

Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)

TRANSCRIÇÃO DO

**XXVII CURSO SOBRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
PARA A POPULAÇÃO**

28, 29 e 30 de agosto de 2018

LOCAL

Auditório Vermelho da Procuradoria-Geral de Justiça
Av. Álvares Cabral, 1.690 - 1º andar

PÚBLICO

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados,
estudantes de direito e demais interessados no tema

28 DE AGOSTO DE 2018 (TERÇA-FEIRA)

13h - CREDENCIAMENTO

13h30 - ABERTURA

Ricardo Augusto Amorim César, assessor jurídico do Procon-MG, graduado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

13h40 - MÓDULO 1

O Código de Defesa do Consumidor, as Relações de Consumo e Princípios Básicos

Expositor: Ricardo Augusto Amorim César, assessor jurídico do Procon-MG, graduado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

14h30 - Esclarecimento de dúvidas

14h40 - MÓDULO 2

a) Política Nacional das Relações de Consumo e seus Princípios

b) Direitos Básicos do Consumidor

c) Práticas Abusivas/Infrativas

Expositora: Regina Sturm Vilela, graduada em Direito pela Puc Minas, pós-graduada em Direito do Consumidor pela Universidade Gama Filho e Coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon-MG

15h30 - Esclarecimento de dúvidas

15h40 - INTERVALO

16h10 - MÓDULO 3

Segurança Alimentar e Nutricional

Expositor: Rodrigo Filgueira de Oliveira, Promotor de Justiça do Ministério Público de Minas Gerais, titular na Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte. Mestre em Direito Civil pela UFMG e membro da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor.

16h50 - Esclarecimento de dúvidas

17H - TÉRMINO DAS ATIVIDADES DO 1º DIA

29 DE AGOSTO DE 2018 (QUARTA-FEIRA)

13h - CREDENCIAMENTO

13h30 - MÓDULO 4

- a) Qualidade de Produtos*
- b) Defeitos e Vícios em Produtos*
- c) Prazos (para reclamar, consertar, devolver, etc.)*
- d) Garantia Legal e Garantia Contratual*

Expositora: Rariúcha Amarante Braga Augusto, Diretora-Geral do Procon de Contagem

14h20 - Esclarecimento de dúvidas

14h30 - MÓDULO 5

Oferta e publicidade: Transporte aéreo

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

15h40 - Esclarecimento de dúvidas

15h50 - INTERVALO

16h10 - MÓDULO 6

Questões Atuais sobre Combustíveis e Gás de Cozinha e Ações dos Órgãos de Defesa do Consumidor

Expositor: Fernando Ferreira Abreu – Promotor de Justiça 14ª Promotoria de Justiça de Defesa (MPMG)

17h - Esclarecimento de dúvidas

17H10 - TÉRMINO DAS ATIVIDADES DO 2º DIA

30 DE AGOSTO DE 2018 (QUINTA-FEIRA)

13h - CREDENCIAMENTO

13h30 - MÓDULO 7

Contratos (contrato de adesão, cláusula abusiva, etc.)

Expositor: Marcelo Rodrigo Barbosa - Coordenador do Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais desde 2001; advogado formado pela UFMG, pós-graduado em Assessoria Técnico-Legislativa Avançada

14h20 - Esclarecimento de dúvidas

14h30 - MÓDULO 8

Crimes Contra o Consumidor

Expositora: Sílvia Helena de Freitas Mafuz, graduada em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Delegada de Polícia, nível especial, Titular da Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor.

15h - Esclarecimento de dúvidas

15h10 - INTERVALO

15h40 - MÓDULO 9

a) Onde Reclamar?

b) Competência dos Órgãos de Defesa do Consumidor

c) Atuação Integrada dos Órgãos de Defesa do Consumidor

d) Como Reclamar

Expositor: Rhilmer Reis Dias – Servidor do Ministério Público, lotado no Procon-MG

16h30 - Esclarecimento de dúvidas

16h40 - MÓDULO 10

a) Cobrança de Dívidas

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

Expositora: Regina Sturm Vilela – graduada em Direito pela Puc Minas, pós-graduada em Direito do Consumidor pela Universidade Gama Filho e Coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon-MG

17h30 - Esclarecimento de dúvidas

17:40 - ENCERRAMENTO

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Boa tarde para todo mundo, meu nome é Ricardo Augusto Amorim César, eu sou servidor do Procon Estadual de Minas Gerais já há algum tempo. E eu vou, com vocês aqui, dar início ao nosso Curso sobre o Código de Defesa do Consumidor para a População.

Esse curso, ele tem o objetivo de apresentar para o consumidor, independente de sua formação profissional ou acadêmica, apresentar todo o contexto do Código de Defesa do Consumidor. E de uma forma mais centralizada e específica, aqueles pontos que são mais comuns no cotidiano.

Então, é um curso que é muito bom para quem é consumidor, é um curso muito bom para quem é estudante, para quem é fornecedor, para quem é profissional. Vocês terão, aqui, uma visão geral do Código de Defesa do Consumidor e daqueles pontos que são os mais usais e, também, da melhor forma de proceder a uma reclamação, quando vocês tiverem algum problema. Então, fiquem tranquilos, tá? Não é um curso, vocês não sairão daqui, digamos expert no Código de Defesa do Consumidor, mas vocês terão noção, uma noção muito forte, que é o mais importante. Talvez, melhor do que a gente saber exatamente a letra da lei, é saber aonde buscar e quando buscar. Então, essas são as noções que nós queremos passar para vocês.

Então, vejam só, eu acho que todos receberam aí a programação, além do código, nós vamos falar aqui do código, da política nacional das relações de consumo, de segurança alimentar e nutricional, vamos falar sobre direitos básicos do consumidor, política nacional das relações de consumo, vamos falar de vícios e essa é uma matéria aqui bastante difícil e complexa, mas quando se fala de vício de garantia, vocês perceberão como o mercado está diferente da lei, como nós somos enganados, como nós somos passados para traz, em relação à garantia e prazo para reclamar. Infelizmente, o mercado, ele está às avessas aí.

Será dito também muita coisa sobre oferta e publicidade, questões de combustíveis e GLP, contratos, a proteção contratual dentro do Código de Defesa do Consumidor, crimes contra o consumidor, como reclamar, é um tópico muito importante também, e dívidas, cobrança de dívidas, cadastros de consumidores. Só pelo passar aqui, pelo que a gente falou, são frases e são termos e denominações do nosso cotidiano, nós não falamos aqui em publicidade enganosa e abusiva, crime contra o consumidor, dívida, cobrança de dívida, cadastro, agora, é a nova onda, cadastro de consumidores. São coisas do cotidiano, que todos nós percebemos enquanto consumidores, mas, às vezes, não damos o tratamento correto para isso. Há, infelizmente, e eu faço questão de várias vezes citar isso, uma situação ruim para o consumidor brasileiro. Se houvesse aí uma medição, se nós pudéssemos falar que existe uma guerra entre consumidor e

fornecedor, eu, claramente diria para vocês, nós estamos perdendo, nós estamos perdendo essa guerra, e os fornecedores estão ganhando, e muito, muito, muito à frente, mesmo com Procons, com Juizados, com operadores do direito do consumidor, essa guerra está caminhando para um lado crítico.

E esse lado crítico, ele não vai ser dissolvido, a menos que nós percebamos quem somos nós não mercado do consumidor, essa visão é muito importante. Estou dizendo isso, porque antes de entrar no código propriamente dito, eu trago uma proposta para os senhores de pequenas reflexões sobre o mercado de consumo, sobre nosso papel enquanto consumidores. Uma sociedade, ela pode ser vista de diversas formas, por diversos pensadores, filósofos, sociólogos e eu vou trazer algumas visões para os senhores aqui, que não é nada de unanimidade. Então, o que eu vou apresentar para os senhores aqui, nessa parte introdutória, não é uma unanimidade, mas vocês vão concordar comigo, que são situações que nós vivemos, infelizmente, vivemos. E a remediação disso, como a gente modificar essa situação, vai ficar para pensar, vai ficar para refletir.

Então, eu começo fazendo aqui com os senhores, breves reflexões sobre os consumidores e o mercado de consumo. Olha como a nossa era, como nós vivemos hoje, talvez há mais de dez anos, há quinze anos, com advento de internet, como a nossa sociedade é dita, falada, referenciada, nós estamos na era da informação, alguém já ouviu falar isso? Todo mundo já ouviu falar. Estamos na era das redes sociais; bacana, redes sociais virtuais. Estamos na era do compartilhamento, compartilha-se pensamento, ideias, talvez, compartilhamos aí, muito pouco, riquezas e bens, mas vem uma ideia aí, de compartilhar até o bem material. A era do empoderamento do consumidor. Eu adoro isso, empoderamento do consumidor, mas eu gostaria que fosse real, porque quando a gente vai ler isso, dá uma impressão de que esse empoderamento criaria, por parte dos fornecedores, um provimento cauteloso, o que não é verdade. É como se o poderoso consumidor estivesse de um lado e de outro lado tivesse o fornecedor temendo esse consumidor, o que não é verdade; mas alguns filósofos e sociólogos falam, estamos na era do empoderamento do consumidor, a era da multicanalidade, a era que se fala, que se pensa, que se compra, que se vende por vários meios, não é assim?

Você tem um notebook e tudo, a gente acaba caindo no mundo digital. Você tem um notebook, o seu smartphone, você tem a televisão, você tem o tablet, você tem uma série de canais para exercer funções que, antigamente, você não conseguia fazer, senão, fisicamente. A era do consumo sustentável, isso é quase uma piada. Muitos dizem que estamos na era do consumo sustentável; nunca se agrediu tanto a natureza como ocorre agora. O consumo sustentável, não é

só a natureza que está em cheque é a sustentação da própria sociedade, do próprio ser humano enquanto cidadão. A era do consumo sustentável. Hoje eu ouvi um relatório de que: de agosto do ano passado até agosto desse ano, só um exemplo, o desmatamento da Amazônia aumentou 27% em áreas da Amazônia legal.

E estamos na era também do *fake news*, eu não chequei essa informação para saber se é verdade, mas deu numa rádio local. Era do consumo sustentável, não sei. Eu acho que não, eu acho que essas intitulações, essas qualidades que se dá a nossa sociedade atual, elas podem ser vistas de alguns aspectos, mas, na maioria dos aspectos e das formas, não é assim que se vê a sociedade. Nós estamos numa era, na verdade, que muitos chamam a era do hiperconsumo, tudo se passa pela relação de consumo, tudo que você faz na vida é relação de consumo, do momento que você nasce até o momento que você morre, você pratica relações de consumo.

É a era de que, a pessoa, se ela não for consumidora, ela não está integrada à sociedade, é a era de que o ser consumidor ele quase que substitui o ser cidadão. Pessoa, para ter direito mesmo, ela tem que ser consumidora, porque se ela estiver afastada do consumo, teoricamente ela não exerce todos os seus quesitos de cidadania. E como a gente pode falar da era do hiperconsumo? Como alguns filósofos e sociólogos, eu diria, que qualificam ou colocam algumas situações que caracterizam a era do hiperconsumo. Primeiro, é uma sociedade hedonista, é a sociedade da busca pelo prazer imediato.

Ricardo, o que isso tem a ver com o Direito do Consumidor? Tem tudo a ver com o Direito do Consumidor. Isso tem tudo a ver com a publicidade que você assiste que não mostra um produto, que mostra uma situação, mostra uma família feliz, mostra uma festa, mostra uma situação de pura alegria, mostra uma conquista imediata. Então, assim, fala-se do financiamento, alguém vende financiamento falando da taxa de juros? Não vende, vende mostrando a família feliz, vende mostrando aquele ser realizado. Alguém, vende um carro mostrando de impacto ambiental, de responsabilidade para com aquele bem dentro da sociedade? Não. Ele vende como uma conquista. E nesses aspectos, vocês vão ter e nós temos o crédito, que o crédito nada mais é do que uma prerrogativa extremamente hedonista, não espere, para que você vai esperar? Faça um crédito, para que você vai juntar dinheiro para comprar um carro? Que absurdo, você está fora da sua época. Você tem que se endividar, sim.

Então, esse prazer tem que ser imediato; não se planeja na sociedade hedonista, conquista-se o prazer imediato, de diversas formas. Na sociedade do consumo, o crédito é o melhor espelho disso, vivemos, então, uma era também do hiperendividamento, dos superendividamento. Modelo social individualista, quanto mais lá atrás a gente falava, há pouco

tempo a gente falava aqui, da era do compartilhamento, mas nós temos aqui o modelo social individualista, em que ninguém quer dividir bem nenhum, a não ser que gere lucro. Então, a fraternidade, a igualdade e a solidariedade, talvez a solidariedade e a igualdade possam existir, mas a fraternidade que seria um mérito, ou o impulso para o compartilhamento, ela não existe. Alguém vai compartilhar alguma coisa se não gerar lucro? Ah, mas tem o 'airbnb', tem isso, tem aquele modelo, eu tenho um aplicativo que faz isso, todos buscam o lucro de alguma forma, todos fazem isso.

Então, o modelo social é individualista, socialmente falando e familiarmente falando. O grupo familiar, hoje, ele está individualista, cada um tem a sua TV e é assim que tem que ser, não é assim que parece? Ah, a TV do meu quarto, a TV não sei o quê, você tem uma série de mecanismos dentro do ambiente familiar que geram essa sensação de individualismo. Isso é real. Múltiplos bens para a mesma finalidade. Quantas pessoas, hoje, que não conseguem prestar atenção na sua necessidade, o que você precisa? Você precisa se comunicar. Não, mas ela tem que ter um Smartphone para... se bobear vai chegar um tempo: um Smartphone para segunda, um para terça, um para quarta, uma para quinta, um para sexta e um para a balada, um para o sábado, um para domingo e por aí vai. É um chapéu, um boné para cada dia. São vários tipos de bens para a mesma finalidade. E a pessoa acaba, nessa busca maluca, e quando se junta à tecnologia do efêmero, você tem o que eu vou falar daqui a pouco, do quartinho que eu vou falar daqui a pouco.

Mas vamos falar, antes, da tecnologia do efêmero, da obsolescência programada, alguém já ouviu falar disso? É um aspecto danoso, triste da nossa sociedade do consumo. Quem tiver curiosidade e estudar um pouquinho sobre a obsolescência programada, procure no Youtube mesmo, põe obsolescência programada e vá direto num vídeo, um documentário de quase 50 minutos, da TV espanhola, é uma TV estatal espanhola. Ela vai mostrar lá, como algumas empresas, há mais de cem anos atrás, conseguiu uma forma de produzir bens que durem pouco. E o fato é o seguinte, isso é fato histórico, a Osram, a GE e a Philips, todas empresas mais ou menos conhecidas, se juntaram, se juntaram e começaram a fazer uma série de estudos sobre lâmpadas, aquele tipo de lâmpadas antigo, série de estudos e detectaram, que tinham projetos de lâmpadas que poderiam durar milhares e milhares de horas, ou serem até eternas como existe. Coloque lá, a eterna lâmpada do Corpo de Bombeiros que está acesa há mais de cem anos, ela está ao vivo sendo mostrada pela internet, com uma webcam lá que já falaram que a webcam já queimou mais de dez vezes, mas a lâmpada está lá. Qual o milagre disso? É alguma coisa divina? Não, é porque chegou-se, naquela época, há mais de 100 anos atrás, num desenho permanente, num desenho

ideal para aquele produto. Só que a Osram, a Philips e a GE se uniram e patentearam uma série de desenhos que eram eternos e liberaram somente a patente daqueles que duravam até duas mil horas, com apoio claro de governo e disseram o seguinte, se o produto for eterno, vai quebrar a economia, não pode ser eterno.

Lá, olha, para os senhores verem, que lá, a gente já começa a falar, há mais de cem anos atrás, o aparecimento da obsolescência programada. E nós temos vários, vários e vários exemplos que vocês, nós enquanto consumidores temos. Acabou a garantia semana passada o que aconteceu hoje com o liquidificador? Quebra. Acabou a garantia mês passado da televisão, o que aconteceu? A imagem desaparece. Não é sempre assim? O Smartphone, acabou a garantia dele um mês atrás, nesse mês, ele apresenta um problema na bateria, isso é obsolescência programada. Isso é fato? Isso é fato, a engenharia mecânica, a engenharia de produção, ela tem um módulo, quem tiver curiosidade, pesquise sobre a fadiga das peças. Então, ali é estudado quantas horas um liquidificador vai funcionar, aquele motor X, vai funcionar, isso tudo é estudado. Ah, Ricardo, que maldade, eles estudam para fazer isso? Não, eles estudam para baratear o bem, mas a consequência é obsolescência programada.

Mas o pior da obsolescência programada é o que vivemos hoje, é o que eu diria a obsolescência programada psicológica, psíquica, ela é mental. Então, hoje, você tem um bem e vamos falar do bem da moda e aquele que já é parte do corpo. A gente tem agora dois apêndices, né, o que fica na barriga e o que fica no bolso, o que fica do bolso é o Smartphone, mas já vai ser considerado um apêndice. Então, esse segundo apêndice, ele já sofre, a gente pode dar um exemplo, como um fato claro da obsolescência programada psíquica. Você tem o produto, ele funciona perfeitamente, ele faz tudo que você precisa e muito mais, só que ele é o Iphone 7 e lançaram o 8. Então, na sua cabeça, isso já é um desastre; maldição, eu nem acabei de pagar o 7 e já tem o 8. Aí, você vai ficar pensando, poxa, eu quase que estava na moda, eu já estou fora de moda.

Essa obsolescência programada, ela é terrível, porque ela afeta a todos nós, mente quem falar que não passa por ela nem um pouquinho e ela afeta de uma forma muito cruel as nossas crianças, que passam por isso. A obsolescência programada psíquica é quando você vira para uma criança ou você ouve um responsável, um pai falando: “Ah, eu dou um brinquedo, ele não brinca nenhum dia, depois ele perde o interesse”. Porque é muito rápido, a indústria, ela apresenta satisfações muito rapidamente. Então, o seu Smartphone te fazia e te causava uma satisfação muito grande, até o lançamento da próxima geração, que você querendo ou não, você vai passar a olhar para o seu Smartphone de forma diferente: “Ah, lançou o outro, a moda agora é outro”.

Compre-se, em qualquer lugar em qualquer hora. Isso eu não preciso nem explicar. você acorda de madrugada com insônia, acessa o Smartphone e está num site que te faz venda, que te faz publicidade e você, num momento de insônia, acaba comprando alguma coisa, isso é fato.

Modelos de produção de bens de consumo dinâmicos. O que a gente mais verifica hoje é a velocidade como uma forma, como um modelo surge e desaparece. Vocês já perceberam isso? Podem pensar de tudo, de TV, de telefone, de sapato, de tênis, eles surgem e desaparecem. Não, essa bolsa aqui, ela já está na moda há tanto tempo; não existe mais isso, pode até seguir uma linha, mas alguma coisa mudou. Você não consegue, como na minha época, você tinha linhas de som, linhas de TV que duravam 5, 6, 7 anos. Hoje, não, lança-se um grupo daqueles produtos e, rapidamente, eles são desovados no mercado, e a tecnologia vem com outros; aquela velha história, nada mais é, do que aquela velha história, não está... na verdade, ela está muito bem comprovada hoje, a tecnologia de hoje. Não, como é que é que a gente fala? A tecnologia de amanhã já está pronta hoje, o bem de amanhã já está pronto hoje, mas o momento certo de lançamento não chegou.

Publicidade personalizada com base em interesses; é a internet, é o Facebook é uma série de situações em que a publicidade, ela é moldada para você, com base nos seus interesses. Ricardo, mas eu não tenho Facebook, eu não tenho Instagram, não tenho isso, mas você está conectado. E a forma como se captura isso, essas informações, hoje é uma incógnita, mesmo com a legislação nossa sendo aprovada duas semanas atrás, a lei que fala sobre o controle de dados do consumidor ou de qualquer um, do usuário. Como é que essa informação vai ser usada? Não sei, mas ela está sendo usada e ela está sendo você capturada todo dia e toda hora. É perigoso? É perigoso demais da conta, porque chega um ponto que empresas conhecem mais você do que você próprio.

A publicidade ela está sendo criada cirurgicamente para você, e nós vamos, além disso, não é mais só na publicidade, quando a gente consegue perceber o desespero de alguns órgãos em relação à famosa *fake news*, a notícia mentirosa; que, para alguns, não sabemos ainda se isso é *fake news* ou se é fato, para alguns, ela decidiu a eleição de um país americano, do maior país do mundo. Pode ser que ela decida ou influencie a nossa eleição? Pode ser que sim, pode ser que não. Pode ser que não, nós estamos num momento de tamanho turbulência e nebulosidade em termos de informações, que esses conceitos, essas situações vão ser bem verificadas posteriormente, ou não, não dá para saber ainda. Mas esse problema da publicidade com [ininteligível] isso é um perigo, isso é um perigo demais. Quando o Ministério Público ou o Procon estadual começou a intervir em alguns estabelecimentos que solicitam o seu CPF, é com base

nisso, para que você quer o CPF? Ah, para uma promoção. Mas qual promoção que nunca aparece? Sempre tem uma promoção, mas ela nunca apareceu, mas você tem de digitar o CPF. Mas vai fazer parte de um programa, se for fazer parte de um programa, você tem que dar os termos de adesões, os termos do serviço, eu preciso saber antes, não é uma adesão automática e sem consciência daqueles termos, eu tenho que ter. E tem gente que fala: “Ah, eu não estou nem aí, eu passo meus dados sim, eu dou o meu CPF”. Aí, eu falo: “Em relação à farmácia tudo bem, vai passando o seu CPF”. Mas daqui a alguns anos, quando você chegar num plano de saúde e eles negarem esse plano de saúde para você ou o seguro também negar e falando: “Não, porque você é uma pessoa hipertensa, diabética, mais um tanto de informações, não ache ruim não, porque isso pode acontecer”. Nós vamos falando de Black Mirror, alguém já viu? É mais ou menos isso aí. Essas informações estão sendo colhidas, fato; como elas serão utilizadas? É uma incógnita. Então, a gente tem que ter cuidado nisso. Mas a publicidade ela é personalizada, sim.

E quem está aqui pensando, ah, é por isso, isso já é velho pessoal, é por isso que eu pesquiso uma coisa na internet, no dia seguinte, todo sites que eu abro, o Facebook que eu abro, estão com essa publicidade. Pessoal, isso é velho, isso é uma tecnologia antiga, isso é a tecnologia do *cookie*, isso é velho, isso aí, já existe há muito tempo, isso aí já é ultrapassado; os mecanismos de captura de informações são muito mais sensíveis, muito mais incisivos. Então a gente tem que ter cuidado disso. Já pararam para pensar que hoje, tudo a empresa, o Google, a mãe Google, não, o pai Google e a mãe Facebook, eu não sei, já sabem de você? Aí você pode falar, não, eu sou um trabalhador muito compenetrado; aí o Google vai falar assim, mais ou menos, mais ou menos, porque você chega no trabalho no horário e você sai depois do seu horário, olha que beleza, só que eu estou vendo aqui que, mais ou menos, 30% do seu tempo você está acessando celular, Facebook, WhatsApp, não sei o que. Você acha que essa informação não está indo para lá? Alguém suspeita disso? Claro que sim. Há uma semana atrás foi dito que o Google, mesmo que você desativar a sua localização ele captura a sua localização, ele sabe para onde você foi, ele sabe a sua rotina diária, de tudo que você fez, então, isso é um perigo.

Algumas características da sociedade atual: 1) A vitória de uma pessoa é medida pela capacidade de consumir; é aquilo que nós falamos anteriormente, se você me consome, você está dentro da sociedade, se você não consome, você está à margem da sociedade, você é um marginal nesse aspecto. Então, consumir é cidadania, você acaba medindo a vitória de uma pessoa pela capacidade de consumir, sim ou não? Claro que sim, então, se você encontrar uma pessoa que você não via há muito tempo e ela tiver com o carro do ano, com apartamento, indo para casa sua casa, para a casa dele na praia, o seu inconsciente vai apitar o seguinte: nossa, fulano é um

vitorioso, ele deu certo na vida; só que você não conversou nem cinco minutos com ele, você não sabe se ele está de bem com a vida, se ele está de bem com a família, com a alma dele, se ele está tentando se matar, você não sabe de nada, mas você mede a vitória dele pela conquista.

Tem bens, comprou bens? Ele é um vitorioso. O contrário, vai acontecer também, essa mesma pessoa, se você encontrar, e ela tiver desprovida de bens, ah, cadê sua casa? Ah não vendi estou morando na casa da minha mãe. Ah, cadê seu carro? Não, vendi, eu estou, agora, andando mais a pé e de bicicleta. Você vai dar as costas e pensar, pô, o que aconteceu? Ele é um fracassado esse cara, ele é um fracassado, mas você não conversou o suficiente para saber se ela está de bem com a vida, de bem com a família, de bem com a alma dele. Você mede a vitória, você mede a glória pela capacidade de consumir. Infelizmente é esse o retrato que nós temos. Ter ou comprar significa pertencer ou não pertencer a um grupo social. Isso é mais visto em crianças e em jovens, mais visto, mas nós não estamos excluídos disso, nós fazemos isso também.

Então, os jovens andam todos iguais, primeiro, tem que comprar a blusa de marca, o boné de marca, o Smartphone de marca; tem que ser de marca e tem que ser o mais bacana, porque eu sou eu, não é assim que a gente pensa? Eu sou eu, eu sou diferente, mas você vai comprar igual a todo mundo para ficar no meio igual a todo mundo. É aquele modismo, é aquela obrigação de se satisfazer ditada pelo mercado de consumo. O ter e comprar é um sentimento de pertencimento, sim; quem tem criança sabe e adolescente pior, o perigo ou a tristeza que é quando ele não tem um bem e ele se sente rejeitado pelo seu grupo de amigos, isso acontece, infelizmente. Somos o que possuímos. Essa medição, eu acho que ela está... ela vai na conformidade com o primeiro, são os bens que moldam as pessoas, né, muitos nos vislumbram dessa maneira.

Padrões de comportamento são impostos pelo mercado. Isso eu não vou nem falar, porque isso, eu acho, que todos sabem disso. A moda pode ser, isso se a gente for falar de moda, a moda pode ser a pior dos mundos, mas se é moda é moda. Então, se passou na novela, se passou em algum lugar, é moda? É moda. Mas está parecendo um palhaço, um palhaço do inferno ainda, mas é moda, tem que usar; é moda, acabou. Padrões de consumo causam consequências danosas ao ser e ao meio ambiente. Quando a gente começa a perceber que nós somos, quando nós começamos a perceber que nós somos, na verdade, condicionados pelo mercado de consumo, é como se a mola mestra da nossa vida fosse o consumo, eu vivo para consumir, eu trabalho para ter dinheiro. Ter dinheiro para quê? Para consumir, eu estudo para quê? Para arrumar um bom trabalho; um bom trabalho para quê? Para receber mais, para quê? Para consumir. Então, a mola mestra da minha vida é o consumo, tudo que eu faço é para consumir.

Mas nós não percebemos como isso é danoso para a gente mesmo, para o nosso meio

familiar é para o meio ambiente. E pouco importa se essa notícia vier, se essa notícia aparecer, se tiver um bem que você almeja demais, você almeja demais, é aquele bem que você namora há meses, você passa na vitrine e vê aquele bem, o seu restaurante é para lá que você vai almoçar, porque você vai para lá, porque você vai passar perto da loja, paquerar um bem. Mas, no momento que você for comprar aquele bem, alguém te falar, você sabia que ele é feito por trabalho escravo? Ou similar ao escravo? Você sabia que esse tênis que você quer, isso há tempos atrás, é feito por trabalho infantil na Indonésia? Você não vai se tocar muito por isso, você não vai falar: “Ah, eu vou deixar de comprar por causa disso”. Você vai comprar. Você vai comprar e com a certeza de que aquele tênis, que aquela bolsa, que que aquele Smartphone não foi feito por ninguém subjugado socialmente, você vai ter essa crença para você. Você não vai mudar de papel, por isso.

O celular, ele é feito com o *Gorilla Glass*, lá na África, tem a montanha de onde que é a localidade de onde que é tirado isso, esse metal, que é super-resistente, esse vidro, e mata-se muito gorila que mora lá, que vive por lá. Você está ligando para isso? Você não conhece, você nunca viu esse bicho, e daí? Você vai comprar do mesmo jeito; mas por quê? Porque somos cegos, fomos condicionados para isso. É aquilo que nós falamos lá trás, primeiro é o hedonismo, depois os meios de produção, aquela vontade de se satisfazer imediatamente, até chegar nesse ponto de, simplesmente, não ligar para nada. Você não pensa nessa consequência, você não pensa na consequência financeira de seus atos; você quer o prazer imediato. Que feio, né gente? Olha só.

Breves conclusões. Vivemos na era depois hiperconsumo, fato; hábito de consumo exacerbado que interfere em todo o ambiente natural e social. O seu hábito de consumo, a sua atividade de consumo, ela tem o efeito borboleta, ela vai provocar efeito em várias localidades e para várias pessoas. Somos consumidores sempre, a toda hora e em todos os momentos, sempre nós somos consumidores. Nós veremos isso, no art. 2º do código, porque que sempre nós somos consumidores. Padrões de consumo são distantes das reais necessidades. O sujeito que queria um buraco na parede para pôr um quadro, ele teve a capacidade de comprar duas furadeiras, mas um conjunto de brocas, mas a necessidade dele não é a furadeira, é o buraco na parede, perceberam?

Então, a necessidade do consumo, ela não é vista, você vê aquilo que a sua alma acha que enxerga, você vê alguma coisa que te traz algum tipo de alegria. Para tampar um buraco no âmagô, que não é um bem de consumo que vai tampar. Então, isso acontece muito, padrões de consumo são distantes das reais necessidades, por isso que vem a frustração imediata. Aí você compra um produto que você almejou, pouco tempo depois, pouquíssimo tempo depois, bate o arrependimento. Por que eu comprei isso? Onde que eu estava com a cabeça? Como é que eu vou

fazer? Será que pode devolver? Como é que eu escondo a dívida do meu esposo ou da minha esposa? Para não saber que o cartão, agora, tem dez parcelas de um produto que eu não sei para que é, que eu não preciso, mas eu quis comprar. E assim vai acontecendo. Alguém já passou por isso? Mesmo que um pouquinho? Então, a percepção das nossas reais necessidades, ela está muito, muito, muito obscura; e isso é muito bom para o obsoletismo, ou para a obsolescência programada, as duas coisas se casam perfeitamente.

Outra conclusão, a incapacidade de identificação das reais necessidades. Alguém sabe o que precisa, realmente? Ah, eu preciso disso, mas para que e por quê? Ah, eu preciso. Ah eu preciso de um computador novo, mas, você vai olhar a cor, você vai olhar o tamanho, você vai olhar várias outras características que vão além de acessar a internet e descrever o texto que é o que você precisa. Então, as nossas reais necessidades, elas estão, realmente, obscuras, nós não percebemos isso. É muito difícil você conseguir fazer uma linha direta da sua vontade com o ato de consumo, eu comprei isso porque eu preciso disso; não é bem assim.

