu queria parabenizar a Mesa. Eu queria perguntar o seguinte: eu estava até conversando aqui, a gente tem... eu tenho uma coisa que tem me incomodado muito, é a responsabilidade solidária, até mesmo da relação de consumo em si. Essas atuações de fornecedores de prestação de serviço, de compra e venda ou de produto, Instagram, como que o Procon está pensando, o Procon do Ministério Público, os promotores, tem pensado em atuar? Que você pega um fornecedor de serviço que está ali, faz uma proposta para o consumidor, mas não tem precificação, não tem nenhum tipo de qualificação do fornecedor. E é um mercado que eu vejo que tem crescido, que tem crescido. E não tem nenhuma regulamentação, não tem uma atuação. Quando chega no Procon, por exemplo, eu não sei como atuar. Que eu vou atrás de quem? Eu vou fazer o quê? Eu queria que vocês me direcionassem em relação a isso.

E, professor, te perguntar assim: qual o exemplo que você me daria de uma

situação em que o consumidor seria concorrente? Um *recall*, por exemplo, que ele é chamado e o consumidor não comparece?

SR. SÉRGIO GILDIN: Sobre essas ofertas pela internet, o Instagram, o próprio aplicativo exige uma estratégia de marketing, a concisão, mas se a gente pensar qual é a natureza jurídica daquilo? Aquilo é uma publicidade. Não é? Ali, na verdade, é uma oferta. É uma oferta. E com certeza ela não atende os requisitos plenos da oferta.

Então, tecnicamente não é difícil a gente enquadrar como uma oferta que não atende aos requisitos previstos no Código de Defesa do Consumidor como clareza, ostensividade e tal, tal e tal, os requisitos todos da oferta. E a dificuldade é exatamente essa que você falou, Carolina, de identificação do ofertante, porque o veículo utilizado, na verdade, ainda não tem um acesso pleno para que os órgãos... a gente tem aqui no Ministério Público, não na área de defesa do consumidor, mas em outras, tem aparato para descobrir IP, essas coisas, mas a gente não tem isso nos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Realmente isso é um ponto para a gente discutir, ver como agir, essas ofertas que vêm através dessas... as ofertas que são claramente inadequadas, mas elas vêm protegidas pela dificuldade de identificação do ofertante, porque tem problema aí da responsabilidade civil do ofertante, que é aquela discussão: quem é o responsável? Daí que é diferente daquela cadeia produtiva, né? A mensagem foi... a agência que é responsável? Se é a agência, se é o dono do veículo, se é quem tem o detentor, o dono do domínio do IP e assim vai aquela discussão toda, que é até diferente dessa discussão que a gente fez da solidariedade de quem está na cadeia produtiva. Realmente é um problema muito sério.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dra. Gianni, coordenadora do Procon de Campo Belo.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Primeiramente, eu quero parabenizar e agradecer a sua explanação. Eu gostaria, antes de fazer uma pergunta para o senhor, que eu tenho muito interesse de ouvir a sua opinião, eu só gostaria de falar da culpa concorrente que o senhor mencionou e que a Dra. Ana Carolina perguntou sobre um exemplo. Existe aquele exemplo clássico na doutrina do hóspede que foi pular na piscina e não viu que a piscina era rasa, não tinha placa, aí ele fica paraplégico, né? E o entendimento do STJ é de que é culpa concorrente, porque o hotel não sinalizou, mas ele também foi negligente por pular numa piscina sem conhecer, não é? Só para citar o exemplo para ela.

Doutor, a respeito da responsabilidade civil no caso da publicidade enganosa, eu fiz a minha dissertação de mestrado afirmando que o veículo de comunicação tem responsabilidade civil frente à publicidade enganosa pelo princípio da confiança. E, agora, eu estou começando a escrever a minha tese de doutorado e eu estou querendo estender essa responsabilidade para o estado, uma vez que o veículo é uma concessionária pública. O que é que o senhor pensa disso?

SR. SÉRGIO GILDIN: Aí nós teríamos que conjugará responsabilidade... também as teorias da responsabilidade civil do estado e dos agentes. Nunca pensei sobre isso, realmente é um tema, parabéns pelo tema.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Obrigada.

SR. SÉRGIO GILDIN: Muito interessante e oportuno, né, porque a Tainah estava falando da compra compulsivas, que nada mais é do que um produto da oferta, né, da publicidade. Ninguém compra se não tiver acesso, conhecimento. E esse controle seria um controle, assim, muito importante de ser feito, porque a oferta através da publicidade que gera o consumo e se não fosse ela não haveria o consumo, não haveria o vício ou o fato do...

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: É uma cadeia, na verdade.

SR. SÉRGIO GILDIN: É uma cadeia, é o que você fez a primeira correlação, né?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Sim.

SR. SÉRGIO GILDIN: Entre a responsabilidade do veículo e do ofertante.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Sim.

SR. SÉRGIO GILDIN: E também você colocou da agência de publicidade, das...

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Da agência já é mais pacífica na doutrina. Do veículo é que não é tanto, né?

SR. SÉRGIO GILDIN: Do veículo, do veículo. Difícil responder assim.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: O senhor não tinha pensado sobre isso?

SR. SÉRGIO GILDIN: Não, nunca pensei sobre isso, que a gente vai entrar numas outras questões. O quanto o estado, por ser esse... O problema é o seguinte, o que eu estou pensando? Quanto o estado pode interferir nessa questão sob pena da gente incorrer numa questão de censura?

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Censura.

SR. SÉRGIO GILDIN: Censura.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: É, aí que estaria o problema?

SR. SÉRGIO GILDIN: É muito tênue a linha entre a censura e a regulamentação dos veículos. E do estado, e do estado.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Sim.

SR. SÉRGIO GILDIN: Não pensei sobre isso, eu vou pensar, prometo pensar.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Imagina.

SR. SÉRGIO GILDIN: Eu queria só dar um pitaco, Amauri, breve, muito breve, sobre culpa concorrente que a Tamara falou. Para mim a gente não pode falar em culpa concorrente, que a gente não discute culpa. Quando a gente fala de culpa exclusiva do consumidor, na verdade, a outra ponta não é a culpa do fornecedor, porque a gente não discute culpa do fornecedor. A Tamara falou isso, é mitigação do nexos causal. Não existe culpa concorrente. Existe culpa concorrente na responsabilização civil do Código de Defesa do Consumidor? A resposta é taxativa, não. Ah, mas então fala em culpa da vítima. É o que a Tamara falou, a culpa exclusiva da vítima é causa de isenção de responsabilidade por quebra do nexos causal. Então, quando existe culpa parcial da vítima, quando a gente está falando em culpa concorrente, nós estamos falando, na verdade, em culpa parcial da vítima. Aí há o rompimento parcial do nexos causal, por isso que a indenização diminuiu. Não é culpa concorrente propriamente dita. Então, é isso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, finalizando, então, a fase de perguntas, eu queria convidar, agora, a Dra. Luciana Rodrigues Atheniense, que é advogada, especialista na área de turismo, né? A Dra. Atheniense com grandes trabalhos aí, com obras e etc., dentro desse tema, para que ela possa também fazer a sua manifestação pelo prazo de 40 minutos. E agradecer ao Dr. Sérgio Gildin, à Dra. Tamara pelas brilhantes exposições. Fique à vontade, Dra. Luciana.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Dr. Amauri, muito obrigada pelo convite. Agradeço estar aqui, para mim é muito importante, porque eu comecei a admirar o Código de Defesa do Consumidor sendo estagiária do Procon Municipal. E, realmente, isso foi uma experiência que marcou a minha vida profissional e foi com essa experiência de Procon que eu desenvolvi o meu trabalho em favor do Código de Defesa do Consumidor, em favor do consumidor, dessa parte, né, da parte hipossuficiente. Agradeço, então. E eu gostaria de pedir licença para a minha apresentação ser com casos concretos e eu vou levantar, para a gente conversar. Num bate-papo. Como que eu...

Então, vamos lá. Eu trabalho há uns 20 anos em relação à prestação de serviço voltada ao consumidor turista e, às vezes, eles falam assim: Luciana, você é advogada da mala extraviada. Eu falo: antes, fosse. Que, assim, é tudo, né? É agência de viagem, hotelaria, é o sonho. É o sonho, aquela expectativa que se transforma em frustração, e o Dr. Amauri me pediu para falar sobre esse assunto e eu gostaria de conversar com os senhores em relação.

Eu comecei uma introdução, mas vocês, é óbvio, que vocês são *expert* em relação a isso, a produção em massa, né? Que os produtos e serviços, eles começaram a ter problemas não por causa de um produto ou outro, né? A partir principalmente depois da Segunda Guerra Mundial intensificou-se este problema. Eu gosto muito do... Nunes fala, que uma produção de 100 mil, aqui é uma visão otimista, né? Que 0,1% dos produtos ou serviços vão ter defeito, problema com vício ou dano. E isso já está relacionado à receita. Quando eu observo um banco ou uma companhia aérea falando: eu não esperava essa condenação. Me poupe, me poupe, que na hora que você já determinou o valor do seu serviço ou do seu produto, você já tinha estipulado essa indenização, esses possíveis danos. Não seja em relação ao dano moral e material. Então, o que é que se busca o nosso Código de Defesa do

Consumidor? É através da responsabilidade pelo fato vício é tornar esse consumidor insatisfeito, reparar esse consumidor insatisfeito. Aqui nós não estamos falando de consumidor satisfeito. O nosso problema é o insatisfeito. É este que tem que o Código de Defesa do Consumidor. Código de Defesa do Consumidor tem que ampará-lo, seja pela responsabilidade pelo fato ou pela responsabilidade pelo vício. É o 0,1%, uma visão otimista, em que nós vamos mencionar essa vulnerabilidade do consumidor, ele se depara em relação ao fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor, nós sabemos, não é, tem três definições em relação ao consumidor: o art. 2º, destinatário final, o art. 17, vítimas do evento, olha aí a prestação de serviço em relação ao dano, não é aquele que paga, mas ele foi vítima do serviço defeituoso. Nós temos o art. 29, expostos às práticas comerciais, e nós temos os fornecedores. Os fornecedores de serviço. Então, um fornecedor é aquele exposto... que desenvolve a atividade, o serviço mediante remuneração, seja de natureza bancária, financeira, de crédito, securitário, e nós vamos aqui, falamos, o promotor que me antecedeu falou muito da responsabilidade objetiva, independentemente de culpa, do fabricante, do produtor, do construtor, nacional e estrangeiro. Nós temos aí o comerciante, que eu gostaria de conversar fatos concretos para mostrar essa responsabilidade do comerciante, mesmo quando tem uma responsabilidade pelo fato, que eu queria ouvir e ponderar com os senhores, porque é muito fácil o comerciante falar: eu não tenho responsabilidade. Mas, às vezes, ele sabia que aquele produto era defeituoso e ele coloca no mercado. E pode causar um dano ao consumidor. E eu queria ponderar com os senhores em relação a isso.

Isso aqui, o doutor falou muito nessa diferença, né, em sala de aula eu gosto muito de colocar esse quadro. Para mostrar a diferença de responsabilidade do vício e de dano, de defeito e de vício, né? Nós falamos que o consumidor, o vício restringe ao produto, ao serviço. O defeito extrapola. Temos aí a questão do dano moral, prazo de cinco anos. O vício, 30 dias para produtos duráveis, 90 dias para produtos não duráveis. E, agora, temos o nexa causal da questão do defeito, e vamos começar a falar sobre a responsabilidade do serviço pelo fato.

Quando eu trabalhei no Procon, eles falavam assim comigo: Luciana, no preocupa com o Código de Defesa do Consumidor, não. Só estuda o art. 18. Graças a Deus! Graças a Deus! Porque era aquele problema, como o senhor falou, da geladeira que não gela, do fogão que não esquenta. Porque quando acontece uma responsabilidade pelo fato é angustiante. Quando tem um problema com a saúde, com a segurança, muitas vezes a pessoa pode até recorrer ao Procon, mas ela vai para a esfera judicial. Então, o dano, o serviço... a questão do fato realmente a repercussão é maior. E quando não fornece, né, quando que o serviço é defeituoso? Quando ele não fornece a segurança necessária em que o consumidor esperava.

Eu começo... não conheço os senhores, mas eu vou começar com um assunto pessoal. Trabalho há 20 anos com o Código de Defesa do Consumidor. Eu não deparava que isso poderia acontecer com o meu filho. Férias de janeiro. Fui para Foz do Iguaçu. Optei por Foz do Iguaçu porque eu falei: Nordeste está impraticável, R\$ 10, 15 mil. Uma semana no Nordeste, não posso, não. Isso é descaso com o meu dinheiro. Vou para Foz do Iguaçu. Participei no começo do ano passado, né, de um evento do BrasilCom. Eu falei: "Vou para Foz do Iguaçu, é uma maravilha". Fui. Fui para um hotel muito bom. Fui com o meu filho de nove anos. Esse que está com o pé aí para mostrar para os senhores. Deixei meu filho brincar com monitor. Deixei porque o monitor é extensão da segurança do hotel. Eu não tenho a mínima ideia de como que chama o monitor, se é o João, se é o tio Lalá, o tio palhaço ou o tio sei lá o quê. Mas eu sabia que o monitor levaria o meu filho para brincar com

segurança. Eu gosto de falar isso, eu escrevi no jornal onde eu tenho uma coluna, não divulguei mais que o meu filho falou assim: "Para, mãe. Para de falar sobre esse assunto". Eu falei: "Vou parar". Hoje, quando eu estava fazendo isso, eu fui escondendo dele e pegando as fotos. Falar comigo que é fácil, não é, não. Mas é a minha responsabilidade. É a minha responsabilidade social. Por quê? Eu deixei. Eu trabalho, eu sou advogada do consumidor. Eu entreguei o meu filho de nove anos para o almoço dos tios. Segurança. Meu filho de nove anos foi encaminhado para um *rechaud*, para um... para um almoço *rechaud*, quando a gente abre. Esse *rechaud* estava numa mesa de mármore. A criança com os tios em fila, 30 crianças para cinco tios, né? Meu menino de nove anos, é lógico, os monitores iam dar atenção mais para com quatro, três, cinco anos. Meu menino abriu aquele *rechaud* numa mesa de mármore. Quantos de nós já vimos aquele *rechaud* meio queimado. Sabe quando a gente abre assim, não queima? Meu menino na hora que foi abrir, o *rechaud* veio em cima dele. Veio em cima dele, caiu ele, o tio. Graças a Deus ao bom Deus pegou fogo, caiu uma chama, mas o metre arrastou o meu filho, ele teve uma queimadura no ombro e nós saímos, uma cidade em que a gente não conhecia, Foz do Iguaçu, saímos de corpo de bombeiros com a sirene ligada. Por que é que eu estou falando isso? Eu estou falando isso, olha a vulnerabilidade do consumidor. Nós estamos vulneráveis numa cidade que a gente não conhece e eu falava: "Me leve para o melhor hospital". Aí ele falava: "Não, vou te levar para a UPA, que o procedimento é para a UPA". Meu filho ficou de um lado de um assaltante algemado, do lado de três guardas e de um motociclista, todo arrebatado. Falar com vocês como é que foi? Realmente vocês devem saber qual foi o meu contexto, né? E quando eu cheguei depois, eu fiquei seis dias sem vir. Eu não consegui. Como mãe, eu te falo que eu não consegui. E o meu marido é que entrou na sala. E quando eu cheguei no hotel, eu falei: Agora eu tenho que conversar. Eu não consegui ficar com ele lá dentro, né? Ele estava urrando de dor. Eu cheguei no hotel, eu falei assim com o gerente: E aí? Eu falei: Não acredito que isso aconteceu comigo. Eu trabalho com turismo. Prestação de serviço. E, aí, eu comecei a falar com o gerente: Aqui é art. 14. Confiança, monitor, segurança, almoço dos tios. *Rechaud*. "Como que vocês deixam uma criança com um *rechaud*?" Ele falou assim: "Sua linguagem está muito difícil. Se a senhora reclamar mais, faça uma lei sobre *réchaud*". Mexeu com a pessoa errada. Queimou a criança errada. E aí eu falo com os senhores em que eu falei: "Me arruma uma cadeira de rodas". Passei três dias com a cadeira de rodas. E aí nós chegamos, e no último dia, quando a gente todo dia a gente ia para a UPA, que era o mais próximo. Eu falava: "Eu quero alguém, me arruma um táxi para levar para a UPA", que era perto do hotel. E, aí todo mundo caladinho. Me dava um táxi e me dava a cadeira de rodas. Mas, sabe, assim, aquela coisa de Poliana? "Vamos tentar resolver, vamos que o menino..." No final, o meu menino estava dando cavalo de pau na cadeira. Vamos, vamos preservar o bom humor. E o gerente, nada se falava, Ricardo. Nada. Saí de lá e ele me esperou: "Boa viagem". Eu olhei para a cara dele e pensei: "Te encontro na audiência de instrução e julgamento. Eu te encontro". Saí, vim para Belo Horizonte. Desculpe, eu ia te falar que nesse dia, quando fizemos o último curativo, eles falaram assim: "Leva para o cirurgião plástico, que a situação dele é grave". Aí eu falei: "Aonde que tem um cirurgião plástico?" Vim em Belo Horizonte, janeiro, consultamos o cirurgião plástico e medicamento. Em suma, nove mil reais. Janeiro, IPTU, IPVA. Nove mil reais. E quando eu escrevi, porque eu formalizei, que nós temos a lei, né, no turismo que fala: "Vamos formalizar". Fiz o protocolo e falava com o gerente-geral, quando eu estava no hotel: "Cadê a resposta da minha carta?" "Te mando por e-mail. Belo Horizonte é pequeno. Brasil é pequeno". Eu falei: "Eu acho o dono. Ah, eu acho esse dono". Achei o dono. Férias em Florianópolis. Mande essas fotos e outras que eu tenho. E ele falou: "Doutora, eu vou pagar todas as despesas com medicamentos". Eu falei: "Isso daí é óbvio. Isso daí eu não estou discutindo. Isso daí é óbvio que o senhor vai pagar". Eu falei: "Eu quero danos morais, porque ia fazer enxerto no meu menino. Não estava cicatrizando". E aí eu falei: "Vai ter enxerto. O menino não dorme à noite". Olha o dano moral. A questão da responsabilidade pelo fato do serviço. Em suma, fechei um acordo de R\$ 20 mil. Fechei um acordo de R\$ 20 mil e vou te falar, me abalou muito. Porque, se você fosse no meu escritório, é muito fácil lidar com

isso, mas com o filho é outra coisa. Quando o Amauri me chamou, ele falou: "Conta aquele caso do seu filho". Lá em casa somos proibidos a falar, mas eu falei: "Vou falar", vou falar porque isso é indignação. Eu não posso me calar. E fiquei amiga da gerente do restaurante. Sabe o que ela me falou quando eu estava lá? Era o quarto *rechaud* que caía. Sabe o que o dono me falou? Ele me falou: "Realmente nós vimos que o *rechaud* estava quebrado. Já jogamos fora". E aí R\$ 20 mil de danos morais. Ele falava assim para mim: "Está muito, doutora", R\$ 20 mil, como que eu faço?" Eu falei: "Você não faz acordo comigo, não. Não faz acordo comigo, não. É uma proposta. Se senhor não quiser fazer acordo, espera, que vai ser eu, o meu marido e o meu filho que vamos ajuizar. Não fique inibido. Não precisa fazer acordo. Pronto, assunto encerrado". O dinheiro, paguei o cirurgião plástico, paguei medicamentos e fiz uma Previdência privada para o meu filho. Ele está se achando milionário, né? Toda hora ele fala que quer tirar o dinheiro. Eu falo: "Espera teus 21 anos. Não toca mais nesse assunto desse seu dinheiro". E é isso, eu acho que nós temos questões práticas. E eu deparei nas minhas férias de janeiro, o meu filho queimado, queimadura de segundo grau, por causa de um acidente em relação a um hotel.

Nós temos aqui a questão de um outro problema, que para mim é traumático, sequestro relâmpago. Já tive casos, ações que eu ganhei e perdi. Que o sequestro relâmpago em que fala o seguinte: Olha, o banco não tem responsabilidade em relação a esse fato. É um fato de terceiro. Não é, Carolina? Você deve ter muitos problemas desse no Procon. Depois eu gostaria de compartilhar com você. Agora essa questão relâmpago, o menino ligou, lógico, um trauma terrível, né? O pai ligou para o banco pedindo para bloquear o cartão. Não bloqueou. E gastaram R\$ 19 mil; R\$ 19 mil, e aí temos aí a condenação a restituir os R\$ 19 mil por causa de um serviço inseguro do banco, que tinha provas em que demonstrava, em que pediu o cancelamento e eles não cancelaram. Agora, em relação aqui, quando eles falam, assim, a hipótese de culpa de terceiro não isenta o cartão de crédito é responsabilidade em relação à prestação do serviço, principalmente quando ele é comunicado. Ele foi comunicado. No dia tínhamos provas, mas ele não cancelou.

Eu trabalho com turismo, como eu falei com os senhores. Nós temos aí pouso de emergência. Pouso de emergência, um voo de Campo Grande para Belo Horizonte, o avião que já estava em solo, forte odor de queimado, sendo a cabine de passageiros tomada por uma fumaça preta. Como resultado de tais ponderações e considerando que a requerida é uma empresa sólida e de grande atuação no mercado, R\$ 4 mil. Ai, eu vou ser sincera com os senhores: prestação de serviços de turismo, nenhum turista vai ficar rico, milionário com indenização. Nenhum turista está querendo propor ação em virtude de prestação de serviço inadequado. O turista, ele propõe a ação e vocês deparam com isso diariamente, é por causa de descaso. É o descaso que motiva o consumidor. O turista, eu vejo isso muito claro. E agora você fala o seguinte: olha, um pouso de emergência, sentiu o odor, eu acho que eu tirei aí... isso daí é um medo. Medo, não. Você pensa bem, forte odor de queimado saindo da cabine de passageiros tomada por uma fumaça preta. Isso daí é um desespero. É um desespero. Será que uma judiciário que fala "é uma companhia sólida, eu vou te condenar a quatro mil?". Numa aeronave, quantos desses passageiros entraram com a ação? Vocês não tenham dúvida, eu não sei qual é a capacidade de uma aeronave, mas vamos falar que é 80. Cinco entram. Agora, R\$ 4 mil? E eu estava falando com o Amauri, nós temos que mobilizar o Poder Judiciário. Eu falo sinceridade com os senhores, eu não estou comemorando o Código de Defesa do Consumidor, não. Na minha advocacia militante em defesa do consumidor eu não estou vendo o Poder Judiciário sensibilizado em relação aos danos morais. Os danos morais é um mero dissabor? Agora a OAB federal, graças a Deus, está com uma campanha em relação ao mero dissabor. Aqui, R\$ 4 mil. Eu não vou te falar, Ricardo, R\$ 4 mil é muito bem-vindo na minha conta, não é? Na minha, na sua, na de todos nós. Mas R\$ 4 mil, isso aqui é um trauma. Isso aqui é um trauma para R\$ 4 mil. Isso aqui, nós temos que

ter cuidado.

Olha a prestação de serviço de telefonia que a gente está vendo condenação de R\$ 1,5 mil, R\$ 2,5 mil. Condenação dessa forma é estímulo. É estímulo para que as empresas continuem lesando o consumidor. Então, nós... Por gentileza, nós do Poder Judiciário, nós que atuamos, vocês no Procon, eu na Justiça, nós temos que nos mobilizarmos para isso, porque o que é que está acontecendo eu não estou comemorando o Código de Defesa do Consumidor. Eu amo essa lei. Eu amo. Mas ela não... os danos morais estão diminuindo. Eu, uns 15 anos atrás, eu ouvi no Rio Grande do Sul uma palestra do ex-ministro Rui Rosado de Aguiar e que falava que o dano moral era um pêndulo, em que dava muito e tem que chegar ao meio termo. Esse pêndulo dos danos morais no Brasil foi para lá. Isso estava bom e agora... parou. O bom senso. Tem que parar de achar que consumidor está querendo enriquecer acionando o Poder Judiciário ou o Procon. Ele está querendo, quando ele busca o Poder Judiciário, ou busca vocês no Procon, eles estão pedindo socorro. Eles estão pedindo... eles já tentaram de um 0800, numa musiquinha insuportável, ou, então, aquele e-mail padrão de resposta. Então, nós temos que nos mobilizar. Eu estou aí a disponibilizar a... dando mão pros senhores para que a gente tente que o consumidor, ele tem que ser respeitado. Não basta ter essa lei. Que nós amamos e que nós utilizamos para a nossa vida pessoal e profissional. Mas temos que ser, essa lei tem que ser respeitada pelo Poder Judiciário, porque sendo respeitada com indenizações maiores, as empresas vão ficar inibidas. Porque o que eu estou vendo está sendo estímulo.

Exclusão de responsabilidade. O fornecedor do serviço só está sendo taxativo, só não será responsabilizado quando provar, olha a inversão do ônus da prova: "*Tendo prestado serviço, defeito inexistente, e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros*". Pena, né, gente, que a letra está de lascar. Os senhores me desculpem, mas aqui é um caso de um furto. Uma pessoa estava com o celular dentro de uma cabine. O celular caiu na hora que ela estava trocando de roupa. E, aí, quando ela saiu da loja, ela percebeu que o celular não estava, voltou, a loja falou: Não tenho responsabilidade nenhuma. Pedimos para que pudéssemos ver a câmera, a filmagem. A ação julgada improcedente. Julgada improcedente porque a consumidora não teve... ela que teria que ter o poder de vigilância. Só falta me falar o seguinte, né? Ah, isso aqui era uma loja de roupa e não uma loja de celular. Nessa... nessa percepção só faltava isso. E quando a gente pede a exibição da filmagem, o que é que fala? "*Exibição das filmagens da ré ante a perda do tal arquivo mencionado na contestação pelo decurso do tempo, valendo observar que não há previsão legal de obrigatoriedade de manutenção de tais arquivos*". Quer dizer, como que o consumidor comprova? Fez um B.O.? Fez. Foi dois minutos depois, compareceu na loja? Compareceu. Pediu para ver a filmagem na hora? Pediu. Conseguiu? Não. A ação julgada improcedente. Eu quero aprender com os senhores. Eu quero que os senhores me falem qual outra forma que esse consumidor tem como provar. Não tem. E aqui me fala o seguinte, olha, não tem responsabilidade. O poder de vigilância em relação ao celular é responsabilidade do consumidor e não do fornecedor. Por favor, né? Socorro.

Responsabilidade civil. "*Transporte de mercadorias. Assalto. Fato de terceiro. Segundo jurisprudência dessa Corte, o STJ, corte... assalto ou roubo constitui força maior, excludente de responsabilidade do transportador pela perda de mercadoria*". Opa, isso aqui também não consegui. Eu tive um caso, quem mora em Belo Horizonte... ah, vou falar o que foi. Estacionamento ali no centro, em que é ponto de passagem para o consumidor. O consumidor foi no Banco do Brasil, estava levando acho que era R\$ 10 mil, quando ele entrou no estacionamento, ele foi assaltado e levaram os R\$ 10 mil. E, aí, ele tinha perdido porque falava que estacionamento não tem responsabilidade. É fato de terceiro. E nós conseguimos comprovar que

aquele estacionamento era um ponto de passagem ali perto da igreja São José, sabe o estacionamento da igreja São José? Sabe ali que as pessoas cortam caminho, eu não sei se ainda hoje eles cortam caminho. No momento em que aquele caminho passava, não era vedado para o consumidor cortar o caminho, aquele estacionamento estava favorecendo aquele serviço se tornar inseguro. Então, nós conseguimos virar pela turma recursal, mostrando isso, mostrando que aquele estacionamento, ele não colocou na rua sem faixa azul, o que for. Ele acreditava. E nós vamos falar de faixa azul daqui a pouco, por isso que eu estou falando isso. Ele acreditava quando ele gastou dinheiro para um estacionamento, ele acreditava que aquele estacionamento, ele ia lhe dar segurança. E não deu. Neste caso aqui, o STJ falou que é fato de terceiro.

Quando a gente fala de fato em relação a turismo, eu gostaria de falar com vocês de dois pontos: mala extraviada. A mala foi extraviada e, em virtude dessa mala extraviada, que depois desapareceu, que existe dois tipos de extravio: extravio definitivo e temporário. Pena que a gente não tem tempo. E os senhores devem estar exaustos, por isso que eu não vou demorar 40 minutos, mas o que...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Dra. Luciana, só interromper um instantinho. Mas nós teremos uma outra oportunidade para que você possa falar de forma mais ampla sobre turismo, ok?

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Que bom, que bom. Muito obrigada, Amauri. Então, o que é que acontece? A mala foi extraviada. Vamos falar, nós estamos falando, vamos falar do art. 14. A mala foi extraviada e, aí, dentro da mala extraviada tinha o quê? Insulina. A pessoa era diabética. Tinha remédio cardíaco. Tive um caso de uma senhora que tinha... eu não sei como é que fala, gente, vocês me desculpem, a lágrima seca. Tinha um colírio que seca. E, aí, a pessoa às vezes está vizinha viajando para o exterior... já tive um casal de aidético, aidético que o medicamento estava na mala extraviada. Então, quando acontece, não é só um extravio que eu fui para a Europa e estou sentindo frio, que eu não tinha roupa compatível. Às vezes por ter um medicamento, a viagem acabou. E você comprar um remédio controlado que você necessita no exterior, nem aqui agora você consegue, você tinha que ir no médico. Então, às vezes você gastava em virtude daquele extravio ou temporário ou definitivo o dinheiro que era para o lazer. E você compra produtos essenciais. E, aí, Amauri, meus amigos, o que o Poder Judiciário veio falando? "Ah, o que você comprou, já que integrou o seu patrimônio, você não tem direito à indenização por dano material por essa despesa". Socorro. Eu comprei por necessidade. Não foi por opção. Não, entregou o seu patrimônio. Não dá vontade de falar assim: Então, toma de volta. Eu estou devolvendo uma sacola para a companhia aérea, que eu nem aguento mais ver essa blusa e essa calça. De tanta raiva que me deu. Mas, não. Tem juiz que está falando que está integrando o patrimônio. Por isso, nós temos que nos unir. Então, o extravio de mala vinculado a uma responsabilidade pelo fato é isso. O dano é muito maior. Às vezes o atraso acontece, isso é toda hora. Um voo atrasou em Confins e, aí, perdeu a conexão internacional em Guarulhos. E a mala foi extraviada. Esse daqui, ó. Cadeia. Atrasou, perda de conexão internacional e a mala foi extraviada. Isso é um mero dissabor? Socorro. Socorro.

Então, nós temos estes problemas em relação ao serviço da responsabilidade pelo fato e a responsabilidade pelo vício. A responsabilidade pelo vício, meu voo atrasou. Mas a companhia aérea me forneceu um outro voo, endossou o meu bilhete para uma outra companhia. Então, tudo bem. Um serviço foi inadequado, mas resolveu. Ou o que acontece? A minha mala foi extraviada, mas três horas depois eles me devolveram na minha casa. Não teve o dano maior. Então, isso é a responsabilidade, né, do vício. Não tem uma repercussão. Isso é muito bom que aconteça. A gente quer que isso aconteça, responsabilidade pelo vício. E o que é que acontece quando

a gente vê a prestação de serviço? Muitas vezes, o consumidor quer a execução do serviço sem custo adicional. Ele não quer nem ver aquele fornecedor. Vocês devem deparar com isso. Eles estão querendo... é aquilo que eu falo muito na sala de aula, confiança. Você confia ou não confia. O serviço está muito inserido na confiança. Eu confio mais ou menos no Ricardo, Deus me livre, não é, Ricardo. Eu confio plenamente. Então, quando se pede: Olha, fornecedor de serviço, execute novamente, ele está querendo? O consumidor não quer. Eu não vejo que o consumidor está querendo aquele mesmo bombeiro. Ele não está querendo aquele mesmo eletricitista ou aquele mesmo marceneiro. Ele quer terceiros. Ele quer terceiros porque quebrou aquele elo de confiança. Esse elo de confiança que é o princípio do nosso Código de Defesa do Consumidor. Então, eu deparo com muito o § 1º, quando fala: a execução do serviço poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados. Na Justiça tem que ter três orçamentos, né? E, aí, para buscar o melhor... um orçamento para que terceiro execute isso, porque o consumidor interfere naquela questão da segurança.

Olha, vamos falar de hotel novamente. Eu chego em gramado. Em gramado o meu hotel, eu não tenho a reserva. Eu não tenho a reserva, meu quarto foi inferior. Aquele folder maravilhoso que estava divulgado no site. Eu vou querer a restituição imediata da quantia paga? Lógico que não. Vamos ser práticos. Eu vou querer o valor da minha diária, eu ficar perambulando à noite num lugar que eu não conheço? O consumidor, ele não quer a restituição desse dinheiro. Ele vai querer o quê? Me disponibilize um hotel, me disponibilize um quarto conforme ofertado. Ou, então, um abatimento proporcional do preço. Turismo, quando a gente tiver mais tempo para falar, não vale aquela foto meramente ilustrativa. Aquele folder com aquela piscina maravilhosa não pode estar em obra. Aquele café da manhã, eu não estou reclamando que não tem suco de caju, eu queria suco de laranja, não é isso, mas ele tem que ser verdadeiro. Aquele quarto, coloque para mim uma legenda que é a suíte presidencial, porque senão eu vou achar o que meu *standard* é aquela foto bonita. Então, tem que esclarecer. Informação clara, precisa, ostensiva, em língua portuguesa. Turismo tem muito isso. Ah, [ininteligível]. *All Included*. O que é isso? *All Included*. Eu vou te falar uma coisa, café da manhã continental. É um problema seríssimo. Bariloche tem muito café continental. Café continental o consumidor fala: nossa, café continental. Sucos do continente. Passe do continente. Sabe o que significa café continental? Pão, leite e café. Este é o café continental. Vamos falar, outra prestação de serviço...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Hã? É o da nossa Casa, é o da nossa Casa. Não tenha dúvida que é o da nossa Casa. Ah, tem outro: *Sightseeing*. Nós vamos fazer um turismo *Sightseeing*. Bonito, né? *Sightseeing*. Entra no ônibus, eles falam: prepara a câmera, pode fotografar. Realmente não para. Não para. O ônibus não para, e você só tem uma visão panorâmica. E este que é o *Sightseeing*. Então, você... será o que consumidor sabia o que era *Sightseeing*? Será que ele sabia o que era café continental? Já deparamos com situações e era o quê? Ah, isso era um absurdo. A agência vendia um folder bonito com uma programação extensa, mas a programação extensa era tudo opcional. E sabe quando eles falavam que era opcional? Quando o primeiro dia era lá em Paris. Lá em Paris informavam para o consumidor: Pessoal, último dia para a gente comprar os passeios opcionais. Como assim? Passeios opcionais? Não, tudo que está no folder é opcional. Aqui, o que você pagou era só o transporte aéreo e terrestre. É isso que arreventa o consumidor. É essa informação. Essa informação. Então, quando eu falo do turismo, informe, tem consumidor perdendo voo sabe por causa do quê? AM-PM. O voo é de madrugada. É o voo, eu não sei agora quando que é a Copa Airlines está saindo agora de Belo Horizonte, vão falar que é 3h horas da madrugada. É 3 a.m... eu não sei... como que fala em inglês... como que é o significado? Eu não sei. E ele está achando que é 3h da

tarde. Ele chega no aeroporto: não, é voo foi de madrugada. Mas, vem cá, você tem que explicar o que significa AM. 3 a.m ou 3 p.m. Nós estamos o quê? No Brasil. Eu tive casos, vocês me desculpem, toda hora eu estou falando assim, que são situações práticas. Agora, Senacon, me socorre. É socorrer mesmo. Socorrer. Porque a resolução 400 da Anac, ah, se eu tivesse tempo para falar dessa resolução, pena que eu não tenho, mas fala: Erro grosseiro. Erro grosseiro, agora você tem que arrumar sem ônus ao consumidor. Então, o consumidor não conseguiu embarcar, o meu nome era Luciana. Estava Lucian. Eu mostrava a minha identidade, o meu passaporte, tudo. Ele falava: Não, não tem o A. Eu acho que o seu é Lucian. Não, é Luciana. Aqui. Não. Agora o que é que está acontecendo? Aí a Anac falou: Erro grosseiro pode, um erro material em virtude de grafia tem que ser reparado sem ônus ao consumidor. Agora em transporte internacional... deixa a cargo das empresas aéreas internacionais. Ah, pelo amor de Deus.

Amauri, nós temos que nos dar as mãos, socorro, porque eu vou te falar que eu tive um caso... Ibéria. A pessoa compra em real, aí está assim: primeiro apelido e segundo apelido. Qual é o seu nome?

SRA. SUZANE FIGUEIREDO DO CARMO(F): Suzane.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Suzane(F) o que?

SRA. SUZANE FIGUEIREDO DO CARMO(F): Figueiredo.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Figueiredo o que?

SRA. SUZANE FIGUEIREDO DO CARMO(F): Do Carmo.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Suzane Figueiredo do Carmo. Qual é o seu primeiro apelido e o seu segundo apelido? Eu não sei. Quer dizer, o acesso para eu comprar, ele converte em reais, mas não me explica o que é o primeiro apelido e o segundo apelido. Sabe o que é que aconteceu, Suzane? Você, com o seu namorado, com o seu marido, com os seus filhos, eu não sei, no aeroporto: Não, você não colocou o primeiro apelido de forma correta e nem o segundo apelido. Então, Suzane... você colocou Suzane Carmo Figueiredo. Você não pode embarcar. Mas ninguém me falou o que era primeiro e segundo apelido. Tiveram que pagar quanto na boca do caixa? Porque eles pagam. O consumidor paga sabe por que? Já está tudo reservada na Europa. Se ele não pagar, o prejuízo vai ser maior. Casal com três crianças. R\$ 23 mil em Janeiro. Janeiro, né? Graças a Deus a gente conseguiu uma liminar, mas, assim, é isso que nós estamos deparando. É essa, sabe, que está subentendido. Não tem que subentender nada, tem que explicar. Eu adoro aquele art. 30 e 31, afeto vincula ao contratado. Informação clara, precisa e em língua portuguesa. Tem serviço que não está mencionando em língua portuguesa. Turismo é uma prestação de serviço toda hora. Como eu dei alguns exemplos aqui rápidos, que eu lembrei para os senhores.

Órgãos públicos, né, o art. 22, os órgãos públicos por si e suas empresas concessionárias, permissionárias, são obrigadas a fornecer serviços adequados e eficientes. Dever de cuidado, vício do serviço telefonia. Telefonia é um inferno. Telefonia é um caos. Sinceridade, me cansa. Eu advogo por telefonia amor ao código. Não estou amando ele muito, não. Mas é amor. E pena, pena. É caridade, porque o que é que eu vejo de protocolo dos consumidores, é injusto, não é? Porque aquela mulher

biônica, mecânica, sei lá o que é, você xinga e ela ainda te agradece a ligação. Aquilo... inacreditável, né? Transferência com o documento falso, responsabilidade civil, dano material. A empresa concessionária do serviço de telefonia que registra transferência de titularidade mediante apresentação de documento falso. Era um problema seríssimo que nós tínhamos. Você deve ter tido aqui. Pelo CPF, né? O CPF e estavam aí... colocava o seu nome no SPC de um telefonia do Espírito Santo. Eu não sei, vocês tiveram isso. O consumidor, ele nem sabia que... mas eu não moro no Espírito Santo. Eu não tenho isso. Não, o seu nome. E, assim, a oferta, né, eles são ótimos para oferecer. Te oferecem no sábado 3h00 da tarde, no domingo 10 horas, não é? 10 horas da noite. Quer dizer, mas para você cancelar, semana passada eu estava conversando com um desembargador, Amauri, ele falou o seguinte: Teve um caso que o consumidor, um aposentado, ficou 30 horas no telefone. Eu falei: Não, não pode. O desembargador falando isso, eu vou acreditar. Eu vou acreditar. Que o cara falou, quer dizer. E sabe qual foi a condenação de primeiro grau? R\$ 1,5 mil. R\$ 1,5, R\$ 2 mil. Já tive juiz e estou falando mesmo, estou falando. Se quiser também...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Luciana, não paga nem o custo do telefone, da ligação.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Lógico que não, coitadinho. Lógico que não. E tem gente que fala assim: Não vou dar mais, não. Está querendo que o consumidor fica viajando? Não vou dar danos morais. Ai, que vontade de dar uma praga na mala. Não é? Na mulher dele. Não é? Será que é um mero dissabor?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: É, então vamos lá. Estacionamento. Gostei dessa aqui, né? Gostei dessa decisão que eu peguei hoje: "*Serviço de estacionamento prestado por empresa permissionária não esgota na venda de talão, mas se estende à garantia de rotatividade e fiscalização do sistema. Há comprovação de furto de veículo se faz por registro policial e pelo controle de rotatividade, mantida pela empresa permissionária. Não se exigindo prova escoreta de dívida, o que levaria a impossibilitar tão indenização*". Então, aqui também uma responsabilidade aí em relação ao estacionamento. Responsabilidade solidária. Olha, Amauri, eu falo de novo de prestação de serviço de turismo que eu trabalho, mas mesmo a responsabilidade de um comerciante, né? Eu fico com muita pena quando a pessoa compra numa Casas Bahia um produto, e esses não é o meu tema. Ah, eu não estou conseguindo com a assistência técnica. Eu não consigo o telefone. Mas o estabelecimento tem que responder solidariamente. Responde, não é? Tem que responder. Olha o que eu deparo muito com a agência de viagem. A agência de viagem fala assim: eu não sou responsável solidária, não. Eu sou como um mero corretor de imóveis. Eu estou intermediando. Companhia área com consumidor. E se for para me condenar solidariamente, por favor, me condene pelo menos aos 10%, que seria a minha comissão, proporção aos 10% e não de forma solidária. Olha, neste assunto eu tenho pena das agências de viagem. Eu tenho mesmo. Porque uma família, eu estou com um caso de 18 pessoas, viagem em janeiro, foi tia, avô, 18 pessoas. Se você entra com uma ação contra uma agência, 18 pessoas, eu não falo que vai quebrar, não. Mas, realmente, balança. Balança. A companhia aérea é uma mera cosquinha, né? É uma mera cosquinha. Mas o que é que eu vejo, desculpa, às vezes... às vezes a agência de viagem, um agente vai no meu escritório e fala o seguinte: E, aí, Luciana, fala com ela quais são os seus direitos. Falo, e falo que o senhor tem responsabilidade solidária. O senhor tem responsabilidade, um agente de viagem, há uma tendência do agente de viagem ser responsável solidariamente. Agora, na minha opinião, te falando na prática, eu gosto muito que a gente de viagem seja testemunha, porque muitas vezes a pessoa está no exterior ou mesmo aqui no nacional, ele liga, ele desabafa é com a

gente. É quem ele pede socorro. E quando ele vai ajuizar a ação... o tio não pode ser testemunha. O primo não pode. Mas aquele agente de viagem, pode. Ele não está impedido. Eu quero que o agente fale a veracidade. Então, o relato daquele agente de viagem é muito importante. O relato do agente de viagem é muito importante para o consumidor. Porque eu vou te falar o seguinte: aquele agente de viagem que é honesto, honesto que fala assim: Olha, eu estou tentando, eu não consegui, eu estou te ajudando, o consumidor dificilmente entra com uma ação contra ele. Ele fala o seguinte: Mas eu quero que você me ajude às vezes como testemunha. Isso é interessante, tá? E continua com... ele continua cliente desse agente de viagem. Ele continua, mas... há uma tendência de mostrar uma responsabilidade solidária que eu pus duas decisões. Uma mostrando a responsabilidade solidária dos agentes e outra, não. Aqui: *"As agências de turismo têm como finalidade intermediar a venda de pacotes entre consumidores e operadoras aéreas, devendo responder pelas falhas no planejamento da organização e na execução do serviço que obrigaram perante o consumidor"*.

Neste outro caso, ele fala que não. Olha aqui: *"O fato da agência de viagem apenas intermediar a venda de passagens e não ser responsável pela execução do transporte não elide a sua responsabilidade por eventual execução defeituosa do serviço, bem como pela sua inexecução na medida em que ela é quem escolhe e contrata as empresas cujos serviços disponibilizam aos seus clientes"*. O que a agência sempre fala comigo? O que eu poderia fazer com a turbina? Eu não posso fazer nada para consertar a turbina. Eu não tenho essa responsabilidade. Então, mas tem juiz que fala: é a teoria do risco, é o risco da responsabilidade. Aqui nós observamos, tem um problema seríssimo do hotel e a agência de turismo. Você está, pousada do Rio Quente, né, Beach Park, e começa aquela: Olha, venha fazer parte do grupo dos amigos Beach Park ou do Águas Quentes, não sei qual é o nome. A pessoa está lá de sunga, divertindo. Você quer ganhar uma toalha? Vamos lá fazer parte. Gente, no Beach Park eu fui. Eu estou falando que acontece essas coisas comigo. O meu marido queria que eu ganhava uma toalha. Eu fiquei foi doente num ar-condicionado terrível e a mulher tá, tá, tá, tá. Quase que meu marido assina. Vamos ser amigos, você vai ter... Eu falei: "Frederico, a mulher está enganando a gente". "Não, olha que bom, nós vamos ter todo fim de ano passeios". Eu saí de lá e foram atrás de mim. Uma mal-educada, fui, mas eu falei: Não dá. Neste caso aqui a consumidora assinou, coitada. Quem é pai, sabe. Você entra naquela salinha e a coisa é a mais ridícula, que eles vão assim parabenizando: O fulano acertou, uma salva de palma. Outra salva de palma. É uma oferta, Dr. Amauri, louco, quase que você cai. Esse daqui caiu. E conseguiu a rescisão do contrato porque em janeiro ele tentou uma hospedagem e não conseguiu, estava lotado. Em julho tentou, em novembro tentou, em outubro tentou. Então, pediu aí, né, pediu, não. Teve aí a rescisão do contrato com a devolução de R\$ 16,9 mil. R\$ 17 mil, gente. Amigos do Beach Park. Amigos da pousada do Rio Quente. É muita grana. Agora o que a juíza me fala? Descabida a pretensão de recebimento de indenização de danos morais no caso em tela sob pena de incentivar a banalização do instituto. É, Dr. Amauri, é isso que a gente passa. É isso.

Então, eu acho que a gente que pôr numa salinha, é Senacon, não é me colocar lá, não. Tem que ser parceiro, Senacon. Você me desculpa. Mas o que é que eu quero? O Dr. Amauri falou comigo: Luciana, quais são as propostas? Olha, eu falo aquilo que eu vejo. Eu fui representando o movimento das donas de casa três vezes nas audiências públicas da Anac. Três vezes. A primeira era uma piaba, eu no meio dos tubarões. Sabe por que a gente consegue, que teve aquela resolução? Que eles são articulados. A companhia aérea é extremamente articulada. Nós, entidade civis de defesa do consumidor, não temos dinheiro, gente. Não tem, não tem dinheiro para ir para Brasília toda hora para participar das audiências públicas. Vamos ser sinceros.

Então, o que é que eu peço, Dr. Amauri? Participação efetiva. Efetiva mesmo dos órgãos públicos e entidades civis no Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, junto às agências reguladoras: Anac, Anatel, Aneel, ANS. O que for. Porque quando eu conversei com a Anac, fiz proposta, gente, três propostas, nos prazos que eles estipularam, alguém da Anac me respondeu? Não. Lógico que não. Eles são extremamente, vocês me desculpem, eu gosto deles. Eu conheço, mas são extremamente técnicos, teóricos. Práticos somos nós. Práticos somos nós. Eles precisam da nossa vivência lá. Eles precisam. Troca de experiências práticas entre os órgãos públicos e entidades civis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor com o Poder Judiciário. Ah, me chama. Porque eu tenho que falar com o juiz que a gente está querendo ficar rico. Contra o consumidor e fornecedor, não. Ninguém está querendo enriquecer, não. Eu sou a primeira a falar com o meu cliente. Eu vou ganhar R\$ 30 mil? Vai, não. Vai, não. Vai ganhar R\$ 7 mil, R\$ 5 mil. Ou, às vezes, R\$ 3 mil, R\$ 2 mil, eu estou babando no chão, mas pode ganhar. Então, nós temos que mostrar para o Poder Judiciário, não o que o consumidor está querendo ganhar mundos e fundos. Nós temos que mostrar o descaso em que vocês recebem reclamações do consumidor e as indenizações que para mim, sinceridade, salvo exceções, estão sendo um estímulo, um estímulo para as empresas continuarem a tratar dessa forma mecânica, com descaso, do consumidor. E unir forças. Unir forças para proteger e divulgar o nosso código, porque a gente acredita. Eu acredito na cidadania. Eu acredito na boa-fé. Eu acredito no consumidor. Eu acredito em vocês, eu acredito no Ministério Público. Por acreditar no que eu estou falando que eu gostaria de agradecer a todos os senhores pela oportunidade. Desculpem se eu exaltei, mas eu acho que essa é a função nossa como advogado, imparcial é o juiz, eu sou totalmente parcial. Parcial e amparada na verdade dos fatos. E eu agradeço ao movimento das donas de casa e consumidores. Eu estou aqui, Dr. Amauri, porque eu aprendi no Procon Municipal e porque eu tenho amparo no movimento. Eu lembro que quando eu fui na primeira reunião lá da Anac, eu sou petulante, Dr. Amauri. Peguei o microfone. Ah, movimento de quem? Da dona de casa? Parecia que era assim movimento das panelas, sabe aquelas coisas? É, movimento de dona de casa sim, dos consumidores. Porque é isso que eu acredito. E eu agradeço, Dr. Amauri, a Escola Estadual de Defesa do Consumidor, Procon, muito obrigado por essa oportunidade. Boa noite e que vamos continuar acreditando aquilo que nos incentiva à nossa profissão: é mostrar que a cidadania, que o consumidor merece, vale a pena e tem o direito de ser devidamente protegido. Muito obrigada.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dra. Luciana Atheniense, nós é que agradecemos por essa brilhante apresentação. É um prazer para a gente ter a sua experiência aqui no evento. E certamente nós temos feito eventos sob consumo e regulação, temos convidado várias pessoas, aí nós ficamos aqui a tarde inteirinha, a palestra é uma hora e meia, duas horas, depois com todo o tempo para debate e perguntas. Eu acho que a gente pode trabalhar uma tarde dessa, a questão do turismo e os direitos do consumidor, e com certeza te convidar para você participar conosco.

Dando sequência ao evento, gostaria de passar a palavra à colega Cristiane Vieira Soares Pedrassoli, que é advogado do Procon Estadual, analista do Procon Estadual. O Cris, fique à vontade aí para fazer as suas observações.

SRA. CRISTIANE VIERA SOARES PEDRASSOLI: Obrigada. Boa tarde, pessoal. É sempre um prazer ouvir a professora Luciana, que é uma referência para todos nós em defesa do consumidor. Acho que especialmente para nós, mulheres, que atuamos na área, sem querer ser feminista, não é? Eu me senti na pele dela quando

ela contou o caso do filho, a indignação, porque hoje eu tenho uma filha de um ano e quatro meses, né? Muitos aqui sabem. E realmente uma indignação de ver um filho machucado, ainda mais quando você estava usufruindo ou você tinha uma expectativa de usufruir um serviço de lazer, é muito complicado mesmo. E falando de serviços de lazer e trazendo aqui para a nossa realidade dos Procons municipais, eu, Ricardo Amorim, toda a equipe da assessoria jurídica, recebemos muitas demandas de Procons municipais em que há problemas com serviços de lazer, cultura, entretenimento, né? Por exemplo, no interior tem muito rodeio, show, que acontecem sem nenhuma estrutura de segurança. Nenhuma. Não tem alvará de funcionamento, não tem capacidade máxima observada, não tem alvará de incêndio. E, aí, às vezes o Procon Municipal ou o promotor de Justiça nos liga e fala assim: Olha, falta dois dias para acontecer o evento na cidade. E aí, o que eu faço? Não tem estrutura nenhuma. A gente fica apertado também, porque faltando dois dias para o evento... o que dá para fazer, né? Convocar uma reunião às pressas com a organizadora, fazer um TAC para tentar remediar uma situação que já está ali complicada. Então, eu quero chamar a atenção para isso, porque existe uma orientação, inclusive a Portaria nº 3.083 do Ministério da Justiça, o Kleber conhece bem, que fala que a obrigação em toda oferta, publicidade, bilhete de evento, dispor todas as informações de segurança. Isso não acontece, nem de perto, na realidade. Então, assim, a minha proposta para o sistema estadual, dentro do que o Dr. Amauri propôs, né, de cada um trazer alguma ideia, seria de elaborar um roteiro de atuação para que todos os Procons possam agir de forma uniforme. Muitos aqui estão começando, estão com muito gás para fazer uma coisa nova, como a Dra. Luciana colocou, nós não temos estrutura, mas podemos nos unir. Estamos aqui unidos. Então, acho que um roteiro de atuação voltado para essa prevenção e, se for o caso, repressão quanto a eventos de cultura, lazer, entretenimento, tá? Aí seria o passo a passo mesmo de roteiro de atuação. O que é que faria preventivamente, uma ação educacional para informar a organizadora de eventos, caso o evento esteja em cima da hora, o que é que o Procon faz. Essa é a sugestão que eu gostaria de fazer.

Eu queria fazer uma pergunta para a Dra. Luciana e, assim, eu queria ouvir a sua opinião mesmo, fique à vontade. Nesse contexto, como o Dr. Kleber adiantou de economia compartilhada, né, que é o tema do momento agora, que nós temos Uber, agora o concorrente Cabify, Airbnb e outros sistemas em que há um compartilhamento de recursos, essa ideia até de consumo sustentável, a senhora acha que vai haver uma melhora dos serviços? Porque, por exemplo, no Uber, depois que você faz a corrida, o consumidor consegue avaliar, né? Avalia o motorista, encaminha essa avaliação para o sistema e eu acho que há uma exposição maior daquele prestador de serviço, coisa que não tinha antes, não estou nem entrando no mérito se é legal, se não é, mas há uma fiscalização maior de cada usuário, não é, que coloca ali a opinião. Foi boa a corrida, não foi. E me falaram que se aquele motorista tiver várias avaliações negativas, ele pode ser descadastrado. Então, eu queria te ouvir, assim, será que vai melhorar nesse contexto? Vai trazer uma concorrência sadia? É isso, obrigada.

SRA. LUCIANA RODRIGUES ATHENIENSE: Tem hora que as pessoas, elas acham que eu estou mentindo quando eu falo que eu não tenho cartão de crédito. Eu não tenho. Eu tenho cartão de débito com duas crianças eu não me sinto assim, eu tenho que ter uma visão racional da minha... do meu lado financeiro. E quem tem cartão de crédito do Uber, que utiliza o Uber, que agora fala que o Uber nem precisa mais de cartão de crédito. Agora eu acho que eu já posso ser usuária do Uber, com o meu cartão de débito. Falam do risco, né, dessa da hospedagem também, como é que chama? Airbnb. Já tive casos no escritório que a pessoa entrou num site achando que era desse Airbnb e não era. E pagou para uma hospedagem na Grécia. Nós vamos ter bons e maus profissionais em todo o segmento. E acho que nós temos que realmente fornecer as nossas opiniões. Eu, na hora que eu estou contratando um serviço

turístico, eu estou querendo saber, tem aquele TripAdvisor, que a gente tem um site, eu gosto de ver aquelas opiniões. Aquilo me move. Tá bom que, às vezes, pode ser o proprietário daquela pousada que está falando? Pode, né? Mas é interessante o que puder o consumidor reclamar, mesmo que seja no Reclame Aqui e eu já fiz e não me ouviram, na hora que eu reclamei no Reclame Aqui, me ligaram. Então, se nós temos essa arma para reclamar, de nós manifestar, eu acho que vale a pena. Agora será que vai melhorar? Tomara, né? Isso será que vai estimular a melhorar o serviço? A concorrência melhora, mas tem o... não é só o preço que incentiva o consumidor, tem que ter uma responsabilidade desses condutores, responsabilidade dos hotéis. Porque o que eu vejo é o seguinte: o consumidor quer coisa barata, mas ele quer principalmente a situação segura, qualidade. Se vai incentivar a concorrência e não tirando a responsabilidade da segurança, é válido. E acho que nós temos que reclamar, sim. Manifestar as nossas opiniões. Eu reclamo, eu me manifesto e não tenho vergonha.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu fui informado que não haveria perguntas escritas, foi isso mesmo? Ninguém fez perguntas escritas. Então, nós vamos dar sequência.

Só informando, acho que é importante a gente informar que todo esse evento está sendo gravado, vai ser degravado e, posteriormente, a gente vai encaminhar para vocês para tudo isso ficar registrado e vocês terem o material de apoio, de consulta.

Com isso, eu gostaria agora de, encerrando com a última palestra do dia, convidar o Dr. Kleber José Trinta Moreira e Lopes, coordenador-geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas da Senacon, para nos falar sobre sanções administrativas. Era um tema que iria estar no outro dia, mas como o Dr. Kleber gentilmente atendeu o nosso convite para falar sobre os dois temas, a gente achou por bem de dar uma mudada na programação para que ele pudesse ficar conosco durante o dia e fazer as duas apresentações nesse mesmo dia, porque amanhã, não é, ele precisa retornar para Brasília para as suas atividades lá junto à Senacon. Dr. Kleber, fique à vontade.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: A apresentação, a voz que me ouve, a próxima apresentação. Dosimetria, lá em cima. Não, dosimetria, a primeira a voz que tudo ouve e comanda.

Gente, eu sei que o tempo é corrido. Esse tema eu adoro. Vou, como vocês viram no começo, eu falo rápido, vocês estão supercansados, o dia inteiro. Comecei falando, vou terminar falando, o que vai tornar mais cansativo ainda para vocês, mas vou tentar falar da forma mais agradável possível e do tema que eu adoro, que é um tema tão importante no dia a dia de vocês.

Então, sanções administrativas, que eu vou falar para vocês. Para vocês terem uma ideia, o CDC que vão falar as sanções que os Procons podem aplicar. O CDC menciona 12, 12 tipos de sanções distintas. Eu já fiz essas apresentações não só para Procons novos, como os Procons como já estão há bom tempo no sistema e eu sempre faço essas perguntas para eles: Dessas 12 sanções que são possíveis de ser aplicadas, quem aqui já aplicou mais do que três desse tipo aqui? Ninguém, gente. A grande maioria dos Procons, apesar de terem 12 tipos distintos de sanções, sequer utiliza quatro dessas 12. Olha que coisa. Olha o poder que o Procon tem e a forma como ele se utiliza disso. Apesar de ter 12 tipos aqui, e eu tenho ressalvas

em algumas delas aqui, eu vou falar durante a nossa fala aqui, a grande maioria dos Procons como um todo, Brasil afora, gente, não é coisa de Minas, já falei isso aqui, em diversos lugares do Brasil inteiro, a grande maioria faz o quê? Multa. Sanção de multa. Que não necessariamente é a melhor forma de sanção. A minha conversa aqui com vocês hoje é para mostrar que, de fato, a sanção de multa é uma forma boa de sanção? É, em alguns casos é fantástica, tem uma solução ótima. Em outros, não necessariamente tem a melhor forma de sancionar. E se der tempo eu vou até brincar um pouco com vocês, no final, em alguns casos, para que a gente juntos consiga decidir qual seria a melhor sanção.

Sanção de multa, já que é a mais aplicada. O CDC menciona que o valor da multa, que pode ser aplicado, vai ser de 200 a três milhões de Ufir. Afinal de contas, o que é a Ufir, como é que a forma de atualização dessa Ufir? Essa é a primeira dúvida que se tem e que é a grande questão que se faz. Na Senacon, a gente tem um parecer da AGU e depois tem uma portaria, menciona que essa atualização deve ser feita pelo IPCA-E. A gente tem isso, quem não tiver pode regulamentar a forma de atualização. Eu não sei como é que o Procon Estadual menciona a forma de atualização da multa, mas a gente utiliza o IPCA-E. Eu tinha feito um *link*, mas na mudança de coisa a pessoa não salvou, mas eu vou aqui mexer no computador e vou mostrar para vocês o que é que a gente fez para facilitar no que tange à atualização da multa. Se eu conseguir fazer isso.

Valor da multa. Como vou dar uma aula para vocês, eu sou semianalfabeto de matemática, não é o meu lado. Vou fazer o quê? A minha área é completamente distinta. Não é matemática. Então, na Senacon a gente tinha um grande problema de como atualizar essa multa. Tudo bem que a gente já sabe que é o IPCA-E, mas o IPC de três em três meses é atualizado. Então, isso há anos atrás, todo ano atualizava, tinha que chamar um economista, era toda uma ciência para fazer. Apesar de eu ser péssimo em matemática, chamei um economista, botei uma tabelinha no Excel, que é essa, vou disponibilizar para vocês se o índice de atualização de vocês for o IPCA é, fantástico. Toda fácil de fazer. Ela atualiza automaticamente o valor da multa. Atualmente, que na última atualização que eu fiz, ó, deixa eu pegar aqui para vocês darem uma olhada, aqui tem o valor mínimo de R\$ 200,00, que atualizado foi para R\$ 607,00, e o valor máximo de R\$ 3 milhões, que foi atualizado para R\$ 910,00. Aqui tem um link que vai dar direto no site do IBGE, que vai dizer de três em três meses, que ele é atualizado. Por meio desse link, você só vai aqui embaixo e atualiza, ó. Eu não atualizei, eu estou por fora, mas atualiza bem aqui. São os números que aparecem lá. Na medida que você atualiza, esse número aqui muda. Quando você bota esses três números lá, de janeiro de 2017, de janeiro, fevereiro e março. Eu não sei se já saiu. Quando você faz essa mudança, esse numerozinho vermelho muda. Você preenche esse numerozinho vermelho bem aqui e de maneira mágica atualiza. Fácil, não é difícil. Para saber a atualização do valor da multa. Fiz isso para vocês, vou disponibilizar. Quem quiser, quem não tiver essa forma de atualização pode botar isso numa portaria ou em alguma forma. Só para saber como é que se atualiza o valor com a multa, até para vocês terem multa devidamente atualizadas e não valores mais baixos. Pode ver que a apresentação ainda está em março de 2016. Já a minha planilha, já está em dezembro de 2017. Está quase em 9 milhões. Eu não atualizei a apresentação.

Graduação da multa. Como é que eu vou utilizar? Quais são as formas, os critérios do CDC para graduar a multa, a sanção de multa das sanções administrativas? Vai utilizar a gravidade da inflação, saber se é uma inflação... ou seja, eu vou dar uma multa para quem teve um celular quebrado e uma outra para quem teve o pé machucado. Eu estou falando num dano à saúde e segurança, outra coisa eu estou falando de um dano material. Então, a depender da gravidade da infração, eu vou dar um valor de uma multa distinto. A vantagem auferida, isso também vai variar, a depender de quando foi a vantagem auferida por aquela infração pelo fornecedor, eu

também vou graduar a multa e a condição econômica do fornecedor. O Joãozinho da esquina eu vou dar uma multa de um jeito. Um fornecedor de refrigerantes mundiais eu vou dar de outro. Isso vai depender, isso tudo vai ser graduado para as multas.

Uma outra forma de sanção, isso é da multa, ok? Ainda eu vou falar um pouco mais para vocês da multa. Mais para frente eu também tenho uma planilha de Excel... a Senacon fez uma portaria que eu vou falar um pouco mais para frente, de como fazer essa dosimetria da maneira mais objetiva possível. Sempre foi um grande desafio. Na época que eu era dirigente de Procon era um desafio para a gente porque para um banco deu um valor, para outro eu dei outro. A gente fez uma portaria, deixou extremamente objetivo. É uma outra planilha do Excel, onde qualquer pessoa, independente do grau de instrução ou do analfabetismo de matemática, consegue preencher e dar o valor de maneira automática. Fácil, eu vou preencher junto com vocês e vocês vão ver como é fácil. O próprio Excel já dá o valor da multa. A Portaria nº 7, que eu vou falar, está disponível no site da Senacon. Vocês podem pegar essa portaria e trazer para a realidade de vocês, a forma como cada um vai fazer isso vai depender, mas esse instrumento está lá. Quem quiser isso vai poder utilizar a tabela do Excel que é superfácil e tranquila.

Mas passando para a próxima forma de sanção administrativa, além da multa, já que eu estou falando de sanções administrativas, tem a aplicação de sanção de apreensão de produto. Quando é que eu posso apreender um produto? Sempre eu posso utilizar essa sanção de apreensão de produto? Não. O decreto, o art. 21, do Decreto 2181, que vai tratar sobre o procedimento sancionatório em âmbito federal, vai falar que vai ocorrer, eu vou poder utilizar a sanção de apreensão de produto quando o produto estiver em desacordo com as normas e especificações técnicas. Mas, especificamente aqui, eu botei até produtos vencidos, estragados, sem a licença da Anvisa. E aqui é muito fácil você visualizar, porque é melhor eu apreender um produto do que aplicar uma multa. Vamos imaginar que eu cheguei no supermercado e tinha diversos produtos estragados. Eu vou deixar lá para o supermercado revender o produto? E vou aplicar uma multa? Qual a efetividade que eu tenho nisso? Uma pergunta que eu faço para vocês. Então, às vezes é melhor você fazer a sanção de apreensão do produto e tirar aquele produto inseguro fora do mercado.

Uma outra questão que eu coloquei aqui, que é um caso muito interessante, foi de um Procon, não vou falar a região do país, onde ele foi, na verdade, não foi nem um Procon, Justiça seja feita. Foi uma delegada do consumidor. Era uma ação de venda irregular de GLP, gás de cozinha, onde era um local que para vender gás de cozinha, gente, tem que ter, a depender da quantidade de gás de cozinha, você tem que ter um tamanho, tem que ser uma forma como o gás de cozinha fica disposto, não pode ser em local fechado, tem que ser em local aberto. Tem toda uma tratativa que a ANP menciona para ela vender gás de cozinha. Então, essa delegada do consumidor, nas melhores das intenções, foi no local que era um local distante, da periferia da cidade, onde era um local todo fechado. Então, tinha lá, acho que eram 20 ou 30 botijões de gás dentro de um local pequenininho, um bairro periférico, ou seja, se desse uma explosão, não só destruiria a casa onde estava guardada como a vizinhança inteira. Poxa, olha que perigo está aquilo ali daquela forma. E, aí, a delegada, nas melhores das intenções, apreendeu o gás de cozinha. Maravilha, ótimo. Tirou o risco daquele local, daquele bairro. O que a delegada fez? Levou para a Delegacia. Botou os 20 botijões de gás na Delegacia. Desculpa. Melhor das intenções, mas não adianta. Não resolveu o problema dela.

Um outro caso também interessante, de um Procon também, aí depois eu dou a solução para vocês. Outro caso interessante também, na verdade, até no *slide* eu já coloquei, outro caso interessante foi um Procon, esse foi um Procon, sim, onde

ele foi fazer uma operação de prazo de validade e entrou numa loja de material de construção, tinha, salvo engano, eu não sei se eram duas ou três toneladas de tintas vencidas. Aí ele foi, fez diversas... Ele ficou, ele falou: "Tudo bem, vou apreender. É produto vencido. Onde que eu vou botar isso?" Não cabia. Em lugar nenhum. No Procon, na prefeitura, lugar nenhum cabia aquilo ali. Como lidar com isso? Quando vão fazer... eu estou com um produto inseguro, a melhor forma de lidar com produto inseguro é apreender o produto, mas eu não sei onde sequer eu vou guardar. O 28, inciso I, no art. 21, § 1º, menciona isso, eu posso colocar alguém como fiel depositário deste produto. No caso do gás, quando eu cheguei a... Eu fiz quando era dirigente operações de venda irregular de GLP, o que a gente fazia? Era utilizar a empresa que vende gás da concorrência para pegar aquele botijão e ficar como fiel depositário. A concorrência e não por que a empresa que vendia o gás? Porque aí a que vendia o gás poderia usar como mercadoria de giro. A outra não poderia usar como mercadoria de giro, tinha que ficar lá só guardada como fiel depositária. É uma saída que eu tive. No caso também de tinta, ele poderia ter colocado a própria empresa que vendia tinta como fiel depositário, ela não podia vender, ele tinha como anotar todos os lotes, se vender tem a parte criminal, não só de vender produto irregular como também desfazer de um bem que era de fiel depositário. É uma saída interessante.

Outras sanções, que eu falo para vocês aqui, além de multa e de apreensão do produto. Eu botei aqui, assim, tem aqui cinco, vou falar, vou dividir em dois grupos. O primeiro deles, deixa eu fazer logo a primeira crítica... apesar do Decreto 2181 e o CDC mencionarem aí da possibilidade do art. 4º de cassação do registro do produto junto ao órgão competente e da revogação da concessão ou permissão que o Procon pode utilizar essa sanção, eu, Kleber José, tenho uma crítica enorme quanto a esses dois seus. Por uma questão legais: Eu entendo que o único órgão que pode cassar um registro ou revogar uma concessão é quem o concede. Se o Procon não concede o registro, ele não pode cassar o registro. Se o Procon não concede, não faz a concessão, ele não pode revogar a concessão. O que ele pode fazer é encaminhar para o órgão que concedeu o registro ou o órgão que fez a concessão para que aquele órgão que deu a concessão ou que deu o registro assim o faça, o Caci. Isso é o entendimento pessoal do Kleber José. Eu entendo que o Procon e a Senacon não podem realizar, apesar de que está escrito, eu entendo que é uma questão legal que não pode. A inutilização do produto, proibição de fabricação do produto e suspensão do fornecimento de serviço pode? Pode, fantástico. Quando que eu posso utilizar o inciso III, V e VI? Sempre? Não, não é sempre que eu posso utilizar. Onde é que está? Aí o art. 58 de CDC menciona. Quando ocorrer vício de quantidade, qualidade, pura inadequação e insegurança do produto ou serviço. É bom que na palestra passada a gente acabou de falar aqui de vício, de fato, de defeito. Nesses casos eu posso, sim, proibir a fabricação do produto, inutilizar o produto ou suspender o fornecimento do produto ou serviço. Sim, pode, é possível. E tem, inclusive, às vezes, uma efetividade muito melhor do que a sanção de multa.

Esse é o que eu menos vejo sendo utilizado e é um dos que eu mais gosto. Não vou mentir para vocês. Imposição de contrapropaganda. Tem um efeito fantástico a contrapropaganda. E é muito bom essa semana falar sobre isso, porque contrapropaganda nada mais é do que quando você está batendo na imagem da empresa. E essa semana, Carne Fraca foi um exemplo de como a imagem da empresa é importante. Eu não sei se vocês viram os números, R\$ 4,3 bilhões foi o prejuízo da informação e da imagem das empresas por conta da Operação Carne Fraca. Olha o impacto que tem uma contrapropaganda para uma empresa, muito melhor do que qualquer sanção que você já deu na sua vida. Você faz bem feito uma imposição de contrapropaganda, tem um impacto fantástico. Quando é que eu posso fazer isso? Sempre? Não, também não. Art. 60 do CDC menciona quando é que eu posso fazer. A sanção de contrapropaganda, ela só vai ser poder ser utilizado quando a

prática infrativa for a publicidade enganosa ou abusiva, ou seja, se eu estiver vendo um atado de propaganda enganosa abusiva eu posso aplicar a contrapropaganda. Fantástico. E, aí, de que forma vai ser feita essa contrapropaganda? Da mesma forma, frequência, dimensão e preferencialmente no mesmo veículo, local e espaço e horário utilizado para fazer a publicidade enganosa ou abusiva. Ou seja, do mesmo modo que eu fiz a publicidade enganosa ou abusiva, eu vou fazer contra a propaganda. Instrumento fantástico.

E aí eu posso contar inclusive um caso que eu tive a felicidade de participar. Quando eu era dirigente do Procon, tinha uma loja de varejo que vendia computadores, lembrando que eu era dirigente do Procon do Maranhão, onde falava: olha, compre o seu computador aqui da marca 'X' e não se preocupe porque a assistência técnica é atendida em todo o país. Não tinha assistência técnica no Maranhão. Quiçá no Brasil inteiro. Aquele caso era um caso claro de publicidade enganosa. Aquela marca não tinha assistência técnica no Brasil inteiro porque não tinha sequer no Maranhão. O que é que eu fiz? Multa para aquela empresa de varejo? Eu não sei se ia dar um resultado tão grande. Obriguei que deixasse lá no mesmo lugar onde eles publicavam para vender o notebook dizendo: Olha, no Maranhão não tem assistência técnica para esse produto. Se o consumidor quiser comprar, ótimo. Mas saiba de antemão que não vai ter assistência técnica. Fantástico, adorei, diminuiu as vendas dele, foi ótimo. Mas é uma efetividade bem melhor. Ufa, eu estou correndo para tentar falar tudo.

Agora, trazendo a Portaria nº 7. A realidade. Pena que a Tainah não está aqui, que isso eu vi a Tainah falando quando era do sistema muito isso e Justiça seja feita: não deram ouvidos para ela na época que ela estava no sistema, mas ela sempre cantou essa bola. A Tainah sempre defendeu a possibilidade de se aplicar a obrigação de fazer e de não fazer pelos Procons. Isso era muito... pouco aceito, para não dizer quase nada aceito, da obrigação de fazer ou não fazer. Depois que a gente fez um estudo e por meio da Portaria nº 7, a gente viu que existe... Existe, não, sempre soube, existe a Lei Federal nº 9784, que é a lei que trata dos processos administrativos federais, ou seja, não são aplicadas o estadual e nem municipal, em alguns estados é só uma... a lei de processo administrativo é só uma repetição da federal. Mas vêm, dê uma olhada no de vocês como que é, se é o estadual ou o municipal. Mas a lei federal, de processo administrativo, menciona o art. 68 que as sanções e as sanções administrativas do âmbito federal consistirão em obrigação de fazer e não fazer. Ele já está a possibilidade dos órgãos da administração federal da aplicação da obrigação de fazer ou não fazer. Ou seja, a Senacon sempre teve a possibilidade de aplicar obrigação de fazer e não fazer, apesar de nunca ter utilizado essa sanção. Quem, um exemplo clássico de quem utilizou inclusive este artigo para fazer uma sanção de obrigação de fazer e não fazer foi a Anatel. Eu não sei se todos se lembram, mas a Anatel, alguns anos atrás, proibiu a venda de novas linhas no Brasil inteiro de diversas operadoras, a depender do Estado de abrangência. Para utilizar essa obrigação de fazer de proibição de novas linhas, ela utilizou o art. 68 da lei de processos administrativos federais. Fantástico. E aí a gente fez isso, trouxe essa obrigação...

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

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Oi?

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

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Obrigação de fazer também, o

Amauri já fez a do... já fez algumas cautelares de vendas. É, mas, assim, uma coisa é você suspender o serviço. Deixa eu até voltar lá. Ó, que eu posso ter também a proibição e a fabricação do produto ou suspensão ou fornecimento do serviço. No caso da suspensão de novos chips, eu poderia também falar que foi suspensão de produtos, de serviços. O que eu estou falando aqui é a obrigação de fazer mesmo, obrigando ela a fazer. A gente colocou isso na Portaria, na Senacon, lógico, que a gente criou critérios para fazer isso, eu vou falar um pouco na frente, mas é fantástico a forma agora que a gente pode. Os parâmetros que a gente colocou aqui na obrigação de fazer ou não fazer, lembrando que essa portaria se aplica à Senacon. Se quem quiser trazer para a sua realidade, a portaria está disponível no site da defesa do consumidor.gov.br e aí aplica e traz, traz para a sua realidade. Mas os parâmetros, primeira coisa, para a Senacon aplicar uma obrigação de fazer e não fazer ela não pode se restringir ao mero cumprimento das obrigações já expostas pelo infrator, ou seja, eu não posso falar que a obrigação de fazer da... deixa eu ver aqui um exemplo... da Tim vai ser que ela seja obrigada a divulgar o valor dos seus planos. Ela já é obrigada a fazer isso. Ou de colocar o descritivo na conta. Ela já é obrigada a fazer isso. Eu tenho que fazer, a obrigação de fazer que é algo a mais do que a obrigação legal. Eu não posso dar uma sanção de obrigação de fazer sendo que a sua obrigação por lei ou por regulamento já existe. Eu botei aqui, ó, um TAC que a gente fez, a gente fez isso por um TAC, eu botei como um exemplo, a gente não fez como obrigação de fazer e não fazer, mas, sim, um TAC, a Senacon fez. A gente fez um TAC tanto com a BV Financeira como com a Crefisa para a devolução do dinheiro diretamente para os consumidores. Foi um TAC, mas poderia ser muito bem uma obrigação de fazer. Ela devolveu os valores aos consumidores em dobro. Fantástico.

Também a obrigação de fazer e não fazer não pode se tem que estar, na verdade, ligada à infração cometida. Ou seja, eu não posso estar falando de um caso de... vamos pegar o caso de novo da Crefisa, que era cobrança de taxa de abertura de cadastro para quem já tinha cadastro na empresa. Eu não posso pegar este fato e botar que a obrigação de fazer dele é fazer uma campanha de publicidade sobre o consumo consciente. Não tem qualquer ligação entre o fato que eu estou sancionando e a obrigação de fazer. A obrigação de fazer tem que ter um nexos causal entre o fato sendo sancionado e a obrigação de fazer. E, óbvio, por fim, a gente colocou que deve buscar preferencialmente a melhoria para o produto, serviço envolvido na conduta irregular, apenado, de modo a beneficiar diretamente os consumidores da melhor forma possível. A gente botou esses três critérios, esses três parâmetros para quando a gente for utilizar a obrigação de fazer e não fazer.

E o ônus da prova. A gente também pensou: quem vai ficar o ônus da prova para comprovar se ele fez ou não fez? A gente colocou que o ônus da prova cabe à sancionada, ou seja, a empresa que foi apenada. Dentro do prazo, na própria decisão, que vai estipular o prazo da obrigação de fazer e não fazer. O prazo que ela vai ter que comprovar. E em caso de descumprimento o que fazer? A gente converte a obrigação de fazer e não fazer em multa. Ninguém fez essa pergunta, mas eu já me adianto. Primeira delas: "Kleber, essas 12 sanções que você falou podem ser cumulativas?" Podem, eu posso cumular, ou seja, eu posso apreender o produto e aplicar uma multa. Eu posso suspender a atividade e aplicar uma multa. Eu posso suspender a atividade, aplicar uma multa e apreender o produto. Sem problema nenhum. E ainda posso fazer uma obrigação de fazer e não fazer? Posso, posso acumular. Tá, ninguém fez, mas vou continuar ainda, uma outra pergunta: "Kleber, então se eu aplico uma multa, uma sanção de multa no teto, nove milhões e pouco, que está atualmente, e uma obrigação de fazer?" Certo, fantástico. Ele não cumpre. Você já aplicou o valor do teto, do máximo, de nove milhões. Como é que você vai converter a obrigação de fazer em multa? Alguém tem essa resposta? Pode ou não pode? Já passei o teto. O que vocês acham? Boa pergunta, nunca aconteceu, mas a minha teoria é que não existe qualquer ligação. Eu não posso, sim... é diferente,

a natureza é completamente distinta, então não há ligação, ou seja, eu poderia transformar essa obrigação de fazer e não fazer em 9 milhões, hipoteticamente, e ter 9 milhões de multa. Ou seja, eu teria aplicado 18 milhões naquela empresa, supostamente ultrapassando o valor da sanção de multa que o Código de Defesa do Consumidor fala. Mas é uma discussão fantástica sobre o assunto, me fizeram uma pergunta numa das vezes que eu apresentei isso. Gostei muito, por sinal.

Tá, alguma graduação. Lembra que eu falei para vocês da graduação que o CDC falava de gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica? Na portaria a gente destrinchou ainda mais esses requisitos. A gente botou... como é que a gente falou da gravidade da infração? O que a gente criou? A gente criou diversos anexos da Portaria que vão... o anexo da Portaria, que está disponível para vocês, vai falar os artigos e a tipificação, ou seja, lá tem se eu fui... o produto veio com vício, levei na garantia e não resolveu. Ah, art. 18 estava lá, cai no anexo, no primeiro, que é menos grave. Se for uma saúde e segurança, está ela no Anexo 4, que é o mais grave. A depender da tipificação, vai estar encaixado no grupo um, dois, três ou quatro. Simples assim, eu vejo qual foi a infração e vejo que grupo está. Fácil. Cara crachá, gente. Bateu o olho, opa que é o artigo tal, onde que está o artigo, em qual grupo. Simples assim para mim ver.

Extensão do dano. Isso foi fantástico, uma discussão ótima que a gente teve, que a gente quis ver, primeiro no nosso caso sempre vai ser em âmbito nacional. A Senacon só vai abranger quando for em âmbito nacional. Em âmbito local a gente não atende. Mas a gente tentou utilizar como critério de abrangência os consumidores potencialmente afetados, ou seja, a gente vai fazer uma graduação, se aquele dano é individual, coletivo ou difuso. Então, a depender de onde, da abrangência do dano, eu vou majorar ou vou diminuir. A condição econômica do fornecedor, vocês vão ver lá na frente, a gente viu lá, é só para saber se é microempresa, pequena empresa, empresa de grande porte, bem como também a gente utilizou o critério do faturamento dos três últimos meses da empresa para calcular o valor da multa. E a gente botou a proporcionalidade, que é a mesma coisa. Para isso, para falar para vocês tudo que eu estou falando... não, ainda não. Deixa eu passar aqui. Ainda não cheguei lá ainda, deixa para o final. Só para vocês terem uma ideia aqui, os grupos, o grupo um, o grupo dois, o grupo três. O grupo quatro é lá no Procon do Maranhão. Esquece, aqui na Senacon só tem grupo três. São alguns exemplos. Ausência de informação é menos grave. Vício de maneira geral, é menos grave, é grupo um. Grupo três, art. 39, as práticas abusivas geralmente estão no grupo dois. Já o grupo três é quando o problema, o risco que está envolvido é a saúde e segurança. Então, tem que dar uma majoração muito maior.

Condição econômica. Eu vou disponibilizar para vocês o... quer dizer, para o Amauri e, aí, o Amauri disponibiliza para todos vocês o arquivo. A condição, a gente vai utilizar aí, ó, como eu falei para vocês, o demonstrativo, a declaração do imposto de renda, se a empresa está no Simples, se ela é de pequeno porte, grande porte, e bem como... e aqui, ó, tem um cálculo. Gente, como eu falei para vocês, cálculo é difícil, complicado. Como é que calcula a pena-base? É tudo que eu falei para vocês. O enquadramento da infração, grupo um, grupo dois, grupo três, extensão do dano, individual, coletivo ou difuso, condição econômica, pequeno, médio e grande porte, e a outra condição econômica que a gente vai utilizar aqui é a renda dos três últimos meses. Complicado, chato, difícil... Eu não acho tão fácil, ainda mais eu que sou semianalfabeto no quesito... a gente vai fazer junto para vocês aqui, ó, viu para vocês como que é difícil aqueles cálculos todos, aquela história toda que eu falei para vocês? Olha como que é fácil. Vamos lá, vamos fazer agora, vamos fazer uma dosimetria agora para vocês. É uma empresa que fez, vamos ao Carne Fraca. Saúde e segurança, está vendo onde tem vermelho lá, o grupo um, dois e três? Lá embaixo.

Na verdade, você vai ter que escrever grupo três. Já está grupo três, não precisa escrever, que eu já botei o grupo três. Aqui no verdinho, sempre você vai escrever. Aí aqui, ó, escreve agora... no caso bota difuso. [Pode escrever difuso mesmo. Difuso. Enter].

Vocês estão vendo que toda vez que ela apertar, eu não sei se eu tenho aqui... mas eu posso ver aqui. Toda vez que ela apertar, esse número vai mudar. A gente só vai mexer no verde e automaticamente esse número vai mudar e a pena-base e a pena final também vão mudar automaticamente e já vai sair de maneira mágica. Eu adoro isso. Vamos lá. Difuso, a condição econômica da empresa. Já que a gente está falando aqui no caso da Carne Fraca, empresa de grande porte. AMP. Já está lá o AMP. Então, mas então vamos botar empresa de médio porte. [Escreve AMP. Não, aí não. É embaixo, embaixo. Mais embaixo, isso. Aí. Bota é MP. É MP. Enter. Aí bota para o lado. Para o lado. Para a gente passar para o lado. É, para o lado. Aí também, é MP. Agora bota do lado, que tem mais coisa para a gente preencher. Aqui, ó. Isso, aí sobe um pouquinho para verem o que está lá em cima].

Ó, receita bruta mensal dos últimos três meses. A gente pede isso para as empresas. As empresas, se não derem, a gente estipula isso. Aí fica a cargo. Ou a empresa dá senão eu posso estipular, eu posso errar para cima. Ela que sabe. Receita mensal, tira um zero, bota só 3 milhões bruto nos últimos três meses. [Aí é a média. Só tirar um zero. É tanto zero que a gente nem se encontra. Vê se foi. Isso, pronto].

Aí a gente também colocou, isso foi a forma que a gente resolveu. A gente poderia abrir, imagina que a empresa fez uma propaganda enganosa e colocou um serviço inseguro no mercado de consumo. Concordam comigo que são duas infrações distintas? Eu poderia abrir dois processos distintos. E fazer a dosimetria deles. O que a gente resolveu fazer? Botar como concurso. Foi o mesmo ato e foi um concurso de atos. Aí a gente bota se teve concurso ou não teve concurso. No caso eu botei que sim. [Bota que não, só para mudar o valor lá. Só... no verde, está sim e você bota não. Isso, não. Enter. Pronto].

Aí a gente bota também os agravantes e os atenuantes que o próprio código menciona e a portaria. Nesse caso tem atenuante. [Deixa aí, só para ver lá. Deixa como está].

Volta para a gente ver o valor que deu. Ele calculou sozinho. Para esta empresa que a gente colocou aqui, a pena-base... [mais, mais, mais... aí].

A pena-base foi de um milhão e pouco. E a pena final foi de R\$ 506 mil. Fácil, qualquer um pode fazer. A questão, gente, a realidade dessa daqui para vocês é que isso é da Senacon. Então, é sempre em âmbito nacional. Então, pode ser que para vocês fique muito pesado os valores das multas. Mas aí a forma que eu dou como sugestão é você utilizarem pesos distintos na hora do cálculo. Diminuir os pesos, a gente botou pesos maiores, você bota pesos menores e, aí, tem como dar uma dosimetria mais fácil para vocês. Mas é a forma como a gente tem fácil, rápido, qualquer pessoa pode fazer. A gente fez agora brincando a forma de dosimetria. [Deixa eu ver aqui. Pronto].

Aí esse cálculo aí complexo que eu falei para vocês, tem a portaria que vai mencionar. Ó, grupo um, fator de multiplicação um, dois, três, quatro. Cada um tem um fator de multiplicação que nada mais é do que aquela planilha que eu já mostrei

para vocês, fácil, rápido, tranquilo. Mesma coisa aqui. Aí eu não vou entrar nesses méritos, que eu já falei para vocês lá. Esses daqui é só destrinchando aquele cálculo como que é feito. Esse número aqui para vocês, que é diminuir esses valores. Aí você diminuiu os pesos, fica uma multa melhor.

Além disso, no trabalho sancionatório e da portaria, a gente aproveitou a portaria, isso é importante falar para vocês aqui, a gente está acostumado, a gente é criado num processo onde controle e sanção do estado... tem alguma coisa errado, você controla e você pune. A empresa está aqui, você fala: opa, fez errado, eu estou te multando, acabou. Fez errado, eu estou te multando. Fez errado, eu estou te multando. De fato, tem diversas empresas aqui que não são tão republicanas e, aí, para essas deixa a parte penal ou criminal para tratá-las. Mas existem inúmeras empresas que querem tomar a atitude correta e sequer sabem qual caminho ir. Não sabem qual é o melhor caminho para ir. E ficam perdidas. Ela fica assim: Opa, se for para lá, será que ele vai multar ou não? Vixe, fui, me multou. Putz, não era o caminho certo, não. Deixa eu ir para cá. Me multou de novo. Caramba, para onde eu vou agora? Não sabe. O que a gente deixou claro aqui foi dar indicadores positivos para a empresa e falar: opa, se você fizer isso, a gente vai entender como uma coisa positiva. Faça isso, isso é legal. Quais são os indicadores que a gente utilizou para... por que o que acontece em alguns casos, gente, viu, na multa? Em diversos casos, a gente viu que ou o valor estoura, a gente pode diminuir, ou às vezes você precisa dar... tratar empresas de maneira diferente, em que quais são os casos onde eu preciso tratar uma empresa diferente da outra, isso de maneira objetiva, é lógico? O que a gente botou? Na hora de aplicar a sanção eu também vou ver na empresa a quantidade de reclamações registradas no Sindec. Olha que legal. Eu estou falando para a empresa: Não deixa chegar no Procon, cara, resolve no seu SAC. Que se chegar lá, quando eu for aplicar a multa, a empresa que tem mais reclamação e a que tem menos, eu vou tratar de maneira diferente. Que legal. Eu vou utilizar o consumidor.gov.br também. Legal, se tem muita demanda, tem pouca demanda. Vou utilizar isso como critério para mim aplicar também e majorar ou diminuir a multa. Só o que ela está entrando? Não, eu também vou ver outra coisa, outro critério. Que critério? Resolutividade. Entra muita coisa? Entra. Mas a empresa resolve tudo. Eu vou tratá-la de maneira igual da que não resolve nada? Não vou tratá-la de maneira igual. Eu estou falando para a empresa: quando você resolve nos Procons é ótimo. Resolva lá. Primeiro, eu falo para ela: Não deixe chegar, mas se chegar, resolva. Eu não vou tratar você que resolve muito da empresa que não resolve nada. Eu estou separando o joio do trigo. Eu estou dando para ela o que ela deve fazer no dia a dia. Os antecedentes, e os antecedentes, inclusive, já está no próprio 28, inciso I, no próprio CDC e a vantagem auferida também vou utilizar.

Aqui, atenuantes. Esses três atenuantes, primeiro, são os mesmos do decreto 2881: "*Ação do infrator ter sido fundamental para a consecução do ato, ser infrator primário e ter o infrator tempestividade adotado medidas para minimizar ou reparar o dano*". Esses três requisitos, é o decreto 28, I, que já menciona isso como atenuante. Eu vou diminuir a pena e vou botar lá, viram se tinha atenuante lá no final que eu botei? Esse daqui vai ser utilizado. Além disso, o que a gente colocou? Empresa, eu vou colocar também como atenuante a empresa que tiver uma manutenção regular de um programa formal de prevenção de conflitos. Se a empresa... e, aí, eu botei a observação, que também está na portaria. Que programa é esse formal de resolução de conflitos? Se a empresa tiver uma Ouvidoria, não sei, se ela for obrigada por regulamento ou por lei a ter uma Ouvidoria, não vale. Aqui não é caso de redução de pena, não. Mas se a empresa utilizar, tiver dentro da estrutura dela uma política de resolver conflitos de consumo, é sinal que a empresa dentro de casa está fazendo o seu trabalho. Ela está fazendo uma política para resolver conflitos. Essa empresa que tem esse programa de prevenção de conflitos desde que não seja obrigada por lei ou regulamento, a gente vai utilizar isso para baixar a pena da empresa. Que isso

é uma coisa boa. É sinal que a empresa está se preocupando. São alguns indicadores positivos para o mercado que a gente deu.