Aí muita gente acaba comprando muita coisa e cria em casa o que nós chamamos de quarto da bagunça. Então, é um quarto, geralmente, a gente já não tem espaço, mas você acha um canto da casa que seja um quarto, que seja o canto de um quarto, para pôr aquele tanto de coisa que você comprou e nunca usou, ou que usou um pouquinho e depois descobriu que não precisa, mas comprou por um certo impulso. E daí vêm alguns desafios, primeiro desafio, enorme; e eu quero aqui ressaltar para os senhores o seguinte, volto a dizer que isso é uma visão; é óbvio que eu não quero, aqui, de forma alguma, colocar tudo que nós vimos até agora como uma visão unânime, como a visão predominante. É uma visão, é um meio de se ver. E, lógico, que eu achei o mais, talvez, pejorativo, em relação a nossa sociedade, porque isso nos provoca a pensar, pelo menos um pouquinho.

Mas quais são os desafios? Se a gente for pensar no mercado de consumo ideal, o primeiro desafio que nós temos é a coexistência do consumidor e do ser humano cidadão, consumidor de um lado, cidadão do outro lado. As características, os requisitos do cidadão, do ser humano, eles vão muito além do ato de consumir, muito, muito além. Pare e pensem, com certeza todos conhecerão, mas quantos seres humanos que vocês conhecem mesmo, da relação do dia a dia? Não é de trabalho, é relação, é o afeto, é o carinho, é o amor, é o desejo de estar perto, é o desejo de compartilhar; não é momentos felizes, não, é qualquer momento de sua vida, é o relacionamento humano, não um relacionamento que vem fadado, aí, de relações de consumo em todos os aspectos. Eu só vou lá se tiver isso, eu vou lá se tiver aquilo, vamos sair, vamos fazer aquilo, não. É tão difícil encontrar, sem muita coisa, bater um papo, parado em algum lugar, na

rua, dentro da casa de uma pessoa, mas tem que ter um evento, tem que ter um sentimento de pertencimento, tem que ter toda uma estrutura formada, envolta, porque, senão, não tem razão de acontecer.

Identificação das reais necessidades do consumo, modificação de hábito de consumo. O próximo, eu grifei: criação de um novo modelo social, consumidor, economia e mercado de consumo. Por que eu grifei isso? Porque é aquela utopia, é aquele mundo que não existe e, talvez, não vá existir para as nossas e futuras gerações, pelo menos as breves não. Se a gente for comprar somente o que a gente precisa, esse nosso sistema econômico, hoje, sobrevive quanto tempo? Vamos pensar aí, dois meses? Dois meses quebra tudo. As empresas vão quebrar, o mercado, ele foi concebido nesses moldes. Então, se você não fizer a economia girar, o dinheiro girar, você entra num colapso socioeconômico.

Tem um livro, quem tiver... quem gosta de ler, tem um livro que chama Ser Feliz, só isso, Ser Feliz, de Will Ferguson. Ele é um livro sobre livro de autoajuda. Vou contar a história para vocês rapidamente, mas sem contar o livro em si, o final do livro. Uma pessoa, em algum lugar do mundo escreve um livro de autoajuda que dá certo, que funciona, só que o mundo começa a entrar em colapso, por quê? O mega empresário deixou de almejar somente fortuna, passou a ter bondade. A Souza Cruz e todas as empresas que produzem cerveja e álcool do mundo, quebraram em um mês, os carros pararam de ser vendidos, porque as pessoas descobriram a delícia de trabalhar de bicicleta, a pé; todas as indústrias farmacêuticas foram quebrando no mundo, o mundo entrou em colapso. Até que chegaram e pegaram esse cara e falaram: “Você tem que desdizer o que você disse, porque vai acabar com o mundo, não dá”. Então, essa criação de um novo modelo social, ele é uma utopia, é difícil da gente alcançar, mas se a gente não pode chegar nisso, talvez, nós possamos chegar num consumidor melhor ou em um ser humano melhor. Que a gente pense um pouquinho mais, que a gente aspire um pouquinho mais as nossas próprias convicções, os nossos próprios sentimentos, sem que a indústria dite isso.

Outro ponto, aprimoramento dos mecanismos de defesa do consumidor. Aí tem uma falha, inclusive no Procon. O mercado de consumo, ele está cheio de regras a serem cumpridas, mas está cheio de fatos que demonstram descumprimento de regra. Qual o grande problema que tem aí? Um grande problema, mas é o segundo grande problema, é a fraqueza ou talvez a falta de força, porque são fortes, sim, dos órgãos de defesa do consumidor; não são fortes o suficiente, mas são muito fortes, sim. Mas o maior problema é a educação para o consumo, que ela não existe. Então, o consumidor ele não é capacitado para o mercado de consumo, ele não é educado para praticar boas relações de consumo.

O mercado capacita o consumidor para: estude, trabalhe, arrume um emprego e compre. Não é assim que funciona? Só isso. Mas praticar boas relações de consumo não existe. E, fora isso, praticar relações de consumo em conformidade com a lei, amparados pela lei, não existe. Ainda, hoje, tem faculdade de Direito, pessoal, nós somos consumidores o dia inteiro, mas tem faculdade de Direito que não tem uma cadeira fixa de Direito do Consumidor, essa matéria é vista como opcional no final de curso. Não temos, na escola de ensino fundamental, que seja de forma tangencial, de forma... a gente fala espalhada em todas outras cadeiras, Direito do Consumidor para crianças e adolescentes, não temos. Então, isso é falho.

Quem falar que, hoje, que tem educação para o consumo, está mentindo, porque não tem; educação para o consumo não é fazer listinha antes de ir para o supermercado não, ah eu só faço lista, só compro o que eu preciso, e faço... Não, não é isso. A capacidade da educação, ela criaria um mercado de consumo muito mais salutar. Existe algum país no mundo que o consumidor tem educação para consumo? Tem, tem alguns que têm, mesmo que de uma forma ainda incipiente, mas tem. E você vai ver alguns países na Europa que não tem Procon, olha que bacana; pô, mas eles são tão atrasados, não têm Procon. Não tem porque não precisa, porque o consumidor é tão bem-educado que o fornecedor sabe, que se fizer alguma coisa errada o consumidor vai falar uma maldita palavra, por exemplo, que é o boicote, que é pior do que qualquer multa. Se em algum lugar você falar, vamos boicotar essa empresa, ela muda de comportamento em meses, que meses, semanas. Porque a multa, eu pago, agora, o boicote não tem como. No Brasil não tem isso. Tranquilo pessoal?

Dito tudo isso, a gente vai entrar no Código de Defesa do Consumidor. O Código de Defesa do Consumidor, nós costumamos dizer que ele tem uma base constitucional. O Código de Defesa do Consumidor não foi ideia, não é mais uma lei, ele tem uma base constitucional. A nossa Constituição da República de 88, ela lá no art. 5º, que é o artigo extremamente... o mais cidadão que tem da Carta Magna, ele fala: "*O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*". Então, já vem um mandamento constitucional; a defesa do consumidor, ela tem uma prerrogativa constitucional. Depois, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, art. 48, é dito que o Congresso Nacional, no prazo de 120 dias, elaborará o Código de Defesa do Consumidor, outro mandamento. O código, ele veio de uma imposição da nossa Constituição. No art. 170 da Constituição, que fala da ordem econômica, que fala dos princípios da ordem econômica; qual um princípio basilar da nossa ordem econômica? A livre concorrência, a propriedade, tem vários ali, a livre concorrência. Ah, Ricardo, mas por que não tabela o preço? Porque o art. 170 fala que um dos princípios basilares da nossa ordem econômica é a livre economia, então, ela tem que existir.

Essa época, aí, do aumento do combustível, muitos alegaram isso, por que vocês não tabelam o preço? Não, há livre economia, não tem como fazer isso, pelo menos não é tão fácil. Mas o que eu quero mostrar para vocês é isso, está lá, a propriedade privada, função social da propriedade, livre concorrência e, no mesmo lado, no mesmo nível está à defesa do consumidor.

Então, até quando a nossa Constituição fala da ordem econômica, ela mostra que a ordem econômica deve considerar a defesa do consumidor como um dos seus princípios, isso é importantíssimo. Primeira coisa, pessoal, Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, não é qualquer lei, ela tem um fundamento constitucional. Ricardo, você está dizendo que ela é mais forte do que uma e outra lei? Sim, é isso que eu estou dizendo; se for uma lei puramente ordinária, o Código de Defesa do Consumidor tem prevalência, sim. Então, quando você fala, eu estou lutando pelo meu direito do consumidor, eu estou lutando pelo meu direito constitucional, é muito forte isso, é um direito constitucional. Mas o código nasceu em 1990 e, naquela época, é a Lei Federal 8.078, que é o código, vocês receberam e ele é um código muito bacana, muito bom, considerado, por muitos, o melhor Código de Defesa do Consumidor do mundo. Olha como é distante a letra da lei e a realidade, mas ele é um bom código, sim. Por quê?

Primeiro, porque ele foi elaborado por juristas. Jamais, em demérito aos nossos legislativos, aos nossos congressistas, quem fez o esboço do Código de Defesa do Consumidor foram os juristas, foram professores e eles não fizeram aqui, simplesmente se reunindo, ah, vamos fazer um código de... não, não foi assim. Existia uma Comissão de Defesa do Consumidor formada em 1985 até 1989, quase, na verdade até 88, essa Comissão de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça, chamou esses juristas e falou: “Cada um vai para um país, vocês vão pesquisar as legislações de defesa do consumidor desses países para que a gente possa criar, esboçar um Código de Defesa do Consumidor Brasileiro”. Então, eles foram para a Bélgica, para a França, Estados Unidos, Alemanha, Itália, Espanha, vários países eles foram, América Latina inteira, Argentina, vários, então, eles foram lá pesquisar. Quando o código ficou pronto, não era uma ideia puramente de legislador, de congressista, era um documento jurídico, era uma forma muito bem pensada. Quando viram que o código ia tomar um teor muito forte, vários segmentos empresariais começaram a atacar o Código de Defesa do Consumidor, e esse ataque, ele vinha por vários meios, diversos meios. A Febraban, em 1989 - o código nasceu em 1990 - 1989, ela chegou a publicar, a Febraban, que é dos bancos, a publicar manifesto em jornais, Folha de São Paulo, Estado de Minas, Estado de São Paulo, dizendo que o código não valia para banco e que poderia quebrar o mercado financeiro. A Abia, que é a Associação Brasileira da Indústria Alimentícia, criticou o código abertamente, nada de conspiração, dizendo: “Olha, vai chegar uma lei aí,

mandando a gente encher de informações uma latinha de milho". Em 1989 tinha lá: peso, prazo de validade, fabricante, pronto, agora, a gente vai ter que pôr tabela nutricional, contém ou não contém glúten, como conservar antes e depois de abrir; vai quebrar qualquer empresa, a gente não tem como fazer isso. E fizeram, fizeram, está tudo aí. Vários setores. Aí, você vai pegar seguradoras, planos de saúde, banco, até hoje, banco, até hoje, briga, fala que o código não se aplica, mas é um outro caso.

Então, ela foi promulgada, essa lei, em março de 1990, com a vigência em setembro. Considerada um dos melhores diplomas do consumerismo do mundo, e é uma codificação duradoura. Quando a gente fala uma codificação duradoura, isso é muito bacana, o código ele já foi alterado sim, nada de substancial, mas ele é uma legislação duradoura. Já tem, praticamente, 28 anos e vários dos dispositivos se aplicam claramente ao mercado de consumo. Pessoal, 1989 e código fala para compra feita pela internet, querem mais o quê? Quase que uma previsão em bola de cristal, mas ele se aplica ao art. 49 perfeitamente, às compras feitas fora do estabelecimento comercial e logo, a compra feita pela internet. Quando a gente entra no primeiro artigo, já entrando no código mesmo, o primeiro artigo dele fala: "*O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor de ordem pública e interesse social*"; mais coisas são ditas lá, mas ordem pública e interesse social é importantíssimo.

Interesse social, nada mais é porque mostra a importância para o cidadão, para a economia, para o mundo socioeconômico. Mas a ordem pública é mais forte ainda, quer dizer que o código, ele é inafastável das relações jurídicas de consumo. Você não pode fazer um contrato no qual você estabeleça, dentro do contrato, testemunhado, registrado em cartório, que neste contrato entre eu e fulano de tal, contrato de consumo, lógico, entre eu e fulano de tal não se aplica o Código de Defesa do Consumidor. É uma norma cogente, é uma norma de aplicação obrigatória. Então, ele é inafastável, não existe você colocar um juízo arbitral. Lá, na década de 90, algumas empresas insistiram nisso, escolhendo o juízo, às vezes, fora do domicílio do consumidor, que já afronta o código. Ah, não, mas ele escolheu dessa forma; ele não pode. Se o código fala que não, é não. Se duas pessoas quiserem é não, não pode. Então, muitas coisas vão, ah, não, está no contrato, então, está no contrato, mas não interessa, o código não permite esse tipo de coisa. Art. 2º- Código de Defesa do Consumidor, nós vamos aplicar quando tiver uma relação de consumo.

Pessoal, isso é muito importante para que nós consigamos perceber quando que o código não vai ser aplicado, porque ele não vale para tudo, ele vale quando houver uma relação jurídica de consumo. Primeira coisa numa relação jurídica de consumo, é a existência do consumidor. Quem é o consumidor? Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza o

produto ou serviço como destinatário final. Lembrem-se lá, quando eu disse que nós somos consumidores o dia inteiro, a vida inteira, muito em razão desse artigo aí, que ele fala, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza. Você é consumidor pelo fato de utilizar um bem, um produto ou um serviço, você não somente é consumidor quando está tirando o dinheiro do bolso, o cartão de crédito, quando está pagando. Não. Quando você compra, quando você utiliza até um emprestado cai na defesa do consumidor. Se você pegar um objeto emprestado de alguém, que seja, você pegou lá o computador e esse computador pegou fogo na sua casa, a bateria incendiou, você vai utilizar o Código de Defesa do Consumidor. Ah, mas quem comprou foi a vizinha dela. Não interessa, ela utilizou o produto, então, ela é uma consumidora, essa pessoa é uma consumidora.

O avião da TAM, esse caso é notório, já foi para a jurisprudência, já está em livros, o avião da TAM quando caiu naquele depósito da TAM, ao lado do aeroporto do Congonhas, aquela tragédia, o cara que estava com o carro parado próximo e os destroços caíram em cima do carro dele, destruiu o carro dele e ele se salvou, ele entrou na justiça baseado no Código de Defesa do Consumidor. Pô, mas espera aí, você não estava no avião, você não comprou passagem, o cara nunca voou na vida dele, como é que você vai fazer isso? É, porque o seu produto ou o seu serviço causou um dano, perceberam? Nesse caso, ele nem estava utilizando, mas ele foi vítima do evento. Quem olhar no art. 2º, eu não coloquei aí, vai verificar que existe lá, que também é consumidor aqueles que são vítimas, aqueles que agem intervindo, de qualquer forma, na relação de consumo, perceberam?

Então, a extensão é muito grande. Só que existe um probleminha ali para quem compra, é o destinatário final, esse detalhe, o destinatário. Quando que eu sou um destinatário final de um produto? Quando eu retiro esse produto do mercado, essa é a resposta mais simples, mas você tem linhas tênues aí, que, às vezes, complica a resposta de qualquer um. O que seria isso? Se você tem, uma loja que vende notebook e você compra, da Dell, cem notebooks para revender, você é o destinatário final desse notebook? Sim ou não? Suponhamos que os cem viessem ou vieram com defeito, com defeito não, com vício, esse dono da loja, revendedora de notebook, ele não vai poder usar o Código de Defesa do Consumidor. Em tese, não. Ele não é o destinatário final, diferentemente se eu fui lá e comprei o notebook da Dell e ele veio com vício, eu sou o destinatário final, porque eu não pratico mercancia, eu não uso para gerar lucro direto; eu posso usar para gerar lucro, eu faço ali, escrevo um livro, escrevo uma peça de defesa, de ação civil, alguma coisa assim. Perceberam como é que é? Então, a padaria, se você vai lá na padaria e compra pães de queijo, você é o destinatário final, mas a padaria, quando ela compra trigo, sacos

e sacos de trigo, ela não é destinatária final, perceberam? Para o consumidor ou para aquele que comprou o pão de queijo, existe um produto, relação de consumo, para a padaria que comprou o trigo, existe o insumo, que não é relação de consumo.

Essa teoria chama teoria finalística, destinatário final, vários autores falam da teoria finalística, hoje, ela começa a ser mitigada. O que quer dizer isso? Tem gente que fala: “Olha, se a padaria for muito pequenininha, extremamente hipossuficiente, mais do que vulnerável, ela pode usar a prerrogativa do código de defesa do consumidor”. Mas isso aí são teorias, pessoal, o código, não, o destinatário final, para você perceber se você é um destinatário final o exercício tem que ser o seguinte: você retira o bem do mercado, se você retirar o bem do mercado, você é o destinatário final. Tem casos extremamente tênues? Tem, então, tem o taxista que comprou pneu para o carro dele, para o táxi dele. Já teve jurisprudência que falou não, ele não é consumidor; já teve falando: não, ele é consumidor, teoria mitigada, perceberam aí? Então, caso a caso, a gente tem que ter sempre atenção. Não é qualquer compra que você ou relação que você encaixa o código de defesa do consumidor. Se você compra um bem de um vizinho seu que não tem prática comercial, ele não vai ser fornecedor, logo, não vai ser relação de consumo. Vejamos porque aqui, vamos chegar no Uber daqui a pouco, só um instantinho.

O Art. 3º, olha só: fornecedor. Então, só voltando aqui, para haver relação de consumo tem que ter consumidor de um lado, fornecedor de outro lado e entre eles uma relação de consumo. O que é o fornecedor? Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviço. Então, vai ser fornecedor, pensem, quem é o fornecedor? É contra, vamos pensar assim, contra quem eu posso reclamar no Procon? Então, pode ser uma pessoa física, que é uma pessoa mesmo ou uma pessoa jurídica, que é o lojista. Então, eu posso ir no Procon reclamar da Loja Americana, da Drogeria Pacheco, da padaria da esquina, são pessoas jurídicas, mas eu posso, também, reclamar contra uma pessoa física, aquela pessoa física. Então, quem [ininteligível]? Aquela pessoa que eu contratei para erguer uma parede da minha casa, mas ela ergueu tudo errado, ficou feio, caiu a parede; eu posso reclamar contra aquele fisioterapeuta que eu contratei, que ele marcou comigo e não foi, e eu paguei, então é uma pessoa física. Ah, Ricardo, mas ele é MEI, microempreendedor, eu não estou falando, estou falando de pessoa física. Você pode reclamar contra a manicure, ela não é microempreendedor individual, não é nada disso, ela é uma pessoa que mora lá. Ah, ela foi, me deu micose, as minhas unhas caíram, você pode reclamar, é uma relação de consumo que existe.

Ninguém perguntou, mas existe a questão do advogado, eu posso reclamar do advogado, como um fornecedor enquanto pessoa física? Aí o bicho pega, né? Porque já há jurisprudência, inclusive, de tribunais superiores falando que não, aplica-se a ele o Estatuto da OAB. Mas é um caso a se pensar. Então, veja ali, fornecedor é aquele que faz aquilo tudo, ele pode ser uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, é uma pessoa física, simplesmente, um ente despersonalizado. Se vocês pegarem a doutrina mais antiga, mais antiga, logo depois que saiu o código, eles vão falar, ente despersonalizado era, por exemplo, a usina de Itaipu, que é um pouco brasileira, um pouco paraguaia, é isso? Oitenta por cento paraguaia, um ente despersonalizado.

Hoje, a doutrina já fala o seguinte, se você não encaixa como pessoa física, pessoa jurídica, pública ou privada, nada, é um ente despersonalizado. Ficou muito mais fácil assim. O que o código quis fazer? Qualquer um que praticar, dentro do mercado, o fornecimento de produto com habitualidade, com profissionalismo, ele é um fornecedor, basta ter habitualidade e profissionalismo. Então, quando eu compro o carro do meu vizinho, eu comprei, usei uma semana, o carro parou de funcionar, eu não posso reclamar do meu vizinho, porque o meu vizinho, ele troca de carro a cada cinco anos, eu aproveitei essa chance e fui lá e comprei; ele não é profissional no mercado de vender carro, ele não tem habitualidade nisso.

Agora, imagine uma pessoa física, ah, eu quero comprar um carro novo; ah, vai no seu fulano lá, ele, direto, está comprando e vendendo carro. Ah, é? Quantos anos que ele faz? Mais de dez anos, ele entende tudo. Ah, ele tem loja? Não tem, ele é pessoa física, ele fica na casa dele, mesmo, ele põe uns carrinhos na garagem, na rua. Ele é fornecedor, porque ele tem habitualidade. Tranquilo? O art. 3º ainda traz mais dois conceitos: produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial. Não vejo dúvida aí, móvel e imóvel, material ou imaterial; imaterial a doutrina fala de um... talvez um quadro que você peça. Ah, eu contratei o fulano para pintar um quadro, o valor dele é muito alto para mim, ou eu contratei fulano para compor uma música para a minha esposa para o dia dos namorados, a música ficou horrorosa, mas eu paguei para ele, é um bem imaterial, então, é relação de consumo também. Serviço: qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. Esse artigo era para ser só isso aqui: "serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração", ponto.

Mas quando o código estava sendo concebido, tendo em vista a insistência da Febraban e das instituições financeiras, o nosso legislador achou por bem incluir isso aí, "inclusive as de

natureza bancária, financeira de crédito e securitária, salvo as de relações de caráter trabalhista". Mesmo incluindo essa segunda parte, os bancos criaram caso. Até o ano de 2006 eles estavam no Supremo Tribunal Federal querendo afastar a aplicação no Código de Defesa do Consumidor. Mas é isso, serviço, é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, guardem, lembrem-se do mediante remuneração. É serviço se ele for remunerado, ponto final. Ponto final, o que você quer dizer com isso? Quer dizer com isso que, hoje, o entendimento, que o Facebook é relação de consumo, que o Gmail é relação de consumo e que vários outros provedores de mídias sociais equivalem a uma relação de consumo; isso já está começando a entrar num ritmo mais pacificador.

O que eu quero dizer? Vários doutrinadores e aplicadores do direito tendem a essa informação, esse conceito. Quando eu entro no Gmail, por exemplo, ou quando você entra no Facebook, existe uma remuneração do Facebook? Existe, ele é remunerado pela publicidade, você não remunera, mas ele é remunerado pela publicidade, existe uma remuneração indireta, ou seja, quanto mais você usar, mais o Facebook vai lucrar, ponto final; se você usar menos, ele recebe menos, se você não usar nada, ele não recebe nada, mas há uma remuneração, o que se chama hoje de remuneração indireta. Remuneração direta é a que você paga, remuneração indireta vem de qualquer outra coisa que não seja você, é uma remuneração.

Tem um caso notório aí, tem um caso chamado WhatsApp, o WhatsApp saiu do ar algumas vezes e da última vez que ele saiu do ar, vocês lembram quando ele ficou um dia fora do ar, muitos, aí, entraram em depressão, né? Em um dia o mundo parou, né, ataque alienígena, o que está acontecendo? Um dia que ele ficou fora do ar. Teve gente que falou, não, eu uso WhatsApp para isso, para aquilo, para aquilo outro, aconteceu isso, eu vou entrar na Justiça, porque é Código de Defesa do Consumidor. Ficou um pouco na penumbra, por quê? Qual é a remuneração do WhatsApp? Publicidade? Não sei. Ah, mas o WhatsApp é do Facebook, o Facebook põe dinheiro lá dentro. Não, você injetar dinheiro, investir, é uma coisa, porque ele tem que existir, eu falo remuneração. O Facebook, quanto mais você usa, mais dinheiro ele põe? Não, ele tem lá um padrão, o WhatsApp hoje é uma empresa, talvez, de 150 a 200 funcionários, é uma empresa pequena, mantém lá, mas a remuneração, ela não equivale ou ela não está vinculada diretamente ao tipo de utilização, a quantidade de utilização. Então, eu andei estudando isso e lendo alguns doutrinadores, principalmente especialistas do Direito Digital, e alguns falam, olha, está difícil encaixar o WhatsApp; ele é sustentado, sim, pelo Facebook, mas não há uma remuneração indireta, porque a remuneração tem que ser direta ou indireta. Tranquilo? Devo ter uns dez minutos, né? Dez minutos?

Aí, a gente, vai falar, agora, pessoal, como é que a gente vai fazer? Eu vou falar um pouquinho do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, depois, a Regina vai continuar com vocês e falar do 6º e outros artigos. A base do nosso código, a estrutura, o esqueleto dele, eu diria que a espinha dorsal, ela é formada por dois artigos, art. 4º e o art. 6º. Não se faz leitura do Código de Defesa do Consumidor, seja qual for, sem ler o art. 4º e o art. 6º. Qualquer noção que você quiser, ah, eu tenho um caso de publicidade, dá uma corridinha no art. 4º, no 6º, depois vai lá no artigo de publicidade, no 37, 30, 31 e tal, vai olhando lá. O que eu quero dizer? Não se constrói uma casa sem fazer o alicerce; o alicerce do código, os alicerces são: art. 4º e art. 6º. O art. 4º, ele vai falar da política nacional das relações de consumo. Esse art. 4º, ele mostra como seria o mercado de consumo perfeito, é política nacional das relações de consumo. Depois vocês vão ver, lá no caput, como é que ele fala do mercado, aquele que tem que atender à necessidade, aquilo e aquilo.

Mas o que eu quero dizer é o seguinte: a política nacional das relações de consumo, ela tem os seus princípios que também são princípios basilares. Pessoal, nós estamos no núcleo do Código de Defesa do Consumidor, art. 4º e art. 6º, são os principais, os formadores dos outros incisos, dispositivos, e a gente vai entrar no quase núcleo número um do Código de Defesa do Consumidor, que é o primeiro princípio do art. 4º, que é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Alguns doutrinadores, inclusive, um bom doutrinador que é o Sergio Cavalieri, ele diz que o Código de Defesa do Consumidor ou a defesa do consumidor, ela foi moldada em volta desse princípio, ou seja, primeiro põe o princípio, em volta dele, cria-se os direitos. Princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, o que isso quer dizer? Quer dizer que para o Código de Defesa do Consumidor, na relação entre fornecedor e entre consumidor, o consumidor, sempre será a parte mais fraca da relação, sempre, ele sempre vai ser a parte mais fraca. O código, ele já fala o seguinte: olha, eu disponho sobre relação jurídica de consumo, e eu já estou dizendo que a relação jurídica de consumo, naturalmente é desequilibrada, por quê? Porque a consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo.

E essa vulnerabilidade, essa fraqueza, é uma fraqueza técnica, fraqueza informacional, fraqueza econômica, hoje, já se fala de fraqueza política, uma série de fraquezas. Apesar, não estou falando da política, não, política, como várias políticas de consumo e tudo mais, no sentido de que o consumidor não consegue interferir nas políticas de consumo. Um pequeno exemplo, enquanto, tem cem empresas querendo liberar o agrotóxico, você tem uma ou duas organizações tentando barrar esse agrotóxico, e vai acontecer. Então, nós vamos passar a comer mais lixo do

que comemos, creio, aí, que passou a eleição o governo vai aprovar essas legislações todas, aí.

Então, a vulnerabilidade, quer dizer que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo sempre, pressuposição, não tem como fazer nada, tem, sim, como fazer, mintos. Como que você vai equilibrar essa relação de consumo, uma vez que o fornecedor é muito forte e o consumidor é muito fraco? Criando uma série de direitos para o consumidor e uma série de obrigações para o fornecedor. Aí você equilibra a relação de consumo. Já que o consumidor é a parte mais fraca em termos de informação, você vai ter que informar o consumidor muito bem.

Em razão do princípio da vulnerabilidade, criou-se o art. 30, 31 e por aí vai, que fala da... Proibiu-se a publicidade enganosa e abusiva, porque o consumidor é a parte mais fraca, ele não sabe. Ah, mas pô, o cara já tem trinta [ininteligível]. Não, ele não deveria saber de nada, mas ele é formado, ele tem PHD. Não interessa, ele é a parte mais fraca, isso é uma pressuposição. O código está falando que nós somos burros? Graças a Deus, somos sim, por isso a empresa tem que construir um manual de informação extremamente detalhado. Quem tiver alguma curiosidade e achar para comprar, porque hoje está difícil, comprar um radinho a pilha, eu comprei há pouco tempo, lá fala: abra o dispositivo, ponha a bateria, feche, depois ligue, não jogar dentro da água, não sei o que; pô, qualquer um... Não, tem gente que não sabe. Então, quando você compra a máquina de lavar, sabe aquelas máquinas de lavar passeio, lavar carro, quando tem lá o X para não lavar o cachorro, você vai falar: "Pô, mas todo mundo sabe que não pode fazer isso". Mas não, tem gente que não sabe, é a pressuposição, é a vulnerabilidade em termos de informação, sempre.

Então, vários, direitos. Porque o contrato tem que ser tão negritado? Porque o consumidor é a parte mais fraca, ele não tem obrigação de saber. Por que a publicidade ou o manual ou a bula tem que ser tão explicado, minuciosamente? Porque acaba [ininteligível] o consumidor, sendo às avessas, o consumidor acaba não lendo, porque ele é parte mais fraca. Então, esses tantos de porquês, por que o código faz isso ou aquilo, você vai encontrar ali, a parte mais fraca da relação de consumo. Tranquilo? Isso é muito bom, realmente é isso é nuclear.

Outro princípio muito importante é o princípio da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor. Em resumo, o Estado tem que defender o consumidor. Por que ele tem que defender o consumidor? Porque o consumidor é a parte mais fraca, eu já disse isso, o código já diz. Então, o Estado, ele tem que fazer as vezes, o Estado tem que ser parcial em relação ao direito de consumidor ou a relação de consumo; ele tem que defender o consumidor em razão do art. 4º, inciso II, que, de vez em quando, a gente encontra com prefeitos ou representantes de administrações municipais e a gente tem que falar calmamente para ele que eles têm que ter Procon. Então, você vai em Vespasiano, em Santa Luzia e tem que falar para ele

carinhosamente, tem que ter Procon. Ah, na minha cidade não precisa. Mentira.

Primeiro que você não tem nenhum levantamento disso, não sabe de nada e, segundo, que o código manda, tem que haver uma ação governamental. Se você pegar e juntar esse dispositivo com a art. 55 do código, fica claro, o município tem que criar um Procon, tem que ter. Ah, Ricardo, mas bobagem. Não, não é não, porque quando está no Procon, você percebe claramente que produtos de pior qualidade e serviços de pior qualidade são dedicados para esse mercado, porque o fornecedor sabe que em Santa Luzia e Vespasiano não tem e ele vai mandar para lá. Vocês acham que isso é brincadeira? Vocês acham que isso é uma suposição? Isso é fato, isso é fato. Então, quando a gente pegava, há muito tempo atrás, caminhão de pães, pães de forma com prazo de validade adulterado, hoje é dia 28, sim, hoje, dia 28, aí teve a vez que pegou um caminhão de pão de forma com o prazo de fabricação dia 30, mas como?

Ah, mas por quê? Aí a nota fiscal era para o sul de Minas e ele estava subindo, mas por quê? Porque é mais fácil desovar isso lá, porque lá não vai ter Procon e ninguém vai fiscalizar e o empresário sabe disso, o mal empresário sabe disso. Então, tem que haver Procon, tem que existir Procon. Mas, ah, Ricardo, eu moro em Vespasiano, mas quando eu preciso de reclamar eu vou para Belo Horizonte; Belo Horizonte, ele atende esse consumidor de Vespasiano? Talvez, de uma benevolência, porque ele não precisa atender. E se a empresa quiser, ela vai chegar e falar, o Procon Belo Horizonte, espera aí, eu sou a loja tal de Vespasiano e o consumidor é de Vespasiano, o que você de Belo Horizonte tem a ver com essa história? Cadê aí, o conceito de jurisdição administrativa? Cuide do seu município, você não tem nada a ver com isso. Oh, está aqui, tchau; e o consumidor o que vai fazer? Vai para o juizado, se funcionar bem ou não, amargue o prejuízo; vai na casa do prefeito, converse com ele, mas tem que ter.

Então, hoje, a figura é clara, o panorama é claro, o município que não tem Procon é real o prejuízo desse consumidor. Se alguém aqui for de município que não tem Procon lembre-se disso, de insistir com a OAB local, com a Câmara de Vereadores, com todos, tem que existir Procon. O prefeito só não cria isso por medo de gerar, talvez de gerar despesa ou discórdia dentro lá, mal sabe ele que 80% dos problemas são causados por consumidores estrangeiros, que não são do município, são grandes magazines, são planos de saúde, instituições financeiras, ou seja, ele não vai ter problema com o seu comércio local, se o medo era esse.

Outro aqui pessoal, já acabando, esse aqui fala da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios, dos quais se funda a ordem econômica; sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações de

consumo entre consumidores e fornecedores harmonizar a relação de consumo. Isso deveria existir, é um princípio da política nacional das relações de consumo.

Mas o mais importante desse aí, que também são princípios, é o princípio fundamental da boa-fé e do equilíbrio. A relação de consumo, ela tem que ter equilíbrio e boa-fé. Se a relação de consumo tiver, de alguma forma, desequilibrada e contaminada pela má-fé, o Código de Defesa tem que entrar em ação. E essa boa-fé e esse equilíbrio valem para os dois lados. E é muito subjetivo, pessoal. E é muito, eu diria que, pulverizado nos temas.

Quando uma empresa faz publicidade enganosa, ela está agindo de má-fé. Quando uma empresa coloca o seu contrato com letras miúdas, que é proibido, e com frases ali que complicam o entendimento, ela está agindo de má-fé. Isso é má-fé. Ou seja, ele está descumprindo um princípio elementar, que é o princípio da boa-fé.

Agora, o consumidor, quando ele pega uma loja que vende produtos, um determinado produto que o preço habitualmente é R\$ 1 mil e ela vê a oferta lá R\$ 80, ela vai e compra o produto, ela paga o produto em boleto. Porque ela acha que pagou em boleto e acabou, está petrificada a relação de consumo. Então, imagine: A TV custa... fato, a TV custa R\$ 3 mil e saiu lá por algum motivo R\$ 17,00 ou R\$ 170,00. A pessoa foi lá, comprou e pagou no boleto. Depois foi no Procon reclamar: Não, eu fui lá, eu vi. É princípio da vinculação da oferta publicitária, propaganda enganosa, crime contra o consumidor, tem que cumprir. Aí a gente chama esse consumidor que, em geral, nunca compra um só produto. Esse tinha comprado dez televisões, por exemplo. Nunca compra, e a gente fala: Meu filho, princípio da boa-fé, vale para os dois lados. Você agiu de má-fé. E isso não é uma palavra só do Procon, dos ajuizados, Procon-São Paulo, TJ-DF, do Distrito Federal e várias outras jurisprudências. O preço vil, o erro grosseiro não gera direito para o consumidor. Não gera direito para o consumidor.

Então, a boa-fé tem que existir. E as decisões falavam mais ou menos desse jeito: Quando você, consumidor, tenta se beneficiar de uma oferta com um preço vil, visivelmente errada - um produto que vale R\$ 100,00 e estava oferecido a menos de R\$ 1,00 - você quebrou o princípio da boa-fé e está quebrando o equilíbrio da relação de consumo. Então, não se aceita isso.

Educação e formação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Nós já falamos sobre isso. É um princípio do art. 4º, Política Nacional das Relações de Consumo: Educação e informação de fornecedores e consumidores. Em relação aos consumidores, não há. A nossa massa consumidora, a nossa sociedade consumidora, ela não é capacitada para o

mercado de consumo. Ela é condicionada a hábitos de consumo.

Agora, a reflexão, ela não é. Essa sociedade, ainda eu insisto um pouquinho, ela é utópica hoje, quem sabe um dia ela se torne real. Mas não existe. Hoje, nós conseguimos fazer uma série de movimentos no sentido de educar os novos consumidores, principalmente. Os não tão novos também, como os senhores que estão aqui. E a gente que está sempre aprendendo e trabalhando dentro dos Procons. Mas a criança, ela acaba moldando o caráter. Perdão, a pessoa acaba moldando o caráter na infância. E essa criança acaba influenciando práticas de consumo dentro do seu ambiente familiar, e a gente sabe que isso acontece.

Então, nós temos aqui um glorioso fenomenal programa que chama Programa Procon Mirim, que começou em 2005 e hoje tomou muito vulto. E o que que o Procon faz? Nós criamos uma série de formas de conversar. Não com a criança, nós conversamos com o educador, ele que vai conversar com a criança. Procon não tem que conversar muito com criança, ou pelo menos não sabe muito. Mas com o educador, a gente conversa. Então, a gente capacita, treina, aprimora educadores e fornece materiais para que dentro de sala de aula eles possam trabalhar permanentemente com a criança. Tanto que esse... vamos falar aí, essa atividade, ela se chamava Projeto Procon Mirim, mas hoje é um programa. Qual é a ideia? Não tem linha de chegada, né? A defesa do consumidor, o direito do consumidor, a educação para o consumo ou educação em si, não tem linha de chegada. Nós acabamos. Chegou, fizemos. Tudo o que deveríamos fazer, acabou. Isso não vai acontecer, ele é um programa permanente.

Esse aqui, mais um princípio: Incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade, segurança de produto e serviço, assim como mecanismos alternativos de solução de conflito. Ele, quando fala de qualidade, esse artigo é muito importante, porque ele está falando da qualidade do produto, aquilo que está um pouco esquecido; durabilidade, você comprar um produto...

Gente, prestem muita atenção em todas as palestras, ainda mais quando for falar de garantia. Garantia, prazo para reclamar, né? Vocês têm garantia de alguns produtos que vão muito além do termo de garantia. Sabe o termo de garantia de um ano? A garantia vai muito além disso, o consumidor não sabe disso. Ele não sabe que existe o art. 24 do Código de Defesa do Consumidor. Aí, o que ele faz? Ele tem uma garantia que vai além de um ano. Mas ele não sabe e ele acaba comprando a garantia complementar.

Então, por ignorância, o consumidor paga por um direito que ele já tem. Ele tem esse direito, está lá, 18, art. 18, 24, 26. Você tem uma garantia que ultrapassa. Então, eu estou

lembrando disso, eu acho que vocês têm que ter atenção nessa exposição. Em todas, mas nessa principalmente.

E mecanismos alternativos de solução de conflito. Existem? Existem. Então, a gente cria - ou a sociedade e os Procons ajudam - mecanismos alternativos de solução de conflito. Tem vários. Não, tem alguns. Vários não, tem alguns. Por exemplo, você vai... alguém já viu aí o programa 'De Olho na Validade' de algum supermercado? Você vai no supermercado, fica de olho lá na validade. Se você achar um produto com o prazo de validade vencido, você chama o gerente e vai ter direito a um outro produto igual aquele em condições de uso de consumo dentro do prazo de validade de forma gratuita. Então, você achou lá uma lata de sardinha: Olha, o prazo de validade está vencido. O gerente tem que te dar uma. Não é te vender, não. Toma uma. Ah, mas aí eu achei um lote de caixa de leite vencido. Não, não é assim também, né? Porque tem gente que vai: Eu quero o lote de caixa. Por isso que é um mecanismo alternativo de solução de conflito, e ele foi muito bem visto e deu certo. Muitos supermercados ainda fazem isso aqui.

Terminando já, Regina. Hoje, o que eu vejo aqui, o maior desafio que nós enfrentamos, saindo um pouco do art. 6º e do 4º, emendem essa parte aí com aquela primeira parte que a gente falou de reflexão. O maior desafio que nós temos hoje, pessoal, e fica aqui para a gente refletir: defender o direito do consumidor de ameaças eminentes.

Existem ameaças eminentes? Sim, independentemente de pensamento político, partidário, nós vivemos um momento de ataques ao Código de Defesa do Consumidor e de derrotas. Muitas derrotas mesmo. Por exemplo, aviação, cobrança de bagagem aérea: chegou, passagem não baixou. Está aí, né? E cada vez mais restringindo um direito que já era o uso e costume do brasileiro.

Mais um da aviação: prevalência da Convenção de Varsóvia sobre o CDC. Até o ano passado se você, em caso de viagens internacionais, quando você tiver bagagem extraviada, você era indenizado pelo quanto que a justiça encontrasse, sem muito limitar. Hoje, o Pacto de Varsóvia ou Convenção de Varsóvia, apresenta um limite. Não sei dizer aqui, mas é bem pequeno. Eu diria que se trocou mil, por cem. Ou dez... ou cem por dez, tá? Diminuiu drasticamente as indenizações.

Setor imobiliário: Há aí, um zum-zum-zum. E isso é fato. Junto com o governo federal, existe o estudo de uma medida provisória, que ela vai querer desdizer o que a nossa jurisprudência em mais de 20 anos, disse sobre incorporação imobiliária, prazo de devolução, multas compensatórias para o consumidor. Então, existe uma medida provisória que os senhores sabem que tem força de lei, ela vai chegar falando de rescisões contratuais e percentual de devolução de valores pagos pelo adquirente. Há situações que o consumidor vai perder grande

parte do que pagou. Mas grande parte mesmo. Quanto, Ricardo? Ele vai ter direito à restituição de 25%. Ou seja, ele vai perder 75% do que pagou. E essa medida provisória, ela vem como uma afronta à jurisprudência do nosso STJ, mas o setor imobiliário lucrou muito tempo e não aceita prejuízo agora.

Mais um: plano de saúde, reforma da legislação. Está vindo uma reforma aí, já está no forno, ela vai criar uma série de planos populares. O que quer dizer? Você vai pagar um plano para ter direito a três consultas por ano, um exame de sangue e está bom. Acabou. Ah, Ricardo, mas esse plano vai ser baratinho, ele vai custar só R\$ 50. Eu duvido que no prazo de um, dois, três anos, esse plano já vai estar R\$ 200 e o que nós temos aqui de habitual vai estar R\$ 1 mil. E é isso que vai acontecer. Além de quererem mexer naquele rol de procedimentos básicos, muitas coisas deixariam de ser obrigatoriamente oferecidas pelos planos de saúde.

Tentativa de limitar a atuação de associações de defesa do consumidor. Essa aí quase que foi uma derrota, parece que revertemos. Pelo menos, os institutos que trabalham para isso, reverteram. O que que era? Lembram-se do Movimento das Donas de Casa? Hoje está mais um pouquinho esquecido, mas vocês se lembram do Movimento das Donas de Casa? O Movimento das Donas de Casa já entrou com ações em prol dos consumidores de plano de saúde. Em prol dos consumidores, vamos pensar aí, de telefonia. Ele ganhava a ação. Quando ele ganhava a ação, sabe como é que o consumidor fazia para usufruir daquele benefício? Se apresentava na justiça, quase que numa execução de sentença, dizendo: Olha, eu sou consumidor daquele plano de saúde que o movimento ganhou. Eu sou consumidor daquela empresa de telefonia que o Movimento das Donas de Casa ganhou. Então, eu tenho direito à restituição. Só isso. Você se habilitava naquela ação mostrando que você era parte interessada.

O movimento que apareceu, é queria dizer o seguinte: Para eu me beneficiar da decisão do Movimento das Donas de Casa, eu tenho que comprovar que eu o seu legalmente inscrito na associação. Tem que ter lá nome, CPF, tudo certinho. Eu tenho que contribuir, eu tenho que fazer parte.

Então, decisões que abrangeram aí quase 1 milhão de pessoas, teve juiz que falava: não, ela vai abranger três pessoas. Que três pessoas? As três pessoas que trabalham na associação X. Peraí, mas é uma decisão contra o banco, ela é gravíssima. Não. Estranho, né? Coincidência, contra banco. Ela vai abranger só quem faz parte dessa associação, o José, o Silvana e o dona Maria, mais ninguém, porque você não provou os outros associados. Graças a Deus a gente está conseguindo modificar. Mas se perder isso, pessoal, é uma fraqueza enorme.

Cadastro positivo foi aprovado há duas semanas atrás. Muitos consideraram um fracasso. Eu não estudei claramente isso, mas tem gente falando que essa lei veio para prejudicar o consumidor quando ela retira um pouco do consumidor o controle de informações. E esse cadastro que eu estou te falando não é aquele cadastro de dados, não, é o cadastro positivo de banco. Quando o cadastro positivo que vai ser aprovado, ele vai dar para o consumidor a obrigação de fazer parte do cadastro. Cria-se o cadastro, vocês, todo mundo, automaticamente fazem parte, você tem que pedir para sair. Enquanto, hoje, seria o contrário, eu peço para fazer parte. Perceberam? Então, querem criar um cadastro aí que o consumidor automaticamente vai ser inserido com todas as suas informações. Se você discordar, você vai lá e pede para sair. Alguém tem dúvida que não vai conseguir ligar, não vai conseguir passar e-mail nunca? Então, é isso que vai acontecer.

Pessoal, essa é de quarta-feira da semana passada, esse nosso fracasso: cancelada a súmula do STJ sobre a proibição de banco reter salário para adimplir mútuo comum. Ou seja, o STJ, no começo do ano, falou que era proibido reter o salário. Todo mundo ficou feliz. Quarta-feira passada, ele falou: Não, pensando bem, não, vou cancelar essa súmula. Agora, pode reter o salário sim. Não é uma aparente ou aparentes derrotas que nós passamos, infelizmente? Sim. Então, eu volto a dizer: Defendam o Código de Defesa do Consumidor, porque ele, infelizmente, está sendo atacado neste momento.

Pessoal, é só, tá? A primeira parte eu apresentei para vocês, é só isso. Espero que tenham gostado e pegado o fio da meada. E eu tenho certeza que o que vocês verão a partir de agora, posteriormente, amanhã e depois de amanhã, vai engrandecer, tudo isso vai engrandecer demais o conhecimento de vocês em relação aos direitos do consumidor.

Eu quero convidar aqui, de imediato, a Regina. Por favor, Regina.

[aplausos]

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ela vai me substituir aqui e ela vai falar com os senhores aqui sobre direitos básicos do consumidor e práticas abusivas no mercado de consumo. Os senhores verão o tanto de coisa que acontece no dia a dia que nós somos lesados e que a gente precisa ter atenção. Regina, boa palestra.

SRA. REGINA STURM VILELA: Obrigada.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Obrigado, gente.

[aplausos]

SRA. REGINA STURM VILELA: Bem, primeiramente, boa tarde. Muito obrigado pela presença de todos, fico feliz de ver, mais uma vez, o auditório lotado, o que demonstra interesse de todos aqui presentes em aprender um pouco mais sobre os nossos direitos e também bem como os nossos deveres, né?

Eu gostaria de começar me apresentando, eu sou a responsável pela Secretaria de Fiscalização do Procon-MG, trabalho no órgão há quase dez anos, e eu gostaria de começar a contar um pouquinho da minha experiência.

Quando eu entrei para trabalhar no Procon e tive a grata surpresa de atuar na fiscalização, eu confesso a vocês que eu não imaginava o quanto os nossos direitos eram lesados rotineiramente, cotidianamente. Então, estar aqui hoje é um presente para mim, porque é a oportunidade que eu tenho de compartilhar o pouco de conhecimento que eu adquiri nesse tempo de trabalho, né? De dar um retorno para a sociedade de todo o investimento que foi feito com a minha presença no Procon, e também de trazer um recado para vocês. Que vocês sejam multiplicadores desse conhecimento para os parentes, amigos, familiares e também que, antes de sermos consumidores, nós somos cidadãos. E como cidadãos, nós temos direitos e deveres, e um dos nossos deveres é fazer cumprir as regras.

Alguém aqui já ouviu... as normas, né? Alguém aqui já ouviu falar de uma expressão da 'política do deixa para lá'? Alguém já ouviu? Algumas pessoas estão acenando, né, com a cabeça. A 'política do deixa para lá', eu estou na correria do meu dia a dia, vou fazer compras no final, né, após o meu expediente, doida para chegar em casa. E aí, eu compro alguns produtos, passo pelo caixa e vejo que houve divergência de preço. O produto na gôndola estava constando um valor, quando eu passei no caixa estava outro o produto. E quando eu me aventuro... eu digo me aventuro, porque nem sempre a gente é compreendido. Quando eu me aventuro a questionar para a moça do caixa: Poxa, lá na gôndola o preço estava outro, muitas vezes a gente é mal recebido, não é mesmo? Quem já passou por essa experiência aqui? Várias pessoas. E, infelizmente, com muita tristeza eu digo que não só pelos fornecedores, pelos atendentes, mas até pelos consumidores que deveriam estar gratos de que a gente está observando, porque a gente tem conhecimento dos nossos direitos e a gente está lutando, na verdade, pelo direito de todo mundo, né? Porque se aquele preço lá, houver retratação do preço, aquela divergência não vai atingir outras pessoas assim como atingiria a nós mesmos, né?

Então, o primeiro recado que eu gostaria de deixar aqui, seria essa questão; que essas informações que vocês obtiverem aqui hoje, que seja apenas uma semente que vocês passem para frente e que vocês exerçam no dia a dia de vocês.

Bem, deixa eu voltar a minha apresentação aqui, que ela correu um pouquinho. Só um minutinho, por favor, gente.

Bem, o meu objetivo aqui hoje é falar um pouquinho, dar continuidade ao já iniciado pelo Amorim, o nosso colega da Assessoria Jurídica, sobre a política nacional das relações de consumo e os seus princípios. Começar a falar do art. 6º, que seriam os direitos básicos do consumidor e entrar propriamente na questão das práticas abusivas e infrativas.

Vocês vão perceber que eu vou pular em algumas situações, porque o Ricardo Amorim fez uma ótima introdução sobre a política nacional, então algumas questões eu vou passar de uma maneira um pouco mais breve.

Bem, no art. 4º do nosso código, vocês irão perceber que num primeiro momento, o código elenca os princípios do Direito do Consumidor. Mas ele não para por aí, porque no momento seguinte, no segundo momento, o código traz os instrumentos por meio dos quais essas políticas devem ser efetivadas pelo poder público e principalmente pela própria sociedade.

Daí a introdução que eu fiz há pouco, né? É papel de todos nós executarmos, né? Fazer valer nossos direitos. De nada vai adiantar as normas no papel se a gente não ajudar a colocá-las em prática, né? O poder público por si só não consegue fazer valer esses direitos.

Bem, o art. 4º, ele traz o princípio da proteção da confiança do consumidor. Retomando um pouco a questão da transparência e harmonia das relações de consumo, né? O colega que me antecedeu citou bem essa questão. Ah, o consumidor, ele vê uma oferta que está com o preço muito aquém, né? Que é claramente um equívoco na hora da confecção do folder. Então, é a questão mesmo da transparência, da harmonia, da boa-fé entre as duas partes; tanto o consumidor, quanto o fornecedor.

E esse princípio da proteção da confiança, ele... a gente coloca aqui dois exemplos que eu trouxe só para ilustrar. O primeiro seria no vínculo contratual, né? Esse princípio vai trazer o equilíbrio. Como o equilíbrio? Proibindo cláusulas abusivas e garantindo interpretações favoráveis ao consumidor. E na prestação contratual, adequando o produto ou serviço, bem como evitando riscos e prejuízos oriundos desses contratos, né? Então, é a colocação no mercado de consumo de produtos e serviços dentro dos padrões de qualidade esperados.

Como eu disse, eu vou pular essas questões que o Amorim já trouxe para a gente. Me corrijam se eu estiver errada, ele chegou até aqui, não é isso? Até o inciso IV, educação e informação de fornecedores e consumidores.

O Amorim chegou a comentar sobre o Programa Procon Mirim, e eu gostaria de complementar outros programas administrados pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor. Primeiro, a nossa presença aqui falando para vocês que traz a educação e a informação para os consumidores. De outro lado, nós também temos um programa para palestras voltadas aos fornecedores; os fornecedores dos mais diversos seguimentos de mercado. Então, nós montamos palestras voltadas aos fornecedores de postos de combustíveis, de supermercados, de açougues, objetivando trazer para os fornecedores conhecimento a respeito do Código de Defesa do Consumidor e de todas as regras pertinentes ao respectivo seguimento de mercado. Exatamente visando mostrar quais são os direitos de deveres previstos daquele seguimento.

Bem, quando a gente fala de dever de informação, esse dever de informação sempre nos remete à questão da transparência. O código, a todo o momento, fala do dever de informar sobre o produto ou serviço. E essa informação presente no art. 39, esse dever de informação, ele diz respeito aos mais diversos aspectos. Como, por exemplo, quantidade, peso, alguma advertência, né? Esse produto contém glúten, ou alguma advertência com relação à conservação do produto. Com certeza vocês já viram a embalagem, ela traz lá que o produto, ele é conservado... o prazo de validade é três meses. Uma vez aberto, três dias. Vocês já viram isso, né?

Então, por isso que eu resalto aqui a importância de a gente conhecer os nossos direitos e também de lermos os rótulos dos produtos, né? Muitas vezes a gente não lê. Perde um produto ou o produto traz algum dano à nossa saúde muitas vezes porque a gente não conserva adequadamente. O produto, para ele preservar a sua qualidade, ele tem que ser armazenado da forma adequada durante toda a sua vida útil, né? Desde a fabricação, desde a produção, ao transporte, ao armazenamento nos supermercados e até na nossa casa também.

Então, o princípio de transparência no CDC quer dizer o dever de lealdade. Como reflexo, o dever de informar sobre cada produto ou serviço, né?

Aqui a gente traz uma charge sobre a questão do vício de informação, né? Está escrito lá, o feijão. O feijão está até escrito com 'ph', né? Só para trazer a ideia de ser um produto que não condiz com o que é esperado dele. A questão do prazo de validade, né? Que é um prazo de validade bastante antigo e o fornecedor está lá: Estou fingindo que eu não sei de nada.

Bem, o inciso V, do art. 4º, do CDC, traz o incentivo à criação dos meios eficientes de controle de qualidade de segurança que o Amorim já trouxe para a gente, né? Eu destaco aí também a questão da SAC, do Serviço de Atendimento ao Consumidor, que é um instrumento onde o consumidor pode ter acesso à empresa para resolver os seus problemas de consumo.

E o art. 4º, VII, traz o princípio da eficiência. Aqui, a gente traz o transporte público, energia elétrica, serviço de água e esgotamento, que seriam serviços públicos prestados pelo governo ou empresas privadas contratadas pela administração pública mediante o pagamento de tarifa. Então, toda vez que a gente tiver pagando tarifa, cabe a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 22 do CDC traz que os órgãos públicos, por si só ou por meio das concessionárias, permissionárias, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros, né? Só complementando com relação à amplitude de presença do Código de Defesa do Consumidor.

Bem, entrando no Capítulo 3 do Código de Defesa do Consumidor, o art. 6º, *“São direitos básicos do consumidor: a proteção à vida, à saúde e à segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”*.

Aqui eu gostaria de destacar que, a partir do momento que um produto é colocado no mercado de consumo, pouco importa se alguém chegou a consumir ou se alguém chegou efetivamente a adquirir aquele produto. O simples fato desse produto estar disponível para o comércio, para a aquisição, já é passível de infração.

Eu vou ilustrar que já houve vários casos de nós encontrarmos nas gôndolas dos supermercados produtos vencidos. Mais à frente eu vou mostrar algumas fotos. Em uma ocasião, eu não sei se o Ricardo chegou a citar esse exemplo quando eu saí rapidinho, de papinhas para bebê. Ele chegou a comentar? Não, né? Nós recebemos uma ligação no setor de fiscalização há alguns anos, a consumidora desesperada porque ela quase deu a papinha para a bebê dela comer. Quando ela estava alimentando a criança, ela virou o potinho e viu que estava vencido há mais de seis meses um produto. E aí, ela ligou para a gente, ligou lá na fiscalização, falou: Nossa, pelo amor de Deus! Vai em tal lugar para vocês verificarem esse fato.

Nós deslocamos uma equipe até à farmácia e verificamos que haviam vários potes de produto vencido. E sabem qual foi a defesa do fornecedor? Alguém imagina qual foi a defesa do fornecedor? Que ninguém comprou, que o consumidor... foram exatamente essas defesas, né? Que o consumidor não prestou atenção. Segundo, que eles têm como comprovar que o estoque que eles compraram era o estoque que estava lá. Ou seja, ninguém chegou a comprar. E como a própria consumidora alegou na atermação que a gente fez, a criança não chegou a comer, né, não chegou a comer o produto. Consumir, obrigada gente, era essa palavra que eu queria. A consumir o produto.

Então, não são defesas válidas perante o Código de Defesa do Consumidor, porque isso põs a risco aquela população e qualquer que seja a pessoa. Mas aqui a gente está falando de uma

pessoa mais vulnerável ainda, né? É uma criança que está em formação ou às vezes uma pessoa mais idosa.

Porque eu não sei se vocês já chegaram a ler sobre o assunto, mas quando a gente fala em segurança alimentar, que é a nossa próxima palestra com o Dr. Rodrigo, os efeitos, o dano de algum produto vencido ou inadequado, ele varia muito de pessoa para pessoa. Porque depende da situação que a gente está passando, como que está o nosso organismo, como que estão as nossas defesas. Então, normalmente, uma pessoa que está recuperando de uma doença, que está recuperando de uma operação, que está mais fragilizada por qualquer motivo, ela pode ter uma consequência muito mais grave do que às vezes uma pessoa que está saudável, que tem hábitos alimentares, que tem hábitos esportivos, né? Que tem um organismo um pouco mais forte. Então, daí decorre a defesa do consumidor trazer essa perspectiva de proteger contra riscos.

E só a título de curiosidade, a fiscalização quando vai a campo e encontra produtos não conformes, nós vamos atuar, vamos apreender e descartar esses produtos não conformes. Então, os produtos e serviços potencialmente perigosos, ele obriga o fabricante a indenizar consumidores por eventuais danos.

E aí, eu lembro o conceito que o Amorim trouxe há pouco sobre o acidente de consumo. Vocês lembram? A gente não precisa ter adquirido diretamente o produto para ser considerado consumidor. Então, eu vou fazer o uso de um produto que causou algum dano à minha saúde, mesmo eu não tendo adquirido pessoalmente, eu posso fazer valer os meus direitos de consumidor.

Riscos descobertos após a colocação do produto ou serviço no mercado. Aqui a gente está falando do *recall*. *Recall*, a gente presencia muito, a gente verifica muito na televisão, não é isso? A mais recorrente é de automóveis. Mas eu não sei se todos aqui sabem, provavelmente sim, existe *recall* dos mais variados tipos de produtos, né? Medicamento a gente já teve recentemente. O que mais, gente? Brinquedo. Vocês lembram mais algum produto? Extrato de tomate, leite fermentado, né? Aqueles leites vendidos em caixinha. Então, a gente verifica que o *recall*, ele é uma obrigação.

Agora, só uma curiosidade, eu não sei se vocês lembram o texto dessas publicidades do *recall*, mas geralmente elas começam assim: 'A empresa x, em respeito aos seus consumidores, vem trazer o conhecimento...'; não é? Não seria mais adequado colocar: 'Em cumprimento à legislação', não é? Então, obriga o fabricante a retirar do mercado ou consertar os produtos, no caso o *recall*. Se for possível, consertar. Se não for possível, substituir por um produto semelhante,

desenvolver o dinheiro, né? Comunicar imediatamente o ocorrido e relatar o fato às autoridades competentes.

O art. 6º, II, fala sobre a educação e divulgação sobre consumo adequado dos produtos e serviços, assegurados a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações. E aí, como que a gente vai assegurar essa liberdade de escolha e igualdade nas contratações? Com informação, não é mesmo? A informação é que vai possibilitar que a gente consiga comparar os produtos e serviços, e fazer a melhor escolha e a melhor contratação.

O art. 6º, III, ele fala sobre a informação. Eu já comentei aqui antes, que a informação, ela tem que ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem. Alguns produtos, eles trazem em si um certo risco. Por exemplo, se a gente for olhar um produto como uma faca. A faca é um produto perigoso, não é? Um inseticida, um detergente. E aí, todos vão... quem já teve a oportunidade de ler um rótulo de um produto desses, vocês verificam que tem um símbolo que é obrigatório por lei ter para constar que aquele produto, ele tem que ser mantido longe do alcance das crianças ou que ele não pode ser armazenado próximo a produtos alimentícios, né? Então, seriam essas questões. As informações, de alguma maneira, a gente tem que pensar aqui a informação como mais abrangente possível.

A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais. O Amorim já chegou a comentar sobre a publicidade, mas eu gostaria de destacar a publicidade subliminar. Vocês já perceberam o quanto a gente é bombardeado pela publicidade durante o nosso horário de lazer? Quando a gente, ao final do dia, chega em casa para assistir uma novela, um filme, e a gente percebe que no meio daquele núcleo familiar da novela aparece lá uma marca de refrigerante, uma caixa de bombom ou a pessoa usando alguma maquiagem ou algum sapato, né? São publicidades que a gente às vezes nem percebe.

No dia seguinte, a gente vai no shopping com a vontade de entrar em determinada loja, comprar uma maquiagem, comprar algum alimento no supermercado. Já aconteceu com vocês também? É?

A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou a sua revisão em razão de fatos supervenientes. É um benefício trazido pelo art. 6º, inciso V. E aqui eu gostaria de destacar que a gente tem que prestar bastante atenção ao adquirir um produto ou serviço. Quem de nós aqui nunca assinou um contrato sem ler? Não é mesmo? Quando a gente faz uma aquisição, passagem aérea, por exemplo, ou algum produto que a gente faz aquisição pela

internet, não tem aquele termo de adesão? Em determinado ponto da compra, a gente precisa prosseguir e de repente a gente vê lá: 'Não é possível prosseguir. Antes de prosseguir, faça a adesão lá do termo, do contrato'. E quem de nós nunca assinou praticamente digitalmente ali ou até mesmo presencialmente em algum fornecedor sob a alegação: Ah não, estou com pressa. E de qualquer forma, é um contrato de adesão, né? A gente não pensa assim?

Então, são questões que nós devemos refletir bastante para fazer escolhas conscientes. Porque depois, quando a gente tem que recorrer ao Judiciário, ao Procon, é um tempo a mais que a gente vai perder, né? E quando a gente fala de política nacional de relações de consumo e todas as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, a gente tem que pensar que elas são para nos proteger, né? E muita gente pensa assim: Ah, depois eu vou... Deixa eu assinar o contrato aqui. Qualquer problema depois, eu ajuízo uma ação. Só que não é tão simples assim, é demorado, nos traz um transtorno, né?

O CDC, ele adota a teoria do rompimento da base objetiva do negócio jurídico. O que quer dizer isso? Todo o contrato tem uma base de equilíbrio. Ou seja, se ela for quebrada, não importa se houve ou não um fato extraordinário e se o fato era previsível ou não, né? Basta que o fato seja superveniente, ou seja, que ele tenha vindo depois, e que ele cause a quebra da base objetiva do contrato.

O art. 6º do CDC, ainda traz: *"Efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos..."*, né? então, ou seja, algum dano que a gente tenha tido, seja patrimonial, seja moral, seja individual ou coletivo, o CDC protege os nossos direitos.