Os agravantes. Reincidente, a prática de ter vantagem indevida, a ação danosa ser à saúde e à segurança, deixar o infrator de... ter conhecimento ou evitar e mitigar as suas seqüências e ter agido com dolo. Todas elas são agravantes e estão descritas no próprio decreto 2181 na hora. É, o outro também agravantes, dano coletivo, caráter repetitivo, quase a gente não vê isso, o caráter repetitivo nos danos, quase nunca. A prática ser contra o menor de 18 ou maior de 60. Ter a prática ser em face de grave crise econômica ou discriminatória de qualquer natureza. Essa portaria, gente, que eu falei para vocês, ela foi... também fala a forma como deve se dar a publicidade das decisões, obrigatoriamente a gente tem que publicar no Diário Oficial da União, a gente mesmo colocou essa obrigatoriedade para dar publicidade. A contagem de prazos também a gente colocou, excluindo-se a contagem do dia do começo, incluindo-se o vencimento, de modo contínuo e, aí, foi interessante que durante a nossa discussão de Contagem de prazo era quando o novo CPC estava entrando em vigência, aí se pensou em colocar da mesma regra do CPC, ou seja, contando só os dias úteis, mas aí a gente se lembrou que o Código de Processo Civil é na parte civil, administrativo é um outro regulamento completamente distinto, então a gente preferiu utilizar este, que é o do regulamento do processo administrativo. A vigência dela já está vigente, mas ela teve... ela foi... ela começou, foi promulgada em 03/09/2016 e atualmente está vigente, teve uma vacância de 120 dias.

Vamos lá. Casos, para terminar. Fui até rápido, corri. Olha que situação interessante. Vamos lá. A empresa está vendendo um cinto com um material radioativo. E, aí, gente, qual é a multa que vocês aplicam? Empresa, a sanção, na verdade, que vocês aplicam na empresa que vende um cinto radioativo? Eu aplico uma multa. O que vai resolver? O cinto radioativo continua no mercado. O que vocês acham? Apreensão do produto? Eu tiro o produto do mercado. Mas ela continua vendendo. Proibição. Fantástico. Proibição da fabricação. Na verdade, o ideal aqui é, se fosse eu, eu faria uma multa, apreendia o produto e proibia a fabricação de novos. Faria as três. Porque é isso que a gente está vendo aqui. Não adianta fazer qualquer uma dessas três que não vai ter um resultado prático. Mas é isso que eu quero falar para vocês, para vocês terem uma ideia de que, às vezes, a multa não é a melhor saída. Neste caso aqui... Outro caso aqui, ó. Ah, esse daqui eu já falei para vocês, das tintas. Nós temos as tintas, está até o estadual. As guardas dos produtos, era apreensão das tintas. Já falei, vou passar. Olha aqui, mesma coisa. Olha a foto do gás que eu falei para vocês. É porque eu não trouxe a outra. A outra estava debaixo da cama da pessoa. A mulher dormia debaixo dos GLP. E aqui ela guarda os produtos. Eu já falei para vocês, me adiantei.

Aqui um caso impessoal. A gente até estava conversando aqui no intervalo, o que é que aconteceu, gente? Eu não sou... já utilizei, né, na época que eu era dirigente estadual do Procon do Maranhão, mas eu não sou favorável a você utilizar o método de fechar, especialmente nesse caso aqui eu fechei uma loja. "Ah, Kleber, você está falando isso, mas você já fechou". É, eu fiz isso em último recurso. Rapidamente, já que ninguém puxou a minha orelha, eu ainda tenho tempo, mas essa é o último *slide*, eu juro. O que é que aconteceu? A Insinuante, que era do grupo máquina de vendas, ela no Procon Estadual do Maranhão, quando eu estava lá, ela não ia para a audiência, ela não respondia CIPE. Até aí, tudo bem. É um desejo da empresa. Mas o que mais me revoltava é que ela fazia inúmeras práticas que lesionavam o consumidor. Aí ela pegava no meu calo. Apliquei multa de R\$ 1 mil, R\$ 2 mil, R\$ 3 mil, R\$ 5 mil, R\$ 10 mil, R\$ 15 mil, R\$ 30 mil, R\$ 40 mil, R\$ 50 mil, R\$ 70 mil, R\$ 80 mil, R\$ 100 mil, R\$ 150 mil, R\$ 200 mil, R\$ 250 mil, R\$ 300 mil, R\$ 350 mil... eu não lembro se foi R\$ 350 mil ou R\$ 400 mil a última multa que eu apliquei para eles. Não

dava jeito. Assim, para mim conta isso... Calma, vamos chegar lá, fica tranquila. Até aí, não. Até nesse dia, não. Mas fica tranquila que vai ter um despecho legal. Até esses dias eu fiz tudo isso e, assim, não pagavam. Honestamente, o fato de não pagar não me revoltava. O fato de eles não irem em audiência, eu ficava zangado. Mas também não me revoltava. O fato de não responderem a minha CIPE, eu ficava zangado, mas também não me revoltava. Mas o que me revoltava é que eles continuavam fazendo a prática contra o consumidor. Isso me revoltava. O que eu fiz? É, beleza. Juntei todos os processos, falei: Opa, juntei todos os processos, notifiquei a empresa, esperei que ela respondesse, não respondeu como não respondia, aí dei uma decisão suspendendo, fechando a loja durante 72... eu não lembro quanto tempo foi, não me lembro. Mas foi lá e fechei a loja. Fechei. Imaginei que eles iam judicializar, etc. e tal. Olha, como é que foi? Fechei numa sexta-feira... não, foi quarta-feira. Olha, não, quarta-feira. Até pensei que fosse na sexta-feira, mas quarta-feira fechei. Ficou quarta, quinta, sexta, sábado fechado. Só abriu na segunda. A advogada foi no mesmo dia, de São Paulo, sei lá de onde que era, foi lá conversar comigo. "O que é que aconteceu, doutor? O senhor fechou?", "Gente, são empregos, gente. Os vendedores ganham por comissão". Assim, por isso que eu falo que é o último recurso. Eu não cheguei lá feliz da vida. Vou fechar Insinuante. Foi, assim, foi uma coisa dolorida para mim também, mas infelizmente o foi a forma que eu tive para a empresa resolver. E quando a advogada chegou, ela falou: O que é que aconteceu, doutor? Para chegar nessa atitude? Você quer saber? Fulana, traz os processos. Mostrei os processos da Insinuante assim e falei assim: Você quer saber o que está acontecendo aqui no Maranhão? Que essa empresa faz? Tirei um processo assim. Era muito. Cara, eu tive muita sorte. Só peguei processo cabeludo. Eu abri, tinha as fotos, eu falei: Olha o que o seu gerente fez. O gerente tirou todos os preços e botou assim: Geladeira, valor: fale com o gerente. Fogão, valor: fale com o gerente. Ele achou ótimo. Eu falei: Pô, desculpa, é a precificação, quer dizer, eu chego de terno, ele cobra mais caro, a pessoa chega, ele cobra mais barato. Isso não pode. Tem que botar os preços. Eu falei: Mas acontece, às vezes é só um gerente, é só aquele dia. Vamos ver outro processo? Vamos. Eu puxei, né? Abri. Como eu falei para eles, eu sou péssimo em matemática, falei para ela: Abre aí a calculadora do celular. Aí tinha a foto, né? Geladeira, eu fazia conta fácil, para a gente não precisar na máquina. Mas não era conta tão fácil assim. Eu falei assim: Geladeira. Tinha assim: R\$ 2 mil, 50% de desconto, valor a pagar: R\$ 1,5 mil. Eu acho que está errado. Aí eu falei assim: você quer ver o terceiro? Ela: Não, não, doutor. Pode fechar, tranquilo. Na segunda-feira da semana seguinte eles pagaram todas as multas, ficou uma pessoa lá no Procon para resolver todos os problemas. Nunca mais tive problemas com eles. Acontece. Eu não queria fazer isso, mas acabou acontecendo. Teve uma efetividade muito boa.

No meu caso aqui também foi interessante, proibindo a venda de novos chips. Já aconteceu. Em diversos... Esse caso aqui, para acabar, eu disse que era o último *slide*, eu estava mentindo, mas agora é a verdade, é o último *slide*. Para acabar... e a ponderação de vocês. Já que eu falei tanto em fechar, eu fiz questão aqui de tirar qual era o estadual. O banco estava fazendo um problema de fila de banco, tinha uma fila de banco que demorava muito, os consumidores iam lá, ficavam horas e horas no banco, então o Procon foi lá e fechou a agência de banco. Ah, gente, vamos lá. Imagina uma cidade que tem uma agência de banco, que tem uma fila que demora mais do que 15, 20, sei lá quanto tempo a legislação de vocês é. Aí eu vou lá e fecho? Desculpa, o banco continua faturando do mesmo jeito. Quem está sendo lesado vai ser o banco ou o consumidor que não vai ter a agência para resolver os problemas dele? Deixo aqui para vocês, não estou fazendo juízo de valor, decidam por vocês. Eu não sei se foi a melhor atitude ao fechar a agência bancária neste caso. Na medida que eu dou o exemplo para vocês onde o fechamento funcionou muito bem, eu estou dando outro para vocês que eu não sei se teve uma efetividade tão grande. Então, tomem cuidado ao utilizar, apesar de terem essas 12 sanções e diversas, tomem cuidado. E utilizem com cautela. Pensem bem, ponderem os resultados, instruem muito bem o

processo. Se o processo estiver bem instruído, se for muito bem fundamentado... é incrível, as empresas sérias, né? É um negócio tão feio quando está que a empresa não faz absolutamente nada, como aconteceu com a Insinuante. Sequer entraram com uma ação judicial, que se entrassem, ia ser ridículo para eles se juntasse tudo aquilo que tinha ali. Quando é bem feito... mas é isso. A gente às vezes, para aplicar uma sanção, às vezes tem que saber e ir até o fundo, onde é que vem um problema, o que está acontecendo e tentar alcançar esse ponto. Eu não menti, é o último *slide*.

Gente, espero que eu tenha ajudado, aberto um pouco a cabeça de vocês para as diversas formas de sanção que tem. Multa é apenas uma delas. Tem um resultado bom? Tem. É mais fácil? É mais fácil fazer. Mas, às vezes, o resultado prático das outras sanções são bem melhores. De fato, você fazer uma obrigação de fazer, você fazer uma apreensão de um produto, uma contrapropaganda, dá muito mais trabalho, mas às vezes a resolutividade é muito maior. Gente, muito obrigado a todos. E desculpa qualquer coisa.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Mais umas vezes nós agradecemos ao Dr. Kleber pela brilhante exposição e passamos a palavra à Dra. Evelin Alcântara(F), que é advogada e atua no Procon de Belo Horizonte para que ela possa fazer também a sua manifestação a respeito da palestra, de modo que, Evelin(F), fique à vontade, viu?

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): Boa noite, gente. Eu tenho algumas dúvidas com relação à portaria do Senacon. Primeiro, com relação à aplicação do cálculo para... concurso de prática infrativas por conta do decreto que... eu não tenho, assim, porque fala aqui que ela vai ser... ela vai aumentar de 1/3 à metade ou reduzir de 1/3... não, aumentar de 1/3 ao dobro, ou reduzir de 1/3 à metade a multa, né? O decreto federal, a previsão dele, ele não fala exatamente como que seria isso. Como é que foi esse critério utilizado?

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: É, de fato, o decreto 28, I, ele não fala. O que a gente tentou na portaria como um todo é dar critérios mais objetivos para que a empresa, ao falar: Opa, eu dei R\$ 4 milhões para fulano e R\$ 6 milhões para ciclano. Por que você fez isso? A gente tentou deixar o mais objetivo possível. A gente falou: Opa, um terço até... tudo bem que ainda fica um pouco na discricionariedade, por que um terço e por que o dobro? Ainda fica uma certa discricionariedade. Mas, pelo menos, a gente tenta fundamentar e não fica tão aberto como é o 28, I, que sequer fala em um terço ou o dobro. Não tem nada. Então, pelo menos a gente tentou isso na portaria como um todo. A gente tentou deixar muito claro e objetivo porque é isso, a gente quer tornar as nossas multas que não caiam no Poder Judiciário. E olha que o índice de derrubar as multas da Senacon são baixíssimos. Assim, eu não me lembro a última vez que uma multa da Senacon caiu no Poder Judiciário. Tudo bem que a quantidade de multas também que a gente aplica também não é tão grande assim. Mas quando a gente fez esses números, isso foi só foi algo objetivo. De fato, esse número cabalístico, ele...

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): Sim. Com relação ao cálculo da renda média bruta preferencialmente aos três últimos meses da lavratura do auto de infração, o decreto fala na declaração de rendimentos dos últimos 12 meses. Isso seria uma inovação ou tem algum outro critério, algum outro objetivo isso daí?

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Não, aqui a gente utilizou os três últimos meses e não anual porque, assim, de fato o balanço da empresa anual é até mais fácil. Mas quando eles mandam para a gente, isso a gente já teve, seja no Procon, seja pela Senacon, quando a empresa manda o balanço anual, gente, só quem é contador. Eu sou analfabeto em matemática, imagina olhar aquele balanço, aqueles números complexos. Eu pedi: Olha, me dá o seu faturamento dos últimos três meses, a média, o número é mais fácil. Eu coloco ali. E sem falar que durante um ano inteiro às vezes... e você vai ter especialmente nas aéreas, as aéreas em época de crise, você vai ter inclusive um balanço anual negativo. Aí como é que ficaria quando você tem um balanço anual negativo, onde a empresa teve prejuízo, como aplicar essa sanção? É uma boa pergunta mesmo quando isso acontecer.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): A gente tem... a gente entrou em contato com pessoas que trabalham em Procon de cidades do interior aqui de Minas Gerais e a maioria falou com a gente que quando eles não fazem um acordo em audiência, eles acabam arquivando os processos. Foram alegados 'N' motivos e um que me chamou a atenção foi o fato de eles serem um receio de ter um atrito com os fornecedores, falar: Olha, a gente vai aplicar a multa, daí eles não vão querer vir e vão dizer: A gente, vai lá no Procon, não adianta, que a gente vai ser multado mesmo. Mas aí tem aquela questão também, às vezes eles não comparecem à audiência, né, o que configura um crime de desobediência para começo de conversa, e muitas vezes eles vão e não fazem um acordo, não têm uma proposta razoável. Geralmente você tem alguma proposta? Não. Por quê? Porque não. E o processo geralmente é arquivado. Eu fiquei com essa dúvida, será que essas empresas estão com esse poder todo ou será que essa relação seria amigável com o Procon abrindo mão de seguir a lei ou será que o processo de moralização dos institutos de defesa do consumidor, dos órgãos que cuidam disso, não seria justamente a aplicação da lei, a imposição disso? Porque o medo que eles têm, ainda mais em cidades menores, é realmente assustador.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: É, essa decisão é uma decisão de gerencial, de quem está lá na ponta. O que eu posso falar é o seguinte: de fato você aplicar uma sanção pelo simples fato da empresa não ter ido na audiência, apesar de ser um crime de desobediência e tal, eu não quero entrar nessa seara criminal, eu tenho os meus receios por esse fato exclusivo. Uma coisa é eu aplicar uma sanção porque ele não foi na audiência. De fato, eu tenho os meus... as minhas ressalvas, eu não sei se valeria a pena ou não aplicar uma sanção por conta disso. Independente de qual seja a sanção, independente do lado criminal. Eu não estou falando do lado criminal, eu estou falando do administrativo. Uma outra coisa é a decisão de sancionar. Eu acho que o Procon não pode se abdicar da decisão de sancionar. O que ele pode fazer é escolher as suas batalhas, porque ele pode ter uma redução de pessoal. Então, ele não consegue abraçar o mundo, ele não consegue bater em todos os fornecedores que chegam lá, foi o que eu disse inclusive na minha primeira fala, eu acho que ele tem que fazer um trabalho, quem não tem essa perna, que é a realidade da grande maioria, tem que fazer um trabalho de gestão: opa, se eu não consigo, em cada processo, fazer uma sanção, eu junto. Opa. Esse mesmo fornecedor tem 100 processos aqui. Opa, vale a pena eu gastar um tempo aqui e um esforço para aplicar uma sanção, já que 10% da minha demanda é para esse fornecedor, para esse mesmo fato. Eu acho que isso vale a pena e eu acho que tem que ser sancionado, sim. Mas, às vezes, o Procon ele se sente: ah, mas eu não tenho perna. Não precisa fazer um processo e uma sanção. Junta, faz uma coisa mais robusta. Assim, mas eu também entendo e falo isso tranquilamente, abertamente, entendo às vezes o Procon que não consegue sancionar. A verdade é essa, porque a vida de quem está lá na frente, e é importante falar isso, porque só sabe isso quem já foi dirigente de Procon ou quem já esteve na ponta. A vida é difícil. O tempo ali

é precioso. Você está sempre... Parece que você está sempre morrendo afogado. É uma coisa assim, meu Deus, o que eu faço? É isso. Assim, só quem esteve na pele, quem vivenciou, quem já foi, apesar desse dirigente, só quem já vivenciou um atendimento, que sabe o que quando você chega lá, um consumidor está falando para você no seu olho e fala assim: Olha, eu só tenho o passe de ônibus para ir e para voltar, eu não tenho sequer dinheiro para tirar uma cópia aqui e a minha geladeira está quebrada e não tem nada. Ninguém faz nada por mim. Só quem já vivenciou um caso assim, sabe a realidade de um Procon. E por isso que eu estou falando isso, porque eu não culpo também quem não consegue sancionar. Porque dá outras prioridades. O que eu posso falar aqui é que, de fato, se esforcem e que não tenham medo das empresas porque a verdade, e o próprio exemplo que eu falei aqui, é que os Procons que sancionam de maneira correta e bem instruído, as empresas muito pelo contrário, respeitam muito mais. O Procon que não sanciona, a empresa fala: Não vou para a audiência, não. Não vai fazer nada. Ele não sanciona, eu não vou resolver o problema daquele consumidor não, deixa lá. E isso, gente, eu vou contar para vocês, as empresas tem mapeado perfeitamente. Elas sabem quais são os Procons, quais são os estaduais, os municipais que resolvem, que não resolvem, que sancionam, que não sancionam. Porque elas só vão atuar quando doer no bolso, é verdade. Ou na imagem, que aí na imagem acaba doendo no bolso. Eles fazem esse trabalho, sim. E a gente tenta combater isso diariamente para que não haja esse dano ao *standard*, onde trata melhor o consumidor do Sudeste em face do consumidor do Norte ou de quem quer que seja. Mas, infelizmente, a gente vê isso atuando, mas é isso, é decisão de vocês.

Se alguém tiver mais alguma coisa... por favor, os dois lá.

SR. GILMAR REIS PEIXOTO: Boa noite. O meu nome é Gilmar, eu sou advogado e trabalho também no Procon de João Pinheiro, em Minas. João Pinheiro é uma cidade pequena, com 50 mil habitantes, e o Procon é Legislativo, criado por resolução. E funciona na Câmara. Obviamente, não tem esse poder de punição. Recentemente, a Copasa estava jogando esgoto sem tratamento em um córrego. E estava cobrando a...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. GILMAR REIS PEIXOTO: É, a taxa. O que é que nós fizemos? O consumidor levou a informação, nós fomos *in loco*, juntamente com a Polícia Militar, tiramos as fotos, a Polícia aplicou uma sanção pela Polícia Ambiental em R\$ 30 mil. Obviamente um valor irrisório. Nós remetemos cópia da instauração, nós juntamos o boletim num processo administrativo, pedimos informações e posteriormente remetemos ao Ministério Público e não temos informação do que foi feito.

Como que Procons legislativos agem nestas situações? E acontecem casos aonde as empresas são convocadas a virem em audiência e elas, às vezes, não apresentam propostas e se portam contrariamente à lei. E como o Procon é legislativo, a finalidade é meramente conciliatória. Morre o processo na audiência conciliatória e a pessoa é instruída, conforme consta na nossa resolução, a procurar o Poder Judiciário. Como é que os Procons legislativos se portariam com relação a isso? Muito obrigado.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Gilmar, muito obrigado pela pergunta. É um desafio. É um desafio. Eu daria como sugestão, já que a gente está aqui nos encaminhamentos, eu acho que a sugestão é o sistema de trabalhar em

rede. O sistema de rede onde você está falando aqui numa rede estadual de defesa do consumidor, ele funciona também no município. E por que eu estou falando isso? Você está com a faca e a mão no queijo. Apesar de você não ter a marreta para bater, mas você está com tudo na mão. Manda a bola para quem tem a faca para bater. Manda para o Ministério Público. É isso. Mas, assim, manda instruído. Porque você tem, você tirou as fotos, tem um processo, fala: Olha, tive 100 reclamações, 'X' reclamações. Está aqui os consumidores. Isso é em âmbito municipal. Está aqui. Encaminha para quem bater. Porque quando você faz isso, a empresa quando for lá: Vixe, é melhor resolver, porque ele, apesar de não ter a marreta na mão dele, ele sabe quem tem a marreta e ele encaminha a bola redonda para quem bater. Então, eu vou respeitar. É simples assim. Atua em rede. É a melhor forma. Sugestão, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Doutor, são três questões bem objetivas. Eram cinco, em homenagem ao seu murmúrio caiu para três. O senhor falou muito do cálculo das sanções, saindo um pouquinho disso eu queria, o senhor tem alguma informação para passar a respeito de uma orientação para se chegar no valor justo no caso de TACs?

Segundo, se o senhor acha possível, naquelas infrações mais leves, haver composições que não aquelas do art. 56, mas com alguma contrapartida social ou... em prol de alguma ação de educação para o consumo, alguma coisa assim, infrações leves.

E a última, tem um livro sobre sanções administrativas, não tem muita obra sobre esse assunto, mas, se eu não me engano, é do Vitor Andrade, e ele entende como inaplicáveis vários incisos dos 12 possíveis. Com quais que o senhor concorda ou discorda dele, caso conheça quais são as objeções dele quanto a isso? Só isso.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Eu vou, então, de trás para frente que é mais rápido. Os incisos, eu até falei aqui que eu acho que, de fato, a gente não pode aplicar, deixa eu só voltar... eu não sei, a obra dele, eu sei que ele tem essa obra, mas eu não... não vou lembrar de cabeça o que ele falou. Eu até li a obra, mas tenho medo de falar. O que eu acho que a gente não pode é: cassação do registro e revogação da concessão. Como eu disse, a gente não pode cassar e nem revogar o que a gente não concedeu. Eu entendo que essas duas sanções, a gente não poderia fazer. De trás para frente, a segunda e a primeira pergunta, são parecidas. Na verdade, você está falando de TACs e como é que seria essa composição, chegar no valor. Isso também, já que todo mundo ofereceu, eu também já vou levantar a bola: isso é uma outra palestra para falar sobre TAC. É uma ciência muito difícil. Tive a felicidade de fazer inúmeros TACs. Mas é sempre um desafio para chegar no 'quantum'. O que eu posso falar para você de antemão é que no TAC eu busco duas grandes coisas, em todo TAC que eu faço. Primeiro, que haja uma devolução imediata para os consumidores. No caso BV Financeira, Crefisa, você viu isso de maneira imediata, ou seja, eles foram obrigados a devolver o dinheiro para os consumidores, ou seja, uma devolução direta. E, aí, para quem está na ponta o que é fantástico você conseguir isso. O problema vai ser, vou falar um outro caso que nem é TAC, mas hipoteticamente fosse um TAC. A Volkswagen, no caso de emissão de gases, que está nos combustíveis a diesel, nos carros a diesel, supostamente estariam emitindo gases maiores do que o permitido na legislação. Imagine um TAC nesse sentido. Não tem como eu chegar no indivíduo. É um desafio. E como é que eu faço um 'quantum'? Óbvio que aí, tanto no primeiro caso como no segundo caso, além do individual, a gente também busca o coletivo. E, aí, no caso da Crefisa, a gente fez um para... o novo Sindec, que a gente está construindo o novo Sindec, foi com o dinheiro do TAC, da Crefisa, e o da BV Financeira foi para as entidades de defesa do consumidor para fazer outras questões, também teve para a coletividade. Mas os valores, em ambos

os casos, a gente conseguiu fazer o valor da devolução pela coletividade no teto. A gente botou no valor máximo de multa. Então, para a gente foi considerado um bom TAC.

Mas é sempre um desafio. Não é fácil. A sua pergunta é muito pertinente. Depois, em outro momento, seja por e-mail, se você me mandar, se o Amauri me chamar de novo, a gente pode falar de TAC e os critérios que a gente utiliza, eu tenho alguns critérios que a gente utiliza para tentar da melhor forma possível chegar nesse valor, mas é não fácil mesmo. É sempre um constante desafio de chegar nesse ponto. Acho que é isso.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): A gente, eu tive, quando a gente estava fazendo a Constituição, que lá em contagem, por exemplo, a gente não tem nenhuma portaria e resolução que faça uma infração de multa. Eu sei que o teto máximo lá é de sete milhões, mas eu não tenho uma banalização disso. Por exemplo, eu não tenho precificação em vitrine, qual a multa que eu vou aplicar? A gente não tem isso lá. Os nossos fiscais, quando eu estava montando a reforma administrativa que nós vamos ter lá, conversei muito com eles, eles falaram: eu não queria que tivesse uma mensuração. Por quê? Porque o fornecedor, ele já teria uma previsão de qual seria o valor dessa multa e avalia o custo-benefício dessa infração. O que você acha?

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: De fato ele pode fazer um custo-benefício, sim, mas eu sempre prefiro deixar, enquanto menos discricionário, eu prefiro, que você deixar discricionário, para você se justificar é até piores. Você está se respaldando nisso. Eu gosto de deixar o mais objetivo o fornecedor pode até fazer essa conta, ou seja, eu não vou botar preço que preço, precificação é R\$ 1 mil. Beleza, quando é reincidente, já dobra para R\$ 2 mil. E assim, eu mando para o meu fiscal ir toda semana lá para multar. Que assim seja. Mas eu não gosto de deixar, eu tento deixar... eu prefiro deixar mais objetivo possível e menos discricionário para evitar a sua exposição e o do seu fiscal. Para falar: Opa, ela está privilegiando empresa 'a', 'b', 'c', 'd' ou 'e'. Não, não estou privilegiando empresas nenhuma. O que diz isso é a minha resolução aqui, independente se eu conheço você, não conheço, para evitar esse tipo de questionamento. É o que eu acho.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): Obrigada. Eu sou do Procon de Belo Horizonte e estamos fazendo até uma comissão sobre isso, e pensamos diferentemente da prefeitura de Contagem. Lá os nossos fiscais sem ser os que estão atuando diretamente no Procon, eles já conseguem lavrar o auto de infração na hora. Por quê? As demais fiscais já têm os seus valores específicos.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: É, você pode... Aí uma coisa é... É, você tem que ter cuidado com o contraditório, ampla defesa. Você pode falar assim: O valor da multa pode ser esses, mas você vai dar isso na decisão. Você já pode informá-lo, que uma coisa é informá-lo: Olha, você está sendo notificado porque a gente está constatando que houve aqui uma prática 'X', 'Y' e 'Z' e essa prática pode ter o valor de 'X' a 'Y' ou de 'X', mas aí você vai ratificar esse valor, eu imagino, quando for dar a decisão. Eu não sei como é que é.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): Não, exato, isso é onde a gente quer chegar.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Isso.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): Para com esse fim mesmo, de transparência, né? De clareza, etc. então, a gente está tentando fazer isso e a gente inclui nessa comissão pessoas da Secretaria de fiscalização e de arrecadação, que não é só uma decisão para ser tomada do ponto de vista do Procon. A gente precisa deles nessa atuação conjunta. Mas a gente está colocando aqui só essa...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): É. Talvez é uma forma até de ajudar, a gente que, a aplicação de multa, talvez, a sanção administrativa seja, a meu ver, o nosso maior problema hoje. Causa muito dúvida, a legislação é falha. Isso eu estou convolvando de um município como contagem, imagina alguns outros municípios que provavelmente não devem nem haver nenhum tipo de legislação com relação a isso. Então, assim, eu fico meio de mãos atadas do que fazer. Qual é o melhor caminho?

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Eu penso nessa questão, já que a gente está falando de caminhos aqui, eu acho que vocês podem utilizar como base a nossa portaria, que já vai dar uma ajuda no processo sancionatório, o decreto 2181, que também é um caminho muito bom. Gente, eu estou à disposição. O meu e-mail está aí, eu botei o meu telefone aqui. Fiquem à disposição. A Senacon está aí para isso. O que vocês quiserem, a portaria que eu falei nº 7, está destrinchada. Lógico que eu falei, tragam para a realidade de vocês, que pode ser que os valores fiquem muito altos e não tenho efetividade, você acaba não utilizando aquela portaria. Mas a guisa de exemplo, entrem no site defesadoconsumidor.gov.br, que vai lá ter biblioteca, vai ter lá a portaria nº 7. Entra lá e me liguem também. Se quiserem, me liguem, mandem e-mail, eu tiro dúvida. Fiquem à vontade. A minha sugestão é utilizar como padrão, vamos dizer, como... A Portaria nº 7 ou o decreto 28, I, que você está fazendo todo o seu... você está transformando todo o seu processo administrativo num documento só. Fica fácil para se defender, fica fácil para tudo.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): Última pergunta.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: Por favor, o que é isso. Se o Amauri não brigar comigo, eu estou tranquilo.

SRA. EVELIN ALCÂNTARA(F): O nosso decreto municipal de aplicação de penalidades seguiu, não é, o código e o Decreto 2181 com todas as suas limitações, mas eu falo assim, exigimos a apresentação do demonstrativo do exercício financeiro do ano anterior. Tá bom. Não apresentam. Não existe penalidade para isso, porque deveria ter. Na não apresentação eu vou fazer isso. No nosso caso, na não apresentação o coordenador do Procon aplica a multa. Tá, quem sou eu para descobrir qual que é o valor? Aí só um minutinho. Na portaria vocês já falam na apresentação dos três últimos meses. A gente até inicialmente, não é, Evelin, a gente pensou que talvez estivesse inovando um pouco, vamos dizer assim, mas tudo bem, podemos usar a portaria. Na não apresentação, não apresentaram também, qual que é o mecanismo?

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: De não apresentar? A gente colocou

na portaria também, quem não apresenta, a gente pode estipular. A gente estipula qual é o valor mensal dele médio. Se ele não estipular, e é a livre critério, a gente deu a possibilidade deles, a gente ser objetivo. Se não quis dar a transparência para a gente ser objetivo, desculpa, a gente vai ser... a gente vai estipular. É interessante que na portaria a gente também coloca, que em fase de recurso um dos fundamentos do recurso é esse, quando a gente estipulou um valor a maior e, na verdade, o valor é menor. Ele vem e apresenta, em sede de recurso fala: Opa, não apresentei, mas apresentei agora. Você fazendo o cálculo, deu 10, agora é cinco. E assim seja. Foi uma forma também, essa saída. A gente estipula. Simples assim, subjetivo.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: A nossa luta é para tentar achar um critério objetivo para isso sem estimar com um critério tão livre assim. Então, a gente não sabe se a gente faria uma consulta à Receita, se a gente faria... se a gente levaria em conta o valor do metro quadrado, o que a gente faria para ter um critério mais objetivo, porque às vezes isso é vantajoso para eles. E eles não apresentam.

SR. KLEBER JOSÉ TRINTA MOREIRA E LOPES: É, só vai ser vantajoso se você botar para baixo. A gente sempre tenta chutar para cima. Mas é um chute para cima que a gente também não faz às cegas. Como a gente está falando de empresa em âmbito nacional, a grande maioria tem capital aberto. Então, a gente consegue, quando a empresa não manda, como é capital aberto, eles são obrigados a divulgar o balanço trimestral. Então, a gente consegue ver isso e consegue ter uma ideia. A minha sugestão das empresas que têm capital fechado, que vocês não conseguem ter isso, é tentar pegar uma outra empresa similar para ter uma ideia que, aí, com base nessa ideia, eu, se fosse você, jogava um pouco mais para cima e deixa recorrer, infelizmente. Porque se você começa a chutar um pouco para cima, as empresas vão começar a encaminhar de fato, que estão vendo que não está valendo a pena fazer isso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, eu acho que todos estão satisfeitos. A gente... foi um dia bem produtivo e nós temos, então, amanhã, para nós recomeçarmos a nossa discussão, às 8h30 da manhã é o credenciamento, às 9 horas é o módulo quinto, que vai começar por responsabilidade pelo fato do futebol. A questão do futebol e a questão da violência e dos problemas que podem acontecer. E de quem é a responsabilidade? É do estado, do clube? Então, vai ser uma questão interessante. Às 9 horas a gente recomeça. A gente gostaria de receitar aqui a importância de todos fazerem as perguntas por escrito para agilizar os trabalhos. Eu gostaria de agradecer mais uma vez à Dra. Evelin, ao Dr. Kleber, e encerrar os trabalhos no dia de hoje, e contar com todos aqui amanhã, a partir das 8h30, 9 horas, para que nós recomeçemos os trabalhos. Muito obrigado a todos e até amanhã.

[aplausos]

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

TRANSCRIÇÃO DO

**1º CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA ORGAOS PUBLICOS E
ENTIDADES CIVIS DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA
DO CONSUMIDOR (SEDC)**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
22 de março de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Damos continuidade ao segundo dia do Curso de Capacitação para Órgãos Públicos e Entidades Cíveis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. Informamos que, ao final de cada módulo, haverá espaço de 20 minutos para as perguntas. Aqueles se interessarem, devem solicitar durante a exposição o formulário de pergunta e, posteriormente, repassá-lo ao cerimonial, para que seja encaminhado à Mesa.

Passamos a palavra para o coordenador do Procon Minas Gerais, promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta, que fará a condução dos trabalhos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Bom dia a todos. Passaram bem de ontem, todos? Então, vamos recomeçar a nossa batalha aqui na luta pelo direito do consumidor. Eu queria fazer um agradecimento grande para o nosso colega Lélío Braga Calhau, que é promotor de Justiça de Governador Valadares e que atendeu ao nosso convite com toda presteza, toda gentileza.

E o tema dele é um tema que, realmente, tem despertado a atenção, não só da sociedade como dos juristas, é a responsabilidade pelo fato do futebol. Todos nós testemunhamos aí, todos os dias, os problemas que têm ocorrido, principalmente de violência em relação aos estádios, às questões do futebol. E como debatedor, nós teremos o nosso colega advogado aqui do Procon estadual, Ricardo Augusto Amorim César, que é assessor jurídico do Procon estadual e que fará as vezes de debatedor. Então, de imediato, eu gostaria de passar a palavra ao Dr. Lélío, que ele fique à vontade para expor a sua apresentação.

SR. LÉLIO BRAGA CALHAU: Bom dia a todos, é um prazer estar com vocês aqui nesse evento do Procon. Queria agradecer primeiro ao Amauri por ter me convidado, porque eu sou promotor do consumidor há seis anos, lá em Governador Valadares. E já participei como debatedor em alguns eventos do Procon, é a primeira vez como palestrante.

Eu, antes de começar a falar exatamente do tema da minha palestra, eu vou me permitir comentar algo do dia de ontem. Porque eu estava assistindo às palestras de ontem e eu vi que falaram sobre educação para o consumo e tal e eu tenho uma posição um pouquinho diferente de algumas pessoas que estavam aqui ontem. Então, a educação para o consumo, só queria falar com vocês o seguinte, que para mim eu acho que talvez é o meu papel mais importante como promotor e não meter ação civil pública nos outros. Porque o que acontece, a educação para o consumo muitas pessoas ficam vendo só assim, vamos reunir pessoas para dar palestra sobre o assunto tal no lugar tal. E a educação para o consumo é mais que isso, hoje, gente, nós estamos no mundo digital. Hoje dá para a gente atingir milhares de pessoas, rapidamente, sem gastar nada, com o direito do consumidor. Então assim, eu tenho uma participação muito ativa nas redes sociais assim, toda vez que eu vou entrar com ação civil pública, eu digitalizo a peça e divulgo lá. E muitas vezes também, eu vou jogando para os consumidores essas informações para eles poderem também se empoderar da coisa.

Eu vou falar uma coisa para vocês, rapidamente, eu tenho um problema, que tem 40 anos na minha cidade, que é taxista não ligar taxímetro. Não sei se acontece na cidade de vocês. E isso, todo dia as pessoas ficam reclamando na internet, falando na rua, me parando: "Ah, tal. Passa na promotoria e vai lá e representa". Nunca ninguém aparece. Aí eu comecei a cobrar do poder público e tal e eles fizeram as placas e a gente começou a botar toda hora na internet: gente, olha, não esquece não, viu? Taxista legal usa taxímetro. Botava a foto lá e compartilha para o seu amigo. E aquelas pessoas iam compartilhando para dez pessoas, 20, 50, 500. Aí quando acontecia com alguém, falava toda hora na internet, dava um clima de mal-

estar com os taxistas e aí já teve vez que eu fiquei sabendo que a pessoa chegou na rodoviária lá e tentou usar um serviço. E o taxista falou que não ligava o taxímetro, aí ela falou assim: "Aqui a foto que o promotor divulgou aqui da plaquinha que fala que eu tenho direito, vou chamar a promotoria para você". E isso causou um mal-estar para os taxistas que trabalham fora da lei, sabe?

Então, gente, eu acho que a educação para o consumo, ela é importante sim e não é só dar palestra em escola não. A gente tem através da internet, e só para acabar essa minha fala, desse ponto, que eu acho que é importante. Nós temos um problema aí que é a questão de proibição de alimentos em cinema. O cinema em Valadares não aceita que você entre com qualquer alimento que seja. E aí eu estou vendo as pessoas reclamando, mas ninguém vai na promotoria e fala nada e eu estava tentando buscar uma... para começar, de uma forma bem, pelo menos concreta, com um caso desse, né? Aí eu achei uma decisão do STJ que a rede Cinemark foi condenada. Já estou acabando essa parte, só porque eu acho que é importante falar isso para eles aqui. A rede Cinemark--

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fique à vontade. São temas importantes, eu já estou até anotando aqui uma proposta que a gente possa discutir com o sistema, que é o destaque que o Lélío está dando, a realizar educação para o consumo pelas redes sociais, como ele falou. Então, eu já anotei aqui. E isso aqui vai ser gravado, degravado e depois todos vão receber esse material. Quer dizer, fique à vontade, Lélío.

SR. LÉLIO BRAGA CALHAU: Gente, e é com vontade mesmo. A gente tem que entrar com Instagram mesmo e o Twitter e onde os consumidores estão, a gente tem que estar atrás deles, bombardeando eles com as informações, empoderando eles para eles até emparedar também os maus fornecedores. E aí só para acabar essa parte aí. Eu vi que o STJ condenou a rede Cinemark - eu acho que a rede Cinemark tem aqui em Belo Horizonte também -, proibindo ela de proibir você entrar com seu alimento. Que os cinemas alegam que você não pode entrar com alimento que suja o cinema, até parece que pipoca que eles vendem lá, aquela pipoca de R\$ 20,00, que custa R\$ 2,00 no supermercado, ela não suja também. Mas tudo é questão de dinheiro, a questão é lucro, e aí o que acontece? Aí eu achei esse julgado e comecei a bombardear a internet: "Olha, gente, o STJ não aceita, tal, tal. Procure o promotor da sua Comarca e tal". Pô, quem é promotor de sua comarca em Valadares, sou eu, né? E aí, rapidinho. Ah, isso é um absurdo, não sei o que lá. Não pode acontecer isso também não. Aí na hora em que eu vim, eu não tinha testemunha, de uma hora para a outra, eu passei a ter 20 testemunhas. Já peguei ação civil pública e 'pá', meti uma ação civil pública neles. E aí o que acontece? Eu entrei com a ação civil pública, depois eu fui na rede social, copiei a ação civil pública e mandei para eles. E divulguei para 5 mil consumidores. Olha aqui, gente, divulga para onde vocês puderem aí. Aí eles saíram compartilhando, daqui a pouco, aquela ação civil pública chegou para mais de 50 mil pessoas, o que aconteceu? Agora os consumidores estão contratando advogado e metendo processos no cinema também, em ação individual, porque estão se sentindo humilhados lá. Porque chegaram no cinema lá e foram barrados com um McDonald's.

Então assim, eu quero falar para vocês, deixar essa minha ideia aí. Porque eu ouvi ontem falando sobre educação para o consumo, eu falei assim: Será que eu estou tão errado assim, gente? Era uma educação para consumo tão clássica e a educação para o consumo, ela é tipo uma guerrilha virtual, tipo assim, eles vão lá e nós vamos também. Então assim, e quanto mais o consumidor está empoderado dessa informação, ele vai pegar o taxista que não liga o taxímetro e vai falar com ele: "Olha, eu sei o meu direito, eu vou denunciar você, no Ministério Público ou no

Procon municipal". Ou, várias vezes também, venda casada. Chegou lá, o gerente: "Ah, porque eu tenho um negócio ótimo para você, um título de capitalização". "Olha, para começar o promotor publicou no Instagram que título de capitalização não é investimento, é seguro. E segundo, que eu não quero fazer."

Então assim, vocês têm as redes sociais como um território que pode ser explorado sem gastar quase nada, vai gastar o tempo da gente. E outra coisa, o site do Senado, tem imagens de direito do consumidor fantásticas. Você já pode pegar as imagens de todo o site de Senado e sair publicando e você vai empoderá-los e vai dar mais força para eles ainda. Aí o que acontece? Aí você passa a ter mil promotores de Justiça, entre aspas, batalhando na sua cidade com você e te trazendo e sendo testemunha.

Então, vamos falar agora do fato do futebol então, gente. Obrigado aí pela atenção de vocês. Gente, eu dou muito azar com futebol. Para começar, eu nunca fui bom de futebol. Aliás, a melhor posição que eu fui no futebol até hoje, foi terceiro goleiro, sabe quem é o terceiro goleiro? Ele nunca é chamado. Então assim, o máximo que eu participei no futebol, na minha vida, foi ficar no banco. Aliás, eu até lembro que depois de dez anos que eu estava no colégio, no último ano, o terceiro ano do colégio, os meus colegas ficaram até irritados comigo: nossa, tem dez anos que você está nesse colégio. Você vai formar agora, você vai fazer o vestibular no final do ano, você não marcou um gol! E aí eles me colocaram na banheira, que é aquele lugar que fica na frente lá e passaram a chutar a bola em mim. E até um dia que eu consegui tocar na bola e a bola entrou e foi gol. E aí me tiraram do jogo.

Mas assim, e eu tenho a sorte também, essa aí é a vista do meu apartamento lá em Governador Valadares, onde o estádio está logo debaixo, né? Então assim, esse dia aí foi o dia que o meu time lá, o Democrata de Valadares, ganhou a segunda divisão e subiu para essa agora, a divisão principal. Onde parece que agora ele está voltando para a divisão secundária de novo, está perdendo em quase tudo. Então assim, olha para você ver, é um estádio grande, um estádio, movimenta muita gente lá na cidade e eu vejo problema de futebol, de torcida organizada assim na televisão, lá em São Paulo, no Rio. Eventualmente, tem alguns casos aqui em Belo Horizonte, mas no interior não tem muito isso. Assim, no interior, o estádio lota e as famílias vão no estádio. Na minha promotoria mesmo, no dia de futebol agora, eu já libero o meu apartamento, todo mundo que gosta de futebol vá para lá, né? Aí vai o meu analista, meu oficial, vai o vigilante do prédio do Ministério Público, vão os filhos e tudo e fica lá todo mundo pendurado olhando o jogo lá do apartamento, mas assim, é uma réplica lá do estádio, onde as famílias vão.

Então assim, quando a gente fala do estatuto do torcedor para eles assim, eles: "Ah!" É porque tem prevenção de violência aí, eles não olham muito isso, sabe, assim? Ou então a população acha que nós estamos pegando pesado com a organização do jogo, porque: ah, mas fica exigindo na questão de bombeiro e tudo. Olha, tem que exigir, cara. Já teve casos gravíssimos de acidentes fatais envolvendo consumidores, no mundo afora, e não foi só no Brasil não. Aliás, uma das coisas que eu notei é que essa questão do jogo de futebol e o acidente de consumo envolvendo jogo de futebol, ela é muito influenciada pelo direito desportivo, que ele tem influência internacional. E olha, já teve acidentes gravíssimos, com morte de torcedores na Inglaterra, na Europa Continental. Teve um caso aqui, no Brasil, em Salvador. Uma vez eu lembro que um estádio simplesmente cedeu a arquibancada de concreto e morreu um monte de gente. Então, assim, não é excesso, não é assim: ah, o Ministério Público é muito chato e tal. Gente, nós estamos lidando com vidas e aonde tem multidão pode ter acidentes graves. Tem até um transtorno psicológico, porque tem gente que não aguenta ficar em multidão. Porque multidão quando se junta, pode virar uma matilha de lobos, de uma hora para outra. Então, tem que ter um controle certo e sério da questão que envolve o jogo de futebol.

Então, o torcedor, ele está nesse universo aí então, de ter a sua proteção tratada no direito desportivo, que é esse do direito dos esportes, né? Que tem uma influência, pequena que seja, internacional, mas tem. A Constituição Federal que elevou o esporte a um bem jurídico constitucional, a Lei Pelé, o Estatuto do Torcedor e o Código de Defesa do Consumidor. Eu dei uma olhada no estatuto do torcedor, que é o que mais nos interessa, e eu trouxe algumas coisas interessantes para falar com vocês aqui, mas eu vou deixar o material, que é o principal do resumo para vocês, se vocês quiserem depois dar uma pesquisada. Então, a própria Constituição Federal fala que: *"É dever do Estado então fomentar as práticas desportivas, formais e não formais, como direito de cada um"*. Aqui, gente, eu já quero chamar atenção para vocês, da seguinte situação. A própria Constituição, ela já usa essa nomenclatura: práticas formais e não formais. Isso aqui é interessante, porque a pelada lá do jogo de várzea não vai ser objeto do direito do consumidor, porque é uma prática não formal. Eles juntam lá, eles ligam um para o outro ou passa mensagem, agora é normal, tem os grupos de Whats, né? Vai ter pelada hoje no campo, 4h da tarde? Vai. Beleza. Quanto é para cada um? Cinco reais. Aí eles vão e jogam. Isso não é direito do consumidor, isso é uma prática não formal, entre eles lá, juntam-se amigos. E olha, gente, o que mais tem no Brasil é prática não formal, aqui não sei se Belo Horizonte tem também. Mas não é incomum 2h da manhã ter gente jogando pelada nesses campos alugados aí.

Inclusive, quando eu era promotor criminal, eu lembro que o governo de Brasília lançou um projeto de combate à violência. E acho que era Futebol à Meia-noite, onde os jovens jogavam até 2h, 3h da manhã, em campos de futebol, organizados lá pelo governo de Brasília, daquela região do entorno, por quê? Se ele está jogando futebol lá, ele não está se envolvendo com coisas ruins de noite. E aí o futebol, ele é lazer, mas ele é uma ação social que é importante para a sociedade. Tanto que está elevado, o esporte, a um bem jurídico constitucional. E se foi elevado a um bem jurídico constitucional é porque tem essa importância e que se dá esse valor para o futebol. Poderia muito bem ter colocado o esporte numa lei só, federal, mas não. Quiseram colocar na Constituição, deu-se então, para o esporte um vestido de um bem jurídico constitucional. Como a saúde é, como o consumidor é e outros.

Então, eu marquei para vocês ali o finalzinho, que fala que tem que se diferenciar então, o desporto profissional, do não profissional. O não profissional, raramente, vai ter alguma reclamação contra eles, né, gente? Aliás, como advogado, você pode até ter, eventualmente, isso. Eu quando era advogado, a última coisa que eu fiz, eu me lembro direitinho que teve um jogo do campeonato, não lembro mais o nome oficial, mas a gente chama lá em Valadares de campeonato de várzea, mas acho que é tipo um campeonato amador. E o juiz expulsou metade de um time lá. E aí foi para súmula e foi uma confusão assim. E eu lembro que eu cheguei no julgamento, e era uma coisa assim bem simplória, gente, era uma casinha emprestada e todo mundo muito humilde ali. E eu fui lá e expliquei, gente. Expliquei para os juízes do campeonato de várzea lá, desse campeonato amador, que o juiz não podia ter expulso aquele trem daquele jeito e se fosse punir o time dentro do campeonato amador, tinha que respeitar a Constituição. Aí moral da história, acho que eles para se livrarem de mim, eles acabaram absolvendo o time lá, mas era uma coisa muito informal. Então assim, pode ser que isso apareça para vocês, mas acho que vai aparecer mais para o advogado. Acho que não vai aparecer, tanto que eu não vejo, nessa situação lá, de interesses individuais ali. E estava bem claro, é o time amador fulano de tal contra o time amador sicrano, não sei se teria interesse do Ministério Público ali, para atuar ali, acho que não. Mas para o advogado, na cidade, pode aparecer. Então, acho que vocês podem atentar para isso, talvez o Procon municipal não vai ser chamado, mas vocês como advogados ou numa comunidade que tenha advogados, pode ser chamado para resolver esses casos. E realmente, eu achei bem confuso, gente, a questão desse campeonato amador, da forma como é feito, mas assim, é uma coisa bem precária.

Então, mais uma vez vem aí a lei, essa Lei Federal nº 9.615/98. Ela repete lá no início, no art. 1º, ela repete a questão das práticas formais, no esporte, e práticas não formais. Então, as práticas não formais, elas não estão muito ligadas ao direito do consumidor. As práticas formais sim, com toda certeza. Então, tem lá a descrição do que é uma prática desportiva formal, que nos interessa: *"Ela é regulada por normas nacionais, internacionais e pelas regras de prática desportiva de cada modalidade, aceitas pela respectiva entidade nacional de administração do desporto"*. Isso aqui, porque é do Ministério Público, a gente já enfrentou muitas vezes esses problemas. Na época do Fernando Galvão, que ele era promotor, eu lembro que uma vez ele questionou um grande clube aqui sobre o uso do dinheiro, alegando que era patrimônio cultural, e realmente eu achava que era patrimônio cultural, mas aí o Tribunal foi e entendeu que não. Acho que [ininteligível] esse inquérito civil dele. Teve caso também de uma confederação de judô, acho que foi judô, não sei se foi em Minas ou foi... que eu lembro que o Ministério Público entrevistou nela, judicialmente, porque estava se desrespeitando uma série de práticas lá desportivas formais. Então assim, eu lembro que outras confederações tiveram problemas também na Justiça, não sei se o Ministério Público entrou. Essas com certeza eu lembro, que eu acompanhei o jornal na época, apesar de não ser da minha cidade.

Então assim, ela não é tão distante do dia a dia do promotor ter problemas envolvendo práticas desportivas formais, porque são questões do consumidor mesmo. Agora a não formal é essa da liberdade lúdica dos praticantes que eu falei com vocês, é o WhatsApp lá, eles combinar, alugar uma quadra e isso aí não tem sentido. Se tiver uma discussão aí, e se for alugar direto do dono, não sei se vai ser direito do consumidor. Se for alugar direto do proprietário da quadra, acho que seria mais cível, mas pode ser. É mais ou menos aquela história de alugar na imobiliária, se você aluga um imóvel direto do dono, é direito civil. Se você aluga do dono com intervenção da imobiliária, já atrai para o Código de Defesa do Consumidor. Então, talvez passe por isso aí também. Não sei se na cidade de vocês tem muito isso, mas lá na minha cidade assim, muita gente derrubou barracão e construiu quadras para alugar para as pessoas. Então assim, tem muita gente dedicada a isso aí. Eu estive no Vale do Silício em 2014, visitando Google, Facebook, essas coisas assim. Aí eu conheci um rapaz que estava montando uma rede social aqui no Brasil para unir todas as quadras de futebol do Brasil, dessas alugadas, para a pessoa ter acesso. Por exemplo, a pessoa estava aqui em Belo Horizonte: "Vou passear lá em Varginha". Aí ele entrava na rede social e alugaria a quadra lá. Ele estava montando uma rede social para unir todas as quadras de futebol, essas que são de proprietários particulares, pequenas, da prática desportiva informal, para unir as pessoas. E achei até válido. Não sei como está isso hoje.

Tem princípios do desporto: soberania, autonomia, mas eu marquei para vocês aqui o sexto, que fala mais uma vez da diferenciação do tratamento do desporto profissional do não profissional. Então, toda hora bate nessa tecla. Então, o desporto profissional e não profissional. O não profissional já falei com vocês, caso da liga amadora, que a gente chamava de futebol de várzea lá de Valadares. Não sei se tem interesse coletivo nisso, mas a formal, com toda certeza, é o direito do consumidor aplicado. E aí vem os princípios, eu marquei para vocês aqui em vermelho os que são mais importantes: segurança. E aí desde o início vai bater nessa tecla. A segurança é um direito do consumidor. Aliás, é lá do Código de Defesa do Consumidor, e do torcedor também. Então, essa palavra "segurança", ela vai ser repetida em todas as leis. E aí, gente, isso vai afetar, na hora que for ter o jogo, porque não é só chegar e... festa também. Eu vou falar uma coisa para vocês, festa é um negócio mais complicado que jogo. Porque jogo como é uma coisa organizada, eles podem até errar, mas eles sabem que tem que cumprir. Agora festa, assim, às vezes junta uns amigos, tal e tal. Por exemplo, o bombeiro falou comigo o seguinte. Se você faz uma festa de aniversário na sua casa, você não é obrigado a seguir totalmente as regras do bombeiro, se tiver muita gente. Mas se você faz uma festa de aniversário e você cobra 5 reais de cada um, aí já entra na obrigação de cumprir as normas do bombeiro. Então, já

tive o desprazer de embargar festa assim, como promotor. Porque ela deixou de ser aquela coisa particular, e pela cobrança, mesmo que era questão de amizade, tal, tal, um pouco dissimulado, mas ela passou a ter a cobrança de ingresso, aí entrou. Então assim, isso gera um clima muito ruim, gente, nossa! Várias festas, eu como promotor, tive que entrar com liminar, sexta-feira, 6h da tarde, para impedir uma festa. Dez da noite, 9h da noite, festa que já vem com 2 mil, 5 mil, 10 mil pessoas. Isso dá muito desgaste, mas olha, infelizmente, tem que se cumprir, para preservar os consumidores que estão ali. Porque a segurança é essencial, não pode se realizar evento nenhum sem segurança.

E olha, gente, segurança, eu vou, além disso, para a minha vida, para a minha vida, segurança é o que eu decido que é segurança. Pode ter mil alvarás falando que uma coisa é segura, se eu chegar e analisar, eu estou num ambiente, analiso e verifico que aquilo não é seguro para mim, eu vou embora, eu não fico. Então, daí que muita gente fica nesse: ah, mas o Ministério Público não podia ter impedido o evento. Só para vocês terem uma ideia aqui como a coisa acontece, envolvendo torcedor, ia ter um jogo lá em Valadares, Democrata contra, não sei se era o Atlético, era contra um outro time. Agora Campeonato Mineiro, gente, Campeonato Mineiro oficial. E aí começou um zum-zum-zum na internet que o jogo não seria em Valadares mais, que o jogo teria sido retirado de Valadares e levado para uma outra cidade, por que... aí começou aquela troca de acusações. O Democrata acusando a Federação Mineira de Futebol de ter passado o problema para a TV Globo, sei lá ou para uma rede... é contra o América mineiro, não foi? Beleza. Contra o América mineiro, só para você ver, é um jogo que movimenta a cidade. E aí começou aquela troca de acusações na rede social. E eu assim, eu falo para todo mundo que eu não estou lendo nada. Ah, você viu? Não vi nada, mas eu estou vendo tudo, eu estou vendo tudo, estou imprimindo tudo, eu tenho pilhas e pilhas de coisas. Quando a pessoa vai na promotoria falar alguma coisa, ela fala. Você falou isso aqui também no dia tal? A pessoa fica branca, mas olha, a gente tem que ter o mesmo comportamento na rede social e fora da rede social. Então, gente, a rede social é um instrumento importante para gente. Ah, mas não é uma boa prova para questionar judicialmente as coisas. Com certeza é. É lógico que se a pessoa vai na promotoria, você qualifica ela e interroga, é uma testemunha melhor, né? Mas, olha, várias vezes eu entrei na Justiça. Esse negócio de festa mesmo sem segurança, gente. Às vezes, o bombeiro não sabia da festa, mas eu sabia, porque eu estava olhando o Facebook lá, vasculhando. Esses sites de fofoca, a gente tem que olhar sempre, fala que não olha nada, mas, olha, estou sempre olhando, sempre olhando e, olha, imprimindo.

Então, gente, vê esse caso do Democrata e América. E começou uma confusão, instaurei um inquérito civil, até liguei para o Procon aqui para pedir uma ajuda para eles, eles me municiaram com informações. Mas olha, e aí já estava desse tamanho já, eu já ia entrar com ação contra a federação e contra o Democrata. A Federação Mineira de Futebol porque estava organizando o jogo e o Democrata porque era o dono do mando de campo, entre aspas, "da confusão ali". E aí, gente, faltando assim duas horas para o jogo, que foi decidido que ia em Valadares. Olha que situação. Situação que envolve 10 mil torcedores. Então assim, não entrei no mérito de quem estava certo ou errado, no fundo, no fundo, na minha cabeça, os dois estavam errados. Um acusava que o outro não tinha feito a coisa, mas também o um não foi e cobrou do outro a ponto de não chegar aquele... Gente, pensa bem, se um evento vai ser realizado, e ele decidir se vai ser realizado ou não poucas horas antes, tem um trem errado, não pode ser assim. Tanto que quando eu vi que a coisa estava desse jeito, eu pedi para a Polícia Militar e o bombeiro: Olha, vocês já ficam em cima, porque pode, de uma hora para a outra, ele ser realizado. E graças a Deus ele foi realizado e não teve problema e eu não precisei entrar com ação.

Mas, gente, então, infelizmente, vocês vão encontrar isso aí. Se tiver time de futebol do Campeonato Mineiro na cidade de vocês, vocês podem acompanhar de perto

essas normas que eu estou passando para vocês, porque sempre tem um problema. Nós não temos esse quebra-quebra que tem lá em São Paulo, de torcida organizada matar uma a outra, no interior, mas no jogo que o Cruzeiro e o Atlético vão, gente, a cidade movimenta, é outra cidade. Inclusive, eu lembro que o Democrata jogou com o Atlético, na primeira etapa, no Campeonato Mineiro agora, né? E eu lembro que quem salvou o Democrata foram os torcedores do Cruzeiro, porque tinha mais torcedor do Cruzeiro lá apoiando. Porque a torcida do Democratas é pequenininha, a do Atlético, eu nunca vi uma cidade tão traidora na minha vida. Parece que 90% de Valadares é Atlético. Eu sei que na hora que eu olhei lá, estava lá assim o estádio lotado, atleticano de um lado, e do outro lado o Democrata pequenininho assim, e os cruzeirenses tudo ocupando o resto do outro lado do estádio. Então, movimenta, gente. Estou dando isso aí porque movimenta e vão as famílias, é bonito de ver, gente, é bonito de ver isso, sabe? Vão as famílias, vão crianças, então assim, é bonito de ver. E é o assunto que bomba, uma semana antes na rede social, na minha cidade e uma semana depois. Porque sempre tem pessoa querendo aparecer, tem político querendo discursar no jogo, tem candidato a vereador de daqui a não sei quantos mil anos na frente querendo aparecer também. A presença dos torcedores é um espetáculo à parte, então a segurança, ela tem que ser mantida.

Então, aqui eu separei aqui embaixo, alguns itens que são importantes, para vocês saberem. Porque muitas vezes os times, eles não querem ser fiscalizados pelo Ministério Público. Eles não aceitam, falam que eles são independentes, que eles têm autonomia e tal, mas olha, a lei, essa Lei Pelé, ela fala, lá embaixo, olha, que tem que ter moralidade na gestão desportiva, responsabilidade social dos dirigentes. Um dirigente não pode, gente, futebol é uma caixinha fechada. A gente não entende, muitas vezes eles não recebem nada, agora não tem passe mais, antigamente vendia o jogador para a Arábia, tal. Eu não entendia como eles mexiam com isso, já que ninguém ganhava nada. Mas, alguém ganhava em algum lugar, né? Então assim, fiscalizar time de futebol não é fácil, porque eles têm uma cultura de nunca querer mostrar exatamente o que acontece ali dentro. Mas, olha, essa lei de 98 veio para sepultar essa intenção deles de achar que eles têm autonomia total de tudo, eles não têm. Então, moralidade na gestão desportiva não pode faltar. Isso aqui permite até que o Ministério Público entre com ação, pode ser provocado por qualquer pessoa, ou pelo Procon municipal, por torcedor, para afastar dirigentes de clubes desportivos.

O estatuto do torcedor, ele já começa citando a prevenção da violência. Eu acho muito interessante porque a posição da norma na lei, ela já aponta a importância dela. Eu quando mexia com criminologia, eu ficava muito revoltado, porque eu lembro que se você pegasse a palavra acusado, réu ou investigado na Constituição Federal, você acha 30 citações lá no art. 5º da Constituição, que é a coluna vertebral da Constituição. E a vítima criminal, uma vez, lá no final da Constituição. Então, isso é uma coisa que me revoltava, sempre me revoltou. Porque assim, poxa, tudo bem, o réu tem que ter o direito, o acusado tem que ter o direito, mas a vítima também tem que ter o direito. E lá fala que vai se criar uma lei para indenizar as vítimas de violência e a lei nunca foi sancionada. Então, a posição do que está sendo falado na lei, já te aponta se eles estão dando importância para um assunto ou não. Então, no art. 1º do estatuto do torcedor tem já falando na prevenção da violência, ou seja, a prevenção de violência, ela é o mote principal da lei. Não pode ter violência contra torcedor, não pode ter nenhuma violência e a responsabilidade é de quem? É de todos. Porque clube gosta muito de jogar culpa na polícia, só que está lá, art. 1º do estatuto do torcedor: "*A responsabilidade é do poder público*", a polícia, "*das confederações, federações, ligas, clubes, associações ou entidades esportivas, entidades recreativas e associações de torcedores*". Associações de torcedores, podemos entender torcida organizada, que é o mais comum. "*Inclusive de seus respectivos dirigentes*", ou seja, pessoalmente eles podem ser responsabilizados por algum ato, um acidente de consumo que envolva torcedores, por conta de um evento esportivo.

O estatuto do torcedor, ele traz descrição de torcedor, mas o torcedor já estaria protegido pelo Código de Defesa do Consumidor, mas vamos lá: "*É toda pessoa que se aprecia, apoie ou se associe a qualquer entidade de prática desportiva do país, e acompanhe a prática de determinada modalidade*". Isso aqui criou um conceito ampliativo da situação do torcedor, porque pelo Código de Defesa do Consumidor, seria torcedor quem está no campo. Por essa ampliação do estatuto do torcedor, é torcedor também aquele que compra o *pay-per-view*, ou acompanha o jogo pelo celular ou pela internet. Porque ele tem o direito de que o jogo seja transmitido dentro das normas do direito desportivo, que sejam respeitadas as normas, que não haja esse jogo sem-vergonha aí, de fazer as coisas escondidas das pessoas. Infelizmente, o futebol tem isso, de vez em quando, ainda. Tanto que tem que ir para Justiça, muitas vezes, para discutir a situação. Então, o torcedor tem esse direito. Então, o torcedor que não está no campo, ele também está protegido. Então esse do *pay-per-view*, o que assiste pelo celular ou pela internet também ele está protegido os seus direitos. Ah, mas, Lélío, qual é o interesse de proteger um torcedor do *pay-per-view*? Ele paga. Ele não paga? E é caro, é caro. Eu lembro que eu tinha pacote de filmes, lá na tevê a cabo da minha cidade, eu perguntei se era o pacote que vendia mais, eles falaram: "Não, o pacote que vende mais é o que tem os jogos, é o *pay-per-view* dos jogos".

Olha, aqui ficou muito pequeno, mas é basicamente aqui nesse item, que vocês podem copiar depois que eu vou mandar para vocês. Fala dos deveres do torcedor. Porque o torcedor também tem dever, ele não pode avacalhar o campo, ele não pode jogar garrafa no meio do campo. Se ele jogar uma garrafa no meio do campo, além dele poder ser expulso lá do campo... aliás, gente, é interessante que é o seguinte. Essas normas de segurança do torcedor, elas falam que ele não pode entrar ou ele pode também ser tirado de lá. Então, de repente, ele não tem envolvimento com violência nem nada, não está punido por nada, ele pode entrar. Mas se ele praticar algum ato, por exemplo, jogar uma garrafa no meio do campo, isso, infelizmente, acontece mais do que a gente imagina. Ou tirar uma bandeira lá e fazer uma insinuação caluniosa contra alguém, ou uma difamação ou até um racismo. Isso está ferindo lá e ele pode ser retirado, fora o processo que ele pode tomar ainda, o processo criminal. Então, o estatuto do torcedor, ele traz deveres para os times, para as federações, mas também para os torcedores. Porque o torcedor, gente, na hora que vai para o campo ele esquece tudo. Ele quer entrar com aquela vara de madeira, não pode. A bandeira com vara de madeira, porque na hora que eles estão ali: É, a bandeira, tal. Mas de uma hora para a outra, juntou a cerveja ou junta multidão, eles tiram a bandeira e usa aquilo ali como arma para cima das pessoas, então não pode. Se tentar e entrar assim, ele vai ser impedido ou ele pode ser retirado lá. Não pode cantar, isso aí não pode, mas eles fazem, não pode cantar nada agressivo, eles cantam. Então, o estatuto do torcedor traz uma série de normas que eles têm que cumprir também.

Aqui nesse ponto aqui, seria o art. 16, está muito pequeno, mas eu vou fazer um resumo para vocês. Ele fala dos deveres da entidade responsável pelo jogo. Toda vez que vai ter um jogo, tem que comunicar o bombeiro e comunicar a Polícia Militar. E eles também têm que providenciar ambulância, porque se um torcedor passar mal lá, tem que botar na ambulância rapidinho e levar. Tem uma série de obrigações que eles têm que fazer para garantir a segurança das pessoas. Eles separam as torcidas do campo e tem o plano da ação. Nos lugares maiores, inclusive, tem um diretor de segurança. Lá em Valadares, o campo de futebol lá, tinha um diretor de segurança, que era um tenente-coronel aposentado, que fez um plano de segurança para garantir mais segurança para os torcedores. Mas, gente, tudo falha. Esse dia, o último jogo mesmo, esse do Atlético aí, eu estava no meu apartamento olhando lá de cima lá, de repente, eu vi, 50 torcedores invadindo o campo. Eles, tipo assim, descobriram lá que... tinha uns carros parados no muro, na parte de trás do estádio, eles subiram no capô dos carros e estava passando e pulando. Aí eu vi aquilo lá de cima, falei: Não, espera aí. Além de amassar os carros, ainda vão pular? Aí eu fui, 'pá', liguei, aí eles foram pulando e caindo do lado de lá. Aí na medida que eles foram caindo do lado de

lá, a polícia foi chegando também e pegando todo mundo. E aí depois, abriu o portão lá e levaram os 50 para lá, assim, houve uma falha. Não é possível que alguém que está do lado de fora, que vai olhar isso aí. Mas assim, e amassando ainda os carros, amassaram vários carros para subir esse muro aí.

Central técnica de informações. Se na sua cidade tiver um estádio que tem mais de 20 mil pessoas, que tem capacidade para isso, ela tem que manter essa central técnica de informações, para viabilizar esse monitoramento do público presente. Mas, gente, qualquer jogo hoje, é tudo filmado, todo mundo tem celular. Lá tem na minha cidade isso aqui, mas as principais imagens que eu gosto de assistir são as imagens que os torcedores fazem de celular dentro do campo. E que elas podem ser usadas como prova, se eventualmente o Procon ou a promotoria ou algum advogado tiver que tomar alguma providência jurídica. Elas valem como prova, elas estão na internet, estão no YouTube. Um outro problema que vocês podem enfrentar. Às vezes, o time na sua cidade, ele é pequeno, e vai jogar com time grande. E aí se ele passar para as fases posteriores, pode ser Copa do Brasil ou do Campeonato Mineiro, pode ser que seja exigido que seja num campo com maior capacidade e um campo dentro da norma. Então, o que acontece? Lá em Valadares, já teve situação que o Democrata teve que jogar em Ipatinga. Porque o campo lá da cidade de Ipatinga, ele está mais adequado para jogos mais avançados. Então assim, já teve que transferir isso aí. Aí tem que acompanhar para ver se não está sendo feito nada errado, mas, se tiver encaixando na norma, tem que ser assim. A torcida fica revoltada, mas é a regra do jogo, nós temos que seguir. Isso é feito por questão de segurança. Porque não teria, por exemplo, como Valadares receber um número maior de torcedor do que ele dá conta.

Esse art. 19 é de suma importância para deixar claro para as entidades que elas têm responsabilidade objetiva por tudo que acontece contra o torcedor. Ou seja, elas não podem alegar que não tiveram culpa. Se aconteceu o fato, aconteceu o resultado e tem o nexó, eles não podem pular fora falando que não têm culpa. Então, esse para mim eu acho que é o artigo principal. Ricardo ia falar isso também, a responsabilidade objetiva. Mas responsabilidade objetiva não é chegar e falar que: Ah, eu não tive culpa de nada! Tem que ter isso: tem que ter o fato, o resultado, tem que ter o nexó. Geralmente, acontece muito isso aqui, quando tem quebra-quebra envolvendo torcedor e o clube quer jogar a culpa na polícia: ah, a culpa é do poder público, a culpa é da polícia. Ele não pode, se a polícia tiver culpa, vai ser apurada, mas não pode alegar que não tem responsabilidade nenhuma, por conta dessa obrigação legal, da responsabilidade objetiva das entidades.

Torcida organizada. A torcida organizada, ela está descrita na lei, ela tem obrigações, gente. Esses dias mesmo eu estava oficiando para a torcida organizada lá, tem duas em Valadares, que eu estava querendo saber se eles estavam cumprindo isso aí. Eles têm que ter o nome completo, fotografia, filiação, registros, CPF, de todo mundo que está associado à torcida organizada. E se vocês ficarem sabendo na cidade de vocês, que tem torcida organizada lá e que ela não está cumprindo, ou está desconfiado de alguma coisa, avisa o promotor porque a gente vai aparecer lá para conferir isso aí. Isso é de importância, por quê? Principalmente num lugar maior, igual Belo Horizonte, que tem essas torcidas organizadas maiores assim. Pode ter um evento conflituoso, torcida organizada do Cruzeiro e do Atlético, e aí a gente lá tendo acesso a esse registro, fica mais fácil para identificar as pessoas. Até porque, gente, identificar que eu estou falando é descobrir o nome, porque achar as pessoas hoje é a coisa mais fácil do mundo. Tudo é filmado, gente, tudo é filmado, tem milhares de câmeras espalhadas em todas as cidades do Brasil, até as pequenininhas têm. Então assim, de repente: ah, aconteceu um episódio aqui na Álvares Cabral, se não tivesse câmera, mas algum morador da Álvares Cabral tem câmera na porta da casa dele ou alguém numa rua próxima tem, e aí quando a polícia vai, a gente consegue identificar a pessoa. Aqui vai facilitar para a gente descobrir o nome dela,

descobrir onde ela está. Outra coisa, isso aqui é sempre motivo da controvérsia: danos causados pelas torcidas organizadas. Eles sempre alegam que é força maior, que eles não podem ser responsabilizados. Não. A gente entende que eles devem ser responsabilizados por ser organizadores sim e que eles podem evitar. Então, eles tentam alegar força maior e a gente alega responsabilidade objetiva do estatuto do torcedor para responsabilizá-los.

O fornecedor aqui do estatuto de torcedor é a repetição do... só que cita que a questão do mando de jogo. Então, por exemplo, se o jogo é lá em Valadares, o Democrata de Valadares tem o mando de jogo, então a responsabilidade maior é dele. Então, tem essa figura do mando de jogo. Eu vou pular essa parte aqui da responsabilidade do fato, porque é a repetição do Código de Defesa do Consumidor, mas eu coloquei para vocês a questão da... foi falado ontem também, e tem aquele art. 19 que fala da responsabilidade objetiva, que eles não podem tentar escapar.

Eu trouxe um caso para vocês aqui, caso concreto, para terminar a minha fala. Adquirido o ingresso e frustrada a presença no jogo. Esse é um caso que teve aqui em Minas Gerais, um caso de 2016, que foi julgado pelo tribunal, onde foi confirmado que houve uma falha na prestação do serviço. Como aconteceu isso? A pessoa comprou ingresso e não entrou? Ah, só botar mais ingresso do que pode colocar no campo, já acontece isso. E outra coisa, às vezes, gente, e isso é mais provável, já aconteceu em festa. Lembra que eu falei para vocês que eu já tive que embargar festa? Às vezes, a pessoa faz a festa para 6 mil pessoas. Aí na perícia do bombeiro, eles comprovam que só cabem 4 mil, só que ele vendeu 6 mil ingressos. Já vai dar confusão, a polícia tem que ir para porta, porque, com certeza, vai dar quebra-quebra. Porque como você avisa isso para as pessoas meia hora antes da festa? Até porque muitos chegam lá embriagados já, então, é uma questão problemática. Então, o que a gente fala para as pessoas, e aí vocês vão ter esse problema mais em festas do que em jogo, porque jogo, igual falei para vocês, já são pessoas que já têm conhecimento mais ou menos da situação, então não vão fazer isso. Mas festa, vai ter sempre isso. Quem é *promoter* de festa na cidade de vocês orienta: olha, procura o bombeiro antes de qualquer coisa. Ah, mas eu vou alugar o galpão tal, mas é para evitar problema de você colocar mais ingresso. Porque olha, gente, o organizador da festa pode ser até agredido pela multidão numa situação dessa. Então, qualquer problema que tiver quando o consumidor comprou ou foi para fila, a fila estava uma bagunça, não estava conseguindo ninguém entrar, ou estava trazendo perigo para crianças. A fila estava desorganizada a ponto disso, tem que indenizar o consumidor, o torcedor, no caso.

Aqui temos um caso também, acho que isso aqui foi de Belo Horizonte, se eu não estou enganado. Reinauguração do estádio do Mineirão, um caso de 2016, onde parece que faltou água, alimentação, sanitário, segurança, então... Brasil e Chile? Foi qual esse aí? Jogo estadual? Tá. Gente, mas olha, aconteceu no Mineirão, pode acontecer em qualquer lugar. Aqui o que importa para a gente é o fato. Então, olha aqui, houve então esse fato, que não foi fornecido a condição essencial para o torcedor e houve indenização.

Tem outro caso também, envolvendo a reinauguração do estádio do Mineirão também, de 2015. E, basicamente, é a mesma coisa também: ausência de estrutura básica. Então, se você chegar no local, agora, gente, esse caso do estatuto do torcedor aqui, vale para todo caso do Código de Defesa do Consumidor. Se você chegar numa festa lá, você foi numa festa. Por exemplo, festa universitária, tem muito isso, né? Junta aquele monte de gente lá, faz uma festa, um baile, baile da odontologia. Aí chegou lá, não tem cerveja, cerveja está quente, não sei o que lá, não tem refrigerante, o banheiro está totalmente em estado deplorável, vai ter que indenizar o consumidor, é óbvio. Isso aí não é só do estatuto do torcedor.

da responsabilidade de todos. E não só de jogar a culpa na polícia, como muitas vezes acaba sendo tentado fazer isso aí. O estatuto do torcedor impôs responsabilidade solidária pela segurança dos torcedores nos eventos esportivos a diversas pessoas, entre eles, o clube detentor do mando de jogo. Esse clube detentor do mando de jogo geralmente é onde o jogo está sendo realizado. Mas igual falei com vocês, pode ser que, eventualmente, é uma fase avançada de algum campeonato, o mando de jogo é do Democrata, mas está fazendo fora do estádio.

Gente, eu separei para vocês esses pontos aqui, eu só sugiro que vocês façam a leitura do estatuto do torcedor, mas sempre tentando encaixá-lo no Código de Defesa do Consumidor. É lógico que o estatuto do torcedor foi ótimo, trouxe coisas assim bem específicas, mas está tudo no Código de Defesa do Consumidor. Os princípios todos estão lá no Código de Defesa do Consumidor. Eu até assim, eu queria trazer uma situação para vocês aqui, mas não... eu quero que, se alguém souber, depois me explique, mas eu estava pesquisando um assunto para a palestra aqui, da figura do ouvidor. E eu acho que a Federação Mineira de Futebol, ela tem um entendimento totalmente contrário do meu. E assim, eu posso estar até errado, mas olha que situação. Lá na lei fala que tem que ter o ouvidor da competição. E aí o que é o ouvidor, gente? O ouvidor é aquela pessoa que recebe as reclamações, condensa e leva para a administração da direção da empresa deles ou, por exemplo, a Oi tem ouvidoria, a TIM tem ouvidoria, o Ministério Público tem ouvidor, polícia tem ouvidor, mas você sabe que existe um ouvidor, o ouvidor é uma pessoa. Se você quiser bater na porta aqui do Ministério Público e falar com o ouvidor, você vai falar com ele. As grandes empresas têm um ouvidor, que é uma pessoa que você vai lá e vai conversar com ela. Então, o seguinte, eu não vi essa obrigação de ser uma pessoa física certa, no estatuto do torcedor, mas entendendo os princípios da ouvidoria, de como funciona a coisa. Gente, já imaginou se o ouvidor da polícia não fosse ninguém? Fosse só o Fale Conosco, não ia dar certo. Então assim, o ouvidor tem que ser uma pessoa para receber, até para orientar a pessoa, para falar com ela: "Ô, fulano, esse negócio que você está reclamando aí, você não tem direito". Tem que ter uma pessoa.

E na Federação Mineira de Futebol não tem esse ouvidor, essa pessoa, exata. Aí eu pesquisei no site da federação, procurei, deixa eu procurar o ouvidor do Campeonato Mineiro, quem é. Aí eu procurei, rodei lá, deve ter grandão aqui, ouvidor, ouvidor, fale com o ouvidor, o ouvidor é o fulano de tal, aí vem lá a pessoa e tal, não tinha. Eu falei: Eu não devo saber nada de futebol mesmo. Deixa eu procurar isso aqui. Aí eu liguei, entrei em contato com a federação e eles falaram comigo: "Você pode procurar no Fale Conosco aí que tem um ouvidor aí". Aí, no Fale Conosco, realmente tem lá: você quer sugerir? Você quer não sei o que lá? Quer reclamar? Fale conosco, tem um ouvidor. Aí eu liguei de novo para eles, eu falei: Mas espera aí, mas e o ouvidor, a pessoa? Vocês estão descumprindo esse trem aí, tinha que ter um ouvidor aí, não tem não? Ele falou: "Não! A gente está cumprindo sim, todo jogo tem um ouvidor". Então, quem é o ouvidor do jogo que vai ter agora domingo? Aí o rapaz procurou lá: "Eu não estou achando aqui, mas, olha, Lélcio, eu vou te explicar como funciona. Todo jogo tem um ouvidor". Mas quem é ele? "Ah, eu não posso te falar, eu teria que ver a escala". Eu falei assim: Espera aí, mas eu sou consumidor, estou entrando em contato com você, eu sou um promotor, você não está sabendo me falar. "Olha, se eu vir a escala, eu te falo." Aí eu falei: Mas quem é o ouvidor, meu amigo? Ele falou assim: "Não tenho como te falar, cara. Cada jogo é uma pessoa. Lá em Ipatinga, a gente arruma um ouvidor de lá, da região. Se o jogo for em Montes Claros, tem um ouvidor". Então, ele falou o seguinte, que cada jogo tem um ouvidor, em algum lugar. Aí eu pedi para ele me falar, no telefone ali: Eu estou aqui com o site aberto aqui, me mostra quem é o ouvidor. E lá tem até o relatório do ouvidor, tem lá que é feito uma vez por ano. Mas, gente, eu acredito que... aí eu perguntei: É assim em todos os lugares? Ele falou assim: "Não, Lélcio, cada federação interpreta esse ouvidor do jeito que quer". Então assim, eu fiquei assim, poxa, um ouvidor para mim é uma pessoa que existe. Não pode ser cada jogo um ouvidor. Perde o propósito.

Mas, de qualquer forma, gente, eu agradeço a atenção de vocês. E eu quero deixar para vocês também meu site, Educação Financeira Para Todos. Essa semana eu alcancei, pela primeira vez, mil acessos diários, sem propaganda nem nada no meu site. Eu divulgo educação financeira e direito do consumidor lá. Vocês estão todos convidados, quem quiser publicar algum artigo lá, falando alguma posição de direito de consumidor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Qual é o endereço?

SR. LÉLIO BRAGA CALHAU: É o educacaofinanceiraparatodos.com. Se você escrever educação financeira para todos no Google, eu estou em segundo lugar, no Google. Aparece, é Educação Financeira Para Todos. E eu falo uma coisa para vocês, os artigos, apesar dele ter começado com a educação financeira, os artigos que mais dão Ibope lá no meu site, são os de direito do consumidor. Inclusive o artigo, gente, parece que é brincadeira, falei assim: Eu escrevi esse artigo um dia, de noite. Eu falei: Ninguém vai procurar isso. Era perguntando se o idoso tinha direito de comprar uma passagem com 50% de desconto. Porque tem um projeto de lei, que está no Congresso rodando há não sei quantos anos, que fala sobre isso, mas não tem lei nenhuma que fala. Gente, tem dia que dá 700 pessoas só para olhar esse artigo. Eu escrevi um sobre o direito de desistência na compra fora do estabelecimento, 300 pessoas, de um dia para o outro, assim. Então, a gente acha que as pessoas não leem, leem. E o consumidor tem fome de informação na internet, gente. Então, utilizem. E olha, e o meu site está à disposição de todos vocês: ah, Lélío, eu tenho dificuldade de escrever, eu nunca escrevi. Escreve para mim, entra lá no site lá, que eu vou trocar uma ideia com você, eu vou te ajudar. Vamos começar uma coisa pequenininha, tá bom? Um abraço para vocês.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dr. Lélío, pela excelente apresentação. Ele falou coisa pequenininha, eu acho que a ideia são informações curtas. Nós estamos trabalhando, no segundo semestre, eu acredito que isso deva já entrar no nosso site, os informes jurídicos. Então, em todas as áreas que a gente perceber, de importância, tendo como base os setores regulados, a gente vai criar informes jurídicos, para passar para o sistema. E esses informes serão de decisões judiciais, com a fonte, para a pessoa aprofundar; legislativos, aqueles arquivos assim importantes das leis e de doutrina mesmo, coisas assim que você tem uma norma. Por exemplo, que tem uma discussão grande sobre a interpretação. E aí a gente vai passar a discussão, com a fonte, para os Procons, para os defensores, para os promotores, para os atendentes, para todos poderem ter acesso e quem sabe aprofundar ou fazer uma leitura. De imediato, eu passo, então, a palavra ao Dr. Ricardo Amorim, para que ele possa fazer a sua manifestação também.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Bom dia a todos. O tema estatuto do torcedor não é um tema tão fácil. Quando eu comecei a fazer o estudo dessa norma, e eu confesso aos senhores que para essa exposição, era uma norma que eu achava que conhecia alguma coisa e não conhecia quase nada, ainda conheço muito pouco. Mas é uma norma de 2003, alterada bastante depois, várias alterações em 2010, algumas em 2012, outras em 2015. Então, é uma norma que hoje você configura ela como um pequeno Frankenstein. Você tem que interpretar essa norma com muito cuidado, porque senão você encontra, inclusive, inconsistências dentro dela. A exemplo, em certo momento, ela determina que a segurança é obrigação de todos, no início da norma, mas ela traz para o organizador do evento a responsabilidade de indenização em algumas hipóteses. Então, a responsabilidade é de todos, mas quem indeniza é um só. Então, são aspectos que eu deixo aqui como relevantes para a consideração da norma. Uma dúvida que pairou, e eu acho que não paira mais em nenhuma pessoa que estuda essa norma, é sobre a correlação ou a aplicabilidade

dela junto com o Código de Defesa do Consumidor. Ela é muito clara no seu art. 3º quando ela fala, vejam bem: "*Para todos efeitos legais, equiparam-se a fornecedor, nos termos da Lei nº 8.078, a entidade responsável pela organização da competição, bem como a entidade de prática desportiva detentora de mando de jogo*". Então, logo no art. 3º ela já faz essa equiparação obrigatória do fornecedor do evento, do organizador do evento, denominando ele como um fornecedor, à luz do Código de Defesa do Consumidor. Então, ele começa aqui retirando qualquer possibilidade de alguém falar assim: olha, o Código de Defesa do Consumidor, ele não vai se aplicar... vamos aguardar.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mencionar a presença aqui do Dr. Marcos Tofani, ilustre procurador de Justiça. Com atuação destacada na defesa do consumidor e hoje exercendo a função de coordenador do planejamento institucional do Ministério Público. Presidente do fundo estadual de proteção ao consumidor, que vocês aí são beneficiados. E presidente da junta recursal também do Procon estadual.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: E futebolista. Flamenguista?

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Não. Botafoguense.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ele veio nos fazer uma visita.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Bom dia a todos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fique à vontade, Tofani, para fazer aí um...

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Não, eu só vim dar bom dia mesmo, eu tenho uma reunião agora 10h15min. Eu não resisti aqui esse auditório cheio, bacana ver vocês aqui de auditório cheio, sendo movimentado pelo Amauri, Marcelo Barbosa aí. Estou vendo vários dirigentes de Procons municipais, é um prazer. Estou lá na junta recursal também do Procon e no fundo, viu? E a gente vai tocar os projetos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: No último dia, Tofani, a gente até vai fazer uma reunião de uma hora e meia com o sistema. E nós temos meia hora lá, se você puder vir com a Lúcia, para explicar, para ouvir as reclamações também e tudo. Nós vamos ver uma hora e meia, na quinta-feira, depois do almoço. Eu te passo depois.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Claro. Tá bom.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Parece até que já foi caminhado para a Lúcia também um e-mail. E aí você fica à vontade, se você quiser participar conosco aqui, tá?

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Tá bom, Amauri, não, eu vou ter que sair, obrigado, foi um prazer rever. Gostei.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ok. Abraço. Retomando aqui, pessoal, eu estava falando do art. 3º. O art. 3º do estatuto do torcedor, que traz, definitivamente, a questão da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e do estabelecimento de que existe uma relação de consumo entre torcedor e entre a organização do evento.

E em relação ao tema da exposição, que é o fato do serviço, é o fato do futebol, é o dano que a pessoa assistindo a um jogo, ela vai sofrer. Hoje, o entendimento da doutrina é que consumidor, para o estatuto do torcedor, é todo aquele presente no estádio de futebol. Então, pagou, não pagou, é brinde ou não é, mas todo aquele presente, ele vai... e é uma questão de equiparação em caso de haver algum fato. E o bacana é que a norma, e eu discuti isso até eletronicamente com o Dr. Lélío, a norma toda hora fala de segurança, a todo momento ela fala da segurança. Então, ela fala no art. 1º, que foi mostrado para vocês. Ela fala no art. 13: "*O torcedor tem direito à segurança nos locais onde são realizados os eventos esportivos, antes, durante e após a realização das partidas*". Já há uma interpretação abrangendo mais essa questão, porque para alguns a responsabilidade dos organizadores, da segurança do consumidor, ela é dentro da praça esportiva, 5 mil metros ao redor do local, 5 mil metros, um raio ao redor do local, é uma área de segurança e no trajeto de ida e volta. Então, o que se percebe aí, que aquele nosso entendimento de que a segurança do torcedor, ela deva ocorrer dentro do estádio, não é assim que nós pensamos? Tem que ser ali, ela vai além. Então, hoje nós temos o entendimento que ela, 5 mil metros, está previsto. Trajeto de ida e volta, esse trajeto de ida e volta, ela pode ultrapassar, inclusive, esses 5 mil metros, o raio.

Então, o consumidor, ele vai ter direito, em vários momentos, a ser tutelado pelo Código de Defesa do Consumidor. E em caso de dano, se socorrer no Poder Judiciário. E algumas jurisprudências têm aparecido, olha que bacana. A primeira jurisprudência, talvez a mais importante delas, é a do nosso Superior Tribunal de Justiça, o que ela fala aqui? Ela é de 2015. Ela vem falar que: "*O serviço é defeituoso quando não apresenta segurança legitimamente esperada pelo consumidor, art. 14 do código. Concorre para o evento danoso queda do torcedor em rampa de acesso ao estádio, devido a aglomeração*", a pessoa foi entrar e foi empurrada, "*a entidade que disponibiliza a quantia de ingressos superior ao espaço reservado à torcida rival*". Aí vem falando lá e, finalmente, o Superior Tribunal de Justiça, 2015, ele fala: "*Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, art. 14*". Ele tem que ser indenizado. Perceberam? A pessoa estava adentrando ao estádio. Outra jurisprudência, comumente a gente se depara com essa situação, jurisprudências positivas do tribunal do Rio Grande do Sul, ele sempre vem apontando isso. A aplicação do código de defesa em várias situações. Eu encontrei algumas jurisprudências paulistas que vão contra e já não permitem uma solidariedade. Por exemplo, algumas de São Paulo falam: "*Somente a entidade organizadora pode ser responsabilizada, somente dentro do estádio*". A entidade organizadora não poderia, em tese, numa jurisprudência, ser responsabilizada por fogos de artifícios disparados de fora do estádio. Então, ela fala, claramente, que compete à entidade organizadora garantir a segurança ali dentro. Se o evento foi causado por um evento de fora, não caberia.

Então, o que eu trago aqui para vocês? Eu imagino que as notícias e as informações prestadas aqui foram notícias novas para muitos dos presentes. Eu imagino que poucos aqui conheciam a abrangência e a certeza da aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação entre fornecedor e evento esportivo, tenho certeza disso. E como proposta, sempre fica aquela ideia: o que a gente faria como proposta para tentar dar um encaminhamento resolutivo para essa questão? Eu sou contra, atualmente, à proposta de fazer cartilha. Então, volta e meia eu converso com alguém: ah, vamos fazer uma cartilha para informar o consumidor no âmbito do Procon. Eu sou contra, é mais uma cartilha para não ser lida, concordam? É mais uma cartilha para que você gaste dinheiro, empenho e que ela talvez não seja aprimorada. É óbvio que tem sim aqueles que absorvem o conhecimento a partir daí. Mas, em relação ao estatuto do torcedor, eu percebo uma ignorância real. Então, eu não vejo outro meio a não ser de exercitar o consumidor a pleitear pelo seu direito, senão pela construção de eventos informativos para ele, que sejam cartilhas, que seja um evento próprio, que seja incentivo à criação de algum mecanismo que o consumidor venha conhecer melhor esse estatuto do torcedor. Tópicos, pessoal, informações curtas.

A outra situação que me apavora um pouco é perceber que o estatuto do torcedor, ele identificou muito bem, há muito tempo atrás, qual era o principal problema dos danos acontecidos em estádios. Alguém arriscaria a me dizer, qual é o principal problema que causa danos em estádio de futebol durante partidas? É a...? Hã? Quem? Brigas entre? Entre as? Torcidas. Então, desde 2003, e até baseado em histórias e fatos internacionais, a torcida, ela tem sido culpada por eventos danosos. E há muito tempo que se faz a previsão de um rol de torcedores, ou um cadastro de torcedores que seriam impedidos de entrar em estádios. É um banco de dados negativo de torcedores de futebol. Pessoal, desde 2003. E quando nós percebemos aqui que hoje esse cadastro não foi implementado. Hoje, não hoje, mas esse ano, nós temos aqui uma matéria no site, é uma matéria da fala do ministro dos esportes. Ele fala claramente aqui. Ele faz uma entrevista que sai no UOL, no Globo, em vários jornais: "*Leonardo Picciani fala em identificar brigões após tumultos do Engenhão e a elaboração e manutenção do cadastro negativo de torcedores de futebol*". Olha só, pessoal, essa matéria aqui, ela é do dia 17 de fevereiro, ela tem um mês. Então, mais de 13 anos depois, nós estamos falando aí 14 anos depois da chegada do estatuto do torcedor, ainda se fala em criar um banco de dados negativo de torcedores de futebol.

Se fosse falar de alguma proposta ao sistema estadual de defesa do consumidor, eu iria por esse lado. Já se identificou que essa torcida organizada, ela é maléfica sim e ela percorre vários estádios. Já se identificou que esse cadastro impedindo esse torcedor poderia surtir um efeito muito grande e ninguém faz nada. De quem? Se alguém me perguntar: quem vai fazer esse cadastro? Não sei, a lei não fala. É uma ideia aí que existe fortemente, mas que não é compilada, e o ministro dos esportes encaminhou para lá. Uma proposta que eu acharia, de torcedores de futebol, os brigões, e eu já vi isso acontecer, muitos aqui que estão nos Procons vão se lembrar, de manifestações dos Procons municipais, sejam pelo Fórum dos Procons Mineiros, seja por meio do SEDC. O que eu estou dizendo? Fórum dos Procons junto com o Procon estadual, formando a SEDC, o sistema estadual de defesa do consumidor, se manifestar para alguém, pedindo alguma coisa ou comunicando algo. Alguém se lembra disso? Ninguém se lembra? Mas isso já aconteceu, inclusive, sobre as alterações que estão sendo feitas no Código de Defesa do Consumidor. Então, a minha proposta seria uma interpelação. Uma interpelação formal que fortificasse esse debate lá. Esse debate, ele deve ser um debate a ser feito no âmbito da Senacon. E talvez uma provocação do sistema estadual de defesa do consumidor, provocação, não é cobrança, é uma provocação da importância desse debate, surtiria algum efeito. Muito obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito bom, Ricardo.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós estamos já com o horário avançado, eu vou colocar três propostas aqui que o Lélcio, rapidamente, você podia mencionar as três. Você sugeriria para que a gente pudesse, no final do evento, discutir e quem sabe, também aprová-la.

SR. LÉLIO BRAGA CALHAU: Eu estou apresentando formalmente três propostas que é a gente dar um foco especial para a educação para o consumo através das redes sociais. Não gasta nada, vamos atingir... gente, eu estou lendo um livro chamado Oportunidades Exponenciais e assim, ele bate muito a ideia que eu vi lá no Vale do Silício em 2014, que é o seguinte. Internet é assim, você vai lá, está fazendo o trabalho, eu comecei, o meu site está com 600 pessoas, em média, por dia, picos de mil, mas no primeiro ano tinha dez. Eram dez pessoas por dia, nove era eu entrando para ver se alguém tinha entrado. Então, assim, mas olha, o primeiro ano foi assim, dez, 15. Aí no segundo passou para cem. Aí eu: Passou para cem?

Agora passou para 500. Então assim, ele não vai subir de progressão aritmética, ele vai subir geométrica, então, você está ali, tal, tal, tal. E outra coisa: ah, mas o que isso afeta o meu trabalho aqui? Pede para as pessoas compartilharem, não peça só para curtir. Curtir é bom para quem está vendendo alguma coisa, mas quando você pede para compartilhar e a pessoa compartilha, a sua mensagem ali da defesa do consumidor vai atingir os 500 amigos dele no Facebook, vai atingir os 700 no Twitter. Então, sempre foquem, eu sempre quando eu faço alguma questão de consumidor lá, eu peço para compartilhar.

E a questão do site do Senado, que eu falei com vocês aqui. Vocês visitarem ele sempre e capturarem as imagens de defesa do consumidor, sai muitas. Gente, para você fazer 20 imagens de defesa do consumidor para você colocar no Instagram, o mínimo que vão te cobrar é mil reais, talvez, imagem bonitinha. Está tudo de graça lá. Lá tem 80, tem 120 imagens de defesa do consumidor. Tem lá um bonequinho falando o que pode, o consumidor pode ou não pode e tal. Então, pega lá é compartilha.

E a terceira recomendação é a Federação Mineira de Futebol, para ela tentar melhorar essa situação do ouvidor, não tem como. O ouvidor não pode ser um Fale Conosco, que de repente é um estagiário que está lá respondendo tudo, gente. Já pensou o estagiário? O jogo é Atlético e Cruzeiro, tem um estagiário lá de Direito que está lá, não pode ser isso. Não estou falando que é, mas tem que ter uma pessoa mesmo. E outra coisa, na verdade, eu penso que o ideal seria contratar uma pessoa e ela se apresentar em público: olha, eu sou o ouvidor do campeonato estadual. Mas, pelo menos, se não puder fazer isso, creio que não vão fazer para economizar, é ter o nome do ouvidor, ostensivamente, em todos os jogos da tabela. Porque ele não está ostensivamente lá. Porque se tivesse, o rapaz que me atendeu ia saber falar onde estava o nome da pessoa, tá bom? Então, Dr. Amauri, eu agradeço mais uma vez o seu convite e deixo as três propostas apresentadas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, essa proposta do ouvidor, eu acho que é uma coisa que a gente tem que deliberar e é uma coisa supersimples. É colocar lá do lado de cada jogo o nome do ouvidor com o e-mail, para que ele possa receber reclamação. Acho que essa proposta, ela é fantástica, assim como a do Ricardo, que seria criar um banco de dados negativo de torcedores que tenham já se envolvido em brigas e que, eventualmente, possa até estar proibido de participar lá como torcedor do jogo. Queria agradecer muito a presença do Lélcio, do Ricardo, se vocês quiserem ficar aí com a gente na Mesa, fique à vontade aí. E eu queria chamar agora, já que o nosso horário, a situação do horário é uma situação tremenda. Cadê a programação? Você pegou aqui a programação, Ricardo pegou minha programação aqui. Não, essa aqui é a minha. O Ricardo está querendo ficar com a minha programação.

Então, nós vamos convidar para fazer parte da Mesa o Dr. Marcelo Rodrigo Barbosa que é advogado, coordenador do Procon Assembleia que vai nos brindar aqui com uma palestra sobre oferta e publicidade. Como debatedor o nosso amigo aqui Eduardo Valadares, analista do Procon estadual. E sempre incentivar que ao final das falas, seja do palestrante, seja do debatedor, a gente consiga apresentar alguma proposta e eu estou anotando todas as propostas. Nós vamos relatá-las aí, para que na quinta-feira nós possamos passar e quem sabe deliberarmos aí algumas propostas significativas que a gente já possa implementar. Através ou de uma recomendação, ou de uma moção, aí nós vamos deliberar. E as outras podendo também, futuramente, serem discutidas dentro do sistema. Dr. Marcelo tem 40 minutos para fazer a sua abordagem. Fique à vontade, Dr. Marcelo.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Bom, primeiramente, bom dia a todos. Peço desculpas porque eu estou um pouco rouco, a semana passada todo mundo do sistema estadual de defesa do consumidor deve ter falado muito e eu falei mais

do que devia e fiquei um pouco rouco. Marcelo Barbosa, eu coordeno o Procon da Assembleia, sou membro da comissão de defesa do consumidor da OAB também, já estou na defesa do consumidor há 20 anos e no Procon da Assembleia há 17. Agradecer a presença dos assessores do Procon Assembleia que estão aqui e tentar, nesses 40 minutos, discutir um tema que para mim é importantíssimo, porque é onde começam os problemas.

Antes, contudo, eu queria ter a ousadia de discordar um pouquinho só do Dr. Amauri, na fala dele de ontem, quando ele pediu desculpas para os antigos. Curso de capacitação, capacitação é eterna. Eu até hoje aprendo. Então, todo curso de capacitação, Dr. Amauri, nós, jurássicos ou não, teremos de aprender, porque capacitação é para sempre. Então, eu queria dar antes um recadinho para os Procons, para os coordenadores que estão chegando aí: estudem, e estudem muito. Thomas Edison, que todo mundo acha que só inventou a lâmpada, a lâmpada foi uma das mil coisas que ele fez. Ele tem uma frase que diz o seguinte: "*Cinco por cento das pessoas pensam, 10% das pessoas acham que pensam e 85 preferem morrer a pensar*". Então, eu estou dizendo isso, estudem, para que as perguntas no WhatsApp e no e-mail dos Procons sejam um pouco mais apuradas, um pouco mais estudadas. Estudem, para que a gente possa ter uma orientação ao consumidor, uma decisão de Procon bem fundamentada, com base na legislação, com base na jurisprudência majoritária e atual. Não adianta o cara ler um STJ de 2001, se nós temos um STJ da semana passada muito mais interessante.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Marcelo, só um parêntese. Quando eu era criança, eu fiz, a pesquisa que me marcou mais foi sobre Thomas Edison, sobre a invenção da lâmpada. E eu lembro de uma frase, eu não sei se você... que: "*Um gênio se faz com 5% de sabedoria e 95% de esforço e persistência*". Isso aí me marcou a minha vida toda, eu não me esqueço dessa frase, é do Thomas Edison.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Pronto, mais uma. Então, gente, mais do que ficar ligando para fornecedor, pedindo para ele trocar produto, para ele devolver dinheiro, para ele cumprir a oferta, façam muito mais do que isso. Porque existe - é o que eu vou falar ali - vida no código além dos arts. 18 e 35, gente. Tem vida, são mais de cem, porque 99% nós usamos o 18 ou o 35, o sexto algumas vezes. Então, a nossa conversa é sobre um capítulo especial da oferta. Eu não vou entrar em muito detalhe na publicidade, só pouco, por causa do nosso tempo, mas eu vou colocar aquela frase. E a frase é decisão, que o Dr. Kleber falou ontem: "*Cabe ao dirigente do Procon, diante da inverdade da informação, da imprecisão da informação, tomar decisão a respeito daquela publicidade, daquela oferta*". Então, está ali, ou você fala a verdade, ou você cumpre o que você prometeu ou você vai ter as suas consequências. Então, a consequência, ela é exatamente um ato do dirigente do Procon, que se instaura nas investigações preliminares, os atendimentos preliminares, os processos administrativos e nas reclamações. Tem um texto aqui que o Ricardo Amorim gosta muito de ouvir, pena que ele deu uma saidinha aqui, mas para dizer para vocês, que esses problemas não são de agora, nem são de 26 anos atrás, o ano da edição do código, nem de cem anos atrás, são de mais de dois mil anos. Eu não sou muito religioso não, gente, mas a Bíblia, ela costuma ter resposta para muita coisa. E eu achei uma resposta interessante para esse problema. Eu vou pedir permissão para ler, o padre pede permissão para ler, então eu também vou pedir permissão para ler. Velho Testamento. Amós, para quem não sabe, é o pai do profeta Isaías, capítulo 8º, versículo 5º. Duarte está lá, sabe disso. O texto é o seguinte: "*Quando passar a lua nova, para vendermos o nosso trigo, e o sábado, para abrimos os nossos celeiros, diminuindo a medida e aumentando o preço e falseando a balança para defraudar*". Está na Bíblia e não tinha Inmetro e não tinha Procon e hoje os problemas continuam. Está aí o problema da carne que foi denunciado aqui ontem. Então, nós vamos passar rapidinho aí.

Não dá tempo de entrar nos conceitos de publicidade, mas leiam na doutrina publicidade. Eu só peço a vocês, operadores do direito, que me prometam três coisas: o cheque é sustado e não assustado, ninguém é de maior ou de menor, é menor de idade e é publicidade enganosa e não propaganda. Combinado? O legislador optou, tecnicamente, pela palavra publicidade enganosa e nós, nas entrevistas, nos pareceres, falamos propaganda. Então, por favor, vamos entrar no eixo jurídico, publicidade enganosa, publicidade abusiva, enfim. Eu vou direto para os capítulos da oferta porque não dá tempo. Mas dizer, obviamente, que o consumidor no art. 6º tem os seus direitos garantidos com relação às informações claras e precisas sobre produtos e serviços e também no seu inciso IV, à proteção específica contra publicidade enganosa e abusiva. Então, o art. 6º, para quem não sabe, quem está entrando no Procon agora, não é da minha fala, mas é aí que vocês vão encontrar possibilidade jurídica dos pedidos para atender o consumidor. Todo mundo aqui já é formado em Direito, mas vocês lembram na faculdade as condições da ação: agente capaz, legitimidade das partes, interesse de agir e possibilidade jurídica do pedido. A possibilidade jurídica, de qualquer pedido de atendimento do Procon, tem repouso no art. 6º. Então, o repouso dessa nossa matéria está naqueles dois incisos.

Conceito comum de oferta. O que se oferece, quantidade de produtos, quantidade de serviços, ato de oferecer, pôr à disposição, apresentar-se diante, tornar-se realidade, e de novo, apresentar-se. Então, o art. 30, de maneira muito sábia, ele disse só isso, resumidamente: o que você prometer, o que você anunciar, por favor, cumpra. Nada mais do que isso. Aquilo que você fala, vai vincular ao contrato. Então, nós temos de ter no Procon, minha fala é muito prática viu, gente? Todos os documentos, as provas necessárias, do consumidor nos apresentar, daquilo que foi ofertado. Seja ele a fala, uma gravação, uma fotografia, um *banner*, um anúncio, qualquer coisa que consiga fazer com que o Procon transforme o sonho em realidade. Porque o verbo que está ali no art. 30 obriga, é a grande inovação que a legislação consumerista trouxe. Porque antes da edição do código, as publicidades eram apenas convidativas, chamativas, para que você fosse até o produto. Hoje, ela é vinculativa, ou seja, você anunciou, você falou, você prometeu, você é obrigado a cumprir. E aí tem a jurisprudência dizendo que o veículo de comunicação também tem responsabilidade, etc., é um outro assunto. Mas dizer, com base no art. 30, que nós vamos exigir os cumprimentos da oferta, quando cabível. Nós vamos dar uns exemplos do que não é cabível. E o que o Procon pode fazer, está lá. O atendimento preliminar, a [ininteligível], a reclamação, com aplicação de sanção administrativa ou Ministério Público, pedir ao Ministério Público ajustamento de conduta ou nós mesmos fazemos. Logo(F) o que fazer, mas para fazer, vocês têm que ter o material ali da oferta, senão adianta nada. Ah, mas ele falou. Mas só a fala? Aí a fala nós vamos ter que judicializar, gente, né? Nós vamos dar o exemplo, aqueles consorciozinhos, né? Não tenham dúvida, a pasta colorida, é golpe. Pastinha com desenho demais, folha rosa, amarela, golpe, não tenho dúvida, 99% é golpe. E aí a fala de um vendedor prometendo para uma pessoa que daqui quatro meses ela vai ter a carta de crédito, isso está no contrato? De jeito nenhum, claro que não está no contrato. Principalmente porque a lei do consórcio proíbe isso. Só que quem falou para ele é o vendedor que está escrito lá, assinado no contrato, o Marcelo. Só que Marcelo é Marcelo, que Marcelo é esse? Esse cara não vai nunca aparecer no Procon nunca, vocês nunca vão achar o Marcelo. Como faz? Vai ter que judicializar isso, inversão de ônus da prova. Então, tentar com que o consumidor, de fato, traga provas importantes para que a gente exija o cumprimento da oferta. Está lá o Decreto nº 2.181, que quem não tem familiarização com ele, tem de ter. É um decreto formidável, nós estamos aí apresentando várias sugestões, né, Eduardo? Nosso fórum fez várias sugestões para melhorar esse decreto, fazer o decreto processual, gente. É o nosso processo. E ali está lá, no art. 13, nas práticas infrativas, você deixar de cumprir a oferta. O cara anunciou, não cumpriu, vocês têm todo o instrumento legal para multar o cidadão. Ah, mas o meu Procon não multa. O negócio, então, é melhorar isso aí. Então, seu Procon não multa, você começa a ficar mais amigo do promotor de Justiça, para que ele, antes de te chamar de incompetente, de preguiçoso, porque você tinha de

ter uma estrutura fiscalizatória, sancionatória, faça por você isso aí, ok? E o art. 31 simplesmente diz para nós como deve ser essa oferta: clara, precisa, ostensiva. O ostensiva, nós temos já um dispositivo no código, lá no art. 54, que os contratos, por exemplo, de adesão, têm que ter fonte 12, mínima. E as fontes desses contratos, normalmente, são fontes menos 12 ou zero. Vocês vão ver um exemplo que está na minha mão aqui, que é formidável, adoro! Coordenador de Procon quer estudar oferta de publicidade, só pegar tabloide de supermercado, não precisa de mais nada não. Duzentas irregularidades, só num papelzinho desse aqui. A fonte Arial menos 12 está aqui, gente, no fundo, lá atrás, aqui embaixo, fonte Arial menos 12, que são as condições de pagamento, os riscos do negócio, né? Tem que estar atento. E aí nós temos todo o instrumento, gente. O legislador está falando que ela é ostensiva, tem que ser ostensiva e ostensividade vocês têm um parâmetro, para os contratos de adesão. O que o Procon pode fazer? Mesma coisa, atendimento preliminar, conversar, ajustamento de conduta. Dr. Amauri, no Procon estadual, já fez várias para mudar o tamanho das letras dos contratos bancários, conseguimos isso. Está lá o decreto de novo, no art. 13, agora inciso I: "*Deixar de ofertar serviços sem as informações claras, corretas, precisas e ostensivas em português sobre tudo a respeito do serviço ou do produto*". Vocês querem mais material do que isso? Todo mundo tem todo dia, gente, está aqui o material. Por que não faz? Isso é outra história. Vocês têm que fazer. O Dr. Amauri pediu: "Dr. Marcelo, traga sugestões para que a gente possa aprimorar". Façam, cumpram a lei, só isso. Abram os procedimentos, está lá a prática infrativa no art. 13, inciso I, está lá. Você está esperando o que, Procon, para fazer? Tem material suficiente. Ah, o prefeito não vai deixar. Peça exoneração, ok? Ou fecha o Procon.

Vamos lá. Não vou entrar nos conceitos de informação, porque lá estão os conceitos de que é informação correta, clara, precisa, ostensiva e legível. Porque o tempo não dá, eu sou muito rigoroso com o tempo. Art. 32, Dr. Amauri é apaixonado por esse artigo, tem um trabalho maravilhoso no Ministério Público sobre as pautas das peças de reposição. Principalmente na indústria automobilística. E está lá: "*Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação*". Ou seja, produto está sendo fabricado, tem que ter peça. Cessou a produção do carro, estou dando o exemplo do carro, cessou a produção do carro: "*A oferta deverá ser mantida por um período razoável de tempo, na forma da lei*". Aí eu botei entre parênteses, "não tem lei". Delícia, não tem lei que determine o tempo de vida útil dos produtos. É um outro desafio, que eu ia passar para o Dr. Kleber ontem, não dava tempo. Nós temos de aprimorar a legislação para que os fabricantes, ainda mais diante do risco e cada vez maior da obsolescência programada, qual é a vida útil dos produtos. Porque está todo mundo descartável. Não adianta nada estar lá o decreto colocando também como prática infrativa, no art. 13, inciso XXI, deixar de assegurar a oferta dessas peças. E o legislador colocou lá embaixo lá: "*Por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil*". Aí vem a pergunta: qual é a vida útil, Excelência? Então, nós estamos num impasse, Dr. Amauri. E aí já fica a minha primeira orientação, temos de conseguir do fornecedor a vida útil do produto que ele coloca no mercado de consumo expressa no manual, para que o consumidor possa, diante dessa informação, exercer o seu direito. Vamos em frente.

Vou pular o 34, porque é complicado, lembrando a vocês que, obviamente, todos os atos dos prepostos e representantes autônomos das empresas, a empresa responde por ele, sim. Então, aquele cara que vende o consórcio, aquele cara que é o correspondente bancário, todos os atos que ele fizer nos seus contratos, nas suas vendas, a empresa vai responder por esses atos. Aí vem o 35, fácil demais, em tese, muito fácil. Se você não cumprir aquilo que você prometeu, o que você escreveu no contrato, o consumidor poderá escolher uma dessas três alternativas que são elencadas no art. 35. A primeira é: "*Exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade*". Por isso que é importante que vocês tenham em mãos qual foi a oferta, qual foi a publicidade dela, o documento

dela, para que vocês possam exigir. E o legislador ali falhou, falei com vocês no início da minha conversa, tinha de ter uma vírgula: quando cabível. Porque não adianta nada você obrigar a MRV a botar o seu apartamento pronto, se ele não saiu do chão. É impossível ela cumprir a oferta, naquele momento, já passou o prazo. Ela normalmente oferta ao consumidor a segunda alternativa ou a terceira. Então, quando for cabível, nós vamos exigir o cumprimento forçado da obrigação. Quando não for cabível, nós vamos ou: Aceitar outro produto, eu vou dar um caso concreto daqui a pouco, o legislador foi muito esperto, equivalente, no mínimo, com os mesmos padrões de qualidade do anterior e características do anterior, ou, o que mais acontece nos Procons, pelo menos no Procon Assembleia, rescindir o contrato e ter de volta aquilo que, eventualmente, ele pagou. Então, vamos lá, eu falei que ia passar pela publicidade, ela não dá tempo. Vamos pegar os casos concretos depois nós vamos entrar na publicidade. É com os exemplos que a gente enriquece o nosso conhecimento. Eu não almoço em casa, isso é um caso verdadeiro, todos são casos verdadeiros. Eu não almoço em casa, mas, de vez em quando, tenho que ficar por aqui, eu vou ali ao DiamondMall que é o shopping que tem aqui. E quando a gente está com fome, a linha que une o cérebro ao estômago é extremamente tênue e passa, necessariamente, por dois sentidos, o que a gente vê e o que a gente cheira, é assim que a gente vai atrás dos alimentos. E aqui nesse shopping, como acredito que nos demais, você tem uma praça de alimentação, com vários *banners* destacando algum tipo de prato. E aí há o consumidor, há o sonho, há o desejo, há expectativa. Estou lá. Hum... não é isso? Gostei. Eu fui lá e fiz o pedido. Isso tem mais de dez anos já, só que esse exemplo é emblemático. Fiz o pedido e lá você paga antes, tem uma senha que toca, quando apitar o seu número, você vai lá e busca o prato. Eu sentei, estava com o *notebook*, comecei a fazer um trabalhinho, aí vi que apitou. Eu pedi ao garçom, que gentilmente fosse até lá, buscasse a minha bandeja, Dr. Amauri e me trouxesse uma água mineral. Aí ele foi lá, trouxe, colocou na minha mesa. Na hora que ele colocou eu falei: Espera aí, isso é aquilo? Ele chegou para mim e disse assim: "O senhor reclama porque aqui é assim mesmo". Falou para o cara certo. Eu, como consumidor honesto, porque tem o desonesto, que toma o cafezinho todo para depois falar que ele está frio. Ou come a coxinha inteira para depois falar que ela está azeda. Eu, como consumidor honesto, peguei, levantei, me dirigi ao caixa, que normalmente é o gerente ou a autoridade máxima do estabelecimento, daquele momento. E nesta hora, eu usei um pouquinho de bom humor e disse a ele o seguinte: Olha, meu amigo, certamente esses camarões são netos daquele. Porque não faz sentido. Aí, automaticamente, o fornecedor, gente, eu dei exemplo de alimento, mas tem outros, automático, ele ligou o automático: "Não, meu senhor, mas a foto é meramente ilustrativa". A foto era meramente ilustrativa antes da edição do Código de Defesa do Consumidor, falie com vocês, era convidativa. Hoje, ela é vinculativa. Então tinha de ter um camarão daquele tamanho. Ou um prédio com aquela fachada. Ou uma geladeira com aquela cor. Ou um carro de quatro portas daquela cor que está no estado de Minas. Isso é que a gente tem que estar atento. Eu virei para ele e falei assim: "Eu não posso exigir o primeiro, que era o cumprimento forçado da obrigação, porque certamente ele não tem o camarão, os 'dezoito-barbas', não era nem sete, os dezoito para o [ininteligível] não tem. Aceitar outro produto, eu não quis porque eu já perdi a confiança naquele estabelecimento e eu optei pelo terceiro, que é exatamente a gente poder pegar o dinheiro de volta e, se fosse o caso, perdas e danos, então esse é um exemplo.

Fralda Senninha, primeiro episódio de muitos anos atrás, e acontece muito hoje. Eu, como várias mães, era um caçador de fraldas quando os meus meninos eram pequenos. A gente ficava procurando fralda nesses tabloides, para ver onde era mais barato, drogaria Araújo, supermercado. E havia uma promoção dizendo o seguinte: "Fralda da Mônica, pacote econômico, R\$ 9,90". Promoção válida da 0h de um dia, até a 0h de dois dias depois. Ou seja, isso tudo é oferta de publicidade, 48 horas de promoção. Eu fui no primeiro dia, primeira noite. Quando eu cheguei na primeira noite, eu fui no Extra, supermercado aqui da Avenida Francisco Sales e eu, por ser um pouquinho mais alto, entrei no supermercado, vi um monte de mulheres juntas,

eu falei assim: É lá. E era lá. Cheguei lá, um zum-zum-zum, e qual era a cena? Essas cenas vocês vão encontrar em supermercado, gente, vocês vão encontrar na cidade de vocês. Uma prateleira completamente vazia, Dr. Amauri, vazia, nada, e ao lado, uma prateleira, um monte de fralda com um *banner* enorme escrito: fralda Senninha, pacote econômico, R\$ 9,90. Vou voltar, o art. 35, inciso II, diz que: "Aceitar outro produto". Quem deseja a troca sou eu e esses caras, lá no início do código, Dr. Amauri, só em 2001, aproveitavam que nós não tínhamos a informação e muita gente ainda não tem hoje: "Não, meu senhor, a fralda acabou, nós temos a Senninha". Nessa hora, eu fui chamando pelo gerente, ninguém encontrava, uma hora depois apareceu um cara dizendo: "Não, a fralda acabou". Então, quando a fralda acabou, vai aí uma dica para vocês, com certeza, Dr. Amauri vai confirmar isso depois, se você não coloca o estoque, se você não coloca a frase: ou enquanto durar o nosso estoque. Até o último minuto da promoção tem de haver o produto, se você que é o fornecedor se resguardar, "ou enquanto durar nossos estoques", além de ter essa informação em fonte Arial 12, legível, ele tem que informar qual é o estoque. Além de falar "enquanto durar nossos estoques", ele tem que falar: estoque de 50 mil fraldas. Mas já acabou. Aí eu peguei lá, Arial menos 12, tá, gente? Estava bem pequenininho: estoque de 50 mil fraldas. Falei: Nossa Senhora. A gente não tinha ainda aquela experiência com a defesa do consumidor. Eu falei: Então tá bom, então você vai me trazer agora as 50 mil notas fiscais de saída, agora! Eu estou esperando há 20 anos. E fomos apertando e descobrimos que o carregamento não tinha chegado ao supermercado. Houve um atraso na entrega das fraldas, em razão disso, eles tinham a Senninha, que era uma fralda que eu nunca tinha ouvido falar na minha vida e, com certeza, de uma qualidade inferior à da Mônica. Aí eu me apresentei às senhorinhas: Não, sou do Procon, nós vamos sentar aqui. Eu estava começando. Nós vamos sentar aqui e nós vamos pedir a fralda. Mas o senhor não ouviu ele dizer que não tem? Senhores, não tem a Mônica, mas e a Johnson? Que homem é esse? Se não tem, gente, é a superior.

Hoje, vai lá no Carrefour e não encontre a lasanha da Sadia, ele fala para você levar a que você quiser. Ele sabe do direito do consumidor, então esse é um outro caso. Maquete do prédio da Tenda Engenharia, esse é um caso ótimo, que aconteceu no Procon Assembleia que a senhora entrou com uma ação contra a Tenda Engenharia, porque o prédio foi construído, ela comprou, cadê a árvore que estava em frente à minha janela na maquete? Como assim, senhora? Tinha uma árvore em frente à minha janela na maquete, porque eu comprei o 101. Aí fomos atrás da maquete, ela tinha fotografado a maquete e tinha uma árvore em frente à janela dela na maquete. E nós tivemos que chamar a MRV para plantar uma árvore em frente. Gente, é pitoresco, mas é isso. A maquete é sonho, quem compra o cartão do Baú da Felicidade aqui ainda nunca vai ter aquela casinha de dois andares com a rede em cima não, aquilo não existe. É um conjunto habitacional na vila oeste de São Paulo, perímetro urbano, fora. A mulher vai chegar, dona Maria vai chegar, mas não é essa casinha aqui não? Uma casinha aqui de dois 'andareszinhos', uma redinha na varanda. Aprendam, gente, só com decisões de Justiça de vocês, nossa, que esse pessoal vai mudar o comportamento. Não adianta nada você anunciar um carro vermelho quatro portas no jornal, se você chegar lá na concessionária só tem branco. Então, por que você anunciou a... do vermelho? Anunciasse o branco, mas eu quero o vermelho. Aí vai ter que provar que não tem estoque, a informação estava lá, e assim por diante.

Disponibilidade por lugar em voo. Quem de nós já não delirou na internet para comprar uma passagem lá? Passagem a 1 real, alguém já achou ela? Alguém consegue? Ela existe ou já existiu e eles não tiraram da publicidade, essa é a minha preocupação. Se ele vende, ele tem que tirar, mas ele não tira a informação. Nossa Senhora! Ele não tira a informação que tinha lá. A passagem de 1 real ainda não está disponível, vou ter que voar. Consórcio, promessa de compra e venda já falei, que avisa prazo determinado de consórcios. Dr. Amauri, só um instantinho. Compra concluída pela internet e fornecedor não entrega o produto, alegando que não tem mais no estoque. Então por que vendeu? Dona Ricardo Eletro vende, depois manda um e-mail para

o consumidor. Americanas.com vende, manda um e-mail para o consumidor: "Ah, não tem mais". Vai ter que ter, vocês têm todo o instrumento para notificar, aliás, transforme-se em um... de preferência. Nem que judicialize essa questão, é aprender a fazer publicidade e oferta.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, é o que eu estou falando. Eles não vão atualizando as informações, então, se não atualizou, vai ter que entregar. Eu vou voar, porque não dá, dez minutos aqui. Se alguém quiser, por favor, se aparecer uma errata no município de vocês, que é uma das possibilidades que o fornecedor tem de corrigir informações, porque ele errou sobre o produto, seja característica ou preço. Existe uma nota técnica do Procon estadual, disponível no site do Procon estadual, feita conjuntamente com o Fórum dos Procons Mineiros, salvo engano, Eduardo era o presidente à época, excelente! A errata deve ser de acordo com que essa nota técnica determina. Então, de novo, estudem a nota técnica para que o fornecedor do município de vocês saiba o que vai fazer, como fazer. Vamos avançar, o tempo é curtíssimo.

Bom, o que o Procon pode fazer, em tudo eu já falei com vocês, mas aqui é a parte mais detalhada. Vocês têm várias sanções administrativas que vocês podem fazer, vocês podem fechar estabelecimento, suspender a comercialização de um produto que está anunciado de forma errada, multar, principalmente, e uma coisa que é difícil de ver, eu nunca vi, Eduardo eu não sei, a contrapropaganda. Contrapropaganda é fantástico, a contrapropaganda, gente, logo depois que o cachorrinho da Crefisa pular, entra uma propaganda nossa: cuidado, superendividamento mata, é prejudicial à saúde. Coisa assim. Essa é a contrapropaganda. Ou retirar, corrigir, mas é mais complicado a contrapropaganda, quem faz, quando faz, é o Ministério Público.

Ajuizamento das ações, isso aí era para passar para o Dr. Amauri depois, mas eu quero passar para vocês isso aqui. Chapecoense, aquele desastre que aconteceu, comoveu a população brasileira toda e, obviamente, o marketing daquele time de futebol aproveitou o momento para que todos os brasileiros passassem a ser torcedores do Chapecoense. E anunciaram, no momento, o preço está ali, de longe eu vou falar pra vocês, custava 219 reais a camisa. Só que, no momento, anunciaram que ela custava lá 21.990. Isso, é para alertar vocês o seguinte. Por que o consumidor não foi lá para exigir o cumprimento da obrigação? É caro demais, né? É muito caro, né? Agora, quando é barato demais ele quer, né? É isso que eu quero a atenção de vocês. Tem jurisprudência que eu vou mostrar ali, quando o preço está visivelmente abaixo do preço de mercado, isso é erro material, óbvio, gente. Não adianta vocês quererem cumprimento de obrigação porque não vai dar certo. As Lojas Americanas, no *Black Friday* do ano passado, anunciou um tênis da Adidas que todos os consumidores queriam aquele preço. E ela mostrou o erro material, a impressão errada. Então, cuidado porque a gente fica com aquele negócio meio xiita. Cumprimento forçado da obrigação, anunciou, tem que fazer! Calma. Por que ele não foi lá pedir isso aí, gente, para nós? Aliás, por que ele não foi pegar aquele cabinho lá que custa R\$ 9 milhões? Olha lá. Hein? Eu vou lá, eu vou lá perto, olha lá, R\$ 9 milhões, tem a prestação aqui. Como está o valor da prestação? Doze de 833 mil.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora o microfone].

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Eu não ouvia ninguém no Procon: eu quero esse cabinho.

[risos]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: [ininteligível]. Vamos entender jurisprudência, o que os tribunais estão pensando disso. E essa decisão, isso aí é só para... essa turminha aí também, [ininteligível], devolve o dinheiro, não mandei devolver. [ininteligível]. Então, tem a jurisprudência, gente, que depois eu vou deixar essa parte aqui. Tem uma jurisprudência que eu separei sobre esse negócio da... olha lá: "*Verificando-se que houve apenas erro na veiculação da mensagem*", [ininteligível] apelação cível do nosso tribunal, "*facilmente perceptível, pela enorme diferença do preço cobrado à vista e de forma parcelada, não há que se falar em responsabilização por publicidade enganosa. Não se pode esquecer que o regime das relações de consumo é orientado pela boa-fé objetiva, mostrando-se desarrazoado vincular o fornecedor - ou exigir indenização - por equívoco de que, de tão evidente, se mostra desprovido de malícia*".

Uma outra: "*O fornecedor está desobrigado a realizar o negócio visivelmente aviltante, notadamente porque era facilmente perceptível o erro, ao anunciar o produto por preço muito inferior ao de mercado. Nenhuma das partes da relação poderá se valer de espertezas, oportunismo e malícia com a finalidade de causar prejuízo a outro. Nem tampouco buscar obter vantagem desproporcional ou exagerada. A partir da boa-fé objetiva, os deveres de conduta incidem tanto sobre o fornecedor como sobre o consumidor e instaura uma ordem de cooperação mútua*". Por fim, para dar tempo, o último que eu queria que o pessoal técnico colocasse aí para vocês. Não dá tempo, é muita coisa. Uma fotografia que eu montei, eu montei a parte de cima... [Isso, coloca aí para mim, por favor].

Eu inventei o Tabajara, é invenção minha, mas os planos de saúde estão dizendo e assim: "Você sabia que através do seu CNPJ você e sua família podem ter um plano de saúde?" Quando fala isso, gente, hoje três pessoas podem formar um grupo empresarial para atendimento ao plano de saúde, achando que está fazendo para a família dele, mas é um empresarial ou coletivo e não se submete à ANS para os reajustes contratuais. Todo mundo está vendo publicidade aí na televisão, da Unimed, não sei o quê. Ah, junta três já é um. Junta três já é um, mas é um CNPJ. E o CNPJ tem reajuste de sinistralidade altíssimo, vou dar um exemplo para vocês. Juntou a família do Dr. Ricardo Amorim, quatro pessoas e o Amorim caiu nessa. E por azar, o Ricardo Amorim teve um problema de saúde grave e teve de ficar no CTI durante um ou dois meses. Vocês não tenham dúvida que o próximo reajuste desse grupo, por sinistralidade, será de, no mínimo, 500%. Porque o grupo se desequilibrou. Aqui na Assembleia, no Ministério Público, não tem problema. Um pouquinho adocece, mas quantos contribuem sem adoecer? Então, cuidado com isso. Isso é uma publicidade totalmente enganosa, induz o consumidor a erro, de que ele está fazendo um plano familiar, com reajustes autorizados pela ANS e isso não é verdade. São reajustes estipulados em contrato. Então, cuidado com isso. Fiquem com esse exemplo aí, tá?

Dr. Amauri, eu agradeço, a gente tinha muito mais coisa para discutir, eu sei que o tempo é pequeno, mas eu quero que vocês tenham atenção nesse ponto. Vocês têm muito instrumento para fazer, para fazer, não só as sanções administrativas, como os procedimentos de ações judiciais com a parceria do Ministério Público. E vocês têm, principalmente quem está chegando agora, vocês têm que se aproximar, necessariamente, de duas pessoas do município de vocês: delegado de polícia e promotor de Justiça. Se vocês não estiverem afinados com esses dois agentes, o Procon não vai conseguir funcionar efetivamente. A parte penal não deu tempo de passar. Nós temos dois artigos no Código de Defesa do Consumidor sobre a publicidade enganosa. Então, a proximidade com o delegado é muito importante e o promotor de Justiça para ajudar nas atuações coletivas de publicidades, tanto enganosa como também abusiva, que não deu tempo da gente falar. Então, Amauri, eu agradeço o tempo que a gente tinha e me coloco à disposição, obrigado.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dr. Marcelo. Eu passo a palavra ao Dr. Eduardo, para que ele possa fazer a sua manifestação.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Bom dia a todos, serei breve, eu sei que a gente está com o tempo corrido. Primeiramente, professor Marcelo Barbosa, sempre muito claro, didático, sempre agregando valor aqui, eu não diria nem palestra, toda vez que o professor Marcelo está aqui é uma verdadeira aula. Então, a gente sempre tem que aprender e muito com ele. Eu sempre digo para as meninas da escola nunca me colocarem na Mesa nem com o Ricardo nem com o Marcelo Barbosa, que é uma covardia, mas já que eu estou aqui, vou tentar. Professor Marcelo, só pedir uma rápida opinião do senhor sobre a publicidade enganosa e abusiva, uma observação propositiva da viabilidade ou não. O que a gente vê hoje lá no Procon estadual, lá no setor de atendimento, é que, proporcionalmente, o índice de reclamação, em relação à publicidade enganosa, é muito baixo. O que faz com, teoricamente, o combate a essas publicidades seja também baixo, o que faz com que o fornecedor aproveite dessa situação e continue fazendo essa prática.

Eu sei que muitos iriam até sugerir: ah, vamos fazer uma cartilha, um livrinho, um informativo, um roteiro de combate, mas eu acho que seria interessante ouvirmos sempre os consumidores, ter um acesso facilitado. Daria como exemplo, que é um sucesso, o consumidor.gov. E aproveitando até que o Dr. Lélío já disse, na palestra anterior, que a gente vive no mundo digital, todo mundo aqui agora está com o celular na mão, está no WhatsApp, está no Facebook, está no Instagram. Ou seja, seria uma maneira, uma ideia apenas, de criarmos, talvez, não sei, um site, um aplicativo, alguma coisa que facilitasse o acesso do consumidor para esse tipo de reclamação específica, a publicidade. Eu digo isso, por exemplo, lá em Galileia, minha cidade, que tem o distrito lá do Lélío, que é Governador Valadares, as pessoas na rua perguntam para mim: "Sr. Eduardo, eu moro aqui em Galileia, como eu vou reclamar da Fiat? Vou reclamar da Unimed. Eu vi uma coisa absurda". Então, seria, ou não, interessante porque veja bem, internet, como o próprio Dr. Lélío falou, não seria caro, seria barato e o fundo tem dinheiro. Aproveitando até que o Dr. Tofani esteve aqui, e amanhã vamos ter a reunião do Procon com o sistema, vai ter a reunião dos fóruns. Então, professor Marcelo, tendo um foco televisivo, seria desafiador demais? Estaríamos pensando grande demais? Seria prático ou não? Gostaria de saber a opinião do senhor a respeito.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Eduardo, acho que não tenho menor dúvida. Dr. Amauri, todos os empreendimentos são no sentido de que a gente aprimore esses canais de comunicação, principalmente para o consumidor, para que essas ideias cheguem a quem tem que chegar. Eu vou dar um exemplo aqui de uma coisa que está enterrada, pena que o Dr. Marcos Tofani não está aqui. Ele foi na época um guerreiro muito forte para isso e isso parou. Eu não aguento mais ver aquele imbecil das Casas Bahia, aquele cara é um verdadeiro imbecil, anunciando só preço a prazo. Anunciando que dez de cem, mil é igual a dez de cem, porque não tem juros. Então, todas as providências, Eduardo. Acho que também há falta até de tempo dos Procons, essa situação da publicidade, eu acho que o Ministério Público poderia atuar fortemente já de uma vez. E vou provocar o Dr. Amauri, basta um promotor de Justiça qualquer assistir televisão. Gostei disso, vou trabalhar em Sete Lagoas, final de semana [ininteligível]. Mas não é possível, tem matéria, tem matéria! E, infelizmente, Eduardo, isso se perpetua. Então, não adianta o consumidor também ir lá no Procon. A parte, quem está lendo a reforma do código no superendividamento, que é um projeto de lei, várias situações de informações que devem conter ao consumidor na concessão de crédito. Já estão, inclusive, já dispostas hoje no art. 52 do código, não são faladas pelas pessoas que concedem crédito. Então, nós temos como atuar, é tirar essas publicidades do ar. Ou então parar de falar que é sem juros. Publicidade de veículos, publicidade de imóveis, de celulares. Ricardo Amorim, tem empresa que só anuncia o preço a prazo, você não vê a informação do preço

à vista. Então, está faltando o quê? Os canais são bons, mas eu acho que está faltando, realmente, a nossa disposição, Dr. Amauri, de tomar a devida providência. Dr. Marcos Tofani começou com isso, há uns anos atrás, e, infelizmente, a coisa não teve um desenrolar final de que proibisse a publicidade. Ela continua, e cada vez mais agressiva, com algumas inclusões de superendividamento como, por exemplo: aproveite o seu FGTS. Não dá para conviver com isso. É isso aí, Eduardo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dr. Marcelo. Eu gostaria imensamente de agradecer a sua participação também aqui nesse curso de capacitação. E gostaria, de imediato, se vocês puderem... há lugares aí na Mesa, convidar o Dr. Francisco Ricardo Sales Costa, que é o juiz coordenador do Juizado Especial de Belo Horizonte. Que vai também participar conosco aqui com uma palestra. E a debatedora Ivone Diniz de Resende, estagiária do Ministério Público e do Procon estadual.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Francisco tem participado conosco de várias atividades. E com a sua gentileza de sempre atender aos nossos pedidos, eu, com muita felicidade, eu passo a palavra então ao Dr. Francisco, para que ele possa nos falar um pouquinho sobre práticas abusivas pelo prazo de 40 minutos.

SR. FRANCISCO RICARDO SALES COSTA: Muito bom dia, Dr. Amauri. Muito bom dia a minha parceira de atividade, Dra. Ivone. Quero saudar a todos pela presença, mas em especial ao nosso anfitrião, ao Dr. Amauri, que nos recebe, sempre com essa forma lhana, sempre muito cordata, e que nos conforta muito. E ver esse auditório com tantas presenças é sempre um sinal muito positivo de que precisamos discutir, entidades civis da sociedade, enfim. Qual a melhor forma de regulação desse mercado imenso no qual nos debatemos diariamente, para dele obter os bens e serviços de que necessitamos. Eu fico sempre muito confortado, sempre não, o advérbio aqui talvez tenha sido mal-empregado, mas é a segunda vez que eu tenho a feliz coincidência de falar aqui depois do Dr. Marcelo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É isso mesmo.

SR. FRANCISCO RICARDO SALES COSTA: E isso para mim é muito reconfortante. Porque o verbo inflamado com o qual o Dr. Marcelo costuma pontuar as suas questões, as suas impressões, sempre nos permite trazer uma questão, algum contraponto. E eu vou até pedir encarecidamente ao Dr. Amauri para que nas vezes em que eu tenha o privilégio de ser... desculpe, mas como vocês já viram o meu S, ele vem lá no Rio de Janeiro, e isso traz problema aqui para o microfone, o S e o X, vocês me perdoem. Mas para que eu possa sempre ficar encaixado depois do Dr. Marcelo. Porque suas observações muito agudas, muito pertinentes, elas nos permitem contextualizar a questão que nos é proposta, de modo a tentar obter o melhor resultado possível. Na verdade, é para isso que estamos aqui. E em razão disso, eu não poderia deixar de parabenizar o Dr. Amauri pela iniciativa. Ele vem sendo um grande protagonista, um catalisador, no sentido de envolver todos os braços que estão postos para a adequação, para a equalização das relações de consumo, através de discussões como essas, sempre muito importantes e muito pertinentes.

A nossa sociedade é uma sociedade de massa, de consumo, até aí nenhuma novidade. Se bem que para mim, elas são em número mais expressivo. Quando eu me graduei, lá nos idos de 1984, como eu disse aqui da última vez em que estive aqui. Eu me formei, eu sou do século passado, então me formei sob a Constituição de 67, formei em 84. E a grande discussão, que àquela época se travava, era da possibilidade

ou não de indenização por dano moral. Então, vejam que a questão é bem antiga. Argumentava-se que a dor não tem preço e que por isso não havia como trazer algum lenitivo para aquele que acenava com a presença do dano moral. Essa não é uma informação gratuita. A nossa posição de operadores do direito, somos, na verdade, todos gestores de conflitos, é para isso que nos capacitamos e é para isso que os senhores estão se capacitando. Independentemente do quadrante aonde atuem, serão todos gestores de conflito que tentarão buscar no arsenal normativo a melhor fórmula para equacionamento do conflito que tem à sua frente. Se fizermos, pura e simplesmente, isso, de uma forma célere e com qualidade para os nossos interlocutores, o que menos importa somos nós. Nós somos apenas ponte, o conflito não é nosso, teremos desempenhado bem o nosso papel e justificado a nossa atividade de gestores de conflito.

Esse cenário precisa ser, ao que me parece, traçado porque nós temos um mercado que é, evidentemente, espelho da nossa sociedade. E qual é a sociedade na qual vivemos? Extremamente desorganizada, extremamente desigual, aonde nós temos de uma ponta, oferta maciça de bens e de serviços, e de outro lado, uma comunidade de cidadãos ávidos por ingressar nesse mercado de uma forma mais incisiva e que são, evidentemente, por ele atraídos. Estabelecer uma linha de equilíbrio para esse mercado é tarefa das mais difíceis. E é importante que tenhamos isso em mente, não é? O Código de Defesa do Consumidor, ele não veio para substituir uma injusta por outra. Não se pretende que o consumidor passe a ocupar uma posição de superioridade em relação ao fornecedor de bens e de serviços. O objetivo que se encerra no CDC é o de estabelecer relações de consumo pautadas pela igualdade. O que se quer é colocar um e outro dentro de uma linha de igualdade, o que se quer, o que se persegue é o equilíbrio. Reconhecidamente hipossuficiente, o consumidor granjeia cláusulas, normas que tendem a colocá-lo em situação similar ao produtor de bens e de serviços. É nesse cenário que nós, gestores de conflito, que nós, operadores do direito, devemos nos movimentar.

O tema que me foi passado pela organização é o de práticas abusivas. Essas práticas abusivas, elas têm previsão normativa, tanto na política das relações de consumo, é um dos itens expressos lá do art. 4º, inciso VI do CDC, como nos direitos básicos do consumidor, lá no art. 6º, inciso VI, quando são vedadas essas práticas, a título de direito básico do consumidor. A sua discriminação é através de rol, que não é exaustivo, está descrita lá no art. 39, dos incisos I ao XII e seu Parágrafo Único do Código de Defesa do Consumidor. Repito, o rol é exemplificativo, porque outras práticas abusivas, inclusive, filtradas pelas normas do Código Civil, que é posterior ao Código de Defesa do Consumidor, podem, perfeitamente, ser adequadas às relações de consumo. E o que seriam práticas abusivas? Como a doutrina explica, são comportamentos irregulares do fornecedor de bens e de serviços, que colocam o consumidor, ou que estratificam ou que acentuam a condição de inferioridade que o consumidor ostenta na relação de consumo, trazendo-lhe prejuízo. Essas práticas, elas inundam o mercado e aportam, diariamente, nesses braços que são disponibilizados para o equacionamento dos dissídios envolvendo relações de consumo. Essas práticas corriqueiras, repito, elas têm merecido a atuação do Ministério Público através do Procon, das assembleias, enfim, como aqui já disse, de todos esses braços que o Estado disponibiliza, a sociedade civil também, para que esses conflitos encontrem leito seguro para o seu equacionamento.

A primeira dessas práticas, antes gostaria de trazer uma observação, essas práticas são fruto das relações, da estrutura, das estratégias agressivas de mercado que as empresas desenvolvem. Nós temos todo um cenário que visa a coarctar essas práticas, como aqui já disse. O Dr. Amauri tem buscado, inclusive, trazer as agências reguladoras para o centro do debate e assim tem que ser. Se hoje nós temos um número muito grande de consumidores, que buscam esses braços, seja aqui no Procon, ou nos Procons da Assembleia, do Ministério Público, sem dúvida nenhuma,

é um sinal claro de que essas agências não vêm prestando um serviço adequado aos consumidores, à população como um todo. Então, gostaria de pontuar essa questão porque é preciso encontrar os focos. Nós não teremos, se o mercado não encontrar uma regulamentação adequada, como acudir essa quantidade de demanda que todo dia bate às portas do Judiciário e dos cenários não oficiais de equacionamento de conflito. O gasto que a sociedade tem para oferecer esses locais de regulação de conflito é muito grande. O Estado não tem mais condições de expandir a oferta de serviços nessa seara. Não há como continuarmos com a política de mais gente e mais dinheiro, é preciso que encontremos outra fórmula. E trago isso com uma angústia que nós lá no Judiciário vivemos ao ver que a cada dia nós temos um aumento da nossa demanda, sem poder acudi-la de forma adequada. Então, temos que fazer mutirões, é nosso dever? É nosso dever. Não estamos dele fugindo, a nossa preocupação é com a qualidade de serviço que devolvemos à comunidade. É com a quantidade de conflitos que devolvemos equacionados para a sociedade de forma adequada, essa é a nossa obrigação primeira.

Dito isso, essas práticas abusivas, esses comportamentos irregulares, eles estão, de certa forma, descritos lá nesses 12 incisos lá do art. 39. E acudindo a conversa que tivemos com o nosso gestor, o professor Amauri, nós não trazemos uma visão acadêmica da questão. Vamos tentar pontuar algumas dessas práticas com alguns exemplos que vivenciamos lá no juizado especial, a fim de que possam trazer alguma visão dos senhores, primeiro desses conflitos, como eles têm aportado lá no Judiciário, e qual tem sido a resposta que temos lá oferecido a eles. O primeiro dos incisos lá do art. 39, ele procura disciplinar, na verdade, reprimir a venda casada, não é? Que é aquela prática através da qual o fornecedor de bens e de serviços obriga, compele o consumidor a adquirir bens que não eram do seu interesse. Mas que em razão da política mercadológica das empresas, ele acaba sendo compelido a fazê-lo. E algumas hipóteses têm aparecido lá com bastante repetição.

Uma delas é bastante conhecida, que é aquele fabricante de bebida que tem na sua grade, por exemplo, uma cerveja que é de grande aceitação junto à população e uma linha de refrigerante que não tem essa mesma aceitação e vice-versa. O que faz esse fabricante? Ele condiciona uma cota de venda daquele produto que o mercado absorve bem à compra daquele produto que o mercado não absorve bem. Há uma outra discussão aqui, que eu nela não vou me atrever a trazer para os senhores, que diz respeito à conceituação do consumidor. E digo isso em razão de dissenso entre minimalistas e maximalistas, não é? No sentido de quem seria esse consumidor final? Aquele revendedor poderia estar enquadrado dentro desse conceito de consumidor? Há um dissenso doutrinário aí, mas eu nele não ingressarei. Mas trago o exemplo dessa questão da venda de bebidas, que através da qual, aquele que compra do fabricante, ele é obrigado a adquirir determinada quantidade de produto que ele não desejaria, para não deixar aquele outro que era efetivamente de seu interesse. Guaraná por cerveja e um outro refrigerante por uma outra marca de cerveja que é não tão bem aceita pelo mercado de consumo.

A outra situação é a daquelas ofertas que nós vemos muito, do famoso "leve três e pague dois". O que a doutrina argumenta é que essa é uma estratégia mercadológica perfeitamente legal. O que não se pode é compelir o consumidor a levar uma quantidade de produto maior do que ele desejava. E o que argumenta a doutrina? A oferta é perfeitamente aceitável, não foge dos limites legais, desde que seja deferido ao consumidor a possibilidade de, nessas circunstâncias, caso não esteja de acordo, não seja do seu interesse levar os produtos ofertados, que lhe seja deferida a oportunidade de levar um só. E isso pode o consumidor, inclusive, exigir daquele vendedor. E a doutrina pontua uns outros exemplos que seriam uma demasia dessa estratégia mercadológica. Por exemplo, o consumidor não teria, a esse argumento, o direito de solicitar que o fabricante de bombons, por exemplo, abrisse a caixa para lhe dar aquele bombom que é do seu interesse. Porque esse é um costume já

enraizado na nossa prática do cotidiano. Também não seria, argumenta a doutrina, passível de cobertura por esse dispositivo legal que o vendedor fosse obrigado a desfazer um par de meias para vender ao consumidor um só dos pés, porque aquele é o seu interesse. Porque a forma conjugada de venda desses bens é ordinária e já aceita pelo mercado.

E uma questão que agora, em função, especialmente, da resposta jurisdicional que foi dada à questão e que é merecedora de assento aqui. Diz respeito à oferta de bens e serviços não solicitados pelo consumidor. As instituições financeiras, usando essa política agressiva de mercado, têm por hábito ou tinham por hábito, a pauta sempre nos acompanha, aonde quer que estejamos. O envio de cartão de crédito para o consumidor e sem que ele tivesse solicitado. E invertendo a lógica do sistema, a doutrina tem até aceitado, a jurisprudência algumas vezes também, quando esse envio é feito e não havendo desbloqueio, sem utilização do cartão, sem cobrança durante um certo prazo aquela oferta é desconsiderada. Está no limite, mas em não trazendo prejuízo efetivo algum para o consumidor, sem prejuízo, sem nulidade. Mas as instituições financeiras agem de outra forma. E que forma é essa? Elas começam a embutir a cobrança da anuidade na conta do cliente, que, muita vez, acaba não se dando conta dessa cobrança. E o cliente é surpreendido, um ano, dois depois, com aquele cipoal de cobranças na sua conta. E ele lá quando vai ver, tem lá naquelas letras, cujo o tamanho os senhores bem conhecem, que tem lá a cobrança da anuidade de um cartão de crédito. E ele diz então: "Eu não cobrei". Sim, mas o senhor paga isso há sei lá quanto tempo, como não aceitou, né? Teria aqui, em tese, uma aceitação tácita. E isso tem aportado, infelizmente com alguma constância, lá no juizado especial. E o que a gente observa? O que se faz? Se não há nenhuma utilização, o cenário probatório, evidentemente, é favorável ao consumidor. Tanto ele não solicitou que não utilizou.

E eu confesso aos senhores que fui vítima disso, nessas ofertas de telefonia têm com as empresas que oferecem serviços de tevê por assinatura, eles oferecem aqueles pacotes combo. E não raro, acaba lá incluída uma linha telefônica que você não pediu. Como é uma série de fatores, você acaba pagando por essa linha durante muito tempo, até se dar conta de que você está pagando por um serviço que você não solicitou e não utilizou. E eu passei por esse quadro e depois de um ano de cobrança eu falei: "Sim, mas esse acesso eu não uso". Não foi nem eu que vi, foi minha nora, né? E nós, então, tentamos o contato com a empresa, cujo o serviço de atendimento ao consumidor os senhores bem conhecem como funciona. E depois de uns cem números de tratativas e alguns meses de negociação: vou devolver em dobro, vou devolver simples, vou devolver na sua conta, pelo correio, vale postal, enfim, todas descumpridas. Eles acabaram deduzindo em serviço, porque é a forma economicamente mais viável para a empresa.

E uma cláusula que merece especial atenção, especialmente, em razão das características do nosso mercado consumidor, diz respeito a do art. 39, inciso IV. Que protege, e em especial, a autonomia negocial do consumidor. Protege o idoso, protege o inexperiente e protege as pessoas que têm, de alguma forma, reduzida a sua capacidade de entender, de querer e de se comportar de acordo com esse entendimento. E eu vi um exemplo que me chamou muito atenção no juizado especial, santo juizado especial, não é? Ele permite que o operador do direito esteja em contato direto com o conflito, com as pessoas e que ele não se deixe desviar do que é, efetivamente, importante em função da roupagem jurídica que os operadores do direito, eventualmente, confirmam àquele conflito. Não há aqui nenhuma crítica aos operadores do direito, é uma visão pontual acerca de uma questão que me parece extremamente relevante. Quanto mais próximo do cidadão e do conflito, melhor a resposta que a ele pode ser dada.

isso já tem uns bons anos, mais de dez. E eu me vi num cenário de que consumidores que compareceram diretamente ao juizado sem atermção. Eles traziam uma postulação de irresignação quanto a um serviço que estava deles sendo cobrado. Diziam eles: "Eu não contratei isso". Mas a empresa trazia aquelas cláusulas gerais, que o consumidor delas teve ciência, e no caso teve, aonde estava pontuado, com aquele grifo que o Código de Defesa do Consumidor exige, aquele serviço disponibilizado pelo consumidor e o valor que por ele seria cobrado. Eu atendi o primeiro consumidor e diante da previsão contratual, sem qualquer desvio da autonomia negocial do consumidor, os primeiros processos que lá aportaram com esse cenário, eles foram julgados improcedentes. Eu costumo dar sentença na hora, a questão não carecia de maior dilação probatória. Mas quando se apresentou o quarto ou o quinto consumidor, aquilo me chamou a atenção. E eu então solicitei ao autor que lesse a cláusula que ali estava. E ele muito envergonhado, ele não conseguiu ler com aquela fluência que se espera de quem compreende o que ali está escrito, aquela cláusula. Eu então entendi, eu estava diante de um analfabeto funcional. Grande parte do nosso mercado consumidor tem essa característica. De maneira que essa fotografia da nossa sociedade, dos nossos consumidores, ela é tão ou mais importante do que o cenário normativo.

Eu tenho um amigo, ele hoje é procurador de Justiça lá no Rio e, na verdade, ele me deu o grande conselho, ele é meu mestre, para atuar na minha profissão. Dizia ele: "Primeiro você tenta achar o que é certo". Depois a gente descobre que a gente aí vai usar alteridade, se colocar no lugar do outro, aquele processo de substituição. "Mas tenta ver, pura e simplesmente, sem muita filigrana o que é certo e o que é errado. E depois você vai no arsenal normativo que ele, seguramente, vai tutelar a sua decisão." Então, dentro desse cenário de consumidores que têm uma carência muito grande de informação e de capacitação, no que respeita ao que acontece à sua volta, é que nós temos que nos mover. Para que esse verbo inflamado, com o qual o Marcelo trouxe aqui a sua manifestação, seguramente, muito mais interessante do que a minha, mas a vida nos ensina a ser soldado de reserva. Falamos pouco e baixo, ordinariamente, intra-autos, né, professor Amauri? Então, com essas palavras, que pretendem trazer, de alguma forma, alguma contribuição, eu gostaria de dar por encerrada a minha manifestação, para não fugir dos meus minutos, mas fazer esse apelo: cuidado com o nosso interlocutor da ponta. Essa é a nossa grande preocupação. Não para colocá-lo em superioridade em relação ao fornecedor de bens e de serviços, mas colocá-lo em situação de igualdade. O lucro não é crime, é preciso que esse lucro seja justo. Obrigado, professor.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dr. Francisco, pela bela exposição. Eu passo a palavra, imediatamente, a nossa colega Ivone, que é estagiária aqui o Procon estadual, atua no atendimento do Procon estadual. Para que ela possa fazer também as suas observações. Fique à vontade.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Um bom dia a todos. Agradeço ao Dr. Francisco que esteve conosco, ele realmente trouxe pontos extremamente preponderantes. E, coincidentemente, quando eu estava me preparando para essa tarefa que o Dr. Amauri me passou, que eu fiquei extremamente lisonjeada de estar aqui, atendendo ao chamado dele. A minha linha de pesquisa, para me preparar para essa reunião de hoje, foi exatamente em cima daquilo tudo que o Dr. Francisco falou. E, coincidentemente, eu descobri que as demandas que estão no Judiciário hoje em relação ao tema, que é prática abusiva, são exatamente as mesmas reclamações de muitos anos atrás. E o que aconteceu com elas é que hoje elas estão mais suavizadas, é a incidência do CDC, que a gente sabe, no caráter protetivo. E no caráter realmente ativo em evitar essas práticas abusivas.

Mas eu gostaria de perguntar para o Dr. Francisco, tendo em vista essa linha de raciocínio, e trazendo algumas expressões que ele usou, que realmente significaram muito, ele usou uma expressão dizendo que: "No atendimento, os operadores do direito são aqueles que tem a proximidade com o conflito". Não foi isso mesmo, Dr. Francisco? E eu gostaria de perguntar para o senhor, se o senhor vê lá no juizado especial... onde a gente sabe que temos hoje o maior número de demandas a respeito das práticas, se eu fizer uma comparação com o Procon. Tem muito mais no juizado hoje do que dentro dos Procons, isso é uma realidade. Uma sobrecarga do Judiciário é uma realidade. Então, eu gostaria de perguntar ao senhor: poderia haver, por exemplo, a viabilidade de um projeto, onde o juizado especial, firme, com os Procons, um termo de cooperação técnica? Aonde o senhor, por exemplo, ou o juizado, estou dizendo o senhor [ininteligível], viabilizaria o acesso às demandas que chegam, que batem na sua porta diariamente? Qual seria o objetivo? Seria identificar hoje qual é a maior prática abusiva. Porque nós temos uma variedade, mas nós não sabemos pontuar e nós não temos acesso. O que nós temos acesso são as jurisprudências, nós temos acesso somente aos resultados ali. E nós sabemos que existem dois grandes blocos, aquele bloco controlado pelas reguladoras e um outro bloco, que não existe uma agência reguladora por trás de fornecedores. Então, nós não saberíamos hoje, por exemplo, dizer qual é a maior demanda do juizado hoje. Essa informação seria muito importante quando a gente traz para dentro, compara com aquelas que nós temos, identificamos os fornecedores mais problemáticos, o problema pontual, para que a gente possa trabalhar diretamente naquele ponto. Seria possível a gente firmar um termo de compromisso ou alguma coisa nessa linha com o juizado hoje? É uma pergunta que eu faço para o senhor.

SR. FRANCISCO RICARDO SALES COSTA: Somos todos iguais nessa noite. Os nossos olhos estão todos voltados para a sociedade, é ela que justifica a nossa existência, prestarmos o melhor serviço possível é o nosso norte maior. Toda iniciativa cujo foco for o de prestar melhor serviço ao nosso credor, ela é bem recebida e a sua é de excelente calibre. Acho que é muito importante que trabalhemos alinhados, até para que os senhores, nesse braço pré-processual de tentativa de equacionamento das demandas, tenham um *time* de como essas questões estão sendo tratadas de forma endoprocessual. De maneira que, não respondo pelo juizado, sou apenas o seu coordenador, mas quero dizer da minha simpatia extrema a sua proposta. Ela também reflete a importância, conheci o Dr. Amauri há pouco tempo, não estou sendo caudatário, mas a importância da ação que o Dr. Amauri protagoniza com esses encontros, com essas conversas, com essa possibilidade da interlocução, não é? Afinal e ao cabo, trabalhamos todos irmanados no mesmo objetivo: melhorar as condições do mercado de consumo e digo mais, não apenas para o consumidor, para a empresa também. A tal da responsabilidade social, não é uma figura de retórica. Então, é preciso chamar a empresa para essa responsabilidade e é com essas ações que nós conseguiremos. Daí porque eu me coloco ao seu dispor para, naquilo que puder, caminharmos juntos, não é isso? Estamos aqui conversando, eu e o Dr. Amauri, outras interlocuções estão em curso e a nossa ideia é, efetivamente, de caminharmos todos do mesmo lado da calçada. Atualmente, não é assim que funciona.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Muito obrigado, Dr. Francisco, sua presença realmente foi muito significativa. A sua fala foi extremamente positiva, eu acho que todos nós recebemos como ensinamento. Muito obrigada pela presença do senhor, muito obrigada pela sua fala e muito obrigada pelo espírito da cooperação e da simpatia que o senhor exala.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, por incrível que pareça, eu estou achando que nós vamos terminar dentro do horário. Eu conversava aqui com

o Dr. Francisco, nós vamos fazer uma reunião, a ideia também é nós fazermos um evento com o juizado. E aí, certamente, todos vocês serão cientificados e convidados também para poder participarem. Nós temos dez minutinhos até o meio-dia, que é o horário do encerramento. Eu perguntaria se há alguma pergunta? Temos alguma pergunta? Por escrito não, né? Tem uma pessoa lá, microfone, por favor. Mais alguma pergunta? A gente fecha então, com essa pergunta, para irmos para o intervalo e temos também um aviso que o fórum dos Procons vai fazer nesse tempinho que resta. Gianni, chegue para cá, por favor. Fique conosco porque aí você já senta ali, logo a seguir, você já faz o aviso. Pois não?

SR. GILMAR: Bom dia. Meu nome é Gilmar. Parabéns pela palestra, Procon de João Pinheiro. Perguntar ao Sr. Juiz se na visão dele existe alguma possibilidade de formatar com os Procons uma parceria para que já saia da conciliação tendo um julgamento, através de uma sentença de juizado especial. Porque muitos casos não findam na conciliação e às vezes o Procon é conciliatório, não é um Procon executivo, e acaba ficando uma lacuna. Onde a pessoa ingressa na Justiça e a processo às vezes leva seis meses, um ano, dois anos, três anos até uma sentença. E posteriormente vem um recurso. Na visão do senhor, existe a possibilidade de firmar uma parceria para que, após a conciliação, seja efetivada de forma mais célere esse encaminhamento pelos Procons? Ou que seja possível efetivar uma sentença posterior à conciliação? Muito obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Veja só. Só dar um... pelo que eu entendi, é aquela proposta que já há no projeto de lei de fortalecimento dos Procons, em que o Procon municipal, ele já tenha uma tratativa com o juizado especial da sua comarca, por exemplo. E o termo de conciliação que foi tentado no Procon estadual já pudesse servir para o juiz do juizado especial como uma fase ultrapassada. E aí quando fosse atermar, já se marcaria uma audiência de instrução, eu acho que é essa a ideia, né? Pois não, Dr. Francisco.

SR. FRANCISCO RICARDO SALES COSTA: Nós temos um tempinho, embora a polêmica não seja efetivamente a tônica da minha manifestação, eu não poderia deixar de trazer uma questão que nos preocupou sobremaneira. Nós tivemos uma reclamação, à época que eu estava na corregedoria, vinda lá do Procon, não sei se da assembleia ou da câmara, que levantava a seguinte questão. Que eles estavam recebendo muitas demandas oriundas do juizado, porque o juizado estava encaminhando o cidadão, que lá comparecia para atermar o seu pedido, para que ele antes fosse ao Procon. Para que lá tivesse ocasião de ter essa interlocução com o fornecedor de bens e de serviços. E o Procon estava, de certa forma, resistindo, isso aqui em Belo Horizonte, resistindo, não a acolher essa demanda, mas pedindo que assim não fosse mais, que esse cenário não fosse mais o trilhado. Todos trabalhamos muito, coloquemos assim. E falando da nossa sede do Judiciário, a quantidade de serviço lá é grande, tenho certeza que com o Dr. Amauri não é diferente. Mas eu construí uma visão diferente ao longo do tempo: que bom que é assim. Isso é o atestado efetivo de que, primeiro, a comunidade acredita no sistema, por isso nos procura. E mais, que o sistema é um braço importante de interlocução com o mercado, o sistema de proteção ao consumidor, que bom que nós somos muito procurados. É antigo o ditado segundo qual general da reserva nasce capim na porta. Ninguém vai lá. E eu acho que é desse ostracismo e desse esquecimento que nós devemos fugir. Que bom que nós somos muito procurados, né? No meu caso e no Dr. Amauri significa que o nosso emprego está garantido, né, Dr. Amauri?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. FRANCISCO RICARDO SALES COSTA: Exato. Mas relativamente ao que o senhor colocou, eu queria apenas trazer esse foco. Tem fila na porta? Ótimo, vamos ver como nós equacionamos a fila. Como nós recebemos melhor o nosso consumidor,

mas nunca dizer a ele: aqui não venha, aqui não é o seu lugar. Muito pelo contrário, aqui é mesmo o seu lugar, que bom que você está aqui. Mas relativamente ao que o nosso parceiro, somos todos gestores de conflito, que o nosso parceiro lá de João Monlevade (sic) trouxe, a questão de abreviar a fase conciliatória dentro do juizado, ela passa por uma questão procedimental, que me parece relevante, que é da Lei nº 9.099, que traça como fundamento cardeal do juizado especial, a busca da solução não adversarial. Por isso, não sei como poderia ser equacionada essa questão, mas vejo com olhos muito simpáticos, a proposta de que essa atermação ou que esse pedido consignado lá no Procon, que ele pudesse migrar direto para uma ação judicial, como nós fazemos com a nossa atermação aqui da Curitiba e nos juzizados estado afora, e já saindo dali o consumidor, o cidadão, com uma audiência de conciliação apazada. Se não andamos tanto como seria, em princípio, a visão que o senhor traz, seguramente alguns passos daremos. Então, não sei qual o equacionamento possível, eu sou sargento, não sou oficial, então, eu estou é na trincheira. E isso é política de gestão que tem que ser construída, mas me parece bastante factível. E o mais importante de tudo, melhor para o cliente do serviço, que assim seja feito, tá? Acho que é uma coisa que a gente pode tentar aí, tá bom? Mas agradeço, a sua participação foi extremamente positiva.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos lá, vamos construir esse diálogo e essa oportunidade, para tentar beneficiar mais ainda o consumidor. Eu queria passar palavra agora para a Dra. Gianni, que ela vai dar um aviso. E, logo a seguir, nós encerramos essa primeira parte e voltamos aqui às 13h10.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA: Obrigada, doutor. Gente, boa tarde. Para quem não me conhece, meu nome é Gianni, eu sou coordenadora do Procon de Campo Belo e também faço parte da atual diretoria do Fórum dos Procons Mineiros, como secretária de criação e fomento de Procons. Bom, o recado que eu tenho aqui para vocês, em nome da diretoria do fórum, na verdade, é um convite. Porque o nosso tempo de fórum amanhã, é um tempo muito exíguo, a gente vai ter pouco tempo para conversar, para se conhecer e a maioria aqui são coordenadores novos que estão entrando agora. Então, nós fazemos um convite a vocês, para que a gente faça uma extensão desse nosso fórum de amanhã, hoje à noite. Como seria isso? Nós estamos pensando em nos reunirmos no saguão do hotel, por volta de 7h30min, para que 8 horas a gente vá para um restaurante que tem do lado e faça uma reunião informal. Para a gente se conhecer, conhecer a proposta de cada Procon, para que amanhã vocês já estejam, os novatos que estão conhecendo agora o fórum, para que vocês já estejam um pouco mais a par do nosso trabalho. Amanhã nós teremos a nossa eleição, da nova diretoria. Então, eu peço que todos estejam presentes, é muito importante que a votação seja o maior número de Procons possível. Para que realmente as pessoas que forem eleitas que sejam realmente acatadas pela maioria. Então, eu peço, o custeio do fundo vai até na sexta-feira de manhã, então eu peço que todos estejam presentes, para que a gente faça essa eleição. E também porque nós temos novas propostas para passar para vocês, inclusive, nós queremos instituir o fórum regional. Nós temos o fórum estadual, que é esse que acontece, que vocês já conhecem, e queremos começar com o fórum regional de Procons. E já temos até um parceiro, o colega de Patrocínio, Ricardo Balila, que ia vir aqui à frente para se apresentar para vocês, mas não pôde esperar porque ele tem um compromisso agora à tarde. Mas ele já se comprometeu a nos receber nesse primeiro fórum, se todos estiverem de acordo. Então, isso tudo vai ser deliberado amanhã na parte da tarde. Então, eu peço que vocês fiquem, participem da votação e hoje à noite nos encontrem no *hall* do hotel, por volta de 7h30, no hotel do custeio do fundo, que é o Hilton Garden, na Prudente de Moraes, 520. A gente vai estar reunido no *hall* do hotel por volta de 7h30, tá bom? Então, eu aguardo todos vocês lá. E amanhã à tarde na nossa reunião oficial aqui, tá bom? É só isso, muito obrigada. Obrigada, doutor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nada, Dra. Gianni. Então, vamos fazer um intervalo e voltamos às 13h10min.

Rafael, chama o pessoal para a gente dar um aviso antes de começar. A Vieira Leonel que veio da Anatel para participar dessa Mesa com o colega Rodrigo. Eu queria dar um aviso, o fórum dos Procons municipal, pediram que eu avisasse, que eles gostariam de fazer uma reunião extraordinária amanhã às 8h30, para discutir a questão da chapa da nova diretoria. Eles querem antecipar um pouquinho essa reunião, independentemente, de que vai acontecer a reunião do fórum na quinta-feira, exatamente preocupados em já passar uma informação para vocês e já fazer uma discussão disso. A preocupação de que, eventualmente, algumas pessoas possam, findo o curso, irem para as suas comarcas, os seus municípios. Então, eles pediram que eu avisasse que amanhã, às 8h30, eles gostariam de se reunir com todos vocês aqui no Salão Vermelho, para tratar da questão da eleição da nova diretoria do fórum dos Procons municipais.

E eu, de minha parte, peço também, encarecidamente, que na quinta-feira, após o intervalo do almoço, nós teremos uma reunião do Procon estadual com o sistema, que vai acontecer às 14h30. E essa reunião, ela vai até às 16 horas, 16 horas nós teremos o intervalo. E depois das 16h30 às 19 horas, nós teremos do Fórum dos Procons Mineiros. Essa reunião do fórum é que foi solicitado que vocês pudessem fazer uma reunião amanhã, antecipar uma parte da reunião, para tratar da eleição da nova diretoria, é isso, Eduardo? Amanhã, quinta-feira, que é o último dia do curso. E para nós, do Procon estadual, é importantíssimo que vocês possam participar da reunião das 14h30 e também depois da reunião do fórum dos Procons. Porque desde quando eu assumi a coordenação do Procon estadual, que foi meados de dezembro do ano passado, a gente tem feito uma série de atividades para disseminação de conhecimento. A gente quer se apresentar para vocês, todos os responsáveis pelos setores do Procon estadual. Para falar, de uma forma bem resumida, o que está sendo feito e colocar a nossa estrutura, que também não é muita, mas colocar a nossa estrutura à disposição de vocês, Procons, e também ouvi-los naquilo que vocês possam ter de dúvidas, de sugestões e também de pedidos de apoio. A gente assumiu em dezembro a coordenação do Procon estadual e o momento que a gente tem para fazer um primeiro contato é exatamente no dia de amanhã, às 14h30. E para a gente é muito importante e, segundo eu penso, para vocês também, tá legal?

A gente tem feito, enquanto a gente não inicia, em termos de eventos, em termos de sistema, o que a gente tem trabalhado? A gente tem trabalhado com vários projetos educativos. E, além desses projetos educativos, nós temos trabalhado palestras que são para disseminar o conhecimento. A gente, durante o primeiro semestre, tem convidado as agências para fazerem palestras de uma tarde, aqui no Salão Vermelho, seguido de perguntas e debates. Então, a gente escolhe um tema, que é o tema principal da agência em relação ao consumidor, e vem desenvolvendo essa atividade. Ao final do ano, a gente tem a ideia de fazer um evento em que a gente possa trazer as agências e as agências apresentarem para todos nós um pouco também do que elas têm feito em relação ao consumidor. Há uma proposta de a gente fazer um encontro, o Ministério Público tem dez regionais do Procon estadual. Então, há uma ideia de nós levarmos uma agência em cada região e fazermos encontros regionais.

Eu vi que vocês também estão com a proposta de fazer fóruns regionais. A minha ideia é além dos eventos de Belo Horizonte, a gente prestigiar também as regiões e fazermos eventos nas regionais do Procon estadual. Que eu acredito que vá atender à região como um todo, chamar os Procons da região, os promotores, os defensores, as entidades civis e para a gente é muito importante. Tudo que a gente está fazendo, a gente está chamando o juiz do juizado, a defensoria, as entidades civis de defesa do consumidor, os Procons e os promotores de Justiça. Então, nós temos cinco instituições que são, na verdade, eu não diria nem o braço, a mão do sistema estadual de defesa

do consumidor. São as mãos do sistema estadual de defesa do consumidor. E se a gente conseguir fazer eventos regionais com a participação de todos, sempre. Todo evento, eu tenho como diretriz chamar todos, para que a gente possa ter essa união.

Uma outra coisa que eu conversava com a Gianni, e que eu coloquei lá no grupo dos Procons municipais. É muito bonito o trabalho que foi feito na semana do consumidor. Então, eu pediria a todos vocês que quando chegarem nos seus municípios, façam para mim um *release*. Eu só quero um *release* do que cada um de vocês fizeram na semana do consumidor. Um *release* de meia página, não precisa mais do que isso. Qual é a ideia? Com esse *release*, eu vou tabular uma programação para o ano que vem e vou encaminhar para vocês, para vocês preencherem e já planejando o que vai acontecer no ano que vem. Quando vocês me devolverem o planejamento, duas coisas eu vou fazer. Uma primeira coisa, é tentar fazer um *release* grandão situando, para o estado de Minas, tudo que foi feito pelo sistema estadual de defesa do consumidor, nessa semana do consumidor que nós tivemos em março. E, além disso, nós vamos fazer um grande planejamento, para que até novembro ele esteja pronto. E no mês de janeiro, quando virar o ano, nós vamos colocar no site do Procon estadual, já a programação para o consumidor poder saber da semana do consumidor, em relação a todo o sistema. E vou trabalhar para trazer para essa programação os juizados especiais, as promotorias do consumidor, as defensorias e as entidades civis de defesa do consumidor. E mais, é muito importante que vocês visitem o defensor do seu município, visitem o promotor e já lancem essa ideia. Para quando a gente fazer o convite, e principalmente o juiz também do juizado. Então, a gente tem que pensar como sistema. Eu vou repetir, Procons municipais, entidades civis de defesa do consumidor, defensorias públicas, juiz do juizado e promotor de Justiça. Vamos visitar, fazer uma visita e vamos colocar essa sementinha dessa ideia. De na semana do consumidor, cada um de nós fazer algo e o Procon estadual poder fazer essa divulgação, em nível estadual, para que as pessoas enxerguem o sistema estadual de defesa do consumidor.

Eu conversava com a Jane, com o Rafael, com o Eduardo no horário do almoço, a educação para o consumo é um dos carro-chefe da nossa atuação. Então, o que é importante? Ok, importante é a gente disseminar isso. E eu conto com todos vocês para, chegando no município me mandar um *release*. O meu e-mail é o caoproconmg@mpmg.mp.br. Esse é o meu e-mail. Eu estou à disposição e acho que a gente pode fazer tudo que estiver ao nosso alcance, desde que seja com a participação de vocês. Porque o sistema é o sistema, o sistema não é o Ministério Público, não é a defensoria, o sistema somos todos nós. Como o presidente John Kennedy falou, consumidor somos todos nós, né? A mesma coisa é o sistema, nós somos o sistema. Então, eu queria fazer esse convite para a gente começar a planejar isso e ano que vem a gente oferecer esse presente para a sociedade.

Com isso, eu queria dar início então à nossa segunda parte das atividades do dia de hoje. Dr. Rodrigo Filgueira de Oliveira, promotor de Justiça do Ministério Público de Minas. Já temos palestrantes? Pois é. Então, vamos. Convidar então, o colega, Dr. Rodrigo Filgueira de Oliveira, que é promotor de Justiça do Ministério Público de Minas, do consumidor, que vai nos brindar aí com uma palestra sobre questão da telefonia.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Convidar a Dra. Elisa Vieira Leonel, que é superintendente de relações com os consumidores da Anatel.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu tenho à minha Mesa também o colega Lélío, que participou conosco de manhã e vai compor a Mesa com a gente. O colega Rodrigo vai falar sobre serviços de telefonia, né? E como debatedora, nós teremos a Dra. Elisa. Rodrigo, pelo tempo de 40 minutos, fique à vontade aí para fazer a sua apresentação.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Na verdade, boa tarde a todas e a todos. O tempo já tinha sido acordado que ia ser 20 e 20, para não tornar meio sonolento.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você fala 20?

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: É, 20 para mim, 20 para ela.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vinte e depois tem 20 para debate.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: É, tem a questão das perguntas. Bom, boa tarde a todas e a todos. Saudar aqui os colegas de Mesa, meus colegas de Ministério Público, Dr. Amauri, colega Lélío e, em especial, aqui a Dra. Elisa, a qual já não é a primeira vez que eu tenho a oportunidade de dividir Mesa com ela. Não só em eventos da área de telefonia, mas também como no grupo de trabalho do Ministério da Justiça, que infelizmente está meio desativada, sobre as questões da telefonia. Então, eu tenho o prazer de ter a companhia dela ao meu lado já pela terceira ou quarta vez numa Mesa.

É engraçado porque como a gente fala de telefonia, eu ainda sou de uma geração, o Amauri também, por mais que ela queira esconder a idade dele, de que telefone era investimento. A gente comprava, adquiria linhas fixas, isso era patrimoniado, isso era transmitido como herança, né? E, hoje em dia, quando a gente fala de telefonia, abre-se um universo, abre-se, literalmente, um mundo pela questão da conexão, transmissão de dados. Então assim, nós somos, né, Amauri? A maioria aqui não é, só nós praticamente, de uma geração que conviveu essa transição tecnológica, a linha caía, né? Internet discada. Então, já há esse choque aqui de eu estar tratando um tema, que ganhou uma amplitude para uma mudança de hábitos e de cultura e de irradiação da informação realmente bastante atual.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Rodrigo? Só para... você está falando aí. Eu lembro que uma linha telefônica custava 1.500 dólares e o aluguel dela era um salário mínimo. Isso em 89, 90.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Exatamente. Então, muitos aqui não viveram isso. E hoje em dia a gente assiste um filme num *smartphone*, né? Então, é uma coisa muito interessante. O Amauri quando me convidou para... e aqui eu vou tirar os doutores, o tratamento de doutor, porque eu estou entre colegas de instituição e do sistema de defesa do consumidor e eu vou incluir a Elisa nisso, não vou tratá-la como doutora.

O tema que o Amauri me propôs, em razão da minha atribuição aqui na capital, é muito amplo, né? Serviços de telefonia. E eu tive uma dificuldade de pensar. Bom, o que eu vou falar para um público, predominantemente, de Procons municipais sobre o tema? Aí eu fui correr lá no Sindec procurar, pedir ajuda a Aline lá no Procon, que faz esses levantamentos, para verificar as reclamações, né? O que aparecia, a maioria. Aí eu fui lá, tive um relatório que abrange o ano passado, 1º de janeiro a 31

de dezembro de 2016. E quando eu fui ver, o campeão de reclamações na telefonia celular era, assim como na fixa, tá? Nos dois. São as cobranças indevidas e abusivas, que totalizam cerca de 49% do total de reclamações que chega ao sistema. Aí eu falei: Dancei, porque a cobrança indevida e abusiva, normalmente, são questões individuais. Porque os planos dos consumidores são diversos, o que foi contratado é diverso, né? A menos que a gente consiga perceber uma linha comum de infração, que a operadora, que o fornecedor esteja praticando regularmente.

Então, não é pelo Sindec, eu não consegui falar. Puxa vida, eu não tenho como falar de cobrança abusiva ou indevida. E quem pode falar melhor disso são vocês do Procon municipal, porque foge um pouco da minha atribuição, foge bastante da minha atribuição. Porque o Procon de Minas Gerais, o estadual, assim como mais em dois ou três estados da federação, Amauri, me corrija, por favor, está dentro do Ministério Público. E não há como desatrelar e aqui eu vou fazer uma exceção, até citando o colega de Uberlândia, o Fernando Martins(F), não há como a gente desatrelar a nossa atuação como autoridade administrativa das nossas atribuições constitucionais do art. 129, que fala que a gente só pode atuar em questões coletivas e difusas. Exceto, e por isso eu citei o colega de Uberlândia, às vezes na questão do consumidor na área de saúde. Porque aí é um direito indisponível do consumidor, que pode afetar sua própria vida e que autoriza, como já o fez o colega de Uberlândia, que citou até um caso na nossa última reunião, ele atuou num caso individual contra um plano de saúde. Então, eu falei: Bom, então eu vou para... aí fiquei pensando o que será que incomoda mais o consumidor, além das cobranças abusivas ou indevidas? Aí eu pensei: vício de qualidade. Quem contrata um serviço ou adquire um produto, quer ter qualidade nesse serviço e nesse produto. E propus, assim, bom, eu vou afunilar a fala para questões ligadas à qualidade dos serviços de telefonia fixa e móvel. E propus isso também para a Elisa, que ela também ficou com a mesma dúvida. Eu acho que ela tem algumas boas notícias aí para nos trazer na fala dela. Então, essa foi minha primeira questão, ante esse tema. Então, eu falei: Bom, eu vou afunilar para a questão da qualidade dessa prestação desse serviço. E também não me propus aqui, e não me proponho, a fazer uma palestra, uma fala, uma conversa técnica jurídica, porque os instrumentos já são bem conhecidos por vocês. Mas fazer algumas ponderações e falar de algumas dificuldades que eu detecto na atuação prática do dia a dia, especialmente na área de telefonia. Veja bem, eu tenho atribuição também na defesa da área do consumidor na área de alimentos também, que já é o oposto dos problemas que eu vou apresentar aqui, em relação à atuação na área de serviços de telefonia, serviços regulados pela Anatel.

Inicialmente, eu estava até vendo ontem à noite um documentário do Noam Chomsky, que é um pensador americano contemporâneo, que ele fala do *Requiem*, do *American Dream*, né? Aquela questão do sonho, que fala da economia americana. E questiona essa política do capital, a relação das empresas com a população, domínio, tema muito em voga atualmente no Brasil também. Então, eu falei: Bom, eu tenho que fazer, nem que seja uma abertura, *en passant*, para dizer que nessa área de telefonia, como também nas de tevê a cabo, como também na internet, nós lidamos com grandes conglomerados comerciais, né? São empresas multinacionais, e obviamente, elas visam o lucro máximo com custo mínimo nas suas operações. Então, isso é um fato. Outro fato é que eles são permissionários ou concessionários de um serviço público, né? Outro fato é que eles têm que agir, vender seu peixe, o seu serviço atento às normas de regulação. E aí, vide a Anatel, além das legislações aplicáveis, é claro. Então, assim como para as campanhas políticas, as empresas, elas não vão gastar dinheiro reduzindo seu lucro, se não tiverem algum interesse econômico. O fim é lucro. Quando também atualmente se fala muito do vedado agora, financiamento privado de campanhas políticas, uma empresa não dá dinheiro para um candidato achando que: ah, eu confio que ele quer realmente o bem da população. É um pouco inocente achar isso, né? Para não dizer totalmente. Então, nós estamos lidando com grandes grupos empresariais que buscam o lucro, certo? Ocorre que a nossa Constituição Federal, atenta a essas questões, ela lá no art.

170 e aqui um pouquinho de juridiquês, né? Ela fala que: "*A ordem econômica do Brasil, ela é fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, visando assegurar a existência digna dos cidadãos, consoante aos ditames da justiça social, observado*". E aí ela faz a ressalva restritiva a essa liberdade econômica, que é um fato muito comumente arguido pelas empresas nas defesas: "Ah, mas eu tenho que a liberdade de atuar. Eu tenho livre iniciativa". Mas, a atividade econômica, ela possui restrições constitucionais a essa atividade. Dentre elas, por exemplo, a função social da propriedade, que é muito debatida, especialmente no agronegócio, MST, questão de reforma agrária, mas não só nisso e a defesa do consumidor, além de defesa do meio ambiente, né? Então, sim, você pode ter a sua livre iniciativa. Sim, é legítimo você buscar o lucro, desde que você preste um serviço, forneça um produto adequado e condizente com as normas protetivas, visando a promoção de uma justiça social, visando a segurança do consumidor, visando a satisfação. Você tem um dever de prestar o melhor serviço e fornecer o melhor produto possível que você se dispõe a fazer.

Bom, nesse quadro, sabemos que as empresas nem sempre se dispõem a isso, que nós aqui do sistema estadual de defesa do consumidor. Nós, vocês Procons municipais, eu Procon estadual, dispomos de dois instrumentos para tentar fazer valer esse princípio da defesa do consumidor. Quer dizer, eu disponho de dois, vocês dispõem de um. Porque eu atuo, posso atuar como autoridade administrativa, como Procon, como vocês, ou posso atuar com a minha função, a minha atribuição original de Ministério Público. E aí faço uma diferença prática para vocês visualizarem isso. Enquanto no Procon eu trabalho com investigações preliminares e processos administrativos, nos quais eu sou autoridade administrativa e profiro decisões cautelares e decisões administrativas. Eu, como Ministério Público, eu tenho dois correlatos, que seria o inquérito civil, que é uma investigação, entre aspas, "preliminar", e a ação civil pública. Só que a diferença é que na ação civil pública eu não sou o julgador. É o Judiciário que vai ter que se pronunciar sobre o meu pleito. E aqui vou falar, inclusive, comentei isso com o Amauri. Já comentei isso com a Elisa anteriormente. Eu tenho tido extrema dificuldade de obter eficácia na minha atuação quando eu me valho das minhas prerrogativas, das minhas atribuições administrativas. E por quê? Muito bem, o Decreto nº 2.181, lá no art. 18, ele me dá umas sanções que eu posso aplicar antes e durante, no final do processo também.