E aqui eu gostaria de fazer um parêntese. Provavelmente, vai haver uma explicação mais detalhada sobre essa situação, mas só para vocês entenderem. Nós trabalhamos no Procon-MG, que é um órgão estadual que integra o Ministério Público. E nós trabalhamos nas causas de cunho coletivo e difuso. O que quer dizer isso? Se vocês aqui, saindo da palestra, se depararem com alguma prática infrativa, vocês vão ligar para a fiscalização. Na verdade, vocês vão fazer uma manifestação através do nosso site e essa demanda vai chegar para o promotor de Justiça da área e o promotor vai encaminhar para a fiscalização realizar o trabalho de campo. E vocês vão estar exercendo o dever de cidadão de vocês de comunicar ao Ministério Público, ao Procon, que essa prática infrativa está ocorrendo. E como consequência, se essa prática infrativa for confirmada, vai haver o processo administrativo por meio do promotor de Justiça, e essa prática infrativa, ela vai cessar. E os senhores vão estar atendendo o dever de vocês de não perpetuar essa prática infrativa.

Só que nós temos também, e gostaria até de agradecer a presença de alguns colegas de profissão dos Procons municipais que estão aqui presentes, o Procon municipal, é que vai tratar de alguma reparação a um dano individual.

Então, só para traçar essa diferença: o Procon Municipal, ele trata da questão da retratação daquele caso individual que foi gerado a partir de uma prática infrativa. E o Procon-MG vai tratar de fazer sanar essa prática infrativa para toda a coletividade, né? Então, são trabalhos que se integram.

O inciso VII é o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vista à prevenção e reparação dos danos patrimoniais, morais e individuais.

No inciso seguinte, a facilitação da defesa dos seus direitos. Inclusive, da inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil. Aí, aqui falar brevemente. O Amorim chegou a comentar sobre o princípio da vulnerabilidade, não foi? Falando que nós, consumidores, somos sempre a parte mais fraca da relação de consumo, independente de ser um consumidor muito rico adquirindo numa padaria pequenininha um produto, né? Porque quem sabe a respeito da produção daqueles pães na padaria é o próprio fornecedor. E quando a gente fala em vulnerabilidade, a gente tem que ter o outro lado, que seria o princípio da hipossuficiência; que tem a ver com processo civil, né? Então, quando a gente for buscar a defesa dos nossos direitos na via judicial, no processo civil, caberá à hipossuficiência.

Então, vamos lá. E aqui, a gente fala dos instrumentos estatais. Quando eu iniciei a minha fala, eu comentei que o Código de Defesa do Consumidor, ele traz os princípios para a proteção e defesa do consumidor, mas também traz os instrumentos, não foi mesmo? E aqui, traz... o art. 5º, traz instrumentos estatais. A previsão, que é não taxativa, ou seja, ela é apenas exemplificativa, dos instrumentos estatais que deverão consolidar e efetivar a política de relação de consumo. Então, a manutenção de assistência jurídica integral e gratuita, instituição das promotorias de defesa do consumidor, associações de defesa do consumidor, criação das delegacias de polícia especializadas, criação de juizados especiais de pequenas causas.

Então, como pode ser observado aqui, são vários os instrumentos para colocar efetivamente essa defesa em ação. A concessão de estímulos, a criação e desenvolvimento das associações de defesa do consumidor, o incentivo também, né? A criação dos Procons municipais só para trazer um rol, alguns exemplos de como que é colocado em prática esses princípios.

Bem, agora eu vou entrar propriamente dito para a parte das práticas infrativas, que tem a ver mais com o meu dia a dia de trabalho, né? E aí, algumas partes a gente vai colocar umas fotos.

Porque quando a gente faz fiscalização, muito embora a gente faz um relato breve, conciso, mas bem objetivo do que a gente está vendo em campo, porque aquele auto de fiscalização, ele vai passar para a avaliação da autoridade administrativa, nós também fazemos muita imagem fotográfica para trazer mais substância para o trabalho da fiscalização.

Bem, quando a gente fala de normas, por que as normas existem, né? As normas existem porque em algum momento o mercado de consumo deixou de funcionar da maneira adequada.

Então, em uma sociedade de produção em massa, é muito importante para o próprio sucesso do mercado que haja uma certa uniformidade das relações de consumo, dos produtos, dos serviços. E aí, é importante que a gente estabeleça normas para o regramento tanto da produção, como, em certos casos, da comercialização. E isso é que vai melhorar a qualidade dos bens de consumo.

Então, quando a gente fala regras de produção, eu vou exemplificar aqui. Para eu colocar um produto no mercado de consumo, um produto alimentício, por exemplo, eu tenho que seguir todas as regras de produção, né? Os parâmetros de produção daquele produto. Se eu falar de um produto, café torrado e moído, existe uma legislação que determina como que esse produto tem que ser colocado no mercado, como que deve ser a qualidade desse produto. A questão da comercialização, que tipos de produtos, por exemplo... Vamos mudar um pouquinho, sair da área dos produtos alimentícios. A comercialização de produtos combustíveis, de gás de cozinha, de GLP. Para que o fornecedor possa vender GLP, ele tem que ter registrado, não sei se todos aqui sabem, o fornecedor tem que estar registrado junto à Agência Nacional de Petróleo, né? Quem aqui já verificou se onde compra o gás, o gás que é entregue em casa, está registrado na Agência Nacional de Petróleo? Todo mundo já verificou? Aí, fica a dica. O senhor já verificou, né? É importante que a gente verifique, porque são uma série de inspeções que são feitas com relação à segurança do local, são várias normas que existem para verificar esse aquele local é um local adequado para funcionamento de um depósito de gás de cozinha, né?

E melhorar a qualidade dos bens de consumo, envolve, então, vários aspectos: a política de saúde, segura, economia de energia, proteção ao consumidor, compatibilização de produtos. Eu vou trazer alguns exemplos aqui. No canto superior direito, a gente vê o selo do Inmetro, né? Que é o que traz a segurança para o consumidor de que aquele produto está adequado à criança que se destina. Logo abaixo, tem os selos de economia de energia. Quando a gente vai comprar algum eletrodoméstico, para a gente optar pelo eletrodoméstico que vai gastar menos energia. Aqui no canto esquerdo, tem as informações nutricionais; a legislação, ela traz, como eu citei há pouco sobre o café, aqui é sobre a questão do leite. Aqui é o leite UHT, né? O leite UHT, ele tem que ter

determinadas informações, informações nutricionais, de conservação. Acima, a carne. A carne, ela tem que ser inspecionada, ela tem que ser abatida regularmente em abatedouros autorizados, com selo de inspeção, com autorização para o abate.

Grande parte do nosso trabalho, não só aqui em Belo Horizonte, mas em todo o estado, diz respeito ao combate à carne clandestina, ao abate clandestino, que além de trazer riscos à nossa saúde; porque são produtos derivados de um animal que muitas vezes não é saudável, né, não tem toda a preocupação, toda a inspeção, todas as vacinas. Além disso, ainda causa um prejuízo para o meio ambiente. Porque os locais onde há esse... Alguém já viu abate clandestino? Já viram, né? Já viram como é feito, né? Geralmente, em beira de estrada, perto de mananciais. Então, além da questão da segurança alimentar, tem também o prejuízo para o nosso meio ambiente.

Então, quando a gente fala de defesa do consumidor, a gente às vezes fala assim: Poxa, eu não tenho nada a ver com isso porque eu não sou consumidora de produtos cárneos, por exemplo. Mas o abate clandestino, ele atinge a questão do meio ambiente, né? Então, a gente nunca pode fechar os olhos.

E como já comentado aqui, o princípio da boa-fé objetiva, da transparência, da harmonia, que é um dos princípios centrais do código, que limita a liberdade negocial. Como dito, só reforçar um pouco. O Ricardo comentou que mesmo que nós decidamos aqui agora fechar um contrato falando: Poxa, no nosso negócio não vai incidir o Código de Defesa do Consumidor, né? Eu sou fornecedora, vocês são consumidores. Isso não seria possível, seria? Não seria, é inafastável. O Código de Defesa do Consumidor é um direito fundamental de nós, cidadãos brasileiros. Os deveres de lealdade, honestidade, cooperação e harmonia, equilíbrio.

Então, também comete ato ilícito, aí, aqui eu trouxe o art. 187 do Código Civil, o titular de um direito, que ao exercer, ele excede manifestamente os limites impostos por seu fim econômico ou social pela boa-fé ou pelos bons costumes.

No art. 884 do Código Civil fala que o ganho do fornecedor deve ser proporcional ao que ele oferece no mercado de consumo ou em relação ao que deixou de ganhar, no caso de algum cancelamento de contrato. Aí, aqui eu trouxe um exemplo do cancelamento de pacotes de viagem. Em uma fiscalização recente que a gente fez, a gente verificou a aplicação de multa de 100% no caso de necessidade de cancelamento, né? Retenção de todo o valor gasto pelo consumidor. E aí, existe um dispositivo no direito que fala do risco do negócio, né? O fornecedor, como empreendedor, ele também tem o risco do negócio. Ele não pode jogar todo o prejuízo para que o consumidor arque, né? O consumidor fez uma compra antecipada, precisou por qualquer

motivo cancelar, é injusta uma aplicação de 100% do valor do pacote, né? E aqui, por isso que a gente fala do ganho, a proibição do enriquecimento sem causa.

E aqui eu trouxe outros exemplos da famosa gorjeta, dos 10% na conta, que, em muitas fiscalizações que a gente faz, e eu como consumidora também já presencio muito, que a conta já é colocada na nossa mesa com os 10% e o valor total incluindo os 10% circulado várias vezes. Já viram isso, né? É um Direito do Consumidor de optar pelo não pagamento, né? Se a gente gostou do atendimento, se a gente acha que é válido, tudo bem. Mas em muitas situações, a gente faz fiscalizações à paisana para a gente verificar como que nós, consumidores, seríamos tratados naquele momento. E a gente vê muito isso. Ou já vem o valor total com os 10%. Não está nem discriminado, ela já vem preenchido. Ou até a prática do próprio garçom, do próprio atendente em falar assim: Olha, os 10% faz diferença para a gente. Já aconteceu com vocês? Ter aquela sensibilização que a gente até fica sem graça, né?

A consumação mínima, que são alguns estabelecimentos que exigem que a gente... é uma vantagem manifestamente excessiva, né? Que exigem que a gente entre no estabelecimento e consuma determinado valor. Vocês já viram a consumação mínima? A entrada que pode ser convertida em consumação mínima, né? É uma forma de obrigar o consumidor a consumir.

O *couvert* artístico, ele pode, só que tem que vir com aviso. Então, se o estabelecimento, ele promove um show... agora, o *couvert* artístico, gente, ele tem que ser um show presencial, né? Tem que ter uma pessoa tocando, cantando, fazendo uma performance. Só que tem que avisar. Então, na entrada do estabelecimento tem que ter é uma placa falando: Olha, esse estabelecimento cobra a partir das 23h um *couvert* artístico que custa tanto. Dever de informação.

E a multa por perda da comanda. A multa por perda da comanda a gente vê muito, né, gente? Recentemente, uma fiscalização em boate que a gente fez, são R\$ 400,00 pela perda do boleto, da comanda. E nesse caso, a gente tem que parar para pensar que quem deve fazer esse controle do nosso consumo no estabelecimento é o próprio fornecedor, né? Ele não pode transferir para a gente esse ônus, é a responsabilidade do fornecedor.

Então, aqui, são alguns exemplos do nosso cotidiano. Como no início o Ricardo falou e eu reforcei, sobre o quanto os nossos direitos são lesados no nosso dia a dia, no nosso lazer. Eu falo assim: Poxa, tudo bem, trabalhei o ano inteiro, vou tirar férias. Comprei o pacote, tive que cancelar por qualquer motivo, meu direito é lesado, 100% do valor foi retido pelo estabelecimento, né? Vou sair à noite, vou sair com o meu namorado, vou me divertir, tem lá a cobrança de 10%. Não me falaram nada do *couvert* artístico, no final tem um valor que eu não

estava contando com ele.

O pagamento mínimo para pagamento via cartão de crédito. Principalmente cartão de crédito e de débito, né? Vocês já devem ter passado por isso. Isso é uma prática infrativa, é proibido. O que hoje pode acontecer, está autorizado pela legislação, é diferença de preço de acordo com a forma de pagamento, desde que essa questão seja plenamente informada de forma clara e ostensiva para o consumidor. Agora, não pode haver uma cobrança mínima, porque senão ele está incentivando a consumidor a levar uma quantidade de produtos ou adquirir serviços além do que ele estava precisando.

Então, a prática abusiva diante de todos esses exemplos é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. É o resultado de um excesso no exercício de um direito, que é capaz de causar dano a outrem. E aí, como a gente já disse, com relação ao Código de Defesa do Consumidor, o simples fato daquela prática infrativa estar posta no mercado já é irregular, independente... não precisa haver prova de efetivo dano a um consumidor.

Então, qual que é o principal direito diante de todas essas questões que a gente comentou até agora? O que vocês acham? Vou pedir a ajuda de vocês agora. Qual que seria o principal direito nosso violado pelas práticas abusivas? O que vocês acham? Seria o direito à informação? Direito à informação, não é? Porque a violação do direito à informação, ele vai prejudicar o nosso discernimento, o nosso poder de escolha.

Aqui alguns exemplos de fiscalização sobre preço. Além do Código de Defesa do Consumidor, no art. 39, quando traz a questão da obrigação da informação, dentre outras informações, traz a obrigatoriedade da informação de preço, nós temos uma lei federal em um decreto que tratam da obrigação de colocar preço nos produtos e serviços expostos ao consumidor. Vocês sabem disso? É a Lei nº 10.962 e o Decreto nº 5.903.

Essa lei federal e o decreto, eles trazem obrigatoriedade de todo o produto vir com preço. Tem três modalidades: Afixação direta; afixação direta é a seguinte, o produto está na gôndola. Se eu tirei da gôndola, ele continua com preço. Então, tem uma etiqueta virada para o consumidor com preço. Tem código referencial que vocês já devem ter percebido em loja de roupa, de calçado, em época de liquidação, que tem uma cor ou um símbolo que tem uma tabelinha falando: A cor azul é R\$ 20, a cor amarela é R\$ 30. E também tem o código de barras que a gente encontra muito em supermercado por causa da variedade e quantidade de produtos, né? E o código de barras também é uma forma de precificação. Existe uma quarta forma de precificação, que é uma exceção, que é a relação de preços. A relação de preços, ela vai ser usada quando não for possível

essas outras três formas que eu mencionei; a fixação direta, código referencial e código de barras. A relação de preços, a gente verifica muito em bar, em lanchonete, onde a pessoa vai preparar um hambúrguer para a gente ali na hora, o suco. Então, vai ter uma relação de preços falando dos produtos que são possíveis de serem confeccionados ali, né? Elaborados, e por isso que se trata de uma exceção, porque não tem o produto fisicamente ali. Geralmente, a relação de preço, ela é utilizada quando é um produto para pronto consumo, como lanches, por exemplo.

E aqui na imagem vocês verificam assim: Que tipo de informação que a gente está tendo? Tem uma bolinha vermelha falando que é 40% e uma bolinha amarela falando que é 30%. Essa informação nos traz algum dado concreto sobre o valor daquele produto? Não. E a legislação sobre preços, ela traz de maneira bem clara que todo o produto ou serviço exposto tem que estar precificado. Inclusive, na vitrine ou no interior do loja. Então aqui, essa prática infrativa foi constatada nesse estabelecimento porque os produtos expostos estavam sem preço, somente com essa indicação que não nos dizia nada.

Porque a legislação ainda traz outra informação importante: a informação de preço, ela tem que estar disponível independente de cálculo. O consumidor não precisa fazer cálculo, por mais simples que seja.

E aqui nesse caso, a gente tinha o preço antigo, o consumidor deveria fazer um cálculo que não é nada simples, né? De 40%, 30%, para quem não gosta muito de matemática é mais complicado.

Outro exemplo aqui também: 'Qualquer peça, R\$ 20,00.' Embaixo: 'Exceto algumas peças'. Está contraditório, né, gente? E aí, quando a gente entrou no estabelecimento, sabe o que era? Eram duas ou três peças lá no fundo escrito numa letrinha bem pequenininha: 'Peças, R\$ 20,00'. Final de estoque, estoque de 30 anos, peças que a gente nem usa mais, né? Totalmente *démodé*. Então assim, são situações concretas que parece piada, mas a gente encontra mesmo no mercado de consumo.

E aqui eu trouxe, né? Só a título de curiosidade para quem ainda não conhece, eu recomendo que leiam, é a Lei Federal nº 10.962 e o Decreto nº 5.903. A lei federal de 2004 e o decreto que a regulamentou em 2006, que trazem de uma maneira mais esclarecedora - eu fui bem breve aqui, porque eu tenho pouco tempo - sobre como que deve ser a precificação. Inclusive, traz que em bares e restaurantes, o menu tem que estar na entrada do estabelecimento. Porque se eu, consumidora, ao entrar no estabelecimento, eu tenho que ter acesso ao preço para saber se aquele preço cabe no meu bolso, né? E a legislação a todo momento fala que o preço, ele

tem que estar disponível independente da intervenção do vendedor. Por que isso? Porque o vendedor vai nos conquistar, não vai? O vendedor, ele é treinado, ele vai nos conquistar.

Esses dias, eu fui fazer compra de um eletrodoméstico e no estabelecimento que eu entrei não tinha preço algum. E aí, eu resolvi perguntar, só de experiência, né? Aí eu perguntei para o vendedor, falei: Quanto que é a máquina? Dez vezes de R\$ 200,00. Na verdade, é dez vezes de R\$ 199,00, né? Dez vezes de R\$ 199,00. Eu falei: Não, mas qual que é a preço total da máquina à vista? Não, dez vezes de R\$ 199,00. Não, você vai ver que é super tranquilo de você pagar. Você nem vai sentir. Então assim, toda a técnica que o vendedor tem e que a legislação, ela visa no proteger. Por isso que essa informação tem que estar clara, ostensiva.

Em alguns estabelecimentos, a gente vê uma placa de um eletrodoméstico falando assim: 'Verifique nossas condições especiais, procure nossos vendedores'. Mas não tem informação nenhuma de placa. E aí, uma vez, na defesa o fornecedor colocou assim: Ah, é muito difícil colocar placa nos eletrodomésticos. Não fica, cai toda hora. Mas a placas falando: 'Procure o nosso vendedor, condições especiais', ela consegue, né?

E aí, quando a gente fala de precificação, a gente fala... a gente volta um pouquinho no art. 6º, inciso III, que fala do dever de informação. Então, a todo momento, vocês percebem que a todo o momento o código conversa, né? Os artigos conversam entre si.

E aí o Código de Defesa do Consumidor, ele vai atingir toda a qualquer relação jurídica que possa ser realizada, caracterizada como de consumo. Aí o Amorim explicou a respeito de quem é consumidor, quem é fornecedor, como que se dá uma relação de consumo, essa parte eu vou passar.

E aí, sobre as práticas infrativas, a gente vai verificar que o art. 6º, IV, traz um rol exemplificativo, né? O que quer dizer isso? Que as práticas abusivas e infrativas que estão no nosso Código de Defesa do Consumidor, elas tratam de situações abstratas, né? Que podem ser aplicadas aos casos concretos, aos fatos que a gente vivencia no nosso dia a dia. E essas práticas, a gente tem que perceber que ela pode ser tanto por ação, quanto por omissão. Ou seja, o fornecedor, ele pode incidir uma prática infrativa quando ele age ou quando ele deixa de agir. Quando que ele deixa de agir? Quando a fornecedor, ele deixa de prestar uma informação a respeito daquele produto o serviço, né? Ele deixa com precificar um produto.

Por isso, aqui a gente traz no... quem tiver com o código. Todos estão com o Código de Defesa do Consumidor, né? No art. 39, quem quiser acompanhar, é elencado uma série de práticas infrativas. E aí, repetindo, são meramente exemplificativas, né? Elas não se encerram aí. Elas

podem ser conjugadas não só com o Código de Defesa do Consumidor, bem como com outras legislações.

Aí eu vou citar esse exemplo da precificação. A gente pode capitular uma ausência de preço não só pelo art. 6º, inciso III, a falta de informação, bem como com a legislação específica sobre preço, o decreto específico sobre preço. Se a gente está tratando, por exemplo, de produtos alimentícios, junto com o Código de Defesa do consumidor a gente pode trabalhar também com o Código Sanitário, né? Que traz todas as exigências, precauções para colocar um produto no mercado consumidor. A gente vai estar trabalhando também com todas as legislações a respeito da produção daquele produto, da colocação do produto no mercado, não é? Então, por isso que as práticas infrativas, elas não estão só no 39, estão espalhadas no código, em outras leis específicas.

As práticas abusivas, elas podem acontecer antes do contrato, quando eu não informo adequadamente, por exemplo; pós contratuais, quando eu não executo o contrato adequadamente; ou no decorrer da execução contratual, né? E aí, quando a gente verifica, por exemplo, o encaminhamento de cartão de crédito sem autorização do consumidor. Isso é um exemplo, surgiu uma prática infrativa pré-contratual, eu nem estava pensando em adquirir um cartão de crédito e ele chegou na minha casa. É uma estratégia de venda, né? Porque muita gente chega e começa a usar o cartão de crédito e o banco atingiu a sua finalidade, que era vender mais um cartão.

Eu coloquei uma observação aqui com relação à refrigerantes, só para dar um outro exemplo. Pode ser uma estratégia de venda de produtos ou serviços também. Às vezes, a pessoa... Eu não sei se vocês já viram em supermercados, quando tem um produto, um refrigerante que ele não vende tanto quanto uma outra marca. E eles vendem, fazem uma espécie de venda casada, né? Então, para você comprar um refrigerante ou um produto que você tanto quer, você acaba levando o outro.

Então, vamos lá, passar essa parte aqui antes que o Rhilmer encerre a minha participação aqui. E aqui, só para destacar que voltando à defesa de consumidor, as práticas abusivas, elas são ilícitas em si apenas por existirem, sem necessariamente que seja preciso constar algum dano real.

Então vamos lá. O art. 10 do CDC, ele veda a colocação no mercado de produtos e serviços com alto grau de nocividade e periculosidade. Se a gente conjugar depois o art. 10 com o 18, que fala da comercialização de produtos impróprios, a gente vai trazer aqui alguns exemplos da fiscalização, conforme prometido, né? São produtos impróprios, que não seguem a legislação com relação à sua produção, conservação e disponibilização para o comércio, né?

Aqui na primeira imagem, a gente vê comparando dois produtos; um produto que estava armazenado inadequadamente, sem a refrigeração, que possui um aspecto claro, né, uma alteração clara com relação à cor. Quem estava lá na fiscalização, eu estava nessa fiscalização, a própria textura, né? O odor. E ao lado, também um produto contaminado, porque os instrumentos que são utilizados para colocar aquele produto nas gôndolas, que são aqueles ganchos, eu não sei se vocês já viram, aquelas ganchos de açougue, né? Ele estava enferrujado, sujo, sem nenhum tipo de assepsia, né? E aí, estava contaminando os produtos. Produtos fora do temperatura adequada.

Então, quando a gente fala de produtos impróprios no art. 18, que depois eu peço que vocês leiam com mais atenção, traz os produtos impróprios de diversos aspectos, sob os diversos aspectos, né? Armazenado de maneira inadequada, a gente vê que a recomendação do fabricante é entre 5 e 16 graus centígrados e estava a praticamente 26 no momento da fiscalização.

Essa outra imagem também mostra produtos que estavam fora de refrigeração, e além do mais, vencidos. Vocês conseguem ver a data de validade aí? 2007, né? A fiscalização foi em 2011, né? Então, o produto, além da temperatura inadequada... Aliás, muito além da recomendada pelo fabricante, ainda estava vencida. Produtos avariados, né?

Só para vocês entenderem a abrangência do conceito de produtos impróprios. O produto, ele pode estar impróprio ou pelo decurso natural do tempo. Ou seja, o prazo de validade. Hoje é dia 28. Dia 27, o prazo do produto venceu, dia 28 ele já está impróprio por decurso do prazo ou por má conservação, né? Ou no transporte, ou na sua disposição ao consumidor nas lojas.

O art. 21 do Código de Defesa do Consumidor, ele traz uma outra prática infrativa muito interessante: o não emprego de peças de reposição adequadas. Já aconteceu com alguém aqui - comigo já aconteceu - do fornecedor, ele cobrar por peças novas para fazer substituição no veículo e utilizar uma peça recauchutada, uma peça usada, né? Ele pode utilizar? Pode, só que ele tem que fazer um orçamento, informar isso para o consumidor e o consumidor tem que dar seu aval, né? Você paga por uma peça nova e leva uma peça antiga, né?

Então, só para confirmar, então, além do art. 39, existem outros dispositivos no próprio código e em outras lei esparsas que trazem as práticas abusivas, né?

A veiculação, outra prática abusiva que já foi mencionada, a publicidade clandestina e a publicidade abusiva. A cobrança irregular de dívidas de consumo, né? Que existe todo um regramento a respeito de como que pode ser essa cobrança, né? Dos horários, de como que pode ser essa cobrança. Eu acho que tem até uma palestra prevista para vocês, né? Nesse aspecto.

Sobre os cuidados, o art. 43 do código traz todos os cuidados sobre o arquivo dos nossos

dados, né? Que dizem respeito aos nossos dados. Como disse o Ricardo Amorim, as drogarias e outros estabelecimento que eu já venho verificando, que exigem praticamente que a gente coloque o nosso CPF, né? E a forma muito agressiva como eles fazem isso, né? Eles não explicam: Consumidor, olha, pode ser que tenha uma oferta para você. Coloque o seu CPF aqui, se você quiser. Não é. Eu já passei por situações muito constrangedoras. A gente fez uma fiscalização à paisana. E aí, fiz uma compra simulada e: CPF? Eu: Hã? Não, o CPF. Aí você fala: Não, eu não vou passar o CPF, não. Ah, então não tem como não. Teve um estabelecimento que eu não consegui concluir a compra sem colocar meu CPF, né?

A utilização de cláusula contratual abusiva, que ela não tem validade, né? Que está previsto no art. 51 do código.

E aí, depois peço que vocês leiam, infelizmente, né, o tempo é curto, o art. 5º, o art. 6º e o 7º, principalmente esses incisos que eu estou colocando aí para vocês.

Eu gostaria de destacar a existência da Lei nº 8.137/90, que traz a lei sobre os crimes contra a ordem econômica e tributária e também contra as relações de consumo. Vocês verão lá que tem a previsão legal de crime para produto vencido, produto irregular, irregularmente colocado em mercado de consumo, né? Então, tem, inclusive, incidência criminal dessas práticas infrativas. O art. 1º traz, da 39, o condicionamento de fornecimento de produto ou serviço a outro produto e serviço. Que seria a nossa questão da alimentação quantitativa, por exemplo, né? Limite quantitativo mínimo, que seria que o que eu já citei consumação mínima em bares e restaurantes, né, que é vedado. Com relação a limite quantitativo máximo a gente fala quando é admitido, que seria justa causa. Em períodos de escassez, como a gente passou, infelizmente, e felizmente já passou, né, há pouco tempo sobre a questão dos combustíveis, onde houve uma restrição por justa causa, né? Para atender um maior número de consumidores houve uma restrição com relação à quantidade de combustível que a gente poderia comprar.

Estoque promocional reduzido, que é quando há claramente e comprovadamente um preço promocional de determinado produto e desde que informado ostensivamente, previamente, ao consumidor. Então, a gente fala de uma oferta que está revista no *folder* sobre um produto qualquer, um arroz, e aquele produto, ele, para atingir aquela promoção, para atingir o maior público possível, no *folder*, em todos os meios que há propaganda, é divulgado a quantidade por cliente, né? Aí o que eu já falei da consumação mínima, vou passar aqui. A venda casada, que a gente vê em diversos aspectos, né, em diversos locais, entidades que financiam imóvel obrigando o consumidor a adquirir um seguro habitacional, uma seguradora, né? Os conhecidos combos como serviço de internet, TV, a gente vai comprar, às vezes uma TV a cabo e

precisa instalar um telefone fixo daquela operadora.

Recentemente também a gente teve vários outros casos de produtos que são vendidos comprovadamente via combo. Aqui a gente coloca um exemplo de uma fiscalização que houve no passado sobre uma loja de calçados que vendia ingresso para eventos esportivos. E aí a pessoa para conseguir adquirir um ingresso para evento esportivo, tinha que adquirir um produto naquele estabelecimento. E aqui a gente coloca que a venda casada pressupõe um produto ou serviço que não seja em regra vendido separado, né, no caso de ternos e biquínis, a questão da bandeja de iogurte e a questão de pacotes promocionais. Aí vou trazer brevemente os exemplos aqui.

Quando a gente fala de produto, para ele ser regularmente colocado no mercado de consumo, ele tem que ter uma série de informações, a origem, o fornecedor, a tabela nutricional, o código de barras, a composição, né? E quando essas informações são espalhadas pela bandeja, essa é a menor unidade legal, ou seja, nesse tipo de produto a gente não consegue vender um potinho só. Aqui é diferente desse outro exemplo, que esse produto ele traz em cada potinho todas as informações obrigatórias para ele ser colocado no mercado de consumo, né? Então, aqui que é a diferença da limitação quantitativa. Outro exemplo também são os biscoitos que são vendidos separadamente ou sobre-embalados, nesse caso, o individual, ele também traz todas as informações. Então, só para vocês perceberem que para que uma bandeja seja possível a gente fazer o fracionamento, a gente tem que ver se naquele potinho tem todas as informações necessárias.

Aqui é o famoso leve três pague dois, que é alvo de muita infração nas nossas fiscalizações, que quando a gente vai ver o preço individual do produto é muito mais em conta e que aquele copo gratuito que criança e nós adultos também gostamos tanto, né, que é um brinde, não é um brinde, porque a margarina individualmente, ela é muito mais barata. Recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de suas disponibilidades de estoque, ou seja, seria essa fundamentação, né? Vamos ver aqui. Não sei se vocês já perceberam em rodoviária, em aeroporto tem muitas pessoas pedindo para a gente entregar: “Ah, você tem cartão de crédito? Vai ganhar uma assinatura de revista, né?” E aí quando a gente vê no mês seguinte o valor da assinatura cai. Uma prática infrativa bem recorrente também.

A gente estava fazendo a viagem a trabalho e no aeroporto aconteceu isso com a gente, né? O atendente chamou a gente e falou assim: “Olha, você tem cartão de crédito?” Eu falei: “Tenho”. Deixa eu descobrir como é que funciona isso aqui agora, né? Tenho. Tenho sim. E aí a gente vê que ele pega todos os dados, pega sua assinatura e aí no final das contas você fez a

aquisição de uma assinatura, né? Em frente a banco está acontecendo muito isso, né? E tem muita questão, quando a gente fala do consumidor hipervulnerável, né, que são as pessoas que às vezes não têm tanto discernimento e são pessoas às vezes mais humildes. Ah, vem cá, comprar um colchão que vai resolver seu problema de coluna. Assina aqui. Quando ele vai ver, ele está assinando, na verdade, um empréstimo, né? O pior da aquisição dele não é nem o colchão magnético é o empréstimo que ele está adquirindo.