Basicamente, na área de serviços, são duas que eu posso aplicar. É a multa, que no caso dos fornecedores, empresas de telefonia, que são grandes grupos econômicos, com alto faturamento, as multas são sempre bater, vão ser limitadas pelo teto máximo que o Código de Defesa do Consumidor me dá para multá-las. Que acho que atualmente está em R\$ 9 milhões, se eu não me engano, o mínimo é 600 e poucos reais, o máximo acho que é R\$ 9 milhões. Ou eu posso também, lá do inciso VI, determinar uma suspensão de fornecimento de serviços, né? Muito bem. O que ocorre na prática, se eu dou uma decisão multando, suspendendo ou ambos? Sempre será levado ao Judiciário. E por que já pulei para a decisão? Ah, mas o senhor pode fazer um TAC. Eu estou há três anos na promotoria, eu fiz um TAC, e não era com as empresas de telefonia, era com empresas de serviços de valor adicionado. Ou seja, não há, na prática, não sei vocês individualmente. É o que eu digo, vocês naquelas cobranças indevidas, lá no individual, acho que vocês conseguem fazer acordos lá com as operadoras, né? Mas a minha atuação beira, eu vou dizer zero, porque é zero a eficácia de ajustamento de conduta, não existe ajustamento de conduta, beira o zero. Muito bem, então, doutor, simples, o senhor dá a decisão, multa a empresa, dá lá 9 milhões. Ou, se for o caso, suspende o fornecimento. E aí eu vou passar pelo o que o Amauri já passou algumas vezes que é começar a tomar mandado de segurança, né? Ele, no caso, foi a questão das garantias estendidas. Ou seja, as empresas, elas têm uma política, estratégias de atuação, são grandes escritórios de advocacia que estão por trás, de retardar ao máximo o processo administrativo, pedem reiteradas dilações de prazo para prestar informações, etc. E ao final, sempre as levam ao Judiciário, nas decisões, questionando legitimidade do Ministério Público como órgão administrativo,

como o Procon, que é uma questão que já foi mais de mil vezes discutida no Judiciário, já foi, né? O Conselho Nacional do Ministério Público já se posicionou sobre isso. Como eles não fornecem faturamento bruto durante o processo administrativo, nós acabamos arbitrando o faturamento como a legislação nos permite. E aí, inclusive, eu já pedi um estudo técnico aqui do Ceat, para os nossos contadores, para fazer o levantamento desses balancetes das empresas, dos grupos, para tentar chegar o mais próximo possível de um faturamento adequado. E a multa sempre bate no teto, pelos meus cálculos. E aí há uma falha interna, que às vezes algumas empresas apresentam, em recursos administrativos, algum faturamento para a junta recursal e às vezes conseguem reduzir, que é uma coisa que a gente está tentando modificar na rede, né, Amauri? De criar um prazo preclusivo para apresentar esse faturamento. Porque assim, a gente gasta uma primeira instância, dá uma decisão. Aí ela chega na segunda instância: "Ah, não. Aqui, eu tenho um faturamento". É que eu não sei como é avaliado, estudado, dissecado pelos procuradores que fazem essa avaliação na segunda instância administrativa.

Então, aí eles acabam questionando o Judiciário, eu estou falando essa questão da multa, a questão da proporcionalidade e razoabilidade da multa imposta. E assim, quem atua aqui nas varas cíveis, quem tem conhecimento do andamento dos processos nas varas cíveis da capital, sabe que estão se arrastando as ações anulatórias, e as ações civis públicas também. E aí o Dr. Glauber, da área de bancos, poderia falar melhor sobre isso. Porque ele há algum tempo, a área dele já vem prestigiando mais atuação judicial. Então, você acaba gerando uma multa, você pode dar uma decisão de suspensão, mas sempre vai desaguar no Judiciário, sempre, isso é 100%. A menos que eles percam algum prazo e aí a cabeça do advogado vai rolar, com certeza, porque as multas são altíssimas, aí não vai para o Judiciário. Então, o que eu tenho analisado? Olha, na área administrativa, eu estou começando a priorizar, na área de telefonia e serviços em geral regulados pela Anatel, a atuação judicial direta, buscar no Judiciário uma tutela de evidência ou de urgência, dentro de uma ação civil pública. Como eu já consegui em alguns casos. Um exemplo é a divulgação daquele plano Aice, que é um plano popular de telefonia fixa que a Oi não divulgava isso quase porque não interessa, né? É um plano direcionado a público de programas sociais. Então, eu consegui uma liminar, de pelo menos dar mais publicidade, a liminar era dar mais publicidade nos pontos de venda. Porque não interessava a eles. A juíza deu. E até agora o tribunal não cassou. Porque: ah, mas tem a multa. E os 9 milhões?

Bom, eu parto do seguinte princípio, nós temos o fundo estadual de defesa do consumidor, que tem um alto montante de recurso. Infelizmente, e acho que isso, para a próxima gestão, é um desafio do fundo, é tentar abrir essa torneira do fundo para financiar mais projetos de... para se gastar esse dinheiro. Mas para o consumidor mesmo que teve o problema lá da telefonia, talvez ele não: ah, 9 milhões que vai para o fundo. Mas, para mim, sempre foi mais importante o ajustamento da conduta, regularização da conduta. É o serviço ser prestado na forma com que foi contratado, na forma proposta pelo fornecedor, mais do que o dinheiro no fundo, né? Então, essa é a notícia, que eu não sei se é muito boa, talvez vocês tenham uma prática diferente. Considerando, inclusive, o que eu aponte aqui no Sindec. Talvez vocês tenham um alto índice de soluções consensuais nos Procons municipais, nessa questão de cobrança indevida e tal. Mas, na minha área, administrativamente, beira o zero a efetividade. Então, eu estou tendendo, e já comecei a ir judicializar mais as questões. Por uma questão de estratégia e de praticidade, porque já que a questão vai ser levada ao Judiciário e vai passar pela morosidade que o Judiciário tem, então eu já vou cortar o caminho, né? Ah, mas o administrativo é bom que já vai com o contraditório feito. O contraditório vai ser feito na ACP, né? O meu inquérito civil vai ser submetido ao contraditório dentro da ação civil pública. Então, essa é uma parte que eu acho que é interessante falar, que me foi frisado isso pela Rafaela. Ela me botou na parede e falou: "Eles querem saber da sua atuação. O que está bom e o que não está". Então, eu tenho que dizer isso, não está bom nessa área. Já na área de

alimentos, eu falei, meu índice de resolutividade por TAC e transação administrativa é alto. É muito alto. Eu consigo muitos acordos. É uma peculiaridade, provavelmente, de fornecedores talvez de grande porte. É o que eu digo, o colega das áreas de finanças tem a mesma dificuldade, eu tenho essa dificuldade com a telefonia, talvez o colega na área de produtos, com as grandes montadoras de automóveis, talvez tenha o mesmo problema, não sei, né? Então, eu já trago esse cenário da minha atuação.

Bom, vamos falar da questão da qualidade em si. O art. 20 lá com o CDC, que é o que regula a questão dos vícios de serviços. Ele usa uma expressão, que a princípio o art. 18 que fala de produtos não... faz uso de duas expressões o art. 18: produtos impróprios ou inadequados. O art. 20, no § 1º ou 2º, ele fala só de impróprios, mas aí o Rizzatto Nunes, que é um autor conhecido aí na área de defesa do consumidor, tem obra, é obra para concurso. Ele faz a diferenciação, que o impróprio, ele impede o uso ou consumo desse serviço ou produto, o inadequado, ele só reduz a eficiência. Nós, na área de serviços de telefonia, nós esbarramos com os dois, né? E, bom, qual é o parâmetro que nós usamos para aferir, falta quantos minutos? Eu já recebi uma plaquinha de dez, a próxima é paredão já? Ah, sim. De repente, assim, já cortam o meu microfone, né? Igual o pessoal faz lá no Senado.

[risos]

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Aí você fica... mímica, né? Leitura labial aqui. E aí a importância e o porquê da minha indicação da Elisa. Nós não detemos o conhecimento técnico qualitativo para aferir parâmetros de qualidade do serviço, por isso a gente tem que se valer dos conhecimentos técnicos, dos índices que a Anatel faz, de monitoramento desses serviços. E na área de telefonia fixa, tem a Resolução nº 605, de 2012, da Anatel, que é um parâmetro para questão de qualidade da telefonia fixa e para a telefonia móvel, a Resolução nº 575, de 2011. Anualmente, a Anatel, e aí, Elisa, por favor, me corrija qualquer erro ou deslize ou impropriedade, ela emite relatórios indicadores do desempenho operacional desses serviços. Faz um apanhado coletivo e depois individualiza as operadoras.

E agora em fevereiro, mês passado, ela divulgou referente ao ano de 2016. Está lá na página da Anatel, está disponível a todos, eu baixei, porque eu vou usar isso nos meus inquéritos civis, investigações preliminares e processos administrativos. Ela emitiu, referente ao ano de 2016, esses relatórios em relação às duas telefonias e também a outros itens, acho que teve a cabo também. Mas aqui, como o tema... e lá detecta, no de telefonia fixa, que em Minas Gerais, considerando as metas propostas pelas resoluções que já foram mencionadas, em Minas Gerais, na telefonia fixa, houve o atingimento de 79,8%, que é o percentual geral de indicadores de cumprimento de metas. É um conjunto de metas, vários itens que a Anatel impõe à operadora. Se houver o descumprimento, ela pode instaurar um processo administrativo de descumprimento de obrigações.

Em Minas, então, na telefonia fixa houve o atingimento de 79,8%, que, pelo relatório, é um dos mais altos do país. Por outro lado, na telefonia móvel esse índice cai para 66,7%, que é um dos mais baixos, só fica acima de quatro estados, que são considerados críticos, e mais um lá que eu não me lembro qual é. Isso tudo vocês vão poder depurar, imprimindo lá o relatório lá na página do Anatel. Está lá na questão de dados, aí vem qualidades, a Elisa pode dar até o mapa. Então, o que a gente detecta desse parâmetro? E assim, nós temos que nos valer dessa informação da Anatel, qualitativa. Porque o próprio CDC, o decreto, fala que a gente tem que se valer de outras normas, expedidas por outros órgãos para... a gente usa Inmetro, a gente usa Anatel, a gente usa Agência Nacional de Saúde, usa Banco Central, né? Porque são os órgãos reguladores das áreas. Então, isso nos soa um sinal de alerta, porque a telefonia fixa é uma tendência de decréscimo mesmo, cada vez mais se tem

menos telefonia fixa. E o aumento da atividade de venda, desses serviços de telefonia móvel. Então, se Minas está com um dos mais baixos índices de atendimento dessas metas, né? Um dos mais baixos entre os 27 estados da Federação, é preocupante, né? Soa um alerta para mim, como órgão estadual, de talvez ter que atuar com mais afinco nessa área. E talvez soe como alerta para vocês também, e para a Anatel também, a regional.

Bom, a plaquinha de cinco minutos já foi apresentada, já que eu fui rigoroso com a proposta de horário, eu vou fazer uma conclusão rápida aqui. O que se defere desse cenário que eu estou mostrando? O que eu consigo tirar disso? Primeiro, uma necessidade de se buscar novos parâmetros e metas para aferição dessa qualidade dos serviços? Porque o ideal, talvez não seja possível na prática, é que a meta seja 100%, né? A gente quer sempre o quê? Cem por cento, né? Cem por cento de *upload*, 100% de *download*, 100% de ligações completadas, 100% que a ligação não caia, seja interrompida, né? Mas há questões técnicas que, inclusive, a Anatel leva em conta. Fala-se muito, por exemplo, a questão: ah, o sinal aqui não pega. Raja Gabáglia tem um ponto ali perto do Tribunal de Contas que não pega telefonia ali de jeito nenhum. Aí tem a questão das barreiras físicas, né? É prédio, é construção, é não sei o quê. Mas a gente tem que avaliar, e talvez a Elisa, acho que tem uma notícia sobre isso aí, a questão de novos parâmetros e metas para a aferição dessa qualidade. Talvez também, na questão administrativa, a gente tenha que haver um incremento das sanções administrativas restritivas de direito e da atividade econômica. A gente começar, no meu caso, talvez a própria Anatel também, dar mais decisões, como a Anatel já fez, que uma época proibiu a TIM de comercializar, né? A gente atinge o bolso, o bolso, assim, a própria atividade das empresas. A gente restringe venda de planos, de alguns produtos, não só ficar focado na multa. E aí, no meu caso, no âmbito estadual. E aí eu estou falando como promotor da capital, que acaba tendo atribuição de tudo que tem repercussão estadual, né?

Eu vou priorizar, pelo que eu já especifiquei aqui, a atuação judicial, pelo que eu já falei aqui. Eu vou aumentar meu número de ações civis públicas e reduzir meu número de processos administrativos. E, finalmente, e isso foi discutido no grupo de trabalho lá do Ministério da Justiça, que eu e a Elisa fazemos parte. Eu acho que talvez tenha que haver mais concorrência no setor, abrir talvez mais o setor para novas empresas. Porque é uma outra forma também das empresas correrem atrás de qualidade, de preço, que vai favorecer o consumidor, né? Bom, era esse um apanhado geral que eu tinha para dar. Um pouco da minha prática, um pouco do que a gente detectou e eu não tenho dúvida que a Elisa vai trazer dados e a visão do órgão relatório aí para a gente, para crescer aí a discussão. Obrigado.

[aplausos]

SRA. ELISA VIEIRA LEONEL: Ok, obrigada. Boa tarde a todos e todas. É um prazer voltar aqui e vejo rostos conhecidos já na plateia e, bom, na turma, que trata-se de um curso. Gostaria de agradecer mais uma vez o convite. Rodrigo, que como já adiantou, a gente está virando parceiro de debate do setor de telecom. e dos problemas de consumidores. E para a Anatel, volto a repetir aqui, é um prazer e uma ótima oportunidade de dialogar diretamente com o sistema e trazer um pouco de alguns elementos técnicos, que a ideia não é justificar os problemas dos setores. Os problemas existem, gosto sempre de começar reconhecendo que a gente tem muito a avançar em matéria de qualidade da telefonia e esses espaços são importantes para a gente discutir como avançar. Mas é também uma oportunidade de mostrar um pouco do que a Anatel tem feito, até para que a gente dialogue sobre como fazer diferente, dado que estamos todos do mesmo lado, que é avançar a qualidade do serviço e proteger o consumidor.

de pesquisas. As pesquisas mostram, não estou falando de dados do Brasil, pesquisas de consumidores, de comportamento do consumidor, mostram que eles reclamam mais quando dói no bolso ou quando é necessária visita técnica. Então, isso sempre vai estar no topo das reclamações, porque o consumidor não sai da sua casa para reclamar da qualidade no sentido abstrato. Então, é a hora que a qualidade afeta a sua conta, aí ele vai reclamar de um problema de fatura, mas, na verdade, então, qualidade é mesmo um desafio de proteção de consumidores e que a gente tem que ficar de olho. Sobre a efetividade também, eu não sei se já projetaram a minha apresentação, eu precisava que alguém... [Joia! E como eu vou passar isso aqui? Tá. Então. Ah, joia, ótimo. Obrigada].

E também falando sobre efetividade, a Anatel sofre do mesmo mal que os Procons e os Ministérios Públicos. E olha que o nosso valor teto de multa é muito mais alto, são 50 milhões a cada item descumprido. Descumprir um parágrafo do inciso da resolução o teto é de 50 milhões. Resultado disso é que a Anatel já aplicou bilhões de multas no setor e essas multas são judicializadas e também nada acontece. Então, nesse momento, eu vou falar disso um pouquinho lá para a frente. A gente está discutindo como podemos avançar e garantir efetividade da atuação da Anatel. Vou falar um pouco da dimensão do setor, como o Rodrigo estava dizendo, serviços de telefonia já foram bens de status, era chique tocar o celular no cinema porque quase ninguém tinha celular. E aí, hoje eu estava vindo para cá no trânsito e vi o vendedor de pipoca do sinal teclando num *smartphone*. E ele estava lá, pipoca, o estoque de pipoca dele e ele parado no *smartphone*. Isso quer dizer que a gente atingiu um nível de massificação do serviço, que é ótimo, toda a população tem que ser incluída. Porque esse é um serviço que é a peça fundamental para um direito previsto na Constituição, que é o direito à comunicação. Então, é ótimo que a gente tenha atingido esse nível de massificação, mas isso traz consigo problemas de um serviço massificado, né? Então, é natural que um setor com um volume de quase 300 milhões de pessoas ou dispositivos conectados, que a gente tenha um nível de problema. A questão é como nós vamos resolver e avançar nisso.

Então, aí só alguns dados. O brasileiro, hoje, esse dado já está velho, tá, gente? Então, tenho certeza que já passou de três horas e 14 por dia. O Brasil, que é considerado o país da televisão, já se acessa mais internet do que se vê tevê. Trinta e cinco por cento dos brasileiros, com acesso à internet, usa só no celular. O que, tecnicamente, aumenta o problema, porque a rede móvel é a rede mais difícil de garantir qualidade, por questões técnicas, não só de investimento. Então, e o celular, como eu estou dizendo, já é o principal meio de acesso à internet. Hoje, já ultrapassou em muito o acesso por computadores. E aqui são os números então: 42 milhões de telefones fixos, 26 milhões de banda larga fixa e 20 milhões de tevê por assinatura. Como eu disse anteriormente, celular são mais de 250. O que nos dá a dimensão do problema, se a gente individualiza e coloca nessa variável de números de contratos vigentes, né? Para dialogar com os nossos dias, o dia a dia aqui de gestão dos contratos individuais. São mais de 340 milhões de contratos. Então, é, de fato, um desafio tratar de tudo isso e de todos os problemas, como estava dizendo o Rodrigo.

O indicador da Anatel, vários indicadores não são 100%, por questões técnicas. Existe a tal da zona de sombra, existe o cálculo estatístico da rede. Então, ele não é determinístico, não é preto no branco. Então, quase todos os indicadores da Anatel não são 100%, mas eu não quero ser parte do 1% que está sendo prejudicado. E a Anatel entende isso, é uma angústia muito grande para nós, identificar o 1% dos consumidores com quem aconteceu algum problema. Então, no ano passado, por exemplo, a Anatel recebeu 3,9 milhões reclamações. Se a gente for olhar isso proporcionalmente, a base dá pouco mais de 1%. Então, é um 1% de problemas, mas esse 1% representam 3,9 milhões reclamações. Então, esse volume é um volume que nos desafia diariamente.

O que muda no setor? Ontem, lá na Anatel, a gente organizou um *workshop* em celebração ao Dia do Consumidor, um *workshop* para os servidores da Anatel. Para falar sobre proteção de consumidores e os desafios dos novos modelos de negócio. E o que muda com esses novos modelos de negócio? Primeiro, muito do serviço não é regulado. O Rodrigo estava dando o exemplo do SVA, que é o serviço de valor adicionado, isso está fora da regulação da agência por uma questão da lei, a lei diz que SVA não é regulado. E tem uma infinidade de SVAs rodando em cima dos serviços de telecomunicações. Então, as empresas estão ofertando um serviço, que dá suporte para uma série de outras tecnologias acima dela, que não são parte desse modelo de negócio original das telecomunicações e não remuneram as telecomunicações. Então, toda vez que um novo serviço surge e que tem um investimento de rede em cima desse serviço que é necessário, as telecomunicações não estão sendo remuneradas por ele. Isso gera pressão sobre... necessidade de aumentar a infraestrutura sem a correspondente remuneração.

Do ponto de vista dos consumidores, o que muda é que o consumidor está cada vez mais informado, ele dialoga e troca informações em rede social, tá? O ambiente virtual então, potencializa a vida real, trazendo para o bem e para o mal todas essas informações, de uma forma real e amplificada. E o consumidor também tem a chance de conhecer mais sobre os indicadores e as informações técnicas ou mesmo informações subjetivas sobre o serviço. O que nos leva a uma primeira mensagem que eu quero trazer aqui de que olhando para a realidade da Anatel, do sistema de defesa do consumidor de maneira geral, não acredito mesmo que multas vão resolver o problema. E dando um exemplo concreto de uma atuação da Anatel em um indicador que não é regulado, que é o IDA, o índice de desempenho no atendimento, sou capaz de apostar que a concorrência e a transparência em relação a esses indicadores podem ter um efeito muito melhor sobre o consumidor. O Índice de Desempenho no Atendimento é um índice que mede todas as reclamações que chegam à Anatel, quantas delas a prestadora resolve em até cinco dias úteis e quantas o consumidor depois de tratada, ele precisa reabrir porque ele discordou da resposta. Isso gera um número e a Anatel passou a divulgar esse número, cerca de três anos atrás, três, quatro anos, com a logomarca das empresas. O resultado disso é que bonificação dos executivos passou a contabilizar o IDA. O IDA não é regulado, o que quer dizer que as prestadoras não tomam 1 real de multa por descumprir o IDA. O IDA é um indicador apenas de transparência, de mensagem para o consumidor e ele foi agregado à bonificação dos executivos. O que acontece? Quando o IDA começa a piorar, o executivo está batendo lá na minha porta para explicar o que está acontecendo e para pedir uma exceção no cálculo, porque aquilo foi fora da governabilidade da prestadora. O IDA virou um indicador com quem elas tratam muito mais seriamente do que aqueles que geraram R\$ 50 milhões a cada item descumprido. Então, sou muito da defesa de que a gente tem que ampliar os nossos processos de transparência e comunicação à sociedade. Aí vou falar como a Anatel está tentando guiar isso.

Eu vou passar rapidamente por alguns dados. Essas ações então, há necessidade de articular com o sistema de defesa do consumidor, nós temos um papel fundamental de transparência de informações aos consumidores e de tentar, ao máximo, dar conhecimento dessas informações. A Anatel já tem aplicativos ranqueando as prestadoras. Por exemplo, existe o Anatel Serviço Móvel, que traz nota, município a município, de cada prestadora em cada um dos indicadores da banda larga móvel. O outro aplicativo, que é o Anatel Consumidor, traz o ranking de quais são as empresas mais reclamadas na agência. E cabe a nós, nos nossos espaços de atuação, fazer divulgação desses indicadores. De modo que o consumidor se torne cada vez mais consciente e compare e escolha a prestadora considerando o respeito dela para com os contratos. Então, aqui falando um pouco do Cdust, que é um comitê da Anatel. Eu vou pular um pouco esses slides para a gente ir direto ao ponto.

A Anatel tem buscado aprofundar seu diálogo diretamente com entidades de proteção do consumidor, o C dust teve atuação importante na discussão da banda larga fixa, quando a gente suspendeu a possibilidade que as prestadoras tinham de cobrar sobre a franquia. E a Anatel tem também lançado, está prestes a lançar, e a gente já está nos finalmentes desse ano, mas eu trouxe aqui dados da pesquisa de qualidade percebida do ano passado. Também a gente tem feito questão de divulgar com o ranking das prestadoras e as logomarcas de cada uma. Se a gente for olhar para a pesquisa de qualidade, duas questões que são importantes de avaliar. Uma delas, o pior item de avaliação não está relacionado aos atributos de rede, mas sim à qualidade do atendimento prestado pela prestadora. É a capacidade que o consumidor tem de acessar os canais de atendimento e resolver sua demanda na prestadora, esse é o pior item de avaliação da pesquisa. E outra característica, que também chama atenção na pesquisa, é que as pequenas empresas são melhor avaliadas. E, de novo, por que são melhor avaliadas? Porque o dono da empresa, ou o gerente, o chefe da empresa, o chefe de alto escala está ali do lado do consumidor. Então, as pequenas empresas, elas ainda têm um tratamento diferenciado que traz uma avaliação mais positiva. E tem dados curiosos, por exemplo, a Anatel regula um tipo de serviço para tentar aumentar a competição, que chama operadoras virtuais de rede móvel. Ela não é dona da rede, mas ela opera na rede de outra prestadora. A outra prestadora é obrigada a alugar a rede e ela se remunera prestando um serviço diferenciado. Então, em São Paulo, tem a Porto Seguro, que é uma MVNO, que é o termo técnico, ela é uma operadora virtual e ela trafega sobre a rede da TIM. E o curioso é que na hora que a gente vai fazer avaliação da rede da TIM, a avaliação dos usuários da rede da TIM é pior do que a avaliação dos usuários da rede da Porto Seguro, mas a rede é a mesma. O que quer dizer que eles estão sendo contaminados, essa leitura é contaminada pelo mal atendimento prestado pela TIM em relação à Porto Seguro. Então, o fato de se prestar um bom atendimento nos canais gera uma avaliação mais positiva para a Porto Seguro, apesar do ponto de vista de infraestrutura de rede, a rede não ser dela e ser da TIM.

Aqui, eu trouxe só alguns dados para, confirmando um pouco do que o Rodrigo estava dizendo, aqui é sobre os principais serviços, não sei se está dando para enxergar aí. O celular pós-pago representa 34%, o pré-pago 14%, apesar de do ponto de vista de número de celulares pré-pagos e pós-pagos, o pré-pago ser muito maior, mas como não tem fatura, os problemas de conta não acontecem. Banda larga com 16% e a telefonia fixa com 23%. Aqui estão os principais motivos, mas essa apresentação vai ficar disponível. Vocês estão cansados de saber quais são os principais motivos, porque estão lá também, assim como eu, na pressão do dia a dia, de gerir o atendimento.

O que a gente tem feito com todas essas informações e percepções? A gente está revisando regulamentos da agência, desenvolvendo ações de fiscalização e também tentando uma alternativa adicional, que são os Termos de Ajustamento de Conduta. Os TACs da Anatel, a discussão é em torno de bilhões de reais, porque são bilhões que foram aplicados em multa. Então, o que nós estamos, nesse momento, tentando aprovar junto ao TCU, nós já passamos por aprovação no conselho diretor da Anatel de dois TACs e agora eles estão na análise do TCU, para transformar esses bilhões em compromissos adicionais e ajustamento de conduta. O ajustamento de conduta não entra na conta. Todos os bilhões são de investimento adicional que as prestadoras terão que fazer. Isso está lá no TCU para aprovação.

E, além disso, além de transformar os bilhões de multa em investimento do setor, que é isso que deveria acontecer, o que a gente está tentando? A gente vai, nos próximos meses, ainda esse ano, se tudo correr bem, passar por uma nova consulta pública do modelo de qualidade da Anatel. O que a gente nota? Primeiro, modelo de qualidade, como disse o Rodrigo, às vezes, o indicador está até bom, mas ele não está sendo sentido pelo consumidor e por que isso acontece? Tem uma série de indicadores que

já se desatualizaram no tempo. Por exemplo, a Anatel regula o tempo máximo para a entrega de um SMS, ninguém usa SMS mais na era de WhatsApp, Telegram e afins.

Outra questão é que alguns indicadores, eles foram feitos olhando para tecnologias fixas e não são aderentes à tecnologia móvel. Outro importante fator é que os indicadores eram feitos por estado. Então, pode ser que no estado esteja ótimo, que a prestadora vai jogar lá em cima a qualidade do serviço onde ela tem concorrência, que é na capital e nos grandes centros, mas o meu município, que é um município pequeno e remoto, vai ter uma prestadora, logo, lá, a qualidade do serviço vai ser ruim. Então, a Anatel está rumando para um desenho de indicadores que sejam municipais, ampliando o conceito de qualidade para incluir não só elementos de rede, mas também de percepção subjetiva do consumidor. E a parte que está aí com uma palavra em inglês, apesar de eu não gostar, mas ela traduz essa efetividade da nossa atuação, que é rever o modelo de *enforcement*, que é isso. É como a gente vai tornar mais efetiva a regulação e a atuação da Anatel na via administrativa, para garantir que os indicadores sejam cumpridos, é esse o modelo que a gente está, nesse momento, concebendo e deve lançar consulta pública em breve.

Esse é o último slide, só para dar um pouquinho da dimensão do que nós estamos propondo ao conselho diretor. Então, isso ainda é uma proposta da área técnica e já tem um conselheiro do conselho da Anatel relatando essa matéria. Então, o que a gente está pensando é em indicadores que ampliem a percepção do consumidor, trazendo para dentro os indicadores de experiência. Porque hoje, por exemplo, a pesquisa de qualidade percebida da Anatel traz um retrato do que o consumidor está dizendo que ele experimentou, não tem nenhum indicador objetivo de rede. É a nota que o consumidor dá para aquele item e são pesquisados 150 mil consumidores por ano. Então, a gente liga para 150 mil pessoas para saber qual é a percepção dela sobre o serviço. E a gente está querendo trazer isso para dentro do modelo, para que o consumidor, diretamente, influencie na avaliação de qualidade da Anatel. E essas medições serão então feitas a partir da experiência do consumidor. Como eu estava dizendo, a ideia é descer os indicadores para a granularidade municipal, porque ele não faz sentido quando ele é um indicador por código de área ou por estado. E coincidir com as metas de gestão interna das prestadoras, o que isso quer dizer? É que hoje a Anatel tem uma série de indicadores, como eu estava dizendo, não refletidos na gestão interna da prestadora. Então, não são indicadores pelos quais os executivos das prestadoras têm sido cobrados. E a nossa ideia, então, é transformar cada vez mais o modelo da Anatel num modelo coerente com aquilo que se cobra dos executivos. Porque aí a gente acredita que o envolvimento da gestão e da operação da empresa pode acabar acontecendo. Eu já estou encerrando. Esse era o último slide. Gostaria de agradecer mais uma vez a oportunidade e ficar aqui à disposição.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dra. Elisa. Eu gostaria agora de abrir um momento para as perguntas. Saber, inicialmente, do colega Lélío se ele tem alguma pergunta.

SR. LÉLIO BRAGA CALHAU: Eu quero compartilhar com vocês uma experiência que eu estou tendo aqui, que envolve a situação nossa da defesa do consumidor, que se aplica igualzinho esse caso do IDA, mas é com relação aos bancos. Eu não sei se vocês, assim, notaram, mas quando a gente vai tratar assuntos de defesa do consumidor com gerente de banco, é como se a gente conversasse com um marciano. Ele não está nem aí com a gente, está pouco se lixando, tipo assim, trata a gente com educação, mas, aquela educação, assim, no limite da... só que é um direito dele fazer isso, não é? E também eu tenho direito de jogar uma bomba nuclear também nele, se eu quiser também, dentro da lei. Então, o que acontece? Da mesma forma como o IDA está surgindo como grande mecanismo de avaliação do serviço aqui da

telefonia, na questão dos bancos, nós temos a ouvidoria do Banco Central. Se você falar, eu trabalhei dez anos no Banco do Brasil, gente, então, eu conheço bem como funciona o banco. E eu vou te falar uma coisa, é desse jeito. Eles não nem aí com a gente, por quê? Porque o gerente é promovido de ano em ano. Então, a gente aplica a multa neles e eles recorrem na Justiça, até um dia o banco pagar multa, o que costuma demorar sete anos, oito anos. O gerente já está longe. E quando você faz uma reclamação na ouvidoria é imediato que chega para eles. E agora os bancos estão fazendo o seguinte, por conta desse monte de coisas, eles estão tirando pontos dos gerentes dos bancos e das agências quando tem muita reclamação da ouvidoria. Logicamente, gente, nós não vamos agir de má-fé, nós não vamos apresentar uma reclamação na ouvidoria do Banco Central de uma coisa que não existe.

Então, o que eu sugiro para as pessoas? Qual o protocolo que eu sugiro para vocês trabalharem com os consumidores na sua comarca? Primeiro, faça uma reclamação por escrito no banco, na agência, né? Depois, reclamação na ouvidoria do banco e aí, sim, partir no final para a ouvidoria do Banco Central. Não ir direto para a ouvidoria do Banco Central. Porque, de repente, na agência resolve. De repente, no banco resolve. E aí, por final, acionar isso aí. Então, assim, é o mesmo caso do IDA. O IDA talvez foi criado e aí agora está sendo usado. E a ouvidoria do Banco Central, que não tinha muito valor, no início, para ninguém, agora eles têm pavor desse nome. Se falar ouvidoria, eles já ficam mais assim: "Não. Espera aí. Vamos conversar". Coisa que nunca quiseram conversar, né? E se fala ouvidoria do Banco Central, aí, eles, como fala? Desesperam, por quê? Porque afeta o bolso deles. Então, assim, só para a gente, funciona. Então, então negócio da IDA funciona e a ouvidoria também funciona.

E a outra coisa que eu queria compartilhar também, Dra. Elisa, é sobre a nota do consumidor. Eu acho que cada vez mais, gente, está bem claro que isso vai pesar muito nas relações nossas. Olha, hotel. Gente, hotel nenhum dava moral para a gente com nota do consumidor. Quantas vezes que a gente, o banheiro estava sujo, lençol não foi trocado. Nunca deram atenção. Aí o que acontece? Veio o Airbnb, o compartilhamento de quartos, que já tem mais quartos disponíveis que a maior rede de hotel do mundo. O que acontece? A meritocracia, a nota do consumidor é que conta lá. Taxista, taxista nunca deu atenção para o consumidor, pelo contrário, muitos exploram a gente aí. Veio o Uber, a nota do consumidor tem seu valor, é fundamental. Se a nota do consumidor for ruim, eles excluem o motorista do Uber. Então, gente, cada vez mais a nota do consumidor, ela vai ter um peso maior nas coisas. Então, a gente tem que frisar isso muito com eles, avalie o produto, tipo assim: ah, mas fizeram isso aí ruim, eu deixei para lá. Não, deixa para lá não. Elogia quando for certo e quando for ruim 'caneta' mesmo, 'caneta'.

Só para acabar. Para vocês terem uma ideia aqui, o que vale uma ouvidoria. Eu fui chamado para um *recall* da Toyota e eu marquei, e eu cheguei lá no horário, eu tinha pensado que era 14 horas e era 14h30min. E eu cheguei 14 horas e a pessoa não tinha chegado. Aí eu perguntei se podia me atender, fizeram no maior descaso e tal. Eu peguei uns tapetes que eu tinha comprado lá e estava segurando eles. Depois de 15 minutos que eu estava sentado falaram comigo assim: "Olha, acabou de chegar o de 14 horas". Eu falei: Poxa, era dois minutinhos para me atender aqui e me liberar para o *recall*. Aí a pessoa: "É, mas você vai ter que levantar da cadeira aí". Aí levantei, beleza. Na hora que deu 14h30: "Senta aí". Aí eu sentei. Aí vieram com aquele mecânico: "Você me desculpa aqui, não sei o que lá e tal, tal". Aí eu falei: Moça, olha para aquela câmera lá. Aí ela olhou para câmera, eu falei: Quando eu sair daqui e chegar em casa, eu vou 'canetar' vocês no site da Toyota. Aí a menina: "Não, mas é porque eu estou usando o protocolo correto, não sei o que lá, tal". Explica para a Toyota que eu estava carregando um monte de tapete aqui, que eu fiquei 15 minutos parado aqui, você poderia ter me atendido em dois minutos e você me deixou 15 minutos e me mandou sair com o tapete, como fala? Gente, eu nunca vi

uma pessoa passar... Eu até fiquei com dó dela. Eu fiz aquela cara assim de frieza, assim, no muro(F) assim, mas eu estava até... a menina começou a suar frio: "Você conversa com o meu gerente. Você conversa". Eu vou conversar com o gerente para quê, minha filha? Para ele tentar me convencer a não 'canetar'? Não, eu vou chegar em casa... E outra coisa, eu não chegar e 'canetar' agora, não. Eu vou 'canetar' de noite, porque aí eu vou estar bem tranquilo. Gente, essa menina começou: "Não. Por favor, não sei o quê lá". Chamou o gerente, chamou não sei o quê lá, mandaram o táxi me levar para casa e não sei o quê. Acho que eles [ininteligível].

Mas eu quero colocar para vocês o seguinte, para a gente não abusar, fazer a coisa certa, mas a reclamação, a nota do consumidor, gente, está valendo. Se você chegar numa empresa de carro e der nota ruim de consumidor para eles, a fábrica: "Opa, espera aí, o que está acontecendo com a funcionária fulana de tal?". Então, assim, não vamos abusar, vamos agir dentro da razão, mas a nota do IDA, vamos até levar, acho que às vezes a pessoa tem preguiça: ah, vou entrar no site da Anatel para reclamar? Mas, se a Anatel não tiver informação da nota do consumidor, fica difícil para ela trabalhar também. Então, gente, cada vez mais eu entendo que a nota do consumidor é algo que a gente deva falar para eles. Façam avaliação, se for boa, avalie como bom, se for ruim, avalie como ruim. Eu acho que é uma força na mão da gente e na mão dos consumidores, tá bom?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Alguém gostaria de fazer uma pergunta? Nossa, Ricardo.

[risos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Puxa!

[risos]

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Qual é a música com uma nota musical?

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde à Mesa. Eu tenho duas perguntas. Imagino que as duas sejam destinadas a Elisa. Primeira delas sobre a operadora dos Correios, que ela apareceu agora, está agindo em São Paulo, mas pelo o que eu vi a definição, ela é espelho de uma empresa, que é espelho da TIM. Francamente, eu não consegui compreender onde está o lucro dessa operadora dos Correios e me veio a aparência de que vai ser um serviço subsidiado. Gostaria de entender melhor esse serviço e se ele vai ser um serviço puramente lucrativo, sem subsídio do governo. Se for sem subsídio do governo, aí me vem o pensamento: por que a TIM, ela própria, já não poderia oferecer o serviço naquele valor mais baixo. Eu sei que essas empresas são constituídas para fornecerem concorrência.

A segunda pergunta é em relação ao que se pensa, aí já é uma perspectiva a longo prazo, da Anatel, dos estudos que ela faz, em relação à diminuição dos serviços típicos, ligação, SMS, pela substituição de outros serviços que, aparentemente, geram menos lucros para as operadoras. Como é o WhatsApp, até mesmo a questão do Netflix, esse YouTube, que acaba tirando um mercado muito grande dessas tevês pagas, né? Então, o mercado aí, aparentemente, ele vive uma revolução. E o que a gente como consumidor, eu falo até como consumidor, podemos esperar?

SRA. ELISA VIEIRA LEONEL: Tudo bem, Ricardo? De você eu lembro da última vez que eu estive aqui. Olha, da Correio Celular. A Correio Celular, ela é o que eu estava dizendo agora há pouco, operadora de rede virtual. As operadoras de rede virtual são rentáveis, porque elas, como eu estava dizendo, as prestadoras tradicionais, donas de

rede são obrigadas pela Anatel a alugar a sua rede para outros operadores. Para que a Anatel entra nisso? Para garantir que outros operadores surjam e haja competição. O mercado de telecom. é um mercado naturalmente monopolista, porque é muito caro investir em rede. Então, essa é uma forma de obrigar a abertura da rede para que outros operadores surjam sem ter o mesmo dinheiro de investimento em rede. Se a operação da Correio Celular já está rentável, não sei te informar, isso não é algo que a Anatel controle. Então, não sei dizer se ela já nasceu rentável. Imagino que não, como todo negócio. No começo, você investe na marca, tem uma série de custos de propaganda e de marca, para depois começar a rentabilizar o serviço. O que eu sei é que o pessoal da Correio Celular já esteve na Anatel preocupadíssimo com proteção de consumidores e querendo fazer tudo certo. E eu quero crer que vão fazer. Eu falei com eles, falei: Quero que vocês voltem daqui um ano, não para me contar que já estão em X milhões de reclamações, e sim para falar que está tudo certo mesmo. Então, mas o compromisso da gestão já foi sinalizado lá com a gente. Eles estão focando em clientes pré-pagos, em planos, isso tudo eles mostraram para a gente lá, planos de alta simplicidade assim. Não tem aquela coisa de milhões de opções, que aí o consumidor vai contratar enganado, carteira simples de planos. Então, vamos ver se eles vão conseguir firmar o compromisso e cumprir depois.

Sobre a diminuição do faturamento do setor, esse é o maior desafio do regulador hoje em dia. E toda vez que a gente discute questões complexas, econômicas, é nisso que a gente está mirando. Por exemplo, quando se fala da franquia, que foi uma polêmica enorme no ano passado. O regulador está achatado no seguinte lugar, a gente precisa da rede de telecomunicações para todos os serviços acima dessa rede. Então, o Netflix depende de rede de telecom., o WhatsApp depende, Facebook depende, mas esses não são operadores de rede. Logo, eles não investem em redes de telecom. Toda vez que esse serviço, por exemplo, eu vou dar um caso do Twitter. O Twitter era uma mensagem de 70 caracteres, cento e não sei quantos caracteres. De repente, um dia o Twitter, um diretor de marketing com uma boa engenharia levanta e fala assim: "Agora no Twitter nós vamos passar a transmitir vídeo ao vivo". Qualquer usuário do Twitter, de qualquer lugar do mundo, começa a gravar um vídeo e transmite ao vivo para qualquer lugar. Ele foi lá e perguntou para a rede de telecom. se tinha rede para suportar aquilo? Não. Ele simplesmente botou no ar e a operadora de telecom. vai ter que entregar um indicador de qualidade regulado pelo órgão e esse é o nosso desafio. Porque, por outro lado, a gente quer muita qualidade, óbvio que quer, mas a gente também não pode fazer uma exigência de qualidade que o preço fique impraticável. Porque nós vamos voltar para a época do serviço de elite. Então, como a gente vai exigir qualidade, num patamar razoável, que garanta que vai ter empresa interessada em investir e que o preço vai ser razoável para massificar o serviço? É esse o desafio do regulador, que é sempre muito delicado e um cálculo de muitas pernas aí, né? É isso que leva a toda essa coisa de: ah, por que vocês estabelecendo franquia? Isso para o consumidor é péssimo. Eu como consumidora, não gostaria de ter franquia, mas como órgão regulador, ao a gente falar que não tem franquia, pode ser que o serviço que hoje custa 50 reais por mês passe a custar 300. O preço é livre e as operadoras são prestadoras privadas de um serviço, apesar de serviço concedido, né? Então, esse é o desafio nosso de todo dia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mais alguma pergunta? Pois não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Dra. Elisa, o Dr. Rodrigo falou sobre aquela questão, que eu também enfrento, a questão das multas que a gente eventualmente, por exemplo, essa ação que eu entrei contra, questão de alimentos, era contra a rede de cinema. Eu pensei assim: 'Pô', vou fazer o procedimento administrativo aqui, vou aplicar uma multa neles, eles vão 'pá, pá, pá, pá' e depois vão para ação anulatória, oito anos. Eu falei: Ah, sabe de uma coisa? Fui lá, juntei todos os dados de quantas pessoas tem em Valadares, quantas pessoas que vão no cinema mais ou menos,

juntei um monte de matéria do jornal lá. E olha, 'pá', ação coletiva, danos morais, 200 mil. Já pedi. Aí eu falei assim: Agora eu quero ver eles ganharem oito anos, porque eu vou conseguir oito anos isso aqui. Só que é o seguinte, eu não sei se eu posso fazer isso em tudo. Não sei se eu poderia fazer isso em todos os casos. Aí é a minha pergunta para a senhora: vocês têm autonomia para fazer isso? Vocês podem partir para ação judicial de uma vez ou não podem?

SRA. ELISA VIEIRA LEONEL: Não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Vocês têm que vencer primeiro o procedimento administrativo...?

SRA. ELISA VIEIRA LEONEL: A Anatel, ela é obrigada a passar por toda a fase do processo administrativo. E a decisão judicial, na verdade, o juízo só ingressa quando a prestadora recorre da decisão administrativa. A Anatel tem poder para suspender vendas, aplicar multas, intervir na prestadora. E nos casos em que a prestadora discorda, ela vai para juízo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Dra. Elisa, vocês já receberam já? Já recolheram alguma multa já? Até hoje? Ou até hoje nenhuma multa caiu na conta?

SRA. ELISA VIEIRA LEONEL: Esse é o desafio, eu não tenho os dados aqui, mas é um negócio ridiculamente baixo. Assim, é coisa como 6% do que ela já aplicou de multa foi recebido. E quem pagou? As pequenas. As que têm não os escritórios de advocacia por trás. As grandes estão todas lá, com esses bilhões não recolhidos, para fazer ajustamento de conduta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, eu acho que não há mais perguntas. Eu gostaria de agradecer ao colega Rodrigo, promotor de Justiça da defesa do consumidor em Belo Horizonte. Responsável pela área de alimentos e telefonia, é a nossa referência em Belo Horizonte para as questões estaduais. Dr. Rodrigo, Dra. Elisa da Anatel, que nos brindaram com suas manifestações muito importantes e muito elucidativas. E agradecendo, então, a participação deles, eu gostaria de convidar para presidir a próxima Mesa, o Dr. Rodrigo Mateus de Oliveira Signorelli, que é presidente da fundação Procon de Uberaba.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E convidar também o Dr. Daniel Firmato de Almeida Glória, que é defensor público. E a colega Aline de Melo Queiroz, que é assessora técnica do Ministério Público do Procon estadual.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E vou precisar me ausentar aqui. Passo a condução aqui dos trabalhos para o Dr. Rodrigo.

[troca de presidência]

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Boa tarde, amigos. Eu quero agradecer o convite do Dr. Amauri para presidir este painel. O nosso assunto é banco de dados e cadastros de consumo. O meu nome é Rodrigo Mateus de Oliveira Signorelli, eu sou presidente da fundação Procon de Uberaba. Tive o prazer de ser coordenador-geral do Procon antes de ser fundação, entre 2006 e 2009,

fui secretário executivo do fórum dos Procons em 2009. Fui também da comissão estadual de direito do consumidor da OAB e esse ano de 2017 eu voltei ao Procon, agora na condição de fundação, e voltei ao sistema estadual. E é um motivo que muito me alegra e aqui reencontrei vários amigos e fiz novos amigos nessa ocasião e estou muito feliz de estar aqui. E os nossos companheiros de Mesa. A debatedora será a Aline de Melo Queiroz, assessora técnica do MP, do Procon estadual, aqui do meu lado direito, e o Dr. Daniel Firmato de Almeida Glória, defensor público, representando aí a nossa valorosa defensoria pública de Minas Gerais. Então, Daniel, o senhor já está pronto aí?

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Tudo bem, gente? Boa tarde.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Dr. Daniel então tem 40...

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Vocês estão vendo que eu estou pegando um e-mail aqui, que eu mandei via cibernético. Só dos... não tem nada, é só, se você já tem o código todo na cabeça, é só para me orientar com relação a alguns artigos e súmulas do STJ.

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Fique à vontade, doutor. Então, quando o senhor estiver pronto. O Dr. Daniel terá então 40 minutos e, na sequência, a Dra. Aline e nós abriremos para as perguntas como temos feito desde ontem. Depois desse painel, haverá um intervalo, como ontem. E a gente retorna 15 minutos depois para continuarmos os trabalhos.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Boa tarde, gente, tudo bem? Prazer voltar a essa Casa, é sempre uma honra estar aqui, principalmente, nesses eventos de capacitação, que eu acho que eles são extremamente valorosos e divulgam e estendem todas essas informações para todo o estado de Minas Gerais. Nós temos aqui representantes de todas, de mais ou menos, hein, Ricardo? De quantos Procons aí que nós temos? Ah, que ótimo. Então, muito bem. Então, deixa eu me posicionar melhor aqui. [ininteligível]. Já está aqui. Não, é que eu falo aqui, estão certos.

Muito bem, banco de dados e cadastros de consumo. Eu, de antemão, eu deixo livre para qualquer tipo de intervenção, tá? Ao longo da apresentação, sem qualquer tipo de formalidade, viu? Por favor, então, não hesitem em me interromper, eu ficarei bastante grato com isso. Os slides aqui dizem respeito apenas aos artigos de lei e algumas súmulas do STJ. Porque nossa apresentação, ela permeará, exatamente, o art. 43, que todos vocês já têm de cor, não é? E seis súmulas do STJ que disciplinam, "de forma bastante interessante", entre aspas, tá? E, muitas vezes, restritiva, os direitos do consumidor em relação a banco de dados e cadastros. Então, a nossa abordagem será feita dessa forma.

A primeira coisa que eu coloco é que é legítimo aos fornecedores, explorar e organizar as informações pessoais e econômicas dos consumidores, não tem nada de mais nisso. Só que por outro lado, há a necessidade de se proteger o consumidor em relação ao mau uso dessas informações. E esse mau uso, ele está na linha, exatamente, do direito à privacidade, dos direitos da personalidade, da honra e da privacidade do consumidor. Que estão consubstanciados desde a Constituição de República e nos art. 11 a 21 do Código Civil brasileiro.

Então, primeira coisa, banco de dados e cadastros é legítimo, é legal, muito bem.

Segunda coisa, banco de dados e cadastros não são sinônimos. Banco de dados, você pode ter os bancos de dados chamados restritivos e os bancos de dados de informações positivas. Nós voltaremos a esse assunto daqui a pouco. E os cadastros? O que são os cadastros? Cadastro é tudo aquilo que o fornecedor faz e que está muito ligado à questão de marketing hoje, não é? Onde você aí agora, nessa sala, consultando o seu celular, recebe aí na sua rede social, que você está acessando neste exatamente momento, uma notícia de algo para que você possa comprar. Como ela descobriu você aqui? Como ela descobriu que você estava procurando isso? Não são apenas questões de algoritmos, não, tá? A questão do cadastro, ela é um direcionamento muito grande para a atuação do fornecedor de uma forma mais customizada, mais personalizada. Então, esses cadastros, eles, inclusive, valem dinheiro. Não é inédito, aí que nós já tivemos aí olha: empresa está vendendo cadastro de cem mil consumidores com venda acima de X mil reais, isso tudo vale dinheiro. Porque ela vai personificar as ofertas e ela vai poder vender aquilo ali para aquele nicho de mercado que adquire avião, para aquele nicho de mercado que tem helicóptero, para aquele nicho de mercado que viaja duas, três vezes ao mês para o exterior. Então, dentro desse nicho de mercado que o cadastro, ele é permitido. Então, não tem nada de mais, a não ser que haja uma violação aos direitos da personalidade, à honra, à privacidade do cidadão. Essa é a questão. Muito bem.

Banco de dados, o que nós corremos de uma forma mais presente e mais atual é o banco de dados relacionado a bancos de dados restritivos. É aquilo que você sempre fala assim: "Meu nome está sujo". Lá na sua comarca, lá na sua cidade. A pessoa chega desesperada, não é, Dr. Rodrigo? Perdoa-me por não o ter cumprimentado, porque eu fiquei aqui, para mim eu ia conseguir esse acesso dessas coisas, que não tem nada aqui, só tem a lei, sabe? E eu não consegui antes, tá? Então, perdoe-me não ter cumprimentado, nem tão pouco, a nossa querida debatedora. Então, eu notei isso, me perdoei e vou assim com um arrependimento extremamente eficaz, espero que tenha sido eficaz, né?

[risos]

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Por isso, tá? Então, o banco de dados, é aquele negócio que vocês já ouviram falar no interior toda hora: "Meu nome está sujo! Eu nunca tive nome sujo na minha vida. Eu tenho 70 anos de idade, meu nome nunca sujou. Isso não é possível, mas eu nem conheço essa empresa. Eu nunca fiz negócio, eu nunca saí daqui". De onde? Fala uma cidade. "Uberaba, eu nunca foi nem a Araguari! Como agora essa cidade aqui, essa empresa de Caldas Novas?" Pessoal de lá gosta de Caldas Novas, né? "Está falando que eu comprei aqui uma cota de um clube termal e agora mandaram meu nome para o SPC, não é possível." Vai lá, baixar lá com o Dr. Rodrigo. Vai lá no Procon. "Meu nome não pode estar sujo." E por que o nome não pode estar sujo? Que ideia é? Nome sujo. Que linguagem é essa? Parece que você se fica fazendo uma figura de linguagem, você fica imaginando um nome sujo, sujando com a caneta. O que é esse negócio de nome sujo, né? Tampando, rabiscando aquilo ali. Por quê? Porque o nome, essa questão do banco restritivo de crédito é algo que o fornecedor pode ter para viabilizar ou não a concessão de um crédito. E nós vivemos numa sociedade líquida, e essa sociedade líquida, ela tem como característica primordial, exatamente, a não procrastinação de desejos. Isso significa o quê? Significa que eu preciso para isso, para eu não procrastinar o meu desejo. Não, eu não posso esperar chegar a Páscoa, não. Eu tenho que comer um ovo de Páscoa é hoje. É hoje! Nós ainda estamos na terceira semana da quaresma, vai demorar demais chegar na Páscoa, não aguento. Estou querendo comer esse ovo de Páscoa é hoje. Então, mas ela não tem dinheiro para comprar um ovo de Páscoa, que teve um aumento, né? Os Procons já devem estar fazendo pesquisas aí e tudo mais dos aumentos dos ovos de Páscoa que já estão nos supermercados. E aí o que ela faz? Ela precisa ter o quê? Crédito. O crédito vai exatamente antecipar aquele desejo dela. O crédito vai antecipar aquilo. O crédito é uma segurança que a pessoa

tem. Por isso que ela se vê como um chão sem qualquer tipo de sustentação quando ela vê privada desse crédito. Ela pode nunca ter usado aquilo, mas simplesmente por ela saber que ela faz jus, ou ela pode vir a usar. E isso tem a ver o nosso sentimento mesmo, do brasileiro, de ser solidário, de ser solidário em família, não é? Ela precisa daquele crédito. Então, ela se vê, assim, perdida, como se o mundo tivesse caído quando ela se vê privada desse crédito. É esse que é o grande problema.

E aqui eu reputo, que é onde o Código de Defesa do Consumidor, ele traz um desequilíbrio muito grande na relação de consumo. O código, vocês já estudaram aí, já estão aí, isso aqui é quase como uma imersão, não é? A pessoa, você vai voltar para a sua cidade, vai falar assim: "O que você fez [ininteligível]?" "Nada". Não aguento nem ver consumidor mais. Está assim, né? O negócio aqui, o Ricardo programa uns negócios que é assim punk, né? O negócio é manhã, tarde e noite. Então, você já passou por essa fase que eu vou voltar dez segundos. O Código de Defesa do Consumidor tem como base lá no art. 4º caput, o reequilíbrio, a 'reigualdade' das relações humanas. Semana passada mesmo, nesse mesmo dia e horário, estávamos nessa Mesa aqui comemorando o 15 de março, Dia Internacional do Consumidor. A mensagem presidencial do Kennedy ao congresso norte-americano em 1962. Para exatamente levar a um reequilíbrio, uma 'reigualdade' das relações. Daquilo que o consumidor, ao longo do tempo, foi perdendo e por isso que há um reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, do art. 4º, inciso I, que é fantástico. Porque ele apenas reconhece, não é a lei que fala que o consumidor é vulnerável, a lei vai reconhecer a vulnerabilidade, ela decorre da própria história do mercado. Isso é extremamente interessante.

Então, já que o código, ele traz normas, ele é esculpido em princípios da vulnerabilidade, da transparência, da confiança, da boa-fé objetiva, da isonomia. Eu reputo que nessa parte aqui é onde o código comete a sua maior injustiça. Porque eu já disse aqui que o banco de dados é restritivo, ele é um caos para o consumidor, ele muitas vezes pode acabar com a vida de um consumidor. Ah, e a recíproca? E o outro lado? E o banco de dados dos fornecedores? O que é isso, professor? Está aí no art. 44, todo mundo sabe. Qual a repercussão de ele ser incluído no banco de dados de maus fornecedores? Qual a repercussão?

A Anatel estava aqui agora e na sexta-feira eu tomei posse como membro, representando a defensoria pública especializada do consumidor, da qual sou coordenador e fomos eleitos em outubro como membro do conselho de usuários da TIM, do Rio de Janeiro. Quando você verifica assim, dentro da empresa, você se sente meio que um *insider*, né? Você se sente meio que um intruso lá dentro. E para os próximos três anos, eu espero ter uma experiência bastante interessante. Já coloco aqui para todos as Procons, tenham em mim como um representante lá no conselho de usuários da TIM, tá? Enviem as suas demandas, enviem as suas reclamações, enviem as suas demandas para que possamos resolver junto à TIM, especificamente, tá? Então, do que adianta a TIM, a Oi, a Claro, a Vivo estarem lá, campeões de reclamações do Sindec, saiu semana passada o rol. O que adianta? Do que adianta os cinco principais bancos brasileiros estarem lá no rol, há mais de dez anos, das reclamações de Sindec? Essas outras empresas estarem aqui no consumidor.gov? Se vocês não fazem uso disso, eu sugiro que façam, do consumidor.gov, tá? Da Secretaria Nacional do Consumidor. O que adianta isso? Cadê o equilíbrio? A isonomia retratada pela lei? Porque o banco de dados do fornecedor não tem qualquer tipo de empecilho para ele. Ele não vai deixar de vender, ele não vai deixar de contratar, ele não vai deixar de parcelar tributo, ele não vai deixar de participar de licitação pública, ele não vai deixar de vender para o Estado, para o poder público. O que ele faz? O que ele tem? Aqui não faz nem cosquinha para ele, por quê? Na maior parte das vezes, trata-se de serviços oligopolizados, onde o número de opções para o consumidor é limitado. Então, você sai de um, vai para o outro. Sai de um, vai para o outro. Sai de um, vai para o outro. Então, é uma situação que eu coloco aqui para reflexão, os arts. 43

e 44 ao meu ver e eu sempre falo isso, eles representam o maior exemplo de que a lei, ela foi desigual nessa parte. Porque para o consumidor isso tem repercussão, para o mau consumidor é quase como uma pena. Você, caloteiro, inadimplente, um, vai cumprir aqui sua pena, né? E para o bom consumidor, que de forma equivocada, em razão da má estruturação do serviço de cobrança das empresas, que teve o seu nome inserido, aí representa uma outra coisa que nós vamos ver daqui a pouco. Está claro?

Então, feito esse preâmbulo, nós podemos entrar aqui no banco de dados. E que está lá, vocês... não sei se receberam aí o Código de Defesa do Consumidor, sempre recebem, não sei receberam. Eu trouxe aqui, porque eu fiquei na dúvida se iriam receber ou não: "*O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86*", que foi vetado, "*terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre suas respectivas fontes*". Muito bem. Então, a lei, ela cria a existência do banco de dados. Eu já fiz a distinção entre banco de dados e cadastros, ficou claro essa distinção, não é? Então, o que nós estamos falando aqui é de banco de dados. Por isso que o Código de Defesa do Consumidor, quando ele fala ali do art. 86, ele fala o seguinte, eu volto, tá? Ela fala no § 4º, o art. 43, caput, ele está muito ligado ao § 4º, porque ele estabelece que esses bancos de dados e cadastros, eles são considerados entidades de caráter público. Para que esse trem? Para que esse trem? Por quê? Por conta de habeas data. Por conta do habeas data, lá constitucional. Então, o consumidor, ele pode entrar mesmo com o veto do art. 86, que previa isso, mas habeas data está lá no catálogo das ficções jurídicas, do art. 5º da Constituição. Então, é cláusula pétrea, independentemente de ter sido vetado o art. 86, permanece o direito do consumidor impetrar habeas data, para ter acesso às informações acerca das linhas... pessoal, quais os fontes, de onde veio, o que tem arquivado, qual o cadastro, o que tem no meu nome, tá? É exatamente por isso. O fato de ser equiparado a caráter público, única e exclusivamente por conta disso. É a única coisa, tá?

Então, muito bem: "*Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros, e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes à período superior a cinco anos*". Aí nós vamos começar o passeio pela lei junto com algumas súmulas do STJ. Por isso que eu trouxe esse negócio aqui só para que vocês possam visualizar as súmulas, tá? Esse foi o objetivo. Então, cinco anos, é aquilo que vocês já devem ter ouvido falar e isso aqui é algo que as pessoas sabem. Muitas pessoas que se socorrem indo aos Procons, aí do interior: "Ah, mas o meu nome vai ficar lá cinco anos". Ela não sabe disso, só cinco anos. Mas tem um outro detalhe, olha o que fala o § 5º: "*Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidos pelos respectivos sistemas de proteção ao crédito quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores*". Esse é um artigo um tanto quanto polêmico, esse artigo aqui, por que ele é polêmico, tá? Nós temos que conjugar o § 1º com a § 5º. O § 1º do 43 e o § 5º. O § 1º: "*Não pode conter informações negativas superiores a cinco anos*". E o outro, com relação a consumada prescrição relativa à ação de cobrança. Qual é a distinção em relação a esse ponto?

Vejam só, o novo Código Civil, de 2003, quando entrou em vigor, ele trouxe para as questões cambiárias, para o direito cambiário um prazo prescricional de três anos. Então, começou a haver uma discussão jurisprudencial, espera aí, se a dívida for, o nome dele for inserido no Serviço de Proteção ao Crédito, por conta de um título cambial? Então, ele só poderá ficar lá três anos? Razoável o entendimento, porque está escrito no § 5º: "*Consumada a prescrição*". Já prescreveu, prescreveu em três anos, ninguém fez nada. Espera aí, tira meu nome. Aí isso começou a ir na Justiça. Foi aquele caos. E aí, o nosso Superior Tribunal de Justiça, ele começa a fazer algumas decisões que são flagrantemente contrárias ao consumidor. Aliás, abrindo um parêntese, é quase que coincidentemente ao julgamento da improcedência da Adin nº 2.591, que

teve a sua ementa publicada apenas em 2007, quase que a Adin nº 2.591, a Adin dos bancos, para que não se sujeitassem ao Código de Defesa do Consumidor, a ação impetrada pela Consif. É quase como uma maldição, dessas decisões até hoje, as decisões do STJ todas relacionadas ao sistema financeiro têm sido desfavoráveis ao consumidor. É um negócio fantástico. Ao banco, relação banco-cliente, relação de consumo, muito bem. Mas vocês vão ver agora também o que vai acontecer com vocês. Foi quase uma maldição, jogou uma praga, jogou uma praga. Ah, isso que vocês queriam, né? Tá bom. O banco mais consumidor é consumo. É isso o que vocês queriam? Tá bom, toma. Vai ser relação jurídica de consumo. Mas vocês vão ver que praga que eu vou rogar em vocês. Verifiquem as decisões do STJ dos últimos tempos, verifiquem. A última aconteceu ontem, vocês ficaram sabendo? A última aconteceu ontem, quando um ministro do STJ queria colocar como... ele afetou um determinado recurso para a substituição daquela, para atualização e alteração daquela súmula absurda, teratológica, louca. Que, salvo engano, de cabeça, que é a 380. Aquela que o juiz de ofício não pode declarar cláusula abusiva somente no sistema financeiro, somente nos contratos bancários. Pois aí veio o outro ministro, Villas Boas, que falou assim: "Não. Vamos desafetar esse recurso. Não vamos fazer isso". Foi ontem, gente, no STJ de ontem: "Vamos desafetar isso. Não vamos levar isso não. Vamos deixar o mercado, por si só, com tempo, ele vai assimilando isso, vai trazendo novas ideias. Quem sabe daqui a um tempo a gente faça uma revisão dessa súmula". Isso foi ontem. Vocês sabem dessa súmula, né? Que é a coisa mais teratológica do mundo. Somente para o contrato bancário, a lei [ininteligível] deu o nome de ordem pública. Não, não pode [ininteligível]. Nossa Senhora! É surreal. Então, isso é uma praga. Isso tudo foi um parênteses que eu fiz, tá? Um parênteses que eu fiz aqui, viu? Em homenagem a todos vocês advogados, na qual eu cumprimento a Dra. Erika, que está aqui, da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB. Então, muito bem. Foi em homenagem a vocês todos advogados.

Mas, voltando a isso, e já ficando no STJ de novo, ficou essa discussão: três anos ou cinco anos? Por que o § 1º fala cinco anos, o outro fala três anos. Seria razoável que se fizesse uma ressalva, em se tratando de dívida cambial, o prazo prescricional seria três anos, bastava interpretação. Não precisava fazer nada, fazer lei, fazer súmula, mas o STJ não aguenta. A pressão que se exerce sobre 33 ministros é muito grande. É muito melhor, exercer opressão sobre 33 ministros do que sobre 27 estados membros da Federação, muito melhor, não é? Então, o STJ, primeira coisa que ele fala em 23 de novembro de 2005, com a Súmula nº 323. Quando ele bate o martelo e fala assim: "Olha, vamos parar com essas discussões de três anos, de cinco anos. O negócio é cinco anos e ponto final". "A inscrição de inadimplentes pode ser mantida no Serviço de Proteção ao Crédito por, no máximo, cinco anos." Então, acabou aquela discussão. Ah, mas se tiver prescrição? Não, é cinco anos. Olha, o casuísmo da decisão, olha o casuísmo da decisão, porque era simples, era uma questão de diálogo das fontes, das normas, não é? Uma lei posterior trouxe uma situação e, simplesmente, vamos fazer aqui um princípio da continuidade das leis, que está na lei de introdução às normas do direito brasileiro. Não, foi feito esse trem aqui. Então, não discute mais. É cinco anos.

E só para colocar, duas questões que eu ainda não tinha falado, voltando aqui na lei. Nós vamos ficar caminhando e voltando. Quem mantém, quem são esses bancos de dados? O SPC, ele não tem natureza jurídica. O Serviço de Proteção ao Crédito, ele não existe, ele não tem natureza jurídica. Então, é um erro grosseiro, crasso, a pessoa simplesmente falar assim: "Eu vou processar o SPC". Mostra um explícito desconhecimento. Há um órgão mantenedor, que estabelece e que mantém esse Serviço de Proteção ao Crédito. Aqui, no consumidor.gov tem lá três, quatro empresas cadastradas no tema de banco de dados e cadastro de consumidores. A Associação Comercial de Sorocaba, então as associações comerciais podem manter um Serviço de Proteção ao Crédito. CDL de Porto Alegre. No caso aqui, Clube de Dirigentes Lojistas aqui em Belo Horizonte, é ele que mantém, por exemplo, o SPC, ali na João Pinheiro, não é? Então, não é o SPC, é o CDL, o Clube de Dirigentes e Lojistas ou a

Confederação Nacional de Dirigentes e Lojistas, CNDL, confederação nacional. Isso está lá no gov. A nossa que não está, tem que falar. Ô, Ricardo, tem que falar com o CDL aqui, com aquelas meninas lá, as advogadas, foram até minhas alunas, não se inscreveram no CDL aqui, BH, não está do consumidor.gov. A Serasa Experian, que é formada pelos grandes bancos, tá? E a Boa Vista Serviços, SCPC, Serviço Central de Proteção ao Crédito, que é um negócio novo, mas que está dando o que falar, tamanha a quantidade de ilegalidade que essa SCPC está tendo aí nos últimos anos. A mais nova deles, Boa Vista Serviços. As outras não estão cadastradas no gov., tá? Dessas empresas de bancos de dados.

Então, são essas empresas que guarnecem esses bancos de dados restritivos. E isso elas têm que de ser, e elas podem ser e devem, inclusive, remunerados pelos fornecedores. Porque aquilo vai permitir que ele, fornecedor, faça ou não um contrato, conceda ou não um crédito. Aquilo é um serviço para o fornecedor, aquilo não é um serviço para o consumidor. Nós vamos falar a questão do serviço para o consumidor, que veio mal travestido, numa roupagem muito malfeita em 2011. Nós vamos falar sobre isso daqui a pouco. Mas o banco de dados, ele existe em benefício do fornecedor, tá? Então, por isso que esse banco de dados, ele é mantido por esses fornecedores, por essas empresas ou por clube de... a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, que é a principal e agora surgiu essa outra empresa aí que está muito, muito grande. Tanto que se você olhar no gov., ela tem mais reclamações cadastradas que o próprio Serasa Experian, essa SCPC Brasil da Boa Vista, tá? Ela é nova, pouco tempo, pouco tempo comparando com os outros. E ela tem maior número de reclamações do que o próprio Serasa Experian, para vocês terem ideia.

Então, cabe a essas empresas terem o cuidado de guarnecerem esse banco de dados. E a questão que se colocava, vinha em seguida, porque o 43, § 2º fala lá: "*A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo deverá ser comunicado por escrito ao consumidor quando não solicitada por ele*". Ela não fala nada que é previamente, você está lendo aí? Ela não fala nada que é previamente. Previamente foi a doutrina, o previamente foi a jurisprudência. E aí ficou a grande questão também na doutrina e na jurisprudência, durante bons anos: quem tem que avisar o consumidor? É o fornecedor? É a ótica que você está lá, né? É o banco? Ou é o órgão que mantém esse cadastro? Quem? Quem tem que avisar o consumidor? Hum? Não estou escutando, estou com um problema auditivo aqui. Quem tem que avisar, gente? O fornecedor. Olha só, ficou essa dúvida. O fornecedor, o banco de dados. O STJ sumulou isso, tá? O STJ sumulou isso também. Olha só, Súmula nº 359 de 2008: "*Cabe ao órgão mantenedor do cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder a inscrição*". Aí o STJ, nesse caso aí, eu tenho que dar a mão à palmatória e aí ele, pelo menos, ele estabeleceu em alguma coisa. Aí ele pacificou uma situação, porque a lei não trazia isso, ela não fala que a notificação tem que ser prévia. E aí colocou que tem que ser o órgão mantenedor. Então, não é o fornecedor, é o órgão mantenedor. É o CDL, é a SCPC Brasil Boa Vista, é o Serasa Experian, essa empresa, é ela que tem que notificar o devedor. Até aí tudo bem, mas o STJ, ele não é tão bom assim, não é? Tão benéfico assim, nosso colega falou ali. Ainda bem. Mas, alguns anos depois, olha o que aconteceu, o STJ trouxe uma outra súmula, que foi um negócio surreal. Muito bem, o órgão mantenedor tem que notificar o devedor. Nessa época, havia uma jurisprudência que considerava a não notificação prévia do consumidor dano moral, tá? Então, várias decisões judiciais nesse sentido. Você não me notificou previamente e eu fui lá comprar uma coisa, estava lá comprando o bolo de aniversário da minha filha, não vai poder levar o bolo. Por quê? Porque seu nome está sujo. A pessoa fala com boca cheia. Seu nome está sujo. O ser humano, às vezes, é horrível, né? Manoel Bandeira já falava isso. Fala alto, né? O ser humano é horrível. Manoel Bandeira falou: "*Só há uma maneira de não odiá-lo, é amá-lo*". Manoel Bandeira que falou isso. A empresa, é isso aí, fala alto. Para que isso? Tem um probleminha aqui. Para quê? Nome sujo! Fala assim, desse jeito. E aí, ele ia olhar, e aí ele entrava na Justiça, e muitas vezes ele ganhava uma indenização, nesse sentido, porque ele não foi notificado previamente.

Só que as empresas, elas são boas de *lobby*, as empresas são boas para regimentar. E elas conseguiram, olha aqui uma súmula do STJ, você viu isso aqui. Esse trem aqui é de agosto de 2008. Olha essa aqui, que foi de outubro de 2009, um ano e dois meses depois, olha a Súmula nº 404, que fantástico: "*É dispensável aviso de recebimento, AR, na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação do seu nome em banco de dados e cadastros*". Daí vocês estão pensando como? Como vocês estão pensando? O que acontece nisso? É aquela coisa, é a minha palavra contra a sua. Não, eu entreguei. Toma. Mas aqui, não recebi. Olha, mas o que é isso? Está aqui, olha. E aí o banco, eu já vi em processos judiciais, que é fantástico, eles têm esses convênios com os Correios. Aí aquela planilha de Excel de 'trocentas' milhões de informações, com aqueles protocolos que têm letra, número, não sei o quê e lá tem o nomezinho da pessoa, como se tivesse enviado, porque tem um convênio com o Correio. E o nome da pessoa, o endereço e está falando a data. Aqui, nós enviamos. Nós enviamos. Porque o STJ vem e fala assim... hum? É enviar o quê, né? Porque o STJ vem e fala que é dispensável o AR na carta de comunicação. Como o remetente vai provar que enviou sem o AR? Ele vai falar assim: "Eu enviei". E o consumidor: "Eu não recebi nunca". Meu endereço é o mesmo há 30 anos. E aí? E aí, com isso aqui, gente, perdeu e com uma... como é? Não, é isso mesmo, pode falar. Não é comprada, é aquele negócio do coelho, com uma cajadada só, ele matou, olha, um tanto. Porque agora você entrar na Justiça com essas questões de: meu nome foi para o SPC, não me avisaram antes. A chance de você perder é enorme, é enorme, porque eles vão se defender exatamente com base nisso aqui, olha. Não, que nós enviamos. Eles vão mostrar na defesa esse documento, em Excel, essa planilha, vão mostrar para a pessoa. Vão mostrar isso. E aí? E aí fica difícil. Olha o STJ nessas questões. Por isso que eu falei, então, ele falou, deu com uma mão e tirou com outra. Então, o lobo na pele de cordeiro. Muito interessante isso que ele fez em 2009. Mas tem outras coisas piores do que isso. Tem outras coisas piores, tá?

É essa aqui, que veio antes de 2009. E essa aqui é um negócio assim tão absurdo, sabe por quê? Porque a Súmula nº 385, ela fala: "*Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral quando pré-existente e legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento*". Está claro, né? Em outras palavras, a pessoa tem lá uma inscrição, que é legítima, ela não pagou a conta de telefone, só que... o seu relógio é diferente do meu, hein? O meu está diferente. Ela não pagou a conta de telefone e o nome foi inserido no SPC. Só que depois veio uma segunda inscrição, que é completamente indevida, que ela nunca fez um negócio com aquela empresa, nunca ouviu falar daquela empresa, é indevida. O que acontecia isso? A jurisprudência, inclusive, do STJ, inclusive, da terceira turma do STJ, era no sentido de persistência da indenização, apenas na valoração do devido, daquilo que será pago, vamos fazer então, uma proporcionalidade, já que eles já tinham um nome. Porque trata-se de um ilícito. Como o ilícito vai ficar com isso aqui sem sanção? Gente, isso é muito sério um negócio desse. Tem oito anos esse trem aqui e isso me causa revolta. Toda vez que eu vou dar aula desse trem de banco de dados na faculdade, eu falo assim, eu subo nas cadeiras, porque isso me dá revolta. É um ilícito, vai ficar sem sanção alguma. E está tudo muito bem. E o que é pior, foi de encontro, foi uma súmula, a Súmula nº 385, ela foi tão absurda, porque ela vai de encontro às decisões do próprio STJ. E a origem, é sempre importante a origem das súmulas, quando você vai estudar a origem das súmulas, você verifica votos vencidos ali nessa súmula, tem um voto vencido da Fátima Nancy Andrighi, que é muito interessante nesse caso aqui, onde ela vai mostrar: "Espera aí, mas isso é um absurdo". Olha aqui, eu tenho até aqui uma parte dela, que isso aqui eu trouxe de um recurso meu. Ontem eu estava olhando o trem, eu falei: O que eu vou falar? Eu falei assim: Espera aí, eu tenho um recurso que eu já fiz desse negócio da súmula. Perdi, obviamente. Falou: "Não, a Súmula nº 385". Nem leu o meu recurso, mas olha o que a Fátima Nancy Andrighi falou: "Permitir que os responsáveis pelo cometimento de um ato ilícito se escondam sobre a alegação de que o devedor já possuía outras anotações, implica cobrir-lhes com o manto da impunidade e estimular a prática de novas ilegalidades". Aqui, gente, esse pessoal, já tem... legítimo. Pode sujar o

nome, pode mandar, vamos fazer aqui, olha. Se a pessoa fosse, ela pode, inclusive, fazer uma de má-fé completa e absoluta. Espera aí, aquela pessoa já tem o nome ali. Olha, nós podemos negatizar aqui a pessoa. Vamos formatar aqui empréstimos fraudulentos, vamos cumprir nossa meta aqui, que a gente tem que emprestar dinheiro e aquele consumidor, ele não vai ter nem direito de indenização contra a gente, porque ele já tem ali uma inscrição que é legítima. Olha, isso é maquiavélico o que eu estou falando, né?

Estou pensando agora, mas é maquiavélico, eu fiquei até assim comigo mesmo. Maquiavélica a ideia que eu tive agora, porque é um negócio surreal. A pessoa vai falar assim: "Não, então vamos fazer isso mesmo. Ele não vai nem poder ganhar dano moral contra a gente". Ora, olha que situação. Olha que situação dessa Súmula nº 385. Que eu acho, assim, que é aquela que me causa maior náusea é essa Súmula nº 385. E aí quando eu falei assim: "Não vai poder ganhar indenização contra a gente". Quem é a gente? Isso eu não tinha falado ainda. A jurisprudência, ela é vacilante, ela não é unânime, no sentido de quem é responsável por isso: será o banco de dados ou será o fornecedor? Existem várias decisões contraditórias entre si, algumas estabelecendo que é o fornecedor quando se trata de fraude. Quando se trata de fraude contra o consumidor, aquela questão do art. 14, § 1º, fato de serviço. Quando esse fato trata de fraude contra o consumidor é o fornecedor direto que vai responder. Então, é o banco. E a Serasa, por exemplo, não seria responsável. E existem outros momentos, onde não é fraude, e se coloca que é só a Serasa, não é o banco. Eu entendo claramente, e eu sempre coloco isso, que eles são solidariamente responsáveis. É o art. 7º, Parágrafo Único do Código de Defesa do Consumidor. Então, eles são solidariamente responsáveis em relação a isso, ambos. O fornecedor, no caso, e o banco de dados, tá? Deixa eu ver. Esse aqui eu já falei. Esse aqui, olha, eu estou contando aqui. Eu vou pedir uma prorrogação de prazo, tá? A outra aqui. Não, essa aqui eu já falei essa súmula, não já? Essa aqui também. Já falei essa, não, já, 359? Já. Falei a 385.

Muito bem. Ótimo, vamos chegar para alguns pontos interessantes aqui, súmulas novas, do ano passado, 548 do STJ. Essa aqui, é aquele negócio, está claro isso aqui. Ah, mas havia uma dúvida na jurisprudência: *"Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito"*. Esse negócio ficou meio esquisito, por quê? Porque a gente viu lá, que no art. 43, § 1º, § 5º, não pode constar nada do nome do devedor passado cinco anos. E aqui, na Súmula nº 548 fica colocando que essa obrigação do credor, ela só ocorreria no caso de pagamento de débito. E no outro caso da extinção, em razão da prescrição dos cinco anos? Ficou dúvida essa situação, mas parece que é de propósito, parece que o negócio é feito de propósito. Veja bem, isso é novo, isso é de 26 de outubro do ano passado. Parece que foi de propósito essa questão. Espera aí, então, somente se ele pagou que vai ser o credor. E se já estiver transcorrido o prazo de cinco anos, quem vai tirar? E é importante frisar, que eu não havia colocado, esse prazo de cinco anos conta-se a partir de um dia depois da inadimplência do consumidor. Não é a partir do bonito do fornecedor que mandou para o Serasa, para o CDL colocar o nome do consumidor lá, não, viu? É claro que não. Porque senão o prazo ficaria ao alvedrio, seria eternizado pelo fornecedor. O prazo é contado a partir da inadimplência do consumidor. Então, se a inadimplência dele foi em 2012 e o fornecedor só foi inscrevê-lo agora em 2016, contem de 2012, vai acabar agora em 2017, tá? Então, essa súmula aí, ela é um tanto quanto dúvida e, ao meu ver, ela vem também de encontro para gerar esse certo tipo de discussão.

Agora, finalizando, se não ele já vai me dar um cartão vermelho ali. Súmula nº 550, essa é uma questão interessante. Eu até trouxe aqui na íntegra, porque eu carrego comigo, olha o tamanho do recurso especial que deu origem a esse trem aqui. Esse recurso especial com um só matou 50 mil ações, no Rio Grande do Sul, principalmente.

O que é isso? Isso é um sistema de pontuação de risco, que era utilizado muito no Rio Grande do Sul e a jurisprudência total dos tribunais gaúchos, que todos nós sabemos que são mais vanguardistas, estão na vanguarda do direito e do direito do consumidor também, tá? Eles já haviam pontuado que esse sistema do *credit score*, ou de pontuação do crédito, ele é ilegal. Porque ele feriria a questão relativa ao direito do consumidor, da informação, da transparência. Houve um recurso especial de uma única empresa para o STJ. Houve, exatamente, a questão da afetação desse recurso e da repercussão geral, considerando esse recurso como representativo da controvérsia. Esse Recurso Especial foi o nº 1.419.697 do Rio Grande do Sul, tá? As teses levantadas por ocasião desse recurso, que são muito interessantes, mas eu não vou tomar o tempo dos senhores aqui. E essas teses, elas foram convertidas nessa súmula aqui, olha. A última relacionada à essa temática de hoje, Súmula nº 550: *"A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo"*. Isso, esse *credit score*, esse escore de crédito, essa pontuação de risco, ela varia de uma nota que vai de zero a mil. E toma em conta diversas variáveis que o consumidor nem fica sabendo. Quanto mais perto de mil, menor o risco do consumidor. Quanto mais perto do zero, maior o risco. Se o consumidor tem conta em banco, se o consumidor tem cheque, tem cartão de crédito, tem financiamento, tem isso, tem aquilo, eles sabem dessas coisas todas. Olha o que aconteceu, há um tempo atrás mesmo, um dia, eu atendi um chefe de cozinha aqui de um restaurante [ininteligível] e ele falando que ele só recebe em dinheiro. Ele queria financiar uma moto, ele não conseguia o crédito em lugar nenhum, porque ele não existe para o sistema financeiro. Ele não tem conta no banco. Ele só recebe no dinheiro e ele não tem conta, não tem nada disso. O escore de crédito dele é mil. Olha, esse sujeito aqui, ele desconhece, ele deve ser um alienígena que chegou aqui, ele não existe, ele não tem lastro nenhum, não empreste para ele. O que o STJ fez com isso? Ele validou. Aquelas 50 mil ações do Rio Grande do Sul viraram pó, viraram pó com um único recurso, com um único recurso representativo da controvérsia. Isso serve para ilustrar bem a quantas anda essa situação do consumidor no STJ. Então, hoje não se discute mais... O sistema de crédito é certo? Pode ser feito? Pode. E eles se validaram com isso com a famigerada Lei nº 12.414 do cadastro positivo, e estou finalizando, que é aquele que trouxe, é aquela questão que eu disse no início, que o banco de dados, ele pode ser restritivo e ele pode ser de informações positivas. Por isso que veio essa Lei nº 12.414, que não pegou, diga-se de passagem. Essa lei não pegou, é a lei do cadastro positivo, né? E por que ela não pegou? Porque nós não temos confiança no sistema. Porque há um risco enorme de discriminação entre os consumidores, porque há uma possibilidade de violação da privacidade e porque é uma falta de determinação absoluta quanto a efetiva redução dos juros, porque a questão seria assim: os bancos, para quem é bom consumidor, vão te fornecer uma linha de crédito melhor. Ora, isso já existe, todos nós sabemos. Se a pessoa tem mais dinheiro no banco, ela vai pagar menos, ela não vai pagar taxa, ela vai pagar menos taxas de juros. Essa já é a questão absoluta, basta ela ter dinheiro no banco. Então, não precisava ter essa situação, não. Aí, por isso que essa lei do cadastro positivo, que foi oriunda de uma medida provisória, de uma lei que tinha sido vetada anteriormente, e aí depois mudou a questão econômica, os bancos fizeram pressão: "Não, tem que sair alguma coisa, nós temos que retomar esse crédito, temos que resgatar isso", saiu essa Lei nº 12.414/2011 do cadastro positivo, que não pegou. Porque essa, felizmente, salvo engano, o art. 4 coloca que o consumidor que tem que se voluntariar, é ele que tem que passar essas informações. Tem alguém aqui nessa sala que fez o cadastro positivo? Que se dirigiu, fez isso? Você fez? Como é que foi? Conta para gente. Porque aí não sou eu que estou falando, é você, ele não vai nem contar isso para o [ininteligível].

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Tive que ir pessoalmente lá no Serasa para fazer, levar meus documentos e, em um horário comercial, que é uma coisa difícil de uma pessoa que trabalha fazer. Hoje em dia, pelo Boa Vista, você pode fazer o

cadastro, mas mesmo assim você tem que enviar a documentação para São Paulo. Então, assim, é algo que é difícil de você conseguir fazer, e eu não vi nada positivo em relação a isso, não notei nenhuma mudança, entendeu?

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Não alterou em nada?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Para mim não fez diferença, entendeu? E eu, há um tempo atrás, eu tive problema com score. Aí eu fiz um teste, peguei o CNPJ do meu irmão, que ele tem uma empresa, e fiz uma consulta no meu nome, como se a empresa dele estivesse consultando. E pedi informações de como que seria feita essa pontuação, como empresa, como se eu fosse uma empresa.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Entendi.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Lá, uma das coisas que eles estavam avaliando era o meu CEP, por exemplo.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Era o seu o quê?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Meu CEP. Se você mora em um CEP, por exemplo, no Sion, na Savassi, a sua pontuação é uma. Se você mora em outra parte da cidade, sua pontuação é outra.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: O que eu falei aqui da discriminação entre os consumidores? Acabei de falar, discriminação entre os consumidores. Exatamente.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não, aí abre margem para, assim, isso é uma coisa que eu percebi, mas eles podem colocar, por exemplo: "Ah, se é mulher, a cotação é uma". E nós sabemos que eles acham que as mulheres se endividam mais. Se você é jovem, até 25 anos, sua cotação é uma. Então, assim, isso abre margem para eles colocarem o crédito para quem quiser.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Aí vem essa súmula, vai tentar fazer valer essa súmula aqui. "Ah, eu quero meus esclarecimentos" Isso aí que você falou, você conseguiu com CNPJ.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [ininteligível].

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Tenta da próxima vez, agora, você, como consumidor, pessoa física, requerendo esse tipo de informação.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Eu fiz isso e não consegui, tive uma resposta pronta, tenho ela até hoje.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Não conseguiu. É isso aí.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Uma resposta pronta, falando que era um procedimento legal.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: É, direito a solicitar. Nas teses, é por isso que a súmula saiu pior. As teses, são cinco teses, vale a pena ver. As teses, elas deixam isso mais claro, tá? Dessa questão, que ela tem que fornecer, inclusive, vinculando isso a um abuso de direito que pode acontecer, gerando indenização. Mas isso está apenas nas teses do recurso especial, mas na súmula saiu desse jeito, né? Exatamente, né? É.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Perfeito, exatamente. É aquilo que eu falei, lobo na pele de cordeiro. Eram essas informações que eu gostaria de passar para suscitar exatamente debate, para suscitar reflexão, dentro das suas comarcas. Eu me coloco à disposição, seja na universidade, seja na Defensoria Pública, estou à disposição aí. E eu agradeço muito a paciência de vocês, principalmente aqui dos componentes, da Dra. Aline, Dr. Rodrigo, né? Por eu ter ultrapassado um pouco, pelos meus cálculos foram quatro minutos, eu não sei se o meu cálculo foi assim, mas pelos meus cálculos foram quatro minutos. Obrigado, viu?

[aplausos]

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Dr. Daniel Firmato de Almeida Glória, defensor público, muito obrigado pela sua aula. Tenho certeza que todos aqui gostariam de ouvi-lo o resto da tarde, se pudéssemos. Parabéns pelo seu trabalho na defensoria, que esse fórum rende todas as homenagens, a defensoria faz um trabalho magnífico, tenho certeza que todos aqui sabem disso. E passo a palavra à Dra. Aline, convidando os colegas para seguinte reflexão. Em tempos de desencanto tão grande com a política e de um clamor quase unânime da população por mais transparência na política, e aí nos referimos especificamente ao Poder Executivo, ao Poder Legislativo, será que estamos no caminho correto de restringir essa indignação somente aos poderes Executivo e Legislativo? Não falta uma perna desse tripé, que deve informações e satisfação à sociedade brasileira, com base no que o Dr. Daniel acabou de nos trazer do resultado, da entrega do serviço que o Poder Judiciário tem prestado serviço, o Poder Judiciário tem prestado à sociedade brasileira? Então, faço esse convite e passo a palavra à Dra. Aline de Melo Queiroz, assessora técnica do Procon e do Ministério Público de Minas Gerais. Dra. Aline, fique à vontade.

SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ: Boa tarde. Eu vou ser breve, até porque nós estamos com cronograma um pouco atrasado, mas eu gostaria de suscitar um outro tipo de reflexão, de forma complementar à fala do Dr. Daniel, à reflexão proposta pelo Dr. Rodrigo. Porque esse tema de banco de dados e cadastro de consumidores é um tema bastante amplo. E, no início, o Dr. Daniel falou sobre a questão da intimidade, da privacidade, da transparência, fez uma diferenciação entre banco de dados e cadastros e ressaltou: cadastro de consumidores vale dinheiro, tem uma aferição econômica para isso. E, hoje em dia, isso é um aspecto extremamente relevante, para nós, consumidores, e para nós, enquanto órgãos de defesa do consumidor, enquanto sistema estadual e nacional de defesa do consumidor. Por que eu me propus trazer

essa reflexão? Lendo outro dia a revista *Época*, eu me deparei com um artigo da Paula Soprano, onde ela comenta uma carta escrita pelo Tim Berners, que foi um dos fundadores da World Wide Web. Desculpem o meu inglês, não é tão bom, mas é a teia mundial, né, a internet, "www". E é onde ele declara: "Perdemos o controle sobre os nossos dados pessoais". E aí, eu proponho para os senhores a seguinte reflexão. Quando a gente, antigamente, aliás hoje ainda tem isso. Você vai em uma loja, você vai em uma farmácia, e eles falam assim: "Ah, você já tem cadastro aqui nessa loja? Você já tem cadastro nessa farmácia? Você vai ganhar descontos", não é? E formase então o cadastro de consumidores em lojas físicas, em farmácias, em diversos lugares onde se propõe descontos. E a gente fica muito feliz, né, porque a gente gosta de desconto, a gente gosta de benefícios. Mas todo mundo sabe, não existe nada de graça. E quando a gente joga isso para teia mundial, para internet, isso fica ainda mais destacado. Por quê? A gente faz, constantemente, o uso de serviços gratuitos, não é isso mesmo? Desde wi-fi, que às vezes eles pedem o nosso CPF para poder fornecer um serviço de wi-fi gratuito, até mesmo aplicativos, redes sociais, aqueles testes que a gente fica fazendo no Facebook, né? Quem é sua alma gêmea? Como é que eu estarei em 2020? E, assim, é uma realidade que hoje nós vivemos, e para todas essas questões existem, muitas vezes, os termos de uso. E aí, quem aqui, por curiosidade, levantem a mão, já leu alguma vez o termo de uso desses aplicativos, redes sociais, e-mails? Alguém já leu? Tá, teve uma pessoa. Para registrar, já que está sendo gravado, esse auditório deve ter cerca de cem pessoas, eu acredito, e uma pessoa apenas levantou a mão. E aí, há um apontamento nesse artigo que fala que uma das questões complicadoras é que a linguagem que é usada nesses termos de uso é uma linguagem normalmente técnica, usa-se de um 'juridiquês' também, para dificultar mesmo às vezes o entendimento, e letras fonte 9. Nosso código fala alguma coisa sobre o uso de letras em contrato? Isso é um contrato? Então, assim, a outra questão é, para quem já leu, deixou de usar? Não. Por quê? Nós não queremos ficar isolados tecnologicamente. E eu diria até que, hoje em dia, é uma condição, muitas vezes, para gente trabalhar. Mesmo quem não quer usar a rede social, vai usar um e-mail, um aplicativo, né? Então, a gente não quer ficar isolado. Então, a gente clica ali no termo de uso, não lê e não se dá conta no que a gente está dando para o fornecedor em troca de um serviço, entre aspas, "gratuito". Não é nada gratuito, nós estamos dando nossos dados pessoais, nós estamos dando acesso ao nosso perfil de consumo, e isso é muito valioso para os fornecedores, por causa daquilo que o Dr. Daniel falou logo no início da fala dele. Os fornecedores, hoje, eles fazem aquisição de cadastros, já escolhem o público. Hoje, a publicidade, ela é direcionada, é um marketing extremamente estruturado, prontinho para quê? Para no futuro a gente ir parar lá no banco de dados negativo de crédito. Porque fica quase irresistível consumir, vai aparecer na sua tela, para você, o tipo de produto que você está querendo, que você está desejando, vai aparecer de acordo com seu perfil uma oferta de crédito. Então, é uma coisa extremamente sedutora, sobre a qual nós, consumidores, não estamos muitas vezes preparados para lidar, porque a gente sequer muitas vezes temos o conhecimento desse banco de dados que está aí, sobre nós, disponível para as empresas. Então, vejam bem, esse fundador da World Wide Web, ele fala que o dado é como uma moeda em que apenas uma das partes tem real noção do valor do dinheiro. Hoje é assim que as coisas estão acontecendo. É uma preocupação mundial da Defesa do Consumidor, não é de hoje, e eu acho que esbarra mais uma vez, além da invasão da nossa intimidade, da nossa privacidade, principalmente na questão da transparência. A maioria das pessoas que fazem uso desses serviços não faz ideia de como esses dados são recolhidos e muito menos de como eles são repassados, e o valor monetário que eles têm. Então, eu só realmente gostaria de fazer essa reflexão, não vou me prolongar, e acho que dá tempo ainda para fazer perguntas, né? Então, abre para perguntas. Eu só vou pedir, gente, como está sendo gravado e será degravado, que quem for fazer perguntas, que utilize... Ah, a pergunta é aqui por escrito. Vou passar para o presidente da Mesa, quem quiser mais, faça por escrito, por favor. Ou então fazer por microfone, levantando a mão.

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Pode, pode.

SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ: Mas primeiro a pergunta aqui escrita.

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Vou ler aqui, na sequência, o Ricardo. Quem pergunta é a Solange, ao Dr. Daniel. *“Quando o consumidor parcela a dívida e quita a primeira parcela, o CPF sai de imediato do Serviço de Proteção ao Crédito ou não?”*.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Solange, [ininteligível]. Está boa, Solange? Seus colegas vão responder. O que vocês acham? Procon. Os Procons aqui, olha. Tá? Os Procons, eles estão respondendo. Sim, tá? Então, sai. O que eu tenho visto em algumas ouvidorias de bancos é que, em alguns casos, eles já condicionaram aí, apesar da questão histórica ser exatamente essa que foi colocada aqui, de sair exatamente do banco de dados comum, mas eu já vi casos deles colocando que tinha que ter, pagar integralmente o acordo, para sair. É uma situação de forçação mesmo, porque eles sabem que a pessoa quer pagar ali, quer tirar o nome dele. O consumidor também, muitas vezes, ele não é bobo, né? Ele quer tirar o nome dele do Serviço de Cadastro de Crédito, e ele paga uma e não paga mais nenhuma. Então, tem alguns casos que se coloca isso, sim. O ordinário é se retirar, mas tem casos que não se retira. Bom, eu vou aproveitar aqui, eu queria falar com o Dr. Ricardo. Vocês solicitaram elaboração de enunciados? Foi aqui? Não sei, [ininteligível], eu fiquei doido, eu estou com muita coisa. Pois é, mas eu não sei se... é porque eu não lembro de ter recebido um e-mail daqui falando assim, que era para eu apresentar um enunciado de cada tema. É, propostas, porque eu trouxe, mas esqueci aqui, porque eu fiquei muito pressionado e acabei me esquecendo, mas está aqui. Eu vou passar para o Dr. Ricardo, para que vocês possam aí... São duas propostas de enunciados que eu fiz para relativizar a Súmula nº 385 e a Súmula nº 404. Então, eu elaborei aqui dois enunciados nesse sentido, eu passarei aí para o Procon estadual, na pessoa do Dr. Ricardo, isso, esses dois enunciados, tá? Para que se possa dar o devido encaminhamento, tá?

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Ricardo.

SR. RICARDO: Primeiro, eu cumprimento toda a Mesa, o Dr. Daniel, o Dr. Rodrigo, a Aline, e começo nesse que a Aline falou. É só uma reflexão, né? A gente fala de venda de dados, mas certa vez, lendo um artigo, demonstra aqui como é o seu smartphone te doa, ele doa sua vida para o Google, para a Apple, e que você não percebe. E se a gente imaginar, ele é o nosso despertador, ele sabe que hora que eu dormi, ele sabe se eu dormi bem, porque eu o deixo de lado durante oito horas ou não, ele sabe que horas que eu acordo, ele sabe na hora que eu saio de casa, que o GPS é ativado, ele sabe a hora que eu chego no meu serviço, que eu já coloquei isso, ele sabe se eu trabalho ou não, porque se eu acesso muito o celular durante todo o momento de trabalho, eu não estou trabalhando direito. Ele sabe que horas que eu vou embora, sabe que horas que eu chego em casa, e aí se repete, a minha pretensão de dormir, tudo mais, por aí vai. Então, nós já doamos nossa vida, há muito tempo, para isso. Esse debate é sensacional, e eu acho que nós vamos pagar caro ainda por isso, por essa hiperexposição. Para o Dr. Daniel, para o Rodrigo e para a Aline, eu acho todos bons conhecedores de Direito do Consumidor, eu faço uma indagação, que eu penso que vários Procons aqui devem ter esse problema também, que é a questão da gratuidade ou não de acesso às informações do banco de dados, né? Essa questão, ela aflige demais vários Procons, e eu tenho notícias de que a

associação comercial da cidade tal, ela fornece acesso para o consumidor que quiser, mediante pagamento de R\$ 7,00. Aí o Procon vai lá e pressiona: "Não, tem que ser gratuito. O art. 13, inciso X do Decreto nº 2181 fala da gratuidade". A associação comercial, ela responde: "Olha, se eu não tiver como cobrar, eu me abstenho de fornecer esse serviço". Então, eu vou cancelar o meu cadastro com o Serasa, vou cancelar meu cadastro com a CDL e não ofereço mais esse serviço. Se o consumidor quiser, vai lá em Belo Horizonte." Eu faço a pergunta a todos que desejarem. Como é que os senhores enxergam essa situação e se há alguma solução.

SR. PRESIDENTE RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Dr. Daniel, Dra. Aline? Na sequência.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Bem, de fato, como bem foi colocado, tem que ser gratuito o serviço. Como eu coloquei, que o serviço ele é feito, e ele é em benefício dos fornecedores. Os fornecedores, eles que têm que arcar com aquilo ali. Então, se na associação comercial lá da cidade A, B, C ou D, e ele está lá na associação comercial, são os lojistas, os comerciantes daquela cidade, que têm que pagar para manter aquilo ali, para manter aquele sistema ali. E eu penso que, mesmo o Procon, e nas comarcas onde há Defensoria Pública, Ministério Público, se a questão está tão assim com uma pressão, uma luta de braço: "Ah, se você não quiser isso, eu não vou fazer também." Aí não pode ser, e aí vai, infelizmente, tem que tomar os meios legais ou de um inquérito civil, ou de um termo de ajustamento de conduta ou até mesmo em uma situação de ser judicializada essa situação, para que haja, de forma gratuita, a prestação de serviço, que, repito, é em favor do fornecedor. Então, o fornecedor, ele tem que manter aquilo ali, não é o consumidor. E é voz corrente, isso mesmo, a pessoa tem que pagar. E aí, eles inventam que tem que pagar pela impressão, que não é pela informação, né? A informação é gratuita, mas o nosso papel aqui, você tem que pagar, porque tem a impressão. E aí, ele já embute o... Salvo engano aqui, no CDL, é pago também. Eu não tenho certeza, por isso eu não vou falar isso, mas, salvo engano, é, tá? Então, ele cobra pelo papel agora, ele cobra pelo timbre e não pela informação, a informação é gratuita. É uma situação... Hã? Pois é, exatamente, os apontamentos. E isso aí não pode acontecer. Então, eu tenho um caso interessante, que eu vou até pensar em fazer isso, officiar o CDL aqui para ver como é que está acontecendo.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isso que o Ricardo falou, eles falam exatamente isso, porque os dados, eles vão ser usados contra os próprios fornecedores. Tipo assim, você vai retirar uma certidão, e essa certidão, às vezes, está negativada, e o consumidor, ele vai entrar na Justiça contra o próprio que mantém o banco de dados. Então, eles falam exatamente isso: "Se eu não puder, eu pago", eles informam assim: "Eu pago 'X' para ter esses dados, para eu receber, no interior. Então, eu pago ao SCPC, ao SPC, 'X'. Então, eu tenho que repassar esse valor, eu tenho que receber de algum jeito." Então, é por aí a conversa.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Quem tinha que pagar tinha que ser o comerciante lá, da cidade, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Aí eles falam: "Eu fecho a porta para o consumidor, e continuo prestando a informação para o meu fornecedor".

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Isso que eu falei, então é uma pressão, não pode. Tem que usar os instrumentos legais à disposição das

instituições.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Sim.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Aí, realmente, é um tema bastante oportuno aqui nesse ponto.

SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ: Acredito que o tema já foi suficientemente trabalhado, concordo e, mais uma vez, destaca a vulnerabilidade do consumidor frente aos fornecedores, que a gente não pode fechar os olhos para isso. Realmente, é um tema bastante debatido no Fórum dos Procons Mineiros, porque fica essa ameaça de cortarem a prestação de serviço para o consumidor, caso não seja pago. Só isso.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Pessoal, nós temos duas perguntas. Eu peço que, durante a leitura, se tiver mais alguma, que vocês tragam até a Mesa, senão a gente encerra aqui a fase de perguntas. Temos uma pergunta da Marta ao Dr. Daniel. *"O senhor se colocou à disposição quanto à TIM. Qual o contato?"* Vem serviço.

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Ah, muito bem. Você viu que o negócio foi meio corrido aqui, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Muita pressão, né, doutor?

SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA: Foi aqui de 11h até 13h que foi feito isso aqui. Então, foi um negócio meio corrido, e eu não cheguei ao final, vocês viram? Os enunciados, eu escrevi, está ali, eu vou mandar agora, passar aqui, mandar logo para o Ricardo. Então, eu escrevi os enunciados. Então, pode ser no próprio e-mail da Defensoria Pública, tá? Que o e-mail é daniel.gloria@defensoria.mg.def.br. Então, é daniel.gloria@defensoria.mg.def.br. A Marta? Cadê a Marta? Está certo, Marta? Deu para pegar? Desculpe, viu? Ponto br. Pode mandar lá, e eu preciso mesmo de material assim, porque não lido diretamente com telefonia, então é muito importante que me passem essas demandas, sim, para que a gente possa fazer chegar lá à diretoria da TIM, tá bom?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Meus amigos, a última pergunta, da Nirlene. A organização pede que a Nirlene procure aqui o Dr. Daniel na saída, para que ele responda a pergunta, devido ao nosso atraso. Reforço aqui, a pedido do fórum, o convite para que todos os representantes dos Procons municipais estejam aqui amanhã, às 8h30 da manhã, para a eleição da nova diretoria do fórum. É importante a participação de vocês, essa antecipação é para que vocês possam participar, já que alguns colegas têm a programação de retorno aos seus municípios na parte da tarde.

Agradeço ao Dr. Daniel, Dra. Aline e a oportunidade aqui que o Procon Minas me deu de dirigir esta Mesa. O café já está servido e a gente volta em 15 minutos. Muito obrigado.

[intervalo]

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Eu sou coordenadora do Procon de Campo Belo, meu nome é Gianni, eu faço parte do sistema já há dez anos e também faço parte da atual diretoria do Fórum dos Procons Mineiros, como secretária de criação e fomento de Procons. Quero convidar para compor a Mesa, a Dra. Juliana Matos Pereira, analista do Ministério Público, como palestrante.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: E também, como debatedor, o Dr. Eduardo Schröder, coordenador do Procon de Juiz de Fora.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Bom, o tema dessa palestra: Proteção contratual no Código do Consumidor. É um tema de extrema importância, de muita relevância dentro do Código. E por que essa proteção? Por que essa proteção exacerbada ao consumidor? Principalmente por causa daquela palavra que todo palestrante que chega aqui na frente fala, “vulnerabilidade do consumidor”. Por causa da vulnerabilidade é que há essa proteção e sobre isso vai falar, com muita propriedade, a Dra. Juliana, que tem, para isso, 40 minutos.

SRA. JULIANA MATOS PEREIRA: Boa tarde, pessoal. Está dando para ouvir? Está dando para ouvir, pessoal? Tá? Pessoal, é o seguinte, eu vou falar com vocês a respeito de proteção contratual. Esse tema é tratado no manual da Senacon, no capítulo 8º, né? Eu tenho que seguir o manual da Senacon. Então, é o capítulo 8º, né, Rafa? Capítulo 8º, Manual do Direito do Consumidor, a partir da página 207. A gente vai falar sobre proteção contratual. Esse tema, ele encontra-se em vários artigos do Código de Defesa do Consumidor. Inicialmente, nós vamos tratar do art. 6, depois nós vamos tratar da parte do capítulo 6, e aí nós vamos terminar com uma reflexão. Pessoal, tradicionalmente, desde a época do estado liberal, nós temos aquela ideia de que as partes são iguais, que as partes são livres, e elas têm condições de estipular as cláusulas contratuais. Então, nessa época, principalmente na época do estado liberal, na época do século XIX, a gente tinha a ideia da autonomia da vontade, da liberdade contratual e do *pacta sunt servanda*, ou seja, a liberdade contratual é naquele sentido que a gente pode escolher o parceiro contratual, a gente pode escolher as condições contratuais, posso escolher, inclusive, entre contratar ou não. Então, existia essa ideia de que nós somos iguais, nós somos livres, e havia também a ideia do *pacta sunt servanda*, ou seja, o contrato faz lei entre as partes. Eu não posso revisá-lo, eu não posso modificá-lo. Então, tinha essas duas ideias: liberdade contratual, na época do estado liberal, e também o *pacta sunt servanda*. No entanto, com o desenvolvimento, com a massificação dos contratos, foi possível perceber que nós não somos iguais, que nós não somos livres. Os consumidores são diferentes dos fornecedores, os fornecedores são economicamente mais fortes do que os consumidores, que são as partes vulneráveis. Então, foi necessário a mudança dessa principologia, e a gente passou a ter a função social do contrato, o equilíbrio entre as partes e a boa-fé objetiva. Então, hoje, na visão moderna, na visão contemporânea, nós temos o princípio do equilíbrio, a gente tem o princípio da função social do contrato e a gente tem também a boa-fé objetiva. Isso está no manual da Senacon. Se vocês lerem, vai estar exatamente o que eu estou falando aqui. Pessoal, então, o Código de Defesa do Consumidor, ele veio justamente para estabelecer essa igualdade entre fornecedor e consumidor, porque, obviamente, o

fornecedor tem mais força que o consumidor, e nós, consumidores, não somos iguais aos fornecedores, não somos livres para estipular as cláusulas contratuais. Então, eu vou começar, no Código de Defesa do Consumidor. Como eu disse, tem várias normas que tratam da proteção contratual. Eu vou começar com o art. 6. O art. 6, ele trata dos direitos básicos do consumidor. A gente tem três incisos que tratam a respeito da proteção contratual, que é o nosso tema, proteção contratual. É o inciso III, IV e V. Vocês têm CDC aí? Então, tá. Então, art. 6, que trata dos direitos básicos do consumidor, mais precisamente nos incisos III, IV e V são os que tratam de proteção contratual. O art. 6, inciso III, ele trata da informação. Ele dispõe que a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos é direito básico do consumidor. Quando a gente lê esse artigo, dá a entender que essa informação deve ser garantida apenas na oferta ou na publicidade, mas, na verdade, pessoal, essa informação tem que ser garantida também no contrato. No contrato de adesão, principalmente, que é os contratos que nós mais temos hoje em dia, ele deve conter todas essas informações que constam no inciso III, que é a quantidade, as características, os preços, as condições e as cláusulas que têm a ver com aquele contrato que você firmar. Em relação ao art. 6, inciso IV, nós temos que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas e causas abusivas, que é a parte final do art. 6, inciso IV. Esse artigo, ele diz expressamente, né, que o consumidor tem direito à proteção contra as práticas e cláusulas abusivas. Vocês podem ver que esse inciso IV, ele é uma cláusula aberta, ele permite múltiplas interpretações. Então, a gente pode entender, por exemplo, que é uma cláusula abusiva a venda casada, estipulada em um contrato de telefonia, de telefonia e de internet. Por exemplo, eu só posso contratar a internet se eu adquirir também um telefone fixo. Isso é uma cláusula abusiva, que, se estiver no contrato, é abusiva. A gente sabe que tem essa prática, mas se estiver no contrato, ela é abusiva. Nós podemos entender também que é abusivo a limitação de tempo máximo para pessoa ficar internada em determinado hospital particular. Isso também pode decorrer desse inciso IV, é uma cláusula abusiva. Em relação ao art. 6, inciso V, a gente tem aqui, pessoal, que é possível a modificação das cláusulas contratuais e a revisão, quando elas se tornarem excessivamente onerosas. Isso aqui é justamente a quebra do que eu falei anterior, do *pacta sunt servanda*, né? A flexibilização, no sentido de que o contrato nem sempre vai fazer a lei entre as partes. Às vezes é necessário revisá-lo, às vezes é necessário modificá-lo. A gente tem um caso, que foi da desvalorização do real. Em 1999, várias pessoas tinham aquele contrato de *leasing*, aquele contrato de arrendamento mercantil, que era ligado ao dólar, né? O reajuste das parcelas desse contrato era ligado ao dólar. E teve uma desvalorização grande da moeda real. Então, as pessoas tiveram, né, os consumidores estavam sujeitos a pagar parcelas onerosas daquele contrato. Então, o STJ, ele entendeu, nesse caso, que deveríamos aplicar o inciso V do art. 6, que é justamente modificar as parcelas, modificar o valor das parcelas, já que tinha onerosidade excessiva para os consumidores. Eles aplicaram aí, pessoal, a teoria da base objetiva, foi a teoria aplicada nesse inciso, nessa situação. Depois disso, eu já vou passar para o artigo que trata também de proteção contratual, vocês vão seguir aí, que é o capítulo 6 do Código de Defesa do Consumidor. Como eu disse, vou falar só de alguns artigos, porque não dá tempo de falar de tudo, porque são só 40 minutos. Passo agora para o art. 46 do Código de Defesa do Consumidor, justamente na parte que inicia o capítulo 6º. O art. 46, ele trata que os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo. Esse artigo dispõe a respeito da ciência, da necessidade de ciência prévia do consumidor. Ele tem direito de conhecer o contrato antes de contratar o serviço ou o produto. Nessa situação, eu quero contar para vocês uma atuação que teve do promotor da área de telefonia aqui de Belo Horizonte. Foi da seguinte forma. Ele nos solicitou que os fiscais do setor de fiscalização, até vi que tem alguém aqui, alguns aqui vão até lembrar dessa fiscalização. Que eles fossem até uma operadora telefônica e contratassem o serviço de telefonia móvel em modalidade pré-pago, né? A gente fala até serviço móvel pessoal. Então, o fiscal tinha que ir até uma operadora telefônica 'X' e contratar o serviço móvel pessoal, em modalidade pré-pago. Quando ele chegou lá, contratar um serviço de telefonia móvel

pré-pago, gente, é comprar um chip pré-pago. É chegar na loja e pedir um chip pré-pago para o fornecedor, para o atendente. Quando ele chegou lá, ele pediu esse chip, aí perguntou qual era o preço, e antes de terminar a contratação, ele falou assim: "Aqui, eu quero ver o contrato. Antes de comprar, de finalizar essa compra, eu quero ver o contrato de telefonia móvel em modalidade pré-pago". E o atendente respondeu assim para ele: "Esse contrato, ele está dentro da embalagem. Você tem que comprar o chip, aí você vai abrir, está dentro da embalagem. Vai estar lá, está tudo certo". Mas gente, essa conduta é justamente uma violação do art. 46. Por quê? Porque o consumidor não teve ciência prévia do contrato antes de adquirir o serviço de telefonia móvel em modalidade pré-pago. Nessa situação, teve fiscalização, teve processo administrativo, teve julgamento, teve recurso, e o recurso, ele não foi provido. O recurso do fornecedor não foi provido. Então, o Procon estadual entendeu que havia, sim, prática infrativa às relações de consumo, porque houve violação do art. 46. Em relação ao art. 47, logo em seguida, gente, ainda no capítulo 6º, o art. 47, ele dispõe que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Essa cláusula significa o seguinte: que quando houver possibilidade de dupla interpretação, nós vamos interpretar a cláusula de forma que seja mais favorável para o consumidor. Então, eu vou dar um exemplo que, inclusive, consta no manual de Direito do Consumidor da Senacon, que é o nosso objeto aqui. Esse manual, ele dispõe o seguinte. Vamos imaginar que eu compre um sapato em uma loja virtual, e lá consta que o produto será entregue em minha residência no prazo de 30 dias. Como eu vou interpretar? Esses 30 dias são o quê? Trinta dias corridos ou 30 dias úteis, o que vocês acham? Trinta dias corridos, porque é mais benéfico para o consumidor. Então, a gente vai entender como 30 dias corridos, é o art. 47. Pessoal, o art. 48, ele dispõe a respeito da proteção pré-contratual. O consumidor tem que ser protegido durante toda a fase de contratação, mas também antes da contratação e depois da contratação. Esse art. 48, ele dispõe da vinculação do fornecedor à oferta que ele fizer, à publicidade que ele fizer. Então, ele está obrigado a cumprir aquele preço que ele ofertou, ele está obrigado a cumprir aquelas condições daquele produto e daquele serviço que ele ofertou, que ele fez publicidade. É o art. 48, é o princípio da vinculação à oferta, o princípio da vinculação à publicidade pelo fornecedor. O art. 49, o art. 49 é o artigo que trata do direito de arrependimento. O consumidor tem direito de arrepender, no prazo de sete dias, daquela compra realizada em estabelecimento não físico. Aquela compra que é feita pela internet, aquela compra que é feita pelo telefone, ela pode ser desistida, né, você pode desistir dessa compra, no prazo de sete dias, e você terá direito a receber aqueles valores eventualmente pagos. Inclusive, se tiver algum gasto com a devolução, né, por exemplo, postagem no correio, esse valor tem que ser arcado pelo fornecedor, isso é um risco do empreendimento dele. Então, pessoal, toda compra que é feita pela internet, por exemplo, eu compro um tênis na internet. Chega na minha residência, independente do motivo, não precisa de motivar, não precisa de nenhuma condição, eu posso desistir daquela compra. É importante registrar aqui que isso aqui é diferente daquela compra que você faz no estabelecimento físico. Quando você faz uma compra no estabelecimento físico, às vezes o fornecedor fala assim: "Ah, você pode trocar no prazo de dez dias". Gente, isso é uma mera liberalidade do fornecedor, ele não tem obrigação de trocar aquele produto, se não houver vício. Na verdade, a obrigação ou direito do consumidor existe, no prazo de sete dias, se a compra não for feita no estabelecimento físico, se eu não tiver o contato com o produto. Então, se eu vou na loja e compro uma camiseta, e depois eu não gosto da camiseta, eu não tenho direito de ir lá trocar, se não tiver nenhum vício nessa camiseta. Esse é o art. 49. Como eu disse, se houver pagamento de algum valor, em razão dessa compra, esse valor tem que ser devolvido, e as despesas decorrentes da devolução desse produto, elas são arcadas pelo fornecedor. Então, a gente já falou do art. 46, art. 47, art. 48, art. 49. Vamos passar agora, pessoal, em continuidade a essa ideia de proteção contratual, para o art. 54. Está dando para entender? Está? O art. 54, ele trata do contrato de adesão. Gente, o contrato de adesão é permitido pelo Código de Defesa do Consumidor, não tem nenhum problema o contrato de adesão. Aliás, os nossos contratos, na sua grande maioria, são feitos na forma de adesão, né? Que é o contrato de telefonia, o

contrato de energia elétrica, o contrato de TV por assinatura, todos são contratos de adesão. A gente não tem possibilidade de discutir as cláusulas que eles dão. Então, o contrato de adesão em si não tem problema nenhum, ele é totalmente viável no nosso ordenamento jurídico. O art. 54, ele define contrato de adesão, né? Ele diz o seguinte, que o contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor. Gente, eu não tenho possibilidade de discutir o contrato de adesão, mesmo que eu coloque uma cláusula no contrato de adesão, que eu insiro uma cláusula ou que eu preencha espaços em branco no contrato de adesão, isso não desnatura o contrato, ele continua sendo contrato de adesão. O contrato de adesão, ele tem que observar algumas normas, então ele deve ser claro, ele deve ser legível, ele deve ter letras ostensivas, ele tem que, o contrato tem que observar a fonte nº 12, conforme o § 3º do art. 54, que dispõe que a letra deve ser de fonte 12, inclusive, cláusulas que limitem o direito dos consumidores têm que estar ou em negrito, ou sublinhado, ou com uma fonte diferente, tem que estar em destaque, à escolha do fornecedor, sob pena de não haver eficácia aquela norma, aquela cláusula contratual. Por exemplo, um contrato que prevê uma multa rescisória em desfavor do consumidor. Ela tem que estar na fonte 12, mas ela tem que estar em destaque. Ela pode estar com uma fonte maior, mas ela pode estar em negrito, pode estar sublinhada, pode estar com uma fonte diferente. Passemos agora, pessoal, o art. 51. O art. 51 trata das cláusulas abusivas. As cláusulas abusivas são cláusulas excessivas, são cláusulas onerosas, são cláusulas que ofendem a boa-fé objetiva. Essas cláusulas, elas estão dispostas no art. 51. O art. 51 é um rol fechado de cláusulas? O que vocês acham? Não, gente. A gente tem outras cláusulas. Nós temos, no art. 51, um rol exemplificativo. Nós temos outras cláusulas que também são abusivas. Nós temos, inclusive, no nosso manual de direito do consumidor, temos cláusulas que são consideradas abusivas por portarias do Ministério da Justiça. Se vocês abrirem o manual, a partir da página 207, vocês vão ver que tem várias portarias emitidas pelo Ministério da Justiça, que entendem várias condutas como sendo abusivas. O art. 51, ele tem várias cláusulas, várias condutas que são consideradas abusivas. Vou falar de algumas delas, o restante eu penso que é autoexplicativo, mas se vocês tiverem dúvida, pode perguntar. O art. 51, inciso I, vou falar do inciso I, do II, III e IV. O restante eu acho que dá para entender com a leitura. O art. 51 diz que é nula, de pleno direito, aquela cláusula contratual que impossibilite, exonere, atenuar a responsabilidade do fornecedor por vício de qualquer natureza de produtos ou serviços. Pessoal, me vem na cabeça aqui uma súmula do STJ, que é a Súmula nº 130. Essa súmula pressupõe qual conduta? Quando eu coloco meu veículo em um estacionamento e quando eu chego lá tem uma placa de todo tamanho dizendo para mim que o estabelecimento não se responsabiliza por eventuais furtos ou danos naquele veículo, isso é uma cláusula abusiva, porque ele está retirando a própria essência do contrato, a própria substância do contrato. E isso foi, inclusive, legitimado por essa súmula do STJ, que é a Súmula nº 130. Essa súmula entende que é abusivo o fornecedor retirar a sua responsabilidade. Então, se eu coloco meu veículo em um estacionamento, aquele estacionamento tem dever de guarda, tem dever de guardar o meu veículo e o que tiver dentro dele. É a Súmula nº 130 do STJ. O art. 51, inciso II, também considera cláusula abusiva e nula de pleno direito aquela cláusula que subtrai ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga. Aqui me vem aquela ideia do direito de arrependimento, que eu falei lá do art. 49. Por exemplo, eu compro um liquidificador na internet. E lá, quando eu compro esse liquidificador, ele chega na minha casa, eu tenho sete dias para desistir, como eu expliquei para vocês, que é o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Vamos supor que lá no site dispõe que eu não posso desistir, que eu não posso desistir no prazo de sete dias. Essa cláusula lá do site, essa cláusula do site, ela é nula de pleno direito, porque ela está subtraindo o meu direito de arrependimento, que está previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Nós temos também o art. 51, inciso III, que trata que é nula de pleno direito a cláusula contratual que transfira responsabilidade a terceiros. Nessa situação, eu vou pensar aqui em uma situação de casamento. Vamos supor que eu vou casar daqui uns dez dias e contratei um buffet específico. Quando chega no momento do meu casamento, tem um outro

buffet. Aquele buffet que eu contratei terceirizou o serviço para uma outra empresa. Isso é cláusula abusiva, eu contratei com o buffet 'X', eu quero que ele forneça o serviço para mim. Isso então viola o art. 51, inciso III. Nós temos ainda, pessoal, o art. 51, inciso IV, que diz que é cláusula abusiva e é nula de pleno direito estabelecer obrigações abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada. Aqui, eu vou dar dois exemplos, que é a questão da limitação máxima de internação de uma pessoa em um hospital, isso é cláusula abusiva, não pode haver essa limitação máxima. Na verdade, é o médico que sabe qual que é o tempo que você precisa para recuperar, para você se fortalecer e sair do hospital. E eu vou falar também de uma outra cláusula que é abusiva, que é a cláusula que prevê a venda casada entre internet e telefonia, ou seja, eu só posso contratar a internet fixa se eu tiver um telefone na minha residência, eu contratar o telefone também. Isso também é cláusula abusiva e viola o art. 51, inciso IV. Esse controle de cláusulas abusivas pode ser feito pelo Procon, pelos Procons mineiros, controle administrativo, o Procon mineiro pode aplicar multa se averiguar que há cláusula abusiva. Isso está onde? Isso está no art. 22 do decreto, 2181. O art. 22 dispõe que pode haver o controle administrativo pelos Procons, por todos os Procons. E pode ser feito também pelo Ministério Público, o Ministério Público pode ajuizar uma ação e solicitar a nulidade daquela cláusula abusiva. Inclusive, nós, consumidores, e as entidades, podem representar ao Ministério Público, pode requerer ao Ministério Público, para que ele proponha uma ação exigindo a nulidade daquela cláusula. Então, o controle é tanto judicial como o controle também é administrativo. Os Procons podem aplicar multa, se houver aquela cláusula abusiva, e o Judiciário pode declarar nulidade daquela cláusula contratual. Onde que está isso, pessoal? Em relação ao controle administrativo, vocês vão trabalhar com o art. 22 do Decreto nº 2181. Em relação a essa possibilidade de representar o Ministério Público, nós temos o art. 51, § 4º. Nesse artigo está escrito assim, olha: *"É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual, que contraria o disposto nesse código"*. Passemos agora para o art. 52. O art. 52, ele trata da possibilidade do consumidor fazer o financiamento, né, aqui nós falamos outorga de crédito ou concessão de financiamento. Nesse contrato, tem que haver o preço, tem que haver a taxa aplicada, tem que haver o número e a periodicidade das prestações, isso tudo consta nos incisos do art. 52. E é importante registrar aqui que eventual multa moratória será no importe de 2%. Inclusive, a multa moratória de 2%, que encontra-se no § 1º, ele deve ser aplicado não só no contrato de financiamento, mas todos os contratos que envolvem relações de consumo. Então, ele tem que ser aplicado, por exemplo, em um contrato educacional, em um contrato... E vários outros contratos das relações de consumo. Antes, pessoal, era prevista a multa de 10%, nós passamos para 2%. É o art. 52, § 1º. E também é possível o consumidor fazer a liquidação antecipada do débito, né? Vamos supor que eu tenho um empréstimo de 36 meses. Eu posso liquidar antecipadamente essa dívida, esse débito, com, inclusive, com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Em relação à proteção contratual, nós temos então o art. 6, que eu tratei para vocês, que é o inciso III, IV e V, e nós temos o capítulo VI do Código de Defesa do Consumidor, que trata dessa questão da proteção contratual. Como eu disse, os Procons devem fazer a análise das cláusulas contratuais, o Ministério Público também deve fazer. O controle, a nulidade das cláusulas, pessoal, só pode ser feita pelo Poder Judiciário. Mas, o Procon pode aplicar multa, se houver cláusula contratual abusiva, na forma do art. 22 do decreto. Tá. Eu termino aqui com uma reflexão. Eu quero dizer para vocês o seguinte, pessoal: A gente já teve várias quebras de paradigmas. A primeira quebra de paradigma foi a questão do *pacta sunt servanda*. A gente deixou de ter um pacto que faz lei entre as partes, deixou de ter um pacto que faz lei entre as partes, para ter o equilíbrio contratual. É possível alterar o contrato, é preciso revisar o contrato, se houver uma onerosidade excessiva para o consumidor. Agora, a gente tem outra quebra de contrato, pessoal, que é o contrato que deixou de ser escrito para ser eletrônico. Hoje, um simples clique, né, um simples clique em um *smartphone*, você já está contratando um serviço. Então, a gente tem que observar essas novas condutas e averiguar se está tendo observância

do direito de informação dos consumidores. É essa a explanação.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Bom, agradecemos à Dra. Juliana pela brilhante explanação, e agora eu passo para o Dr. Eduardo Schröder, que vai ser o debatedor, que vai fazer alguns questionamentos sobre esse assunto. Ele tem 20 minutos.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Obrigado, Gianni. Boa tarde a todos e a todas. É um prazer estar aqui de volta com vocês. E, Juliana Pereira, por que estava com nervosismo? Falou tão bem, destrinchou a relação contratual na defesa do consumidor com muita propriedade, muita tranquilidade. E eu queria fazer apenas alguns comentários que eu acho importante, principalmente, para aqueles que estão chegando e vão se deparar, no dia a dia, com esses desafios que nós, dirigentes de Procon, somos apresentados no nosso dia a dia. E fazer alguma reflexão também ao final da minha fala, com relação a esse novo momento contratual que você falou aí no final. Mas eu gostaria de falar um pouco, primeiro, no início, no âmago da história, né? O que é um contrato? Contrato é conjunção de atos, né, *com act*, vários atos juntos em um determinado instrumento, onde as partes estabelecem quais são as suas obrigações, quais são seus deveres, e a põem ali, as formas com que aquele contrato vai se desenvolver. Isso foi assim desde que o homem começou a se relacionar dentro de uma sociedade e, a partir do momento que isso se torna uma sociedade de consumo, ele passa a ter uma contratação em massa, e vem o Poder Público intervir na iniciativa privada para poder controlar essa contratação em massa. Isso vem lá da Revolução Industrial, lá quando o direito do consumidor começou a se desenvolver, como também o direito trabalhista, né? E aí, as sociedades europeias, elas tiveram uma largada um pouco mais na frente, não só pela sua evolução histórica, mas também porque o Brasil, ele foi imbuído nesses conceitos consumeristas no final da década de 70 e início da década de 80, né? Foi quando houve aí a Constituinte, que foi implementado interesse na criação do Código de Defesa do Consumidor, tarefa passada para alguns juristas, que culminou na legislação hoje tão festejada por nós e copiada por mais de 15 países. E uma das principais modificações do Código de Defesa do Consumidor, que contaminou o Código Civil de 2002, é a questão da revisão dos pactos, né? Então, a Juliana falou com muita propriedade a questão da cláusula do *pacta sunt servanda*, né, que é a lei, o contrato é lei entre as partes. E aí, o Código de Defesa do Consumidor veio trazer à tona aquele outro brocardo latim, que é do *rec sic stantibus*, né? O contrato é lei entre as partes, até que as coisas continuem como estão, porque o contrato, ele é um retrato daquele momento. Ele foi pensado e idealizado dentro de um padrão, dentro do consumidor standard, ou seja, aquele que contratou sobre condições normais de contratação, sem pressão, sem vício na contratação, com clareza, com lealdade, né, com informação prévia suficiente. Então, ele traz uma necessidade que aquele pacto celebrado, imbuído da maior boa-fé, com o decorrer do tempo, fatores internos ou externos podem alterar a condição das partes naquele contrato. Então, aquele pacto pode vir a ser modificado se ficar verificado que ele está sendo injusto, ou seja, se ele foi desequilibrado em razão do tempo. Isso foi um avanço muito grande na nossa legislação, que depois veio a ser aplicada na legislação civil. E, com base nisso também, e a gente pode definir a teoria contratual em três fases, que é a pré-contratual, que pela teoria civil do Código 16 era até um pouco esquecida, né, mas que no Código de Defesa do Consumidor aparecem claramente, fortemente, com a questão da regulamentação da oferta, né? Quando a gente fala de oferta, a gente fala de pré-contrato. E das questões da informação clara, precisa e ostensiva sobre preço, quantidade, qualidade, características, bem como outras informações relevantes, está lá no art. 31, né? Então, isso é formação de um contrato, é formação

da vontade, da vontade de *act*, de contratar, né? Então, isso é extremamente importante, o ato anterior ao contrato. Depois do contrato estabelecido, a gente passa para fase contratual, de execução do contrato. E é muito comum nós, que trabalhamos dentro do Procon, às vezes isso acontecer. Na fase pré-contratual, é dado ao consumidor mundos e fundos. Na fase contratual, nem o fornecedor sabe o que ele contratou. Nem no contrato que ele passou para o consumidor, ele sabe o que está escrito, porque ele altera sucessivamente esse contrato, mesmo sob o manto da proibição legal, porque o art. 51 fala que é proibido alterar conteúdo do contrato, sem que igual direito seja dado ao consumidor. Então, ou seja, o arcabouço que a Juliana, com muita qualidade colocou, da legislação sobre o assunto, ele existe. Nos falta é praticar o arcabouço jurídico. Então, ou seja, temos que garantir informação, qualidade e clareza dessa informação, e que a execução seja diametralmente linear com aquilo que foi proposto. Então, esse é o primeiro desalinho. E depois vem a fase pós-contratual, que podemos definir que é aquela do encerramento do contrato. Se dá de duas formas. Ou por adimplemento ou por inadimplemento, né? É muito comum os senhores receberem consumidores querendo rescindir contratos de telefonia celular porque ou não funciona, o plano contratado não é aquele que está sendo executado, então ele pede a rescisão do contrato, porque a operadora não está cumprindo com ele com aquilo que ele contratou. Então, na verdade, o rompimento se dá por inadimplemento, ou seja, aquele que contratou, que estabeleceu as cláusulas e vendeu não cumpre o que escreveu. Então, dentro dessa visão geral, e eu acho que até um dos poucos contratos ainda vigentes que são ainda sob o nosso controle, que aí a Juliana deixou escapar, que foi o art. 50, é a questão da garantia. A garantia nada mais é do que um contrato, né? E ela vem, advém da lei, que está lá estabelecida, no art. 26, que é a garantia legal, de 30 dias para produtos não duráveis e 90 para produtos duráveis, e a garantia contratual, que é suplementar à legal. Ela aumenta aquela estabelecida na legislação. E, além dessa garantia, nós temos que ter, junto a ela, estabelecida a forma com que o consumidor irá se valer dessa garantia, ou seja, se tiver que mandar o produto para Manaus, é contratual, está no contrato. Isso é um contrato, isso tem que ser cumprido, né? E lá fala claramente quais são os ônus a cargo do consumidor. Esse contrato está todo dia nas nossas Mesas, eles ainda existem, né? E, já chegando aí ao final das minhas considerações, eu vejo com muita descrença o nosso futuro, com relação à prática contratual, por vários motivos. Primeiro, por causa da questão das cláusulas abusivas. A questão das cláusulas abusivas, elas, desde quando foram concebidas em seu âmago, lá no art. 51, elas foram estabelecidas [ininteligível], ou seja, aquelas que estão ali estabelecidas no art. 51. Aquelas são exemplos de cláusulas abusivas. A Senacon, antigamente o DPDC, pode editar elencos suplementares de cláusulas, ouvidos o sistema nacional de defesa do consumidor. Isso não é feito há muito tempo. E aí, vai uma crítica, em muitas vezes a própria, o próprio DPDC patinou em algumas questões, como por exemplo a possibilidade de cobrança de honorário por parte do advogado, o que a levou até ser confrontada pela OAB, que feriu o Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil. Então, eu acho que, nessa parte, muito pouco se faz, de maneira coletiva, o controle dessas cláusulas. Mas, assim, não faço a crítica achando só também que seria responsabilidade da Senacon fazer isso, não. Eu acho que o maior descaso na questão contratual que nós vemos hoje acontecendo está na formulação dos contratos de adesão. Se você for lá no art. 54 do Código e for analisar a questão específica do contrato de adesão, ele é a desnaturação do contrato, né? É aquele contrato que é estabelecido por uma das partes, e aí o mais importante, ou estabelecido pela autoridade competente. Por que isso é tão importante? Porque a maioria dos problemas que lotam os nossos Procons são serviços regulados, são concessão de serviço público. É telefonia, telecomunicações, TV a cabo, luz, banco. Eu anotei aqui, olha, é ANP, gasolina, ANS, plano de saúde, [ininteligível], Aneel, Anatel. Ora, destaque, entre todas, a única que, com muito custo e dificuldade, conseguiu estabelecer uma excelência. Se vocês tiverem dúvida do que eu estou falando, é só abrir a Lei nº 9656/98, que é a lei de plano de saúde. Olha o quanto ela foi retalhada. Mas ela venceu, ela vingou. Hoje, o setor regulado, que nós podemos falar e chamar de regulado, é o setor de plano de saúde. Tem problema? Tem

problema. Vai deixar de existir problema? Não vai desistir problema. Mas igual tínhamos no passado? Mas não chega nem perto. Mas começou onde? Na regulação do contrato. O contrato é padrão. Vocês vão brigar em qualidade, vão brigar em serviço, vão brigar em rede e assistência, não no contrato. O contrato, todos são iguais. É onde eu acho que peca a telefonia, que um dá o telefone e vende a internet, o outro vende a internet e dá o telefone. Se o contrato fosse padrão, não haveria esse problema, elas disputariam em qualidade e não em quem engana mais o consumidor, né? Então, eu acho que esse é um exercício de futuro, o controle dos contratos de adesão pelas autoridades competentes da qual não me excludo, mas incluo também os principais atores, que são as agências. E que, para isso, o sistema tem que pressionar. Sabemos que eles não foram criados para cuidar de consumidor, quem foi criado para cuidar de consumidor foi Procon, mas também não existe um sistema que mate a galinha dos ovos de ouro. Ele não pode criar um plano de defesa para as concessionárias de serviço público, para garantir a sua saúde econômica, em detrimento da população. Então, esse eu acho que é o primeiro ponto que a gente deve deixar marcado, que deve ser uma atuação, para que não só o Ministério Público, mas o sistema estadual e, principalmente, semana que vem, São Paulo, junto ao sistema nacional, a gente possa ponderar de agir mais incisivamente em cima dos contratos de adesão. E, por fim, uma pulga atrás da orelha que eu deixo para os senhores: Esse novo modelo de contratação. O papel acabou, né? Uns para bem, outros para mal. Eu sou ainda viciado no papel. Mas, recentemente, fomos aí informados que o governo americano 'raqueia' nossos telefones, nossos e-mails, nos vê tomando banho, nos vê nas nossas conversas íntimas. Pergunto. Qual de vocês leu qualquer termo de condição para poder atualizar seu telefone celular, seja ele iPhone ou Android? Tinha alguma cláusula lá que dá possibilidade de disponibilizar os dados do seu telefone e você não leu? Você não sabe, você não leu. Agora pergunto: quem lê? Quem vai ler? Então, o desafio, senhores, da legislação e da doutrina consumerista moderna, são os contratos sem leitura. Dei esse nome, eu inventei, tá? Contratos sem leituras, é o contrato que eu faço, eu sei que existe. Vamos fazer um paralelo, vamos lá na locação. Não tem nada a ver com relação de consumo, mas vamos lá. A lei admite contrato verbal. Tem uma lei que fala: "Olha, contrato de locação residencial é assim, comercial é assado, por temporada é assado, ela pode ser escrita ou verbal". Então, está admitido contrato verbal. Hoje, a maioria das contratações que fazemos são verbais. Quem vai na loja de telefonia contratar plano telefônico? Você não vai, você contrata pelo próprio telefone. "Eu quero ampliar minha banda larga, eu quero aumentar meu número de SMS, eu quero aumentar minha minutagem". Você não faz isso mais no papel, então é um contrato verbal. E, além disso, temos a contratação virtual. Nós fizemos parte dos estudos que culminaram no aperfeiçoamento do Código de Defesa do Consumidor, sabe lá quando isso vai acontecer, porque da última vez que eu saí do Procon, em 2012, isso tinha acabado de ser encaminhado pela Casa Civil à Câmara dos Deputados e, pelo que eu sei, por lá se encontra e não tem nem data para sair. E, enquanto isso, cada vez mais se amplia o número de usuários brasileiros que exercem o uso de telefone para comprar e contratar, enquanto o nosso suposto projeto de lei que vai tratar do comércio eletrônico já se envelheceu, porque quando ele foi criado, não tinha o WhatsApp, né? Então, assim, o desafio que eu deixo para os senhores e para nós, pelo menos nesses quatro próximos anos vindouros, que comungaremos juntos, vamos dizer assim, comeremos esse sal juntos nos próximos quatro anos, é fazer com que os direitos do consumidor, estabelecidos no Código e demais legislações, sejam, efetivamente, amparados com base em um direito contratual que não existe, que as partes não conhecem o direito contratual ao qual estão sujeitas, né?

Então, eu proponho, Ricardo, e aí também você, Juliana, a levantar essa questão do ponto de vista às vezes até mais doutrinário e até do ponto de vista... Nós temos, às vezes, que também fazer a *mea culpa* e ouvir outros lados também, né? Ouvir a sociedade, porque não adianta nada, aí eu trago isso para minha vida pessoal. Igual eu estava falando aqui, pessoal de Sete Lagoas, a gente estava conversando

ali, Formiga, né, Formiga? Faça o que eu falo, não o que eu faço, né? Não adianta nada falar: "Não contrate pelo celular", e eu faço isso, né? Então, assim, nós temos que entender essa sociedade moderna e fazer com que, mesmo ela não lendo, ela esteja amparada. Eu acho que o caminho, através disso, é o controle dos contratos, ou seja, cara, você quer botar um APP para funcionar, você vai ter que ter um órgão, você vai ter que submeter as cláusulas a esse órgão e esse órgão vai ter que liberar o teu contrato, através desse órgão você vai ter a chancela para poder vender seu produto. Quem sabe? Pode ser. O que eu acho muito difícil é a gente mudar o hábito das pessoas em uma sociedade em transformação, né? Há 20 anos atrás, a gente não falava em telefonia celular, há dez anos atrás a mensagem acabou com coisa, hoje ninguém quer saber mais de falar, hoje é WhatsApp. Então, a própria empresa que se dimensionou para vender voz, hoje está quebrando, porque tem uma empresa que vende o serviço dela de graça, né? Porque ela fornece só o tráfego de dados. Então, esse mundo em transformação, ele não admite, e é onde o Código é muito bem-sucedido, é por causa disso. Eu fiz uma palestra outro dia: O Código de Defesa do Consumidor, apesar dos seus 25 anos, envelheceu? Não. Porque ele não tratou, como erroneamente fez o Código Civil, de maneira estratificada as relações, ele tratou com conceitos abertos, de excessividade, onerosidade, abusividade. São conceitos, que, aplicados ao caso concreto, você chega a uma solução, com base na iniciativa e tentativa do homem médio. Ou seja, o que é o homem médio? Não é aquele que é analfabeto e nem o doutor de Harvard, é o homem médio. E se aquela relação, de alguma forma, desequilibrou esse ser e deixou ele em prejuízo. Simples assim. Por isso que a inteligência do Código, ela vai perseguir por muitos anos ainda como muito vívida entre nós. Porque ela foi aberta, ela deu ao julgador, ao apreciador de direito, ao diretor de Procon, valorar a norma, né? Então, como brilhantemente a Juliana fala assim: "Olha, você não pode estabelecer que a cláusula é abusiva". Eu não preciso estabelecer que a cláusula é abusiva, ela é nula de pleno direito, ela é como se ela não estivesse escrito, né? Mas o juiz pode declarar aquela cláusula abusiva? Pode, até, inclusive, exagerada. Mas o Procon também pode, sob o âmbito administrativo. E esse valor está onde? No nosso coração, na nossa consciência e na nossa boa-fé. Então, com base nisso, eu acho que esse grande desafio que temos pela frente que vai nortear a questão da proteção contratual do consumidor. Como que a gente vai fazer que um cara, que cada vez contrata mais, de maneira mais atabalhoada possível, tenha o seu direito resguardado e seu dinheiro preservado, sendo que, sobre essa contratação, há muita pouca conversação, muita pouca elucidação de como aquele contrato irá se desenvolver. Agradeço a oportunidade, Juliana, de você me trazer aqui para falar desse tema, e estou à disposição dos senhores para qualquer informação que seja necessária e que eu tenha capacidade de responder. Muito obrigado.

[aplausos]

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Então, o projeto seria intensificar ou criar um método de se controlar melhor os contratos de adesão, e para isso eu acho que a gente não pode fazer isso sem ouvir as agências, porque, em tese, se você for olhar lá no plano, na regulamentação de serviço de telefonia, por exemplo, você vai ter a legislação lá que fala do plano básico. Cara, ninguém contrata plano básico. [ininteligível] vende é 50 mega de internet, que você não consegue medir dois, porque em dois dias seu telefone já está te recebendo mensagem que acabou seus créditos, você tem que botar mais créditos. Então, eu acho que poderia haver uma iniciativa, não só do Ministério Público, mas do sistema estadual e até junto ao sistema nacional, na semana que vem, de se cobrar um pouco mais das agências o controle dos contratos de adesão. Esse é um ponto. O outro ponto é o controle de cláusula abusiva, que deixou de ser feito. Há quanto tempo, Ricardo, a Senacon não edita a cláusula suplementar de cláusulas abusivas? Foi, 1998 acho que foi a última, 1998 foi a última. Nós estamos falando aí de dez anos, não, 20 anos, 20 anos sem suplementar de cláusula abusiva. Então, uma coisa que parou no tempo e

deixou de ser feita.

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Bom, depois dessa brilhante apresentação dos dois colegas, tanto da Dra. Juliana quanto do Dr. Eduardo, antes de abrir para as perguntas, nós temos aqui duas perguntas apenas, né, só duas perguntas. Eu gostaria só de fazer uma colocação muito rápida aqui, Dra. Juliana. Quando você falou do art. 49, né, do arrependimento, da cláusula de arrependimento, quando a compra é feita fora do estabelecimento comercial, eu só gostaria de lembrar e até falar para os colegas que estão entrando agora no sistema, que o Fórum dos Procons Mineiros, a gente faz notas técnicas a respeito de alguns assuntos, que acabam sendo polêmicos, então a gente tenta uniformizar o entendimento, através de notas técnicas. Nós temos a nota técnica nº 2 que é exatamente sobre esse assunto, sobre a compra feita fora do estabelecimento comercial. O que essa nota técnica diz, de acordo com a doutrina e com a jurisprudência? Quando você compra dentro do estabelecimento comercial, mas você escolhe o produto através da tela do computador ou através do catálogo, é como se você tivesse comprado fora do estabelecimento comercial, porque você não teve contato físico com o bem. Então, ainda assim, comprando dentro do estabelecimento comercial, você teria direito ao prazo de reflexão de sete dias, do art. 49, tá certo? Se alguém tiver curiosidade, me pede por e-mail que eu mando essa nota técnica para vocês, tá? Bom, agora tem uma pergunta aqui aos palestrantes, então os dois podem responder. De quem é? Gisele, Gisele Manso, Procon de Itajubá. Levanta a mão aí, Gisele. São duas perguntas. Primeiro: *“Com relação aos contratos de escola e cursos livres, qual seria o percentual de multa adequado, ou ainda que não seja abusivo, nos casos de rescisão contratual, para que sejam evitados os abusos, já que não há regra específica para tal?”*

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Como é que ela chama?

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Gisele.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Gisele, Vinícius está bem? Está joia? Ah, muito obrigado. Bom, a questão das escolas é simples, porque a Lei nº 9.870, que estabeleceu a lei da mensalidade escolar, ela substitui a nº 8.170, que foi a lei antes do Plano Real, depois do Plano Real ficou vários anos como medida provisória e veio a nº 9.870, modificando a forma com que é apurado o valor da mensalidade escolar. E lá fala com muita clareza, né, que o valor da mensalidade escolar é uma anuidade ou semestralidade dividida em parcelas. Então, a partir do momento que ela é uma anuidade ou semestralidade dividida em parcelas, ela é uma concessão de financiamento. Então, nela cabe o art. 52, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, que fala que na outorga de crédito ou concessão de financiamento, a multa é 2%. Agora, no curso livre, a rescisão contratual... Tá, não, aí serve para os dois. No caso da rescisão contratual, tanto no curso livre quanto na regulamentar, lá em Juiz de Fora nós tivemos uma iniciativa do Ministério Público, através do Dr. Plínio, hoje aposentado, a meu contragosto, que nós chamamos as faculdades e o sindicato e criamos uma regra para poder estabelecer um percentual de reajuste, de valor para rescisão do contrato, de acordo com o tempo cumprido de contrato. Isso é regra que está no próprio Código Civil, né? Porque você vai pagar multa, você paga a multa pelo tempo não cumprido de contrato.

Então, isso aí já é estabelecido, né? Se eu cumprir seis meses de um contrato de um ano, eu vou pagar multa só sobre seis meses e não sobre o contrato todo. Esse já é um ponto, a proporcionalidade da multa está no Código Civil. Agora o

percentual realmente não tem legislação que estabelece o quanto. O que você vai ver, em termos de jurisprudência nesse sentido, é de que em torno de 10% seria o ideal. Mas já vi de que 20% também não seria abusivo. Então, se ela navegar a 10% a 20%, seja no curso livre ou seja no colégio, no formal, né, que tem lei específica, a gente pode ter o seguinte ensaio. Multa por atraso – colégio, 2%, curso livre, de 10% até 20%. E para rescisão, de 10% até 20%, proporcional ao tempo a ser cumprido de contrato. Se faltar três meses, você vai pegar, somar três meses, vai tirar 10% de três meses, entendeu? É a proporcionalidade que está na lei geral, né, porque *lex specialis*, *lex generalis*, se não tem lei especial que trata do assunto, eu vou na lei geral. Então, a lei geral fala que a multa é proporcional ao tempo não cumprido de contrato.

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Tem a segunda pergunta sobre os contratos de curso pré-vestibulares. “Qual a opinião dos senhores sobre o contrato não ser por anuidade e sim por número de semanas de aulas? Vocês enxergam algum problema nesse modelo?”.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Não. Curso livre. Se for o terceiro ano integrado, ele segue a Lei nº 9.870. Senão, é curso livre. Curso livre, o próprio nome diz. Pode ser o curso de inglês, pode ser o pré-vestibular, pode ser o de música, pode ser o de yoga, não importa. O que estiver estabelecido no contrato é aquilo que tem que ser cumprido.

SRA. PRESIDENTE GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Bom, então terminando aqui, agradeço a presença da Dra. Juliana, agradeço também a presença do Dr. Eduardo. Foi um prazer ouvi-los. E convido agora a diretora do Procon de Ponte Nova, Dra. Cristiane Dias, que fará a condução dos trabalhos.

[aplausos]

[troca de presidência]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Boa tarde a todos. Não vou demorar, não, tá, gente? Porque o adiantar da hora e também, daqui a pouco, ele está cobrando. Então, vamos dar prosseguimento. A próxima palestra é Defesa do Consumidor em Juízo – Desafios no Novo Código de Processo Civil. O docente é o Adriano Perácio de Paula, advogado e presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, sessão de Minas Gerais.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Convido também o nosso amigo, presidente do Fórum dos Procons Mineiros, o Rafael Gusmão Dias Svizzero, coordenador do Procon de Teófilo Otoni e presidente do fórum.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Para dar início aos trabalhos, convido o Dr. Adriano, e o senhor tem 40 minutos para fazer a sua

explicação. Ah, então, tá bom.

SR. ADRIANO PERÁCIO DE PAULA: Boa tarde a todos e eu faço aqui os meus cumprimentos e as minhas saudações, em nome da presidente desta Mesa diretora dos trabalhos, Cristiane Dias, e estendo a todos aqui presentes. É sempre oportuno estar tratando do Direito e da proteção do consumidor, do Código de Defesa do Consumidor e, agora em particular, até porque estamos com o recente Código de Processo Civil, que ainda está sendo amadurecido, entendido, compreendido, para que possa ser aplicado também nas relações de consumo. Entretanto, nós temos o nosso Código de Defesa do Consumidor, que é uma lei tanto de direito material, ou seja, de questões de contratos, como nós vimos aqui, como de definição de quem é fornecedor, de quem é prestador de serviço, de quem é, e questões de responsabilidade civil, como de matéria de criminal. E o Código do Consumidor, também, ele é inovador, porque ele trouxe lá, desde 1990, uma série de dispositivos e de regras referentes a processo e procedimento. Muito do que se fez ali, a partir de 1990, no Código de Defesa do Consumidor, ele veio a ser recepcionado por, ou seja, ele foi adotado por uma série de outras legislações, e também pelo Código de Processo Civil, que desde o ano passado, desde março de 2016, está em vigor. Mas temos que atentar para algumas particularidades. O Código de Defesa do Consumidor, ele já tem mais de um quarto de século de vida e de vigência. Mas temos que estar atentos e vigilantes. Não é que ninguém nos ouça, ao contrário, que todos nos ouçam, porque silenciosamente o Código de Defesa do Consumidor está sendo revogado pelos tribunais. E o mais grave, pelos tribunais superiores, o que implica em erros e padronizações de decisões repetitivas, de aplicação ampla, à toda comunidade nacional, para todo o país, e que revogam e que desconsideram as normas de defesa do consumidor, que revogam e que desconsideram o Código de Defesa do Consumidor. Por isso que temos que estar atentos e vigilantes, por algumas questões fundamentais. Eu não trouxe, mas vocês, eu já vi que está portando aí a Lei nº 8.078. Não, fique com ela aí, se eu precisar, eu te aciono. O art. 1º do Código de Defesa do Consumidor, o que ele diz aí? Ele diz que se trata o código de... aquilo que está sendo ali regulado pela Lei nº 8.078. Código de Defesa do Consumidor é norma de ordem... O que está escrito? Interesse social. Se é norma de ordem pública e de interesse social, isso tem que ter alguma importância e alguma repercussão. E tem. E tem por quê? Porque o Código de Defesa do Consumidor, ele é derivado do inciso XXXII, se não me engano, do art. 5º da Constituição. Eu estou falando aqui de cabeça, mas isso eu anotei. E do inciso V do art. 170, que são os princípios da ordem econômica. Então, é uma proteção e defesa do consumidor, ela é garantia, ela é direito fundamental e ela é princípio da ordem econômica. Qualquer outra norma, venha ela do Código Civil, venha ela do Código de Processo Civil ou de qualquer outra regulação, ela, defronte o Código de Defesa do Consumidor, que é norma de ordem pública e de interesse social, ela não pode prevalecer. Respeitosamente, ela não pode prevalecer. Há equívoco em interpretação e aplicação de regras que entendam o contrário. E, por exemplo, é preciso que seja dito, e dito em alto e bom som, o Superior Tribunal de Justiça, por exemplo, ele já vem definindo há algum tempo que a interrupção do fornecimento de energia elétrica para o consumidor inadimplente, ela é válida, ela se justifica, ainda que o Código de Defesa do Consumidor diga que não, o serviço público, ele é contínuo, ele não pode ser interrompido. Porque existem resoluções, e aí vai variar de acordo com cada, às vezes, até regra de empresa de fornecimento de energia elétrica, que regulamenta em sentido contrário ao Código de Defesa do Consumidor. Qualquer decisão nesta linha, ela é ilegal, ela é inconstitucional, ela é inconcebível, ainda que prevaleça. Recentemente, agora, no mês passado, o mesmo Superior Tribunal de Justiça, em uma decisão por recurso repetitivo, quem quiser anotar, é o Resp nº 1388972. Ele entende que a cobrança de juros capitalizados nos contratos de empréstimo, nos contratos de mútuo, é permitido quando houver expressa pactuação. Não importa se seja contrato de adesão ou não contrato de adesão, não importa se o consumidor pôde ou não ou teve a oportunidade de discutir essas cláusulas. O recurso repetitivo da relatoria do Ministro Marco Buzzi, Resp,

repetido, nº 1388972, ele permite a cobrança de juros capitalizados, desde que esteja pactuado. Não importa se é contrato de adesão ou não. Isso desconsidera. Ah, não, é, de fato, eu reconheço que o Código de Defesa do Consumidor diz, a decisão é aplicável aos contratos bancários. Então, é aplicável aos contratos bancários, isso se trata de contrato de adesão, ao qual eu não pude discutir aquelas cláusulas, um juro capitalizado. Por ele ser mais oneroso ao consumidor, ele não pode ser considerado. Outra particularidade, o Código de Defesa do Consumidor, ele inovou em diversos aspectos de processo, por exemplo, na inversão do ônus da prova. A inversão do ônus da prova é tratado agora, expressamente, pelo novo Código de Processo Civil, mas com limitações. As limitações do Código de Processo Civil, quando se tratar de matéria de consumo em juízo, não podem ser aplicadas. Respeitosamente. Outro aspecto a ser considerado: a desconsideração da personalidade jurídica, que veio, sim, trazida para a legislação brasileira pelo Código de Defesa do Consumidor, e depois foi repetida no art. 50 do Código Civil. Agora, no Código de Processo Civil, esse Código de Processo Civil, que entrou, é de 2015, entrou em vigor em março do ano passado, ele diz que a desconsideração das personalidades jurídicas se opera mediante incidente processual e que a partir do momento que esse incidente processual for instalado, alguém suscitar esse incidente, o processo principal fica suspenso. Não pode também se aplicar quando se tratar de matéria de consumo, porque é direito básico do consumidor. E o art. 6º aqui, falado na palestra recém-terminada e muito proveitosa e muito bem explanada, que é direito básico do consumidor a efetividade da sua atuação em juízo. É o inciso VI do art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor.

Outra particularidade, e que eu acho que é de um equívoco, equívoco quase que grosseiro, está no art. 292 do novo Código de Processo Civil. O art. 292, ele trata do valor da causa. Toda causa tem um valor, é dado um valor de causa. Quem aqui é advogada e advogado, quando redige uma petição inicial de uma ação, tem que colocar lá: valor da causa. É sobre esse valor da causa é que será arbitrado honorários de sucumbência, que serão estipuladas as custas e as despesas processuais ao início e no curso e ao fim do processo. E no inciso V, desse art. 292 do Código de Processo Civil, estabelece que o valor da causa em uma ação onde se pede indenização por danos morais, atenção para isso, o valor da causa em uma ação que pede indenização por danos morais será o valor do pedido. Vai de encontro frontal com isso que nós acabamos de dizer aqui do inciso VI do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que trata da efetividade e da completa reparação dos danos causados ao consumidor. Portanto, em que pese o valor da causa, está previsto no inciso V do novo Código de Processo Civil em seu art. 292, que ele vai pautar o valor do pedido. Seria importante que as advogadas e os advogados se ativessem que não limita, mas que também vocês fossem claros, expressos e objetivos em não tratar desta limitação.

Outra particularidade, já que estamos falando aqui de indenização e por danos morais. A gente costuma ouvir, com muita regularidade, que quando está se definindo em uma sentença judicial sobre essa indenização, diz lá a sentença quase que como um padrão, é um mantra, né? Ah, de acordo com a capacidade econômica do fornecedor, tendo em vista o caráter pedagógico que deve ter uma condenação e os antecedentes dessa empresa, defina o valor da indenização em... não sei se aqui vocês sabem, mas nós já tivemos uma lei, hoje já revogada, chamava lei da infelizmente, a antiga lei que precedeu a lei dos acidentes do trabalho e que ela tinha uma tabelinha. A tabelinha era assim, uma pessoa destra que perde uma parte do dedo mindinho da mão esquerda, a indenização era de X. Se ele perdeu o mesmo dedo mindinho, mas da mão direita, a indenização já seria maior. E por aí vai. Tinha uma tabela de indenização desse tipo de infortúnio. Em alguma medida, alguns tribunais, inclusive, tribunais mineiros e aí eu tenho que, claro, tribunais mineiros é o antigo Tribunal de Alçada. O Tribunal de Justiça e o próprio Tribunal Regional do Trabalho, de certa forma, também, aplicavam alguma coisa parecida com alguma tabelinha. Hoje está um pouco livre isso, mas já que é usado uma referência aos antecedentes de uma empresa que foi condenada, ao caráter pedagógico desta condenação, seria proveitoso

e oportuno que cada uma das advogadas e dos advogados que promovessem ações com pedido de indenização por danos morais. Que, por exemplo, eu ajuizei uma ação no juizado especial de consumo contra uma empresa de telefonia. Junte com a sua petição inicial todas, e isso é fácil de pegar, porque você pega lá pelo próprio sistema, todas as ações que aquela empresa de telefonia tem lá no juizado. Porque isso vai ser uma referência para mostrar que é uma empresa demandada em maior ou menor volume. E se você filtrar a pesquisa, você pode, dependendo do que for levado no seu caso em particular, você pode filtrar a pesquisa e direcioná-la para aquela situação que está ali posta.

Então, essas são apenas algumas considerações que a gente deve sempre trazer aqui a proposta, quando a gente está debatendo direito e proteção do consumidor. Por quê? Porque se é direito e proteção do consumidor, é na defesa dessa parte que nós temos que fazer. Eu gosto sempre de lembrar de algumas particularidades. Todos nós, em maior ou menor medida, nós somos consumidores. Nesse momento que estamos todos aqui presentes, com toda certeza, cada um de nós dos que estão aqui dentro, daqueles que estão fora do prédio, estão praticando algum ato jurídico que envolva relação de consumo. Já vi vários aqui, claro, com seu telefone celular, então vocês têm um contrato de prestação de serviço de telefonia. Se vocês são profissionais liberais, vocês podem também, além de ter a telefonia, vocês têm um escritório, vocês têm um local de trabalho, vocês têm uma residência, nessa residência tem fornecimento de energia elétrica. Se vocês usaram o transporte público, vocês fizeram contrato de prestação de serviço de transporte. Qualquer coisa, hoje, implica em dizer que nós, em maior ou menor medida, somos consumidores. Mesmo aqueles que são fornecedores no mercado de consumo, eles também, pessoalmente ou mesmo a própria empresa quando compra seus insumos, ela também é consumidora. Então, se eu sou sócio de uma empresa e essa empresa, por exemplo, é uma papelaria, nessa papelaria eu tenho fornecimento de energia elétrica, então, eu sou consumidor do serviço de energia elétrica. E coisa que a gente tem que levar em conta para mensurar a dimensão desse tipo de relação no ordenamento. Não só no ordenamento, mas na própria realidade jurídica de cada um de nós. Mas eu não poderia, não sei qual o tempo, Dra. Cristiane, o que...

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. ADRIANO PERÁCIO DE PAULA: Vinte minutos? Então, eu posso gastar um pouquinho mais. Eu queria fazer algumas outras reflexões com os colegas. Se a gente está tratando de direito do consumidor, uma coisa que o Código de Processo Civil trouxe de muita inovação e reforça isso a todo momento, é a possibilidade, mais do que a possibilidade, o código enfatiza, ele diz que isso deve ser promovido em todas as instâncias, em todo o momento do processo, que é a possibilidade de conciliação, mediação a qualquer tempo. E não esquece de falar em arbitragem, que é outra situação. Arbitragem é uma forma de solução de conflitos, por uma cláusula arbitral, por um procedimento arbitral, por um procedimento paralelo ao ato de prestação jurisdicional. A mediação e a conciliação, ela pode se dar a qualquer tempo e grau de jurisdição. Então, se tivermos uma ação no Superior Tribunal de Justiça, que nós já fizemos referência aqui, ou no Supremo Tribunal Federal, e que um órgão do consumidor ou o próprio Ministério Público ou a OAB ou o Idec ou Brasilcon, quem tem a legitimidade ou possa estar em uma ação individual, ou até mesmo em uma ação coletiva, a mediação e a possibilidade de conciliação, ela pode se dar mesmo e também nestas instâncias. E nada impede que cada um que esteja participando do processo judicial requeira, expressamente, que esse momento processual de tentativa de conciliação de mediação se implemente.

Os tribunais ainda estão, de certa forma, se preparando para essa nova realidade. Porque, ainda que se fale em semana de conciliação e tantas outras iniciativas do

gênero, com o Código de Processo Civil, isso veio hoje com toda força. E mais do que isso, já que o título da nossa palestra é desafio, esse é o grande desafio. E direito do consumidor é direito sim disponível, porque eu já ouvi quem dissesse que por si, eu mesmo aqui fiz essa afirmativa e sempre tenho que repetir, até porque eu nem preciso repetir, porque ela está na lei. Que é norma de ordem pública e de interesse social, mas o direito do consumidor é direito patrimonial e é direito disponível. E se é direito disponível, é direito passível sim de conciliação, de mediação e também de arbitragem. Para que haja arbitragem em um contrato envolvendo matéria de consumo, a cláusula arbitral, ela tem que ser expressa, ela tem que vir em destaque. Isso é fundamental, sob pena de nulidade daquela cláusula que defina a situação arbitral. E uma coisa que precisa ser dita, quando eu faço a opção pelo procedimento arbitral, eu estou abrindo mão, eu estou renunciando, eu, consumidor, ou eu, fornecedor, ou eu, empresa, ou eu, profissional liberal, eu estou renunciando a possibilidade de que aquela questão seja discutida no âmbito do Poder Judiciário.

Agora, se há alguma coisa de lastimável no Código de Processo Civil novo, é que o Código de Processo Civil novo, Sra. Cristiane Dias, que preside os nossos trabalhos e todos nós aqui presentes, é que o Código, ele saiu por um viés onde ele está fazendo uma seletividade econômica dos processos. Há uma orientação clara, ainda que não seja declarada. Ela é velada, mas a jurisprudência, se for consultada, de todo e qualquer tribunal, está hoje definindo que a prestação jurisdicional, ela tem que ser preferencialmente feita por quem tem capacidade econômica de estar em juízo. Está se fazendo uma seleção do ponto de vista não de qualidade do que vai se debater, mas de quem tem capacidade para estar em juízo, do ponto de vista econômico. Quem pode suportar as custas, quem pode suportar os encargos das despesas processuais, quem pode suportar a sucumbência. E hoje, existe sucumbência pelo novo Código de Processo Civil até mesmo na via recursal. Antes tinha uma sucumbência, você foi condenado, você perdeu a ação, você vai ser condenado ao final. Hoje, para cada recurso que venha a ser interposto, existe a possibilidade, até um certo limite, é claro, mas existe a possibilidade de haver sucumbência em cada recurso que se interpõe. Fora a multa por recurso ser, às vezes, entendido, compreendido e visto como recurso: olha, eu estou aqui só para ganhar tempo, é recurso protelatório, eu estou aqui para... está na moda agora, diante da Operação Carne Fraca, eu só estou aqui para encher linguiça, né? Então, o recurso de encher linguiça, agora, ele vai ser penalizado. Ele vai ser penalizado com a multa e com o encargo de sucumbência específico para ele. E eu falei aqui, *en passant*, por exemplo, de serviço público que não pode ser deixado de ser colocado à disposição do consumidor por falta de pagamento. Porque se trata de algo, por exemplo, eu citei aqui o exemplo do fornecimento de energia elétrica, se trata de serviço público essencial.

Queria fazer uma reflexão com todos, com meu ilustre debatedor, com a Dra. Cristiane, com todos aqui presentes. A prestação de serviço do Poder Judiciário é prestação de serviço propriamente dita? Por exemplo, na concepção de um autor, que todos já devem ter ouvido falar, não sei se já leram, se já tiveram essa oportunidade, vale a pena, Paul Roubier, autor francês já do final do século 19, início do século 18, mas primoroso do direito francês. Mas Paul Roubier entendia que serviço público envolvia qualquer tipo de serviço público do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário. Por exemplo, um dos grandes também administrativistas brasileiros, Hely Lopes Meirelles, ele tem uma visão mais reducionista e menor dessa compreensão. Ele acha que serviço público, na acepção da palavra, ele tem um sentido estrito apenas de ser o serviço da administração pública. Mas eu queria a reflexão de todos aqui para entender que se o serviço público de prestação jurisdicional pode ser entendido como tal. Porque se a resposta for positiva, nós temos que fazer uma outra indagação. A prestação jurisdicional, sendo serviço público, ela pode ser caracterizada como serviço público essencial? Como é o fornecimento de energia elétrica? A resposta, se for positiva, aí nós teríamos o quê? A prestação jurisdicional, os atos do Poder Judiciário, do seu serviço principal, porque não deixa de ser serviço do Poder Judiciário receber o protocolo, fazer carga dos autos. Quem é advogada e advogado aqui sabe o que isso

significa. Certificar no processo, fazer uma diligência no processo, tudo isso é serviço público, mas o serviço de julgar é também serviço público? Se a gente entender que sim, e se a gente entender que esse serviço público, ele também é essencial, ele não pode ser descontinuado à luz do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Eu não estou aqui fazendo apologia, minhas prezadas e meus prezados, de que o serviço público de prestação jurisdicional tem que ser gratuito. Eu não estou fazendo apologia de que o serviço de fornecimento de energia elétrica tenha que ser gratuito. Não. Existem meios de cobrar pela prestação de serviço de energia elétrica. Existem meios de se cobrar pelo serviço de prestação jurisdicional, se for o caso, inclusive, com inscrição na dívida ativa, protesto e execução judicial. Protesto. Como é, como se faz, normal, como qualquer empresa no mercado de consumo também faz. O que eu estou dizendo é que o direito de ação consagrado no inciso XXXV do art. 5º, e isso é uma garantia fundamental, ele não... isso tudo ainda? Que coisa boa! Dez minutos de sofrimento, mas eu prometo que eu não vou cumprir aquilo que ele está dizendo lá, eu vou encerrar antes para alívio de todos. Mas obrigado pela informação. Se o serviço público de prestação jurisdicional, ele é essencial, ele não tem que ser gratuito, ele vai ser cobrado pelas vias normais. Eu não vou deixar de ter acesso a um serviço público, se é que ele é essencial, e eu tenho que entender que sim. Porque, por exemplo, eu não posso dirimir uma questão envolvendo direito de família litigioso em procedimento arbitral, por exemplo. Então, a arbitragem, que nós fizemos referência a ela aqui, ela tem limitações quanto ao seu objeto. Então, direito de família não será o caso, não será tratado ali. Então, o serviço público de prestação jurisdicional, novamente insisto, ele não é gratuito, ele é oneroso, mas se a pessoa deixa de pagar, o serviço público não pode ser interrompido e ele não pode ser condicionado aquele requisito. É uma condicionante econômica por uma garantia fundamental que é o direito de ação. Lesão ou ameaça de lesão a direito, no inciso XXXV do art. 5º, não pode deixar de ser apreciada pelo Poder Judiciário.

Então são as mesmas limitações que nós falamos lá, minha prezada Cristiane, ao início, que não podem existir em relação ao Código de Defesa do Consumidor, não pode existir nesse ponto. Esse é um grande, e mais do que grande, ele é um grave retrocesso do ponto de vista social da prestação jurisdicional. Haverá quem diga, e eu estou ouvindo desde que eu venho, e já venho defendendo isso há algum tempo, venho ouvindo, sobretudo, de colegas magistrados e amigos que são magistrados, ex-magistrados, aqueles que estão na lida, juízes e juízas e mesmo entre colegas advogadas e advogados, que eu estaria sacrificando o Poder Judiciário se eu levasse isso, que eu estou aqui defendendo, como eu estou defendendo.

Novamente, eu posso insistir o seguinte. Se é serviço público, ele tem que ser colocado à disposição. Se é serviço público essencial, ele não pode ser descontinuado por um contingente meramente econômico. Agora, é claro que eu posso estabelecer restrições se a pessoa... o que é uma restrição de uma ação judicial? É se a pessoa ajuíza uma ação de divórcio quando ela não é casada. Quando ela pede reintegração de posse de alguma coisa que ela nunca teve posse e que também não tem propriedade. Se eu peço a execução de um título de crédito, cujo título é falso e eu já confirmo que ele é falso. Ou, eu peço a execução de um título de crédito, como aqui no direito brasileiro, e esse título de crédito está lastreado em um fato ilícito, por exemplo: ah não, isso aqui é uma dívida que a pessoa fez em um jogo de bingo ou em um cassino ilegal. Então, eu estou cobrando. Jogo de azar, jogo de bicho ou ato ilícito, ele não pode ser objeto de ação de cobrança. São com essas brevíssimas reflexões, e mais do que isso, com esses desafios, que nós temos com essa legislação nova do Código de Processo Civil que me coloco à disposição, como já havia me colocado perante o Dr. Amauri e a todos. E principalmente a todos, que com estoicismo estão aqui nos ouvindo ainda até essa hora do dia e com muita galhardia e com brilho nos olhos. Muito obrigado, Cristiane. E estamos à disposição.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Agradeço ao Dr. Adriano Perácio De Paula pela brilhante aula. E passo a palavra agora ao debatedor Rafael Gusmão Dias Svizzero, 20 minutos.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Boa tarde, gente, boa noite já. Ficou fácil para o debatedor falar do tema: desafios do consumidor em juízo, defesa do consumidor em juízo, desafios no novo CPC diante da brilhante aula, da exposição com bastante segurança de quem, efetivamente, põe a mão na massa, labuta no dia a dia nos nossos tribunais, em prol de defesa do consumidor. Muito obrigado, Dr. Adriano pela exposição. Como Procon que somos, acho que a grande maioria, a gente vem, já de uma forma bastante massiva, ouvindo falar da defesa do consumidor desde ontem e algumas observações precisam ser feitas, até para que seja feita a proposta, que foi o que me pediram para fazer enquanto debatedor. Uma breve explanação, um arremate, por assim dizer, e uma proposta.

Primeira coisa me vindo à cabeça, Dr. Adriano, quando a gente fala da questão dos honorários, da questão dos embargos protelatórios, há de se ressaltar, principalmente, na defesa do consumidor. E aí, em sede(F) de juizado especial, tamanho o descaso em alguns casos do Judiciário, em não se preocupar em analisar fatos e provas e simplesmente imputar responsabilidade a outro. O que eu estou querendo dizer? Como de um lado existem os embargos e recursos protelatórios, existem também a necessidade de se colocar em estatística o número de decisão de processos encerrados. E o que a gente muito vê, em alegações, às vezes, temerárias é a extinção dos processos. Porque a grande parte dos consumidores, e aí vem o caos do *jus postulandi* no Juizado Especial, para mim é o maior problema, é a falta de capacidade técnica do cidadão comum em analisar provas e documentos que são, às vezes, montados, que são, às vezes, elaborados pelos grandes escritórios, pelas grandes empresas. E as decisões que afrontam, não vou dizer a Constituição, vamos especificadamente ao Código de Defesa do Consumidor, em duas linhas, quatro linhas, falando da necessidade de perícia, da incompetência do próprio juizado, sabendo que indo à Justiça comum, o processo vai parar, vai demorar, face à multidão, a quantidade excessiva de processos que lá tramita.

Falando do desafio do novo CPC, eu acho que a gente tem enfrentado isso na defesa do consumidor, na forma extrajudicial, que são as ferramentas que nós já utilizamos, que são ferramentas de autocomposição para a gente tentar. O Procon acaba sendo uma ferramenta que ganha força, é um braço do exercício da justiça e da cidadania e que ganha muita força com o novo CPC. Principalmente, e aí eu vou dar exemplo da comarca de Teófilo Otoni, cidade onde eu resido, que em demandas consumeristas existe, são duas varas cíveis, em uma delas o juiz só decide o processo, ele saneia o processo no seu despacho saneador inicial, mandando a emenda inicial, no prazo de 60 dias, provar que procurou um meio administrativo extrajudicial de solução de conflitos. E dentre os elencados, em uma decisão que já é padrão, ele fala: procurar o Procon municipal. Assim como fala a nova plataforma, o consumidor.gov, que é sim, uma estreita relação entre cidadão e mercado, para tentar resolver o problema. E que veio e ganhou força com o novo CPC, quando fala, aqui em Minas Gerais tem o Cejus, centro extrajudicial de solução de conflitos, mas que são instrumentos que bem utilizados vão desafogar sim o Judiciário, vão auxiliar e dar uma autonomia maior e mais do que isso, uma credibilidade aos trabalhos dos Procons. Mas o desafio é porque, assim como a Dra. Luciana Atheniense e o Dr. Daniel Firmato, hoje, falaram, e aí é a opinião do Rafael, operador do direito, coordenador de Procon há mais de uma década e que lida com direito do consumidor. Assim, como diz o Dr. Amauri: "Corre nas veias", o maior desafio é colocar e conceber na cabeça do Poder Judiciário, que preste um serviço de forma eficiente, parafraseando o senhor, Dr. André. Porque o Dr. Daniel, ele citou, por exemplo, duas Súmulas, a nº 548 e a nº 550 do STJ que,

nada mais, nada menos, que rasga o Código de Defesa do Consumidor e cria uma nova norma através dessas duas súmulas.

E quando a gente fala de desafio do novo CPC, quando falam da indústria do dano moral, quando falam da massificação, da indenização, é porque existe matéria-prima para isso, gente. A indústria da lesão, ela é muito maior do que a indústria do dano moral. A produção de lesão, a todo instante, ela ocorre e o que se acontece no Judiciário é endossar a perpetuação dessa lesão, quando não há uma posição firme de aplicação do que a gente entende como justiça em processos judiciais. O desafio do CPC, e aí fala dessa questão de embargo de recursos protelatórios, é uma saída, é um caminho a se perseguir. E que veio de encontro com o que algumas atuações de protelar prestação jurisdicional, e a gente sabe que acontecia isso, sabe que existe isso, mas enquanto o abismo existente entre o mero aborrecimento e o dano moral, ele não for estreitado ou quem sabe, banido, a gente não terá a eficiente Justiça que se espera no que se diz respeito à defesa do consumidor.

Eu não posso falar que existe justiça quando, e aí um caso real em Teófilo Otoni. Quando um consumidor, ele compra uma mesa de jantar, aquelas mesas que tem uma pedra em cima. Compra para o Natal porque a sua família mora fora, ia para Teófilo Otoni passar o jantar, eles chegaram três dias antes, fizeram o jantar, colocaram quatro panelas, a mesa desabou faltando dois dias para o Natal. Foi ao Procon, a gente autuou a empresa, eu não sei se pode falar o nome, mas eu não vou falar, que é a Ricardo Eletro, não vou citar o nome dela. Ela foi autuada, foi multada pelo Procon, teve que o consumidor ser encaminhado ao Poder Judiciário. Um ano e meio depois, após ter ido na turma e voltou, foi mantida a decisão de restituição da quantia paga. Passou o Natal sentado no chão comendo o pernil, porque a mesa que ela comprou para o jantar tinha desabado.

Aonde está a defesa do consumidor? Aonde que está a eficiência e a efetiva prestação jurisdicional que se espera de um consumidor hipossuficiente? A gente viu inúmeros casos e bastante casos concretos, patrocinados pelo escritório da Dra. Luciana Atheniense aqui ontem, e que retratam o mais alto desestímulo, desestímulo à composição ou autocomposição. Enquanto essas empresas, e aí eu digo o mercado, se sentirem confortáveis em não promover a composição. Porque as decisões são melhores do que os acordos que os próprios escritórios propõem, a gente não vai ter a efetiva defesa do consumidor em juízo. Amigos, assim como a OAB, a gente precisa trabalhar junto e assim, magnífica a postura do Dr. Amauri, agora à frente do Procon estadual, em reunir todo o sistema de defesa do consumidor. O sistema de defesa do consumidor, ele é composto por nós, Procons, como dito, pelo Poder Judiciário, através de reuniões. Eu acho que algumas dessas capacitações, Dr. Adriano, com o perdão da palavra, sei que está sendo gravado, elas podiam ser encaminhadas para o Fonaje e a gente participar de uma reunião do Fonaje, participar de alguma reunião de algum conselho em que se discute a defesa do consumidor no âmbito do Judiciário. Porque eu imagino o senhor, na condição de presidente da comissão de defesa da OAB, o que o senhor deve receber de lamentação de colegas de trabalho, no que se diz respeito ao rasgar, por assim dizer, o Código de Defesa do Consumidor.

Eu fiz alguns rabiscos, gente, me permitam. Mas assim, eu estava até lendo aqui uma comissão de juristas no Senado, em que falou que o novo CPC vinha para dar maior celeridade à prestação da Justiça. Está escrito, baixei aqui no Google, enquanto eu estava... eles falam, no preâmbulo, que uma das coisas que incentivou e de justificativa, até para falar dos centros de conciliação. E aí a gente fala da defesa do consumidor em juízo, é que, infelizmente, esse "maior celeridade à prestação da justiça", principalmente em interior, em comarcas menores, como Teófilo Otoni. Os juízes de primeiro grau, em especial, os juízes do juizado especial, entendem sentenças terminativas sem resolução do mérito. Ou seja, não há defesa do consumidor, não há análise, de forma efetiva, da lesão que o consumidor sofreu.

E sim em estatística, por encerramento, por processo baixado. Então, a nossa tarefa sim, é árdua. E quando fala da defesa do consumidor em juízo e os desafios do novo CPC, me faz refletir muito do que se propõe na letra e o que se, efetivamente, se tem na prática. Principalmente nós, operadores do direito e do direito do consumidor enquanto coordenadores, atendentes, advogados, lá na ponta. E aí eu falo, eu não falo brincando não, lá nos Teófilo Otoni da vida, lá no nordeste mineiro, a 460 quilômetros da capital. Aí a gente fala Formiga, a gente fala lá Uberaba, lá em cima no triângulo, como funciona isso? E aí a gente falando de comarcas um pouco menores, aí eu cito Coromandel, posso citar aí Campo Belo, como funciona a defesa do consumidor? Como a gente vai promover a defesa do consumidor em juízo?

Quando um consumidor que, lesado, procura o Procon. Porque o juiz lá, às vezes, da vara única cível, ele encaminha para um meio solução, a gente tenta fazer um acordo, a gente autua, a gente multa essa empresa. E aí, eu não sei se está aqui ainda a Dra. Paula, de Boa Esperança. Olha lá, Paula. Que iniciou o processo administrativo agora, está lá, quero até registrar, muito feliz, parabéns. Ela iniciou, aplicou a primeira multa, Dr. Adriano, à Fiat, não foi isso? Treze mil reais, a Fiat pagou. E aí vem o outro lado da moeda. E aí, mas e o consumidor? Ele vai ter que pleitear judicialmente e todo aquele processo que poderia ter se resolvido sem aplicação de sanção e, às vezes, por conta do abarrotamento do Judiciário, às vezes, é melhor pagar 13 mil reais a um Procon e enfrentar uma batalha judicial por três, quatro, cinco anos. Porque, às vezes, na comarca dela, um processo cível comum, porque é um veículo e ultrapassa 40 salários mínimos, ela demora para ser julgada em primeira instância cinco anos, vai para o tribunal mais dois, três e quando vem a condenação, vem uma condenação do valor corrigido do que ele já recebeu, do que ele já trabalhou.

Voltando ao caso anterior da mesa, e que me causa assim uma certa revolta. A mesa custava R\$ 800,00, quando fizeram a atualização monetária, recebeu mil reais, isso em um ano e meio. Quanto ela não ganhou com isso, trabalhando esse dinheiro e fazendo esse dinheiro girar? E quantos consumidores, na mesma situação, não foram lesados? Então será que existe enriquecimento ilícito por parte do consumidor? Ou receber, quando há uma publicidade enganosa no comércio eletrônico? E aí recebe o valor e aí fica três, quatro, cinco meses para falar que o produto não está mais disponível em estoque e te restitui o valor que você creditou para ele, quando da promoção. Às vezes, atualizado monetariamente, dá 10, 15 reais, mas ele faz isso com 2 mil, com 3 mil, com 5 mil consumidores e procede essa devolução em uma boa. Porque o que ele vai fazer girar de mercadoria e de produtos é muito maior do que ele tem que te devolver. Quem está se enriquecendo ilicitamente?

Então, o nosso desafio é plantar, cada juiz, é demonstrar isso e o Eduardo falou de uma maneira muito, assim como o Marcelo Barbosa, que a gente saindo daqui a gente tem um desafio muito grande. E eu não falo procurar duas pessoas, eu falo procurar três. A gente tem que procurar um delegado de polícia sim, para nos auxiliar, a gente tem que procurar o promotor da nossa comarca e a gente tem que procurar os juízes ou o juiz da nossa comarca. Existem comarcas, que aplicando o novo CPC, e há uma proposta, por exemplo, em Teófilo Otoni, que o Procon faça o trabalho do Cejus, no âmbito da defesa do consumidor. Aquilo que está na reforma do código e que virará título executivo judicial, já há uma proposta, e para quem não sabe, quem é novo, essa proposta, ela partiu de Minas Gerais, ela partiu do Fórum dos Procons Mineiros, ela foi escrita a quatro mãos. Eduardo Floriano, assessor jurídico do Procon de Juiz de Fora, e do Lucas Dias, hoje defensor público, na época, era assessor jurídico do Procon de Ribeirão das Neves. Minas Gerais foi o único estado da Federação que propôs à comissão de defesa do consumidor do Senado, quando da reforma do código, foi o único estado da Federação que institucionalmente protocolou um pedido de análise às nossas considerações, às considerações em relação ao texto original. E essa proposta de incluir que as decisões, as Atas de Procon fossem consideradas título executivo judicial... acabou, tá? Não vou te obedecer não. Partiu de Minas

Gerais. E o que eu quero dizer com isso? A gente tem que utilizar as formas de autocomposição para minimizar os prejuízos dos consumidores. E a gente só ganhará força com isso entrelaçando, trabalhando de uma forma uniforme, pensando igual [ininteligível] Poder Judiciário. Enquanto o Judiciário estiver pensando de um jeito e a gente pensando do outro, o fornecedor, às vezes, vai acatar o Procon, igual fez o Procon de Boa Esperança. Mas aqui, eu não tenho certeza, eu acho que pelo balançar da cabeça dela, o consumidor foi atendido?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Tá. Mas ela não foi contemplada no Procon, será contemplada, possivelmente, em uma ação judicial. Fato é que o procedimento administrativo vai instruir o processo judicial, ou seja, até então o consumidor está no prejuízo. No mais, obrigado pela paciência. É um prazer reencontrar, eu não tive oportunidade de falar, até porque não era oportunidade. Eu vou abusar do tempo, para agradecer a paciência de vocês. E amanhã, reforçar o que o Rodrigo falou, às 8h30min, impreterivelmente, a gente tem uma reunião extraordinária do Fórum dos Procons Mineiros onde será realizada a Eleição Biênio 2017/2019. Qual é a importância disso amanhã cedo? Algumas pessoas vão embora. Segundo, a gente tem agenda amanhã cedo ainda, com algumas pessoas do sistema estadual. A gente tem uma reunião à tarde com o sistema estadual, a gente tem a nossa reunião. E não faz sentido a gente aguardar o último evento do dia para fazer uma eleição, já sabendo quem são os candidatos ou não, com vacância de cargo que hoje existe. Para quem não sabe, são quatro cargos da diretoria. Hoje só tem dois, que sou eu, estou presidente, e a Gianni, que acaba estando relações institucionais, porque, automaticamente, se sobe os cargos. Muito obrigado, obrigado pela paciência, boa tarde.

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Acho que depois de todas essas aulas, essas duas aulas que nós tivemos aqui, deu para ficar essa pulguinha atrás da orelha aí. E, enfim, vamos à parte das perguntas. O Gilmar Reis Peixoto, é uma pergunta dirigida a ambos. Se vocês veem o *jus postulandi* como benéfico ao consumidor? A busca da justiça desacompanhada de assessoria técnica, sem advogado, seria benéfica ao consumidor? Senão, então deveria ser o juizado especial extinto?