Outra questão da vantagem excessiva, uma prática infrativa também, é que há um tempo atrás havia a exigência de cheque caução nos hospitais, né? Para viabilizar o atendimento do doente, né? E aí vocês podem verificar que em 2012 houve a publicação dessa legislação 12.653, que veda expressamente. Então vamos ver aqui. O art. 39, VII, ele traz a vedação de repasse de informação depreciativa referente a ato praticado por nós consumidores. Às vezes o que é que acontece? A gente entra numa lista negra, né? A gente é cliente que clama pelos nossos direitos, a gente ajuíza ação na justiça, a gente aciona os Procons, e quando a gente vê esses dados são repassados: poxa, a Regina é uma consumidora chata, é exigente, né? Vamos ver aqui.

Caminhando já para o final. Ao longo da apresentação eu trouxe para vocês a respeito das consequências que são geradas pela verificação da prática infrativa pela fiscalização, né? Essas sanções, elas estão previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor. Então, só a título de curiosidade, né? Há multa, há apreensão do produto, inutilização do produto, que seria, o fiscal se depara com um produto sem registro, quando o registro é obrigatório, um produto vencido, um produto com aquele aspecto que a gente viu das carnes, né? Então, os produtos são apreendidos, inutilizados, descartados, há cassação do registro do produto junto ao órgão competente, há proibição de fabricação daquele produto, há suspensão de fornecimento, há suspensão temporária da atividade. Só a título de exemplo aqui também, nas vendas clandestinas de GLP, quando a gente faz a fiscalização, a gente apreende os produtos que estão sendo vendidos por fornecedor que não está devidamente registrado e há suspensão do exercício daquela atividade até que haja a regularização junto ao órgão competente, né?

Então, como visto, são várias previsões de sanção. E aí alguns efeitos da atuação da fiscalização, aqui eu coloquei Procon MG, mas eu gostaria de destacar a atuação dos Procons municipais e dos nossos órgãos parceiros também, que a gente trabalha em parceria com a Vigilância Sanitária, com o Ipen, IMA, ANP, Secretaria de Estado da Fazenda. Então a atuação desses órgãos, ele traz transparência para o mercado de consumo, né, isonomia, combate à concorrência desleal e dentre os outros pontos positivos para o nosso mercado consumidor. Bem, eu encerro aqui a minha participação. Eu gostaria honestamente de ter um pouquinho mais de

tempo para conversar com vocês, mas, de qualquer forma eu deixo aqui o meu contato, o meu telefone, meu e-mail. Pode abrir para perguntas [ininteligível]. E aí eu gostaria de abrir para perguntas, se tiver algum questionamento que eu possa ajudar. Tem uma pergunta?

SRA. ROSA: Boa tarde.

SRA. REGINA STURM VILELA: Boa tarde.

SRA. ROSA: Meu no meu é Rosa. Eu gostaria de saber o seguinte, a gente vê uma prática bem recorrente, a cobrança de boleto bancário, emissão de boleto. E por ser um valor bem pequeno, na maioria das vezes a gente deixa para lá.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SRA. ROSA: Usa o método do 'deixa para lá'.

SRA. REGINA STURM VILELA: Do 'deixa para lá'. Como que a senhora chama?

SRA. ROSA: Rosa.

SRA. REGINA STURM VILELA: D. Rosa, é perfeita essa colocação da senhora, é isso mesmo, é a gente deixar, né? Na conta, às vezes, de telefone, vem lá um aplicativo que a gente baixou, e eu nem sai baixar aplicativo, né? Ah, mas é uma... um real, dois reais. Só que esses valores vão juntando e a gente tem que pensar no lado do fornecedor, né? Ele está enganando, né, tá pegando esses valores de um número enorme de consumidores, né? E é o nosso direito, né? A gente tem que... é o nosso dever pagar pelo o que a gente consumiu e é o nosso dever reclamar quando a gente está sendo cobrado de algo que a gente não consumiu. É um ótimo exemplo isso da cobrança indevida do boleto. Tem mais uma pergunta aqui na frente. A senhora aqui da primeira fila.

SRA. CÍNTIA: Boa tarde. Meu nome é Cíntia.

SRA. REGINA STURM VILELA: Boa tarde.

SRA. CÍNTIA: Quanto a essa questão da venda casada, que é uma prática muito recorrente, né, na nossa sociedade hoje, como que o Procon atua?

SRA. REGINA STURM VILELA: Há esse trabalho mesmo da... a gente recebe a manifestações dos consumidores por meio do nosso site, essas manifestações chegam até o promotor de justiça que avalia a melhor maneira de tratar aquela situação concreta, se a melhor... uma das alternativas for a fiscalização, a gente vai a campo para trazer mais dados para que o promotor possa atuar naquele caso concreto. Então, a gente faz uma fiscalização, às vezes, à

paisana, verifica como que o fornecedor atinge o consumidor, e aí esse formulário de fiscalização lavrado, com todos os dados que a gente captar na fiscalização, vai ser encaminhado para o promotor de justiça que vai instaurar um processo administrativo, verificado alguma irregularidade, e vai dar andamento ao processo administrativo com a presença do fornecedor se defendendo, trazendo seus argumentos, então, vai instaurar um processo administrativo para cessar aquela prática infrativa.

SRA. ROSA: Eu gostaria de perguntar uma coisa novamente, é a respeito mesmo dessa questão do boleto. A gente tem algum prazo de prescrição para a gente recorrer no caso?

SRA. REGINA STURM VILELA: Eu vou verificar com a nossa assessoria jurídica o prazo certinho e passo para a senhora. Se a senhora, ao final puder me deixar um e-mail, um telefone de contato. Ok?

SR. KENIO(F): Boa tarde.

SRA. REGINA STURM VILELA: Boa tarde.

SR. KENIO(F): Meu nome é Kenio(F). Tem uma loja aqui em Belo Horizonte que vende óculos, no shopping.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. KENIO(F): E vez por outra tem algum evento, algum show e essa loja vende ingresso e cobra taxa com isso, por esse ingresso, presencial, não pela internet. Isso é possível?

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim. Essa questão está... Há um estudo na nossa assessoria jurídica, da assessoria jurídica do Procon a esse respeito. Eu da mesma forma vou pedir o e-mail do senhor, o telefone para depois a gente verificar, ok? Porque existem, a gente já verificou em fiscalizações, inclusive, com relação à compra não presencial, mas tem se efetivado muito. Eu acho que tem colegas aqui do Procon Sete Lagoas, né? A gente teve um trabalho na Expo 7, na Expo 7 estava acontecendo isso, de haver cobrança na compra nos guichês presenciais, aí o processo administrativo está em andamento. Ok?

SRA. GLEISIANE: Boa tarde. Me chamo Gleisiane, e eu tenho uma dúvida, como que a gente pode relacionar as práticas abusivas na relação entre o banco/cliente, quando a banco desconta automaticamente valores de empréstimos da conta salário?

SRA. REGINA STURM VILELA: Esse desconto, ele é vedado, a não ser que haja uma manifestação anterior no contrato, né? Aí, no caso, não houve?

SRA. GLEISIANE: Houve, mas como está tendo retenção completa do salário--

SRA. REGINA STURM VILELA: Ah, completa, sim.

SRA. GLEISIANE: E aí eu tentei classificar como prática abusiva. Como é que a gente consegue interagir isso que a gente estudou aqui hoje, nessa situação?

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim. Existe a limitação para a contratação do empréstimo consignado, né? Aí teria que ver esse caso concreto como que seria o caso, se houve ou não houve, se ultrapassou esse limite. Aí tem que olhar o caso concreto. Aí depois se você quiser conversar ali fora a gente vê direitinho.

SRA. GLEISIANE: Tá bem. Obrigada.

SRA. REGINA STURM VILELA: Ok? Nada, às ordens. Eu não sei como é que está meu tempo. Esgotou, né? Bem, gente, infelizmente, o tempo esgotou para não eu prejudicar o trabalho dos demais colegas, dos demais palestrantes, eu vou estar aqui à disposição, se alguém quiser permanecer e me procurar. No mais eu agradeço a atenção e me coloco à disposição e espero revê-los brevemente.

[aplausos]

SRA. REGINA STURM VILELA Uma pausa agora de 15 minutos.

[intervalo]

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Eu já vou começar a minha fala agradecendo à organização não só pelo convite, mas também por poder falar sobre a alimentação, depois do *coffee break*, né? Porque falar de comida de barriga vazia não dá, né? Então, é um duplo agradecimento pela organização do evento, de ter colocado o *coffee break* antes da minha fala e pelo convite, porque eu dou algumas palestras sobre esse tema específico, né, apesar da minha atribuição não ser só a parte de alimentos. Só uma observação, considerando o perfil de público que me foi passado e até o meu perfil também de fala, eu vou ser bastante informal, tá? Eu não vim aqui me propor a trazer uma palestra técnica jurídica, né, porque a maioria das vezes eu falo para um público com formação jurídica, né? Ou que em certos eventos em que só há Procons municipais, por exemplo, eu sei que aqui tem representantes de Procons municipais, mas eu sei que tem consumidores em geral, membros da população, estudantes de direito. Então, o público é variado, né, tem estagiários lá da promotoria, que eu estou de olho nas duas ali, especificamente, não minhas estagiárias, mas eu tenho que fazer... a gente tem que fazer um relatório para o chefe de vocês depois, viu, tá bom? Um resumo aqui da...

Então, vou tentar falar sobre o tema de uma forma mais informal, levantando alguns

pontos, mas sem deixar de pontuar questões jurídicas. Até porque eu estava falando com a Regina aqui, eu estava vendo um pouco da palestra dela lá fora, ela já foi bem jurídica aqui, inclusive, né? Eu vi que ela estava falando de Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, citando os artigos, né, especialmente questões das práticas abusivas. Mas o meu tema é segurança alimentar, inclusive, no mês passado eu falei sobre esse tema como mediador num evento do MPCON, né? Que eu sou diretor na região sudoeste do MPCON, que é uma Associação de Membros do Ministério Público de Defesa do Consumidor.

É um tema muito em voga, mas não é um tema novo, se vocês jogarem aí nos seus celulares agora, no Google, a expressão segurança alimentar, vai aparecer, lá, já, na Wikipédia uma questão que eu já até comentei com o Amauri em outros eventos sobre esse mesmo tema. Porque eu sou oriundo da promotoria de direitos humanos, eu já estou há quatro anos no Consumidor, mas, eu, por muitos anos, eu atuei como coordenador das promotorias de direitos humanos do estado. E lá no Direitos Humanos nós já temos a temática sobre o que é segurança alimentar. E o Wikipédia, né, usando esse site muito popular, ele já fala que a questão da segurança alimentar ela precede a questão até do foco do alimento seguro e adequado, que é mais a questão do foco do consumidor, da questão de alimentos sobre o viés do consumo e do consumidor. Porque a segurança alimentar, ela foi, inclusive, alçada na nossa Constituição, por uma PEC de 2003, a PEC 47, ela virou direito fundamental, está no art. 6º dos direitos sociais da Constituição Federal. Então, o direito à alimentação, ele já é um direito fundamental.

E o conceito de segurança alimentar, ele brotou na história da humanidade muito depois de grandes tragédias e holocaustos, que a população humana passou especialmente a questão das guerras, que se descobriu que para subjugar um povo, se você controlar água e alimentos, você consegue subjugar um povo, né? Então, existem várias normatizações internacionais, do direito internacional público. Existem organizações internacionais, a FAO, que cuida de alimentos, tratando dessa questão alimentar, mas sobre o foco de direitos humano, né? A FAO, ela já entra na questão do comércio e fornecimento de alimentos estabelecendo diretrizes e normas para o alimento que será consumido. Então, a segurança alimentar, que é o tema que está constando do programa, na verdade, ele é mais amplo, ele fala resumidamente da necessidade que se garanta ao ser humano alimento em qualidade e quantidade suficiente para sua subsistência, porque a gente sem ar, água e alimento não vive. Então, nós estamos tratando aqui de um direito fundamental na sua essência, né, quando a gente fala de alimentos. Wikipédia, né, que não é uma fonte, né, assim, né, uma fonte mais pop, eu costumo dizer, ele usa essa expressão.

Na verdade, quando você vai para o consumo, sobre o enfoque de consumidor de

alimentos, que a expressão seria mais adequada alimento seguro ou alimento adequado. E realmente o que a gente vai abordar aqui sobre o viés do consumidor é a questão do risco e da segurança de que estamos comendo, ingerindo alimento adequado ao que se propõe sem nos causar nenhum risco à saúde. Agora, falando... tem um ministro do STJ, alguns aqui, quem é da área jurídica já deve ter ouvido falar dele, o ministro Herman Benjamin, do STJ, ele ficou muito conhecido recentemente, para quem não é da área jurídica do consumidor, que ele foi o relator do TSE daquela questão do Temer, se o Temer ia cair junto com a Dilma ou não ia, né? E ele votou para que caísse a chapa inteira, né? Mas ele foi voto vencido, mas é ele é um dos papas do direito do consumidor no Brasil, um dos pais do Código de Defesa do Consumidor, assim como a professora Cláudia Lima Marques, do Rio Grande do Sul. E ele fala que quando a gente está falando da questão do segurança no Código de Defesa do Consumidor, a segurança do consumidor é um fim em si mesmo, e o mais importante dos fins. E isso nós não estamos nos referindo somente a alimentos, né? Isso é produtos e serviços, em geral.

Tem dois autores que definem o risco fazendo uma diferenciação do perigo, vou tentar pronunciar o nome deles aqui, mas é estrangeiro, então não sei se vai sair adequadamente, Kourilsky e Viney, eles falam que perigo é aquilo que ameaça ou compromete a segurança, a existência de uma pessoa ou coisa, enquanto risco é um perigo eventual, né, é um potencial perigo, né? Sendo previsível, né? Não desejado, mas previsível. Então, voltando à questão alimentar, né, como é que a gente trabalha essa questão do risco, do perigo no consumo de alimentos? Nós vivemos numa sociedade baseada no consumo, massificada, globalizada e informatizada. Hoje em dia você consegue comprar alimentos pela internet, tem supermercado que você faz a compra pela internet ele entrega a você em casa, né? Alguns produtos menos perecíveis, né? Porque alimentos todos são perecíveis, desconheço um que não seja, mas você consegue comprar pela internet alimentos para receber em casa.

Então, você trabalha o tempo todo em cima de um dos princípios basilares também da defesa do consumidor, que é a princípio da boa-fé. Você, quando vai a um supermercado, né, quando você compra pela internet, faz sua feirinha lá de orgânico, não sei o que, o que for, né? Você está confiando, você está tendo a boa-fé de que aquele fornecedor vai te apresentar um produto seguro, que atende todas as normas para o seu consumo sem que lhe cause nenhum mal. E o CDC, ele vem proteger essa questão da saúde do consumidor em duas frentes, uma é garantindo o direito à informação adequada, completa e precisa sobre o que você está adquirindo, e nós temos batalhas infindáveis e atuais sobre essa temática na questão do consumidor, desde... vou lembrar algumas recentes, aquela briga do 'tezinho' do transgênico, né? Aquele

triangulozinho com fundo amarelo, né, que obviamente a indústria não quer, quer que tire aquilo, né? As entidades de defesa do consumidor e alguns movimentos querem que mantenham. Os alergênicos, né?

Recente também a alteração, tem que constar na rotulagem a presença de alergênicos, lactose, glúten, castanhas, e etc. e temos também a questão do controle de qualidade. Na área alimentar, basicamente trabalhamos com dois tipos de alimentos, os vegetais ou derivados de vegetais, chás, etc. e os de origem animal. Eu até brinquei, se a Regina pudesse ficar, porque ela é a chefe da fiscalização, e ela normalmente comanda as operações, inclusive, da minha área de busca e apreensão de verificação de irregularidades, porque temos alguns problemas comuns e frequentes no Brasil, não é só aqui em Minas, relacionado a isso. Por exemplo, todo produto de origem animal, ele tem que ter um selo de inspeção. Eu não sei se as pessoas, né, aqui falando para o consumidor, né, não o conhecedor do direito do consumidor, todo produto de origem animal, ele tem que passar por um serviço de inspeção, seja o SIM, que é o Serviço de Inspeção Municipal, e que em Minas mais de 90% dos municípios não o têm, que autoriza que se comercialize dentro do município esse produto. O estadual, que aqui em Minas é do IMA, o Instituto Mineiro de Agropecuária. Ou o federal, que é o famoso SIF, né? Que a gente vê muito aquele carimbinho na rotulagem. E há também agora o SISB, que é um sistema integrado, se você tem um SIM, você consegue, tipo, uma carta branca para transitar no território nacional. Mas é um sistema integrado.

Em Minas, em especial, nós temos uma cultura antiga e tradicional dos produtos artesanais, né? O mercado central ali é cheio deles, né? É o queijo, é a linguiça, é o café, às vezes, mas, falando dos de origem animal, infelizmente, ainda é muito comum encontrarmos produtos dessa origem sem passar por esse serviço de inspeção, já fizemos algumas operações tentando minimizar esse tipo de comércio, mas é extremamente difícil e é um problema frequente, recorrente aqui no estado. Eu diria que falando de segurança alimentar, especificamente da questão de produtos de origem animal, esse é o principal problema dentro de Minas Gerais, para garantir a segurança alimentar, é coibir o comércio de produtos de origem animal que estejam sem o serviço, sem que tenham sido vistoriados por um serviço de inspeção animal. Já do lado dos vegetais existe um programa nacional que chama Para, que visa o rastreamento do produto do campo à mesa, né? Pelo menos ao varejo pela questão do agrotóxico, que também aqui em Minas ainda é uma coisa bem embrionária.

Nós temos a Funed, Fundação Estadual Ezequiel Dias, que é ligada à Secretaria de Saúde, que é o laboratório oficial da Vigilância Sanitária para fins de análises desse projeto, em recente

pesquisa nacional, a Funed ficou encarregada de avaliar, se eu não me engano foi o produto... qual foi? Foi pimentão. A Funed ficou encarregada do pimentão. E se descobriu um alto índice de agrotóxico, seja porque quando vai se falar de vegetal e agrotóxico tem duas questões, tem o uso acima do permitido de um agrotóxico que é o adequado para aquela cultura e tem o uso de agrotóxicos proibidos. Então, são dois tipos de infração. O uso acima não necessariamente poderá caracterizar um risco à saúde, mas aí vamos entrar naquela questão do potencial risco. Como coibir isso? Como tentar atuar e aí estou falando também para mim, promotor, para os órgãos de fiscalização, ou seja, o IMA, a Vigilância Sanitária e também para os Procons municipais, como trabalhar essa questão que são os dois calcanhares de Aquiles da segurança alimentar no estado de Minas Gerais nos vegetais? Monitoramento do uso adequado de agrotóxicos e nos produtos de origem animal, a questão da obtenção do selo de inspeção dos produtos sejam registrados e inspecionados adequadamente.

Eu não sei quantas pessoas aqui são consumidoras, são pessoas da população que estão aqui, levante a mão se tiver alguém aqui, por favor. Olha, gente, o curso é para a população, mas não tem ninguém assim, todos somos consumidores, né? Mas aqui quem é estudante de direito aqui, só para eu ter uma ideia? É a maioria. E quem é de Procon municipal? Entendi. Então, o público, ele é um publicado mais ligado à questão do consumidor mesmo. Bom, aqui todo mundo provavelmente lê com atenção a rotulagem, né? Todo mundo aqui tem o hábito. Porque eu depois que virei promotor dessa área é um inferno, né? Você lê as vírgulas as colunas a cor do negócio, o cara botou lá um solzinho na rotulagem e a vaquinha lá, você já lembra da Funed falando: não pode. Porque esse produto. Essa imagem aqui, parece que o produtor... fala assim: do campo para a mesa, né? Aí a rotulagem você fala, você já olha assim: caramba, a Funed vai dar bomba nisso. Porque não é, isso já foi processado etc.

Mas então, eu vou... então já posso seguir um pouco mais técnico. Nós temos essas duas grandes dificuldades na questão da segurança alimentar aqui em Minas e vou ousar dizer que é um problema nacional. E agora na crise, que inclusive, foi o tema do congresso que eu me referi antes, né? Os efeitos da crise para a defesa do consumidor, em relação à questão do consumidor, eu não sei se vocês perceberam, mas está uma enxurrada de projetos de leis querendo passar tudo no sufoco, querendo aproveitar essa legislatura, tentou-se passar a questão do agrotóxico, mas não foi. Esse dos transgênicos também foi falado. Tem outras coisas de outras áreas, negócio de seguro, de plano de saúde, franquias. E nós também tivemos esse problema, agora tem uma questão também que está muito em voga, né a Anvisa está revendo todas essas normatizações referente à rotulagem, ela está querendo criar alertas de informação para produtos, por exemplo,

alto teor de sódio, né? Estão querendo botar um triangulozinho, né? É um alerta na parte frontal para quem tem questão de pressão alta, etc., é importante. Alto teor de gordura, alto teor, e as indústrias estão massacrando isso juridicamente, tentando de todo jeito bloquear isso.

Como vocês veem, como consumidores, a maior dificuldade de vocês nessa questão de segurança alimentar no dia a dia? Vocês percebem essa questão, vocês têm um cuidado de olhar uma rotulagem, de escolher um lugar, por exemplo, alimentos orgânicos? Ou vocês não deram bola para isso até hoje? E também na área de produtos de origem animal, vocês olham lá se tem o selo de inspeção? Alguém levantou ali, disse que olha com certeza. Pois é, nós precisamos que todos que fiquem atentos a isso, porque posso falar aqui de segurança alimentar de várias frentes, né? Nós estamos numa era que a gente tem muitos OGM - Organismos Geneticamente Modificados, né, que são ligados aos transgênicos. Nós temos a utilização pesada de química nos alimentos já há alguns anos, né? Seja para a sua conservação, seja para dar uma corzinha bonita, seja para fazer combinação de sabores, realçadores de sabores, né, o glutamato de sódio. São coisas que a gente não percebe, né, no dia a dia, no consumo diário, e tudo é ligado a essa questão de segurança alimentar, porque, às vezes, você está consumindo algo que é ruim para sua saúde e você não sabe.

E aí a importância de pelo menos você ter a informação adequada numa rotulagem, por isso essa briga da Anvisa com a indústria, e, assim, normalmente a gente não elogia as Agências Reguladoras, mas a Anvisa, nesse aspecto, tem tentado fazer um trabalho bastante relevante. Porque você pode ter lá o seu salgadinho, que é cheio de sal, cheio de conservantes, mas se você tiver uma informação clara de que ele contém aquilo você vai fazer a sua escolha, né? Você, naturalmente vai relegar isso para outro plano. Então, a parte de informação é fundamental, apesar de nós não termos talvez o hábito de ler rotulagem, a gente vai muito pelo marketing, pelo chamariz. E as próprias empresas falam que a grande batalha delas interna é o setor de regulação, que olha especialmente as RDCs, né, que são os Regulamentos de Defesa do Consumidor, da Anvisa, que estabelece todos os critérios, né, aquela coluna de tabela nutricional, tem que ter linhas e colunas para ficar mais fácil, né? Tem um monte, um monte de critérios, tem itens que são subjetivos, por exemplo, tem um item da RDC 259, que fala expressões que possam induzir em erro ou causar confusão ao consumidor.

E aí, como é que a gente analisa isso? Cada um... o que que é uma expressão, uma figura que possa... e aí o marketing vem, né? Põe lá o Sucrilhos, com um leão lá fazendo alteres, né, dizendo que... né, todo sarado, né? Eu não sei se vocês... é que aqui a maioria de vocês é bem mais nova que eu, né, mas, eu não sei se vocês acompanham a evolução. Estou dando o exemplo

do leãozinho da Kellogg's porque a própria empresa mostrou isso para mim. Como é que é impressionante, e o que eu digo segurança alimentar, ela acaba esbarrando em outras áreas da publicidade, né, que é uma coisa também muito importante, né, do consumidor. Mas se você pegar o leãozinho antigo da Kellogg's lá do Sucrilhos, ele era gordinho, ele não era tão... agora ele tem a cinturinha fina, um ombro largo, ele está todo... pois é, aquilo ali... aí você vai olhar lá a composição, né?

Então, assim, é pesado, porque nós estamos lutando com... nós ficamos numa situação muito interessante porque a alimento é fundamental para a gente, só que lidamos diariamente com grandes indústrias, grandes interesses econômicos, né? Que têm um interesse, né, obviamente o lucro, né, eles estão mais preocupados com o lucro do que o alimentar, às vezes, né? E aí não preciso nem dizer, né? Os Estados Unidos é um grande exemplo disso, né, a epidemia de obesidade que tem lá por causa das questões dos alimentos processados ou ultraprocessados e tudo isso poderia ser evitado primeiro com a educação, né, alimentar, obviamente, né, não vou afastar outras áreas do conhecimento humano de ajudar nisso. Mas uma informação adequada, você saber o que você está comendo, você poder ter a escolha, esse aqui tem tanto, esses dois concorrentes, esse aqui tem tanto de sódio, esse tem tanto, você escolher o que tem menos, né? Então, você ter esse direito. Por isso que a informação é muito importante, porque quanto mais clara, mais precisa, melhor você pode selecionar o que você está ingerindo.

E o alimento, existe um conceito do que é alimento, artigo, de 69, um ano depois que eu nasci. *“Toda a substância ou mistura de substância no estado sólido, líquido, pastoso ou qualquer outra forma adequada destinada a fornecer ao organismo humano os elementos normais à sua formação, manutenção e desenvolvimento”*. Isso é um conceito que está no Decreto Lei 986 de 69. Aí vocês vão pensar: bom, tá, elementos normais. E aquele *Whey Protein* que eu tomo para querer ficar qual do tigre da *Kellogg's*, lá, e tal? Também está. Os suplementos vitamínicos também estão aqui. E é outra batalha também, né? Porque a gente está falando aqui de carne, queijo, linguiça, de alface, de tomate, e esses suplementos vitamínicos? *Whey, Fat Burner*, né, é tudo em inglês, né? Já começa daí, né, já é o primeiro erro de rotulagem. Tinha que ser tudo assim, queimador de gordura, acho que não ia vender tanto, né? *Whey Protein*, proteína.

E esse também tem sido a foco de grandes batalhas jurídicas, inclusive, foi aprovado recentemente um regulamento que acho que as empresas agora vão ter cinco anos para adequar as suas rotulagens desses produtos referentes a esses suplementos alimentares, né? Que eles são considerados suplementos alimentares, você não sabe o que você está ingerindo ali, muitas vezes, e tem um problema mais grave, às vezes nós temos uma limitação ou uma restrição enorme

laboratorial para conseguir fazer a análise desses produtos. Muitas vezes os laboratórios oficiais não têm aparelho adequado para fazer análise, você verificar... porque você quando compra um *Whey Protein*, quem gosta do malhar, até os nutricionistas recomendam isso, às vezes, e você quer ingerir tanto de proteína e às vezes você está levando mais carboidrato do que proteína, que é um veneno, nesse caso, né? Carboidrato no final das contas, salvo engano, se tiver alguém na nutrição aqui me corrija, vira açúcar do final, né, tudo vira açúcar, no final. É mais uma frente, né?

A segurança alimentar de suplementos alimentares, como fazer isso? Rotulagem. Como analisar a qualidade dela? Então, esse é outro desafio, inerente de uma sociedade moderna, que valoriza o belo, que está buscando a saúde, que está industrializando os seus alimentos, hoje em dia você não tem quase feiras. E na feira você comprava, como é que era antigamente? Pelo menos eu via a minha avó comprando, né? Você conhecia aquele cara da barraquinha que já vendia o frango, lá, né? Ou aquele, o peixeiro. Hoje em dia você vai em supermercado, está tudo embalado, já processado, já fatiado, né? Hoje em dia você encontra até salada já higienizada, processada, tudo já empacotadinho, você abrir, pronto para consumo, né? Pronto para consumo. E tudo isso aí você está correndo um risco, né, está ser valendo da sua boa-fé, acreditando, né, que o fornecedor ali está cumprindo as normas sanitárias, de informação, de rotulagem.

E aí? Como trabalhar esse tanto de coisa nesse tipo de sociedade que nós vivemos? Claro, você faz algumas opções. Eu, sempre que posso, eu vou priorizar o alimento orgânico, mas aí alguns casos já colocam até os orgânicos em evidência, em dúvida, melhor dizendo. Será que é orgânico mesmo? Será que não rolou nenhum 'agrotóxicozinho'. Vocês já compararam? Assim o que eu vejo mais nítido é a banana. A banana orgânica e a bacana que não é orgânica, a diferença de tamanho, é impressionante. Então, a segurança alimentar é você falar disse tudo, né? Eu vou até ousar um pouco. É uma coisa que acho que não falei em nenhuma das minhas falas mais técnicas, mais jurídicas. Eu acredito que até a publicidade, ela tem uma importância nisso, né?

Essa batalha entre o marketing para venda e uma informação adequada, por isso que a gente tem que tomar muito cuidado com publicidade infantil, porque você vê esses salgadinhos, né, essas batatinhas, esses processados e ultraprocessados, tudo feito para atrair a criança, né? Aí você vê hoje em dia crianças... eu tomo remédio para colesterol e está lá uso adulto e pediátrico. Tudo bem, mas tem questões de metabolismo, não é só isso, mas tudo bem. Crianças obesas, crianças já com diabetes, né? Acho que a segurança alimentar também passa por uma questão de uma publicidade consciente, ética, adequada para o seu público, né? Não basta o Conar regulamentar essa publicidade. Então, acho que realmente os órgãos, especialmente a CENACON, né, o DPCON, o Departamento Nacional de Política para o Consumo, infelizmente foi muito

enfraquecida no atual governo, falo deles porque eles têm uma competência nacional. O Ministério Público Federal, esses produtos muito deles são nacionais, né, não adianta eu aqui em Minas, às vezes atuar, eu posso ter até atribuição para ajuizar uma Ação Civil Pública na capital de repercussão nacional, posso. Tem um art. 92 e 93 do Código de Defesa do Consumidor que me permite isso. Vou ter reflexo nacional. Mas eles podem fazer isso com eficácia na área do direito administrativo para coibir esses tipos de práticas.

Uma outra lei, ou uma coisa que me preocupa, que tenho falado em algumas oportunidades é esse conceito do que é a artesanal, porque, infelizmente, nós sabemos que por trás de algumas práticas artesanais há uma falta de cuidados mínimos com o processo de higiene de manipulação de alimentos. Isso não quer dizer que eu estou desvalorizando uma cultura, uma rotina, uma experiência de produção de certos produtos, que devem ser valorizados, só que me preocupa alguns movimentos. Pressionam o legislativo para ampliar esse conceito, para relaxar a fiscalização. Por exemplo, aqui em Minas já existe a figura do queijo artesanal, isso já é uma lei estadual, já prevê isso, que não necessariamente precisa ter um selinho de inspeção, ele tem um tipo um registro no IMA, que o IMA considera como se fosse, entendeu?

E aí eu pergunto: “Quais são os critérios, né?” Eu digo, não tenho conhecimento técnico, eu não sou veterinário, eu não sou nutricionista, eu não sou engenheiro de alimentos, né, meu conhecimento é jurídico, mas o que vai me garantir que aquele queijo artesanal ou a linguiça artesanal ou a carne de sol lá no norte de Minas, que é outra guerra lá que os colegas da região tem, né? Da regional lá de Montes Claros, por exemplo, a carne de sol, por exemplo, nós temos estudos que dizem que ela pode ficar cinco dias só sem ser refrigerada, depois... e deveria ser comercializada sempre naquela gaiola com uma telazinha para evitar as moscas, né?