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Vou ser bem sucinto, Gilmar. O *jus postulandi* do juizado especial, ele seguiu a linha de raciocínio da Justiça do Trabalho. Na questão da hipossuficiência, da vulnerabilidade em que, em algumas demandas, era desestimulante para o advogado patrocinar uma demanda em razão do seu valor. Antigamente, se chamava juiz de pequenas causas. Contudo, o que eu, pessoalmente, vejo e entendo é que deveria sim haver uma limitação em quais espécies de ações em que se poderia pleitear através do *jus postulandi*. E o que tem acontecido? E eu vou falar de Teófilo Otoni, a comarca que eu acompanho. Ainda bem que quando o consumidor, ele está sozinho, e aí vem apresentada uma defesa técnica, para se fazer a réplica, impugnação e aí, tem juízes que não aceita, inclusive, réplica ou impugnação em juizado especial, porque a lei fala: "Apresentada a inicial, se apresentará a defesa e aí o processo irá, após a conclusão, para a decisão". Só sobre documentos e provas que instruírem a peça de contestação. Então, qual é a minha opinião e o que eu entendo? A depender da matéria, o juiz sim, tem que chamar o feito a ordem e proferir a decisão, porque ele está ali para isso. Mas se ele vê que vai prejudicar o consumidor, o que tem feito, por exemplo, em Teófilo Otoni, é conceder o prazo de dez dias para se nomear um defensor ativo ou se constituir um procurador. Ou seja, há um *jus postulandi* parcial, ele entra com ação e, às vezes, no desenrolar da instrução processual, ele suspende para sanear o processo, para que,

efetivamente, se busque o que a gente entende de justiça. Aí, a pergunta que foi feita, na minha opinião, a depender da demanda o *jus postulandi*, ele é muito mais prejudicial do que benéfico para o consumidor. Em razão da matéria, em razão da técnica que se utiliza, em razão da defesa apresentada, que além de ser técnica, ela vai ser, extremamente, prolixa, para compreensão do consumidor comum.

SR. ADRIANO PERÁCIO DE PAULA: Pouco teria aqui a acrescentar ao que já colocou aqui o meu colega Rafael. Mas, meu prezado Gilmar, é a mesma situação que funciona, e desde antes do Código de Defesa do Consumidor e dos juizados especiais, a Justiça do Trabalho. A resposta, para mim, ela é padrão e sem nenhuma tentativa de fazer uma reserva de mercado aqui da advocacia, não é o caso. É que se o consumidor, assim como o trabalhador na Justiça do Trabalho, ele comparece desacompanhado, aquilo que nós já dissemos aqui, que eu já ouvi, aquela vulnerabilidade, ela só vai ser expandida. Então, não é para isso que nós estamos aqui. Nós estamos aqui para tentar exercer, e mais do que exercer, sempre que possível, resgatar a cidadania de cada um de nós e daqueles que batem às nossas portas. Então, é com essa intenção que a gente tem que sempre priorizar diminuir essa situação de vulnerabilidade. Mas obrigado pela participação.

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Então, agradeço mais uma vez, a participação do Rafael e do Dr. Adriano Perácio de Paula, que engrandeceram e muito o nosso trabalho. E vou entregar o certificado de participação para ambos.

[aplausos]

SR. ADRIANO PERÁCIO DE PAULA: Em meu nome, e em nome, claro, da comissão de defesa do consumidor da OAB, estamos à disposição para o que estiver ao nosso alcance. E mesmo para o que não estiver ao nosso alcance, tá? A gente tem sempre que priorizar isso, exercer isso que nós falamos aqui, que é a cidadania. Obrigado mais uma vez.

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Obrigada. Dando sequência aos nossos trabalhos, vamos para a última apresentação. É uma apresentação de projetos sobre educação financeira. O expositor é o Marcus Gasparetti Lazzarini, que é chefe do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos do Procon de Juiz de Fora. Você tem 30 minutos, viu, Marcus? Trinta.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Boa noite a todos. Bom, meu nome é Marcus Gasparetti, eu sou chefe do departamento de projetos do Procon lá de Juiz de Fora. A maioria dos que estão aqui eu não conheço, eu não venho tanto a esses fóruns. Um departamento que trata de um assunto não tanto específico, não tanto técnico, mas eu já queria até agradecer a oportunidade, Cristiane, de poder participar e de trazer esse papo que, às vezes, não é tão comum nesses fóruns, nesse bate-papo entre os Procons. E até em um momento tão interessante, que é um momento de mudança nesses Procons, onde tem tanta gente nova nesses Procons e compartilhar essas experiências que a gente tem. Às vezes, uns Procons tão longe um dos outros, né? A gente lá de Juiz de Fora, hoje estava o nosso amigo aqui, que já voltou, que não teve a oportunidade de estar com a gente aqui, que mora lá em 'Patucínio', que ele fala 'Patucínio', em Patrocínio. Então, ele fala 'Patucínio', ele fala meio... a gente custa a entender um pouquinho, muito engraçado. Ele até já está promovendo um encontro do regional. Então, às vezes, são realidades tão longes, são tão distintas uma das outras e a gente compartilhar essas experiências que a gente tem é muito importante. Porque tem ideias boas que uns têm, que outros não conseguem ter e aqui a gente entende a realidade de cada Procon. Não adianta a gente querer falar que vai todo mundo fazer o que o outro faz, porque não tem essa condição. Mas eu acho que a gente começar a pensar nesses projetos, nesses trabalhos que o outro

Procon faz, mesmo que seja de uma forma pequena, começar a trabalhar com isso, é muito importante.

E, nessas mudanças de Procon, nós também tivemos a felicidade da volta do nosso caro superintendente Eduardo Schröder para o Procon lá, porque a gente tem um pensamento muito parecido em relação à defesa do consumidor, que não somente trabalhar com reclamações. Eu sei da importância do tratamento das reclamações, de todo o processo, desde que entra essa reclamação no Procon, até ela virar um processo, até ela ter o seu julgamento, isso virar uma multa ou não, mas é muito importante também o trabalho que a gente tem na prevenção de todos os problemas que são ligados às relações de consumo. E como ele pensa muito parecido comigo, a gente começou, desde de um tempo, desde que ele voltou no final do ano passado, a conversar sobre todas essas coisas. E essa ideia de trazer aqui para apresentar para vocês um pouco do projeto, um pouco dos trabalhos que a gente faz lá, é muito importante. Claro que a gente não pode deixar de lado o atendimento. Está aqui o nosso chefe de departamento de atendimento, ali o Oscar, sentadinho ali, que faz muito bem esse trabalho. Lá nós trabalhamos, para vocês terem uma ideia, em torno de 50, 60, 70 colaboradores no atendimento, entre estagiários e funcionários efetivos do Procon e que a gente trata esse atendimento da melhor forma possível. Então, hoje, o Procon de Juiz de Fora, para vocês terem uma ideia, ele trabalha com hora marcada. Ninguém chega no Procon lá e fica naquela fila, tem aquele trabalho de ficar sentado, às vezes, uma hora e meia, duas horas, como até pouco tempo a gente ficava. E foi muito bem aceito esse trabalho de marcação de horário que a gente faz. A gente tem trabalho com o Procon móvel, a gente tem quatro atendentes no telefone o tempo inteiro, tirando dúvidas de consumidor. A gente tem um trabalho muito grande com as regionais, que tem da prefeitura, onde tem um posto do Procon, né? Então, a gente tenta dar o máximo possível de atenção ao atendimento, à qualidade do atendimento, mas a gente não quer parar por aí.

A gente sabe da importância que tem o tratamento do consumidor como um todo, não simplesmente como uma reclamação, está muito mais do que atender reclamações. E isso não é um *plus* do Procon, isso não é um trabalhinho a mais que a gente está fazendo, é obrigação. Objetivo no atendimento às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como, a transparência nas relações do consumo. Então é um trabalho, é uma obrigação do Procon também, tratar esse consumidor antes que ele chegue dentro do Procon. Mas, muitas vezes, a gente não consegue isso. E se a gente não fizer isso agora, daqui a pouco, ao invés de ter 50, 60 funcionários, vão ter que ser cem, 120, 200. Porque isso vai crescer em uma proporção tão grande, que a gente não consegue mais limitar. Qual é a verdadeira saída para isso? Educação. E aí, a gente trabalha educação para o consumo, consumo sustentável, educação financeira, que está muito ligado ao Procon e muita gente não entende por que, muita gente não sabe o porquê disso. Então, a gente tenta tratar, e está começando de uma maneira muito grande agora, com o incentivo. Agora nós começamos a fazer mídia de televisão também, para ter um alcance maior ainda. Porque nós somos poucos dentro do Procon para trabalhar com educação em uma população de 400, 500, 600 mil habitantes. Então, o Procon não consegue, da maneira que ele queria conseguir, tratar o consumidor e educar o consumidor para que não chegue lá um problema. É muito difícil para a gente fazer essa abordagem do tamanho que a gente necessita que seja. Mas a gente tem que começar de alguma forma, e nós já começamos.

Então, eu queria mostrar para vocês um pouquinho desse trabalho e queria trazer para vocês pensarem junto comigo. Tanto quanto Procon, quanto consumidores que vocês também são. Porque passa por isso também, né? A gente tem que saber o que a gente está falando, tem que ter propriedade do que a gente está fazendo, para a gente poder ter a confiabilidade de quem está ali, recebendo essa informação. Então,

não adianta você querer falar uma coisa para o consumidor, sentar lá e conversar com ele, se você também não faz isso. Então, até para dentro dos funcionários do Procon, nós trabalhamos com educação financeira, com essa educação para o consumo, para que eles, na hora que conversem com os consumidores, também passem essa energia que é trabalhar de forma preventiva. Para vocês terem uma ideia, em setembro de 2016, mais de metade da população brasileira estava endividada, superendividada talvez. Às vezes, a gente não tem essa noção, a gente não tem essa ideia do que está acontecendo lá para fora, porque eu quero ver o meu circulozinho ali, eu quero ver dentro da minha areazinha o que está acontecendo e o resto... mas isso afeta diretamente não só a gente, a sociedade inteira, o Procon como um todo também. Porque todo esse problema, desse consumismo que acaba tendo no Brasil inteiro, muita das vezes, acaba caindo dentro do Procon. Porque se a gente não tivesse talvez, a gente que eu falo, eu me coloco também nessa situação, porque eu também não sou completamente equilibrado financeiramente, quem não gasta um pouquinho aqui, né? As moças, aí, né, [ininteligível] Cristiane? Com sapatos, bolsas, não é? É, faz essa carinha, é isso mesmo.

E todo mundo, eu sei, que de uma certa forma se enquadra nesse perfil de consumidor e somos realmente consumidores. O problema não é o consumo, é o consumismo. Muitos problemas que chegam a cair dentro do Procon não necessitariam cair lá dentro, se não tivessem sido realizados. Compras que são feitas sem necessidade, de uma forma completamente sem instrução nenhuma de como é feito, por que é feito. E a educação financeira, ela traz isso, ela traz esse controle até antes de você comprar. De diversas formas, através de planejamento. E se você não chega a fazer essa compra, não existe probabilidade nenhuma dela cair no Procon, porque ela não existiu. Então, trabalhar com essa prevenção na educação financeira, no consumismo, também é trabalhar o volume de informações ou de reclamações que caem dentro dos Procons. E hoje, Schröder, você pode me ajudar, o número de reclamações que a gente tem por ano no Procon chega a...

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Trinta e seis mil.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Trinta e seis mil reclamações no Procon de Juiz de Fora, por ano. O Oscar está aqui também, sabe a quantidade de gente por dia que a gente recebe lá. Muitas dessas reclamações não precisariam ter chegado lá. E aí você vê e começa a perceber que muita dessas reclamações que chegam no Procon são de pessoas que são repetentes no problema, são recorrentes na hora do problema. Porque ele vai e compra e daqui a pouquinho ele está comprando de novo e está comprando de novo, sem a menor necessidade de comprar. É um vício, é uma doença que muita gente não consegue perceber. E é nessa prevenção que a gente tenta trabalhar. Isso é notícia todo dia. Superendividamento, problemas com consumo. Hoje, ainda, eu escutei aqui, falando sobre o feirão limpa nome. Muita gente já ouviu falar e muitos lugares aqui que tem Procon têm esse tipo de trabalho. Nós já tivemos no Procon, embora a minha ideia seja um pouco contrária a isso, não como um todo. Não adianta nada a gente fazer um feirão limpa nome, se a gente não conscientizar o consumidor do que ele está fazendo e por que ele chegou nesse problema. Muitos, vocês podem perceber, se vocês fizerem feirão limpa nome todo ano, vocês podem ter certeza que muitos que estão em um ano, vão estar no ano seguinte lá, fazendo o trabalho de limpar o nome dele. É ou não é? Porque a pessoa não está preparada para ter crédito.

Nós tivemos uma abertura de crédito muito grande de um tempo para cá. Nós tivemos o Plano Real de 94 para cá. E nós tivemos com isso, uma consequência muito grande, porque nós tivemos cartão de crédito ali na hora que você quisesse. Antigamente era difícil ter um cartão de crédito, sua conta no banco tinha que ser muito alta para você trabalhar isso, para você poder ter um cartão de crédito. Hoje, você passa na rua e joga um cartão, chega em casa para você sem você pedir. E

com isso, veio um problema muito sério, porque distribuíram o crédito, abriram o crédito, ninguém ensinou a usar. Ninguém falou como você lidar com as suas contas, com os seus problemas financeiros. E todo esse consumismo oriundo de todos esses, essa abertura, essas novidades, hoje, está caindo nas costas de todos nós aqui que trabalhamos dentro do Procon. Não de uma forma geral, tem gente que, realmente, tem problemas lá, que não são oriundos do consumismo, mas uma grande parte pode ser que sim, a gente não tem estatística disso ainda.

Então, todo esse problema do superendividamento, além de causar um problema no consumo diretamente e chega lá através de um problema, uma relação de consumo, ele também traz um problema de superendividamento. E esse é um dos projetos que a gente tem lá dentro do Procon, que é muito interessante, muito legal da gente ver. O NAS, que é o Núcleo de Apoio ao Superendividado, ele é tratado dentro do Procon de uma forma muito interessante. Até pouco tempo era feito uma conciliação, chamavam todos os credores dessa pessoa, fazia uma renegociação de dívidas e essa pessoa enquadrava então, o orçamento dela, no que ela podia, para pagar as dívidas de cada um que ela tinha. E a gente veio percebendo a necessidade de fazer um pouco mais do que simplesmente tratar essas dívidas dessa pessoa. Então, o que a gente faz hoje? Estamos fechando uma parceria com uma faculdade da psicologia. Todos esses superendividados que chegam lá, de uma certa forma, eles são abordados por esses psicólogos para trazer eles para perto da gente, de uma forma profissional. Para a gente, além de reconciliar, fazer essa conciliação das dívidas deles, a gente começar a tratar isso na raiz. Mas vem cá, por que você se superendividou? O que está acontecendo com o seu planejamento financeiro? Vamos fazer um curso com a gente aqui e vamos entender então por que, porque não adianta você liberar o crédito para ele. Porque daqui a dois, três, quatro meses, ele vai bater na porta do Procon novamente, pedindo para fazer, novamente, uma conciliação de dívidas, porque ele não sabe lidar com o crédito. Não são todos, eu não quero ser radical, mas uma grande maioria deles é um problema muito sério de descontrole gerado pelo consumismo.

Então, a gente aborda esse consumidor, traz ele para perto da gente, para poder explicar para ele o que aconteceu na vida dele, para que ele saia de lá sabendo como agir, agora, com todo o crédito que está voltando para ele. Porque antes, ele está negativado, o cartão dele está bloqueado, então, nós vamos devolver isso tudo para ele. Beleza, mas você não vai explicar agora como fazer? Como fazer para entregar isso tudo para ele, simplesmente, falar: tchau, um abraço, até o mês que vem? É assim que a gente tem que fazer? Não. Então, nós tivemos só o ano passado, para vocês terem ideia, 87 atendimentos no NAS. E olha que eu falo para vocês que não é todo mundo que tem coragem de procurar e falar assim: olha, estou superendividado. Porque, às vezes, muita gente sente vergonha disso. E é para isso que nós montamos uma salinha bem escondida, onde as pessoas abrem, realmente, o coração lá, para poder mostrar: olha, está aqui, a quantidade de dívidas que eu tenho é essa daqui. Me ajuda, por favor! E as pessoas choram lá dentro. Não é uma questão de padrão social. Chegam pessoas lá que recebem 10, 15 mil reais e endividadas, superendividadas. Com o seu orçamento comprometido em mais de 70, 80% no mês. E aí, são obrigados a viver com, por exemplo, quem recebe mil reais, com 200 reais por mês para pagar aluguel, para pagar alimentação, para pagar tudo isso. E a pessoa chega chorando, desesperada realmente.

A gente faz a conciliação das dívidas, a gente tem abordagem do consumidor superendividado. Aí, a gente faz essa reinserção dele no mercado com essa responsabilidade, de poder trazer para ele ensinamentos, que devolvam ele ao mercado de consumo, conscientes, Cristiane, do que ele pode fazer lá fora novamente. E aí, a gente traz educação financeira ao consumidor. É uma função, uma obrigação do Procon. E foi por isso, que através da educação financeira, com essa ideia, nós criamos lá dentro a escola de educação financeira. Que não foi feita somente para

poder tratar o superendividado. Nós fazemos todo esse tratamento, que eu acabei de falar, ao superendividado, mas também nós fizemos curso de educação financeira, que já tivemos o primeiro agora, esse mês passado, para consumidores. O do mês que vem, as vagas já estão lotadas, já temos inscrições para o mês seguinte, para maio, já. Nós sentamos, é um *workshop* de quatro horas, onde eles recebem material didático, eles recebem livros, eles recebem apostilas. E fazemos um treinamento com ele durante o mês inteiro e eles voltam no mês seguinte, em uma outra época, para eu poder ver o que aconteceu com eles e aí eu sentar e conversar. Fazer uma realocação, trabalhar toda a educação financeira, o orçamento dele, para que ele possa, realmente, viver com tranquilidade.

Nós temos o projeto do Procon nas escolas, onde a gente leva para os jovens, para adolescentes, trabalhos sobre educação para o consumo, consumo sustentável, educação financeira, com a trilha do consumo, com o nosso teatro de fantoches, que a gente conversa com os meninos, começou com a formiguinha do Procon. Eu tinha colocado foto, mas depois ela não apareceu ali. Nós temos a formiguinha do Procon, teatro de fantoches, que as crianças ficam maravilhadas com aquilo, com temas de educação para o consumo. Consumo sustentável, falar sobre a água, desperdício, tudo isso é economia, tudo é consumismo que, de uma certa forma, abranda o nosso trabalho.

Tem a abordagem ao consumidor através do Procon móvel, que a gente coloca toda semana em um bairro da cidade diferente, para poder levar o Procon perto do consumidor, para aqueles que não conseguem chegar perto do Procon. Para vocês terem ideia, que parece que todo mundo sabe o que é o Procon e isso não é verdade. Nós colocamos o Procon uma vez em uma periferia de Juiz de Fora, um bairro mais afastado, um bairro mais pobre, e a gente leva para todo lado, a gente não tem: ah, vamos aonde só tem mais atendimento. Não é isso. A gente tem que dar visibilidade ao Procon, a gente tem que credenciar o Procon para o povo saber, a população saber que existe isso. E um desses lugares que a gente levou, o nosso carro é branco escrito "Procon". Passou uma moça, ela não sabia o que era Procon. A moça virou e falou: "Faz preventivo aí, não?"

[risos]

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Ela não sabia o que era o Procon. A gente precisa dar essa informação, a gente precisa educar, precisa mostrar para as pessoas que tem esse órgão que é para cuidar deles. E não só para cuidar deles, para cuidar de toda uma vida financeira deles. A gente trabalha com cartilhas, agora, as mídias de televisão e com muitas palestras durante o ano inteiro. Tanto para consumidores e para fornecedores também, dentro de empresas. Porque uma empresa que tem funcionário que está trabalhando mal, talvez seja porque ela não está satisfeita com a vida financeira, ela tem problemas financeiros e aí ela causa um problema no produto que ela está trabalhando com ele, por causa que ela não consegue concentrar. Porque ela não consegue ter concentração no seu trabalho, então, você tratando isso, você trabalha a qualidade do produto que está saindo de dentro da empresa e evita problemas nas relações de consumo também assim. São muitos trabalhos indiretos que a gente tem e que não passa na cabeça de quem escuta falar de Procon. Acha que simplesmente é só atendimento e realmente não é.

Eu vou adiantar um pouco aqui, mais rápido, porque eu quero só mostrar exemplos para vocês ali, de como a gente pode trabalhar essa educação financeira. E vocês, talvez, vão se assustar com os dados que a gente tem aqui, que traz aqui. A educação financeira, a gente tenta trabalhar o controle financeiro e orçamentário, a melhoria na qualidade de vida do consumidor, na realização de sonhos e os objetivos desse consumidor, que chega para gente lá e não sabe como fazer, sabe do que ele é capaz de fazer e eu acho que muita gente aqui não sabe o que é capaz de fazer e onde pode

chegar com o controle financeiro. Eu vou mostrar para vocês ali, rapidamente. A fuga do superendividamento, a prevenção de doenças relacionadas ao estresse. Porque tem gente que chega lá, que não consegue, não dorme à noite, tomando remédio, por causa de problemas financeiros. A criação da independência financeira e esse é em problema muito sério que a gente tem hoje. Porque apenas 4% dos brasileiros, igual vocês estão vendo ali, poupam algum dinheiro pensando em aposentadoria. E todo mundo hoje está vendo o problema sério que a gente está vivendo em relação à previdência social.

Para vocês terem uma ideia, dos aposentados hoje, que a gente tem no Brasil, 25% precisam e são obrigados a continuar trabalhando, 46% dependem de parentes para continuar sobrevivendo, 28% são dependentes de caridade e apenas 1% são independentes financeiramente. E essa é uma realidade que muitos de nós que estamos aqui podemos cair, se não tratarmos isso agora com o trabalho muito sério de educação financeira e prevenção de um futuro melhor para cada um de vocês. Tem jeito? Claro que tem. E é tão simples que muita gente não se atenta para ele. Eu quis colocar essa foto aqui, só para mostrar para vocês como é sério o problema de aposentadoria. Essa foto aqui, eu tirei lá em casa, porque eu estava fazendo uma obra em uma varanda. E esse senhor estava trabalhando para mim e olhando para ele, eu tirei foto, por causa da obra, não por causa dele. E depois, montando uma palestra para onde eu ia trabalhar com uma empresa, eu resolvi colocar essa foto, porque esse senhor, ele tem 72 anos de idade. A marreta que está no cantinho ali, que ele usa para quebrar as pedras dele, tem 12 quilos, só a marreta. E era aniversário dele, Schröder, era aniversário dele. Ele não tinha a possibilidade de estar em casa com a família, com 72 anos de casa, porque ele precisa do trabalho para continuar se sustentando e sustentando a família dele. Com 72 anos de idade. E com esse problema sério de previdência que a gente está vivendo agora, eu não sei quantos anos mais, porque ele já é aposentado, mas quem está prestes a aposentar, vai precisar continuar trabalhando. E se vocês não tratarem agora de um plano de aposentadoria, talvez não um plano de previdência privada, que não são todos que são bons para se fazer. Tem que ficar de olho nisso, porque muitos planos de previdência privada têm taxas muito altas e acaba sendo um pouco de desperdício de dinheiro, quando você poderia estar fazendo isso tudo sozinho, por sua conta.

Então, se vocês não pensarem nisso agora, vocês não vão conseguir ter uma vida, vamos(F) dizer mais velho, melhor idade, tem várias formas de se chamar isso, de uma forma satisfatória, de uma forma em que você possa, realmente, viver com tranquilidade. Esse caso, por exemplo, eu trouxe para vocês, para vocês terem ideia de como é possível. Esse casal norte-americano, eles trabalham na Google, todo mundo conhece essa empresa, essa empresa é muito famosa. E eles fizeram uma poupança extrema, justamente para poder ficar tranquilos em relação ao futuro e à aposentadoria. Então, o que eles fizeram? Isso é um exemplo que eu estou trazendo que qualquer um pode fazer, tá? Isso aqui é um trabalho de previdência que não é previdência privada, é de vocês mesmo, para o futuro de vocês, mas tem que começar hoje, pelo menos pensar nisso. Se vocês já começarem a sair daqui assim, eu já fico satisfeito. E assim o consumidor também é. Porque quando chega no Procon, uma grande parte de pessoas que chegam no Procon, chegam com superendividamento com aquele crédito consignado, aquele que sai direto ali, porque ele tem que fazer um empréstimo para poder continuar pagando seus remédios, o aluguel e muitas outras coisas, né? Então, prevenir agora é a saída. E o que esse casal fez? Eles tinham uma renda mensal de US\$ 10 mil os dois. Eles moravam naquele carro e aquele carro ficava parado no estacionamento na Google, nos Estados Unidos. Porque é uma empresa que não fecha. A Google, ela serve comida para os funcionários e ela tem vestiário para eles poderem tomar banho, se trocar, fazer o que eles quiserem. Então, o carro fica parado no estacionamento e eles moram ali. Dos US\$ 10 mil que eles recebem, eles conseguem poupar 80% da renda deles e eles vivem com US\$ 2 mil. Que para gente até seria uma renda boa para poder viver no mês, R\$ 7,1 mil aproximadamente. Com essa poupança que eles conseguem fazer, alguém capaz de

economizar... aí eu trouxe para o Brasil, para a nossa moeda. Então, eles poupariam aqui em torno de R\$ 28,4 mil por mês. Eles conseguiriam 1 milhão em três anos. Com mais três anos, eles chegariam a aproximadamente R\$ 3 milhões. Então, ele com três anos e mais três, são seis anos, eles têm 31, com mais seis, 37 anos, mais ou menos isso ali. Ele teria uma renda passiva de R\$ 30 mil por mês em investimentos, praticamente igual à renda que ele tinha quando ele começou a trabalhar há sete, oito anos atrás. Só que ele não precisa fazer mais nada da vida agora. Então, esse é um exemplo de uma poupança extrema que eles fizeram, mas todo mundo está falando assim: mas tudo bem, os caras ganham R\$ 35 mil por mês. Então, vamos pensar diferente, Gianni? Vamos pensar diferente? Nem vou fazer com o seu salário, porque você ganha muito mais do que isso aqui, tá?

[risos]

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Ali que eu estou dizendo. Um jovem brasileiro com 21 anos de idade, que não tenha feito faculdade, possui um salário de R\$ 1.500 por mês. Tá bom assim?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Ah, para. Nem vem. Mil e quinhentos reais por mês, gente. E ele poupa desses 1.500 reais, ele investe 200 reais por mês. Aplicando esse valor durante 25 anos, esse jovem terá acumulado um montante de R\$ 500 mil. Então, ele está com 21, mais 25, ele tem 46 anos de idade, certo? Com mais 5 anos, esse jovem agora, com 51 anos, ele terá acumulado o primeiro milhão e ele tem renda passiva mensal de R\$ 10 mil por mês. Se ele não quiser trabalhar mais, tudo bem. Ele não precisa fazer isso. Tá bom assim para você? Cabe no seu bolso? Só tem um problema, ele tem 21 anos de idade, nós não temos mais.

[risos]

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Então, para os novos aqui, que querem começar a fazer, vocês podem dispor ou quem quiser fazer para os filhos, por exemplo. Podem fazer com uma quantia pequena assim. Isso eu passo para o consumidor e mostro para eles o quanto é importante. Mas quem já está um pouco mais a frente, vai ter que aumentar um pouco mais aquele valor de investimento ali, vai ter que fazer um pouco mais de investimento, para chegar nesse montante. Você vai calcular a sua aposentadoria e você vai fazer por onde ter aquele valor mensal depois. Todo mundo pode fazer, qualquer um pode fazer. Eu sei que muita gente vira e fala assim: "Ah, mas não sobra nada no final do mês". Para e pensa que sobra. Ou vocês querem cair na estatística dos 99% que dependem de alguém ou vocês vão fazer sobrar um pouquinho, que dá para cortar uma coisinha aqui, outra ali, dependendo do orçamento de vocês, faz fácil, faz fácil. Porque ali são 200 reais por mês só, dá para fazer até mais que isso. E vocês criarem uma situação para vocês, de amanhã não precisar depender de ninguém. Porque é muito triste, gente, a gente na hora, que precisar, que a gente pode curtir essa vida, porque ali ele está com 51 anos de idade, não estou falando com 70, 80 não, são 51 anos. Olha a liberdade que esse cara tem agora, com 51 anos, com salário de R\$ 10 mil por mês, sem precisar fazer mais nada na vida. Não estou incentivando aqui ninguém fazer mais nada, parar de trabalhar, não é isso. A pessoa pode continuar trabalhando, só que ela pode escolher trabalhar aonde quer trabalhar e reinvestir nesse valor, que daqui a pouco ele vai estar com um valor, um montante maior, ele vai ter uma renda de 15 e daqui a pouco de 20, porque o dinheiro, os juros sobre juros, ele pode trabalhar a nosso favor também. Não só quando a gente tem dívidas. Não só quando ele está comendo o nosso dinheiro no banco, em dívidas, ele trabalha a nosso favor também.

Então, eu queria trazer esse pensamento, essa reflexão e mostrar para vocês, com exemplos práticos, onde a gente pode chegar. Porque tudo isso tem impacto muito grande, se a gente conseguir trazer isso para a população, você tem uma população menos dependente do poder público, um consumidor mais consciente e equilibrado. Porque você cria o hábito de poupar, é muita coisa que você faria, através do consumismo, você já não está fazendo mais. Porque aquela reserva te obriga a guardar um pouquinho e você tira do consumismo, tira do que você gastava à toa, para poder fazer o seu plano de aposentadoria. A diminuição da inadimplência, o aumento da qualidade de vida, o idoso independente, com padrão de vida sustentável. Olha que beleza, cada um aqui poder viajar e fazer o que quiser com 55, 60 anos de idade, sem depender de ninguém. A redução das doenças causadas pela ansiedade e estresse.

As metas que a gente tem com isso é, justamente, aproximar cada vez mais o Procon do consumidor e do fornecedor. Todo esse trabalho que a gente faz, a gente faz dentro do Procon também. Nós temos o nosso auditório, que nós estamos acabando de arrumar lá, graças a Deus, né, Schröder? Então, nós estamos levando o consumidor para fazer o curso lá dentro do Procon, para ele chegar dentro do Procon e entender que o Procon não está lá só para ele poder fazer uma reclamação. Que nós estamos ali para poder atender ele, de uma forma geral, tratar ele como, realmente, um cidadão. Não como um reclamante o tempo inteiro. Lá vem o cara reclamar. Não! Ele vem aqui para a gente ajudar ele, para fazer um curso com a gente, vem tomar um café também, quem sabe? Tirar isso da cabeça do pessoal, até do fornecedor, que somos inimigos. Se o fornecedor quer fazer um curso para funcionários dele, ele compra o material todo didático e a gente vai lá e faz o curso. Até dentro do Procon também, por que não? Nós não vamos ter despesa com ele, mas se ele quiser arcar com todas as despesas e quiser usar nossa mão de obra para poder fazer isso, não tem problema nenhum. Não vejo dessa forma. Diminuir a proporção da população superendividada, que é um problema muito sério que a gente tem hoje. Melhorar a qualidade de vida do consumidor, aumentando seu poder de conquistas. É tudo isso muito importante.

Então assim, nós estamos, talvez, um passo na frente, até pela estrutura que a gente tem, mas a minha ideia é trazer para vocês, que tudo isso é possível, porque um dia o Procon também já foi pequeno, Juiz de Fora. E hoje, caminhando, mesmo que seja um passo de cada vez, nós conseguimos chegar onde que a gente está chegando, falta muita coisa para andar ainda, falta muito trabalho para fazer. Mas o que eu queria mostrar e que vocês entendessem, que é possível realmente começar com pouco e fazer um trabalho desse tipo. Para que o Procon, cada vez mais, tenha credibilidade com a população, é uma coisa que ele já tem muito hoje. E que possa, cada vez mais, trabalhar com a prevenção. Hoje, eu conversando com uma amiga nossa aqui sobre o problema das multas. E tem muita gente que, às vezes, fica satisfeito, que está arrecadado mais e está tendo mais atendimento. Eu já não vejo dessa forma. Eu acho que quanto mais atendimento, quanto mais reclamação e quanto mais multa a gente está tendo, é um sinal que a gente tem que atuar de uma força muito maior na prevenção dos problemas do consumo. E de que isso não está acontecendo verdadeiramente.

Então, o trabalho que a gente tem que fazer é esse, na prevenção. Não vamos ficar satisfeito com aumento de reclamações, muito pelo contrário, vamos lutar para a gente poder diminuir isso. Essa é a nossa ideia: ir na contramão desse aumento de consumismo, de reclamações, de problemas de superendividamento. E nós podemos fazer isso, nem que seja com um passo de cada vez, que tem que ser. Começando devagar, da forma que vocês puderem. Eu já me coloco à disposição, lá em Juiz de Fora, a gente pode passar e-mail para vocês, se quiserem depois. Para mostrar para vocês todo esse trabalho que a gente faz. Nós temos várias cartilhas, temos um jogo da trilha do consumo que é muito legal para levar para as escolas. Então, me

coloco à disposição de vocês, para mostrar para vocês, mandar por e-mail para vocês todo esse trabalho que a gente tem. Para ajudar e compartilhar esse trabalho muito interessante que a gente faz e que a gente quer aumentar. E se alguém tiver uma ideia, que a gente não esteja fazendo, por favor, me conte! Vai ser muito bom para a gente implantar esse trabalho dentro do Procon de Juiz de Fora também. Obrigado pela atenção de vocês, tá?

[aplausos]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Queria agradecer a belíssima exposição, que eu tenho certeza, que nos encheu de esperança. Que nós, que estamos na linha de frente, todos os dias nos deparamos com pessoas desesperadas, tristes. Igual ele falou, eu acho que o problema pior é que vai para todos os âmbitos, da saúde, familiar, você não consegue, a família desestrutura. Então, para nós que passamos todos os dias por isso, ouvindo, encheu de esperança e vontade de melhorar e de ajudar o consumidor. Então, eu queria passar a palavra rapidinho aqui, porque o Eduardo Schröder quer fazer uma pergunta.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Não, na verdade, não é nem uma pergunta, até pelo adiantar da hora, passou da hora da gente ir embora. Mas eu gostaria que o Marquinhos esclarecesse para vocês o seguinte, essa questão da educação para o consumo não é um fim em si mesmo. Ele é uma célula que nós ainda estamos trabalhando qual é o melhor formato de passar isso para o cidadão. Então, nós temos, o Marcus, junto com a equipe dele lá, tem vários formatos desse tipo de trabalho. Que vai desde essa pílula, porque isso que foi feito aqui hoje foi uma pílula, ele só jogou o pozinho da magia na cabeça de vocês. Vai sair todo mundo daqui pensando, o que eu faço com R\$ 200,00 mês que vem? Eu tenho absoluta certeza disso. Mas o curso é extremamente instigante e eu notei isso quando pessoas de níveis sociais totalmente diferentes tiveram acesso ao mesmo curso. Então, independe do grau de instrução e do nível financeiro da pessoa. As pessoas de capacidade financeira e intelectual, às vezes, mais baixa, tem tanta necessidade e sede desse conhecimento, como aqueles mais abastados e até os estudantes de Direito, formados, advogados, enfim.

Então, isso faz parte de uma metodologia, que nós investimos nos funcionários do Procon para fazer esse curso de educação financeira lá em São Paulo e que os credenciou a fazer esse curso. Então, tem desde palestra até curso que dura, até se for o caso, uma semana. Para poder, com material específico, que o Procon compra e dá para as pessoas que fazem parte do curso, que tem uma cartilha, e essas pessoas tem um livro de exercícios, que depois ela tem que retornar, ver se realmente ela está fazendo aquilo que ela se comprometeu. Então, eu só gostaria que ele explicasse isso um pouquinho para a gente poder ir embora.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Fala de todo o tratamento que a gente faz no trabalho?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É? Rápido.

[falas sobrepostas]

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Quando a gente pensou na educação financeira e pensou nesses cursos, a gente foi primeiro fazer uma capacitação para a gente. Quando eu penso, por exemplo, em ir para as escolas e para poder trabalhar com as crianças, não adianta eu querer falar com professor, para conversar com eles. Porque o professor, às vezes, é muito mais deseducado do que as crianças. Está endividado. Nossa, eu estou precisando disso aí, ele fala mais que as crianças.

Então, a gente tem que, primeiro, fazer uma capacitação dos funcionários, foi o que a gente fez.

Primeiro, uma pós-graduação em educação financeira. Depois, um curso em São Paulo sobre educação financeira, que nos capacitou a trabalhar, de uma forma geral, tanto, igual ao Schröder falou, um *workshop*, quanto um curso de uma semana ou com palestras ou com vídeos que a gente faz. Então, a primeira coisa, a primeira ideia é a capacitação dos funcionários do Procon para poder trabalhar com isso. As cartilhas que nós fazemos, todo o trabalho material que a gente faz é desenvolvido pela gente lá, através desses cursos que a gente fez. Mas também a gente busca muitas coisas em outros Procon também, Procon de São Paulo, Procon de Santa Catarina, vários outros Procons, com ideias para a gente poder trazer e replicar isso. Por isso que eu fiquei tão feliz em poder vim aqui para poder conversar isso com vocês, que eu tenho certeza que muita gente vai levar essas ideias. Por menor que seja o trabalho que vocês possam fazer, vocês já vão estar fazendo alguma coisa nesse caminho. E se a cidade, se a população, se todo mundo agradar disso e buscar isso em cima de vocês, isso só tende a crescer.

Então, essa é a ideia, a capacitação primeiro dos funcionários. Estejam cientes de que vocês podem, primeiro, buscar essa informação no Procon de Juiz de Fora, mas em vários outros lugares também, para vocês poderem replicar isso. Não adianta querer conversar com eles e falar que vocês estão fazendo educação financeira sem ao menos saber do que se trata. Então, eu vejo muita carinha assustada quando eu falo dos 200 reais aqui, quando eu trabalho com isso. Mas, realmente, é possível fazer muito mais do que trabalhar só com 200 reais. Você muda sua vida completamente quando você trabalha com educação financeira. Façam isso, busquem essa capacitação. Tem muitos cursos online, muito trabalho que pode ser feito, para depois a gente replicar isso junto com o consumidor, porque ele vai te cobrar depois. Como eu faço isso? Muitos voltam lá e buscam: olha, como eu faço, você me explica? Claro, na hora que vocês quiserem, pode marcar um horário e a gente vai lá, conversa e tudo. E eles procuram, gente, procuram e é muito gratificante isso, você saber que você está conseguindo mudar a vida de um consumidor que, até poucos dias, chegou lá chorando. Independente de classe social e de qualquer uma outra coisa, eles voltam lá te agradecendo. Parece que foi assim, um milagre que você fez na vida dele. Na verdade, você só ensinou a ele a lidar com uma coisa que a gente lida todo dia, que é o dinheiro. O consumismo, o *marketing* está muito pesado em cima da gente hoje. A gente tem que tomar cuidado com isso. E nós, em primeiro lugar, para depois passar isso para os consumidores.

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Eu acho que, além disso tudo, perceber que nós trabalhamos com pessoas. Ter compaixão também, com a pessoa que chega no Procon. Eu acho que muitas vezes o nosso dia a dia, nós que temos Procons pequenos, principalmente, que é tudo na gente, nós somos centralizados, né? E, às vezes, a gente está agitado, preocupado com alguma outra coisa que aconteceu e a gente não consegue dar aquela atenção para a pessoa que está ali desesperada, precisando do nosso apoio. Então, acho que é isso. Exato.

[falas sobrepostas]

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Trabalhar o cidadão, em vez de trabalhar só o reclamante, né? É cidadania, realmente, o que a gente está fazendo. Trabalha ele como um todo, a pessoa dele, ele sai dali com alegria, sabe? Recebe aquela pessoa quase que chorando para você e, de repente, ele vê que tem esperança, ele tem saída para as coisas dele. Fazer isso é muito bom.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Nós somos isso tudo, nós somos psicólogos.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Para você ter uma ideia, o curso que a gente faz em São Paulo, ele credencia a gente ser terapeuta e educador financeiro. Porque passa muito pela psicologia, passa muito pela cabeça o que você faz com o seu bolso, e é um problema muito sério.

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Então, acho que foi bem... pois não, Carmen(F)?

SRA. CARMEN: [pronunciamento fora do microfone].

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Tem vários cursos que você pode optar em fazer, entendeu? Aí vai depender muito da linha que você quer seguir. Por exemplo, tem uma empresa que chama Dsop, que trabalha quatro pilares de educação financeira, foi onde nós fizemos a nossa metodologia, a pós-graduação. Que tem cursos muito interessantes também, mas tem vários outros, entendeu? Eu não quero indicar um em específico, porque tem várias coisas que você pode fazer na internet. Depois se você quiser, eu posso te mandar alguma coisa por *link* também, se você quiser ver. Tem muita coisa interessante que pode ser feita. O negócio é começar.

[falas sobrepostas]

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: É, e podemos trazer sugestões de próximos cursos, ter não só uma apresentação, mas um curso de educação financeira para a gente. Eu acho que a gente pode fazer essa sugestão.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Na hora que vocês quiserem.

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: O e-mail, Marquinhos, que eles estão pedindo.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Eu posso passar amanhã?

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Pode.

SR. MARCUS GASPARETTI LAZZARINI: Que aí está todo mundo, que eu acho que é o mais fácil, vai estar todo mundo aqui. Eu passo o e-mail aqui, eu distribuo o e-mail para todo mundo fica mais fácil. Pode ser?

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Ele vai passar amanhã. Então, agradeço ao Dr. Amauri, a oportunidade de presidir, de estar aqui com vocês. Agradeço ao Marcus Gasparetti pela brilhante apresentação, pela brilhante exposição. Reforço o convite dos meninos, amanhã 8h30 todos aqui, tá? Não olhem lá a programação, mudou, 8h30 da manhã, por favor, todos aqui.

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

SRA. PRESIDENTE CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Gianni está falando aqui, o Procon que tem mais de um representante é um voto, né? Basta um representante, o coordenador. É isso que ela está frisando aqui. Então, todos às 8h30 da manhã. Acordem cedo, tá? Boa noite a todos, bom descanso.

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

TRANSCRIÇÃO DO

**1º CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS E
ENTIDADES CIVIS DO SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA
DO CONSUMIDOR (SEDC)**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
23 de março de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: ...Que tem nos trazido resultados efetivos. Então, de momento, eu queria, primeiramente, agradecer ao Dr. Amauri, que embora não esteja aqui presente, já me ligou, falou que teve que fazer uma reunião de emergência em razão do problema da carne que tem assombrado aí o nosso país. O problema da carne, não o problema da atuação policial que foi, ao meu ver, eficaz e, embora, a forma de divulgação tenha sido um pouco, talvez, de uma forma que... o formato da divulgação tenha sido um pouco exagerado, eu acho que a atuação em si, ela deve ser aplaudida e reconhecido o mérito daqueles que estão trabalhando. Por isso o Dr. Amauri não pode estar aqui. De qualquer maneira, eu quero deixar registrado o meu agradecimento pelo convite e tentar, da maneira mais produtiva, colaborar com esse evento. Eu tenho também que, quero cumprimentar aqui o Dr. Alex, tenho a honra de estar aqui do meu lado, que é o Dr. Alex, que está na atuação da delegacia junto a Dra. Silvia, na Delegacia de Defesa do Consumidor e registrando, é claro, que nosso trabalho só será eficaz se for em conjunto, em parceria, nós precisamos dessa parceria. Nós estávamos aqui conversando antes de iniciarmos essa apresentação, e a gente viu que tem muita coisa para trabalhar e isso é muito bom, né? Então, foi um prazer, é um prazer enorme conhecê-lo pessoalmente, que até então nós não conhecíamos, e também um prazer de o ter aqui, uma honra de ter como debatedor ao meu lado, apesar de eu achar que aqui é uma questão, a exposição ao meu ver, em princípio, eu gostaria que fosse acessível a todos e eu gostaria que todos se sentissem à vontade de perguntar qualquer coisa, né? Eu não sei se seria eu capaz de responder todas as perguntas, mas eu gostaria de deixar claro que a minha intenção é passar dentro de uma conversa, de uma coisa mais informal, conceitos e noções rápidas, até pelo pouco espaço de tempo, sobre o tema que meu foi proposto, né, que é pirâmide financeira.

Bem, as pirâmides financeiras já são conhecidas dos senhores, certamente, né? É um tema que, há algum tempo, vem chamando atenção dos brasileiros e nada mais é do que um golpe contra o consumidor. A pirâmide financeira, ela tem como requisitos que a gente identifica, realmente, uma situação de pirâmide financeira, que são sempre situações onde se há promessas de ganhos altos e fáceis, né? De elevados rendimentos. No entanto, situação onde, em razão da forma como ela é planejada, elaborada, ela não é sustentável, porque ela depende exclusivamente do recrutamento de novos investidores. Então, tudo que se é investido em uma pirâmide pelos consumidores que são atraídos por essa situação de ganhos fáceis, né, que é uma coisa que, infelizmente, no nosso país, tem uma cultura, não vou generalizar, mas há uma cultura de que é possível ganhar dinheiro sem trabalhar, porque não se considera trabalho, né? Em geral, são situações criadas para que se obtenha um ganho de uma atividade, de um trabalho muito simples, né? Trabalho entre aspas, porque não se exige nem a venda de nada, né? É praticamente o que é basilar da pirâmide financeira, é o recrutamento de novos, progressivamente e constantemente, novos participantes. Porque o lucro aferido dessas empresas, eles advêm, exclusivamente, desse ingresso de novos investidores. Tentando tornar mais... e ficou pequenininho, mais claro, eu coloquei aqui no PowerPoint essa representação gráfica, né, do que representa uma pirâmide financeira. Essa representação gráfica mostra, justamente, essa situação que eu acabei de salientar, a questão da insustentabilidade, porque o número lá embaixo, muito pequenininho, que não está dando para ver aqui, é astronômico. Para que

uma pirâmide se sustente, é necessário que, constantemente, hajam novos investidores, novos divulgadores. Então, quando se ingressa em uma pirâmide, em uma situação, em uma empresa em que se propõe a atividade ilícita da pirâmide financeira, o que se busca é que cada um que ingresse traga outros para a mesma situação. Nesse contexto, aqui tem uma pirâmide financeira onde o esquema piramidal, ele inicia-se com seis, por exemplo, seis divulgadores. Se cada seis, cada um deles vai trazer mais seis, de modo que há um formato. Esse formato piramidal é justamente em razão da necessidade de que cada divulgador venha trazendo novos participantes. Que o que, repito, sustenta a pirâmide é, exclusivamente, essa captação de novos divulgadores. Eu trouxe aqui, na sequência, para deixar os senhores mais tranquilos, um histórico para ver que isso não é novo. Eu falo que o homem nasceu e, com ele, a malandragem junto, infelizmente, entendeu? Então, nós temos na história, uma pessoa que se chamou Carlo Ponzi, um imigrante italiano que foi o percussor, o pioneiro dos esquemas piramidais e isso já data da 1910, por volta de... né? Que essa pessoa, esse italiano, ele migrou para os Estados Unidos e lá em Boston teve uma brilhante ideia a partir de uma situação que ele vivenciou pessoalmente. Mas só para registro, eu gostaria de, assim, deixar aqui para que os senhores tomem conhecimento, a vida desse Carlo Ponzi, ela é toda dentro da criminalidade. Quando ele foi, inicialmente, para os Estados Unidos, ele foi como lavador de pratos, trabalhar em restaurante, já começou a dar pequenos golpes no restaurante e pegar pequenas quantias. Então, o perfil dele sempre foi esse da criminalidade. Ele sempre foi uma pessoa envolvida com essa situação de estar tendo a oportunidade de ganhar dinheiro sem que seja de uma forma lícita, né? Então, esse envolvimento na criminalidade do Ponzi, ele vem desde que ele, vamos dizer, se entendeu por gente, como diz aqui em Minas. As pessoas acham que... porque ele se transformou, ele fez uma fortuna. Veja que em um ano e meio ele conseguiu, com a pirâmide que ele criou, 17 mil investidores e conseguiu acumular U\$ 2 milhões. Então, foi realmente emblemático essa situação criada pelo Ponzi. Ponzi teve uma ideia a partir de uma carta resposta que ele tinha recebido da Espanha e ele percebeu que havia uma diferença de taxa de preço de selo e com isso, ele criou, né, "Vamos, então, vender essa ideia de que se a gente comprar as cartas respostas com dinheiro mandando para a Itália", porque na época havia uma diferença de valores, a Itália vivia a Primeira Guerra Mundial, a Lira estava muito mais baixa que o dólar, então, havia a possibilidade de um ganho. E foi em cima dessa promessa, dessa ilusão de que, efetivamente, uma promessa de lucro exorbitante, 360% ao ano, que fica, mais ou menos, 50% em 45 dias, enquanto os bancos, os investimentos legais davam em torno de 3% a 4%. Então, realmente é muito atraente, né? Vamos, então. Aí ele propagou essa ideia, e ele sempre foi muito charmoso, assim, até a figura dele é curiosa, sabe? Ele é um homem bonito, bem-apessoado, de boa conversa, como bom estelionatário, né? Então, assim, ele é envolvente. Não tínhamos, na época, a internet, que hoje é um meio mais fácil, mas ele conseguiu uma divulgação desse projeto dele, dessa situação toda, e conseguiu, com isso, criar essa pirâmide. Então, ele oferecia essa possibilidade de ganho, de lucro, no entanto, descobriu-se, futuramente, depois do passar do tempo e as pessoas investindo, até pessoas simples, em geral, pessoas que vendiam tudo para poder aplicar, porque afinal de contas, se aplicava um valor em um mês, aquele valor tinha 50% a mais, de U\$ 10 mil passava para U\$ 15 mil, nada estava dando aquilo. Então, isso, realmente, atraiu os incautos para que buscasse esse investimento. No entanto, descobriu-se futuramente que não estava comprando era nada, nenhuma carta resposta. Ele estava pegando

esse dinheiro, com o dinheiro das outras, das pessoas que vinham, de novos investidores, ele pagava os que já estavam na pirâmide, naturalmente, uma hora a casa cai, né? E ele, realmente, não havia, não entrava, ou porque não se tem mais ingresso de novos investidores ou porque as pessoas, em um certo momento, falavam: "Agora eu quero tirar o meu lucro. Eu investi até agora, agora eu preciso do lucro, né?". Então, em 1920, em razão até de ter sido já investigado e publicado em revistas norte-americanas todas, ele acabou confessando, foi preso e foi condenado. E ainda no final, ele ainda insistia em dizer que era possível, que as pessoas não deixassem de lado, que era possível, que ele ainda ia pagar os lucros, ele realmente era persistente nessa... mas isso faz parte desse perfil. Isso é importante, né? Que o consumidor tem que estar atento a esse perfil das pessoas que... dos idealizadores, né, dessas pirâmides financeiras. E ele chegou a morrer e morreu no Rio de Janeiro, isso eu achei até coincidência boa ou má, mas não é... porque ele veio também com uma outra 'maracutaia'. Ele é toda, a vida dele foi realmente sempre à margem, sabe, do que era certo. Ele viveu sempre dando esses pequenos golpes. Só que esse foi o grande golpe dele e, inclusive, o nome dele passou a designar uma modalidade de golpe financeiro. Ele chegou a fundar uma empresa lá em Boston, nada é muito pequeno, sabe, para que realmente haja o envolvimento, para atrair as pessoas à necessidade desse aparato todo, à necessidade dessa sedução, né, dessa maneira de exposição seja atraente, né? Ainda seguindo aqui a história, nós temos o famoso Madoff, né? Bernardo Madoff que foi a maior fraude financeira dos Estados Unidos, que ele praticou nos moldes do Ponzi também, ou seja, o esquema dele era um esquema Ponzi que, em que ele oferecia a venda de fundos de valores mobiliários e para isso, ele tinha um escritório em Wall Street, com três andares. Nessa magnitude toda, ele montou no Centro Manhattan, um escritório maravilhoso, e foi presidente do conselho da Nasdaq, gozava de excelente reputação. Então, assim, era um homem que aos olhos das outras pessoas, eles: "Nossa, esse homem sabe ganhar dinheiro", né? Então, ele atraiu muitos investidores, e aí sim, até grandes, pessoas de muito dinheiro, porque para isso, ele se filiou com clube de Golf e convivia com milionário e falava: "Eu não sei você, eu não sei se eu quero que você invista na empresa ou não posso aceitar o seu investimento". Então, ele tinha esse perfil, assim, provocador que acabou que, de uma certa maneira, serviu até para aumentar à vontade, o desejo, instigar ainda mais aqueles que estavam atrás de lucros, né? E ele também, na mesma toada do Ponzi, ele também falseou essa venda de fundos. Futuramente acabou descobrindo aos poucos, como eu disse, os investidores desejando tirar os lucros daquilo que havia sido investido e perceberam que nenhum, não tinha investimento em fundo coisa alguma, entendeu? Era tudo uma situação ilusória. Aquele dinheiro, ele aplicava ao seu favor, de modo que a hora que as pessoas começaram a buscar, porque ele pagava sempre o lucro inicial com o dinheiro dos novos investimentos, que é a característica da pirâmide, do sistema piramidal. A pirâmide financeira, ela é exatamente isso. Ela só funciona porque tem pessoas que estão ingressando no esquema. O que acontece? Quem ganha dinheiro é o idealizador e os primeiros que ingressaram, os últimos ou os que vão ingressando lá para o final, vão acabar quebrando, porque não vai ter dinheiro para pagar, porque o dinheiro não está entrando mais, né? O Madoff, ele ficou muito conhecido, porque realmente foi a maior fraude financeira nos Estados Unidos, ela coincide com uma crise também, né, isso até nós estávamos conversando, que é muito propício ao aparecimento de pirâmide é a situação de crise do país, porque as pessoas ficam na situação de: "Preciso ganhar dinheiro de qualquer maneira". Pouco

se sabe do que está fazendo, onde está se investindo e acabam entrando de forma desavisada, né, em situações como essa. Ele conseguiu esconder o esquema dele, o Madoff, durante 10 a 15 anos. Então, ele é, realmente, um artista nessa matéria, né? Por isso que ele ficou conhecido como o criminoso do século e também porque, após confessar a fraude... quando eu falo confessar ali, eu gostaria que vocês entendessem que o confessar é porque a casa caiu, não é porque eles chegaram: "Ah, não, agora eu mudei de ideia". Não. É porque chega uma hora que o negócio está insustentável, o negócio não tem mais como pagar ninguém, resta o quê? Descobre-se toda a maracutaia, toda a trama e ele acaba confessando e foi condenado a 150 anos de prisão. Isso é até inédito. Bem, ainda dentro do contexto histórico, eu achei interessante a gente trazer também, de forma sempre muito rápida aqui, pontuando as pirâmides financeiras que apareceram no Brasil. Acho que o público aqui é até um pouco mais novo, não sei quantas pessoas vivenciaram situações aqui. Tem gente até que já passou, né, ainda... né? Já conseguia compreender alguma coisa. Então, em 1990, nós tivemos o Boi Gordo, as Fazendas Reunidas Boi Gordo, que também foi uma pirâmide financeiro no Brasil, onde o lucro pago aos investidores também advinha de novos títulos, e os títulos estavam atrelados a quê? Justamente à engorda do Boi, né? Então, eram títulos que seriam vendidos para a pessoa adquirir lucros, mas tudo com base na situação de engorda do Boi. E o que coincide muito em todas as pirâmides, isso faz parte da característica da pirâmide é que a publicidade, ela é feita por grandes celebridades. Então, havia uma propaganda feita através de uma publicidade de celebridade onde se prometia rendimento, assim, fabulosos com o investimento da engorda do Boi, que também não era real, não era verdadeiro, era uma promessa falsa de aquisição de título, certo? E com isso, as pessoas que investiram, acreditando que aquilo estava sendo feito, foram ludibriadas. Ao final, vieram a sabe que não, que não tinha nada disso e que o dinheiro estava vindo justamente de novos investidores. Ou seja, só se pagaria lucro se tivesse ingresso de novos participantes. A falência da empresa aconteceu em 2001 com prejuízo de R\$ 1,2 bilhões e 31 mil investidores. Nós, na defesa do consumidor, nós temos muita preocupação, né, porque, em especial ou nos tempos atuais, o alcance de uma pirâmide, ela é muito maior pela internet. Então, imagina, assim, nessa época, 30 mil investidores, imagina o que é possível, o estrago que é possível fazer com uma pirâmide nos tempos de hoje, né? O processo dessa pirâmide ainda está no Tribunal de Justiça de São Paulo, e eu não tenho maiores dados sobre decisões, mas eu acho que o importante é a gente conhecer, né? Aqui nós temos um outro também, uma outra pirâmide que apareceu também, semelhante ao Boi Gordo, que é a Avestruz Master. Essa foi em 1998, bem recente, se for pensar. Lembra, né? Pois é, e essa pirâmide, ela tinha, ela é semelhante a do Boi Gordo, a diferença só que era investimento no avestruz, na criação de avestruz. Então, havia essa oferta de títulos de investimento na criação de avestruz que era o abate e a venda da carne, né, e a promessa de ganhos também de lucros exorbitantes, sempre. No entanto, por traz disso, o que se tinha, o que era real, era que o lucro provinha, justamente, do ingresso de novos investidores. A falência também aconteceu dessa empresa. Então, os senhores vejam que há uma sequência natural, não há como dizer que isso vai subsistir, nenhuma pirâmide, ela consegue se manter inteira para sempre, porque não é um negócio lícito, é um negócio ilícito, é uma atividade ilícita. A falência da empresa foi decretada em 2006 e teve a atuação do MPF lá de Goiás com prejuízo de R\$ 1 bilhão, 40 mil pessoas lesadas. Por fim, nós temos um outro exemplo de pirâmide financeira no Brasil, que foi de 2000, a Alfa

Clube Brasil, acho que aí a memória dos senhores já pode ser acionada, já pode ser acionada, e acho que, de repente, alguns dos senhores podem lembrar, né? Esse também foi bem divulgado, até porque parece que um time de futebol estampava na camisa essa empresa. E essa empresa, efetivamente, o que se dizia vender eram gratuidades, descontos em serviços turísticos. Havia bônus com indicação de novos participantes, certo? Então, é sempre essa ideia de traga mais um, traga mais um, traga mais dois, porque o lucro só advém da situação desse ingresso de outros investidores. Os anúncios eram de ganhos financeiros sempre muito acima do habitual, né, e nesse caso teve a atuação da Promotoria de defesa do consumidor de BH e o esquema quebrou, os representantes foram presos com, claro, prejuízo de vários investidores, como sempre acontece. Em todos esses exemplos que foram dados da história, exemplos reais, verdadeiros, de coisas que ocorreram ao longo dos anos, fica fácil da gente detectar algumas características das pirâmides que sempre se repetem, né? A pirâmide financeira, ela se disfarça de um tipo de estratégia que chama marketing multinível, que, acredito eu, que é conhecido de todos, né? Que é justamente uma atividade lícita, uma atividade válida e ética de venda de produtos. No marketing multinível, existe, realmente, a distribuição de bens e a divulgação de produtos por representantes, revendedores que faturam pela venda, certo? A exemplo disso nós temos, nós temos Mary Kay, nós temos--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: É, parecido. Mais ou menos, esses do Polishop, é. Nós temos também a Avon, a Natura, Herbalife que também, mas houve até um questionamento da Herbalife se havia essa característica ou se era também uma pirâmide nos Estados Unidos. Mas, realmente, a Polishop, a Mary Kay, a diferença básica e fundamental que a gente tem que estabelecer, que nesses casos de marketing multinível, há um produto a ser vendido, ele existe, é real, realmente as pessoas ganham em cima da venda daquele produto, né? Existe um escalonamento, até a Mary Kay parece que tem assim, a gerente, aí vira gerente e aí tem que ter dez... Hã?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: É, exato. Tem um escalonamento de quem é mais eficaz naquela atividade. Então, uma revenda, uma venda direta do produto, há uma divisão, né, os revendedores, eles faturam em cima do percentual de venda. Então, essa é uma atividade lícita, viável. Então, naturalmente, nesse caso, não há que se falar em prejuízo do consumidor, que vá comprar ou que vá investir ou que vá ser um representante da Mary Kay ou de qualquer outra atividade que atue nesse sistema de marketing multinível. Na pirâmide é só um disfarce, ela anuncia que se trata de um marketing multinível, uma empresa de marketing multinível, mas, na realidade, não há. Por quê? Porque não existe produto, ou se existe o produto, ele não tem competitividade, ele não é comercialmente viável assim. Igual aconteceu, por exemplo, eu vou até mencionar mais a frente, falar sobre a Telexfree, a questão da Voip, né? Porque o Voip é o sistema de telefonia que era bem mais caro do que o Skype, por exemplo, e queria o quê? Não ia vender, aquele

negócio não é para vender, a ideia não é vender o produto. A ideia é o seguinte, você faz a captação de outro, você tem que vender, mas você tem que trazer mais dois, porque, na verdade, o dinheiro que vai pagar é o da captação dos novos participantes, dos novos investidores ou cada um dá um nome diferente, né? Outra característica que deu para verificar aqui, em todos os casos, é a discrepância econômica. Ou seja, dentro de um cenário econômico onde se paga, assim, uma taxa de 3%, alguém paga 50%, ou seja, há uma discrepância muito grande do que se promete e o que se está vendo no que é legal, né? Essa discrepância econômica também é outro indício de que está, que se está diante de uma pirâmide financeira. Como eu falei, a inexistência de um produto ou um produto comercialmente inviável, outra característica da pirâmide, a impossibilidade de aquisição do produto. Muitas vezes, o formato da pirâmide é para você não adquirir o produto, porque, na verdade, ele nem existe, não há intenção nenhuma de vender o produto. A intenção de adquirir novos participantes, essa é a verdadeira proposta da pirâmide, porque ela só se sustenta a partir dessa captação. As informações nas pirâmides, em geral, elas são obscuras ou inexistentes. Eu estava até conversando com o Dr. Alex, é muito difícil, às vezes, você vai fazer uma investigação, e é tão difícil você compreender exatamente como é o funcionamento daquela empresa, porque a ideia é confundir, não é clarear, não é? A ideia é falar assim: "Não, você não precisa entender, você precisa só entender essa parte aqui, que você tem que pegar alguém e trazer. O resto tudo, você não precisa entender, o que eu estou vendendo, da onde que vem, isso aí não precisa saber não". Então, as informações, elas são obscuras, inexistentes, né? Outra característica importante, que há sempre palestras e vídeos motivacionais, aquela coisa, gente, sabe? Vamos contratar grandes artistas ou pessoas que sabem falar na mídia ou mesmo esses criminosos, vou falar uma coisa, são artistas natos. Eu, para quem já assistiu aqueles vídeos mesmo, da época do Telexfree, o cara falava e nossa, eu vou ficar rico amanhã. Eu escutei várias pessoas dizendo isso e, realmente, envolvidas em razão da propaganda que se faz, da forma como ele expõe aquela empresa e aquela proposta dele. E a ostentação, né, aí aparece o cara que comprou uma BMW, sei lá se é uma Mercedes, uma coisa chique demais, falar: "Olha, com o dinheiro daqui, em dez dias você compra três dessa". Então, assim, enche os olhos infelizmente, né? Então, a pessoa tem que estar atenta, o consumidor tem que estar atento. Para não perder muito tempo, até porque já me deram um papelzinho do meu tempo, que pode estar se esgotando. Eu acho importantíssimo a gente falar dos aspectos penais, né? No Brasil, infelizmente, nós ainda temos uma tímida repressão a essas... pelo menos em termos de capitulação criminal, em tipificação criminal, nós temos aqui é o art. 2º, inciso IX da nº 1.521, que é a lei de crime contra a economia popular. Então, assim, vejam que a tipificação, ela descreve, mas ela não coloca dentro dos exemplos ali, tem, olha: "*obter ou tentar obter ganhos em detrimento do povo ou de número indeterminado de pessoas, mediante especulações ou processos fraudulentos. Gênero: processos fraudulentos*". Entre parêntese nós temos bola de neve, cadeias, 'pichardismos' e quaisquer outros meios equivalentes. Mas o senhor tem que estar atento, os senhores têm que observar que a lei, ela é de 1951. Talvez lá, entendeu, ainda não tenha, né? Ninguém nem pensava nisso. Então, é necessária uma mudança legislativa no nosso país, porque a pena desse crime vai de seis meses a dois anos. Em um crime que dessa dimensão, como eu já relatei aqui, com prejuízo de várias vítimas e, vamos dizer, arrasando vidas e famílias diante da atuação do criminoso, uma pena de seis meses a dois anos não faz nem cosquinha e vai para o juizado. Então, não dá é nada. E diante

dessa situação, até porque na época do Telexfree, houve, realmente, muita movimentação dos órgãos ligados à defesa do consumidor, foi elaborado um projeto de lei que hoje está no Senado, onde se propõe mudanças legislativa, tanto na nº 8.137 como na nº 7.492, para tipificar especificamente crime de pirâmide, né, e impor uma multa de dois a cinco anos de reclusão. Aí, nós podemos falar que a gente está tentando combater esse delito de tamanha gravidade. Estou acelerando um pouquinho também, porque eu estou com medo do tempo acabar. Aqui nós temos o caso que todos, agora sim, eu acredito que ninguém vai dizer que não conhece, porque realmente esse é recente, 2013, a Telexfree, estourou. Estourou e não havia quem não falasse: *"Será que eu devo investir um dinheirinho na Telexfree?"*. Era tão fácil, né? Você pegava, pagava, era uma adesão de U\$ 50,00 salvo engano, e aí tinham vários pacotes oferecidos, U\$ 289,00 era o primeiro pacote, o mais barato. E aí, a partir daí, dependia de quantos... você tinha uma obrigação que era copiar e colar aquela propaganda e buscar mais dois divulgadores, e assim, a Telexfree foi crescendo, o número de investidores, especialmente no Acre foi astronômico, na verdade, onde acabou, a atuação judicial foi efetiva lá, porque a população inteira do Acre estava dentro da Telexfree. Eu converso muito com a Dra. Alessandra que é, realmente, a autora das ações, ela conseguiu medidas muito eficazes, né, contra os idealizadores, que são os Carlos Costa, Carlos Wanzeler e o sócio americano James Merrill. E é curioso que eles têm o mesmo perfil criminoso, se a gente pudesse analisar do Ponzi, sabe? Quem lê a história do Ponzi, vê que começa do nada, ele era um nada e tem essa brilhante ideia, essa brilhante ideia de passar a perna nos outros e dá certo, né? Então, a Telexfree, ela, em razão da existência hoje da internet, ela teve um alcance enorme, né? Só que aí, a Justiça do Acre, a 2ª Vara Civil da Comarca de Rio Branco, ela baixou medida de proibir liminares, novas adesões, inicialmente, estava proibida de vender kits e de pagar comissões aos divulgadores, e ainda impôs uma multa de R\$ 100 mil a cada novo cadastro, ou seja, não pode, proibido e ainda com a multa no caso de desobediência. Esse esquema de pirâmide ficou bem conhecido entre nós e acabou gerando, com essa atuação judicial, os bens do sócio da companhia foram bloqueados, R\$ 70 milhões em dinheiro, imóveis e carro foram bloqueados. E houve a condenação dos idealizadores para ressarcirem os divulgadores. Agora, eu digo aos senhores o seguinte, vão ficar no prejuízo, não tem dinheiro, porque é ilusão, vão ficar, não adianta, principalmente os que entraram por último, não vão ser ressarcidos. Uma coisa é a decisão judicial, outra coisa é o que vai acontecer, né? Então, tem que ser real, assim, trabalhar com o que é verdadeiro, não tem, o homem vendeu uma ilusão. Então, isso é uma pirâmide financeira. Em termos criminais, o caso Telexfree gerou uma condenação, na verdade, a Telexfree, está sendo... é crime financeiro contra... porque ele montou, na ideia, de que ele montou um banco clandestino. Então, o que eu quero mostrar aqui, com o que está lançado aqui na tipificação, é que a gente está fazendo, assim, quase que uma ginástica jurídica para poder, de uma certa maneira, buscar também outras capitulações, outras tipificações, porque a nossa legislação, ela é ineficaz, não vai gerar nenhuma... não vai ser eficaz em termos de prevenção, de repressão, então, nós precisamos estar sempre dentro do contexto de atuação, falar em outros crimes, então, o crime contra o sistema financeiro, que é esse primeiro crime de lavagem de dinheiro, porque ele utilizou-se de 'laranja', ocultação de bens e organização da pirâmide e vender valores mobiliários sem a autorização, esses foram os crimes, que dentro desse contexto especificamente, dentro da situação da Telexfree, foi possível de capitular. Então, verifica-se com toda essa exposição, eu quero

mostrar para os senhores a gravidade que é a atuação de um esquema piramidal, a gente pode não dar a importância devida quando vê, acha até bonitinho, né, mas tudo que a gente vai investir o nosso dinheiro, principalmente hoje, que está tão difícil de ganhar, eu acho que um alerta à população que a gente tem que estar sempre investigando para ver se, efetivamente, aquilo é seguro, se realmente o que se está se oferecendo é verdadeiro. Essas informações são importantíssimas, eu acho que a única forma da gente estar na atuação repressiva ajudar também na preventiva, é trazer informação, em especial do boca a boca, que também é fundamental, mas como, quando do meu convite, do convite que fizeram para mim aqui hoje, da palestra, pediram que fosse também pensado em uma proposta para que a gente pudesse colaborar com o sistema todo, eu penso que seria nesses, é necessário haver um banco de dados para que a gente vá alimentando quais as pirâmides já desmascaradas e também alguma forma em que com o consumidor menos preparado possa, diante de uma oferta, consultar, julgar até de uma forma bem esquematizada, se aquilo que está sendo oferecido, se assemelha, está próximo a um sistema de pirâmide. Seria uma maneira preventiva, porque depois que a pirâmide aconteceu ou ganhou espaço, depois que a pirâmide já ganhou espaço, que as pessoas estão envolvidas, é difícil você convencê-las de que elas estão entrando em uma fria. Eu falo isso porque, realmente, na época da Telexfree, eu fui consultada por várias pessoas, inclusive, por pessoas da minha família, porque era, assim, sedutor demais. Então, antes de chegar nisso, seria interessante a nossa atuação de forma mais preventiva, né, tanto no cadastramento das empresas já investigadas que tenham, eu sei que o Dr. Alex já está com várias investigações, como das que aparecem. Então, assim, deixar para o consumidor aberto para dizer assim: "Olha, antes de entrar, joga aqui nesse sistema e vamos ver se isso se assemelha a pirâmide".

Bem, eu queria agradecer a atenção de todos, vou me colocar à disposição para as eventuais perguntas na data de hoje, como também, outras que poderão sugerir, porque eu já recebi o papelzinho do tempo esgotado. Espero ter passado aos senhores uma breve noção do tema que foi sugerido. Eu acho que é um tema atual, não obstante a Telexfree, assim, tenha sido tomada as medidas necessárias contra essa, outras estão surgindo. Então é um tema atual. Eu agradeço a atenção de cada um dos senhores e estou aqui aberta às perguntas.

[aplausos]

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Como é que faz? As perguntas... tem lá... Ah, ele vai falar, desculpa. Eu cometi um equívoco aqui, na verdade, ela tinha até me avisado. Doutor, me desculpa, tá? A intervenção do Dr. Alex vai acontecer agora e é fundamental. Então, antes das perguntas, até é bom, porque de repente, alguma pergunta vai ser esclarecida com essa nossa nova intervenção aqui. Ok? Desculpa, Dr. Alex.

SR. ALEX MACHADO: Bom dia a todos novamente, a essa altura, né, às vezes, a gente já se senti um pouco cansado, então, vamos tentar conquistar, continuar conquistando a atenção de vocês aí, mas eu não posso deixar de fazer o elogio aqui aos comentários da Dra. Thaís que reconstruiu historicamente

a origem desse golpe, dessa pirâmide. Viram aí que os Estados Unidos é que é embrião disso e ainda tem um caso famoso em Portugal, em 1950, que é o famoso caso D. Branca e eu vou dar uma... rapidamente, o tempo é curto, mas o objetivo desse encontro é exatamente ajudar vocês a entender o que é pirâmide financeiro, qual que é a diferença para o mercado multinível e a Dra. Thaís foi, creio, bem feliz ao levar esse conhecimento para vocês. Então, eu vou dar, vou apenas, como ela... eu até anotei aqui, porque eu sou um defensor disso e acho que é muito bacana, também não posso deixar de falar. A Dra. Thaís falou na questão de Ministério Público e a Polícia Civil estarem trabalhando juntos para combater não só esse, mas como vários outros crimes que vêm aí assolando o nosso país. Então, eu não posso deixar de chamar a atenção de vocês para essa força, porque tudo que o crime organizado não quer é a polícia junto ao Ministério Público e lógico, com o Judiciário. Bom, seguindo, só tentando trazer uma visão mais prática do ponto de vista policial, porque a legislação, ela traz definições abstratas que fogem, às vezes, da capacidade de entender o que é isso. Então, como vocês vão mexer no dia a dia com possíveis casos que sejam pirâmide, de forma bem sucinta, não tem segredo nenhum. Eu prefiro complementar, ajudar a Dra. Thaís, porque a gente quer trabalhar juntos, afinal, do que debater, que dá uma ideia de que é o quê? Que é de se opor, e nós estamos aqui para somar e não para dividir e nem subtrair nada. Então, o que acontece? A pirâmide financeira, ela se caracteriza, essencialmente, pelo seguinte. Não há entrega de produto e nem há prestação de serviço. Então, se a pessoa for lá e investiu dinheiro, não recebeu produto nenhum, se ela investiu dinheiro e não recebeu prestação de serviço nenhum e o órgão ao qual ela fez esse investimento não é instituição oficial, é pirâmide financeira. Quem que falou isso? A Comissão de Valores Mobiliários que é uma autarquia federal vinculado ao estado da Fazenda. Sugiro que vocês depois passem pelo site da CVM, porque ela foi provocada a se pronunciar por isso, sobre essa definição e essa diferenciação, porque ela regula, ela atua no mercado de capitais. E o que acontece? Foi pedido também, uma diferenciação do que então seria o mercado multinível. Ora, qual que é a diferença então de pirâmide financeira para mercado multinível? Dra. Thaís também falou a respeito de os conhecidos aí, Jequití, Avon, tudo tem produto, recebe produto em casa pela compra, então, isso é legal, isso, não há crime nisso, tá? Pela simples existência disso. Bom, o que eles estão fazendo hoje, modernamente? Os criminosos, eles estão pegando a pirâmide financeira e entrelaçando ela com o mercado multinível. É uma evolução do crime, eles estão disfarçando a pirâmide, colocando dentro dela, também o mercado multinível. E aí, exige uma atenção maior dos órgãos de controle e repressão, tanto do Procon, dos órgãos de fiscalização de base, quanto da polícia, Ministério Público e Judiciário, porque senão não vão conseguir perceber que dentro tem pirâmide. E nós temos casos que estão sendo investigados, que estão sob sigilo e que é exatamente com essa característica, e eles têm aí, também, um outro fato que a Dra. Thaís caracterizou e que eu quero frisar, é a ostentação. Isso faz os olhos das pessoas brilharem. Eles aparecem aí com Mercedes, Ferrari eu não vi não, gente, mas, pô, são... entendeu? Existe, em Belo Horizonte, vocês já ouviram falar em hotéis para empresa? Eu não sei se a Dra. Thaís também já ouviu falar. Então, eles alugam esses hotéis para empresas e depois divulgam como se fosse a empresa deles e é uma coisa maravilhosa, porque é uma ostentação só e, na verdade, eles nunca foram lá, tem lá dentro, lá, uma mesa, nem computador tem, tem só o fiozinho para colocar lá. Então, assim, por atrás disso, o que a gente tem? Ainda aproveitando a fala da Dra. Thaís. Realmente, a legislação base que prevê punição para isso, a criminalização,

ela traz uma pena de até dois anos que, portanto, ela é muito frágil. O que a polícia está fazendo e o Ministério Público também já está com esse pensamento, lógico, como eu disse, a gente tem procurado trabalhar juntos, né? É de, exatamente, investigar como o crime organizado e como lavagem de dinheiro, cujas penas somadas podem chegar, nas penas máximas aí, há 20 anos, aí sim. E outra coisa, com a lavagem de dinheiro, a gente vai atingir eles na asfixia financeira. Nós vamos tentar bloquear bens, nós vamos tentar o sequestro de bens e vamos tentar agir desta forma. Então, é importante que a base que enxerga o que está acontecendo, que são vocês, possam trazer isso ao conhecimento, depois, dos órgãos de controle, que é a polícia e o Ministério Público, para então, levar isso depois ao conhecimento do Judiciário. Então, eu creio que são pequenas pontuações e que ajudam a fazer com que vocês, acredito, não sei se alguém pesquisou, se alguém procurou saber sobre pirâmide financeira, mas vão poder sair daqui hoje com uma noção bacana e depois pesquisar o mais, como eu disse, entrar no site da CVM e algumas coisas de internet que tem, para pesquisar, para orientar as pessoas. Finalizando, um dos princípios que tem lá no Código de Defesa do Consumidor é o quê? É referente a informação, ao direito à informação. A publicidade que tem que se dar para que possa ajudar a fazer a defesa do consumidor de um modo geral, de um modo coletivo. Então, a proposta que a gente, realmente, pensa é que precisamos utilizar formas e métodos de divulgar o conhecimento através dos Procons, através do Ministério Público, através da polícia, para que as pessoas não se enganem. Mas é importante também, no país, ter, assim, isso é uma opinião até um pouco pessoal minha, gente, mas parece que quem tem responsabilidade de combater crime nesse país é simplesmente a polícia e o Ministério Público e a justiça de julgar, mas todo cidadão tem obrigação de colaborar com isso, de dividir essa responsabilidade. E isso não sou eu que estou dizendo, está lá na Constituição, lá no nº 144 da Constituição. Então, as pessoas também têm que se atentar para isso, parar de ficar caindo em golpes como esse, que são fantasias. Quem que recebe juros, né? Juros que vai te deixar rico da noite para o dia, gente? Não existe. Então, se você para pensar, você não consegue imaginar como que as pessoas ainda caem nisso. Pura ambição, pura tentativa de enriquecer sem o método tradicional que todos conhecem, que é trabalhando, está certo? Então, assim, a gente tem que procurar divulgar, às vezes até de boca e boca, em um simples comentário de internet, os meios de comunicação são muito rápidos. Então, assim, de forma mais objetiva, cada um de vocês podem ser multiplicadores desse conhecimento. E aí, creio, que isso pode divulgar e ajudar os órgãos de combate e de controle, né, as agências de segurança em geral, a atingir o objetivo que é acabar com isso no país, porque isso está se alastrando. Eu não sei se eu tenho tempo aqui ainda, mas eu fiz uma relação para vocês, rapidamente, aqui eu vou tentar falar aqui, eu acho que eu tenho tempo, rapidinho, para que vocês tenham conhecimento, porque pode chegar para vocês o nome das atuais pirâmides financeiras, são 34. O nome é curtinho, depois vocês procurem saber, mas a Ciao Network, a NNex, a Fide Network, Telexfree, Luvre, BBom, Blackdever, MultiClick Brasil, Mister Colibri, ficou famosa aí, a MultiLike, Emgoldex. Eu vou falar aqui as que são mais comuns para não ficar enfadonho, depois, eu acho que vocês precisam mesmo é dar uma pesquisada aí na fonte aberta de consulta que é o quê? É a internet. Ganhe você Também, a Recarbon, Café Ferreira, Clube Renda 10, Aliança Online. Pegando o gancho aí na Aliança Online, vocês vão ser demandados para falar, para explicar, às vezes, em um simples atendimento, como a polícia também é, como o Ministério Público também é, qual é a diferença entre

pirâmide e mandala? Mandala é uma pirâmide, porém feita sem a estrutura que a pirâmide tem. A Mandala, normalmente ocorre... é uma rede, um indica o outro, com a promessa de que você investe R\$ 100,00 e ganha R\$ 800,00, e ela é feita basicamente por WhatsApp e Facebook. A pirâmide, com a conotação que a gente está enxergando, ela é estrutural, ela tem carros, tem viagens, a gente tem uma foto de um pessoal com um avião e uma logomarca lá de todo tamanho. Eu estou doido para descobrir o registro desse avião e não consigo de jeito nenhum, ninguém sabe. A Polícia Federal, Anac, ninguém consegue, os caras são feras, mas em breve nós vamos dar uma resposta bacana para a sociedade sobre essa repressão. Então, assim, tem outras, mas é só exemplo para que vocês tenham... Hoje, olha, na atualidade, lógico que algumas já tiveram intervenções e podem até não estar funcionando mais por esse Brasil afora, mas nós temos 33 pirâmides. E aí, fica aquela dúvida, assim, mas, a doutora também falou. Gente, Hinode é pirâmide financeira? Quem acha que Hinode é pirâmide financeira levanta a mão?

Gente, não é pirâmide financeira. Você recebe a mercadoria na sua casa, é a definição básica. Você não compra o potinho da Hinode, aqueles que vocês levam para a academia para malhar, põe água nele e bebê? Você recebeu o produto, não é pirâmide, ok? É a diferença básica para vocês entenderem. E não pensem que é simples, a CVM teve que se pronunciar sobre isso, para diferenciar, é pirâmide ou é mercado multinível? A Hinode é mercado multinível, tá certo? Nós temos já um posicionamento formal de órgão federal sobre isso. A Natura, quem acha que é pirâmide financeira levanta a mão.

Ótimo, estamos entendendo já o que é, isso aí. A Jequití, lá do Sílvia Santos, será que o Sílvia Santos mexe com pirâmides? Não é mesmo? Em si não é pirâmide, se tem mercadoria, se tem prestação de serviço efetivamente feita, não é pirâmide. Então, são casos concretos que ajudam que vocês vejam que a gente conversa, conversa, conversa, eu de vez em quando fico lá também, é ou não é pirâmide? E aí, eu tenho que ligar para a promotora. Doutora, a senhora acha que é pirâmide ou não é? Vamos lembrar os conceitos, vamos buscar de novo. Então, é assim mesmo, mas o eixo principal e básico é esse, para ser bem claro. Se recebe produto, pode ser qualquer outro crime, menos pirâmide financeira. Agora, pode ter, nós temos um caso que vai ser depois divulgado, que está sob sigilo, nós temos um caso de crime organizado com alta tecnologia, alto investimento e que eles conseguiram cruzar até... não é no estado de Minas e eu assisti um vídeo onde que foi gravado o interrogatório, um promotor de Justiça interrogando o envolvido e depois veio para mim, e está com a gente isso. E o nível deles. Eles têm um nível intelectual tão alto, tão alto que ele chega ao ponto de falar para o promotor que foi a investigação do Ministério Público que fez a empresa ruir e que por isso, eles não vão dar conta de solver com os investigadores deles. Então, assim, eles têm uma capacidade de retórica gigantesca, tá? Então, eles falam isso assim, a gente verifica que tem pessoas, por exemplo, com formação em escolas de marketing por tecnologia virtual, tem um nome isso, mas me fugiu aqui. Utilizando a divulgação aí, pela internet e tudo, então isso está gerando prejuízo de milhões de reais e as consequências disso, é o que cara, a organização criminosa, ela pega muito dinheiro, depois ela lava esse dinheiro e volta esse dinheiro depois, através de várias outras empresas. As outras empresas com o dinheiro ilícito quebram as empresas que trabalham dentro da lei. Por quê? Concorrência desleal, então olha a

consequência disso país a fora, tá? Eu tenho uma investigação com relação de aproximadamente mais de cem empresas que recebem capital ilícito para lavar dinheiro, Brasil afora. Então, assim, pirâmide financeira tem sido um assunto que vem crescendo, está em voga e é sério. Outra coisa interessante aí, é uma reflexão para todos nós. A Dra. Thaís trouxe ali para a gente, né? O Madoff foi preso, a D. Branca também foi, lá em Portugal, foi presa. O Ponzi também foi preso, os dois americanos, ela em Portugal. Eu ainda não consigo, é uma autocrítica para nós mesmos, lembrar de um caso no Brasil que a pirâmide tenha levado alguém para a prisão, daí o motivo da gente estar botando energia e concentrando esforços para dar uma resposta, em breve, sobre algo grandioso e isso tudo serve para quebrar a ideia de impunidade, que é o nosso principal objetivo. Eu finalizo agradecendo a oportunidade de compartilhar aqui com vocês o conhecimento. Quero parabenizar vocês por focar energia e a atenção de vocês para palestra, o que sempre é um pouco cansativo. Eu também assisto, adoro assistir uma palestra e sei que precisa de estar focado, de estar com a energia direcionada, de estar com paciência, então, quero agradecer a paciência de vocês e me coloco à disposição para colaborar aí, em respostas que estiverem ao nosso alcance. Bom dia para vocês.

[aplausos]

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Perguntas que, eventualmente, poderão ser feitas, devem ser escritas em um papel e entregues à Raquel, tá bom?

É, em razão do tempo ter se esgotado, parece que tem outra palestra, não é isso Raquel? Então--

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Pode. Também tem a possibilidade de me mandarem por e-mail e eu elaborar a resposta, tá? Mas vamos lá.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Bom dia.

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Bom dia.

SR. ALEX MACHADO: Bom dia.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [ininteligível] a Hinode é um exemplo, mas a gente sabe de diversos, né, principalmente nesse mercado de cosméticos. E me estranhou essa definição, que tem um produto, logo não é pirâmide, que parece que é uma coisa híbrida, né? A Hinode, por exemplo, não quero me ater só a ela, mas tem todas aquelas características que a doutora apresentou, tem ostentação, tem um produto que, às vezes, não é competitivo. Cosméticos, nós temos grandes empresas mundiais operando no Brasil, Natura, Avon e o

recrutador, a recrutadora, ele é obrigado a adquirir um kit lá, inicial, então, ele tem que ter um produto, mas ele é meio que forçado a comprar um kit lá com batom, com lápis, com não sei das contas, né, de cosméticos. Então, assim, fica parecendo, apesar de ter o produto, tudo bem, está sendo entregue, mas fica parecendo que é uma coisa híbrida, que é um negócio meio disfarçado, que tem o produto ali e tudo, mas que não é o produto que traz a lucratividade da empresa, que mantém a empresa saudável financeiramente, que sem o esquema de recrutamento, ela não se sustentaria única e exclusivamente com o produto, é uma coisa híbrida assim. Então, tudo bem que a CVM definiu e tudo, mas, tipo assim, eu não estou convencido ainda que não tem uma pirâmide ali disfarçada ainda não, principalmente nesse mercado de cosméticos que é uma coisa fácil de ter um produto. Hoje em dia é fácil uma empresa conseguir o registro da Anvisa, ter um galpão para produzir um medicamento, caso da Hinode, eu já pesquisei, inclusive, é em São Paulo, eles têm um galpão lá, tem registro na Anvisa para produzir os cosméticos deles e tudo, mas é legal a... Eu queria parabenizá-los, muito bom essa discussão nesse assunto, mas eu ainda queria um pouquinho mais que falasse nesse ponto.

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Eu concordo com o senhor que, na verdade, as características, elas coexistem, não há como a gente abstrair única e exclusivamente. Ah, porque tem um produto... eu, particularmente, penso que acho que o doutor, na verdade, quis só ressaltar que há, existe a importância de pelo menos existir um produto, porque tem umas que nem produto existe. Agora, efetivamente, esse produto tem que ser um produto que tenha mercado, que seja viável à comercialização daquele produto. Eu concordo perfeitamente, como eu disse, uma das características é essa, não basta existência, tanto que a Telexfree, ela apresentava o Voip como um produto, era um produto, um serviço, mas não era, não tinha mercado, o valor que se pagava por ele, era infinitamente superior, era realmente só para mascarar. A ideia era a captação, o recrutamento dos novos para poder, assim, arrecadar o dinheiro para poder pagar. Então, assim, o que foi falado pelo senhor, a meu ver, está coberto de razão. A análise, inclusive, até porque veio o parecer colocado aqui pelo doutor, eu acho que ele poderia até falar sobre isso para que eu não entre no que foi dito por ele, mas tem que tomar cuidado com a análise desse órgão, porque, na época, eu me recordo, na época da Telexfree, que ele não queria se envolver em hipótese nenhuma com a situação e não se envolveu. A gente teve que brigar muito, entendeu? Porque tem todo um lado também político e que eu acho que tem que ser levado em consideração. Essa análise é muito minuciosa, ela não pode ser feita assim de forma grosseira não, tem que ser feita, é como eu falei, as informações são muito obscuras, complexas, a ideia é complicar. Então, a gente quando faz uma investigação, a gente fica horas, assim, debruçado na proposta para ver o que é que está vendendo, onde quer chegar, é possível, não é possível, então, realmente, não é tão simples quanto parece.

SR. ALEX MACHADO: Então, complementando a ideia aqui com a Dra. Thaís, foi, realmente, muito apropriada a sua colocação, mas, na prática, o que acontece? A pirâmide, a consequência dela é que ela quebra, certo? Ela quebra, então, às vezes, de início você não consegue detectar que é uma pirâmide e eles vão se defender alegando que não é pirâmide, porque ele sequer quebrou, então, olha o nível de articulação desse tipo de golpe. Porque, se ela se sustentar e se ela existir, ainda não teve o crime. Então, assim, na

prática, no caso concreto é que vai te ajudar a definir realmente a pirâmide. Agora, pirâmide tem a ver com rede, rede tem a ver com: eu vou pagar para entrar no esquema, vou ganhar só quando eu indicar um colega, quando o colega indicar o outro eu ganho pelo que eu indiquei e ainda ganho pelo que o meu colega indicou, essa é a ideia. E aí, eu pergunto para vocês, alguém está recebendo mercadoria? Não está, não está. Simplesmente, pôs dinheiro e depois está vindo dinheiro, ele não está comprando algo e recebendo por aquele produto entregue ou por alguma prestação de serviço. E como eu disse para vocês, eles estão agora misturando mercado multinível com a pirâmide para disfarçar. Então, o caso concreto que ajuda a definir. Agora, a ideia básica é que a eu falei com vocês, é a ideia que vem sendo concretizada, que vem sendo idealizada, tá certo? Agora, a doutora falou, nós temos uma legislação de 1951, não foi atualizada essa legislação. Então, cabe a uma interpretação, a uma análise, aí vem aí, uma instituição, um órgão do governo e se posiciona, a gente tem que ter, lógico, a devida reserva e tem que analisar, depois, é só o consenso, né, inclusive, ao final, vai depender de o Judiciário confirmar ou não, tanto a ideia da polícia quanto do Ministério Público para a gente vê se tem condenação. E como eu observei, eu não tenho conhecimento, não sei se a doutora tem, mas no Brasil, vou falar francamente, eu não tenho notícia de condenação criminal, ainda não, não sei se tem. Tem, doutora?

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: A da Telexfree estão--

SR. ALEX MACHADO: Está em andamento, né? É, nós temos processo em andamento.

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: O senhor dizer prisão ou... Porque, inicialmente, [ininteligível]--

SR. ALEX MACHADO: Não, estou falando condenação.