Mas se você andar aí no interior, eu já foi promotor em Nanuque, eu vi essa carne pendurada na estrada, assim, né? Passava lá perto de Teófilo Otoni, Carlos Chagas. Então, é o artesanal, é o feito em casa, tá? Mas, e aí? Então, essa questão do artesanal e recentemente foi... tem um projeto que acho que está em fase de aprovação, foi aprovado recentemente, não sei porque eu sou péssimo de números falando disso de uma flexibilização da questão da fiscalização de alguns produtos artesanais. E isso realmente me preocupa extremamente, porque há dois argumentos dos fornecedores e fabricantes: as normas para você ter o selo do IMA, do SIM, do SIF vai quebrar com a gente, que a gente tem comprar um maquinário assim, assado, é fora da minha condição, etc. e tal. Tá.

Aí vem lá agora eu vou juridicar um pouco, digamos assim. Aí nós temos, um artigo lá da Constituição fala que a iniciativa econômica, ela é livre, é livre a iniciativa econômica, é livre. Mas

tem que atentar algumas questões, uma delas é o direito do consumidor, o interesse particular daquele fornecedor, ele não pode se sobrepor ao interesse de uma segurança, de um alimento seguro da coletividade. Então, se eu tiver que atuar, como já atuei em alguns casos, a Regina, inclusive, fez parte dessas operações, se eu tiver que fechar um comerciante, né, ele... eu vou fechar, né, em detrimento do interesse dele, mas em prol do interesse coletivo, porque eu não sei para quem ele está fornecendo isso, não sei a qualidade, né, desse produto que está sendo jogado do mercado.

Faltam cinco minutos e eu estou mais conversando do que palestrando, né? Estou trazendo uns dilemas, umas dificuldades e coisas mais objetivas, né? Eu estou trazendo problemas, eu estou trazendo, assim, o que é que tem de real hoje, né, de problemas especialmente aqui em Minas, por isso que eu digo que é mais uma conversa do que uma palestra, porque eu poderia falar aqui de *Codex Alimentarius*, falar da norma da FAO, do Código de Saúde e tal, mas eu não acho que seria o espírito desse, né? Talvez na próxima, já que eu estou vendo que o público é mais estudantes de direito, pode ser que eu fique mais jurídico na próxima.

Mas nós temos trabalhos, falar de coisas boas, boas práticas também. O Ministério Público de Santa Catarina, o Ministério Público do Rio Grande do Sul têm práticas que estão dando certo nessa questão de monitoramento de agrotóxicos, eles estão conseguindo implementar essa rastreabilidade, né? Que vai lá desde o agricultor até o varejo para você identificar, saber que aquele tomatinho que foi plantado lá chegou ali no balcão, na gôndola do supermercado, do produto tal, ele realmente não está com agrotóxicos, né? Os supermercados custeiam os exames periciais para a detecção de índice acima do permitido ou de agrotóxico proibido. Existem práticas que estão sendo exitosas em alguns estados, eu penso em trazer aqui para Minas, mas eu tenho um pouco ainda de dúvida sobre a implementação disso, especialmente questão de contraprova, né, porque se você disser esse tomate está com agrotóxico, você tem que provar aquele tomate é realmente do cara que produziu lá, porque se tiver uma sobrinha do outro anterior ele vai dizer: “Esse tomate não é meu”. Aí como é que eu vou saber se o tomate, né? Esse tomate, do lado não é dele. Algumas frutas hoje em dia vêm com aquele selinho, né? Tem umas que vêm com o selinho do produtor. Então, tem umas questões práticas que são mais difíceis.

Agora, o produto de origem animal, por exemplo, o agrotóxico, você tem dessa rotina aí, você conseguir rastrear desde lá da cima. Agora, o produto de origem animal, que aqui há anos atrás, mas ainda, acho que bem mais raramente tinha problema até do abate clandestino, né? Tinham os matadouros clandestinos, que já é um problema até ambiental, né? Você realmente exigir o selo de inspeção eu vou dizer para vocês, tem cada picaretagem. Tem um cara que falou

que o queijo dele era de Araxá e Canastra. Ele misturou duas regiões produtoras que não tinha nada a ver, o queijo era de Araxá e Canastra também. E falsificou o rótulo, botou um selo lá de inspeção que não existe, e, assim, é isso que eu digo, né, é impressionante o grau de má-fé de algumas pessoas.

Bom, eu vou abrir para perguntas. E dizendo isso, assim, o que eu posso falar de segurança alimentar para vocês é o seguinte, vocês, como consumidores, atentem a informação e os produtos de origem animal, essa é questão da inspeção, que aquilo ali é a garantia de vocês, que coisa vão estar em tese, você vai dizer: ah, mas teve aquele problema lá da carne não sei aonde, que tinha os fiscais corruptos lá. Sim, tudo o que tem um ser humano no meio pode haver a falibilidade, né, e a corrupção desse funcionário, né? Sim, você pode estar levando um produto que está com um selo falsificado ou então que o fiscal lá não está fazendo o trabalho dele adequadamente. Sim, mas se você quer um alimento seguro de origem animal, a dica que eu dou é essa, selecione o selo de inspeção, procure sempre o selo de inspeção.

Agora, quanto aos vegetais, a questão, por enquanto, é do fornecedor mesmo, selecionarem varejos, fornecedores que conheçam o máximo possível ou priorizar os orgânicos, que também estão sendo atacados aqui. Agora tem uma lei também querendo que eles não possam ser comercializados em supermercado, só em feirinhas, locais específicos, né? Bom, era isso, não sei se contribui muito, não sei se... é a minha primeira experiência nesse tipo de evento, nesse tipo de público, mas espero ter trazido alguns questionamentos, algumas preocupações, sem dúvida, não tenho dúvida disso e aquele telefone lá da Regina serve para mim também, que ela deixou aqui, porque toda a minha área de alimentos passa por algum tipo de inspeção, de fiscalização, que passa pelo setor dela e se fizer contato com ela, ela vai vir para mim para algum tipo de denúncia, algum tipo de operação. Obrigado.

[aplausos]

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Tem ele lá que lê as rotulagens todas, também. Não, a ordem eu não vi. Vamos seguir uma questão de gênero, prioridade aqui para...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:16:41]: Boa tarde.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Boa tarde.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Eu tenho duas perguntas, na verdade.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Tomara que eu consiga responder.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: A primeira é como que é feita a regulamentação dos

produtos orgânicos? Tipo, você vai na venda e está lá que tem produto orgânico. E a segunda pergunta, eu faço nutrição, e gente discute muito essas novas lojas que abriram hoje que você compra sementes e as farinhas e elas não vêm numa embalagem com data de validade, você só vai lá, eles pesam--

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Granel, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isso. E você não tem muita informação daquilo, né? E aí como que é também, como que funciona a regulamentação para essas lojas específica?

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Olha, a questão do orgânico, que eu saiba, tá, eu vou dizer assim, eu não tenho nenhum caso de reclamação ou alguma coisa em quatro que eu estou lá que tenha chegado a mim. Eu não conheço, assim, nenhuma norma. O que eu sei são aqueles selos, né, eles têm aquela certificação de alguns institutos que em tese fazem como se fosse o ISO 9000 dos orgânicos. Então aquele selinho de que é um produto que segue todas as orientações, mas eu não conheço, tá? Pode até haver, mas é o que eu estou dizendo, eu não conheço, posso até pesquisar uma legislação específica de orgânico.

A questão do granel, isso é uma falha, porque lá quando ele... eu até comprei no Rio de Janeiro, eu estive no Rio de Janeiro esse final de semana, eu comprei lá um milho torrado, salgadinhos, eles tem um negócio que você enfia assim e cai, né? Na verdade eles deveriam colocar ali naquele próprio medidor deles a informação do produtor, né? A validade, um CNPJ, isso deveria ter visível já para o consumidor ali no local, né, de onde você está... já que a rotulagem, ele já não vem envazado, né, num pacote específico, deveria ter ali pelo menos no frontal desses coletores ali que... ou então ali, alguns são uma pazinha, né? Tinha que ter ali alguma placa com esses dizeres. Isso é uma coisa, inclusive, que está sendo exigido... eu estou exigindo de alguns supermercados para outras coisas, para peixes, por exemplo, né? Porque vinha às vezes aquela bandejinha com os camarõezinhos, mas ali não tinha o SIF, né, o selo de inspeção. Então, é o que eu digo, é a questão de informação. Há um erro, deveria ter ali essas informações, né, do produto, da validade. Alguns têm, eu já vi alguns que têm, mas não são todos.

SRA. ILMA: Boa tarde, meu nome é Ilma.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Boa tarde. Sim, Ilma.

SRA. ILMA: Puxando o gancho sobre a pergunta dela. É sobre a carne. A carne se está embalada, a gente pode até inspecionar, verificar, porém, a carne que fica lá na câmara frigorífica a gente não vê.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Sim.

SRA. ILMA: A data, de onde vem, nem nada. Como fazer?

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: É, da mesma forma. Alguns açougues, né, já colocam uma placa, porque você tem a peça, tudo bem, aí é aquela questão, você tem que confiar que aquela peça que está pendurada ali é aquela que está a informação embaixo, né? Uma placa com o produtor, né, o selo, o número dela de selo de inspeção. Normalmente carne é o SIF, né, normalmente, pelo menos nos grandes varejos, né? Então, realmente tem isso, deveria ser, ou se ela já está fracionada na bandejinha, deveria estar na bandejinha, naquele selinho da bandejinha. Isso pode ser exigido, né? O açougue aí deveria ter uma placa dizendo essa carne aqui o produtor é esse, o serviço de inspeção, o número, o registro no serviço inspeção é esse, todas as informações deveria ter, mas é porque normalmente, é uma coisa que eu não falei aqui, essa fiscalização, o registro, ele fica por algum órgão ligado às secretarias ou Ministério da Agricultura. O SIF é ligado ao Ministério da Agricultura, o IMA é o da agricultura do estado e os municípios deveria ser uma Secretaria Municipal. Agora, no comércio, quando vai se fiscalizar esses produtos do comércio é a Vigilância Sanitária que faz, é área de saúde.

Então, há várias normas desses dois, digamos, assim, duas frentes, né, do órgão público, saúde e agricultura, que elas colidem, né? Então, tem isso também porque a vigilância vai lá, ela vai constatar, não tem o serviço, não tem o selo, ela vai entender que é impróprio para o consumo, vai descartar, vai prender e descartar. Agora, o selo que dá é o IMA, né? O IMA, ele não vai, ele não fica indo no comércio ou o SIF, né? Não é o Ministério da Agricultura que fica indo no comércio para verificar se tem o SIF, né, se tem o selo ou não. Mas a informação, eu volto a dizer, a informação é preciosa. É um direito básico do consumidor a informação de tudo, sabe o que ele está levando, né, o que ele está consumindo. É uma garantia 100%, né, plena? Não. Não é, mas se reduz drasticamente os riscos, né, de um alimento inseguro, né?

SR. ROGÉRIO: Boa tarde, né, quase boa noite. Primeiramente eu queria cumprimentar o doutor pela palestra, e também o Ministério Público pela iniciativa, já que esse é um tema de grande relevância para a sociedade em geral. A pergunta que eu faço ao senhor que atua na segurança alimentar é o seguinte: o senhor também falou a segurança de alguns alimentos, principalmente laticínios, carnes, derivados são feitos pelos órgãos, né, os órgãos, por exemplo, tem a SIM, que é o municipal, o IMA, que é do governo estadual e o SIF que é do Ministério da Agricultura, do governo federal. E essas são importantes já que dependendo do... como é que fala? De... se esses alimentos não seguirem certas condições de armazenamento, de temperatura, de embalagem pode causar várias doenças, inclusive, cito como exemplo a toxina botulínica, que,

por exemplo, é muito encontrada, por exemplo, em carnes que não são conservadas adequadamente, se a pessoa for contaminada morre em questão de 24 horas.

E eu queria... a minha pergunta é o seguinte: se na opinião do doutor esse sistema que temos de fiscalização, citando como exemplo do Ministério da Agricultura, na sua opinião, ele é suficiente para coibir esse tipo de coisa? Ou ele é deficitário? E o que a gente poderia fazer para melhorar esse sistema de fiscalização para evitar ao escândalo que a gente viu na televisão alguns tempos atrás que era a operação carne fraca, da Polícia Federal que inclusive, investigou que tinha até injeção de papelão em algumas carnes. O que, na opinião do doutor, a gente poderia fazer para melhorar esse sistema?

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: É, na verdade, eu até comentei isso no outro evento recente do MPCON. Quando a gente fala de crise, né, crise, acho que a gente tem uma crise que ela é antiga e é raiz aqui no país, em vários outros também, não é exclusividade do Brasil. Há uma questão, uma crise ética, né? Eu acho que o fornecedor, o produtor que se dispõe a fabricar, a comercializar um produto, ele deveria ter a ética de adequar o seu produto. Não pensem que Polícia, Vigilância Sanitária, Ministério Público, OAB consumidor, CENACON, Ministério... que nós vamos conseguir coibir tudo, nós não vamos. Nós não temos pessoal, nem estrutura para coibir isso, né? Isso é um sonho, né, achar. Quer dizer, o sonho melhor seria que não existissem os fornecedores praticando isso por vontade própria, né? Ah, eu quero vender uma linguiça, já vou lá buscar meu registro, esse é o ideal.

Mas falando de repressão, de fiscalização, eu acho que talvez o Brasil não necessariamente o problema são as normas, né, normas até existem, né, claro, elas podem ser aperfeiçoadas, há uma grande dificuldade de a gente implementar, efetivá-las, né? Se você hoje conversar com alguém da Vigilância Sanitária, do IMA, e vou falar especialmente da Vigilância Sanitária, que é quem fica com mais fiscalização, eles não têm efetivo para cobrir, para verificar todo o leque de coisas. Eles fiscalizam não só restaurante, açougue, padaria, supermercado, né? Hoje em dia o supermercado, eu vou dar exemplo porque isso é muito comum nas minhas operações também, você vai lá e na operação a gente vai verificar o alvará sanitário, né? Aí você vê que ele venceu e o supermercado já pediu a renovação, e a Vigilância Sanitária demora uma eternidade para renovar o alvará, porque tem que fazer uma vistoria, aí, né, agora você imagine o tanto de estabelecimento pedindo alvará sanitário para o número restrito. Eu não tenho como atuar, porque o cara fez a parte dele, pediu a renovação. Então, a norma atual, ela é válida, eu acho que ela seria suficiente, sim, se nós conseguíssemos efetivá-la e se nós tivéssemos fornecedores, né, 100% éticos, né, nós precisaríamos nem da norma, né, se todos fossem éticos, né? Mas acho que

o problema maior é esse. Qual é seu nome?

SR. ROGÉRIO: Rogério.

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Rogério, o problema maior não é nem a norma em si. Eu sei que a norma, às vezes, ela tem lacunas, ela tem conflitos, ela tem brechas, né? Mas o mais difícil é você conseguir implementar a norma e exercer uma fiscalização sobre ela, isso em qualquer área, é na ambiental também, né? É na área de direitos humanos, né, você fiscalizar tortura dentro de presídios, por exemplo, né? Então, eu não acho que o nosso problema sejam as normas, né? Há alguns espaços em branco em algumas áreas, por exemplo, acho que essa questão do artesanal, a gente tem que olhar bem essas normas, porque são normas que estão novas, que estão surgindo. Então, tem que tomar muito cuidado com elas para não relaxar, vai ter muita gente deixando de ser um produto industrializado de massa, para querer virar artesanal, que às vezes é mais fácil. Dá um jeitinho de encaixar no artesanal, entendeu? Mas eu acho que o maior fiscal é o consumidor, né? E não querendo aqui retomar alguns programas e discursos de governo passados, né que falava: "Donas de casa vão fiscalizar lá". Lembra? Tinha um discurso desse da inflação, né? Dona casa, aí surgiu aquele movimento da dona da casa, tal.

Mas aí é o consumidor, porque vocês são os olhos, né, vocês estão em todos os lugares, vocês estão acessando todos os produtos, né? Então, o que eu falo é assim, as normas são suficientes, dá para atuar quando a gente conhece, quando a gente descobre a infração, né? E tem uma questão também, que aí já é mais a Vigilância Sanitária mesmo, que é assim, não adianta ele ter o SIF, né, a carne ter lá selo de inspeção, mas se ela é mantida de forma inadequada. Porque às vezes ela tem o selo, mas ela é armazenada de forma inadequada. Refrigeração... refrigerador não mantém a temperatura lá, né? O local que ela fica depositada tem ralo lá que pode sair uns bichos lá, né? Então, assim, o selo por si só não é garantia, por isso que é importante essa atuação das duas esferas, né? A de registro que é ligado à agricultura, que fiscaliza toda a produção, né? Agora, quando chega no comércio: ah, chegou no comércio, ok, está com selinho, foi produzida seguindo todas as normas.

Aí vem a questão sanitária, né? Que aí é puramente saúde né? Está num refrigerador adequado, etc. então, assim, é importante que os órgãos atuem conjuntamente e sequencialmente nesse caso, e às vezes isso também não ocorre, eu vejo que há umas... uns problemas relacionais, às vezes, entre as duas esferas. Eu, por exemplo, eu estou tentando implementar aqui em Belo Horizonte, né, tentando, assim, estou fomentando a implementação do selo de inspeção municipal em Belo Horizonte. Belo Horizonte não tem uma Secretaria de Agricultura, mas tem uma Secretaria de Segurança Alimentar, né? Então, eu estou chamando a

Saúde, estou chamando essa Secretaria de Segurança Alimentar, já tem um parecer favorável da Advocacia Geral do Município para implementar o serviço, mas aí tem aquela coisa: ah, mas artesanal, como é que vai ser, tal, né?

Então, não sei se respondi, Rogério. Eu acho que atende, poderia ser melhor? Poderia, né? Mas acho que primeiro, eu tenho muito medo de normas novas e sucessivas quando a antiga nem ainda foi muito efetivada, especialmente efetivada, entendeu? Porque você vai gerando demandas de coisas que você... novas demandas que coisas que você não estava nem conseguindo fazer o que era menos ainda às vezes, né? Então, isso eu vejo por exemplo na minha outra área de atribuição, que é Anatel, serviços regulados pela Anatel. A Anatel está revendo o regulamento geral do consumidor e vai rever o regulamento geral de qualidade do serviço também de telefonia. E aí essa associação que eu pertencço a MPCON, a gente está falando isso: “Gente, mas vocês não estão conseguindo nem fiscalizar o que já tem, né?” A questão de cobertura, de qualidade de serviço, do atendimento no SAC. Aí vocês estão querendo flexibilizar uma coisa que vocês ainda não estão nem... quer dizer, não sei eles, né, são as operadoras. Então, assim, eu acho que norma nova é boa para aperfeiçoar ou quando a gente já esgotou a antiga, né? E fala assim: “Pô, a gente já faz tudo dessa antiga aqui, ela é insuficiente à norma”. Mas às vezes você nem esgotou a antiga, né?

Então, eu tenho esperança muito é nesse SISB, que é um sistema integrado, o SIM ou então nos consórcios intermunicipais, fazer um SISB, os municípios, eles se unem para fazer um serviço de inspeção, mas eu não sei como é que está a operacionalização disse no interior, né? É até porque eu acho que na prática o SIM não é vantajoso para o fornecedor, por quê? O cara produz aqui em Belo Horizonte a linguiça, aí tem o SIM. Pô, mas como é que ele vai controlar que a linguiça dele está sendo revendida em Contagem, em Ribeirão das Neves? Passou da fronteira do município já tem que o IMA, comércio intermunicipal já tem que ser o selo estadual. Então, ele pode ser autuado, como já aconteceu em vários casos que eu autuei aqui. Em Ouro Preto, por exemplo, chegou notícia de Ouro Preto pra mim de coisas de outros municípios. Então, eu não sei, eu costumo falar para os fornecedores, o SIM é legal no papel, mas, na prática, se você conseguir achar que você vai conseguir vender seu produto só dentro do município aqui, é uma ilusão, eu acho. Então, eu sempre oriento assim, vai para o IMA, pelo menos selo estadual para evitar um risco, né, de você ser autuado, de seu produto estar sendo comercializado em outro município sem o selo adequado para tanto.

Encerrado? Agradeço. Me coloco à disposição da organização para outras oportunidades. Quem sabe da próxima, faço uma palestra talvez mais adequada, mais técnica jurídico para os

estudantes de direito. As faculdades hoje dia tem o direito do consumidor? Mas é optativa, né? Deve ser opcional. Mas é opcional, né? Ela é obrigatória, é grade obrigatória atualmente? Obrigado, gente. Boa noite.

[aplausos]

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: A Regina. O pessoal deixou os certificados aqui, ó.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:34:03]: Eles deixaram?

SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA: Deixaram. Eu vou levar o meu. Obrigado.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Agradeço ao Dr. Amauri e ao Ministério Público pelo convite de estar aqui hoje.

Eu vou falar um pouquinho para vocês sobre produtos, qualidades dos produtos, vícios, defeitos, prazos que se tem para reclamar, prazo que se tem para sanar o vício e relativar (sic) as garantias também.

Só esperar ele colocar a apresentação. [Diego, coloca para nós].

Vamos lá então, gente. O primeiro ponto que nós vamos falar é sobre a qualidade dos produtos. Todo fornecedor, ao colocar um produto no mercado, ele tem que dar todas as informações necessárias sobre esse produto. Essas informações têm que ser claras, ostensivas e objetivas. Quando se fala em informações, o que é que a gente quer dizer? Por exemplo, está lá no art. 8º do Código, 8º ao 10. Vocês todos têm o Código aí, se vocês quiserem ir acompanhando, quando eu citar algum artigo, talvez fique mais claro. Ele tem que dizer tudo que aquele produto, os riscos que ele pode trazer à vida, à saúde e também à segurança da pessoa. Por exemplo, riscos de uma faca. A faca, ela é feita para se cortar, mas no momento que o fornecedor vai colocar esse produto no mercado, ele não vai virar para você e falar assim: Olha, não corta unha com a faca, não. Ele vai te falar que a faca, ela tem riscos, mas não... o risco que você vai fazer pelo uso indevido dela, o fornecedor não é responsável por isso, não. E quando ele tiver algum risco e esse risco for grave à saúde, essa informação tem que ser clara. E muitas vezes ao se colocar o produto no mercado, o fornecedor não tem conhecimento dos riscos que aquele produto possa vir a dar.

Então, se durante o uso, após o lançamento, após o produto da embalagem, após tudo finalizado, ele viu que aquele produto vai estar gerando danos à saúde, ele tem que dar essas informações em todos os meios de comunicação: rádio, TV, jornal, lançar que a gente chama aqueles famosos que vocês já viram, os famosos *recalls*, que são quando ele comunica que aquele produto está dando algum problema para a sociedade.

Falando, depois que a gente passa de qualidade, que entendeu o que aquele produto vai trazer para o consumidor, quais são as características dele, a gente vai começar a falar um pouquinho sobre vício e defeito. Por mais que a gente pense que são sinônimos, vício ou defeito, muita gente fala: Ah, o meu produto está com defeito. Não, muitas vezes o seu produto tem um vício e não tem um defeito. São institutos totalmente diferentes. Tem, sempre que se falar em vício, você vai estar falando exclusivamente do produto. O vício, ele não atinge a pessoa, ele atinge o produto. O dano do produto, o dano é estritamente patrimonial. É exclusivamente do produto. É intrínseco ao produto. Já o defeito, ele atinge a pessoa, ele é extrínseco ao produto. Então, para se ter o defeito, eu vou ter obrigatoriamente que ter o vício. Mais para frente vocês vão entender, deve ter ficado um pouco de dúvida aí, mas mais para frente eu vou explicar exatamente o que é o vício e o que é o defeito.

O que é o vício? Vamos lá. O vício, ele está lá no art. 18 e 19 do Código de Defesa do Consumidor, vai estar descrevendo o vício. Como eu já disse anteriormente para vocês, o vício, ele é do produto. É quando o produto ou o serviço não está em conformidade com o que vem descrito na sua embalagem ou nas suas características. O vício, ele atinge unicamente ao produto. Ele não vai gerar nenhum dano à pessoa. A gente pode dizer, por exemplo, o que é? É uma... você compra uma geladeira. Aí a geladeira, você vai ver a geladeira, ela não está funcionando, ela não está gelando. Você compra um celular, a bateria dele não está totalmente carregada, não está carregando. Você compra uma televisão, que fica com a imagem embaçada. Esses vícios, eles não atingem a sua pessoa, ele não vai te dar nenhum dano. Vai te dar um dano patrimonial muitas vezes por você ter comprado um produto que está com certo... com algum vício, mas não vai te gerar nenhuma perda de dano patrimonial nem moral. Então, sempre que você, assim, você comprou alguma coisa e viu que ela está somente com o vício, ela não está me atingindo em nada, ela tem, como se diz, um simples defeito, esse é somente o vício.

A gente tem que memorizar, o que é? É que o vício, ele não vai te causar nenhum dano à sua saúde. Ele vai ser exclusivamente do produto.

Vício e vício redibitório. Bom, depois que a gente entender um pouco o que é o vício, que a gente já sabe que o vício, ele vem do produto, que a gente já sabe que o vício não vai me atingir, nenhum dano, nenhuma perda patrimonial e nem moral, a gente tem que entender o que é o vício redibitório.

O vício, ele é tudo aquilo que te dá uma... ele é tudo que é aparente. Por exemplo, você pode comprar um produto e na hora que você chega na sua casa, ele tem um defeito. O problema dele pode ser visível ou oculto. Já o vício redibitório é somente aquilo que tem um defeito oculto.

Você não tem visão de quando você compra o produto. Mas quando você compra o produto, aquele defeito não tem condições de você reutilizar o produto. Vai dar automaticamente a resilição contratual. O que é? Encerra o contrato com a pessoa.

O que a gente pode dizer como exemplo para vocês entenderem? Você compra um carro. Na hora que você chega na sua casa... Você compra um carro, por exemplo, para você usar de Uber, alguma coisa. Você chega na sua casa, o carro está com o motor fundido. Você tem condições de trocar esse carro, mandar consertar o produto? Não. Você pode na mesma hora pedir para cancelar o contrato. Olha, eu não quero mais o contrato, porque o vício que estava escondido nesse contrato, não vai simplesmente eu trocar a peça e vai resolver o problema. É um vício que vai me dar danos muito maiores do que unicamente eu consertar o produto. Então, sempre que o produto tiver algum vício em que não se dê para substituir, não se dê para você ter uma perda... você ter a restituição, mesmo que parcial, pelo vício causado àquele produto, é um vício redibitório. O vício redibitório somente oculto. Então, a gente sempre quando for fazer essas comparações, a gente tem que ver o vício, o vício dele, quando tiver um vício, ele pode ser aparente ou oculto, já o vício redibitório é somente oculto. É aquele que você não vê quando você compra o produto.

Gente, se eu estiver falando rápido, vocês podem me avisar, viu?

Agora a gente vai para a parte do que é defeito. Todo mundo já entendeu o que é vício, o que é vício redibitório, agora a gente vai para a questão do defeito.

A questão do defeito, ela vai estar descrita lá no § 1º, do art. 12, que vai falar sobre defeito de produto, e o § 1º, do art. 14, que vai falar o que é defeito de serviço.

Como eu já falei anteriormente, é muito difícil, é totalmente distinto o que é defeito e o que é vício. E o defeito, para ocorrer o defeito tem que ter o vício. O vício tem que existir e sair da pessoa, tem que sair do produto para se atingir a pessoa. Vamos voltar lá para o caso da geladeira que a gente comprou. Compramos uma geladeira que está com defeito. Até então o vício dela era o quê? Ela não gelava. Mas ela não está gelando e quando você encosta na geladeira e ela está te dando o choque. Ela já deixa de ter somente um vício e passa-se a ter um defeito, porque o vício dela está me causando um abalo moral e até um risco à minha saúde.

Então, quando a gente, a gente tem muito o costume de chegar e falar assim, a gente escuta muito consumidor no Procon chegando e falando assim: Ah, que o meu produto está com defeito. Ah, o que é o defeito? Ah, o carregador não funciona. Não, é comum a gente falar isso, mas isso é somente um vício. Para se ter o defeito, o vício tem que atingir a segurança, a saúde da

pessoa, ela tem que te dar alguma perda patrimonial ou moral. Ela já vai pela parte extrínseca do produto. Ela não fica somente restrita àquele produto, tem que me atingir moralmente.

No caso do vício, quando eu tenho algum vício, o que eu vou fazer? Eu vou chegar no fornecedor e falar assim: Olha, o meu produto está com vício. O que o fornecedor vai te fazer? Vai te dar outro produto. Aí não tem nenhum tipo de indenização. Já no caso do defeito, é totalmente diferente. Por quê? Se me abalou a minha saúde, se me deu uma perda de patrimônio, se me deu um problema de saúde, eu não quero só somente que você me devolve o produto em perfeitas condições, você tem que me indenizar pela perda que isso me causou.

No caso do vício, a responsabilidade do fornecedor, ela é sempre objetiva. O que é? Você tem o vício, o produto está com defeito, você vai trocar. No caso do defeito, não. Eles têm uma responsabilidade subjetiva. Como o vício depende do... como o defeito vai depender do vício, eu tenho que demonstrar para o fornecedor que o dano que eu tive tem um nexo causal com aquele vício que o produto teve. Até a gente faz confusão de vício e defeito. Com aquele vício que o produto teve. Eu tenho que comprovar para o fornecedor tudo que eu tenho. Por exemplo, ah, o choque da televisão, da geladeira que me deu, me deu uma taquicardia muito grande, agora eu estou tendo que tomar remédio para o coração. Sim, eu vou ter, para eu poder ter uma indenização nesse estilo, eu vou ter que apresentar para o fornecedor laudos médicos, apresentar que até eu comprar a geladeira eu não tinha esse tipo de problema. Eu tenho que ter toda essa comprovação de nexo causal para eu poder ter direito a uma indenização pelo vício que me foi... pelo defeito que o produto tinha.

Então, a gente, para o defeito, ele vai ser sempre aquela questão subjetiva. Eu tenho, para ter o defeito, eu tenho que ter o vício, mas para eu ter defeito, eu tenho que comprovar que o vício me causou aquele defeito, que me causou algum tipo de perda ou dano.

Aí, a gente pode sempre, mais uma vez concluindo, que para defeito... não existe defeito sem vício. Existe vício por si só. Mas vício com defeito tem que ter sempre a existência do vício.

Agora, nós vamos passando, já bem escrito nessa parte, para a responsabilidade do fornecedor, fabricante e comerciante. Aí entram duas figuras bem diferentes. O que é? Quando a gente compra um produto, a gente visualiza somente a figura do fornecedor, que é aquela pessoa que a gente compra o produto. Mas por trás daquela pessoa tem toda uma cadeia de fornecedores, de responsabilidades que existem por trás daquilo.

A geladeira, voltando ao exemplo da geladeira, a geladeira, você compra ela, usando hipoteticamente, vamos dizer, o Ricardo Eletro. Você vai lá e compra a geladeira na Ricardo Eletro.

Mas não foi a Ricardo Eletro que fabricou aquele produto. Vamos dizer, foi a Electrolux, foi a Brastemp, foi a Consul. A gente tem sempre a visão de que a responsabilidade é sempre daquela pessoa que me vendeu o produto. E muitas vezes não é. Essa pessoa que me vendeu esse produto, ela só vai ter uma responsabilidade, vai estar descrita lá no artigo, no caput do art. 12. O art. 12 vai falar sobre a responsabilidade dos produtos e o art. 14 vai falar sobre a responsabilidade dos serviços.

No art. 12, ele fala que o fabricante, o produtor, o construtor nacional ou estrangeiro, o importador, respondem independente de existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos recorrentes de: projeto, fabricação, construção, montagem, formas, bem como informações insuficientes e inadequadas da utilização dos riscos.