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Condenação não, porque anteriormente o senhor disse prisão, né? Prisão, às vezes, cautelar, mas condenação, realmente, ainda não temos. Até porque, a nossa experiência, doutor, a meu ver, é ainda muito tímida. Nós ainda somos muito imaturos, tanto que a nossa legislação está atrasada. Estados Unidos, eles têm uma atenção maior, qualquer coisa que aparece já vai ali, já investiga antes de que os consumidores, vamos dizer, ingressem em uma situação dessa, entendeu? Porque eles já tiveram várias experiências, né, de pessoas que criaram esses esquemas. Então, eu acho que a nossa experiência ainda é muito jovem, por isso que a gente ainda está... a Justiça também tem, né, um grau de vagareza dela, mas, tirando isso, eu acho que também a nossa experiência ainda, sabe, é difícil. É difícil até para um juiz entender, para você explicar para ele que é uma pirâmide, se para a gente... entendeu? Para o juiz também, convencê-lo de que ali, porque a empresa vai dizer: "Não, eu me sustento sim, eu vou vender isso aqui, olha". E aí, o juiz tem que estar convencido de que não, que ali é só uma enganação, entendeu? Então, esse convencimento é que, às vezes, em matéria de prova e tudo, demanda um pouquinho. E ao final, a condenação, mesmo que tenha, lamentavelmente, com essa legislação, nós estamos fazendo cosquinha no

criminoso. Vamos esperar, né? Está no Senado o projeto de lei, tinha parado aí o andamento, até... Então, assim, existe o projeto de lei e com uma pena de dois a cinco anos, a gente começa a ficar um pouco mais crédulo. Mais uma pergunta.

SR. GILMAR: Bom dia, meu nome é Gilmar, procurador de João Pinheiro. E no caso que a entrega é postergada? Em João Pinheiro e na região têm empresas que fazem o contrato de compra e venda, recebem antecipadamente de forma parcelada. Ao final, até então, tem entregado o produto, ou seja, contrato de compra e venda de forma parcelada, a empresa pega o dinheiro, trabalha, né, ganha o lucro, só que não tem estoque, porque quando o cliente, o consumidor busca da empresa, posteriormente, depois de ter quitado, a empresa adquire o produto, ou seja, não tem o bem em estoque para entregar, mas se todos os consumidores buscarem da empresa, a empresa, pelo que a gente entende, não teria condições de saudar todos os clientes, só que ela faz um contrato de compra e venda, seria legal?

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Como que é? Pode terminar.

SR. GILMAR: Já terminei. Seria o sistema de pirâmide, já que, aparentemente, eles não têm condições financeiras de saudar a todos os consumidores imediatamente, caso eles busquem. Só que, como os consumidores não buscam todos de uma vez, ela tem condições de fornecer ao final.

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Como é que é o seu nome?

SR. GILMAR: Gilmar.

SRA. THAÍS DE OLIVEIRA LEITE: Gilmar, deixa eu organizar pelo menos para eu entender, mas ao meu ver pode ser um golpe, mas não uma pirâmide, certo? Uma pirâmide financeira, como eu já disse anteriormente, necessariamente, ela vai te levar a trazer novos investidores ou no caso aí, como é compra e venda, novos compradores. Então, você já assina algum contrato, alguma proposta que você aceita, em que você, naturalmente, tem que fazer essa captação, porque existe uma promessa de lucro em cima do nada. Em cima do nada não, em cima de novos investidores, nada em termos de produto, não existe produto. Há uma diferenciação muito clara para mim, no seu caso, que é compra e venda, existe uma coisa que está se vendendo, pode no momento da venda não existir, aí então, pode se tratar de um golpe, mas não uma pirâmide, entende? A pirâmide, ela é completamente diversa dessa situação, no sentido que ela tem objetivo principal que é ganhar dinheiro com dinheiro, fazer dinheiro com dinheiro. Só que como a população é finita e vai chegar uma hora que vão cessar o ingresso, vai cessar o ingresso de novos investidores, o dinheiro vai acabar, porque é o dinheiro pelo dinheiro, entende? O lucro advém desses investidores. E é lucro, não se fala em aquisição. Aqui, no seu caso, que você exemplificou, é uma compra e venda, existe um produto que vai se... E é uma situação, pelo o que você me falou, que até está sendo entregue. Se não for entregue e se for apenas uma promessa para pegar o

dinheiro da pessoa e não entregar, é um golpe, mas não pirâmide financeira, compreende? Não sei se eu me fiz clara, mas é bem diferente, tá?

SR. GILMAR: Doutora, inclusive, eu estou sem o meu código aqui, mas a própria Lei nº 1.521, logo após a definição lá, quando ela fala do esquema Ponzi, ela traz uma hipótese específica para esse caso que você está falando, de pagamento parcelado que não entrega a mercadoria comprada. Pode dar uma olhadinha lá depois que é uma redação um pouco grande aí, se tem que ver se vai encaixar tudo certinho lá, a situação de fato, se ela vai enquadrar lá, mas tem uma previsão específica para isso lá, portanto, não seria, né, por causa disso também.

SR. RICARDO: Rapidinho, queria fazer uma intervenção. Parabéns aos dois pela exposição. Meu nome é Ricardo eu sou Procon Estadual de Minas Gerais. E no ano de 2013 eu tive a satisfação de escrever, junto com a Dra. Thaís, um artigo sobre pirâmide financeira. E eu me lembro que lá, em relação à pergunta do nosso colega sobre a venda do Hinode ou não, nos Estados Unidos, que é o estudo que nós fizemos, havia lá um indício de que se a empresa comprovasse que 70% ou mais do faturamento dela advinha da venda do produto e 30% ou menos advinha de novas adesões, não seria pirâmide financeira, seria um marketing multinível. Esse seria um padrão, quem sabe, que o Brasil pudesse adotar. A segunda questão, o senhor falou do avião, eu já vi o helicóptero e eu fico com uma imensa insatisfação em saber que até hoje, continua no mercado o Paulo Ricardo Figueiró, que começou na década de 90 com DVD, está aí vendendo. Hoje, o golpe dele e é golpe mesmo, chama Discovery Mundi de viagens, já está lá. Quem colocar Discovery Mundi, Paulo Ricardo Figueiró, vai cair na apresentação de 29 minutos dele, está ali, no bem bom. Ele junto com o Marcos França, Fernando Augusto e Targino, são os grandes precursores do golpe Telexfree no Brasil. Todos estão aí, a pergunta que eu queria fazer, mas eu sei que os senhores não terão a resposta, já responderam até, né? Como é que eles estão livres até hoje, de helicóptero, passeando e lembrando que o golpe da Telexfree, ele foi total no Brasil, de quase R\$ 2 bilhões, grande parte concentrado no mercado Acreano. Imagina o que é você tirar do Acre R\$ 1 bilhão ou mais de um R\$ 1 bilhão. Então, nós temos aí um assunto muito sério. E por último, o senhor falou dessas empresas, eu conheço algumas, a NNex que é aqui de BH, a MultiClick, Telexfree, Mister Colibri, Juiz de Fora. Juiz de Fora é um centro de experimento em termos de golpe, não sei porque, mas todos falam que quando querem começar com uma empresa de marketing multinível, o teste é feito lá. [ininteligível] Brasil, Black Dever, [ininteligível], Pay(F) Money, todas elas. O que a gente percebe é que não adianta mais o nome da empresa, o *modus operandi* é que adianta. É saber qual o *modus operandi*, aquilo que os senhores falaram muito bem. Um produto que eu não sei o que é, como usa, como eu vendo, o que eu faço, eu não sei o negócio. Então, a pessoa tem que ter muita atenção é nesse lucro fácil, nessa promessa fácil. O nome da empresa, infelizmente, Dr. Alex, aquilo que o senhor falou, eu já constatei, eles abrem uma empresa hoje com dois três CNPJ já abertos, aí, essa empresa deu problema eles já pulam para outro nome e falam: "Não, ela existe desde 2010".

SR. ALEX MACHADO: Eles dão toda a estrutura para ela, né? É [ininteligível] Ltda. Eles fazem a mesma empresa--

SR. RICARDO: Exatamente.

SR. ALEX MACHADO: Com o mesmo nome. Tem ela [ininteligível] e tem ela Ltda.

SR. RICARDO: E ela, pelo cartão social dela, pelo CNPJ, ela já existe desde 2010, é uma empresa segura no mercado. Então, são só essas considerações e mais uma vez parabéns pela exposição aos dois.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Agradecemos, portanto, aos expositores desse painel e damos prosseguimento para o Módulo 14.

Módulo 14: serviços bancários. Convidamos a docente, advogada e presidente do Instituto de Defesa Coletiva Lillian Salgado.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Convidamos também a debatedora, assessora jurídica do Movimento das Donas de Casa e consumidores de Minas Gerais, Gabriela Castro Vieira.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Tem a palavra, Lillian Salgado.

SRA. LILLIAN SALGADO: Bom dia a todos, é uma grande oportunidade estar aqui reunida com todos os Procons, com as entidades que fazem parte do sistema estadual de defesa do consumidor. Eu queria agradecer o convite ao Dr. Amauri, ele não está aqui, mas ele faz uma grande força para a gente unir, né, todas as entidades, ou seja, que o sistema esteja unido e fortalecido e isso é necessário, porque nada adianta cada Procon, cada entidade ficar trabalhando de uma forma isolada. E hoje eu estou aqui e vou trazer para vocês um pouco da minha prática, da minha experiência no direito bancário e também, mostrar na prática a utilização das ações coletivas, através de execuções individuais. Então, eu vou trazer exemplos práticos e a gente vai conversando um pouco sobre a minha experiência, sobre as nossas vitórias e também, as nossas derrotas. Para quem não me conhece, eu sou presidente, hoje, do Instituto Defesa Coletiva, mas a minha história com o direito bancário, ela começou há quase 18 anos atrás, quando eu era estagiária da Andec, a Andec era uma Associação Nacional de Consumidores de Crédito. E quando chegou em 2006, parece que 2006, 2005, a Andec, ela extinguiu por dificuldades financeiras. E eu era a responsável pelas 200 ações coletivas e continuei tocando essas ações. Quando ela foi extinta, né, a gente ficou bem preocupado, o que seria do futuro dessas ações, tendo em vista que a gente já tinha várias

vitórias e eu estudei, estudando a Lei da Ação Civil Pública e o Código de Defesa do Consumidor, eu requeri que uma outra entidade, que é o Polisdec, assumisse essas ações, com utilização da analogia do art. 5º da Lei de Ação Civil Pública que fala: que quando há desistência infundada de uma ação coletiva de uma entidade, o Ministério Público tem legitimidade para tocar essas ações. Porque a ação coletiva, ela não tem dono, né, ela não é de ninguém e então, o Polisdec assumiu essas ações e ao longo desses quase dez anos, nós conseguimos uma jurisprudência no Tribunal de Minas que confirmou essa minha tese, falando que o Polisdec poderia tocar essas ações. E aí, mais para a frente eu vou contar o que está acontecendo agora, que nós estamos vivendo um retrocesso. Pois bem, quando essas ações chegaram ao STJ e nós vamos falar disso daqui a pouco, nós começamos a ter uma dificuldade da legitimidade. Então, eu procurei vários juristas, Ada Pelegrini, Didier, Fred Didier, grandes juristas e advogados em Brasília, que me sugeriram: "Lilian, é necessário o instituto ficar forte". Então, nós decidimos juntar várias pessoas famosas, inclusive, quem faz parte do instituto hoje, é o ex-ministro, como conselheiro científico, José Delgado. A Prof. Ada também, ela está aceitando o nosso convite de compor, tem várias pessoas, o advogado Walter Faiad, é um grande jurista em Brasília, ele também faz parte, o Leonardo Medeiros, que é um doutrinador no Código de Defesa do Consumidor. Então, nós unimos com várias pessoas importantes para trazer uma força no instituto, por isso que agora ele tem esse novo nome, Instituto Defesa Coletiva. Então, hoje o Instituto Defesa Coletiva, eu sou a presidente e continuo cuidando dessas ações coletivas. E também, nós temos a nossa missão que é de promover a defesa coletiva dos direitos fundamentais da cidadania do consumidor, bem como, a educação para o consumo sustentável. Hoje, o Dr. Amauri me pediu para, eu estou falando aqui dos contratos bancários, né, para você. E como todos aí devem ter atuação no direito do consumidor, dentro do Código de Defesa do Consumidor a gente consegue a revisão dos contratos bancários. Quais a principal base legal? O art. 4º, no inciso III, ele fala da harmonização das relações de consumo. Também, a gente vai usar muito o princípio da informação, porque nos contratos bancários, sejam nas publicidades, contratos de adesão, proposta de adesão, falta muito o quê? A informação, gente. E muitas vezes, a gente vê que essa informação, ela é proposital, né? A gente tem aquele art. 46 do Código de Defesa do Consumidor que fala que quando não houver, o consumidor não tiver acesso ao contrato, ele não se obriga, ou seja, se ele não teve aquela informação, ele não é obrigado a aderir aquele contrato. O inciso IV do art. 6º também, ele fala da questão da proteção contra publicidade enganosa e práticas abusivas como um princípio do Código de Defesa do Consumidor e prevê também, a modificação das cláusulas contratuais abusivas, com base no princípio da informação, transparência e boa-fé objetiva. E o art. 51, gente, ele é fantástico, ele traz um rol exemplificativo, quais são as cláusulas contratuais abusivas? E no inciso IV ele fala da obrigação que coloca o consumidor em vantagens e situação de vantagens exageradas ou incompatíveis com a boa-fé e depois, ele vai falar da excessiva onerosidade. Isso, no contrato bancário, se a gente for pegar um contrato, um superendividamento, uma tarifa que não foi informada, uma tarifa que não tem a contraprestação, como várias tarifas que os bancos cobram, a gente vai adequar, justamente, o art. 51. Então, nós podemos falar que o nosso Código de Defesa do Consumidor, ele traz essa carga de proteção que a gente consegue combater os abusos, né, nos contratos. E também, a gente não... apesar de que isso já aconteceu há muitos anos, a Adin nº 2.591 colocou um ponto final. Os contratos bancários, eles se submetem ao Código

de Defesa do Consumidor? Sim. Então, nós temos o código, então, nós estamos prontos para lutar aí, contra os abusos dos bancos. Mas gente, isso é suficiente? Vocês no Procon, no dia a dia, vocês estão conseguindo combater essas abusividades? Estão? Não. Então, mas, gente, por que é tão difícil? Porque, na verdade, nos contratos bancários existe a indústria da lesão, né? Então, é superimportante esse trabalho de vocês, o trabalho de formiguinha, cada Procon, só que os bancos, eles são muito poderosos, eles são unidos. Existe a que a Febraban, que é a Federação, que eles têm muito dinheiro, têm uma capacidade econômica muito grande, consegue contratar os melhores advogados, enfim, eles estão preparados para indústria de lesão em massa. E se a gente for utilizar a forma individual, né, que é a ação individual prevista no Código de Defesa do Consumidor, muitas vezes, a gente não vai conseguir coibir todas essas abusividades. Não podemos esquecer também, que há falta de informação, muitos consumidores, eles sabem que a tarifa de terceiro é uma tarifa considerada abusiva? Nem todo mundo. Às vezes a pessoa assina, né, ela quer contratar, ela necessita do crédito e nem sabe o que é aquilo, que ele foi vítima de uma cobrança abusiva. Uma outra questão também, que torna ineficaz a tutela individual para a gente combater os abusos dos contratos bancários é a questão do valor econômico. Por exemplo, uma tarifa de boleto de R\$ 10,00, quem é que vai para a justiça brigar por essa tarifa? Alguém aqui já aqui brigar por causa de R\$ 5,00? Às vezes aparece o consumidor, aquele um dia de fúria, né, que ele está certo, ele está lá lutando pelo seu direito e se ele não lutar os bancos vão continuar cobrando. Então, um consumidor, ele não vai para a justiça por causa de R\$ 5,00, só que aí, o banco ele vai lucrar muito, porque ele cobra esses R\$ 5,00 de R\$ 10 milhões. Então aí, a gente tem R\$ 50 milhões de lucro por uma cobrança abusiva, né? Então, o legislador do Código de Defesa do Consumidor inspirado nas [ininteligível], lá da legislação norte americana, trouxe para o Brasil a possibilidade da tutela coletiva, que é fantástica. A gente não tem muito tempo, então eu vou falar, assim, só geral, para vocês terem uma noção, mas no art. 81, ele traz a possibilidade do consumidor em juízo, de forma individual ou a título coletivo. Então, defendendo os direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos. Então, qual que é essa diferença? O difuso, o difuso é, por exemplo, uma publicidade, uma publicidade de crédito abusivo. O titular é indivisível, é um direito transindividual, ou seja, eu consigo mensurar quem são os consumidores que serão protegidos por uma ação que eu estou pedindo a vedação de uma publicidade? Não, então é difuso. A mesma coisa, vamos um pouquinho lá para o meio ambiente, para vocês entenderem um pouquinho mais do direito difuso. Quando teve uma poluição, igual o caso de Mariana, né, que acabou lá com a população, com a água, com o rio, o Rio Doce. Se o Ministério Público entrar com essa ação, é uma ação difusa. Por quê? O que poluiu aquele rio vai atingir inúmeras pessoas, tá? Agora, a gente tem a defesa do Direito Coletivo, por exemplo, a gente entra com uma ação para pedir nulidade de uma cláusula, é justo eu entrar com uma ação com o Banco Itaú pedindo nulidade para uma categoria? Não tem como. Então, essa nulidade vai ser para todos os consumidores, o feito *erga omnes*, ou seja, para todos aqueles consumidores que contrataram com o Banco Itaú. E temos ainda a defesa coletiva para direitos individuais homogêneos. O que significa isso? A tutela é coletiva, mas o direito é individual. Então, eu entro com uma ação contra o Itaú, de nulidade da cláusula de liquidação antecipada. Ela vai ser coletiva, né, porque eu vou pedir nulidade, vai ter que dar nulidade para todos os contratos. Ele é difuso? É difuso, porque eu não consigo determinar quem vão ser os consumidores atingidos, porque eu vou estar falando de contrato passado, presente e futuro,

agora é individual homogêneo? É, porque eu vou pedir mil reais para a Maria, R\$ 10 mil para o João, R\$ 15 para o José, então, uma ação coletiva, ela pode defender um direito difuso, coletivo ou individual homogêneo, tá, gente? E essas ações coletivas é uma forma da gente assegurar uma proteção efetiva dos direitos, porque se o banco, ele surgir com uma nova tarifa e a gente conseguir uma ação coletiva, a gente vai pedir a nulidade para todo mundo. E cada pessoa vai pegar a sua sentença e vai lá no juizado especial. Então, executar. Porque já foi definido, né, o ministro Luís Felipe Salomão que... a ação coletiva, ela não está limitada ao foro prolator. Se ela foi em Belo Horizonte, não interessa, a verdadeira ação coletiva prevista pelo art. 81 do Código de Defesa do Consumidor, ela traz o efeito *erga omnes*, todo mundo vai poder se beneficiar. Então, eu entrei com uma ação coletiva, ganhei, adianta eu engavetar na minha gaveta lá? Não, então por isso que é importante hoje, esse encontro com vocês, para eu estar passando quais são as nossas vitórias para vocês utilizarem. Então, o consumidor foi lá reclamar: "Ah, eu quero uma reclamação contra a BV". Não, existe essa ação coletiva, agora você vai no juizado e execute o seu direito. Então, a gente vai estar pulando o processo de execução, o de conhecimento. Nós já ganhamos e vocês vão executar. Uma outra coisa, gente, as ações coletivas, elas seguram uma economia processual fantástica, então, invés do juiz decidir uma, duas, três, mil, ele vai decidir uma. Mas por que tanto essa resistência, né, no processo coletivo no Brasil? Bom, na verdade, os grandes fornecedores não têm interesse na tutela coletiva, então, nós devemos lutar, trazer a efetividade para a norma e utilizar esse instrumento. E agora, nós vamos falar um pouco sobre o superendividamento. Eu vou mostrar para vocês como o instituto, ele já trabalhou com a questão do superendividamento. Bom, gente, o superendividamento é um fenômeno moderno, social, dos brasileiros, decorrente da facilidade do crédito, da irresponsabilidade dos bancos na concessão e também, na falta de educação financeira. O nosso país, ele está na lista lá da ONU, um dos piores países sobre a questão matemática, a gente não tem essa educação, ninguém teve aqui, alguém teve aqui na escola uma educação financeira? Não. Então, é isso. Aa gente precisa trabalhar essa educação. E para falar do superendividamento, não tem como a gente não falar do crédito consignado, porque o superendividamento, a facilidade do crédito, ele começou foi, justamente, com o crédito consignado. O crédito consignado, o salário, a aposentaria, a pensão, de acordo com a nossa Constituição, é um bem impenhorável, né? Ninguém, antes do advento em 2003, da legislação que permitiu o crédito consignado, não existia na nossa legislação essa permissão para que o banco retese o salário do consumidor. Pois bem, o crédito consignado, ele iniciou com uma medida provisória, que de acordo com a mídia e com a imprensa, essa medida provisória, ela foi comprada por uma instituição financeira e depois ela virou uma lei. Essa lei, hoje, ela fala que pode haver a retenção de até 30% para crédito consignado e agora, alterou, recentemente, a Lei nº 13.172/2015 que fala que é 5% para o cartão de crédito, gente. Então, além de... é 35% da renda líquida, isso é muito alto. Nós fizemos um estudo socioeconômico e chegamos à conclusão que um consumidor de baixa renda, que recebe até um salário-mínimo, ele só consegue comprometer em até 5% de dívida sem tirar a sua subsistência digna, quem diria 30%. Então, o que está acontecendo é que os consumidores estão sim, ficando superendividados e, além disso, não há uma intercomunicação com os bancos. Há consumidor que há retenção de 100%, então lá em 2006, quando começou essas... o crédito consignado, a Andec, na época, nós entramos com uma ação contra dez bancos. Na época, a gente era bem radical,

bem jovem, acreditar na justiça, “vamos acabar com o crédito consignado”. De fato, nós, na época, a gente conseguiu uma tutela antecipada e ficou dois anos aí, nós conseguimos, para aquele consumidor que estava endividado, ele tinha condições de pedir o boleto. Depois, essas ações, muitas foram julgadas improcedentes, mas hoje, nós temos duas que estão vigorando, uma é do Banco, era Banco Unibanco, mas hoje o Banco Itaú, então, existe uma ação coletiva. Deixa eu ver se eu trouxe o número aqui? Não, mas depois eu vou deixar, eu vou falar, nós temos o site que é www.defesacoletiva.org.br. A gente tem uma parte lá que fala ações coletivas. Ainda está em construção, mas já tem algumas. Eu vou colocar todas as nossas ações coletivas e vocês vão ter acesso ao número do processo. Então, o Banco Unibanco, que foi incorporado pelo Itaú, o consumidor chegou no Procon com retenção mais de 30%, tem que mandar para o juizado com a execução de obrigação de fazer sob pena de multa e me comunicar: Lillian, o Banco Itaú lá em Itajubá, está descumprindo. Imediatamente eu vou pedir para o juiz a cominação de multa e nós temos que ser severos e temos que pedir multas altas, porque somente assim o banco vai se convencer em cumprir a ordem judicial. Além disso, tem um também do Banco do Brasil que é 30% e tivemos, recentemente, agora tinha um do Unibanco só que o Tribunal revogou, falando que a ação coletiva não pode declarar a nulidade, um verdadeiro absurdo, nós vamos recorrer. Então, crédito consignado, nós temos duas ações em vigor que os Procons podem utilizar, tá? A questão do superendividamento, há uma violação também da função social, além do Código de Defesa do Consumidor, a gente tem o art. 12 que fala da informação, que muitas vezes o banco não informa, ele dá aquela informação mínima de forma proposital para o consumidor cair naquela cilada. E também, não podemos esquecer dos princípios da boa-fé inserida no CDC e também no Código Civil na questão da função social do contrato. E temos também, gente, o projeto de lei que depois a Dra. Gabriela vai falar um pouco, né, do projeto 383 que está no Senado, que ele vai tratar do superendividamento. Daqui a pouco eu vou falar mais um pouco sobre esse projeto. Aqui eu vou conversar com vocês, eu vou trazer um relato, é uma ação bem interessante que eu entrei em 2008, já faz quase dez anos, para um grupo de gari. E foi interessante como começou essa ação. Era uma época que a Instael(F) era do Procon municipal e a gente estava fazendo uma campanha, “Vive sem Dívidas”. E aí, a gente juntou várias... defensoria, Andec, Procon municipal, Procon da Assembleia para a gente ajudar e começamos a fazer as palestras para os garis. E nós descobrimos que esses garis, eles recebiam pelo Banco Itaú e eles estavam tendo retenção de quase 100%. Então, esse gari, o Vanderlei, que está muito pequeno aqui, eu acho que ele recebia menos. Na época era R\$ 600,00, quer ver olha, ele recebia R\$ 540,00. O crédito inicial do banco foi R\$ 1.800,00. Então, ou seja, mais do que três vezes o crédito dele e a dívida atual, da época que a gente ajuizou a ação, deu R\$ 7.399,00. A economista, ela fez uma conta e a conta não fechava, nem que se esse gari morresse, nascesse de novo mais três encarnações, ele não ia conseguir pagar a dívida, a dívida era insolúvel. Então, nós pedimos para o juiz que esses garis fossem obrigados a pagar apenas 5% do salário dele mensal, que ele só poderia comprometer 5% e o restante seria prejuízo do banco. Essa ação ainda não foi julgada, já tivemos perícia, a perícia foi favorável e teve meses que eles tiveram a retenção integral. Pelo STJ, gente, já tem a decisão que gera o dano moral, a retenção integral do salário cabe, é claro o dano moral. Então, tadinho, eu lembro que a gente fez uma entrevista, só vou ler para vocês para ver, né, a inocência desse consumidor. O relato dele: “Tinha meses que não sobrava nada para as contas, a minha mulher achou que eu estava

com outra, mostrei para ela a papeleta e falei que a culpa era do banco, foi o banco que ficou com tudo". Tadinho, ele chegava em casa e a mulher achava que ele estava com a amante, porque cadê o dinheiro? Ele falava: "Não, está no banco", ela não acreditava que no dia do pagamento, ele não tinha nada para pagar. "Quando cheguei para pegar meu pagamento, só sobrou os R\$ 60, tive que fazer mais um empréstimo e o banco me obrigou a fazer PIC Carnaval e seguro de casa". "O banco te entregou o contrato?". " Sim." "Você leu?" "Não entendi." "Você sabe ler?". "Sim, mas não aquelas letras pequenininhas." Aí ele falando: "Você já pensou, a gente tomando sol e chuva, vento e frio e correndo atrás do lixo e chega na hora do pagamento não tem nada. Eu estava vendendo até meus vales-transportes para sobreviver. O banco pode pegar o 13º salário? Fui lá no dia do 13º e falei para o gerente, esse dinheiro era para comprar presente para as minhas meninas". Olha que tristeza, gente. Esse gari, ele chegava, ele tinha R\$ 60,00 para passar o mês, isso é o Banco Itaú, porque agora ele era *expert*, ele tinha noção das finanças. Ele sabia que o gari recebia um salário-mínimo. Ele deu cheque especial, empréstimo, cartão de crédito internacional. Esse caso foi tão grave que virou capa do Estado de Minas, eu até procurei, não deu tempo de eu anexar para vocês, virou capa de domingo do Estado de Minas e a repórter começou falando que ele nem sabia onde era os Estados Unidos e ele estava lá com o cartão internacional. E essa repórter ganhou um prêmio por causa dessa reportagem em São Paulo. De tamanho absurdo que aconteceu com esses garis. Então, é a questão da irresponsabilidade do crédito. Então, a gente entende que mesmo que a gente ainda não tenha o projeto, o Código de Defesa do Consumidor ainda não modificou, que traz essa proteção do superendividamento, nós temos normas atuais que a gente consegue combater o superendividamento. Por exemplo, o art. 12, ele fala que o fornecedor, ele responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por informações insuficientes ou inadequadas sobre utilização e riscos. Então, no momento que ele oferece um crédito consignado, ele tem que informar que aquilo não tem como voltar atrás, ele tem que informar quais são os cuidados que o consumidor tem que ter com o crédito. O projeto de lei, vamos falar agora do Projeto de Lei nº 283, né? Qual que é a grande novidade dele? Ele vai trazer no art. 5º, deixa eu ver se é o art. 5º. É. Ele traz como a prevenção do tratamento do consumidor do superendividamento e ele vai dar o direito de reflexão, gente, de sete dias após a entrega efetiva do contrato. Então, o consumidor foi lá, o vovô, igual na época do crédito consignado, tinha uma concessionária assim, com uma faixa: traga o seu vovô e saia com uma moto nova. Então, muitos idosos são vítimas da própria família. Então, o neto está lá: "Vamos, vovô, vamos lá, pega o crédito consignado". Se depois ele voltar para a casa ou perguntar para alguém: "Olha o que eu fiz", ele tem o direito de refletir, gente, isso é fantástico. Vai trazer, isso é a grande novidade aí da atualização do Código de Defesa do Consumidor, nessa parte do superendividamento. E ainda, no art. 52-A e o 54-D, eles trazem uma preocupação com o mínimo existencial e eles falam de 30%. Agora, é interessante que eles falam de 30% de todas as operações de crédito, porque ainda há entendimento, assim, do Judiciário, o consumidor. Eu peguei um caso de uma consumidora, ela até procuradora, procuradora, recebe muito bem, mas ela está completamente endividada, ela não tem dinheiro para nada, para nada, mas por quê? Ela pegou empréstimo, o banco não comunicou com outro, ele pegou com outro, pegou com outro e foi pegando, foi pegando, então, aí chega lá no juiz e o juiz fala assim: "é uma procuradora, mas como que ela não... porque ela não leu o contrato?". Não interessa se ela é

procuradora, interessa que os bancos foram responsáveis no momento da concessão, ela tem o direito mínimo de sobrevivência e é isso que o PL 283 traz, independente que seja consignado ou não, é pegar todas as dívidas e falar: "Olha, 30% eu tenho que garantir a minha sobrevivência, digna". E hoje, com as normas do Código de Defesa do Consumidor, do art. 51 que traz a excessiva onerosidade, é possível fazer isso. É possível pegar o endividado, chamar todos os credores e colocar na mesma ação e falar juiz, ele precisa do mínimo para subsistência digna. Inclusive, já existe decisões do Rio Grande do Sul pedindo aplicação para os endividados a taxa Selic, é uma novidade que trouxeram agora, recentemente. Então, está superendividado? Vamos garantir o mínimo existencial e o resto, o banco que tem que ser corresponsável, porque foi ele que gerou essa dívida. Essa foto é de uma ação coletiva que nós entramos em... acho que foi 2005, essa ação tem doze anos, foi contra o BMG. O que a gente pediu nessa ação? A gente pediu a proibição do cartão de crédito. Bem radical, né, o pedido. Não foi aceito, mas pedimos também alternativas, pedimos a publicidade, a vedação dessa publicidade, porque aí, é a D. Eugênia, que ela está em um shopping de luxo, gastando cartão de crédito, não retrata a nossa realidade. E ali, bem pequenininho, não dá nem para ler, ele fala que a pessoa pode pegar o cartão sem consulta no SPC e Serasa, aceito desconto e até três vezes o limite de crédito até duas vezes o benefício. Então, já dá o cartão, só que o limite de crédito até duas vezes o benefício. Então, já dá o cartão só que o limite é duas vezes do que ela recebe, como ela vai pagar? Então, a gente pediu nessa ação, que o banco, ele fosse responsável pela informação clara e precisa para o consumidor, que ele explicasse para o consumidor idoso, que se ele não pagasse o mínimo ele teria, haveria retenção do seu salário, que ele explicasse que se você não paga o cartão de crédito de forma integral vem o juros absurdo e você pode ficar endividado. Então, a gente pediu que o banco informasse ao consumidor sobre o risco do superendividamento. Além disso, gente, esse cartão, ele era contratado pelo telefone, tá? Nós conseguimos, isso é vedado pela Instrução Normativa do INSS e também vedado por lei, as contratações de crédito, elas só podem ser feitas pessoalmente e pelo telefone é vedado, justamente porque a gente pode ser... os consumidores podem ser vítimas de golpe. Então, nós conseguimos essa ação, foi uma grande vitória, o juiz determinou que o banco, em qualquer mídia, ele fosse obrigado a exibir expressamente, em todas as suas publicidades de qualquer mídia, advertências ao consumidor idosos de cartão de crédito, sobre o risco de superendividamento decorrente do consumo de crédito e ainda, promover uma campanha publicitária de contrapropaganda que deverá ser divulgada da mesma forma. Isso, gente, é uma grande vitória, é uma contrapropaganda que vai informar aos idosos como utilizar. Essa ação, o banco, a liminar, ele não cumpriu, tem doze anos que ele não cumpre. Nós temos uma multa de R\$ 2 milhões, já bloqueamos esse dinheiro, esse dinheiro foi para o fundo estadual, vai ser para o fundo estadual de proteção e defesa do consumidor, só que o banco não está cumprindo, gente, continua contratando pelo telefone. E agora, o desembargador, ele suspendeu essa execução até o julgamento do STJ. Então, agora temos que aguardar o julgamento do STJ, mas de qualquer forma, se tiver algum consumidor na sua cidade que está com reclamação contra o Banco BMG e que a contratação foi feita pelo telefone, eu peço que entre em contato comigo, denuncie, para que nós instruímos a ação coletiva. Que quanto mais provas, melhor para todo mundo. Essa é uma outra publicidade, tá? É uma publicidade da Crefisa que ela chama o consumidor endividado para se endividar mais. "Aceita tudo, pode estar com o nome negativado, corda no pescoço", não interessa, ela quer dar o crédito para

quem não tem condições. Nós conseguimos também proibir essa publicidade sob pena de multa de R\$ 10 mil. Contudo, essa ação chegou lá no STJ, foi extinta e eu vou contar o porquê, mas daqui a pouco para vocês. Outra grande vitória nossa é a informação nas faturas de cartão de crédito. Também tudo começou nesse grupo, Vive sem Dívidas, com o Procon municipal, MDC, defensoria pública e vimos que os consumidores, as dívidas estavam muito alta por causa do cartão de crédito. E se a gente pegasse uma pessoa humilde, que as pessoas humildes, classe B e D, então, estavam tendo acesso ao crédito, cartão de crédito, elas não tinham noção o que era o pagamento mínimo, então a fatura mudou, ela mudou em todas as instituições financeiras por causa dessa ação coletiva, que a gente também tem uma execução de R\$ 4 milhões, alguns bancos ainda não cumpriram, mas os grandes já cumpriram, tá? E logo depois, o Conselho Monetário mudou a norma, mudou a norma e o banco: "Ah, pede a extinção, porque o Conselho Monetário"... mudou a norma depois da nossa ação coletiva e depois da liminar, né, gente? Inclusive, outro dia eu recebi a ligação do Banco Central, falei: ai gente, deve ser piada. "Ah, Dra. Lillian, eu gostaria de saber que tem umas ações de tarifas. Quais são os bancos?". Fui dando para ele a lista e aí eu falei assim: gente, esse negócio está estranho, né, não vou responder, mas mandou um e-mail de um funcionário pedindo todas as listas das ações. Agora, gente, eu que tenho que fazer isso? Na verdade, o banco que tem que fiscalizar. Não seria necessárias as ações coletivas. Agora, o que está acontecendo e o que é o seguinte, a gente entra com a ação coletiva, consegue a tutela e logo depois, vem o Conselho Monetário Nacional, fala: "Não". Já é proibido, mas na verdade, os consumidores lesados, eles têm que ser devolvidos desses valores, né? Corrigido monetariamente. Bom, e um outro assunto que eu quero falar com vocês aqui é sobre as tarifas abusivas, né? Nós temos ações contra mais de 15 bancos que a gente questiona as seguintes tarifas: tarifas de terceiro, serviços de terceiros, tarifa de avaliação de bem, tarifa de gravame eletrônico, tarifa de mecânico, tarifa de boleto, ou seja, as instituições financeiras têm uma grande criatividade, né, gente? Cada dia tem uma tarifa nova. É curioso que essas tarifas, elas surgiram depois que foi proibida a TLA. Só que, por exemplo, a tarifa de terceiro, gente, tarifa para quê? Serviço de terceiro para que é? É para contratar terceiros, para fazer publicidade, é para fazer festa na concessionária, é para quê, entendeu? O consumidor, isso é vedado, a gente tem que saber qual que é a finalidade. E as financeiras, elas não podem passar o custo operacional, porque o consumidor ele já paga, ele já paga caro pelos juros. Então, o que acontece? As instituições financeiras começam com a publicidade, vem, juros zero. Mas não, é mentira, porque estão as tarifas ali. Agora surgiu essa nova, gente, tarifa de mecânica, alguém já ouviu falar?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. LILLIAN SALGADO: É, começou agora, logo depois que a gente ganhou a ação da BV. E tarifa de avaliação de bem, eu já vi tarifa de avaliação de bem para carro novo, tarifa de gravame eletrônico, tudo isso, gente, o ônus é da instituição financeira, ela não pode repassar, né? Então, viola o Código de Defesa do Consumidor porque traz uma excessiva onerosidade e não há a devida contraprestação e, principalmente, a tarifa de terceiro, ela não traz uma informação clara e precisa, não há uma finalidade. Não podemos esquecer que as tarifas, elas são reguladas pelo Conselho Monetário Nacional e, hoje, todas as tarifas devem estar especificadas, todas essas não estão.

Então, entendemos que essas tarifas, elas são ilegais. Essa matéria foi afetada recentemente, Matéria nº 958 do STJ, de acordo com o art. 1.040, que fala dos recursos repetitivos. Eu estive semana passada, o Instituto Defesa Coletiva entrou nos autos como *amicus curiae*, né? Para ajudar os consumidores nesse tema, já que a gente tem uma experiência e está nas mãos do ministro Paulo de Tarso que vai decidir. Não podemos esquecer que a gente tem aquele Recurso Repetitivo da Gallotti, que fala de algumas tarifas, mas ela fala justamente isso, se não tiver previsto no Conselho Monetário Nacional, não pede ser cobrado e a tarifa de terceiro, ela não tem uma finalidade específica, não tem a informação clara e precisa, portanto, abusiva. Nós temos uma ação coletiva contra BV financeira, gente. BV Financeira foi proibido: serviço de terceiros, tarifa de registro de contrato, tarifa de avaliação de bem, custos de serviços recebidos, tarifa de gravame eletrônico e tarifa de emissão de carnê. Todos os consumidores têm direito a essa ação. Vocês podem pedir para mim, me mandar e-mail, eu mando a sentença, o acórdão, na verdade, essa ação foi julgada procedente em 1ª Instância e confirmada em 2ª Instância, com efeito *erga omnes* e não há efeito suspensivo, ela está valendo. Então, qualquer consumidor pode pegar a sentença e executar no juizado. Dica: o que a gente está fazendo? Notificando a BV, pedindo para tirar essas tarifas e mandar novo boleto, ela não está fazendo. E aí, a gente está executando. Aí tem a questão da multa, porque foi R\$ 30 mil e a juíza não está entendendo que é para cada consumidor, mas nós pedimos R\$ 30 mil para cada consumidor. E agora, eu vou até hoje, amanhã, despachar com ela e vamos pedir para majorar essa multa, porque a gente já entrou com 500 execuções e ela não está cumprindo. Por quê? A multa é pequena, então vamos pedir R\$ 1 milhão, R\$ 1 bilhão, e aí, quem sabe a Financeira vai resolver cumprir a ordem judicial. Outra vitória, Banco Intermédio, também, serviços de terceiros, contratos de empréstimo e financiamento sob pena de multa, qualquer consumidor pode usar. HSBC, nulidade das seguintes tarifas: promotora de vendas, taxa de gravame eletrônico, taxa de serviço sob pena de multa de R\$ 10 mil. Outra tese que a gente tem da TLA. O art. 52, § 1º, ele assegura, Parágrafo Único, ele assegura o consumidor, toda vez que ele pagar de forma antecipada, ele tem o direito do desconto juros e demais acréscimos. As financeiras faziam isso só que cobravam TLA, dá com uma mão e tira com outra. Está terminando? Acabou? Já? Então, olha, então, rapidinho, Banco Bom Sucesso transitou em julgado, gente, sabe quantas pessoas procuraram? Ninguém, ninguém, então eu estou entrando com a execução coletiva que vai para o fundo. Qualquer consumidor que foi cobrado indevidamente do Bom Sucesso, tem direito a essa ação. Santander também. Outro, Bom Sucesso que a gente já ganhou, Bom Sucesso, Santander Banespa, BMG, Alfa e Safra. O Alfa a gente ganhou no Dia Mundial de Defesa do Consumidor, o desembargador Hector Valverde, ele deu a devolução em dobro para todos os consumidores do país, tá, gente? Essa é a boa notícia. Agora, eu não vou deixar vocês tristes não, mas a gente tem que falar a realidade. Todo esse trabalho que eu mostrei aqui e outros que eu trouxe só alguns, eles estão sendo ameaçados por uma interpretação equivocada lá do STF. O STJ está extinguindo todas as ações que eram da Andec, falando que a gente não tem legitimidade. Então, nós precisamos nos unir, né? O Dr. Amauri falou que a gente podia trazer algumas propostas, então quais são as minhas propostas? A gente assinar hoje à tarde, quando tiver o encontro do sistema, uma carta aberta para o STJ, para o STF e para o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que no dia seguinte do Código de Defesa do Dia Mundial, ele extinguiu três ações coletivas, tá? Inclusive, Dra. Mônica, uma dessas ações coletivas, o Procon municipal estava, a defensoria e o

movimento, ele não viu, não quis ver e extinguiu essa das faturas que tem R\$ 4 milhões de multa para o fundo e que hoje beneficia todos os consumidores que usam cartão de crédito. Então, não adianta eu sozinha levantar a bandeira, precisamos de todo o sistema, então eu peço essa ajuda para vocês, para a gente assinar essa carta, a minha proposta também, Ricardo, é a criação de um estudo científico sobre o processo coletivo, custeado pelo fundo estadual de defesa do consumidor e um banco de dados das ações coletivas do estado de Minas Gerais para ficar mais fácil, que aí, o Procon, agora eu fui nomeado, o que tem de ação coletiva? Ah tem essa, essa e essa. Então, na hora que o consumidor for lá, eu não vou ficar fazendo requerimento não, vai para o juizado, vai executar o seu direito. Então, nós temos que ter essa comunicação. Então, essas são as minhas propostas, vamos terminar aqui com o Cervantes: “Mudar o mundo não é loucura, nem utopia, mas sim justiça”. Então, vamos todos juntos aí, lutar pelo que é nosso. Obrigada.

[aplausos]

SRA. GABRIELA VIEIRA: Boa tarde a todos. É um desafio falar após a Lillian, ela tem um conhecimento singular, ela é a nossa referência em Minas de Direito Coletivo, o movimento quando precisa de algo nesse sentido, é a Lillian que nós buscamos, é uma questão de extrema importância. Só para eu me identificar, eu me chamo Gabriela Vieira, sou advogada do Movimento das Donas de Casa consumidoras de Minas, a entidade consumidor mais antiga, ela data de 1983, ela é mais antiga de Minas, que tem como... a Dra. Lillian já ressaltou, algumas ações coletivas, dentre elas, uma que tem uma abrangência ainda muito grande, que refere-se aos planos de saúde Golden Cross e Unimed, porque, eu não sei se todos aqui têm conhecimento, nos planos anteriores à regulamentação da lei de planos de saúde, as pessoas que faziam 60 anos, 70 anos, tinham a majoração da sua mensalidade em 100%. O movimento, na época, em 98, ajuizou uma ação coletiva contra essas duas operadoras que eram as maiores da época, Golden e Unimed, e conseguiu fazer uma redução considerável de 100% para 50%. Não era a pretensão inicial, houve um julgamento parcial, mas, pelo menos, mitigou o problema, reduziu a dificuldade do consumidor se manter. Então, essa temática das ações coletivas, ela precisa ser, efetivamente, analisada, essa proposta que a Dra. Lillian agora nos trouxe, ela é de grande relevância e precisa realmente ser valorada, para que a gente tenha esse estudo sobre as ações coletivas, porque as ações coletivas, elas têm uma importância muito singular, especialmente na atual conjuntura, com esse aumento populacional que a gente ainda vivencia, porque a ação coletiva, ela tem uma função social muito importante que é a redução da judicialização, então, diminuir as demandas individuais é muito importante, até mesmo para que a gente tenha um Poder Judiciário menos moroso, que é um grande problema que nós enfrentamos diuturnamente. E a outra questão, são medidas mais satisfativas. Por quê? Se eu tenho uma valorização das demandas coletivas, sem dúvida, essas demandas coletivas, elas passam a ser valorizadas pelo próprio Poder Judiciário. Como a própria Dra. Lillian muito bem colocou, existe uma resistência muito grande. Nós sabemos que tem juizes que se sentem um tanto quanto desconfortáveis quando tem o número considerável de ações coletivas, porque a abrangência e a consequência de uma decisão, ela é, como o próprio nome diz, muito grande. Então, muitas vezes, existe ali, até mesmo uma retaliação, existe um receio de consequências, né, no que tange ao mercado, no que tange até mesmo recursos, a gente sabe como,

infelizmente, nós ficamos reféns dessas questões. A gente percebe isso claramente, o movimento tem um número considerável de ações coletivas, hoje nem tanto, mas a gente sempre teve esse grande 'dificultador' que é o recebimento com bons olhos, que é o recebimento mais, né, mais aberto para essas tutelas coletivas. Então, é uma temática que precisa, realmente, ser valorada por todos nós. E qual que é a importância disso em uma capacitação para Procon? Uma capacitação para entidade civil? O movimento, ele, como eu já disse, é uma entidade civil, é uma associação sem fins lucrativos. A gente pleiteia o ajuizamento das ações coletivas em detrimento de quê? Das reclamações que a gente recebe. Então, vocês que trabalham como o colega falou, lá no Procon de João Pinheiro, se começa a iniciar o recebimento muito, muito recorrente de determinada questão, seja de um plano de saúde, seja de um banco, seja de uma telefonia e aquela situação começa a trazer consequências mais homogêneas ou coletivas ou até mesmo difusas. O art. 81, Parágrafo Único, ele é muito explicativo, ele tem lá os três incisos que conceituam o que é difuso o que é coletivo o que é homogêneo, o como a Dra. Lillian já colocou inicialmente. Então, essas reclamações que nós recebemos, tanto nas entidades civis, quanto nos Procons, elas tão fomentar o banco de dado ou os bancos de dados para que ações coletivas novas possam surgir, porque quando ela iniciou a fala agradecendo o Dr. Amauri por dar oportunidade para as entidades civis se manifestarem em uma capacitação, isso é muito importante para nós e nos traz uma satisfação muito grande, porque a necessidade da articulação da rede, ela é extremamente relevante, porque essa rede, com a defesa coletiva, Movimento das Donas de Casa, Procon, Procons municipais, Procon estadual, Procon do Ministério Público, Procon da Assembleia é uma rede importante, porque a gente começa a verificar quais são as maiores recorrências. O que falta, se a gente conseguir identificar porque o banco de dados não tem algo semelhante. Então, essa articulação, ela é muito importante para que a gente consiga mitigar os problemas e, obviamente, consiga resolver os problemas diminuindo a judicialização, mas também, aumentando a satisfação dos indivíduos. E é uma questão que nós temos tentado através de capacitações, de palestras, de artigos científicos. O Ricardo sabe que publicar Direito do Consumidor não é fácil. Só para ilustrar porque que eu estou falando que não é fácil, eu faço parte do Cebid, que é um grupo de pesquisa de biodireito. E biodireito, em tese, direito que envolve a vida e lá existia a linha de biotecnologia, existia a linha de defesa dos animais e propriedade intelectual. E eu entrei para criar a linha de consumo. Qual que vocês acham que foi a reação dos pesquisadores? Ninguém me queria, continua não me querendo. Então, assim, é uma história, mas eu tenho uma personalidade um pouquinho forte, então, é uma situação que eu fui demonstrando que insegurança alimentar compromete a vida ou não? Olha, compromete e as pessoas começam a pensar o que direito do consumidor é vida, que o direito do consumidor mal administrado ou mal divulgado ou então mal tutelado, é um direito que, infelizmente, compromete a saúde, compromete a integridade física. É uma questão que a gente vem tentando construir, essa conscientização, não é fácil, as pessoas têm resistência, as pessoas têm por hábito desmerecer a legislação consumerista, esquecem da relevância que é o estudo, que é a busca por conhecimento científico, por novas propostas, por leis que, realmente, visem uma atualização com eficácia. Eu brinco com meus alunos, inclusive, eu tenho uma ex-aluna aqui, né, Shirley? Eu brinco muito com os meus alunos que não adianta nada eu ter uma lei que não tem um efetivo impacto social. Uma lei sem eficácia, uma lei que não produza efeitos, ela é uma lei que, infelizmente, se torna completamente

inócua e o cidadão não valoriza até mesmo essa produção legiferante. Porque a gente tem no Brasil, uma produção legiferante muito expressiva, né? Mas e a produção qualitativa? A qualitativa, aí eu vou buscar, eu vou recapitular o que a Dra. Lillian falou. Nós temos uma, hoje, que é, em tese, qualitativa, se ela não for consideravelmente modificada, que é a PLS 283. Projeto de lei do Senado que está tramitando desde 2012 e antes de vir para cá eu tive o cuidado de verificar como ela se encontra e ela já foi remetida para a Câmara, o Senado já encerrou a tramitação, hoje ela se encontra na Câmara, que é o PL, deixou de ser PLS agora é PL, porque foi a Câmara, PL 3.515/2015 e anteontem, dia 21 de março, houve uma decisão da Câmara, da Mesa Diretora, falando que a Mesa Diretora só manifesta em situações excepcionais e mantendo, em tese, a autonomia das comissões. Então, ou seja, não teve nenhuma tramitação expressiva, mas pelo menos a tramitação se encontra existindo, existe lá uma movimentação. Então, 21 de março agora, anteontem, foi a última movimentação que a gente teve desse PL. Além dos apontamentos muito bem destacados que a Dra. Lillian fez, eu trago outros dois que eu acho que tem uma relevância muito grande, inclusive, para nós do sistema, vocês Procons, nós da entidade de defesa do consumidor, que são as previsões de vedação, eu tenho a proposta de incluir no artigo, incluir o art. 54-D, alínea 54-D, no § 4º. Eu vou ressaltar só duas, porque eu tenho certeza que todos aqui vivenciam esses problemas. O § 4º, 54-D assim prescreve: *"Para o exercício do direito a que se refere vai ser vedada"*. O que vai ser vedada? Isso é muitíssimo interessante, vai ser vedada a prática de publicidade que inclua "sem juros zero", porque é um chamativo. Quando a gente tem lá na nossa casa ou qualquer outro lugar, sem juros zero, sem consulta ao SPC, Serasa, são apelos publicitários que acabam gerando o encantamento do consumidor. Então, vocês do Procon, alguns aqui se também fizerem parte de entidade civil, é uma prática que a gente precisa viabilizar a informação para o consumidor. Fica parecendo, em um primeiro momento, com a minha fala e com a fala da Dra. Lillian que o direito à informação é importante, que a gente bate muito nessa tecla, mas o direito à informação, ele tem que continuar sendo valorado e buscado. Por quê? Senhores, não adianta nada eu ter uma comissão em um banco para esclarecer o que é o contrato, para ler o que é o contrato para o consumidor, se a leitura não é esclarecedora. Direito à informação sem um efetivo entendimento, ele não tem eficácia, então, o direito à informação não é basta... não é simplesmente informar ao consumidor, esse direito à informação ele é muito mais holístico, ele é muito mais abrangente, ele tem que, efetivamente, fazer com que o consumidor entenda. Então, o direito à informação, ele tem que vir com o entendimento a respeito. Então, esse direito à informação parece sim um lugar comum, porque a gente sabe que está desde 1990, está lá no art. 6º, inciso III do CDC, mas ele não é aplicado na sua inteireza, na sua integralidade, não basta emitir o contrato e entregar na mão do consumidor que eu estou cumprindo o direito à informação. Esse direito à informação, ele tem que vir sim, alicerçado com um entendimento, por isso que a educação financeira que se encontra na PLS como uma das pretensões, PLS 283, ela é tão importante, porque o direito à informação, ele precisa vir somado com essa educação financeira e para isso que, em tese, tem lá também na PLS, é a outra importância que eu destaco, as conciliações tanto na seara extrajudicial, quanto na seara judicial, para que a gente evite, justamente, essa informação precária, essa informação completamente ineficaz. Porque não adianta nada, como eu disse, o gerente entregar e falar que não, mas eu estou cumprindo a Resolução nº 2.878/2001 do Banco Central, que é o Código de Defesa do Consumidor bancário, né,

como alguns assim o imputam. Não adianta nada. Então, a gente precisa que esses mecanismos de tratamento de prevenção ao superendividamento, tanto na seara extrajudicial, quanto na seara judicial, realmente sejam eficazes. E o Procon, ele tem essa importância muito grande, principalmente, quem que é aqui interiorano, eu que sou êxodo rural do Vale do Aço, posso falar isso com propriedade, o Procon, muitas vezes, é a referência que o consumidor tem. O Procon, muitas vezes, é a única referência que o consumidor tem. Então, o Procon que realmente visa também essa informação, seja abrir as portas para as escolas, através de uma palestra pontual aqui, outra acolá, seja até mesmo de uma probabilidade, uma possibilidade de viabilizar uma educação para o consumo com alguns temas pontuais, como telecomunicações, como banco, como plano de saúde. Então, essa também, possibilidade de tratar o problema antes dele acontecer, é uma alternativa. Eu sei, sem dúvida, que muitos Procons vivem o problema da ausência de recurso financeiro, sem dúvida, a gente sabe isso, mas a maioria que trabalha com consumidor, trabalha também por amor à causa. A gente sabe que a falta de valorização é um dos grandes problemas e a valorização aí, vem tanto na sociedade como também de recurso financeiro. A ausência de recurso financeiro dos órgãos, ausência de recurso financeiro de forma geral. O Movimento das Donas de Casa mesmo, tinha um termo de parceria com o governo do estado, a partir de 2015 não tem mais, e o movimento continua existindo por amor à causa também, sem dúvida nenhuma. Então, é uma questão que a gente precisa buscar essa articulação das redes existentes para a gente verificar quais são as alternativas que eu posso adotar. E eu finalizo a minha fala, mesmo porque o adiantar da hora para o almoço acaba nos instigando a levantar e a sair e não conseguir finalizar a palestra. Estou vendo aqui que tem muita gente que está desde cedo e precisa ir almoçar e tudo mais. Senhores, a nossa contribuição, o Movimento das Donas de Casa aceitou o convite com muita satisfação para, justamente, tentar o quê? Somar esforços com vocês, no sentido de que essa busca por atualização, essa busca por políticas públicas e também na iniciativa privada em prol de uma maior conscientização é muito importante, conforme a Dra. Lillian fez o link, a questão do meio ambiente também é de suma relevância para relação consumerista, né? O consumismo desenfreado que é uma das consequências do superendividamento tem impactado, sem dúvida, o nosso meio ambiente. Então, o consumo hoje, ele tem esse viés também, mais interdisciplinar, mais multidisciplinar que precisa ser atentado por nós. O consumo consciente com o meio ambiente ecologicamente equilibrado, até mesmo, a gente está vivenciando hoje o problema da água novamente. O Distrito Federal já está com uma retenção muito grande, nada impede que, infelizmente, outros estados, até Minas Gerais, também vivenciem isso, porque a facilidade do acesso aos bens de consumo que a gente vivenciou nas últimas décadas, fez com que a gente perdesse um pouco aquela tutela, aquele cuidado. Então, o consumidor individual também precisa ter essa conscientização. E uma das questões que, realmente, a gente precisa resgatar é essa preocupação com o todo e a ação coletiva, ela nos remete a esse olhar, um olhar voltado para a sociedade, porque se uma das pretensões da ação coletiva é redução de judicialização e atendimento de satisfação, obviamente, isso tem uma função social e quando eu analiso a função social, não apenas sob o viés do art. 421 do Código Civil, a função social é muito maior do que simplesmente o direito positivado. É a busca da sociedade como um todo, é uma sociedade mais qualitativa. É buscar o bem-estar, fica parecendo senso comum, uma utopia, mas é isso que a gente busca através de um consumo consciente. MUITÍSSIMO obrigada, agradeço a atenção.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Agradecemos, portanto, a Dra. Lillian, juntamente com a Dra. Gabriela, expositoras deste módulo. Nesse momento, faremos, portanto, o intervalo para o almoço e retornaremos à 13h30 com o próximo módulo.

Boa tarde a todos, retomamos o trabalho após o almoço, damos prosseguimento ao Módulo nº 15: Regulação e Defesa do Consumidor. Informamos para os participantes que são do Procon mineiro, que o evento se encerra após a reunião do Procon com o sistema. Informamos também, que cada Procon mineiro deverá recolher o material didático na recepção, de preferência no intervalo.

Passamos à palavra então, ao promotor de Justiça e coordenador do CAO, MP-MG Procon, Amauri Artimos da Matta e em seguida, teremos o debatedor procurador de justiça do MP-MG e coordenador de planejamento institucional, Copli, procurador Marcos Tofani Baer Bahia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT: Boa tarde a todos. Espero que os trabalhos de manhã tenham sido bem profícuos. Queria saudar o meu colega de Ministério Público, Dr. Marcos Tofani, que é coordenador de planejamento institucional do Ministério Público, presidente do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor e presidente da Junta Recursal do Procon Estadual, que é o órgão recursal para analisar as decisões administrativas que são proferidas pelos promotores do consumidor e do Procon estadual em todo o estado de Minas. A minha fala é breve e a gente que acompanhou todos os... só hoje, na parte da manhã, que a gente não pode acompanhar, porque nós estávamos reunidos com 11 instituições discutindo a questão da segurança alimentar, que foi aí, entrou na pauta essa semana, em razão das notícias veiculadas pela imprensa e em razão da operação que a Polícia Federal fez, intitulada Operação Carne Fraca. Só para tranquilizar a sociedade mineira, me parece que, na investigação que foi feita, não há nenhum caso em Minas Gerais. O que existiu foi em relação a um servidor que foi ouvido, mas depois foi liberado pela Polícia Federal. Não há, em relação à questão da qualidade ou em relação à servidores do Ministério da Agricultura que pudessem estar envolvidos com algum tipo de corrupção nas indústrias, parece que não há e foi essa a conclusão que a gente chegou na reunião que nós fizemos hoje cedo, inclusive, com a participação do Mapa, do Lanagro e de várias outras instituições. Quando a gente fala em regulação, e aí a gente queria pontuar esse tema um pouco, de uma forma bem genérica, mas com alguns comentários que são relevantes para a gente que atua com processo administrativo e atua dentro dessa política de relações de consumo. A gente sabe que a política nacional de relações de consumo, ela, já foi falado que ela é um conjunto de ações que buscam atender as necessidades dos consumidores através de objetivos, quais sejam, a proteção econômica do consumidor, a proteção da saúde e segurança do consumidor e a proteção da dignidade do consumidor e o art. 4º do Código, como vocês viram, ele estabelece vários princípios e vários objetivos que conformam essa política nacional de relações de consumo.

A gente precisa ter em mente que nós formamos um sistema que é nacional, que é estadual e que é que também é municipal. E temos órgãos que participam desse sistema que são centrais, como Ministério Público, as defensorias, os Procons municipais, as entidades civis de defesa do consumidor e também, o próprio Poder Judiciário, enquanto instrumento, por exemplo, à justiça do juizado especial de relações de consumo. Então, qualquer política pública que possa ser exitosa, ela precisa da união dos órgãos e das entidades que compõem o sistema nacional e estadual de defesa do consumidor. Quando a gente fala em regulação, para a gente pontuar um pouquinho antes de entrar no código e alguns comentários que eu gostaria de fazer em relação a nossa atuação, enquanto Procons, a gente vai direto para a reforma do Estado que foi introduzida em 1995 e que teve como um destaque para a gente, enquanto órgão de defesa do consumidor, com a criação das agências reguladoras. Só que a gente sabe que a agência reguladora, ela, na verdade, é a apenas uma instituição pública, que ao lado de diversos outros órgãos reguladores, faz regulação. Porque a novidade das agências reguladoras na reforma do Estado de 1995 e que vieram sendo criadas ao longo desses anos, ela se deve, ao nome agência reguladora que veio dos Estados Unidos. E também, como eu já falei aqui anteriormente, pelo fato de você criar toda uma teoria, no sentido de você poder afirmar que a agência reguladora tem uma tríplice função, que é a função normativa, a função judiciário ou judicante entre aspas, que seria a função de compor conflitos entre os setores, entre as empresas reguladas e também em relação ao consumidor, né, e uma função que é tipicamente administrativa, de fiscalização e aplicação de sanções administrativas. Quando a gente foca a reforma do Estado e o nascimento das agências reguladoras, o que o legislador, ele pretendeu? Na década de 80 e 90 quando foi feita a reforma, nós tivemos um Estado que era liberal, que era um Estado mínimo, ele pouco intervinha na economia, ele trabalhava mais a segurança, mais a prestação de serviços públicos e mais a questão da defesa mesmo do território. Isso lá final do século XVIII para o século XIX. Quando nós tivemos a Revolução Francesa, a Revolução nos Estados Unidos e saímos daquele período de monarquia absoluta, a gente passou para um Estado que era liberal, em que o predomínio da lei passou a acontecer e também, a divisão de poderes do estado. Na sequência a esse Estado liberal, a gente veio com o Estado social, né, que é o Estado que começou a intervir na economia, ele começou a prestar serviços públicos, começou a prestar serviços que não necessariamente eram públicos, de natureza eminentemente privada e o Estado como prestador, como empresário e o Estado também como regulador. E aí, a coisa começou a ficar complicada, porque o Estado começou a ficar grande demais e aí, as crises se sucederam, inclusive, no aspecto financeiro, o Estado passou a não dar conta de toda aquela estrutura de serviço que ele foi criando ao longo do tempo, e também, a questão financeira passou a interferir na atuação do estado. E aí, quando a gente chega em 1995 com a reforma do Estado em que o foco era buscar, incentivar o investimento externo, porque aí a globalização já acontecia, o estado, ao invés de proteger a sua economia como era antes, ele já pensou em dinamizar a sua estrutura de iniciativa privada, o seu mercado, para que ele também já pudesse concorrer com as empresas multinacionais que a globalização já trazia para o nosso país. Então, você tinha três objetivos assim que eram básicos. Um é incentivar a utilização do capital estrangeiro. E lá na Constituição em que você tinha diversos dispositivos limitando a participação do capital estrangeiro nas empresas, nos serviços públicos, aí, a Emenda Constitucional nº 6 de 15 de agosto de 95, ela já veio flexibilizando isso, dentro da Constituição. Por outro lado, flexibilizou também

o monopólio estatal, aquelas atividades que eram, por natureza, de monopólio do Estado, emenda constitucional veio também para flexibilizar. E por último, a instituição do programa nacional de privatização, que foi exatamente o momento em que o Estado, ele privatizou empresas e se afastou, não totalmente, mas se afastou da execução dos empreendimentos econômicos, de vários deles, a grande maioria e surgiu o Estado então, dentro da reforma do Estado, como Estado regulador, porque, evidentemente, se você executa e regula ao mesmo tempo, a coisa não funciona bem, o mesmo que executa se autorregula e aí, a ideia, qual que era? A ideia era fazer com que o mercado brasileiro, a iniciativa privada brasileira pudesse ficar forte para concorrer com outras empresas e o Estado então, atuando como regulador. E como regulador, na forma como a Constituição Federal coloca, é o Estado enquanto regulador, no sentido de planejar, de fomentar o mercado e de fiscalizar. Então, os autores todos falam, as agências reguladoras, na verdade, elas apareceram com o nome diferente, mas mesmo antes da Constituição Federal, mesmo antes, mesmo antes da criação das agências, a gente já tinha o Bacen, a Comissão de Valores Mobiliários, o próprio Cade, a Vigilância Sanitária, você já tinha órgãos que normatizava e fiscalizava, anteriormente. A Sunab que acabou com o plano real, depois, sendo extinta, mas o que é interessante é que dentre essa atuação das agências reguladoras, e aí o Estado, na verdade, ele acabou, ele acabou dentro dessa intervenção, ficou bem nítido que uma das intervenções dele então, era o exercício do poder de polícia. E o que significa o exercício do poder de polícia? Ele é uma moedinha dos dois lados, de um lado você tem a função normativa do Estado, cujo exemplo mais claro é o Código de Defesa do Consumidor, que é uma norma eminentemente reguladora e do outro lado, você tem a sanção administrativa como sendo, é um resultado de um processo em que você apurou uma infração. Além disso, você tem o incentivo à iniciativa privada que está dentro de uma estratégia regulatória em que você tem, muitas vezes, um incentivo fiscal para que uma empresa possa estar em um determinado local que precise, por exemplo, de uma determinada empresa ou de um determinado ramo de indústria atuando naquela região. E aí, o Estado como a política de incentivo, ele pode, muitas vezes, conceder um incentivo fiscal. E uma questão que é interessante e nós estamos participando do processo de revisão tarifária da Copasa, que você tem dois processos, você tem um processo do reajuste que é o processo anual, você tem um reajuste anual de acordo com os índices de inflação e você tem a revisão tarifária que você faz, em geral, de cinco em cinco anos e que você vai buscar entender toda a estrutura tarifária e a partir dos componentes da estrutura tarifária, você vai buscar uma revisão, é como se você fizesse uma revisão do contrato. O preço do contrato ele está defasado e aí, nós vamos fazer uma revisão de aluguel, por exemplo, em que você vai verificar qual que seria o valor justo, depois de vários anos só sofrendo reajuste anual contratual. E aí, é interessante por quê? Porque a gente começa a entender esses mecanismos de regulação que seriam incentivos para o mercado e por outro lado, você definir regras que façam com que as empresas concessionárias, elas não fiquem sempre ineficientes. Você estimula para que ela possa atingir um grau eficiência que vai beneficiar a todos. Por exemplo, se a gente imaginar que uma empresa concessionária, ela assina um contrato, nessa crise, vamos pensar nessa crise, ela assina um contrato de concessão, por exemplo, abastecimento de água e esgotamento sanitária que a gente está mexendo aqui com a Saae. Você assinou um contrato de concessão com o poder público, você tem garantido o quê? A manutenção do equilíbrio econômico e financeiro do contrato, quer dizer, enquanto todas as empresas

que estão aí no mercado concorrendo, disputando, elas podem ter lucro ou prejuízo, pode até quebrar, como diversas outras quebraram, o que acontece quando você tem uma concessão? A empresa, ela tem a certeza de que o equilíbrio econômico e financeiro do investimento que ela fez e do custo que ela tem, esse vai ser sempre respeitado. Mas aí é que entra a questão do incentivo e a questão reguladora. A gente discutindo essa questão junto a Saae, tem um detalhe interessante que é o seguinte, você tem perda de água ou porque ou de energia ou porque é gato ou porque a tubulação estourou lá no meio da rua e a água está jorrando, está se perdendo água ou por um problema qualquer, seja água ou seja a energia, ela sofre uma perda. Agora, vocês pensem bem como é interessante. No momento em que a agência reguladora coloca em discussão a revisão tarifária, ela chega e fala assim: "Olha, eu vou te ressarcir na tarifa", porque tudo entra para a tarifa, é uma composição de custos que ao final, vai dar o valor de tarifa. Mas aí você fala assim para a empresa, olha, eu vou te ressarcir das perdas que você está tendo com água ou com energia elétrica, até um determinado percentual, que eu entendo que é justo e que possa acontecer, mas daqui para frente, você tem que ter eficiência para conseguir identificar onde é e fazer com que isso cesse. Então, se você tem um percentual de 5% ou 10%, você admite como sendo um percentual justo de perda, você tem um percentual de 15% a 20% além, que você está dizendo para a empresa o seguinte: "Olha, daqui para cima eu não vou colocar na tarifa", então você corre atrás, seja eficiente e acabe com essas perdas que estão acontecendo em relação ao serviço que você presta. Então, esse é um detalhe. Eu estive lá em Brasília agora, Tofani, conversando lá na Aneel, visitei a Aneel e conversando lá com os técnicos da Aneel, eu pedi a eles que eles nos dessem fontes de estudos para a gente poder entender essa intervenção regulatória, porque a gente não tem essa visão. Muitas vezes a gente acha que nada está acontecendo, mas muita coisa está acontecendo e aí, conversei muito com eles sobre isso e vou conversar com as outras agências e vou pedir essas fontes. Eu acredito que a gente vai chegar em um momento que nós vamos fazer um evento com as agências, e que a Pauta desse evento, se eu conseguir articular isso, vai ser as agências apresentando para a gente, enquanto sistema, quais são as estratégias que elas usam em benefício do consumidor. Colocar isso de forma transparente para que a gente possa entender, e a Arsae, né, Ricardo, o Gustavo que esteve aqui na abertura, a gente vê nitidamente a preocupação deles de chamar-nos para a discussão, para conversar e para explicar essas questões, porque são questões que o consumidor não sabe e, muitas vezes, a gente também, como Órgão de Defesa do Consumidor, a gente não identifica.

Mas esse é um ponto que eu acho que é importantíssimo para que a gente possa desenvolver com as agências e tornar claras essas estratégias, essas metodologias que elas usam a todo instante para se tentar esse equilíbrio entre o que o consumidor paga e o que a empresa investe, e ao mesmo tempo, para que as empresas fiquem trabalhando sem eficiência nenhuma; e outra questão também que foi para a gente no trabalho que está sendo feito pela Arsae é que eles comparam a todo instante uma empresa prestadora de serviço abastecimento de esgotamento de água e sanitário que seja e que tenha preços baixos com as empresas, a Copasa e mais duas ou três que eles regulam no estado de Minas Gerais, então, é uma outra questão também interessante, é uma estratégia regulatória que busca comparar eficiências e dizer para a empresa que é regulada: "olha, nós temos o exemplo de eficiência,

então se torne também eficiente como aquela outra empresa, e aí nós vamos te dar o limite também da sua ineficiência, a partir dali a gente já não vai colocar no preço da tarifa”.

Não sei se está dando para vocês entenderem, tem toda uma atuação que, ao mesmo tempo que você busca um equilíbrio nos interesses do fornecedor e do consumidor, você consegue fazer uma regulação que seja justa, mas que a todo instante empurre a empresa para mais eficiência, a gente sabe que quanto mais for eficiente for o serviço, ele é mais qualificado e, em geral, o preço sempre, ele cai em razão da eficiência.

A regulação é uma coisa interessante, porque no início, quando a gente, em 1990, quando o código foi editado, as agências reguladoras estavam na crista da onda, na verdade, era 1995, na década de 90, com privatização, as agências eram, naquele momento, a panaceia de todos os males, você o contrato de gestão, o diretor-presidente da agência faria um contrato de gestão com o Ministério da sua área de atuação, e aí a administração gerencial, você tinha metas, tinha objetivos a atingir. Resultado: tudo muito bonito. Com o decorrer do tempo, a questão política, a ingerência política começou... o cenário começou a não ficar muito interessante. Dentro dessa linha, a visão que eu tenho de regulação, você tem diversas definições de regulação, você tem diversos conceitos, em geral, a regulação, ela busca o quê? Ela busca monitorar o mercado, onde você tem um desajuste, por exemplo, no mercado onde não há uma concorrência, onde há um preço alto, e aí ela entra com os instrumentos regulatórios para incentivar, por exemplo, uma determinada situação que vai importar em uma melhoria do mercado, então, na verdade, o mercado livre, ele muitas vezes apresenta distorções, e a agência, em tese, ela vai atuar para poder corrigir essas distorções, mas o professor Diogo de Figueiredo, que é um professor de Direito Administrativo do Rio de Janeiro, ele fala com muita tranquilidade em uma das obras que ele tem sobre regulação que a Agência Reguladora, ela não vai, por ela, estabelecer o que seja a diretriz, a diretriz quem vai estabelecer é o governo, a política quem estabelece é o governo e ela vai executar; e ele fala mais: que o grande papel das Agências Reguladoras como... e dos órgãos reguladores, como acontece nos Estados Unidos, é você buscar o equilíbrio entre o que o consumidor quer e o que a empresa quer e o que o consumidor quer. Na verdade, a agência se coloca em uma posição quase que imparcial e que, na prática, a gente sabe que não é muito bem assim, porque as empresas têm muito acesso às agências do que os Órgãos de Defesa do Consumidor.

Mas o Código do Consumidor, ele traz no art. 4º que trata da política de relação de consumo, ele traz vários princípios, que são princípios que orientam a nossa atuação enquanto Órgão de Defesa Consumidor e a própria Política Nacional de Relações de Consumo. E no inciso III, para mim, esse artigo, ele é voltado diretamente para as agências, penso eu, ele fala o seguinte: *“A Política Nacional de Relação de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores; o respeito a sua dignidade, saúde e segurança; a proteção de seus interesses econômicos; a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações*

de consumo. Atendido os seguintes princípios, inciso III: harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, no caso, empresas, consumidores, e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico de modo a viabilizar os princípios nos quais se a ordem econômica”, art. 170 da Constituição, porque a gente sabe que a defesa do consumidor é um princípio de ordem, é um direito fundamental e, ao mesmo tempo, é um princípio de ordem econômica estabelecido no art. 170 da Constituição.

Mas a parte final é que é mais interessante, é fazer essa harmonização sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. E a agência ou órgão regulador, quando ele coloca em consulta pública uma norma, na verdade, o que ele faz é isso, o que a lei quer que a agência faça é que convide a sociedade, que haja discussão daquela norma, propostas das empresas, propostas dos consumidores, e a partir disso, dessa ponderação dos interesses que são muitas vezes conflitantes, ela possa buscar esse equilíbrio. Essa é a atividade reguladora que nos Estados Unidos só se justifica os órgãos públicos, as agências norte-americanas, que não são muitas, elas se justificam para fazer essa mediação. E a jurisprudência americana, ela só atua em relação às agências para validar ou não as normas dependendo do nível de participação social. É muito simples, questão técnica, participação social para verificar os interesses que existem sobre a questão e, posteriormente, motivar a sua decisão com base em tudo que foi apresentado e surgir com o ato aprovado.

E aí, quando a gente fala em regulação e defesa do consumidor, primeira questão que a gente se pergunta e que está no nosso dia a dia é a seguinte. Há doutrinadores que falam que o que é Agência Reguladora resolve ou determina, tem que ser cumprido. E aí começa uma questão interessante. O que o Procon tem que quando ele se deparar com o contrato, por exemplo, de seguro ou de plano de saúde, em que uma das cláusulas que tenham sido aprovadas pela agência ou ANS ou Susep estejam contrariando um princípio ou uma norma de defesa do consumidor? Eu, o ano passado, fiz um trabalho de dois anos em relação à questão de seguro. A gente fez o estudo a participação dos Procons, a gente teve interação boa, em dois anos nós fizemos duas pesquisas de mercado fiscais em campo, pesquisando como se dava a venda de seguro nas lojas de eletrodoméstico, e aí nós conseguimos levantar uma série de irregularidades que, ao final, geraram um Processo Administrativo, que está em andamento, e uma recomendação do Procon estadual para a Susep mostrando todas as irregularidades, inclusive, no modelo de regulação, porque imaginem vocês: a Susep regulou a questão venda de seguros em loja de eletrodomésticos, dizendo o seguinte, comerciante, ele pode assinar em nome dos consumidores um plano coletivo de seguro com a seguradora. Considerava o comerciante representante dos consumidores que vão ao seu estabelecimento para comprar um determinado produto ou contratar um serviço, e ele, comerciante, investido de autorização do consumidor dada pela Susep, e aí o que acontecia? Os planos coletivos eram assinados, e o consumidor simplesmente recebia o seguro sem se quer saber que estava contratando o seguro, sob o argumento de que o comerciante representou o consumidor no plano coletivo que ela fez de vários tipos de seguro que

existem no mercado e que hoje, depois de seis meses da recomendação feita pelo Procon estadual, a Susep mudou todas as normas de venda do seguro em lojas de eletrodomésticos. Não é perfeito ainda, mas melhorou bastante ao que era, principalmente, em relação às reclamações de venda casada etc.

E eu trouxe uma decisão aqui do STJ, que é uma decisão muito importante, porque ela fala o seguinte, o fato de ter sido aprovada a cláusula abusiva pelo órgão estatal, instituído para fiscalizar atividade da seguradora, não impede a apreciação judicial de sua invalidade. Só que não impede apenas a apreciação judicial não, há também apreciação administrativa por parte dos Procons porque o que vai diferir é apenas a sanção, lá no judiciário é uma sanção civil de ressarcimento, um dano moral etc. No Processo Administrativo, a sanção é administrativa. Então, essa decisão, que é o recurso especial 229.078 de São Paulo, ela é importantíssima por quê? Porque no trabalho que eu fiz, eu fui pontuando todas as ilegalidades que havia no modelo regulatório e certamente esse acórdão no momento oportuno, ele vai ser citado. Por quê? Porque se a agência é um órgão regulador fiscaliza e aplica as sanções, os Procons também são e, na verdade, a função reguladora é do estado não é da agência e o que é importante é que na hora que você interpreta o contrato sob a égide do consumidor e, principalmente, no momento em que o Direito, hoje, ele é mais princípio e razoabilidade e não tanto a letra fria a lei, você tem toda uma abertura para você fazer uma interpretação que seja pró consumidor ou no âmbito Código do Consumidor e ter essa liberdade de se situar, a partir do momento em passo você verifica uma irregularidade. Isso é muito importante, é uma questão importantíssima.

Uma outra questão é que havia no início o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas que o Procon não podia interpretar cláusula contratual, sob pena de estar usurpando a função do Poder Judiciário. Nós tivemos, tivemos decisão nesse sentido. Só que logo depois o Tribunal reviu a sua colocação, e aí nós temos aqui uma Apelação Cível de nº 1070109288147-6/002, é o número grande aqui da Apelação Cível. E o que o Tribunal se manifestou? Procon municipal tem poder de polícia para impor multas decorrentes de infração à normas que protegem o direito do consumidor sem que isso signifique, no caso de cláusulas contratuais abusivas, usurpação de função exclusiva do Poder Judiciário.

É uma outra decisão importante em razão de uma decisão anterior que não tinha entendido que a interpretação de um contrato ou de uma dada relação de consumo, ela é feita tanto por órgão administrativo, como pelo órgão judiciário, a diferença é o que órgão administrativo, ele aplica uma sanção e o órgão judiciário, ele aplica uma sanção, que não é administrativa, é civil, que importa muitas vezes em uma questão de ressarcimento de dano moral etc.

Uma outra questão importante que também vocês ao certo no dia a dia, os coordenadores que estão chegando e vão atuar nessa questão, é a questão

do a questão da prova que, muitas vezes, e quase sempre o Procon não tem condição de fazer, e aí não digo nem só o Procon municipal, o Procon estadual também, mas que muitas vezes não é necessário o Procon. Questão de vício de produto, o veículo, por exemplo, eu tenho comigo aqui um acórdão que a gente pesquisou do STJ, que é um recurso em Mandado de Segurança nº 17.102 de Goiás. Olha que interessante, porque quando você tem um vício, quem tem que provar que o vício não existe, é o fabricante, aí ele prova, ou a culpa exclusiva do consumidor ou que não colocou o produto no mercado ou que o defeito inexistiu. E aí, gente, nós precisamos começar a trabalhar com essa questão que é exatamente de trabalhar com a inversão do ônus da prova dentro do Processo Administrativo.

Olha o que o ministro fala no acórdão dele: "A pura e simples adoção na esfera administrativa da regra geral do processo civil, segundo a qual incumbe o ônus da prova àquele que alega, por certo inviabilizaria a pretensão do consumidor, a dificuldade dele de fazer a prova, esse por força da sua vulnerabilidade, não conseguiria demonstrar o defeito ou o vício do produto justamente por não possuir dados e informações técnicas relativas à produção do fornecedor. Se ao Procon, como órgão do estado, cabe à defesa do interesse dos consumidores e o reequilíbrio das relações do consumo, muitas vezes, a instauração do processo judicial não há justificativa para se afastar a possibilidade da própria administração inverter o ônus da prova, desde que observadas, no que for cabível, as mesmas exigências previstas para o processo judicial. O juiz, bem como o administrador, diante da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor, deve expressamente inverter o ônus da prova, a inversão do ônus probatório não é tácita, mas depende da constatação, em cada caso, que estão presentes as condições exigidas por lei".

Vejam vocês, se nós temos uma situação de vício, em que diversos consumidores reclamam do mesmo vício, você tem indícios mais do que suficientes para dizer para o fabricante o seguinte, olha, há indícios... A questão do Motorola que a gente acabou de fazer uma decisão do processo, haviam mais de 200 reclamações com o mesmo vício. Então, o que acontece nesse caso? Quem tem que provar? Na medida em que você argumenta que são muitas reclamações sobre o mesmo vício, e que há indícios, mais do que indícios do que o produto tem um problema, você inverte o ônus da prova e fala para a empresa "Vocês têm que me provar que não existe o vício". E esse acórdão fala expressamente isso, o juiz ou o administrador, quer diz, é uma outra técnica para gente utilizar na defesa dos consumidores que é muito importante, que é importantíssimo.

Vou terminar falando apenas sobre uma última questão que eu acho que é importante que vocês que estão entrando nos Procons, tenho isso muito claro, o Decreto nº 2.181 e aí teriam outros artigos também para a gente mencionar, mas o tempo não dá. O Decreto nº 2.181, que é o que regulamenta o Processo Administrativo, ele revogou o Decreto nº 861 de 9 de julho de 93, quando o Código do Consumidor foi editado, logo a seguir o Decreto nº 861 de 9 de julho de 93, ele regulamentou o Processo Administrativo

como norma geral, um decreto presidencial regulou o procedimento geral do Processo Administrativo até o seu encerramento. Isso é muito importante por quê? Porque o decreto, ele tem normas que são gerais e tem normas que são específicas para a Administração Pública Federal. E aí a coisa acaba, muitas vezes, fazendo uma confusão na cabeça nossa de quem interpreta decreto e de quem atua como Procon.

O art. 18 é uma dessas normas, porque a matéria Processo Administrativo é uma matéria, cuja legislação é inerente a cada entidade política, você tem um Processo Administrativo estadual, né Eduardo? Tem o Processo Administrativo municipal e o tem o Processo Administrativo federal, e essa norma do Decreto nº 2.181 é meramente uma norma geral do Iter, quer diz, das fases do Processo Administrativo.

Só que o governo, quando ele editou o 861, ele falou assim: "O Procon municipal faz a decisão, o grau de recurso vai para o estado e depois do estado vai para a União". Ele fez uma confusão desconhecendo totalmente o pacto federativo, porque o município, o estado, Distrito Federal e a União são entidades distintas, cada qual com autonomia financeira, autonomia administrativa e autonomia legislativa. E a Constituição, em momento algum, falou que seria competência de o presidente da República regular o Processo Administrativo das outras entidades políticas.

Então, o Decreto nº 861, ele misturou tanto essa questão, que ele acabou sendo revogado do nº 2.181/97. Só o que nº 2181/97, ele acabou ainda contendo normas que ferem diretamente o pacto ou pelo menos levam-nos a interpretar de uma forma que não o mais correta. Eu me refiro à norma do art. 18, § 3º do código, do decreto, que fala seguinte: *"As penalidades previstas nos incisos III ao XI desse artigo sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade nos limites da sua competência"*.

Então, o que ele disse aqui é o seguinte, tirando a multa, a apreensão do produto e a contrapropaganda, qualquer decisão que o Procon estadual ou o Procon municipal pudessem dar, ele teria que submeter, por exemplo, à suspensão do fornecimento de produto, ele teria que submeter para Agência Reguladora para que ela pudesse ratificar, isso aqui fere completamente o pacto federativo, por isso que esse artigo nunca foi aplicado, e na Justiça, quando as empresas invocam nenhum juiz aplica. E aí é importante a gente entender o seguinte, esse artigo, ele vale para a administração federal. Mesmo quando você firme convênio, União, estado, estado e município, o grau recursal, é muito comum você fazer um convênio e aí um órgão tal ele vai julgar a primeira decisão em uma infração da ANP e aí o órgão julga, mas o que a lei de Processo Administrativo fala? O grau recursal não pode ser, ele tem que necessariamente ser na diretoria colegiada, no caso que eu contei, na diretoria colegiada da ANP, então o que fica claro? O processo ele começa e encerra da entidade política, dentro do estado, dentro do município. Não há nenhuma possibilidade de você querer que uma decisão do Procon estadual

seja submissa a uma Agência Reguladora, assim como a decisão do Procon municipal seja submetida a uma Agência Reguladora.

Então, concluindo, se antigamente havia uma discussão a relação de consumo envolve uma Agência Reguladora ou o descumprimento de uma norma de uma Agência Reguladora, antigamente tinha essa discussão, os Procons mandavam para a agência, hoje em dia essa discussão acabou. O STJ já pacificou, onde houver relação de consumo, a atuação é do Órgão de Defesa do Consumidor, é uma coisa já pacífica, então são questões para quem está entrando no sistema é importante conhecer para não se deixar levar muitas vezes com base nesse art. 18, § 3º, uma interpretação equivocada. Ok?

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Dr. Amauri, tempo esgotado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Um abraço e estamos aqui à disposição para as perguntas.

[aplausos]

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Já pegando carona aqui na última fala do Amauri, eu gostaria de indagar se uma norma da agência que contraria o Código de Defesa do Consumidor, ela pode ser desconsiderada pelos Procons no exercício da atividade punitiva do Processo Administrativo?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, gente, o art. 4º, inciso III, que fala do equilíbrio, o que a agência faz é buscar o equilíbrio toda vez que ela consulta a sociedade, e a parte final fala, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio das relações de consumo. Eu, particularmente, não tenho dúvida nenhuma como foi, como ocorreu naquela decisão que você tem do STJ, eu não tenho dúvida alguma que se eu, em uma análise do caso concreto, verificar que alguma norma administrativa, se a gente pode até considerar também a norma legal também, a própria lei, se tem uma norma administrativa que fere a principologia, os objetivos e as normas do Código de Defesa do Consumidor, eu penso que, Tofani, sim.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Quem quiser anotar, o recurso especial que tratou dessa questão, essa aqui é do Processo Administrativo. O Recurso Especial nº 229078, que trata dessa questão, que diariamente vocês poderão se deparar.

órgãos de defesa do consumidor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Nós poderemos, por exemplo, considerar as notas técnicas exaradas pelo Fórum, pelo Procon exemplo de regulação?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Se a regulação ela tem atividade fiscalizadora, tem a função normativa, você tem, por exemplo, o decreto que presidencial que criou o Plandec, que regulamentou a atuação do sistema junto ao órgão federal, é uma norma de regulação, porque ela faz, na verdade, é um plano de ação, é o plano de Educação e cidadania, plano de Educação e cidadania, então, o plano é um planejamento, então é uma norma reguladora, você tem as próprias portarias da Senacon que também interpretam cláusulas que mostram irregularidades que possam existir nas cláusulas, é também regulação, assim como você tem as notas técnicas dos Fóruns dos Procons que são elaboradas, e as notas técnicas que possam ser elaboradas pelo sistema estadual, como são normas que buscam uma interpretação, externar um entendimento, não há nada de mais considerar também como normas de regulação.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Uma última pergunta, se a agência instaura um Processo Administrativo, parece prova oral, né?

[risos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu quero saber a nota depois qual vai ser.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Então, se a agência instaura um Processo Administrativo contra um fato, por exemplo, uma venda casada praticada por uma empresa de telefonia, e Procon instaura o Processo Administrativo no âmbito da sua competência, esse fato investigado pela agência, ele pode configurar *bis in idem* ou não? Justifique a sua resposta.

[risos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O Decreto nº 2.181, ele entrou também nessa questão, e eu entendo que é uma questão que não deveria ter entrado, sabe? Porque eu não consigo vislumbrar o fato de um

Procon instaurar um Processo Administrativo contra uma empresa que fez venda casada de seguro e de produto, em Minas, e a mesma empresa que fez venda casada no estado de São Paulo, eu não consigo vislumbrar que esses fatos sejam idênticos, cada um tem um tempo, tem uma hora e tem uma circunstância. Então, a gente sempre quando faz fiscalização, né, Regina? A gente chama Agência Reguladora, como por exemplo a ANP, a gente atua com eles aí no estado inteiro, a gente vai para uma determinada Comarca fazer um pente-fino em todos os postos de gasolina daquela Comarca. O que a gente faz, né, Regina? Divide a metade dos postos fica com a agência e a outra metade fica com o Procon estadual, e aí a gente evita esse *bis in idem*. Agora se você vai no mesmo momento, os dois juntos autuam uma empresa e os dois abre em processo, aí tem o *bis in idem*. O certo é como as relações são massificadas e a orientação do DPDC e da Senacon é exatamente essa, Tofani, a atuação capilarizada é sempre a melhor.

Tem um artigo aqui, art. 5º, Parágrafo Único do Decreto nº 2.181, ele fala o seguinte “*Se instaurado mais de um Processo Administrativo por pessoas jurídicas do direito público distintas para a apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, duas pessoas jurídicas distintas de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pelo DPDC, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a atividade econômica*”.

Imaginem vocês que o Ipem de São Paulo instaurou um Processo Administrativo contra um fabricante de óleo porque a quantidade do produto era inferior ao que estava no rótulo, imagine que nós, o Procon estadual instaura o mesmo processo porque em uma fiscalização verificou isso, ok?

Os fatos não são idênticos, eles podem ser de natureza jurídica ou de classificação jurídica parecida, mas o fato que aconteceu em Minas ele é julgado em Minas; o fato que aconteceu em São Paulo, ele é julgado em São Paulo. Eu participei de uma Comissão para atualizar o decreto, e a minha proposta que eu fiz lá foi que firmasse a competência territorial. Porque o município que abre um processo para discutir uma questão ocorrida no município, ele que vai julgar, o estado não pode querer avocar para julgar, porque a competência administrativa prevista na Constituição Federal é um competência territorial, a defesa do consumidor é um direito fundamental da pessoa humana, e quando ela coloca a defesa do consumidor como competência concorrente das entidades políticas, ele está dizendo o seguinte, todos têm que atuar, e não há na Constituição Federal nenhum artigo dizendo como deve ser dirimido esse conflito de competência. E como o Decreto nº 2.181 é uma norma meramente procedimental, esse artigo, me parece, ele fere o pacto federativo porque o que se tem posto na Constituição, eu repito é a competência territorial, e concorrente, se na Constituição tivesse um artigo dizendo como essa competência administrativa deveria ser dirimida, tudo bem, mas não pode no decreto do presidente da República querer dirimir ou querer normatizar essa questão. Eu diria que haveria *bis in idem* apenas no caso dum órgão usar como autuação que fez em conjunto com outro e outro usar também, aí teria

bis in idem também, mas tirando isso são fatos distintos que não se equivale em principalmente pelo ponto de vista, sob o ponto de vista fático.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Ok, Amauri. Em razão do adiantado da hora, eu vou deixar de fazer as 50 perguntas que tem aqui.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O comentário desse acórdão? Eu achei que você fosse comentar você tirou ele aqui de mim.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Eu ia comentar, mas--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas vamos fazer um comentário eu vou fazer um comentário rápido.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: É rápido, Amauri. Nós estamos com o tempo esgotado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. A questão da prescrição, isso é uma questão que a gente já discutiu, né, Gianni, lá no grupo, uma questão importante que a gente precisa colocar bem claro para todos, a lei estadual que trata do Processo Administrativo e a lei municipal possivelmente, e aí nós temos que olhar a lei municipal se existir, se não existir a gente a gente aplica a lei estadual, ela não prevê a prescrição intercorrente, que é prevista nos processos federais da Administração Pública Federal. Tem uma lei específica que trata do Processo Administrativo federal da prescrição no Processo Administrativo federal. Ela prevê uma prescrição intercorrente se o Processo Administrativo ficar parado três anos e, além dessa prescrição, ela prevê também a prescrição da pretensão punitiva, se você aplicou sanção e não executou em cinco anos.