Alguém ouviu eu falando alguma vez de fornecedor? O art. 12 fala alguma vez o que fornecedor é responsável? Ele não fala. Por quê? Se o fornecedor, ele foi somente utilizado de um modo de meio para te repassar o produto. Mas não quer dizer o que fornecedor não tenha nenhum tipo de responsabilidade, não. Lá no art. 13, ele vai falar exatamente quando o que fabricante não tem essa responsabilidade e quando que o fornecedor vai se responsabilizar. O fornecedor vai se ser responsabilizado quando eu não puder identificar quem foi o fabricante daquele produto, ou quando o fabricante não teve culpa do vício, não teve culpa do defeito, ou ainda, se o fornecedor não armazenou o produto em condições adequadas. A gente pode usar no caso dos bens que são perecíveis. Você tem um supermercado, vários fabricantes te entregam produtos. Aí te entregam, por exemplo, litro de leite. Você vai lá, você tem... eu sou fornecedora, eu tenho o meu supermercado, o fornecedor vai lá, o fabricante vai lá, me entrega o produto, eu armazeno ele de qualquer forma, sem ter uma... sem ser um lugar seco, arejado. Aquele leite possivelmente vai azedar ou vai ter outros tipos de problema. Quando o consumidor vier a reclamar, de quem que vai ser a culpa? Do fabricante que me entregou um produto em perfeitas condições e eu, como fornecedor, não armazenei corretamente, ou somente minha, do fornecedor, por não ter feito esse armazenamento? Então, existem essas diferenças quanto à quando que vai ser responsabilidade de cada um, tanto de produto como de serviço.

O código, ele dá uma distinção quando a responsabilidade é de produto e quando a responsabilidade é de serviço. Mas para a gente não entrar muito nessa nuance e ir mais direto ao objetivo e uma coisa mais clara, não vai diferenciar muito de um e de outro, não. A responsabilidade vai ser sempre a do fabricante em primeiro momento, ele sempre vai ser o responsável. Por isso que quando a gente tem algum produto com defeito, o que é que a gente faz? A gente vai, por exemplo, compra a geladeira. Voltando lá para o caso da geladeira. Comprou

a geladeira, que ela está com defeito. A maioria das pessoas vão aonde? Volta lá na Ricardo Eletro, bate lá na Ricardo Eletro. Aqui comprei uma geladeira que estava com defeito. O que a Ricardo Eletro fala para todos? Olha, você tem que procurar o fabricante. Eles costumam dar uma garantia de três dias para você trocar o produto, mas isso não é lei. A partir do momento que você compra o produto e o produto está com defeito, está com algum vício, você tem que procurar diretamente o fabricante, que é quem vai ter a obrigação de substituir ou consertar aquele produto.

Agora, vamos dizer, eu comprei... eu tenho uma empresa que vende ração para cachorro. Está lá, aquele monte de produtos in natura. Eu não sei, o consumidor não vai saber olhar e saber de quem que é aquele produto que eu comprei. Então, o que ele vai fazer? Vai direto no fornecedor. Vai direto na loja e fala: Comprei uma ração aqui, cheguei na minha casa, estava cheia de bicho. Comprei algum produto que não deu para identificar quem é o fabricante desse produto, o fornecedor vai ser o responsável neste caso.

Um outro ponto é que nesses tipos de responsabilidade do fornecedor, ele tem uma responsabilidade subsidiária. Ela não é objetiva. A gente só vai obrigar o fornecedor a ser responsável por aquele produto que deu um defeito ou alguma coisa, se eu não conseguir identificar quem é o fabricante daquele produto. Do mesmo modo, o fabricante, ele não pode ser responsabilizado por produtos que são colocados no mercado sem a vontade dele, que são, no caso, os produtos do Paraguai, os produtos falsificados. Por quê? Não foi ele que colocou aquele produto no mercado, por mais que aquele produto conste a marca dele, por mais que se dê a entender que foi ele que fabricou, mas, no entanto, não foi ele que pôs o produto no mercado. Do mesmo modo, o fornecedor e o fabricante não serão responsabilizados se o produto que foi... o defeito causado não teve uma responsabilidade por ele e, sim, por uso indevido por parte do consumidor. Aí a gente volta àquele caso da faca. A faca, ela é feita para cortar. Se o consumidor a utilizar indevidamente, vou cortar uma unha com a minha faca, a faca quebra no que eu estou tentando partir uma coisa dura, quebra, parte, machuca, dá um dano. A responsabilidade não é do fornecedor. Por quê? O consumidor a utilizou de modo indevido.

Então, tem todas essas questões no momento da análise da responsabilidade para a gente saber em quem a gente vai imputar essa responsabilidade.

Normalmente, em casos nossos lá de Procon, quando se chega um consumidor alegando: Ah, eu comprei um produto que está com defeito, o que a gente faz? A gente tenta, primeiro, o fabricante. O fabricante não consegue. A gente não tem contato com o fabricante, no segundo momento a gente vai para o fornecedor. O fornecedor não resolve, quando a gente vai atuar, quando a gente vai marcar uma audiência para aquela solução daquele problema, a gente chama

todo mundo da cadeia. A gente chama o fabricante, o fornecedor, e ainda, a assistência técnica, que é quem o fabricante muitas vezes vai indicar para consertar o produto. Que nem sempre o fabricante, ele vai imediatamente, ele vai se responsabilizar por aquilo. Ele tem uma terceira pessoa para quem ele vai mandar consertar.

E caso o fabricante, o fornecedor, venha a ser obrigado a restituir o produto e ele consegue identificar, lógico que ele consegue identificar porque se ele comprou, ele sabe de quem ele comprou, cabe a ele depois uma ação de regresso contra quem fabricou e causou o defeito do produto e causou o dano ao consumidor.

Já no caso... um único caso em que a gente vai poder falar que a responsabilidade não vai ser objetiva, é no caso dos profissionais autônomos, e aí aqui a gente já está entrando na questão do serviço. O profissional autônomo, para ele ter uma responsabilidade, para a gente poder falar que ele é obrigado a indenizar, a ressarcir, essa responsabilidade dele vai ser sempre subjetiva. Por quê? Eu vou ter que comprovar - a gente volta lá para o nexos causal do defeito - eu vou ter que comprovar que o serviço não foi prestado e que não foi prestado por culpa do profissional.

Aí tem todo um processo de comprovação, de laudos, é mais, é um pouco mais complicado. Ele tem esse princípio de ser comprovado através disso, de que ele não teve culpa no que ele causou, bem como de que o problema não é dele ou que, por exemplo, a gente tem muitos casos, os mais comuns que a gente tem de Procon, de pessoas que vão fazer tratamento com dentistas e voltam ao Procon falando que o tratamento não teve o efeito que ele esperava, ele continua com dor. Isso a gente não pode tratar via Procon. Por quê? Como eu já disse, profissional autônomo, a gente depende de fazer uma comprovação da culpa que ele tem na prestação daquele serviço. Aí somente via Justiça fazendo um laudo, nexos causal de que a culpa do serviço... teve uma... alguma culpa em relação a isso.

Também no caso dos produtos in natura, como eu já falei. Essa responsabilidade também a gente vai ter que verificar, que é sempre do fornecedor, e vai ter que verificar a subjetividade de qual foi a culpa de cada um, se o fornecedor não armazenou bem o produto ou se foi uma culpa do fabricante que entregou o produto sem estar em condições perfeitas.

Então, o que a gente... Só para, finalizando essa parte para vocês entenderem. A responsabilidade do fabricante com o fornecedor, ela é subsidiária, o fornecedor só vai ter responsabilidade se a gente não conseguir localizar quem é o fabricante, exceto aquelas exceções que eu já mencionei para vocês.

Agora, vamos falar um pouquinho... já compramos o produto, já vimos que o produto tem

defeito, a gente já sabe quem é o responsável, agora vamos ver como é que a gente faz para reclamar.

Lá no art. 26, ele vem falar quais são os prazos que eu tenho para reclamar um vício de um produto. Eu tenho... quando o produto é um produto durável, que é um produto que eu vou usar e o uso dele não vai diminuir a sua quantidade, a sua característica, eu vou usar um produto a longo prazo, eu tenho um prazo de 90 dias para reclamar. Quando eu compro um produto, que ele é não durável, em que eu vou usá-lo e no momento que eu for usando a sua quantidade diminui, a sua característica é modificada, eu vou ter o prazo de 30 dias. E de quando que a gente começa a reclamar... começa a contar esse prazo que é decadencial? A partir do momento que eu compro, que eu recebo o produto ou que o serviço é finalizado. Não a partir do momento que eu constato que o produto está com defeito, não. É a partir do momento...

Então, por isso que é muito importante a gente sempre que realizar a compra do produto, a gente guardar a nota fiscal, porque é ela que vai me falar a partir de quando eu comprei o produto ou então a ordem de serviço, a partir de quando eu contratei aquele serviço. Esses dois prazos são decadenciais. O que quer dizer? Passou o prazo, abre mão do direito de reclamar, aí não tem mais como se reclamar com o fornecedor depois que passou esse prazo mais não. Ninguém tem pergunta?

Aí eu fui lá. Dentro do meu prazo, eu vou lá e vou lá falar com o fornecedor. Aqui, comprei um produto, que ele está com defeito. Vou e entrego o produto para o fornecedor ou para o fabricante ou para a assistência técnica, para quem vai consertar. E está descrito lá no art. 18. O art. 18, ele vai me falar qual o prazo que eles têm agora para consertar esse produto meu que teve um defeito. Eles têm o prazo de 30 dias, não é um mês, 30 dias para me entregar o produto em perfeitas condições. Passado esse prazo de 30 dias, aí eu, consumidor, vou ter o direito de escolher o que eu quero agora. Te dei o prazo. Dentro desse prazo de 30 dias, o fornecedor ou o fabricante tem a opção de te entregar o produto em perfeitas condições, ele pode te entregar o produto e falar assim: Olha, infelizmente, seu produto não tem como eu consertar ele de imediato para ficar perfeitininho, mas eu posso abater o preço do produto para você, porque esse defeito não vai mudar muito a característica dele, não. Por exemplo, você comprou a geladeira. A geladeira está com um amassadinho. Aí você vai levar para arrumar, eles vão falar assim: Olha, eu vou arrumar, mas vai ficar aquela manchinha de que amassou, isso e aquilo outro. Exemplo. Então, eu vou te abater um desconto para você, para você ficar com a geladeira, que isso daí não vai alterar a estrutura, o motor, ela vai funcionar perfeitamente. Ou então, o fornecedor - isso no prazo de 30 dias - ele pode falar: Olha, eu não tenho condições de arrumar, eu não tenho outro produto para

te dar, eu vou devolver o seu dinheiro. Tá. O dinheiro tem que ser corrigido, tá, gente? Por mais que seja uma correção ínfima, pequeníssima, que até hoje o maior caso que a gente viu de correção, acho que foi de R\$ 3, a correção é muito pequena em cima do produto, mas ele tem que te entregar o valor corrigido. Isso tudo está descrito lá no art. 18.

No parágrafo do art. 18, está descrevendo ainda que se no momento em que ele vai me fazer a substituição do produto, ele pode falar assim: Olha, eu vou fazer a substituição do seu produto, mas eu não tenho um produto igual ao seu mais, não. Eu vou ter um produto similar, superior ao seu produto. Aí cabe ao consumidor nesse caso falar assim: Olha, então eu vou aceitar, mas a diferença, você vai ter que, eu vou ter que pagar tanto. Ou então ele vai falar assim: Olha, eu não tenho um similar ao seu produto, eu tenho um inferior ao seu produto. Eu posso te dar ele e devolver o dinheiro para você.

Isso tudo dentro do prazo de 30 dias. Passou o prazo de 30 dias, 31º dia, o fornecedor ou o fabricante não entrou em contato com você, aí é você que já está com o direito agora de poder escolher qualquer uma das três oportunidades. Antes, ele vai... é um ato obrigatório, objetivo, ele vai te falar o que ele quer fazer. Passou os 30 dias, já é um ato discricionário do consumidor. Ele vai exigir. Aí vamos dizer, tem consumidor, tem fornecedor e fabricante que esquecem muitas vezes ou acha que o consumidor nunca vai lembrar desse direito que ele tem. Aí no 32º dia, vira para você e fala assim: Esse aqui, eu vou te devolver o produto consertado. Você, consumidor, tem todo o direito de falar assim: eu não quero ele mais, não. Eu quero agora o meu dinheiro. Daí, se ele não aceitar, aí vocês têm todo o direito de reclamar. Mas depois do prazo de 30 dias, aí cabe a você escolher o que é que você vai querer ali. [Só um minutinho].

No caso de prestação de serviço, o que é que você pode pedir? Olha, preguei uma película no meu carro. A película estragou. O que você pode? Você pode pedir para ele fazer, refazer o serviço todo para você. Arrancar aquela película, colocar outra película. Tudo isso com a mão de obra dele, você não tem que pagar mais nada, não. Está dentro do tempo de garantia que você pagou. Mas você pode virar para ele e falar assim: Eu não confio no seu serviço mais, não. Eu vou mandar outra pessoa fazer e você vai pagar essa outra pessoa para fazer. Não obrigatoriamente ele que tem que fazer, não. Você pode pedir para outra pessoa fazer e ele arcando com esses custos. Bem como esse prazo de 30 dias que ele tem para ser reclamado, ele pode ser acordado com as partes. Você, consumidor, pode sentar com o fornecedor e virar e falar assim: Olha, eu não consigo consertar o seu produto em 30 dias, mas eu te garanto que em 60 dias eu te entrego ele em perfeitas condições. Isso é passível de se acontecer. O que vocês vão fazer? Está lá também, está descrito lá no art. 26, em seus parágrafos. Olha, então nós vamos alterar esse prazo, que não

pode ser inferior a sete dias, nem superior a 180, nós vamos alterar, mas vai ter que ter uma cláusula muito certa sobre isso, de que eu estou alterando esse prazo, o consumidor vai assinar, o fornecedor vai assinar, aí não tem o que se reclamar se passar os 30 dias.

Nos contratos de adesão em que as cláusulas já estão todas expressas e você não tem poder de discussão, se for ter uma oportunidade dessa de alteração do prazo de garantia, tem que ter uma cláusula em anexo em que o consumidor está dando sua expressa vontade de que ele está aceitando com aquela mudança de prazo, tá?

Agora a gente entra no calcanhar de Aquiles do Procon. Garantia. Garantia legal, garantia contratual, garantia estendida.

A garantia legal é aquela em que o código, lá no seu art. 26, que é o código que fala os prazos que você tem para reclamar, ela já vem descrita já que fala: 30 dias para produtos não duráveis, 90 dias para produtos duráveis e ela é estabelecida em lei e é gratuita. O fornecedor não pode te cobrar isso. O fornecedor não pode te eximir desse direito, ele não pode dar nada para vocês assinarem, falando: Aqui, assina aqui para nós como que você está abrindo mão da sua garantia legal de 30 ou 90 dias. Isso é lei. Eles não têm como questionar essa questão.

Já a garantia contratual, como o próprio nome disso, é um contrato feito entre o fabricante e o fornecedor, muitas vezes entre o fornecedor e o consumidor. A garantia contratual não é obrigatória, o fornecedor não está obrigado a te dar e ela não tem um prazo fixo. Tem fornecedor que te dá o prazo de um ano, tem fornecedor que te dá o prazo de três anos, normalmente em época de Copa agora, compra a sua televisão e tenha a garantia até a próxima Copa. Isso é uma garantia contratual.

A garantia legal dela é de somente 90 dias. Aí a gente tem que ficar muito atento de quando que essa garantia de 90 dias, nesses casos, mais uma vez, vão começar. Ela vai começar a partir de quando eu recebi o produto ou de quando o serviço foi finalizado. E quando que vai me começar a garantia contratual? Ela vai começar na hora que acaba a garantia legal. Muitas vezes a gente compra um produto, três meses de garantia legal. Comprei a geladeira, a bendita da geladeira. Comprei a geladeira. Três meses de garantia legal que eu vou ter. Aí a Ricardo Eletro me deu um ano de garantia contratual. Quanto tempo de garantia que eu vou ter? Um ano ou um ano e três meses? Um ano e três meses. Elas vão se acumular as duas, uma de um ano e uma de um ano e três meses.

A garantia contratual, como eu disse, ela vai ser aquela garantia em que o fornecedor vai ter que te dar aquele termozinho de garantia, que ele está te comprometendo o prazo que ele

tem. A gente tem muito problema, não dessas grandes empresas, mas de empresas pequenas que falam assim: Ah, ele me deu um ano de garantia. Só que não tem nada que comprove que ele te deu um ano de garantia. Se ele não tem nenhum documento que comprove, a gente não tem como forçá-lo, a não ser que ele consiga... o fornecedor consiga comprovar que ele deu um ano menor, mas a única garantia que a gente vai ter como comprovar é a de três meses, que é a garantia legal.

Então, sempre que vocês comprarem algum produto e o fornecedor virar para vocês e falar assim: Aqui, pode comprar esse produto aqui, eu vou te dar seis meses de garantia, vocês pedem um papelzinho, aqui, escreve nesse papelzinho aqui para mim: Seis meses de garantia, bate o carimbo com o CNPJ da empresa, para vocês terem essa comprovação do tempo que ele realmente te deu de garantia do produto.

Já a garantia estendida, ela aí é que vem a grande coisa do momento, que tudo que você vai comprar, eles vêm atrás de você: Aqui, vamos fazer uma garantia estendida? Vamos fazer uma garantia estendida? Vamos fazer uma garantia estendida? É só R\$ 30 na sua parcela. Você nem vai ver a garantia estendida.

Gente, garantia estendida é o maior engano bobo. Por quê? A garantia legal, ela é para aqueles vícios ou defeitos que são reais, que são aqueles que você vê de primeiro momento. A contratual também. Mas não quer dizer que você não vai ter a garantia do seu produto após passar esse prazo seu de 30 e 90 dias. Se o seu produto tiver algum vício ou defeito oculto, você ainda vai ter a garantia de 30 e 90 dias, a partir do momento que você constatou o vício. Se presume que se você compra um carro, por exemplo, você vai imaginar que um carro vai durar uns cinco anos. Passou a garantia de 30 dias que você comprou o carro, o carro vai lá e te dá um vício no motor. Não é um vício de manutenção, não. É um vício que já vinha lá de fábrica do produto. Eles vão ter que arrumar. Só que você tem 90 dias para constatar o fornecedor de quando você verificou o primeiro defeito do produto. Aí você tem como constatar ele.

Para dar uma visão mais correta para vocês da garantia estendida com isso, vamos voltar para o caso da geladeira, que aí vocês vão conseguir memorizar. Comprei a geladeira. A geladeira tem 90 dias de garantia legal, que é aquela garantia, por exemplo, a geladeira não está gelando, a geladeira está com algum tipo de problema. Aí eles me dão um ano. Aí eu tenho um ano e três meses de garantia daquele produto. Beleza. Aí, dentro desse um ano e três meses, a geladeira funcionou perfeitamente, não me deu. Aí acabou a garantia. *C'est fini*, você não tem mais garantia, não. Aí você pega, a empresa vira para você e fala: Não, confia comprar. Vamos fazer a garantia estendida, porque depois que a sua garantia acabar, você ainda continua tendo dois, três anos de

garantia estendida. Você vai pagar por uma garantia estendida que o seu produto já tem pela lei, que o Código já garante a ele, que é pelo vício oculto. Porque o vício real, ele vai aparecer dentro do prazo de um ano e três meses. Então, quando surgir esse vício dali de dois anos, se for um vício oculto que você já tinha, que o produto já tinha, você não precisa de ter a garantia estendida. Você tem o direito de reclamar e tentar comprovar que aquele produto já tinha isso. Então, é um meio que uma forma que eles criaram para se ter essa garantia, mas que, na realidade, ela não tem muita justificativa financeira para se pagar por uma coisa que você já vai ter o direito.

E garantia após reparo. Aí nós vamos entrar lá. Você tem a garantia do produto, 30, 60 dias. Geladeira, vamos voltar. Comprei a geladeira, com três meses... vamos dizer, me deram um ano e três meses de garantia. Aí com um ano e um mês, a geladeira estragou. Parou de gelar. Mandei ela para a assistência, a assistência foi lá, arrumou a geladeira, me devolveu a geladeira. Eu vou ter mais dois meses de garantia que faltam ou eu vou ter mais três meses de garantia? Quem arrisca? Eu vou ter mais três meses de garantia. Toda garantia de reparo, ela é 90 dias. Arrumou o produto, eu tenho 90 dias de garantia. Só que essa garantia, ela não é cumulativa à garantia legal ou contratual que vocês tiverem, não. Ela é uma garantia que vai se encaixar dentro daquela. Por isso que eu peguei isso. Eu tenho um ano e três meses de garantia, o meu produto estragou com um ano e um mês. Voltou. Eu vou ter mais três meses. Então, eu vou, quando acabar a minha garantia de um ano e dois meses, que faltar, eu vou complementar aqueles 30 dias que eu tinha a mais. Mas essa minha garantia de mais de três meses, eu tenho que ver o que foi o vício que o produto está voltando. Por exemplo, mandei a geladeira porque ela não estava gelando. Foram, arrumaram a geladeira. Voltou. Aí dentro, no que ela voltou, eles me vieram com... ela apareceu com outro defeito. Agora ela já não acendendo a luz ou ela está vazando água. Quando eu mando novamente para eles, eles têm mais três meses para arrumar aquele mesmo produto... aquele outro defeito. Se for o mesmo defeito, vai constar dentro daquele primeiro prazo de três meses. Tem que ser defeitos diferentes para eu constar mais uma nova garantia, porque eles ainda estão dentro daquele primeiro prazo de garantia que ele te deu daquela primeira peça.

Vocês entenderam essa diferença? Comprei a geladeira... Essa geladeira já está me dando raiva já. Comprei a geladeira. A geladeira está vazando água. Não está gelando. Ela não está gelando...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Nossa mãe!

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [00:36:51]: [ininteligível] diferentes, iniciam um novo prazo

de três meses.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Isso.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Eu não aceitei... [ininteligível]. Eu só não aceitei se for o mesmo, aí o que acontece com o consumidor se for o mesmo defeito?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Se for um mesmo defeito, você não vai constar o novo prazo de 90 dias de garantia, não.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [00:37:08]: Não, mas eu falo assim, se fosse um caso real. Entreguei a geladeira, me devolveu com o mesmo defeito. Que recurso que teria...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Mandar arrumar de novo. Aí dentro daquele primeiro prazo, eu falo assim, você tem três meses. Aí voltou. Com um mês, ela deu o mesmo defeito. Eles pegam, vão lá, arrumam, te devolvem a geladeira três dias depois funcionando. Eu não vou ter novo três meses de garantia, não. Eu vou ter só mais dois, porque é o mesmo defeito. Você entregou a geladeira porque ela estava, não estava gelando. Aí voltou. Com um mês que ela voltou, ela está vazando água. Não é o mesmo defeito, mas esse outro defeito pode ter vindo, porque o fato que ela não estava gelando, eles arrumaram, mas agora está vazando, causou o vazamento de água. Você vai mandar para eles. Quando voltar, você não vai ter só dois meses, você vai ter mais três meses, você vai ter a garantia daquele novo conserto, entenderam agora?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Entendi. A minha dúvida é se mesmo assim [ininteligível] os três meses, mesmo defeito novamente. Qual recurso que teria?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Depois de três meses...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Depois, é, depois de...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Aí tem que fazer o nexa causal, tem que ver.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ah, sim.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Se já tiver extrapolado essa garantia de três meses, aí não tem, aí tem que ver o nexa causal. A gente só vai finalizar, que aí no final a gente faz todas as perguntas, pode ser? Que a gente já está acabando aqui.

E outro ponto, quando a gente fala que a nota fiscal é o que vai comprovar e o termo de garantia é o que vai comprovar que você está dentro de prazo. Então, quando eu falo assim:

Gente, isso... A gente lá do Procon, a gente vivencia muito isso. A pessoa chega lá e fala assim: Ah, eu comprei um produto, mas eu não tenho a nota fiscal desse produto e a assistência está me pedindo. Isso é ônus do consumidor. Ele é que tem que guardar a nota fiscal. Isso é ônus dele. Por mais que ele seja a parte hipossuficiente, que é a parte mais fraca e tudo, mas ele tem ônus e ele tem deveres e ele tem direitos. O dever do consumidor o que é? Guardar a nota fiscal.

Gente, eu aprendi isso, eu tenho uma caixinha na minha casa que até uma blusa que eu compro, eu jogo a notinha lá dentro. Depois eu vou vendo o que já tem três meses e vou jogando fora, porque já teve coisa minha de estragar, eu ir atrás e eu não ter a notinha. E eu vou reclamar como? Aí eu vou chegar com o negocinho do cartão de crédito. Está aqui na minha fatura, ó. Está cobrando. Não tem três meses. Tá, mas o que você comprou? Você tem que comprovar o que você comprou, o dia que você comprou, para você fazer direito à sua garantia. Entenderam?

A questão da troca, aí todo mundo entendeu também, né? Eu já estou finalizando aqui, falta só mais...

Então, seria isso. Aí tem os meus contatos, se vocês precisarem. Eu estou lá no Procon de Contagem, qualquer coisa vocês podem... Esse é o e-mail do Procon para a dúvida que vocês tiverem e esse é o telefone da minha mesa lá. Qualquer dúvida que vocês tiverem, podem me ligar. Agora eu vou poder responder todas as dúvidas que vocês tiverem aqui.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [00:40:07]: No seu exemplo da geladeira, você tinha falado... Valeu! Você tinha falado que o problema tinha dado com um ano e um mês. E a garantia iria até um ano e três meses.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Isso.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A garantia após reparo, 90 dias.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Isso.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: No caso, a geladeira deu problema com menos de um ano, digamos. Vai, essa garantia pós-reparo vai ser apenas os 90 dias, que a gente já tinha falado, ou vai entrar dentro do prazo normal de um ano e três meses?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Vai entrar dentro do prazo normal de um ano e três meses. A garantia de reparo, você só vai contar ela, mais fácil, quando a sua estiver para expirar. Aí você vai ter... Se a sua garantia de reparo se finalizar dentro da garantia legal contratual, é a garantia legal contratual que vai valer.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Perfeito, obrigado.

SRA. ROSA: Boa tarde.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Boa tarde.

SRA. ROSA: Eu me chamo Rosa. Eu queria saber o seguinte: o produto deu defeito uma vez, o mesmo defeito duas vezes e o mesmo defeito três vezes. Eu posso exigir a troca ou a devolução?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Normalmente quando se chega no Procon com três ordens de serviço com o mesmo defeito, a gente já entra pedindo a troca ou a substituição do produto.

SRA. ROSA: Hum, tá.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Mas aí é via Procon, é mais fácil você conseguir isso via Procon já. Com três ordens de serviço com o mesmo defeito. Aí a gente já entra pedindo, porque não adianta, você não vai querer mais aquele produto, ele já não tem condições de uso mais.

SRA. ROSA: E outra questão. Aconteceu comigo, no caso de um carro. Eu comprei um carro de segunda mão. Na concessionária, eles tinham maquiado o motor. O motor com pouco tempo deu problema. Então, nós fomos até a concessionária e pedimos para que fosse consertado. Aí ele me disse que não tinha garantia de motor. Tinha garantia disso, daquilo, menos de motor. Eu levei o Código do Consumidor, lógico, e exigi o reparo. Aí ele queria me cobrar a metade do serviço. Eu falei: De jeito nenhum. Não pago nenhum centavo. Você tem que consertar. Eles consertaram, só que consertaram de modo que, tipo, que maquiou novamente o motor. Aí, com pouco tempo deu problema de novo, só que aí já estava fora da garantia.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: É, no caso de veículos, lembrando que você só tem esse direito, essa garantia de três meses se você comprar o veículo de uma concessionária, uma revendedora. Se você comprar um veículo de uma pessoa particular, não entra esse direito de garantia de três meses, não. Tem que se comprovar a relação de consumo, a habitualidade de se vender. E realmente os carros vendidos em concessionárias, normalmente a gente tem... é quase 90%, é até jurisprudencial isso, alguns casos até que a gente conseguiu mudar isso, mas eles falam que a garantia é somente de motor e caixa. Mas aí como é que você fala essa garantia de motor e caixa?

SRA. ROSA: Exato.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Vai ter que se ter uma perícia, vai ter que

ver se o carro realmente tem aquele defeito, se aquele defeito não veio de manutenção que não se foi dada. É muito complicada essa questão, porque tem... a gente tem jurisprudências que falam que a garantia é total. Você comprou, se você comprar numa agência, você tem o direito aos produtos, mas tem jurisprudência que fala que você já está comprando um carro usado. Então, você não vai comprar um carro em perfeitas condições. Ele vai ter algum problema já de uso.

Então, assim, é bem complicado. Tem jurisprudência que já fala: Olha, é motor e caixa exclusivamente. A gente já teve alguns casos desse do Procon em que ficou 50%, 50% a gente conseguiu fazer a força lá, se identificar, falar: Olha, vocês vão ter que arrumar o veículo. Cinquenta por cento eles falaram: Não, isso é um problema que não é de motor, esse problema... E a gente não entende nada de motor, né, gente? Então, quando a pessoa chega lá e fala: Ah, o meu carro está com problema. Fala: Aonde? Na ventoinha de sei lá o quê, de sei lá o quê. Eu falo: Ah, isso é motor, isso é o quê?

Então assim, a gente tem muita visão. Então, normalmente o que a gente orienta nesses casos, ainda mais com um carro, é um bem que você não comprou barato, é procurar um advogado para ver se tem como se fazer uma perícia, porque a gente não tem prova pericial no Procon. Então, é até para se comprovar se realmente o produto é... o defeito é de motor. Tipo assim, o motor que a gente fala é uma coisa muito clara, fundiu o motor três dias depois que você comprou. Então, é um defeito de motor.

SRA. ROSA: Eu levei num mecânico de confiança, aí ele afirmou que era de motor.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Isso é meio que uma jurisprudência, meio que é de motor e de caixa, tem a garantia. Mas tem tantos defeitos que podem vir de motor e caixa que é uma coisa tão complexa, para eu te garantir que ele tem obrigação de garantia ou não, porque nem via Procon a gente não tem essa certeza. A gente não teve essa objeção de que vai conseguir trocar ou não.

SRA. ROSA: Ah, está ok. Obrigada.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Tá?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [00:45:46]: Boa tarde. Primeiro, cumprimento a doutora pela palestra.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Obrigada.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: E agora a minha dúvida é sobre um caso específico para ver se essa situação aplica as normas que a senhora explicou para a gente ou se aplica uma norma

específica. É sobre um caso que ficou conhecido no mundo inteiro, que é o escândalo dos *airbags* produzidos por uma empresa japonesa chamada Takata. Descobriu-se, depois de uma longa investigação, de que os *airbags* produzidos por essa empresa, quando acionados, podem lançar fragmentos de metal que podem ser letais em um caso de acidente.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Aham.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Foi 'descobrido' que um lote enorme desses *airbags* foram... estiveram com esse defeito, instalados em veículos no mundo todo, inclusive vendidos no Brasil. A... como que fala? A empresa notificou a Senacon. Inclusive, por causa desse escândalo, a empresa, se eu não me engano, veio à falência. E a Senacon, até onde eu sei, mandou que as empresas, as montadoras que tivessem os carros com esse *airbag*, notificassem os proprietários dos veículos. Minha dúvida é: nesse caso, aplica-se as mesmas regras que a senhora explicou ou aplica normas específicas neste caso?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Nesse caso são os casos antigos, carros da Toyota, né, que a Toyota usava e teve esses problemas nos *airbags*.