A jurisprudência do STJ, e eu queria passar o número um para vocês. É o Recurso Especial nº 1.566.304 do Paraná, então, esse acórdão fala o seguinte, a prescrição intercorrente, ela se aplica apenas à Administração Pública Federal. Só ira ser aplicada no Processo Administrativo municipal ou estadual, se houver uma lei de Processo Administrativo estadual ou municipal que fizer previsão expressa da prescrição intercorrente, a prescrição que se aplica é a prescrição de cinco anos para você executar a sanção administrativa se você não executa, aí fica prescrito.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Acho que não vai ter mais tempo para gente fazer mais perguntas, então, agradecer o Dr. Amauri pela excelente

palestra e em sequência nós vamos ter a fala do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É isso aí, gente. Então, eu vou passar a palavra aqui ao Dr. Tofani, sobre...

Nós vamos fazer o intervalo, como é que vai ficar gente? Vamos lá, vamos, né?

Agora, gente eu falei para vocês que nós vamos curso de Processo Administrativo, ele vai ser no início do segundo semestre, então essas questões todas, nós vamos discutir com muita calma, eu quero trazer os advogados do estado também para participarem conosco, porque são eles que defendem as nossas decisões, enquanto Procon estadual, junto ao judiciário, então vai ser um curso bem legal, eu acho que a gente vai estar bem entrosado, com relação à questão do Processo Administrativo.

O Tofani foi pego de surpresa, parece. Na verdade, ele vai um pouquinho sobre o, Lúcia, é importante a Lúcia vir. A ideia é esclarecer, gente, a questão do fundo.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Então, gente, falar um pouquinho rapidamente da junta recursal, depois a gente, na sequência, traz o Fundo Estadual de Proteção e Defesa Do Consumidor. Aqui, no Ministério Público, a gente tem a Junta Recursal dos processos administrativos do Procon estadual.

A gente faz mais ou menos quatro sessões por ano e julga mais ou menos mil processos administrativos em cada sessão, e toda decisão administrativa de um processo ela só pode ter dois resultado, ou autoridade administrativa julga a infração subsistente, que é mesma coisa de julgar procedente ou a autoridade administrativa julga a infração insubsistente, não existe nada mais do que isso no Processo Administrativo, ele só pode terminar dessas duas maneiras ou ainda por meio de um Termo de Ajustamento de Conduta.

É muito comum a gente ver, às vezes, uma autoridade administrativa arquivar um Processo Administrativo, o Processo Administrativo não é arquivado, ele só pode se encerrar por uma decisão julgada subsistente ou insubsistente, quando a decisão é julgada insubsistente, diz o Decreto nº 2.181 que a autoridade administrativa deve recorrer de ofício para uma

instância superior, que aqui no caso nosso, é a junta recursal do Procon. E essa junta, que é composta por três procuradores de Justiça, vai analisar se aquela decisão de insubsistência, ela é procedente ou não, podendo confirmar ou mesmo afastar.

Já no outro caso, quando autoridade administrativa julga o Processo Administrativo subsistente, a infração, ela existe, só existe uma hipótese em que essa decisão vem para junta recursal, que é quando a empresa recorre.

É o recurso normal, voluntário, que a gente chama. Do outro lado, no primeiro caso, nós teríamos o recurso de ofício, que é quando a própria autoridade encaminha.

Então, via de regra, esse processo quando são julgados, eles vêm aqui na junta recursal índice de empresas que aceitam a decisão condenatória, ele é pequeno, ele é considerável, mas ele é pequeno ainda, então, como é uma decisão, ela tem um valor muito baixo, a empresa avalia que não vale a pena recorrer, enfim. Então, eu estava conversando com o Amauri hoje de manhã, a necessidade de que cada Procon municipal crie, regulamente e discipline o seu Processo Administrativo. É importante, porque, na prática, se você não tem o processo regulamentado, o Procon só vai ficar sendo um órgão orientativo ou que aproxima as partes para tentar fazer um acordo, então, eu insisto o Processo Administrativo, a disciplina do Processo Administrativo, ela tem que ser se dá por um ato normativo municipal regulamentado também pelo prefeito municipal, esses atos normativos, eles podem ser copiados dos atos normativos aqui do Procon estadual, da mesma forma, dentro dessa regulamentação do Processo Administrativo tem que ser trazido não só o passo a passo do Processo Administrativo, como também das penalidade têm que previsto e de acordo com o que está estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, lá no art. 56, que trata das sanções administrativas, mas não é só isso, não, tem que disciplinar também o recurso administrativo voluntário, o de ofício e também a Junta Recursal que vai julgar aquele Processo Administrativo, e essa Junta Recursal, no âmbito de cada município, não ser composta pela autoridade que julgou o Processo Administrativo, tem que ser composta por exemplo, por três pessoas, número ímpar que é ideal, né, Dr. Amauri? Ou mesmo uma pessoa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Às vezes o secretário ou o próprio prefeito.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: É. Ou o próprio procurador do município, jurídico, procurador de município pode ser autoridade em segunda instância administrativa, e tudo isso tem que assegurar o rito, o procedimento, o prazo de defesa, o prazo para apresentar recurso, como se dará a notificação, toda essa regulamentação nós temos no âmbito do Ministério Público, a gente regulamentou isso na Resolução nº 11/2011 que ela está no site, na página

nossa lá, tem lá a resolução que regulamenta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pode encaminhar pode pedir.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Também pode ser encaminhada. Lá, essa resolução, ela pode ser copiada, vocês podem até enxugar um pouco a resolução, porque tem algumas particularidades afetas ao Ministério Público, mas no geral, é simples a criação, pode se dar através de uma lei municipal ou o prefeito pode apenas regulamentar via decreto municipal, o ideal seria através de uma lei municipal.

Então, é importante que cada Procon não fique só no trabalho orientativo de composição das partes, mas também instaure o Processo Administrativo e julgue, esses recursos das multas e dos acordos vão para um Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, e no caso do município vai para o fundo que vai ser criado, fundo municipal de defesa do consumidor, e esses recursos, eles estão geridos administrados por um Conselho Gestor. No caso do nosso fundo, o fundo estadual, ele as multas que são aplicadas no Processo Administrativo que a autoridade administrativa aqui do Ministério Público julga, esses recursos vão para esse fundo que atualmente têm recursos no aporte de quase 70 milhões, não é isso, Lúcia? Quase R\$ 70 milhões, foram multas trazidas desde o ano de 2000 que vem acumulando, mas ano a ano, o fundo sai também para ser administrado mais ou menos quanto, Lúcia? Nove milhões são gastos anualmente, então, entra mais do que sai, e todos esses recursos e a Lúcia vai falar um pouquinho disso só pode ser utilizado para defesa do consumidor. É o aparelhamento dos órgãos de defesa do consumidor, compra de equipamento, de mobiliários, de veículos, de pagamento de eventos desses encontros aqui são também custeados pelo fundo, mas o mais interessante é que os Procons municipais, eles criem o seu próprio fundo por causa do pacto federativo, vocês tenham essa autonomia, a sua dependência, a gente sabe das dificuldades que é para conseguir isso junto ao chefe do Executivo local a gente sabe. A gestão é cultural, por isso a importância de cada um de vocês serem capacitados para chegar nas suas cidades e o prefeito para fazer, disciplinar esse Processo Administrativo, criar esse Fundo Municipal de Defesa do Consumidor e criar também a Junta Recursal no âmbito municipal. Então,

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Posso falar um pouquinho?

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: claro.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É importante e eu tenho falado isso com os Procons, é importantíssimo que o Procon faça projeto para o fundo. E nós estamos lá na coordenação, se precisar de ajuda, a gente ajuda,

então, é importante fazer o projeto, agora é importante também colocar como contrapartida a situação de um Procon estar em condições de fazer decisões, de colocar como contrapartida essa atividade porque você vai falar para o prefeito o seguinte: “Olha, prefeito, a gente quer fazer um projeto para o fundo, mas é importante gente também tenha um advogado”, que pode ser o advogado da procuradoria do município, para que ele possa presidir os processos, ou então, no momento final, dar decisões. Por quê? Porque com isso você vai dar sustentabilidade à atuação de vocês com o fundo que o Procon que não sanciona e que não fundo de defesa do consumidor, ele vai tirar o recurso para ele exercer a sua atividade diária de onde? Não pode ser do fundo estadual, fundo estadual não tem, a gente não pode pensar o fundo estadual como sendo um fundo para pagar despesas ordinárias do Procon.

O fundo não, o fundo é para receber projetos que vão ser feito pelo Procon municipal, projeto educativo, um projeto que vá ser posto para a sociedade. Porque senão, a coisa não funciona, e é bom que vocês falem isso para prefeito, são dois requisitos que eu acho importantíssimos, que o projeto de vocês chegando, ele vai ficar forte, um é sinalizar que tem um advogado que seja da procuradoria, não precisa estar dentro do Procon, mas que vá se responsabilizar pelas decisões, pelo processo em si; e a outra questão é o fundo, é o fundo criado. Se não a gente fica enxugando gelo, tanto nós, como vocês. Obrigado, Tofani.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Passar a palavra, então, para a Lúcia para moto mostrar como é que funciona a aplicação desses recursos, encaminhamento de projeto.

SRA. LÚCIA: O Dr. Amauri falou uma coisa certa. Se o Procon não fizer a parte dele, o que Procon municipal nós vamos gelo, nós fizemos em 2007, 2008 um kit Procon, foi entregue para sessenta e poucos Procons, praticamente, os mesmos estão pedindo tudo de novo. Resultado: foi feita uma estrutura e eles não seguiram e não melhoraram, então assim, inclusive, tem outros que eu estou tentando fazer a doação e eles falaram nós: “Nós não achamos esse equipamento aqui”. Eu falei “Não?” “Não”. Então, assim, são coisa que, na época, né, Dr. Tofani, um ano depois que foi feita a cessão dos bens os promotores da Comarca, disponibilizaram servidor para ir em cada Procon para verificar se os bens estavam lá, 66% dos bens não estavam nos Procons. Então, o Conselho à época decidiu, na época, a cancelar os próximos kits por causa disso e com isso o que nós fizemos? Um ano depois nós começamos a doar, já que os bens estavam sumindo, não estavam sendo utilizados foram doados, mas nesse meio nós saímos, então não sei o que aconteceu de 2013 até 2016, eu não sei como é que foi. Eu cheguei agora com uma lista enorme de projetos de Procons simplesmente de mobiliário não existe nenhum projeto de um programa que é o Dr. Amauri falou, não existe programa, só existe mobiliário, então, é difícil você ver um mérito de um projeto que eles só pedem mobiliário e são os mesmos que já receberam anos atrás.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Se identifica, por favor.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Gianni, Procon de Campo Belo, eu até não falo por mim, porque o kit que eu recebi em 2007, ele continua em perfeito estado lá no meu Procon, é com que a gente trabalha até hoje, mas eu falo por alguns outros Procons, que é difícil o Procon fazer um projeto de algo maior, se ele não tem o mínimo, que é o móvel para trabalhar, que é o computador para trabalhar. Então, eu penso que os colegas estão fazendo esses projetos básicos, porque não têm nem isso para trabalhar. O que eu sugiro? É que faça uma averiguação de quais foram os Procons que receberam esses kits.

SRA. LÚCIA: Isso eu já fiz.

SRA. GIANNI CARLA FERREIRA MAIA E CAMPOS: Pois é, e fizeram o que com eles para que o prefeito seja, entre aspas, puxe a orelha do prefeito. Por quê? Porque vocês vão doar de novo para a mesma prefeitura e correr o mesmo risco?

SRA. LÚCIA: Não, isso aí eu já fiz um levantamento, todos que já receberam, daquela época, eu fiz uma planilha e está marcado quem já recebeu, já recebeu e já foram doados estão com eles lá. Só que nós não temos, eu não tenho equipamento novo, porque parece que foi prometido tudo de novo, nós não temos. Eu estou fazendo um de todo o patrimônio do fundo que tem no almoxarifado, eles estão separando o que está bom para uso, e o que eu posso doar. Eles já fizeram um levantamento lá. Então, assim, eu tenho um quantitativo, se eu começar, primeiro para fazer aquisição, eu tenho que ter uma logística e não posso fazer igual foi feito alguns anos atrás, comprar 80 impressoras, cento e tantos computadores, porque demoraram quase um ano para virem buscar e nós pagamos o aluguel do galpão, então, a logística ficou prejudicada.

Então, o que eu estava até conversando com o Dr. Tofani, a partir do momento que eu conseguir zerar o meu estoque, que nós precisamos de espaço, zerando o meu estoque nós vamos fazer esse do que realmente precisa, porque eu acho que eu não vou entrar muito no mérito do prefeito.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Deixa eu só fazer uma crítica. É que eu assumi a coordenação do planejamento institucional a partir desse ano, e os projetos que tinham no âmbito Ministério Público não relacionados aos projetos do Procons, os projetos do Ministério Público, eles continuam metas muito tímidas, por exemplo, a meta do Procon não pode ser distribuição de kits, isso não é meta do Procon, a meta do Procon tem de ser equacionar as práticas infrativas, diminuir a venda casada, fiscalizar todo o mercado de consumo,

supermercados, bancos, postos de gasolina, isso é meta! Distribuição de kit é meio para atingir uma meta. Se nós ficarmos com essas metas tímidas, ridículas de distribuição de kits, ainda que nós saibamos, Gianni, que tem muitos Procon em sua maioria que não tem o básico, mas a meta desse Procon não pode ser distribuição de kit, isso é meio para a gente conseguir alguma coisa, que a partir do momento em que você coloca uma meta ousada, você vai estabelecer uma série de ferramentas, de meios para atingir aquela meta, você vai poder cobrar o chefe do Executivo local o seguinte: olha, nós não cumprimos, no final do ano, a nossa meta de fiscalizar todo o mercado de consumo, olha, nós fiscalizamos o quê? Zero vírgula dois por cento de todo o mercado de consumo aqui da comarca, aqui da nossa cidade.

Aí o prefeito vai perguntar: "Mas que aconteceu?" O que aconteceu foi que nós não tínhamos meio para cumprir essa meta, qual que é o meio? Nós não temos computador, não temos servidores não temos uma sala, nós não temos Processo Administrativo, não tem fiscal para fiscalizar, não temos veículo, percebem a diferença? Nós estamos pecando há anos nessas metas tímidas de distribuição kits, isso não pode ser uma meta do órgão de defesa do consumidor. Onde é que está lá no CDC que o Procon municipal tem que ter computador, tem que ter carro, tem que ter fiscal? Onde é que está isso? Isso é da administração, isso é meio para se conseguir alguma coisa, a gente tem que ter meta de equacionar o mercado de consumo. Ah, esse ano a meta do Ministério Público na defesa do consumidor é segurança alimentar de produtos de origem animal, então, ao longo do ano, nós estabelecemos uma série de ações junto também com outras instituições para cumprir essa meta; e essa meta e esse meta tem um indicador, quais são os indicadores? Nós construímos os indicadores, como nós vamos cumprir essa meta? Nós vamos precisar coletar em determinadas cidades onde são produzidos, por exemplo, o leite, quantas cidades produzem o leite? Nós temos 80 cidades no estado de Minas que produzem o leite. Tá. Quem são os laboratórios que vão fazer essa análise? Nós temos que fazer um cronograma de fiscalização para a gente cumprir com a coleta, com o encaminhamento rápido no prazo curto para que esse produto não estrague para o laboratório, e com esse laudo pericial, nós vamos instar os processos administrativos, e aí nós vamos ter o quê? Indicadores de quantas coletas foram realizadas, indicadores de quantos produtos foram coletados, quantos tiveram irregularidades, agora meio, "Ah, nós vamos precisar de carro para fiscalizar?" Vamos. "Nós vamos precisar de servidor de pagar diária?" Vamos, isso tudo é meio, mas isso nunca pode ser uma meta. Nós estamos pecando desde o ano 2000 com esse tipo de meta. Claro que na época que o Amauri estava lá, nós tínhamos metas mais ousadas, os Procons estavam nascendo. Mas é absurdo a gente pensar que distribuição de kit, pelo amor de Deus, isso nunca pode ser uma meta para o Procon! Nós estamos pensando pequeno, como é que você vai medir, como é que você vai medir o que a Lúcia está falando, como é que você vai medir distribuir dez computadores para o Procon municipal. E daí? É só isso que nós vamos medir? Que foram destinados dez computadores para o Procon municipal? E a defesa do consumidor? Isso que você recebeu aquilo tudo, não fiscalizou, não instaurou Processo Administrativo e lá na ponta o comerciante, ele não se adequou, cumpriu a sua meta? Perante a Constituição não, perante o Código de Defesa do Consumidor não. Agora, se a nossa meta for essa distribuição de kit, nós, enquanto Procon, nós cumprimos a nossa meta tímida, a meta boba, ridícula. Nós precisamos pensar diferente daqui para frente, distribuição de kit

não pode ser meta, é meio para a gente atingir alguma coisa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A gente fez uma reunião...

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: O Eduardo queria falar?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A gente fez a reunião, o Eduardo, e estava o Rafael, foram onze entidades, instituições públicas, discutindo, assim, muito que inicialmente sobre a questão da segurança alimentar. Nós temos dois laboratórios em Minas: um do Ministério Público da Agricultura que é o Lanagro que fica em Pedro Leopoldo, e o outro que é Funed, que fica em Belo Horizonte. Nós temos quantos Procons? Centro e trinta e sete? Vocês já imaginaram, 137 Procons, se a gente consigo isso cada Procon coletar um tipo de produto, uma cota que seja pequena?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, se a gente fizesse uma divisão de trabalho, Eduardo, a gente podia no âmbito estadual atingir uma questão interessante. São coisas que estão dentro do plano geral de atuação de todo o Ministério Público brasileiro. Então, quando o Tofani fala de meta de atividade-fim é a gente buscar algo que vá interferir lá na frente na qualidade do produto, na satisfação do consumidor e não apenas só a gente dar suporte para a compra de computador etc.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: E nada impede que o fundo estadual, ele doe os computadores. Esse não é problema, mas isso, como eu estou dizendo, não pode ser uma meta nossa. A meta nossa tem que ser equacionar as práticas infrativas, que são praticadas no mercado. A gente tem que ter uma meta enquanto sistema, podemos até categorizar as metas: meta bancária, meta de segurança alimentar, meta de serviço de regulamentados para a Anatel, meta escolas, meta habitação, contratos de construtoras, meta publicidade, a gente pode ter uma meta em cada uma dessas áreas, a gente não pode fixar uma meta, por exemplo, Amauri, em cada uma dessas áreas e trabalhar o que a gente precisa para alcançar aquela meta no triângulo. Ah nós temos lá, tem 30 Procon lá que não tem nada, nós vamos trabalhar para aparelhar aquele órgão e fazer as coisas acontecerem para que a gente, lá no final do ano, possa dizer: "Olha, a meta foi alcançada". E se a meta não foi alcançada por quê? Eu insisto: a gente precisa mudar o foco, o foco nosso não pode ter esse tipo de meta. A gente tem que ousar. É por isso que essa reunião de hoje mais tarde é importante para que a gente visualize aqui como uma decisão mais ousada que alavanque a defesa do consumidor, a gente não pode caminhar pela mesma estrada que a gente percorreu até hoje, senão a

gente vai chegar no mesmo lugar.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É tão bom quando a gente retorna ao sistema e encontra pessoas, tal qual a gente deixou há quatro anos, tão imbuídas no mesmo espírito, apesar dos percalços que não só os Procons municipais passam, de quatro e em quatro anos muda a administração e, peculiarmente, no Procon municipal se muda o Procon inteiro, porque eu não conheço, e se eu tiver mentindo, eu gostaria que alguém a mão, qual o Procon realizou concurso público para contratar funcionário para o Procon? Um. Procon de Juiz de Fora é agência desde 2006, até hoje não teve um concurso público para funcionário do Procon.

Então, a gente, infelizmente, Dr. Tofani, sofre um problema dentro da administração pública brasileira, que é o amadorismo. Por que eu falo amadorismo? Não se trata, não se cria, não tem se administradores públicos. E aí, o que acaba acontecendo? Exatamente o que acaba acontecendo? Infelizmente, os Procon sofrem com esses devaneios, e aí eu concordo com a Lúcia em parte, porque o que acaba acontecendo? Pelo que eu me lembre, a última compra de kits foi feita em 2007. Tem dez anos se você me falar um que dura dez anos de uso severo, que não tenha precisado ser atualizado ou em programa ou em qualidade e, infelizmente, dentro dos municípios, o Procon de Juiz de Fora que hoje tem um orçamento de R\$ 2 milhões, R\$ 4,5 milhões no fundo, R\$25 milhões para receber, ele é 0, 05% da prefeitura de Juiz de Fora.

Eu tenho assento com o prefeito, porque o cargo lá de superintendente do Procon é nível de secretário, qual de vocês que senta na Mesa de secretariado? Só o Rodrigo lá atrás. Então, a realidade dos Procon municipais, Dr. Amauri, Dr. Tofani, com todo brilhantíssimo convirjo, eu acho que você está coberto de razão em ter metas ousadas, a realidade do chão de fábrica é bem diferente. Então, por mais que a gente... vocês anteciparam algumas metas que a gente vai colocar aqui, a questão da fiscalização e eu tive oportunidade do pessoal da Funeb(F) e Lanagro, e fui pedir uma coisa, falei: "O Procon de Juiz de Fora quer contratar vocês". Não precisa, não, é só peço Procon estadual, já tem tudo pronto. Ninguém aqui sabe disso, ninguém aqui sabe disso.

Então, uma das surpresas que eu ia falar no Fórum, você já tirou de mim, mas não tem problema, não. A intenção é fazer o bem para o estado. Então, assim, na verdade, o que eu acho que a gente deve pensar no atual momento?

A questão do kit como feito no passado teve problema? Teve problema. Vai dar problema? Sempre vai dar problema, porque a gente não tem uma hegemonia dentro dos 137 Procons, como também não tem dentro do Ministério Público, isso é normal dentro das entidades, porque o correto, para mim, seria entrar com 650 ações de improbidade administrativa nos 853 municípios

do estado que não têm Procon. Cadê as ações? Porque o prefeito não criou Procon. Cadê ação? Tem que processar o prefeito, uai! Não tem Procon, é obrigação dele, já está na lei, já tem decisão do STF que não é prerrogativa, não é discricionário, ele é obrigado a fazer, cadê a ação civil pública contra o prefeito? Então, assim, nem tanto ao céu e nem tanto inferno, vamos ver dentro daquilo que você falou que eu acho coerentíssimo traçar uma política de metas ousadas que não se resume à distribuição de kits, mas que através dele, a gente faça o prefeito olhar para o Procon, que eu acho que esse foi o erro do passado, porque, por mais que a gente tenha modelos de contratação diferentes, a gente tem modelos de vinculação diferentes. Então, o kit, aí é uma proposta que o Fórum fará oportunamente, quando a gente fala de elaboração de projetos, o Procon de Juiz de Fora tem de fazer um projeto, o Procon de Juiz de Fora tem um departamento de pesquisa e projeto. Agora, e o coordenador de Procon, eu vou falar a realidade aqui, levanta o braço para quem é essa realidade. É o coordenador que atende, é o coordenador que faz audiência, é o coordenador que faz a fiscalização, é coordenador que faz a Ata, é o coordenador que dá a decisão, é o coordenador que faz o projeto, é coordenador... Olha lá as mãozinhas levantando. Então, essa é a realidade dos Procon de Minas.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eduardo, Eduardo--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Estou encerrando estou encerrando.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só um parênteses, você pode continuar. Só queria só--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Só pautar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O Procon estadual vai ajudar nessa questão da elaboração dos projetos, eu estou colocando à disposição a nossa estrutura para ajudar.

[aplausos]

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Muito bem, é isso aí! E, assim, eu peço a devida vênia, porque nós aqui, o Fórum está assumindo hoje, então, seria muito leviano da minha parte ou cobrar ou cobrar um posicionamento

do Procon estadual sem a gente ter formalizada um estudo mínimo ou análise falando assim: olha, eu acho que é muito mais a gente atingir as metas, Tofani, que a gente interesse que sejam atendidas, se nós fizermos dessa forma, e vamos sentar e vamos avaliar, vamos negociar, vamos tratar junto.

Então, a questão do kit, por exemplo, primeiro, repensar o kit porque não sei se aquilo que foi colocado no kit hoje é o ideal. Pode ser que hoje o kit seja totalmente diferente. Então, primeira coisa, repensar o kit. Segundo, quem que vai vincular o kit? É o diretor do Procon? Eu acho que o erro foi aí. Não, tem que ser prefeito. Falar: Prefeito, o Ministério Público está mandando para o seu município e quem está te entregando é o teu Promotor, o kit do Procon.

SRA. LÚCIA: Os termos são feitos diretamente com o prefeito, ele que assina para uso exclusivo no Procon.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: E achou o kit até em gabinete do prefeito.

SRA. LÚCIA: É... mas aí, a partir do momento em que não receberam, nós eu não tenho condição de correr atrás.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Não, exato você está de razão, mas isso só será feito se esse Procon entrar no Sindec.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: A meta, essa ação, essa ação [ininteligível] produção à meta

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Exato.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Ela tem que estar vinculada a uma meta

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: A uma meta, exatamente.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: A reestruturação do Procon, criação do Processo Administrativo.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Criação do fundo.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Criação do fundo.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Em tanto tempo, você tem seis meses para criar o fundo, se não tem que devolver.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Só distribuir kit, nós não vamos cumprir meta nenhuma.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Exatamente, então assim, eu queria te pedir um tempinho mínimo que seja para a direção do Fórum, ouvidos os Procons, se não tiver nenhuma reunião, nós vamos ter logo depois, para que a gente possa estabelecer, primeiro ouvir o que eles precisam e tentar sintetizar dentro de uma proposta, porque a realidade é bem diferente de um Procon para outro, então, a gente tem que tentar homogeneizar uma proposta para poder apresentar para aqueles que têm condição de para fazer processos ou projetos individuais e mandar para mandar para o fundo o façam, se não fazem, estão perdendo tempo e dinheiro. Enche a Lúcia de projeto, ela está lá para isso, enche lá, ela é extremamente competente para olhar, para analisar, para dar andamento, para fazer. Agora o que eu queria--

SRA. LÚCIA: Para indeferir também.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: É o que eu queria que o Fórum fizesse é apresentar para o Procon estadual uma proposta coletiva, falar: "Olha, uma proposta coletiva e nós vamos fazer outras várias para agradecer os Procons como todo, para que, efetivamente, sirva de engrandecimento da defesa do consumidor naquela cidade". Então, eu vou também deixar.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Esse diagnóstico, a Aline tem, já foi feito esse diagnóstico em todo o estado.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Então, então é assim essa é a contribuição que eu queria fazer, isso acontecerá, tá, Tofani? Agradeço até já que você está imbuído desse espírito, porque nós vamos lhe cobrar por isso também, falar: "Estão aqui as metas, Tofani, nós precisamos de isso para implementar essas metas, agora precisamos de sua ajuda para poder tirar do papel".

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Agora, só fazer um parêntese, eu pediria ao Eduardo que foi agora eleito presidente, né?

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Secretário-geral, presidente. Dono da porcada, dono de botequim.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Secretário-geral, porque estou errando as denominações, mas me mande um e-mail para a gente marcar um dia--

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Sim.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Uma reunião com o Fórum, porque aí eu quero, junto ao pessoal, organizar um material bom e uma orientação simples, bacana para vocês passarem, a gente passa para os Procon também, para o pessoal entrar com a ideia, é a forma não ser não poder atrapalhar a apresentação do projeto.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Perfeito, para finalizar, eu gostaria, Dr. Amauri, que o senhor falasse um pouco ou então o Dr. Tofani, porque, para mim, até dentro da minha pequena experiência na área defesa do consumidor, dentro do organograma da estrutura do Ministério Público, é um pouco confuso para eu entender a função dos promotores locais como, por exemplo, o Oscar que está lá, entrou no lugar do Plínio, né, enquanto autoridade administrativa no processo de apuração de prática infrativa, porque, a princípio, é o Promotor da Comarca que dá a decisão de primeira, primeira decisão, vamos dizer assim, e da decisão dele cabe recurso para a Junta Recursal, que é aqui em Belo Horizonte, e aí... porque as pessoas, às vezes, não conhecem nem os promotores que são ainda e nem sabem que eles fazem essa função, então, às vezes o Procon não aplica multa, mas ao Promotor pode aplicá-la, desde que você faça a devida denúncia para ele, e ele instaura no âmbito do Ministério Público o Processo Administrativo e esse dinheiro vai vir aqui para o fundo estadual enquanto você não tiver fundo lá. Então, assim, eu gostaria que você explicasse isso pouco melhor, porque são tipo juízes locais dentro do âmbito do processo de defesa do consumidor a qual também os Procon podem se recorrer como auxílio que está dentro da estrutura da rede Procon do MP.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Então, quando você tem no seu município, na sua comarca, você tem um promotor que atua na defesa do consumidor e ele é autoridade administrativa para o Procon estadual, e vocês são autoridades administrativas para o Procon municipal. Nada impede que um e outro toquem os seus processos administrativos, podem até ter um Pauta comum, nada impede que a autoridade do município instaure o seu Processo

Administrativo, é importante conversar com o promotor, se apresentar para ele, o promotor de Justiça, Eduardo, tem todo o interesse - e isso é unânime - que os Procon municipais sejam fortalecidos, muitos Procons foram criados ao longo desses anos todos graças àquele material de apoio que foi encaminhado para os promotores de Justiça que fizeram gestões junto ao chefe local para criar o Procon municipal, para estruturar, para criar uma lei municipal, por exemplo, na Câmara.

Nada impede que autoridade do Procon municipal encaminhe para o promotor as denúncias, mas só que nós temos umas limitações. No âmbito individual o promotor de Justiça não instaura Processo Administrativo, só quando ele se depara com uma lesão de natureza difusa, coletiva ou que atinge individualmente um grupo homogêneo de pessoas. Você tem uma publicidade enganosa que você atinge uma coletividade ali da Comarca. Você tem um produto com prazo de validade vencido que expõe várias pessoas àquela prática comercial abusiva. Então, nada impede, só que não é ideal, nós precisamos emancipar os Procons municipais, é isso que nós precisamos: fortalecer, emancipar é fortalecer, é criar estrutura, é criar o Processo Administrativo. São pouquíssimos os Procons que têm Processo Administrativo, aqui por exemplo, aqui no Juiz de Fora onde mais tem Processo Administrativo? Três, quatro, olha só, nós não somos a maioria, infelizmente, e olha quantos anos. Nós sabemos das limitações quando muda o chefe do Executivo local, nós sabemos. De quatro em quatro anos, pode mudar o chefe do Executivo, mas é importante e eu acredito que, se eu fosse dar uma orientação para quem é dirigente do Procon municipal, para não se em questões políticas, ser técnico eminentemente técnico, conversar com promotor, porque geralmente o promotor de Justiça vai ficar ali mais tempo. O promotor pode fazer, se o dirigente for uma pessoa técnica, isenta, imparcial, não se envolver com política, ele pode, junto ao prefeito, tentar manter aquela autoridade administrativa como dirigente naquele órgão, enfim, essa articulação entre promotor e autoridade do Procon municipal, ela é de fundamental importância, não só para repasses de demandas, é importante também isso, mas também para fortalecer o sistema municipal de defesa do consumidor da sua comarca.

Então, os projetos, vejamos bem, todo projeto, todo projeto, ele tem uma arquitetura única no âmbito da ciência da administração, todo projeto, ele tem objetivos gerais, objetivos específicos, justificativa, ele tem as ações que você tem de fazer, você tem as metas para serem alcançadas, os indicadores, as etapas, todo projeto tem isso.

SRA. LÚCIA: Eu, inclusive, eu tenho formulário, eu só estou revendo ele, porque ele já está um pouco obsoleto, eu estou revendo porque, a maioria não sabe, eu administro outro fundo aqui que funciona muito bem com o formulário de projeto que a gente tem, então se tem muitas coisas que o fundo estadual antigo, ele exigia muitas coisas desnecessárias, então, eu vou rever, estou revendo e vou passar depois quando eu tiver pronto assim, a minuta, que eu achar que é suficiente... eu estou fazendo a revisão eu vou passar para o Procon e o Dr. Amauri disponibilizar para os Procons municipais.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Agora é importante que essa reunião não sei, é claro, não vamos conseguir fazer isso hoje, mas que nós façamos no sistema estadual, Amauri, um plano estadual de atuação para 2017, com metas ousadas, metas... e essa distribuição de kit, isso é uma coisa natural, é algo natural, isso aí já está dentro dos nossos objetivos, isso não pode ser meta, vou insistir nisso, a gente tem que criar uma meta para defesa do consumidor, podemos ter uma meta, reestruturação do Procon, acho que nem seria nem meta, seria um programa, porque isso é permanente. A reestruturação dos Procon municipais é algo que deve acontecer naturalmente todo ano, não pode constituir meta. Quando a gente fixa uma meta, segurança alimentar, queijo, por exemplo. Nós vamos trabalhar em cima dessa meta o ano todo, agora essa questão de distribuição de kits, isso já está na rotina natural do Procon, do fundo estadual. Então, esse plano geral de atuação na defesa do consumidor, nós podemos fazer a partir de hoje, podemos eleger aqui os macrotemas, as áreas que serão envolvidas e depois, mais à frente, fazer um documento, distribuir depois esse documento para todos os Procons municipais e trabalhar em cima dele durante todo o ano de 2017. Alguém quer falar alguma coisa? Começar lá de trás, é Rodrigo, o né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Aí, Tofani, Lúcia... Ah, vai falar.

SR. RODRIGO MATEUS DE OLIVEIRA SIGNORELLI: Posso falar? Dr. Tofani, eu acho o que caminho é esse mesmo, eu acho o que que foi relatado aqui da experiência de 2007 era outro momento mesmo, naquele tempo, os Procons nem orientação direito davam, hoje a gente está falando aqui de colocar os Procons em condições de promover Processo Administrativo. E acho que outras demandas vão surgir e muito mais importantes, como Vossa Excelência diz, com relação às metas mesmo. Mas aproveito o meu tempo aqui é para fazer uma pergunta com relação ainda à explicação que o senhor deu a respeito dos recursos.

Lá em Uberaba, a gente promove Processo Administrativo, existe um Diretora de Contencioso que aplica a penalidade em primeiro lugar, e para o presidente da fundação seguem os recursos. A minha dúvida é com relação à possibilidade de realização de termos de ajustamento de conduta depois da decisão, da primeira decisão. Por política do órgão lá, a gente não faz, se a empresa quiser fazer, para nós, o momento de ela fazer é antes da decisão, é o assunto quando está em discussão em sede recursal, a gente não faz, se há precedente de fazer esse tipo de ajustamento já depois da decisão. Não faço a minha pergunta não porque queira me escorar nisso, já adianto que a minha posição é contrária, acho que não se deve fazer, sob pena de vulgarizar a decisão administrativa. Era isso.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Rodrigo, aqui no Procon estadual, na nossa resolução, depois que a autoridade administrativa, ela julga o Processo Administrativo, é possível fazer o ajustamento da conduta, mas não é possível

transacionar em relação ao valor da multa. Então, você pode fazer um acordo para ajustar uma determinada conduta, obrigação de fazer e não fazer, mas se autoridade já aplicou uma multa, por exemplo, de R\$ 100 mil, não é possível fazer qualquer redução desse valor, a não ser o parcelamento, é o que a gente faz aqui em Minas, o parcialmente, inclusive, até em grau de recurso é comum acontecer, antes do julgamento da Junta Recursal, a empresa pedir para fazer um acordo, quer pagar a multa que foi aplicada, mas que quer parcelar. Então, ela apresenta essa petição, a gente baixa o processo em diligência para que a autoridades administrativa chame a empresa e faça o parcelamento. Inclusive, nós temos até casos, por exemplo, de decisões já julgadas pela Junta, o processo, então, muitas vezes, quando não é inscrito em dívida ativa, a autoridade administrativa pode também fazer uma transação administrativa, às vezes não faz nem o ajustamento da conduta, faz só a transação, mas olha, só parcelamento ok? Parcelamento é tranquilo. É ajustamento da conduta também.

Só uma coisa, alguém levantou o dedo lá atrás. Se identifica, por favor.

SR. GILMAR: Boa tarde, Gilmar, Procon de João Pinheiro. Fazer um comentário e uma recomendação, o comentário é que estávamos almoçando, e o colega mencionou que agora no início do ano o Procon foi despejado porque o prefeito não pagou os aluguéis, só para refletir uma situação precária que muitos Procons passam. A outra recomendação seria que pegasse os e-mails, uma lista de e-mail dos coordenadores para que, por gentileza, remetessem cópia do Processo Administrativo, cópias dos modelos que a doutora mencionou a respeito dos projetos, que todos nós teríamos acesso já a partir da próxima semana a essas informações e esses modelos. Muito obrigado.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Ok, está registrado. Tem alguém lá atrás.

SR. RANFLEY MARCELO NERI: Boa tarde, meu nome é Ranfley, ingressei esse ano.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Só lembrando, desculpa, o fundo não pode pagar aluguel.

SR. RANFLEY MARCELO NERI: Ingressei esse ano como secretário executivo do Procon de Brasília de Minas e vejo uma situação peculiar e ao mesmo tempo difícil de resolver. Por quê? Porque me deparei com uma situação em que o Procon, ele não foi enviado nenhuma vez se quer um computador e nada para trabalhar, e eu cheguei em um momento em que foi votado, através dos prefeitos, fizeram um consórcio intermunicipal entre os prefeitos, que são no caso seis municípios, todavia, em que pese esses prefeitos fazerem a

assembleia, tudo, a gente não tem estrutura alguma e com muita dificuldade no fundo quanto a isso, quanto a gente conseguir--

SRA. LÚCIA: Quanto à Brasília de Minas é o único projeto que eu peguei até agora e que eu posso estruturar, porque a última reunião do Conselho, que eu não participava, foi aprovado. Inclusive... nós não podemos discutir o que foi aprovado na última reunião, eu estou executando. Então, já está pronto, inclusive, hoje a Márcia, até que saiu daqui, eu pedi a ela para mandar um e-mail para o coordenador do Procon de Brasília e Minas, não sei quem, porque além do veículo que foi autorizado, eu me deparei com dois expedientes de Brasília e Minas, ao invés de estar em um, estava separado, um de veículo e outro de equipamento. Então, assim, em momentos distintos eu fui à Diretoria de Contratos e falei, para esse aqui, porque eu não vou fazer dois termos para o mesmo município, então, eu estou juntando os dois, você vai receber, se não recebeu ainda hoje, porque um comunicado de tudo que você vai receber de tudo que nós temos, igual eu acabei de falar, um levantamento no imobilizado que eu tenho aqui, você vai receber carro, computador, muitos já estavam reservados para você, muitos que já estavam reservados, eu fui no almoxarifado, eles não têm condições de uso, eu não sou louca de mandar para vocês, para que ter um despesa depois, então, eu fui obrigada a diminuir a quantidade que estava reservada, então, provavelmente você já deve estar recebendo, e eu digo para vocês, Brasília de Minas é o único que está recebendo, porque ele tem um autorização do conselho.

SR. RANFLEY MARCELO NERI: Ótimo. Muito obrigado pelo esclarecimento.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Rafael.

SR. RAFAEL GUSMÃO DIAS SVIZZERO: Boa tarde, Tofani, Lúcia, Dr. Amauri. A pergunta é... até porque fui conselheiro estadual, hoje estou na condição suplente, a primeira pergunta e o seguinte, previsão para uma reunião 2017 do Conselho Gestor. Segundo, posicionamento dos projetos já apresentados pendentes, se há uma forma oficial, se tem como fazer uma forma oficial de resposta aos projetos, porque existem os projetos que são encaminhados, são deliberados, e sou testemunha disso porque respeito participei, mas a gente não sabe o *feedback* que o fundo dá para esse proponente, para isso.

Quanto a esses kits, esses computadores, assim como de Brasília de Minas, a de se ressaltar a necessidade de se zerar esse imobilizado. Eu disponho, Lúcia, eu acho que a Cristiane que é conselheira, eu acho que a Aline fez esse efetivamente de quem estava necessitando desses kits, desses bens, desses imobilizados(F). Eu sei que postaram no fórum virtual, na condição de conselheira, a respeito de uns veículos, então, eu queria saber o posicionamento a respeito desses veículos, na verdade, são três questionamentos, reunião, resposta e posicionamento aos Procons quanto aos seus projeto e propostas, e três, sobre os veículos.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Um, a reunião está prevista para acontecer em maio, nós estamos revendo a composição do fundo. Dois, diagnóstico do que nós encontramos que foi aprovado e não, a gente está fazendo lá no fundo, a gente está fora dessa composição muito tempo. Três eu vou passar para a Lúcia.

SRA. LÚCIA: O que eu acabei de falar de Brasília e de Minas, que eu vi, eu recebi a minuta da última Ata de reunião, a única coisa que foi aprovada foi de Brasília de Minas. Os outros todos estavam sob análise e aguardando o Procon municipal passar um relatório sobre os Procons, não passaram o relatório do que vocês queriam parece que mandaram para vocês assim, o que vocês querem, aí cada um falou o que é que quer.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Não, Lúcia--

SRA. LÚCIA: O relatório recebi é assim, um quer carro outro quer computador, o outro quer telefone, o outro quer ar-condicionado, o outro quer bebedouro. Eu recebi essa lista.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Essa lista que você recebeu provavelmente, a Aline tinha feito uma pesquisa no Fórum virtual com todos os Procons para nós respondermos o que a gente precisava, qual que era a atual situação de cada Procon, isso aí foi passado o ano passado.

SRA. LÚCIA: Eu recebi uma planilha resido homicida.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Provavelmente deve ter sido isso porque foi de todos Procons, isso que o está perguntando que na última reunião, que, inclusive, nem Ata foi assinada ainda porque--

SRA. LÚCIA: A Ata eu recebi a minuta agora.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Então, a gente vai assinar posteriormente, então se não está na Ata, eu vou fazer um solicita solicitação, que ocorreu na reunião, foi que foi informado que existiam carros--

SRA. LÚCIA: Cinco veículos, isso está lá.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Cinco veículos, exatamente, que estavam para doação e ninguém tinha apresentado projeto e ninguém tinha feito nada. Eu solicitei, na qualidade de conselheira, que fosse dada a oportunidade aos Procons mineiros que necessitavam de veículos, que justificassem o motivo da necessidade, por exemplo: ah, eu tenho setor de fiscalização e não possuo carro, a Aline tem todos esses dados, quem tem quem tem setor de fiscalização, quem não tem, ela tem isso tudo lá, então, todas essas justificativas que foram apresentadas no prazo determinado, já foram encaminhados aqui para o fundo, eu tenho o AR, o aviso de recebimento--

SRA. LÚCIA: Eu sei, eu recebi um relatório seu, de Ponte Nova, eu recebi, só que eu o que estou falando na reunião o que eu li o que eu escutei, eu vi ao resumo foi falado que vocês iam informar as necessidades, ninguém autorizou, eu não posso de ofício falar: "Vai para você, para você e para você", porque eu tenho dez Procons, eu tenho cinco carros disponibilizados que é o que falou na reunião um foi para Brasília de Minas, então só tem quatro. Eu não posso falar assim: "Olha, escolha aí".

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Não é determinação de como seria essa escolha.

SRA. LÚCIA: Aí que está não posso falar "Eu vou doar para fulano" então, a próxima decisão não é minha, a única decisão nem foi decisão, a parou executando é o que está expresso, e está nítido na reunião.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Mas não está expresso que não houve, não foi deliberada a maneira como seria isso o que houve--

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: O que eu tenho notado é que essas Atas de reunião, elas não são claras, eu tenho uma crítica para fazer, nós estamos fora muito tempo dessas reuniões de Conselho Gestor, e as aprovações não são claras, delibera-se uma coisa, e dá um fluxo de encaminhamento totalmente contrário do que foi deliberado. Então, a gente, esse que diagnóstico que nós estamos fazendo, eu entrei em janeiro, nós estamos fazendo esse diagnóstico, a gente até a pouco tempo atrás estava colocando a Ata no papel, porque estava tudo gravado e não tinha degravação de nada, então, esse trabalho está sendo feito agora, então esse desencontro de informações é por causa disso.

SRA. LÚCIA: Inclusive, tem três projetos, que foram apresentados na Ata da reunião, que eles não foram devolvidos para mim, eu já pedi várias vezes para a conselheira, por favor, me devolva o projeto que eu preciso de ver o que está escrito lá, ela não devolve.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: É porque foi dessa maneira, e como a gente... eu não tive acesso a Ata ainda, ela não foi assinada eu não fui pude nem--

SRA. LÚCIA: A Ata não está pronta porque o ex-secretário o secretário executivo à época, ela só vai terminar a Ata, quando ele tiver com todos os expedientes em mãos.

SRA. CRISTIANE DIAS PINTO OLIVEIRA: Eu só cumprir o que realmente foi determinado já foi até encaminhamento e está todo mundo aguardando, estão me questionando, inclusive, eu questionei aqui e me foi informado que seria deliberado na próxima reunião, foi o que eu passei informação para os Procons mineiros.

SR. MARCOS TOFANI BAER BAHIA: Nós vamos fazer um intervalo, Eduardo, ok? Era isso? E voltamos com a outra reunião.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Só perguntar se você pode marcar essa reunião para abril, pode ser até mais para o final do mês mesmo. Aí a gente combinaria aqui e viria a Diretoria do Fórum, com o ministério Público e o fundo para a gente já alinhar isso tudo aí.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O que for melhor para vocês.

Pessoal, vamos voltar aqui então, vamos... Podia chamar porque fica, fica difícil a gente... a ideia agora é a gente, a nossa ideia cada uma dessas pessoas que estão aqui na Mesa são responsáveis por um setor do Procon, então, o que eu queria é que elas pudessem se apresentar inclusive, fornecendo telefone ou e-mail dos setores explicando o que a gente pode ajudar vocês, é evidente que a gente tem um estrutura que não é muito grande, mas o que nós pudermos ajudar, e essa tem sido assim nossa ideia geral na coordenação do Procon, de todos, de fortalecer o sistema, essa é a ideia, fazer o possível para fortalecer o sistema.

Então, não sei como é que está a apresentação que vocês fizeram. O pessoal está chegando aí, Tofani vem para cá, senta aqui com a gente. Bom, pronto aí, gente? Cadê o Eduardo? Eu queria anunciar a presença aqui do Evandro que é gerente de relacionamento com o consumidor da Arsae, que é a nossa Agência Reguladora estadual, e o Dr. Moacir que é o ouvidor da Arsae? Então, é um prazer tê-los aqui conosco e Dr. Gustavo esteve na abertura do evento que e o diretor-presidente do não é diretor-presidente, Arsae que a Agência Reguladora Estadual de Abastecimento de Água e Esgotamento

Sanitário, viu, gente e participou da abertura esteve aqui conosco é um prazer tê-los aqui conosco, à vontade, Isabela.

SRA. ISABELA: Boa tarde a todos, meu nome é Isabela, sou servidora aqui da Casa tendo alegria agora de trabalho a ao lado do Dr. Amauri, eu estava aguardando o momento mesmo da apresentação porque aqui é a turma dos bastidores, então, a gente está aqui na parte da estrutura mesmo para poder concretizar as diretrizes que são passada pelo coordenador, e é muito importante esse contato pessoal, saber o nome, o rosto, para a gente conseguir realmente estreitar essa questão dos projetos vocês falaram muito aí eu acho que a equipe e, muitas vezes, vocês não têm conhecimento de como está que esta divisão, o que o Procon tem, como ele está dividido, qual os tipos de profissionais que hoje conta. Então, esse é organograma é da resolução que foi aprovada em novembro do ano passado que é o que hoje os setores, as áreas administrativas do Procon. Então, vocês vão ver ali, a gente tem a Secretaria do Procon que eu sou coordenadora atual, que é como fosse o braço direito do Dr. Amauri ali, que a gente faz o trabalho ali para poder, envolve todos os setores, a gente tem atribuição que vai, em todos os setores a gente está na parte do para execução tanto da fiscalização, que tem a divisão de fiscalização, a divisão da educação de consumo que é a escola que faz os eventos, a assessoria técnica do Procon que é a Aline que está aqui representando, que faz a parte tem o Sindec, a parte de municipalização, esse trato com os Procons municipais mais de perto mesmo, que tem a comunicação também com a Juliana que está ali representando o jornalismo. A Christiane, aqui, representando a Assessoria Jurídica, que a gente conta hoje também com o Ricardo, que não está agora, e o Eduardo também que não está aqui, apresentando também, já que eu estou fazendo a apresentação de todos, Rafaela, nossa coordenadora da escola, e Regina da fiscalização. Junto comigo na secretaria, meus colegas não puderem estar aqui, tiveram que estar lá no Procon, a gente tem mais três servidores que trabalham, que fazem esse trabalho de bastidores mesmo. Eu quero me colocar à disposição, sinto muito não ter esse retorno mesmo, esse contato tão próximo, eu acho que agora, a partir desse momento que a gente vai poder estreitar mesmo esse relacionamento ou trazer à reunião do fundo o máximo de contato que eu tinha com o pessoal.

Então, eu quero me colocar à disposição, é um trabalho que eu acredito muito, eu fui estagiária do Procon Assembleia ali com o Marcelo durante dois anos, tive esse prazer de ser iniciada na área do consumidor, foi uma experiência muito importante para mim, e fico feliz depois de quase dez anos na instituição, estar hoje no Procon novamente. Então, não está aqui o meu telefone, e-mail quem quiser anotar para falar lá direto com a gente no gabinete é: proconcoorden@mpmg.mp.br. Até depois, de coordenação, e o telefone lá do nosso setor é 3250-1910.

Eu vou passar eu fiz aqui só uma pequena apresentação das... Eu e a tecnologia. Aqui, estou a coordenação, coordenação, a Ana Carolina, o Cláudio, José Dufrayer que são meus colegas da secretaria, aqui eu fiz um resumo de resolução, mas, na verdade, as minhas atribuições, eles vão estar em todos

os setores que vão falar aqui com vocês, então, eu vou deixar até para cada um explicar essa área de atuação porque a minha atuação está misturada com a atuação deles, ela se mistura porque a parte da execução do trabalho que é com a gente, então, eu vou passar aqui a palavra para a Cristiane agora, para representar assessoria jurídica, é um prazer recebê-los, estou à disposição. Um abraço.

SRA. CHRISTIANE PEDERSOLI: Pessoal, boa tarde, eu sou Christiane Pedersoli, muitos eu já conheço, ou pelo telefone ou pessoalmente, alguns já eu já conheço mais tempo, tenho carinho, amizade, porque a gente faz uma troca de experiência no dia a dia, a assessoria jurídica acaba tendo contato mais direto com os Procons municipais, ouvindo as demandas, as dúvidas, os desabafos, né, Cris? E eu estou na defesa do consumidor há seis anos, assim que passei no concurso de analista, tive o prazer de trabalhar no Procon, estou lá até hoje, tomei da cachaca de defesa do consumidor e gostei, e alguns momentos já pensei em trabalhar em outros ramos do Ministério Público, porque defesa do consumidor tem os momentos de depressão também, né? Desânimo, mas não consegui deixar a área porque eu gosto muito e eu acredito que nada na vida é por acaso, e agora eu tenho o prazer de trabalhar com o pessoal que entende muito do sistema estadual de defesa do consumidor, que é o Dr. Amauri. Lá na assessoria, nós temos uma subordinação técnica ao coordenador do Procon estadual, administrativa à Secretaria Administrativa do Procon coordenada pela Isabela, o nosso corpo é formado por três assessores, somos eu, o famoso Ricardo Amorim e o Eduardo Cabral, o Eduardo ele fica mais na parte do atendimento ao consumidor, e eu e Ricardo ficamos na parte de atendimento ao sistema estadual, atendemos os promotores de Justiça de defesa do consumidor do estado inteiro, e os Procons municipais e entidades que queiram tirar dúvidas também nós atendemos.

Quais são as competências principais da assessoria? Eu coloquei ali algumas, primeiro, promover o levantamento de legislação, jurisprudência, doutrina, ou seja, todas informações jurídicas para subsidiar manifestações da coordenação do Procon estadual. Segunda atribuição, auxiliar o coordenador do Procon estadual na análise e elaboração de pareceres, editais, notas técnicas, ou seja, atos normativos de uma forma geral, prestar informações jurídicas aos integrantes do sistema estadual de defesa do consumidor e como que a gente faz uma organização interna? Lá nós temos um procedimento, então por isso que muitas vezes nós pedimos, quando vocês ligam a gente fala assim, olha, manda por e-mail para a gente poder registrar, porque são muitas demandas que chegam, tentamos obedecer a uma ordem cronológica, se for um caso urgente damos prioridade e seguimos esse procedimento que chama, Paaf, Procedimento de Apoio à Atividade-Fim desse modo organizamos o nosso trabalho.

Outra atribuição, prestar apoio jurídico nos processos de requisição de produtos e serviços, seria uma parte um pouco mais administrativa, receber, analisar, registrar reclamações, manifestações e denúncias de consumidores, essa parte fica mais para o setor administrativo, que integra também a assessoria jurídica, o atendimento, subsidiar elaboração do material didático,

principalmente para a escola, auxiliar na elaboração de atos administrativo, atos internos e exercer outras atividades correlatas que foram determinadas, como comparecer em Audiência Pública, representando o coordenador do Procon quando ele determinar, enfim. Então, ali nós temos a divisão do núcleo jurídico, temos hoje cinco estagiários no núcleo jurídico, sendo quatro de pós-graduação, um estagiário de graduação; no setor de atendimento, temos dois servidores, aliás, três servidores, que acabou de chegar uma nova oficial do Ministério Público e duas estagiárias. Então, vejam que, né, a nossa estrutura como o Dr. Amauri destacou não é suficiente para atender o estado inteiro, que é muito grande a demanda mesmo. Uma coisa queria destacar aqui como o Dr. Tofani falou, é que nós tentamos dar todo o apoio para o Processo Administrativo, para que ele aconteça, modelo de peças que vocês precisem, cálculo de multa, como que faz, nós temos a planilha do Procon que é muito fácil de preencher. A Resolução nº 11, quem adaptar, nós auxiliamos essa elaboração de portaria, resolução do ato normativo próprio, e sempre tentamos destacar essa importância de vocês não serem não se tornarem balcões de atendimento das empresas, tá, gente? Porque é nítida a diferença de um município que tem Procon com Processo Administrativo para aquele que não tem, o nível de respeito das empresas é incrivelmente maior, e vocês têm o poder e dever de Polícia Administrativa que é o poder com muitas atribuições, vocês podem até aplicar a medida cautelar, tem alguns procurso que fizeram trabalho muitos bons com relação à medida cautelar e conseguiram resultado no mercado, nós temos modelos de decisões cautelares para quem precisar e então tentamos dar todo o subsídio para que vocês sejam realmente órgãos do defesa do consumidor ativos e com atribuição que mude o mercado, não fique apenas conciliando... não desmerecendo qualquer atribuição, a nós sabemos que todas são louváveis, sabemos da dificuldade dos Procons municipais que são muitas, escutamos todos os dias, mas sabemos que cada vez o sistema fortaleça, eu acredito nisso e é por isso estou aqui até hoje. Então, eu deixo o meu contato, meu telefone direto é 3250-5009, o do Ricardo é 3250-2294, o meu e-mail é: E cvsoares@mpmg.mp.br do Ricardo Amorim é rcesar@mpmg.mp.br. É isso, gente, estou à disposição, estamos juntos. É isso.

SRA. ALINE DE MELO QUEIROZ: Boa tarde, meu nome é Aline, muitos de vocês já me aqueço conhecem por causa do Sindec, atualmente eu estou na assessoria técnica do Procon-MG como responsável e também eu auxilio o coordenador do Procon-MG com a gestão do Sindec, que é responsabilidade aqui em Minas Gerais de fazer a integração e gestão do Sindec.

E também eu acredito que é um dos setores que tenham o maior contato com os senhores por causa municipalização, porque a assessoria técnica que a gente vai ver aqui nas competências, que tem a atribuição de passar para a coordenação as informações sobre os Procons municipais, um dos pedido que foi feito aqui hoje, por exemplo, ah, a gente gostaria de receber por e-mail material, a gente gostaria de receber por e-mail, informação, nós da assessoria técnica gostaríamos de ter a informação dos senhores atualizadas, porque sem essa informação a gente não consegue dar material, e aí o que acontece? Muitos Procons não criam um e-mail institucional, e aí usa o e-mail do coordenador, troca a gestão, o que acontece? O coordenador sai e leva o e-mail ou então leva a senha do e-mail institucional. É importante esse momento

aqui hoje para vocês saberem, ah, eu preciso passar o meu contato, para quem eu passo? Para a assessoria técnica do Procon-MG, assessoria técnica do Procon-MG vai passar essas informações para escola, para fiscalização, para assessoria jurídica, para Christiane, vão postadas essas informações no nosso site para ficar disponível para todo o sistema estadual para não só o Procon-MG, mas outros órgãos, entidades do sistema poderem comunicar com os senhores, então, confirmam no nosso site também se as informações de vocês estão corretas, é muito importante isso para a gente.

Outra coisa, antes de entrar nas competências do setor que eu gostaria de esclarecer, começou no ano passado a ser feito, como foi mencionado aqui, de forma sistematizada, o diagnóstico dos Procons mineiros, foi uma pesquisa que foi feita através de um formulário virtual, a ideia é que essa pesquisa seja feita anualmente para nós termos parâmetros, inclusive, comparativos, da atuação dos senhores, porque, por exemplo, quem respondeu a pesquisa ano passado pode não estar mais aqui, foi assinado um termo de veracidade que foi mandado para a gente com relação às respostas, mesmo assim alguns dados houve inconsistências, foi falado aqui hoje, coisas do tipo: "ah, essa pesquisa, houve pedido material". Não, não houve pedido de material. Foi um levantamento entre muitas outras áreas, porque a gente perguntou sobre coordenador, prefeitura, estrutura física, o que tinha de bens, o que tinha de pessoas, inclusive, dados relevantes para a defesa do consumidor como, pelo menos até o ano passado, apenas cerca de 34% dos Procons mineiros têm como coordenador ou mesmo integrando quadro, pessoas com formação em direito. Então, assim, foram dados que a gente fez de forma bem correta, gostaria de passar para a nova gestão do Fórum dos Procons Mineiros a do ano passado, e vamos dar início a esse levantamento agora nos próximos meses, abril e maio, tá? E a gente perguntou sobre os cursos, qual que eram as áreas de interesse, por que as pessoas, a frequência da participação, por que não participavam, então, a gente perguntou, foi um diagnóstico bem amplo onde a questão da estrutura física foi uma das abordagens, até porque um dos objetivos dessa pesquisa é no futuro conseguir formar coisas do tipo o que faz a diferença no fortalecimento de um Procon? É a equipe de servidores? É a estrutura física? O que afinal de contas vai promover, ajudar na promoção dessa defesa, da defesa do consumidor em Minas? E aí a gente fez outras análises comparativas, também, por exemplo, a gente observou quem tem Sindec, e mais do que isso, quem alimenta o Sindec, porque não basta ter o Sindec tem que alimentar o Sindec, e aí a gente chega a conclusões de quem tem Processo Administrativo, quem tem processo sancionatório, e a gente vê que é um mínimo dos Procons que têm realmente, e a gente quer chegar a conclusões do que a gente pode fazer enquanto coordenadores do sistema para ajudar nessa estruturação e... bom, a ideia é que seja feita anualmente até para a gente comparar a oportunidade de quem está chegando também de fazer a diferença de mostrar a que veio e podem contar com o nosso apoio, inclusive, foi feito um levantamento antes agora dessa reunião sobre ideias no Fórum dos Procons Mineiro do que vocês precisaríamos para expandir Procons que tenham, municípios que tenham Procons ou fortalecimento do Procon de vocês, e pouquíssimos Procons participaram disso. Muitos falaram: "Ah, integração ao Sindec", "ah, Procons regionais, e tudo", mas a gente vê que ainda é tímida a participação.

Então, o que a assessoria técnica do Procon? Assessoria técnica do Procon, unidade subordinada técnica e administrativamente à Secretaria do Procon Minas Gerais, tem como finalidade prestar apoio técnico em matéria de comunicação social e estatística, bem como na interlocução e no fortalecimento das relações institucionais com demais entidades da defesa do consumidor em Minas.

Quais as competências da assessoria técnica do Procon? Eu acho o seguinte, apesar de estar listado ali, eu prefiro passar para vocês o número da resolução que é a 43 de 2016, Resolução PGJ n.º 43 de 2016 para vocês saberem quais são as da Astep. Eu vou destacar para os senhores as que mais interessam, nós fazemos levantamento, por exemplo, a pedido dos promotores de Justiça ou de qualquer integrante do sistema, de demandas que chegam aos Procons através do Sindec, através do nosso atendimento para quê? Coletivizar as causas, então, é muito importante que vocês também nos informem quando vocês virem quando tem alguma demanda repetitiva no Procon de vocês, eu pesquiso no Sindec, no consumidor.gov, o nosso setor também é responsável pela promoção do consumidor.gov, nós alimentamos também o consumidor vencedor, que é uma plataforma que eu nem sei se todos aqui conhecem, se não conhecem, é interessante que conheçam, e como eu já falei, também a gente informa ao coordenador sobre informações de contato de vocês, mas também sempre estrutura, sobre atuação, nós fazemos a integração de vocês ao Sindec e também fazemos o suporte técnico da utilização do Sindec.

Nós temos, dentro do nosso, setor a jornalista Juliana, levanta aí mão para o pessoal te ver, que foi um ganho recente para a gente, porque uma das coisas que fortalece a atuação do Procon é a visibilidade, então, na cidade de vocês, é importante que vocês divulguem o trabalho de vocês, é importante que vocês informem à sociedade o que vocês estão fazendo, porque isso dá legitimidade para a atuação de vocês.

É isso, gente, e a gente auxilia muito essa questão, a coordenação no contato com vocês, com os Procons e com os demais órgãos do sistema. E gente gostaria de apresentar a equipe também, somos eu, a Heloísa que muitos de vocês conhecem, ela estava no Fundo Municipal, agora ele veio fortalecer a nossa equipe, estadual, gente, desculpa.

A Gisele, a Gisele, levanta a mão, Gisele, a Gisele ela é quem principalmente faz o contato com vocês na época da pesquisa, na época de atualização de dados, eu fico muito com a parte de Sindec, ah, criação de Procons municipais também é com a gente, quem precisar de auxílio nessas questões que foram faladas aí, ah, vamos implementar, a gente vai criar o fundo, o conselho municipal, vamos fazer o Processo Administrativo para a gente ajudá-los nesse caminho também, os projetos, por enquanto, a gente não tem algo estruturado, não, mas a ideia também é que a gente auxilie vocês nisso, como foi falado aqui diversas vezes.

A Juliana, que é jornalista, a Andrea, que é assessora, e a Luciana que é estagiária em Direito e a Isabela que é estagiária em estatística; e a ideia é que a gente consiga também um servidor na área de estatística, que é muito importante para o Procon. A gente também divulga, a gente faz do Sindec e divulga no Facebook, em redes sociais o trabalho que é feito em todo o estado de Minas Gerais, o cadastro de reclamações fundamentadas, então, assim, esse trabalho mesmo de articulação e divulgação dentro do sistema e do que está sendo feito é na assessoria técnica.

SRA. REGINA STURM VILELA: Boa tarde a todos. Meu nome é Regina, eu trabalho no Ministério Público há oito anos, todo esse tempo no Procon, defesa do consumidor é um tema realmente apaixonante, porque ele está muito perto da nossa realidade e do nosso dia a dia. Talvez a coisa principal que eu aprendi nesse tempo trabalhando com a defesa do consumidor é a importância de estarmos todos juntos, trabalhando no mesmo sentido e em parceria. Atuando de forma multissetorial e multidisciplinar, então, eu, desde já, me coloco aqui à disposição, é a parte principal que eu mais gosto de fazer no meu trabalho é essa interação com todos vocês, então eu estou totalmente à disposição, quem quiser anotar o meu telefone é o 3250-4682, e o meu e-mail é rsturm@mpmg.mp.br. Será um prazer receber o contato e ligação de todos vocês.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Oi? Obrigada. Obrigada mesmo. A divisão de fiscalização das relações de consumo, ela subordinada tanto técnica quanto administrativamente à Secretaria do Procon-MG, que está à frente a Isabela. A finalidade da nossa divisão de fiscalização é planejamento, a promoção, a coordenação e o controle das atividades de fiscalização das fiscais de consumo pelo Procon, aí nesse ponto eu gostaria de destacar que o insulto dessa fiscalização depende da dê uma fiscalização bem planejada programada, em todos os passos, desde o primeiro contato com a aquela demanda que vai ser atendida, até planejamento de todas as possíveis consequências que a gente pode vir a encontrar em campo. Então, por isso é muito importante nós podermos contar uns com a experiência dos outros para saber o que já foi feito por um, o que deu certo o que não deu, como que a gente pode fazer de repente de uma maneira melhor, mais programada aí em uma próxima oportunidade.

Se eu for verificar, por exemplo, um estabelecimento que eventualmente pode haver alguma apreensão, alguma coleta, eu tenho o material necessário, eu já contatei os órgãos que poderiam estar comigo nessa atividade, então, é muito importante esse trabalho. Eu gostaria de sempre estar recebendo de vocês, o que está sendo feito em cada região, para que a gente possa até replicar essas experiências, essas atividades que estão sendo feitas para repassar informações para quem está querendo fazer algum trabalho nesse sentido.

A divisão de fiscalização, ela tem por função também a orientação das autoridades administrativas do Procon-MG, então, fora a equipe aqui da Belo Horizonte, tem fiscais também aqui nas dez regionais da rede Procon, e a divisão de fiscalização, ela é responsável por essa orientação, tanto para as autoridades administrativas, quanto para os fiscais que estão lotados nas diversas comarcas do Ministério Público e também aos Procons municipais.

Programar e executar as atividades de fiscalização das relações de consumo, mediante a solicitação das autoridades administrativas do Procon. Destacar a importância da atuação conjunta com outros órgãos fiscalizatórios, então, temos parcerias com o Ipem, com a Agência Nacional de Petróleo, com a Anvisa, com IMA, com diversos órgãos de fiscalização presentes.

Outra atribuição da divisão de fiscalização é auxiliar os agentes fiscais do interior, não só auxiliar, bem como receber notícia do que está sendo feito, replicar para outros locais, igual já foi comentado. Outra função também é adotar providências administrativas para as viagens dos agentes fiscais, ao interior do estado. Com relação a nossas parcerias com os outros órgãos normalmente, por exemplo, a ANP precisa de um suporte de fiscalização ou de algum outro tipo de estrutura no interior, então, podemos também esse contato. A divisão de fiscalização, ela promove e controla também agora eu gostaria de destacar as nossas parcerias com os laboratórios especialmente da Funed e o da Lanagro que o Dr. Amauri comentou agora pouco, os fiscais da divisão de fiscalização, eles coletam amostras de produtos e nós encaminhamos aos laboratórios competentes para a realização de análises pertinentes a cada caso, nesse ponto aqui, eu gostaria de destacar que é muito importante o contato anterior conosco ou outros laboratórios competentes, para que a gente saiba todos os passos que devem ser tomados antes de realizar a fiscalização, a coleta propriamente dita. Cada produto ou cada objetivo que se pretende com o resultado da análise carece de uma quantidade daquele produto, um procedimento adequado dependendo do produto, ele tem que ser observado a refrigeração, tem um tempo para esse chegar aqui até em Belo Horizonte, então todas às vezes que tiveram uma demanda, necessidade de fazer uma coleta, eu peço que entra em contato conosco antes para que a gente tenha sucesso com o resultado dessa fiscalização, dessa coleta. Pois não.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Aí, na verdade, a gente vai entrar na segunda questão que é apreensão dos produtos. Essa primeira fase que eu estava comentando seriam as coletas para encaminhar para as análises do laboratório, que aí faríamos através do Promotor de Justiça.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A questão dos Procons encaminharem produtos para análise na Funed ou no Lanagro, a gente conversou hoje cedo e vou fazer reunião com os dois laboratórios para ver

se a gente cria um protocolo para isso, normalmente, eles têm cota, vamos conversar para ver se consegue viabilizar isso, está certo? E se for o caso, penso eu, até uma reunião, próxima reunião, a gente colocar isso em uma discussão porque eu acho que eles vão querer, inclusive, fazer uma apresentação de como coleta, como é que devem ser essas cautelas que a Regina falou, tá?

SRA. REGINA STURM VILELA: Sempre os laboratórios sempre passam as instruções para a gente que cada produto tem uma, é uma questão particular a ser observada, mas só para destacar que a gente faz esse trabalho, que vocês podem contar com a gente, para a gente para depois a gente ver o procedimento como é que vai ser adotado.

Também a nossa atribuição de produtos conforme determinação da autoridade administrativa do Procon-MG. Aí quando a gente fala apreensão a gente já fala com base em alguma irregularidade anteriormente apresentada.

Autuando, então, em operações conjuntas com diversos órgãos públicos de fiscalização das relações de consumo, aí destacando o evento que foi realizado hoje na parte da manhã que o Dr. Amauri já citou, relacionado a um projeto a ser a ser idealizado e cumprido a respeito da segurança alimentar.

Registrar e controlar as fiscalizações procedidas pelos agentes fiscais da unidade aqui de Belo Horizonte. Elaborar os laboratórios das fiscalizações procedidas pela unidade.

Propor e elaborar os formulários de fiscalização das atividades de relação de consumo é atribuição da nossa divisão também, aproveito aqui para me colocar mais uma vez à disposição, caso vocês precisem de algum modelo de preenchimento de formulário, ou alguma indicação de como proceder em determinada fiscalização também podem contar com a gente, a equipe nossa está à disposição.

Outra atribuição da divisão de fiscalização é manter relação atualizada dos servidores de todo o estado designados para a função de agente fiscal, com base em informações prestadas pela Superintendência de Recursos Humanos.

Então, sempre que vocês precisarem de um apoio de um agente fiscal, no que a gente puder ajudar... Exercer outras atividades correlatas que lhe forem delegadas, e aí eu nesse ponto eu coloquei alguns exemplos: participar de Audiências Públicas, trazendo questões técnicas, pertinentes, nós temos um agente fiscal com especialidade em nutrição, outro com especialidade em química, ministrar palavras para fornecedores e consumidores que tem

sido bem proveitoso, principalmente, relacionado, voltado aos fornecedores previamente à fiscalização, emitir manifestações ou pareceres técnicos principalmente relacionadas às questões das coletas, estabelecer e manter parcerias com demais órgãos de fiscalização, Agência Nacional de Petróleo, Ipem, Anvisa, enfim, vários, foi falado aqui nos dias do curso sobre manter parceria, manter proximidade com Polícia Militar, e eu destaco aqui também para quem trabalha com fiscalização sempre procurar saber que os funcionários que trabalham na vigilância, que trabalham no Ipem, na Secretaria do Estado da Fazenda para vocês terem um contato rápido em caso de vocês precisarem alguma informação.

O nosso tema de trabalho é muito amplo, então a gente tem que saber onde buscar as informações, não tem como a gente saber tudo. Eu aproveito a oportunidade para agradecer o Dr. Amauri mais uma vez pela confiança no trabalho da fiscalização e de toda a nossa equipe e agradeço a presença e atenção de todos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu que agradeço, Regina.

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Boa tarde, meu nome é Rafaela, hoje eu estou à frente da divisão do consumo, que é uma unidade tecnicamente à Escola Estadual de Defesa do Consumidor, que é liderada pelo Dr. Amauri, pelo coordenador Procon e administrativamente à Secretaria do Procon, no caso a Isabela, e a finalidade da divisão de Educação para o consumo é exatamente propor planejar, promover e controlar as atividades de apoio técnico e operacional a realização das ações de educação para o consumo da Escola Estadual de Defesa do Consumidor, a exemplo do que a gente tem aqui hoje.

As principais atribuições da divisão de educação para consumo, eu não listei todas porque ficaria realmente cansativo, realizar atividades que auxiliam na promoção da educação de consumidores, fornecedores e de integrantes do sistema estadual de defesa do consumidor, elaborar os materiais informativos e educativos relacionados à educação para o consumo, e nisso a gente também faz a distribuição, conforme aconteceu aqui hoje. Desenvolver, gerenciar e avaliar ações pedagógicas para fomentar o consumido adequado de produtos e serviços, orientar e apoiar as atividades de educação para o consumo planejadas pelas autoridades administrativas do Procon MG ou do sistema estadual de defesa com o consumidor, a gente presta esse apoio para todas as atividades e nisso, eu entro na proposta de atuação. Em oito anos de Ministério Público, hoje eu trabalho com o que eu mais acredito, porque a ação repressiva, ela gera resultado, mas eu acho que realmente a gente tem uma perspectiva de mudança no cenário de mercado de consumo a partir da educação para consumo, então, todo mundo que quiser replicar as nossas ações e projetos ou tiverem novas ideias de projeto, a gente presta esse apoio e faz com todo o prazer.

Realizar ações de apoio em Minas Gerais às atividades da educação para consumo de Escola Nacional de Defesa do Consumidor e Secretaria Nacional do Consumidor. Planejar, coordenar a implantação e executar o programa Procon Mirim, em Minas Gerais, que eu vou falar também daqui a pouquinho.

E eu queria apresentar a equipe, quem integra a divisão de educação para consumo, Aparecida Vieira de Carvalho, Cássia Luiza, Célia Maria, Cláudia Patrícia, que está de licença maternidade, Jaqueline Rodrigues, Lúcia Helena e o nosso Riumer(F) Reis. Está ali atrás, é o bendito ao fruto.

Eu vou passar alguma outra apresentação que eu preparei para falar um pouco das nossas ações e projeto para que vocês consigam replicar nos municípios de vocês. Vamos aguardar só abrir, é só para facilitar a visualização, na verdade. [Pode passar para o próximo slide].

A Escola Estadual de Educação para o Consumo, ela trabalha com dois tipos de ação, de capacitação para o sistema como também ações destinadas à sociedade em geral, então, a capacitação para o sistema, uma das ações é que está acontecendo hoje, e ali eu coloquei só alguns exemplos, porque vai isso vai variar de acordo com a demanda, então, por exemplo, agora nós estamos trabalhando com encontro sobre consumo e regulação, inclusive, no dia 28 de março vai acontecer a próxima edição cujo tema é exatamente a Arsae nós temos aqui representantes da Arsae, o treinamento do Sindec, que foi realizado agora em março, também é um exemplo de capacitação para o sistema, ele é ministrado pela Aline e dessa vez também contou com a participação da Gianni, que nos auxilia muito na hora de fazer o treinamento. Além disso, o de formação de fiscais, seja dos servidores de Procons municipais, seja dos próprios servidores do Ministério Público, também é realizado pela escola, aconteceu esse ano um treinamento sobre fiscalização de combustíveis e dentro outros exemplos também, por exemplo, o Dr. Amauri já falou que tem a intenção de fazer o curso de Processo Administrativo exatamente para capacitá-los também nessa área para começar fazer uma atuação mais efetiva para vocês conhecerem bem como é o andamento de um Processo Administrativo e, além disso, outras ações que a gente também realiza é para a sociedade em geral, tanto consumidores como fornecedores.

E a gente tenta abraçar todas as faixas etárias, a gente acha que educação sobre consumo, ela tem que ser feita desde a infância até a melhor idade.

Então, nesse sentido, a gente trabalha com o dia de pensar começar pelo Procon mirim que aí a gente começa pelas crianças. O treinamento de multiplicadores do Procon mirim, a gente os educadores para eles o conteúdo de direito do consumidor nas salas de aula, e para isso a gente entrega uma revista do Procon mirim que está distribuída aos alunos e informa aos professores os principais direitos do consumidor, os princípios

e direitos básicos para que eles já consigam trabalhar junto às crianças, é um ação voltada para o público de 7 a 12 anos, e a gente também propõe atividades pedagógicas, então, música, trabalhar com música, trabalhar com poesia, trabalhar com várias coisas que despertam o interesse da criança e já conseguem trabalhar alguma forma de conscientização dela sobre o consumo. Além disso, a gente também tem o dia de pensar que é voltado para os adolescentes que estão prestes a entrar para a vida adulta e já precisam ter atenção sobre consumo adequado de produtos e serviços, consumir o que realmente precisa, não consumir o que é de desnecessário, ter um mínima noção sobre planejamento financeiro, sobre educação financeira, e uma outra ação interessante já para melhor idade seriam as armadilhas de consumo para a terceira idade que a gente propõe realmente uma reflexão crítica para os nossos idosos para eles não fiquem tão expostos às práticas de mercado, assim a gente consegue trabalhar todas as faixas etárias, além disso a gente trabalha com outras ações, sempre voltadas à população em geral, tem o curso de direito do consumidor para a população que acontece anualmente que a gente tenta levar os principais temas sobre direito do consumo e, além disso, outro ponto que também precisa ser trabalhado é exatamente com os fornecedores, porque apesar de a gente ter essa visão pessimista em relação aos fornecedores, muitos deles não têm a orientação adequada para atuar no mercado de consumo, então, faz parte também da atuação do Procon, quer seja Procon municipal, quer seja Procon Câmara, ou Procon estadual orientar os fornecedores para que eles atuem da melhor forma possível.

Tem outros exemplos também o momento educativo, ele iniciou agora, no ano de 2017, e a gente, a ideia é criar um canal de diálogo entre a sociedade e nós que estamos oferecendo a ação. Então, a nossa ideia é trabalhar alguns temas, cada edição trabalhar um tema. Nesse ano, nós iremos focar na infância e consumismo, na erotização precoce e exploração sexual infantil, transtorno alimentares e obesidade infantil e educação financeira. E é uma ação que a gente teve um retorno muito positivo, a gente teve uma participação grande, seja da família, seja de educadores, seja de estudantes, várias pessoas compareceram aqui no Ministério Público e escutaram outros profissionais falarem além de juristas, então, a gente traz psicólogos, jornalistas, sociólogos, filósofos, a gente tenta trabalhar essa interdisciplinaridade exatamente para a gente alcançar esse diálogo e que ele seja mais efetivo e eficaz. E então a minha proposta de atuação é realmente que os senhores tentem aplicar essas ações, esses projetos ou outros quaisquer projetos de educação sobre consumo nos municípios onde que vocês trabalham, porque eu realmente acredito que a longo prazo a gente consegue criar um mercado de consumo mais saudável, seja para consumidores, para fornecedores, para todos nós.

É isso, gente, muito obrigada pela participação de todos comparecerem, e eu queria agradecer também o Dr. Amauri pela iniciativa de apresentar a estrutura do Procon, que eu acho que realmente é importante para que vocês conheçam e saibam quem vocês vão buscar, quem vocês vão pedir eventual auxílio para orientar a atuação de vocês.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fica fácil falar a culpa

é da Rafaela, da Aline e da Isabela, então, vocês já conhecem né, mas isso é importante, porque, embora a gente não tenha uma estrutura grande, o objetivo sempre é ajudar mesmo, colocar a estrutura do Procon estadual à disposição, e eu queria falar sobre duas coisas aqui aproveitando que o Dr. Tofani está aqui que e o homem que tem a chave do cofre, eu fiquei muito Tofani com uma professora de Contagem, ela fez um poema lindo sobre o Procon mirim. E aí teve um evento aqui que eu li. Eu vou ler de novo, ele está aqui, né? Aí me veio, o que eu pensei? Ela tem um grupo de poesia O Pequeno Poeta e ela...foi você que me mandou não foi, Rafaela, no WhatsApp? E aí Tofani, ela tem um projeto que É Pequeno Poeta e eles fazem apresentações eu estou pensando em um dos nossos eventos eles fazem a apresentação. Mas eu pensei em uma coisa também com relação a isso, não sei se a gente poderia fazer um concurso, fazer um projeto para o futuro um concurso para poesias com criança que a gente pudesse premiar, incentivar isso dentro da rede escolar fazer uma premiação pequena, não precisa ser nada muito grande, a gente podia pensar nisso, eu estou... a outra questão é a gente vai Rafaela, assessoria é nota dez.

Foi Tofani falar para não ler, o pessoal achou rapidinho. A autora é Graziela Pires, ela é uma professora do ensino fundamental em Contagem: *“Hoje vamos declamar, de forma consciente, sobre um assunto importante que favorece muita gente, no dia 19 de abril de 2005 - o Tofani era o coordenador que criou o projeto Procon Mirim, ele era o coordenador do Procon - no dia 19 de abril de 2005, esse programa foi criado, e de Procon Mirim, assim, ele foi chamado. Idealizado pelo Procon MG, seu objetivo tem um grande valor, fazer despertar nas crianças, direitos e deveres do consumidor. Crianças entre 7 e 12 anos aprendem com exatidão, o educador também participa passando a informação. Apesar de ser criança, entendo com o Procon Mirim o cidadão. O projeto Pequeno Poeta aprendeu com sabedoria, que o Procon Mirim é uma lição de cidadania”.*

Então, um poema lindo, e o pessoal da escola me passou, a gente vai conversar com a professora, ver se a gente consegue trazê-los para fazer uma apresentação aqui em um dos novos eventos. Eu queria falar só duas coisas para a gente poder encerrar, porque tem a reunião... uma delas e a beleza que foi de ver no grupo dos Procons todas as realizações que vocês fizeram durante a semana do consumidor, falei isso com a Gianni, eu vou pedir aqui agora oficialmente quando vocês chegarem nos Procons, façam o *release* para mim da atividade que vocês fizeram durante a semana do consumidor, porque aí eu vou fazer um *release* enorme aqui para a gente colocar no site do Ministério Público, e com esse *release* que vocês fizeram, eu vou devolver para vocês com formulário para a gente pré-agendar as atividades do ano que vem, aí cada Procon vai responder pré-agendando, planejando uma atividade para o ano que vem. No final do ano, a gente fecha isso, e no mês de janeiro, a gente coloca no site do Procon estadual a programação da semana do consumidor em todos os Procons, para o cidadão poder olhar e saber em cada cidade qual vai ser a atividade que ele poderá participar. E eu vou tentar fazer uma articulação para ver se a gente consegue engajar as Promotorias do interior, as Defensorias Públicas e o Juizados Especiais e as entidades civis de defesa do consumidor. Eu vou tentar fazer esse engajamento para ver se o ano que

vem a gente torna esse movimento bem maior e de alguma forma a gente divulga para a sociedade com antecedência. Esse é um ponto.

O segundo ponto a gente vai atualizar o nosso calendário de atividades, a gente vai encaminhar aos promotores e vai encaminhar para vocês, esse que a Rafaela colocou, e a gente vai encaminhar para vocês e para os promotores com essa sugestão de que esse calendário possa ser nas comarcas e não municípios seja para esse ano, para o segundo semestre, para que a gente possa preparar para ano que vem fazer desse calendário uma iniciativa e uma programação também estadual. No mais, eu não sei se vocês querem fazer uma pergunta, o pessoal já está aqui preparando para começar a reunião.

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Deixa só eu falar uma coisa esqueci, falha minha, deixar registrado o telefone lá da Divisão de Educação para o Consumo, é (31) 3250-4695 ou o final 4696, e o e-mail é esse dc@mpmg.mp.br. Está ali na tela. O tema que o Dr. Amauri me pediu para eu aqui no encontro sobre consumo e regulação que vai aconselho acontecer no dia 28 de março vai ser regulamento das regras de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, apresentado pela Arsae, que está que se faz presente aqui hoje. Muito obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Prestação de contas?

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Ah, tem outro recado que a Lúcia, ela esqueceu de comentar eu queria pedir aos senhores para, encarecidamente, ao invés de mandar os documentos de prestação de contas para a escola estadual, vocês podem mandar diretamente para o Fundo Especial de Proteção e Defesa do Consumidor no endereço Avenida Álvares de Cabral, 1.740 no 6º andar.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Mando, mando, vou por e-mail só estou pedindo aqui, fazendo um apelo para vocês já estarem cientes, mas com certeza eu mando um e-mail para todos amanhã para todos avisando, com endereço certinho porque a gente achou mais prático dessa forma, eu já mando a relação de participantes das pessoas que compareceram aqui em Belo Horizonte para o curso de capacitação, e elas já recebem os documentos, diretamente, até risco de eventual diminui então a gente encontrou essa forma mais prática. Obrigada, gente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, então.

SR. MARCELO: Dr. Amauri, um minutinho.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Grande Marcelo.

SR. MARCELO: Eu queria não mais que um minuto.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não.

SR. MARCELO: Primeiro dizer para a Isabela que você é orgulho para nós, você galgou, passou. Segundo, um recado para Chris, o Ricardo Amorim e para a Gianni, nós temos, hoje, quatro, depois da apresentação brilhante, aliás, Rafaela, ela não é importante, além disso ela é inédita. Essa apresentação de vocês é inédita, parabéns.

Dizer que nós temos quatro acessos hoje para a resposta jurídica, com todo respeito, nós temos o e-mail, o WhatsApp, que é uma "zorra" do entre aspas; temos a Gianni particularmente... Falei entre aspas, e agora você. Então, eu queria sugerir que vocês duas, com o Ricardo, se encontrassem, porque quando o Procon faz uma pergunta, a diferença...porque quem pergunta, gente, pergunta sem compromisso, com responde com compromisso, então, é uma coisa muito grave. O Procon lá do Sul dá uma opinião, outro dá outra opinião, então, quer dizer, tentar fazer com que o canal da resposta jurídica seja alinhada, porque se não vai ocasionar uma certa desuniformidade absoluta, tá? Fica essa sugestão, sugestão para sua coordenação, Rafaela, é que convidem para as palestras para os fornecedores, que vocês fazem para o muito bem, bancos e operadoras de telecomunicações, que nunca se sentaram em nenhum encontro de Procons com fornecedores, e eles são, salvo engano, nossos campeões de audiência. Era isso aí.

SRA. RAFAELA KELLY DE CARVALHO BIFANO MUNIZ: Obrigada está registrado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, alguém mais? A gente agradece a presença de vocês, espera que o evento tenha sido bom, que vocês tenham tido muito conhecimento, muita experiência boa, e deixamos vocês então à vontade, o Ricardo vai ficar aí com o pessoal né Ricardo? Vai ficar aí?

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, muito obrigado pela presença de todos, e a gente vai ficando por aqui, conforme atender o convite do Eduardo. Um abraço, gente, boa noite.

[aplausos]

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA: Ao Procon estadual pelo evento e a presença de todos servidores, muito obrigado Dr. Amauri, essa parceria nossa apenas recomeça, mas vai ser muito frutífera, você pode tem certeza disso.

Assessoria jurídica e [ininteligível] Procons, por favor, na Mesa. Nosso tempo é muito curto para muita demanda, eu gostaria, inclusive, de pedir para quem está sentado aí atrás e pudesse vir à frente porque a gente tem muito pouco tempo para fazer muita coisa, tá? Rodrigo. Não, não, por enquanto não.

Gente, eu gostaria de pedir mil desculpas porque toda vez a gente idealiza uma coisa e acaba acontecendo outra, apesar do pessoal do Procon estadual já ter saído eu gostaria de pedir, Ricardo, Dr. Tofani, obrigado pela presença e pela consideração contamos com o senhor no fundo, os Procons de Minas precisam muito da atuação do senhor.

Ricardo, Fórum assim não dá mais para a gente, meia horinha, no último dia, no final do horário. Isso já é uma reivindicação formal do Fórum, ou uma tarde inteira, ou uma manhã inteira, no meio evento, porque duas horinhas no último dia, na última hora, foram 40 que votaram, dos 70 inscritos, não tem 30, não tem nem 20.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Eduardo, vamos chamar a Arsae, a gente lava a roupa suja depois.

SR. EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA Não sim, com certeza, só para eu não esquecer. Pode constar, pode constar. Bom, primeiramente a pedido do Marcelo, que é o nosso conselheiro, a Arsae, que é a agência das águas do estado da Minas Gerais, que ela é Agência Reguladora, atua não só junto à Copasa, como também algumas outras empresas, como, por exemplo, a Cesama, eles também prestam assessoria, e eles pediram a oportunidade de vir aqui conhecer os Procons e falar um pouco da sua atividade.

Peço desculpas também já pelo até adiantado da hora, mas parece que os senhores já foram até avisados de que seria o primeiro contato, mas que,

no futuro próximo, a gente poderia ter a oportunidade de fazer de outra forma e assim será feito. Então, por favor, fica à vontade, a Tribuna é de vocês.

SR. MOACIR ASSUNÇÃO: Boa tarde ainda, eu sou Moacir Assunção, estou atualmente responsável pela Ouvidoria da Arsae, e qual é o motivo de nós estarmos aqui hoje de certa forma infiltrando no evento, importante evento de vocês? Nós fomos demandados na semana passada para uma reunião com o Procon da Assembleia, o Dr. Marcelo fez contato conosco, e nós, não, vamos conversar, vamos sim, vamos nos conhecer, vamos conversar. E foi muito boa a conversa, foi uma reunião muito importante, e dessa reunião veio o convite do Dr. Marcelo para que nós estivéssemos presentes nessa reunião de vocês, para também nos apresentarmos para vocês, sem querer estender o horário, o final do evento é sempre complicado, então nós preparamos uma apresentação bem rápida, para se ter uma ideia da Arsae,

Muitas vezes vocês são demandados do consumidor, para nós usuários e tem demandas principalmente a questão de faturamento e muitas vezes o próprio usuário consumidor não sabe como encaminhar isso. Vai direto ao Procon sem ter passado muitas vezes pelos órgãos, pelo prestador de serviço e, ao mesmo tempo, também vai direto à Ouvidoria, que é o órgão de terceira instância, no caso a ouvidora da Arsae, sem ter passado pelo 115, no caso da Copasa, onde nós temos a maior demanda.

Então, rapidamente, eu pediria que o Evandro fizesse essa apresentação e peço a compreensão de vocês e já desde já agradeço a oportunidade do Dr. Marcelo de vocês concederem esse espaço e que nós estamos aí sempre procurando ter uma relação mais próxima para nós defendermos o interesse do cidadão, que é o mais importante, que é a função nossa. Obrigado.

SR. EVANDRO BRAZIL: Boa tarde, meu nome é Evandro Brazil, trabalho como assessor lá na Ouvidoria da Arsae, que é Agência Reguladora de Serviço Abastecimento de água e Esgotamento Sanitário do estado de Minas, como bem falado aqui, nós atuamos nos municípios onde há a prestação de serviço pela Copasa e também alguns outros como é o caso de Juiz de Fora, Itabira, Passos, então, estamos aqui para apresentar um pouquinho do serviço e algumas questões que afetam a todos aqui enquanto representante--