A Toyota, normalmente ela notificou, e o recall, ele tem que ser de grande publicidade, tem que ser no intervalo de Jornal Nacional, chamando todo mundo para fazer a troca do produto. A gente teve até algum problema, que como teve isso e muita gente não conseguiu *airbags*... Muita gente, teve empresa que você mandava o carro para fazer o recall, o carro ficava lá, ó. Entra no caso do Código de Defesa do Consumidor. Eles têm 90 dias para... 30 dias para te entregar o produto consertado. Então, entrou por essa questão também.

E esse foi um caso bem complexo que a gente sabe que eles não estavam conseguindo entregar um novo *airbag* para fazer a troca. Então, muita gente ficou com o carro parado meses. E quem não agendou, ninguém tinha coragem de andar com o carro na rua. Então, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor também, tá?

SRA. ROSEMEIRE: Boa tarde. O meu nome é Rosemeire.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Boa tarde.

SRA. ROSEMEIRE: Em cima do que ele falou, mas como que fica... Aliás, em cima dos dois casos, do motor e caixa e aqui no recall, como é que fica a questão do vício oculto dos bens duráveis? No caso do veículo, você compra um veículo, e aí com um ano e meio, dois, você passa para um terceiro ou vende para a concessionária, faz a troca. Aí eu vou, sou a segunda proprietária do veículo. Beleza. Compro. Aí ele me apresenta esse defeito, igual ela falou aí, de motor. É um

vício oculto de um bem durável. Como é que vai ficar? Porque nos contratos, nos manuais, a gente tem um ano de garantia. Mas, e o fator bem durável? Você vai trocar a geladeira todo ano? Deu defeito e você vai jogar ela no lixo? Como é que fica essa situação do vício oculto para o bem durável?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Na verdade, o vício oculto, a gente faz uma estimativa da expectativa de vida daquele produto. Então, por exemplo, você compra um celular, você imagina, hoje o celular não quer dizer que porque eu comprei um celular hoje, amanhã me lançaram um outro celular dez vezes melhor do que o meu, que o meu tem defeito. Mas presume-se que o meu celular, simplesinho, do jeito que ele é, já lançaram dez vezes melhor, eu vou ter uma expectativa de vida dele de uns três a quatro anos. Até a bateria acabar de vez. Passou essa garantia de um ano, o meu celular começa a desligar, eu não deixei... eles vão ver que eu não deixei o meu celular cair, eles vão ver que eu não deixei o celular molhar, é um vício do celular, que está vindo com o tempo, é considerado um vício oculto, dentro da expectativa de vida que se espera daquele produto.

Um carro, um carro hoje dura em média de dez anos, eu acredito, para se começar a se dar defeitos. Mas, aí você tem que olhar, porque o carro, ele tem manutenções. Então, por exemplo, você tem uma expectativa de vida de um carro de dez anos, mas se eu não trocar óleo a cada 5 mil quilômetros, se eu não fizer manutenção de trocar não sei lá o quê a cada quanto tempo, uma expectativa de vida de dez anos, ela pode se findar em dois anos. Aí já não vai... se ele começar a dar defeito com dois anos, sendo que eu dei causa, eu não fiz a manutenção dele, eu não posso considerar como vício oculto.

Vício oculto é quando o produto está em perfeitas condições que se espera e surge um vício que foi alheio à minha vontade ou à ação do consumidor.

No caso que a senhora falou aí, por exemplo, a senhora tinha um carro, a senhora é a segunda vendedora, aí o terceiro... O segundo usuário. O terceiro, o quarto vem procurar a senhora. A senhora vendeu, se a senhora vendeu, como eu falei, a senhora é particular, a senhora vendeu o carro e o carro tem problemas, ele não tem essa garantia.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [00:50:49]: Não, mas nós estamos falando do problema do motor ou um fabricante. Nós não estamos de mau uso. [Ininteligível] manutenção, eu adquiro o carro usado de uma pessoa particular, porque isso é o que é mais normal, você tem um amigo, você sabe que o carro está em perfeitas condições, vai adquirir dele. A condição dele não é mais a de fornecedor, porque ele não é habitual, mas nós não estamos falando de, vamos colocar aqui.

Um carro Fiat, então a Fiat, quando eu comprei um Uno dela. Aí [ininteligível], 20 mil quilômetros rodados, com dois anos de uso, três anos, me aparece um defeito, que é o caso do motor aí. Aí eu procuro a concessionária Fiat, porque ela vai alegar o quê? Ah, não, foi [ininteligível].

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Foi mau uso.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não, beleza, é, mau uso. Mau uso do veículo em que sentido? Tá, [ininteligível]. Porque os *recalls* não são nada mais do que uma repetida reclamação de consumidor [ininteligível] de defeitos que tem, aí eles vão fazer [ininteligível].

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Nem sempre.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Nem sempre. O recall nem sempre depende de reclamação de consumidor. O recall pode ser que a empresa notifique, ela vê que, ela... Você pode nunca reparar que o seu carro é igual o *airbag*. É uma coisa que ninguém nunca, quando estoura o *airbag*, você não vai ver o que está saindo do *airbag*. Então, pode ser que ela, num dos testes dela, ela verificou e vai chamar todo mundo para arrumar. Nem sempre vai vir da reclamação de algum consumidor o recall.

Mas para você ter comparado o vício oculto, o primordial é você olhar: Eu não dei causa a esse vício e o produto ainda está dentro da vida, da estimativa de vida útil dele. Então, mas a comprovação do vício oculto, ela é um pouco mais complexa. Ela não é objetiva, ela é subjetiva. Eu tenho que comprovar que aquele vício, eu não dei causa a ele, é bem mais difícil... Não é somente falar: Ah, está com vício oculto. É bem complicado. Mas você tem de todo jeito, você tem toda a nuance de poder comprovar de que aquele vício existia, entendeu? Deu para entender, esclarecer assim?

Mais alguma dúvida, gente?

SRA. IVANA: Boa tarde. Meu nome é Ivana. E dando continuidade aí, a essa discussão, se a pessoa, se eu entendi bem o que você disse, se a pessoa compra um carro, que é um bem durável, que tem aí, é projetado para muitos anos, se ele compra de uma pessoa física, o vício oculto não é reconhecido?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Você vai direto para o fabricante. Eu falo de vícios, gente, de três meses, não é de vício oculto, não. Você tem--

SRA. IVANA: Não, não, eu estou falando do vício oculto. Na hipótese que ela levantou, ela compraria um carro na mão de uma pessoa que é pessoa física, né?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Uhum.

SRA. IVANA: Mas, ao utilizar o carro, poderia ocorrer o vício oculto, né? Você disse que teria que ser através de uma concessionária. O fato, o que eu estou perguntando é: se o fato da pessoa comprar de uma pessoa física e o vício oculto... porque o vício pode não ter acontecido com o primeiro comprador, mas pode aparecer com o segundo comprador. Se ele for pessoa física, é mais difícil de comprovar o vício oculto, é isso?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não, eu acho que eu expressei errado aqui.

O que você tem de três meses da concessionária é a garantia do produto que você está comprando, independente de ser vício oculto ou vício direto. Vício oculto, ele pode se declarar a qualquer momento dentro da estimativa de vida do produto. Se você comprou de uma pessoa física e o carro está com defeito ou que já tinha de produto daquele defeito, já tinha como oculto, você não vai atrás da pessoa física, você vai atrás do fabricante.

O que a gente fala é que tem vícios, por exemplo, carro. Eu tenho um carro. Se eu não trocar o óleo daquele carro, vai me estragar um monte de coisas. Aí você vai, você compra o carro de uma pessoa física que não trocou o óleo. Esse defeito vai vir não... como é que se fala? Por não ter trocado o óleo. Você não vai ter o direito de garantia de três meses para ela ter aquele defeito pela não troca do óleo da pessoa física.

SRA. IVANA: Entendi.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Mas se você comprou de uma concessionária e você compra o carro e ele aparenta o vício depois, um defeito depois, porque não se trocou o óleo, aí da concessionária você tem o direito de reclamar. Porque olha, o vício desse carro é porque não trocou o óleo. Da concessionária. Da pessoa física, não, porque não há relação de consumo. O vício redibitório você tem direito de reclamar em qualquer dos casos.

SRA. IVANA: Mas comprová-lo é que fica mais difícil, porque você não estava com o produto desde o início, seria isso?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Isso.

SRA. IVANA: Ok. Uma outra ponderação que eu queria fazer é a respeito, você disse que quando o comerciante ou o fornecedor, ele, por liberalidade, ele dá aí dois, três dias de prazo para a troca, na sua fala você, primeiro, você disse que a pessoa, o consumidor deve procurar o...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: O fornecedor.

SRA. IVANA: Né, o fabricante.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: O fornecedor.

SRA. IVANA: Você está dizendo que deve ignorar essa liberalidade dele ou...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não.

SRA. IVANA: Ou pelo art. 30, ele tem que garantir essa oferta dele?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não, eu uso, por exemplo, o que a gente conhece, que a Ricardo Eletro faz isso. Você compra lá, eles te dão três dias de garantia do produto.

SRA. IVANA: Uhum.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Eles carimbam isso na nota, você tem três dias.

SRA. IVANA: Sim.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Se dentro de três dias o seu produto deu defeito, você não vai procurar o fabricante. Você vai direto na Ricardo Eletro. Eles vão trocar o seu produto de imediato.

SRA. IVANA: Ok, ok. Uhum.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Agora, se não falou nada, é uma liberalidade dele te dar essa garantia, se ele não falou, não adianta você procurá-lo, que o fornecedor não vai fazer a troca do produto. Ele vai te encaminhar para o fabricante para o fabricante fazer a troca. É só no caso de que se ele deu por liberalidade, o prazo de três dias para trocar.

SRA. IVANA: Uhum. Ok.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Entendeu?

SRA. IVANA: E a última pergunta. A questão do direito--

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Claro, pode ficar à vontade. Gente, o Dr. Amauri, o próximo é o Dr. Amauri, ele não chegou. Então, vocês podem ir mandando pergunta até ele chegar, que eu estou aqui à disposição.

SRA. IVANA: A questão da garantia de reparo, que você disse que se for o mesmo defeito é que tem direito, não é isso? Isso não ocorre quando é a outra garantia normal, não é isso? Só...

deixa eu reformular.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ah, não, aí é dentro do que você falou.

SRA. IVANA: É só na garantia de reparo.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Depois que a outra venceu.

SRA. IVANA: Exatamente. É que a pessoa tem que ser do mesmo... o mesmo defeito, não é isso?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Isso, isso.

SRA. IVANA: Ok.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Se a garantia de reparo, ela se deu dentro da garantia legal ou contratual, vai se utilizar a legal contratual. Você vai usar ela só se você utilizou ela e dentro dela, findou-se a legal contratual.

SRA. IVANA: A minha questão aqui é até com respeito ao mesmo defeito ou outro defeito, né? Porque na garantia normal, sem ser a de reparo, quando aparece o primeiro vício, quando você manda o produto para a assistência técnica, o fabricante, ele já não tem mais direito de reparar dentro daquele prazo de 30 dias, mesmo se for outro defeito, não é isso?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Uhum.

SRA. IVANA: Na garantia de reparo é que vem esse condicionante de ser o mesmo defeito, não é isso?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: É. Na garantia de reparo, para você poder... dentro daquela garantia, você poder reclamar, tem que ser o mesmo defeito.

SRA. IVANA: Aham.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Se surgir outro defeito, você pode reclamar também, não quer dizer que se surgir um outro defeito decorrente daquela que você fez, foi como eu usei. Geladeira. Não estava gelando. Está dentro da garantia de reparo. No que eles arrumaram ela para gelar, ela começou a vaziar água.

SRA. IVANA: Uhum.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ela está vazando água porque você arrumou ela para gelar. Aí você tem direito dentro da mesma garantia.

SRA. IVANA: Ok. Entendi. Obrigada.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Entendeu?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [00:59:19]: Deixa eu lhe perguntar uma coisa. Ai, desculpa. Eu tenho uma televisão. A televisão é um bem durável. E durante dois anos de uso, três, ela apresenta um defeito. Ela está dentro do art. 27, que prescreve em cinco anos a pretensão a reparação pelos danos causados?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não. Esse prescreve em cinco anos, são os anos, por exemplo, que eu posso te dizer... você tem um defeito, você comprou o produto, você vai ter o... o produto deu um defeito. Você foi lá e notificou a empresa daquele defeito. Só que a empresa... Aí você vai entrar com uma ação, porque ela não resolveu aquele seu problema daquela notificação que você deu. Você tem cinco anos para resolver, para entrar com aquela ação.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: E, por exemplo, essa televisão que tem dois anos, veio um defeito oculto nela, ela já tem dois anos de uso...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ah, não, mas a televisão, a estimativa de televisão, gente, se for comprar televisão a cada dois anos, a gente fica [ininteligível]. Eu imagino que a vida útil de uma televisão é de uns cinco anos.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Pois é. Poderia ser um vício redibitório?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não, o vício redibitório é só se ela deu algum vício que você não consiga utilizá-la, que não tem como arrumar. São três... O vício redibitório é só se ela deu algum defeito que você não vai conseguir arrumar a televisão.

Vício redibitório, vício e vício oculto são distintos, apesar de parecem sinônimos, são distintos. Vício, eu tenho o vício direto do produto. Vício redibitório, eu tenho um vício de... vício que eu tenho várias nuances que eu posso trocar. Eu posso trocar, eu posso mandar arrumar, eu tenho uma restituição do valor, eu posso usar o produto daquele jeito. Vício redibitório, eu tenho o produto que tem um defeito que eu não consigo usar. Ou eles me devolvem o dinheiro ou eles me dão um novo. Eu não tenho condições de arrumar o produto. E vício oculto, eu tenho o produto, ele tem um vício que surgiu no decorrer do tempo, em que tem como arrumar, tem como fazer tudo. Pode ser que o vício oculto seja um vício redibitório, mas é muito difícil, porque ela usou durante esse tempo todo, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [01:01:32]: Mas aí eu tenho esse direito, mesmo sendo vício oculto, ela aparece várias manchas, alguma coisa. Eu tenho direito?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Aí tem que ver se é um vício oculto dela. Se for vício oculto, você tem direito.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Tenho, né? Tá bom, obrigada.

SR. PAULO: Boa tarde. O meu nome é Paulo. Eu vou retornar àquela questão das duas últimas anteriores aí, a respeito daquela do vício oculto no automóvel, por exemplo.

É até uma questão meio processual. Eu achava... A dúvida foi essa, que tem legitimidade, a pessoa, pondo a pessoa física, o segundo comprador, mas a primeira comprou do fabricante. Tem esse vício depois, já no segundo comprador. Uma transação ou um contrato de pessoa física. Essa legitimidade para... como o certificado de proprietário vai estar no segundo já, que comprou da pessoa física. Quando ele for ajuizar a ação, o fornecedor vai aceitar uma ação do segundo comprador?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Vai. Você vai apresentar de quem o carro estava no nome no momento.

SR. PAULO: Ele tem legitimidade direta, ele não precisa passar, apesar do certificado estar no nome de outra pessoa?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não, em quem o nome, não, o certificado, sim, mas o carro é uma coisa que se faz a transição de posse.

SR. PAULO: Seria do produto. Sim, é.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Então, você vai comprovar quem está com o documento registrado, quem tem a propriedade.

SR. PAULO: Da legitimidade não vem...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não altera, não.

SR. PAULO: Porque pessoalmente seria, né, a pessoa que comprou.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: A não ser que você não tenha transferido documento, alguma coisa, mas o carro, a nota fiscal não vai comprovar quem comprou, mas que hoje o carro está em nome.

SR. PAULO: De qualquer forma, quem está... quem tem a posse é que vai ajuizar.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: O que é diferente, por exemplo, de produtos igual de televisão, geladeira, que você não muda a posse, a propriedade do produto. A nota fiscal vai carregar ele para o resto da vida. Então assim, você comprou um produto de outra

pessoa, quem vai ter a legitimidade para reclamar é quem comprou primeiro.

SR. PAULO: Então, essa é a dúvida, então o segundo...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não, você falou do veículo.

SR. PAULO: Sim, o veículo. O segundo--

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: O veículo, você não ter, você não vai acompanhar, porque é quem tem o documento do carro.

SR. PAULO: A posse, quem tem a posse.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: A posse, a propriedade.

SR. PAULO: É, a posse, a propriedade.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Televisão, geladeira, essas coisas não se muda a titularidade, é sempre quem comprou primeiro.

SR. PAULO: Entendo.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Que é o que vai constar a nota. Você não tem um documento.

SR. PAULO: Verdade.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Então, vai ser daquela pessoa que comprou primeiro que vai ter, ela que vai ter a representatividade.

SR. PAULO: Perfeito.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: A não ser que ela te passe uma procuração, alguma coisa.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:04:05]: Boa tarde. A minha dúvida é com relação ao início da contagem destes prazos. Se o produto é adquirido numa sexta-feira, eu começo a contar a partir de segunda ou sábado já conta, ou domingo já conta? Se eu comprar no sábado--

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Sexta-feira já conta.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A partir do dia?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: A partir do dia que você comprou o produto.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Independente de ser final de semana, feriado, não importa?

Não existe essa diferença de contagem de prazo igual tem nos outros códigos, não?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não. Lá são códigos processuais, que se conta a partir do primeiro dia útil.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Exato.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: No caso de compra de produto, o código é muito claro, a partir do dia que você compra, adquiriu o produto.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Já é o dia.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ou houve a prestação de serviço. É no dia que está naquela nota lá.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Está ok.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Minha dúvida é em relação à prestação de serviço, que você estava explicando, que não se enquadra no código, né? Ou talvez eu tenho entendido errado e por isso que eu fiquei com essa dúvida.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Prestação do serviço?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isso, prestação de serviço autônomo.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não, se enquadra, mas a responsabilidade dele é subjetiva. Você tem que comprovar. Tem que ter o nexo causal do profissional autônomo. O Código tem isso, é o § 4º, eu acho, do art. 14, se eu não me engano. Ele fala isso.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Entendi. Mas quanto a esses prazos, então, do art. 26, se eu presto o serviço, se eu sou uma empresa ou se eu sou um prestador autônomo, eu tenho que... esse prazo se aplica?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ao mesmo prazo. Aos mesmos prazos.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [1:05:38]: Ah, tá ok. Obrigada.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: O art. 26 já te dá os prazos que você tem para reclamar, são os mesmos prazos. A única diferenciação é que do funcionário autônomo, além de você ter esse prazo para reclamar, você tem que tentar comprovar que ele teve responsabilidade.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ah, ok. Está bom.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Cadê o Dr. Amauri, gente? Vamos ficar

aqui o dia inteiro falando, tirando dúvida.

SR. RONALDO: Boa tarde.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Boa tarde.

SR. RONALDO: O meu nome é Ronaldo, eu tenho duas dúvidas.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Claro.

SR. RONALDO: Vocês devem se deparar com várias situações em que o consumidor não tem a nota fiscal, mas hoje, quase todas as Secretarias de Estado de Fazenda exigem aquela emissão de nota eletrônica. Vocês, o Procon, no caso, pode solicitar para a Secretaria de Estado ou o consumidor, você sabe se o consumidor pode solicitar uma segunda via?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: A gente tem uma discussão muito grande nisso, na obrigatoriedade do fornecedor em emitir segunda via. É muito complexo, porque o fornecedor... Por exemplo, as empresas de eletrodomésticos, elas costumam dar uma declaração de compra. Ela não te dá uma segunda nota fiscal. Ela te dá uma declaração. Ela entra no sistema, vê o dia que você comprou, e vai te dar um papelzinho, declaração de compra. Declaro que fulano, fulano comprou tal dia, nota fiscal tal. Mas a gente, via Procon, a gente não consegue solicitar. E eu não sei se o consumidor - eu também não vou saber te dar isso com exatidão - se o consumidor procurando a Secretaria de Fazenda, ele vai conseguir isso. O que a gente orienta em alguns casos que surgem lá no Procon, a pessoa fala: Ah, eu não tenho. Fala: Olha, tenta procurar o fornecedor e ver se ele consegue localizar, porque muitas vezes quando o consumidor fala isso, ele já não lembra nem o dia que ele comprou. Então, assim, imagina uma empresa que tem 10 mil vendas no mês, o consumidor virar e falar assim: É que eu não sei que dia que eu comprei. Eu não sei como que é o sistema de busca deles. Então, a gente orienta ele a tentar procurar o fornecedor, ver se consegue essa segunda via, aí se não conseguir, tentar ir na Fazenda, se não conseguir, aí, infelizmente, não tem muito o que ser feito, não.

Então, o que a gente sempre orienta é: comprou? Guarda a nota. Tem notas que apagam, por exemplo, grandes produtos em que a garantia, você vai ter de três, quatro anos, essas notas que você tira nesses papéis, eles somem. É igual aqueles extratos de banco. Então, o que a gente orienta? Sempre tira um xerox e anexa junto, porque se apagar, você tem o xerox, tá?

SR. RONALDO: Sim, sim. E a segunda dúvida é em relação àquelas obrigações, por exemplo, de levar o produto até a assistência técnica.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ah, sim.

SR. RONALDO: Como é que fica essa, se não tiver na cidade que o consumidor fez a compra? Como é que ele faz?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Dentro do prazo de garantia, é responsabilidade do fabricante, da assistência. Então, normalmente, o que algumas empresas, algumas assistências fazem? Elas buscam o produto na sua casa, dentro daquele prazo que você tem de garantia. Se tiver uma assistência na mesma cidade que a sua, lógico que não interfere você levar, não vai alterar em nada, mas normalmente cidade pequena que sofre mais com isso, porque as assistências são longe. Então, ou eles mandam um código postal para você, para você postar o produto para a assistência voltar, lembrando que prazo de que você tem de 30, aquele prazo que eles têm para arrumar de 30 dias, é da postagem, não é da chegada lá não, porque você não sabe que dia que vai chegar, então você consta o dia que você mandou. E alguns outros casos, eles depositam dinheiro, mas a responsabilidade é toda da assistência dentro de fazer essa manutenção, esse custo de manutenção é todo da garantia do fornecedor, do fabricante ou da garantia estendida, garantia que vai fazer o conserto do produto.

Ele chegou? Ele já vai entrar?

Tem mais alguma pergunta? Vai, pode ir mandando pergunta. Eu estou aqui.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:09:39]: Doutora, já aconteceu algum caso do consumidor não ser atendido, a senhora que é do Procon lá de Contagem?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Do consumidor não ser atendido?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Vários. Vários. Oi, Dr. Amauri. Não pode... Vários, vários casos em que ele não tem a nota fiscal, a garantia...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não, tendo tudo e o consumidor não ser...

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ah, não. Aí não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não, né?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Não. Se ele tem tudo, ele chega com tudo, chega com nota fiscal, chega com tudo, a gente dá seguimento à reclamação dele lá.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [1:10:06]: É porque outro dia correu nas redes sociais, eu acho que um moço comprou um carro da Nissan, e não conseguiu ser... pendurou o carro lá na Antônio Carlos e reclamando que não tinha sido atendido de jeito nenhum pela concessionária e

nem por órgão nenhum. Achei aquilo estranho.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Aí eu já não tenho como me manifestar, eu não tive conhecimento. Aí, Antonio Carlos, Por exemplo, Procon nós somos regionalizados, cada Procon tem a sua competência territorial que é o município, Procon de Contagem, eu só posso atender quem reside em Contagem, independente de onde ocorreu a relação de consumo. Então, eu não posso nem manifestar o que aconteceu aqui no Procon de BH, se ele procurou outro Procon, não tem como eu manifestar, eu posso falar por Contagem. Se ele chega com tudo, com toda documentação, com tudo que comprove, a gente vai até última instância de Procons que a gente chama que é a instauração de audiência e a instauração de processo administrativo, aplicação de multa e tudo, em Contagem, agora, em outros Procons eu não posso nem me manifestar...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tá bom.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Eu não sei como que é o procedimento.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Obrigado.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Só tem... pode, que depois eu vou sair.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Boa tarde, agora em razão das discussões, surgiu uma nova dúvida, como eu sou daqueles que gosta de ler o manual de cabo a rabo para não ter problema depois, eu já vi que muitos produtos que a gente compra, inclusive importados, primeiro o manual vêm tudo em língua estrangeira, ou inglês, uns até em chinês e japonês. E, muitas vezes eu já vi que lá, quando fala assim, se der algum defeito, eles falam: Leva para a assistência técnica. Só que a assistência técnica fica em outro país, nos Estados Unidos, na Europa e até inclusive, mesmo, na China.

Nesse caso, quando ele não tem assistência técnica no território nacional, o que a gente pode exigir do fornecedor, ter um assistência técnica em um serviço daqui, ou...?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Aí nesse caso você vai atrás do fornecedor, normalmente fabricante nem tem aqui.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [1:12:11]: É, e nesse caso, quando ele não tem nem sede aqui, geralmente é o importador.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Aí entra naquele caso da responsabilidade subsidiária.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Aí vai poder exigir do importador, no caso, né?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Localizar... é... você vai atrás do fornecedor do produto, pedindo a ele para consertar o produto. Tem só mais uma aqui para eu poder finalizar e passar para o Dr. Amauri.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Boa tarde, como é que o consumidor vai reaver o dinheiro, por exemplo, que ele gastou para enviar um produto, custos de Correios, por exemplo?

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Ele entra em contato com a empresa e, normalmente, a empresa faz um depósito-

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tá.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Eles mandam... normalmente Correio, ao fabricante, manda um código postal, é que quando você vai ao Correios, já tem aquele código tudo, por conta da empresa, tá?

Bom gente, eu agradeço a todos, espero que tenha elucidado algumas dúvida de vocês, mais uma vez eu me coloco à disposição para dúvida que vocês tiverem. Se alguém morar em Contagem, será muito bem recebido, se morar em Belo Horizonte, pode ir nos visitar também, mas tirar dúvida a gente está à disposição. Agradeço ao Dr. Amauri mais uma vez pela oportunidade e obrigada de novo.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, boa tarde a todos, vou passar então o certificado aqui para a Rariúcha. Se você quiser ficar aqui com gente.

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Vou pedir licença a vocês, porque eu tenho que voltar pra Contagem agora.

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

SRA. RARIÚCHA AMARANTE BRAGA AUGUSTO: Obrigada. Eu me coloco a disposição, e agora vocês vão continuar... falar antes dele é complicado, né? Porque agora, ainda bem que eu falei antes, se falar depois, então, era pior, eu acho que eu nem ia falar. Mas obrigada.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, boa tarde a todos. Para quem não me conhece meu nome é Amauri, eu sou promotor de Justiça de Defesa do Consumidor e atualmente eu sou coordenador do Procon estadual, a gente está coordenando o Procon.

Eu queria até pedir desculpas aí para alguns de vocês que eu já vi na plateia, que já assistiram a essa palestra que eu vou fazer. A gente vai falar sobre transporte aéreo, a gente acha

que é um tema muito importante, e que é preciso a gente entender um pouquinho para que nós possamos nos defender, muitas vezes, de situações que acontecem e que precisam de definições do consumidor.

Então, eu queria, só ressaltando isso, porque, quem já assistiu essa palestra, foi na semana passada levanta o braço, por favor? Pois é, tem muita gente que... mas vocês me perdoem, de qualquer jeito, é um tema que está na ordem do dia, é um tema muito importante.

Hoje, lendo uma matéria de revista, há empresas que já vão começar a cobrar a bagagem de mão. Então, quer dizer, empresas no exterior que já vão começar a cobrar a bagagem de mão. Aqui no Brasil a gente teve a situação de que as bagagens com 23 quilos que são despachadas, elas eram... o preço do despacho era incluído no preço da passagem aérea, posteriormente, em 2016 a Anac que é a Agência Nacional de Aviação Civil que regula o setor de transporte aéreo, ela alterou essa regra permitindo a cobrança pela bagagem... pelo despacho da bagagem e dando uma franquia, entre aspas, permitindo que cada consumidor pudesse levar um bagagem de mão, de até 10 quilos, de acordo com as dimensões e com o peso que cada empresa aérea fixar no contrato.

Então, no Brasil o que nós temos hoje são essas duas regras. Mas no exterior já há empresa que vai começar a cobrar pela bagagem de mão, e vai limitar apenas a uma bolsa ou uma mochila em relação aos seus consumidores.

Eu estou falando isso, porque, infelizmente, no Brasil, tudo que acontece no exterior, em geral, na questão de aviação, o órgão regulador, ele quer copiar. Agora, nós temos essa situação aí acontecendo já no exterior.

Mas eu queria, rapidamente, era fazer uma apresentação para vocês da resolução da Agência Nacional de Aviação Civil, que é a Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, tem um ano e meio que essa resolução entrou em vigor. E, na verdade, ela trouxe exatamente algumas mudanças na questão do transporte aéreo.

E aí a gente queria pontuar aqui para vocês, rapidamente, alguns direitos e algumas regras que tem nessa Resolução nº 400. E a gente vai pontuar a nossa fala, considerando exatamente as fases da relação de consumo.

Primeiro lugar você tem a oferta, em que o fornecedor, ele apresenta para o consumidor o seus produtos e serviços por meio da oferta. Na sequência você tem a contratação, o consumidor contrata o produto ou serviço. Depois vem a execução do contrato. E, por fim, a fase do pós-venda que a gente fala que a fase da assistência contratual. É quando o consumidor tem algum problema

e aí ele liga para a empresa, para que a empresa possa fazer esse atendimento do pós- venda.

Em relação ao transporte aéreo, a regra é muito clara, seja por meio eletrônico, no site da empresa aérea ou numa loja física da mesma empresa, ou numa agência de viagens ou numa agência de turismo, a regra é clara, você tem que dar todas as informações para o consumidor, sobre os serviços que são oferecidos.

Considerando uma compra, que é o que mais acontece por meio do site da empresa aérea, a gente elaborou um checklist, que é exatamente um roteiro de fiscalização em que os fiscais de Procon estadual, eles utilizam para fiscalizar se a empresa aérea vem cumprindo as normas previstas pelo órgão regulador.

E nessa questão você tem dois momentos assim muito evidentes. Um momento é o momento da compra e o segundo momento é o momento da execução do contrato, que vai acontecer lá no aeroporto. Então, a fiscalização do Procon Estadual, o trabalho que nós fazemos é de fiscalização em relação à conduta das empresas, ele começa no momento da oferta em que nós avaliamos os sites e como as empresas estão trabalhando a venda pelo site. E, num segundo momento, o momento da fiscalização no aeroporto, e nesse momento se verificam aqueles pontos que são objetos de análise pelo fiscal e verificação. A gente vai tentar caminhar com vocês nessa linha de raciocínio.

Uma coisa importante que a norma, ela coloca, é que no momento em que o consumidor ele vai adquirir a passagem aérea pelo site, a empresa, ela tem que fornecer ao consumidor as seguintes informações, uma primeira informação é o valor total da passagem, e esse valor total, ele tem que ser discriminado nas seguintes parcelas: a primeira parcela é o valor do transporte aéreo, é o preço da passagem; o segundo item é o valor da tarifa aeroportuária, é a taxa de embarque que a gente paga por usar o aeroporto. Em se tratando de voo internacional, ainda tem uma parcela que seria o valor devido ao ente governamental, aquela taxa que seria paga lá em outro país, em razão do voo internacional. Então, quando você entra no site, você tem que ter, se o voo é doméstico, você vai ter essas duas parcelas, é o valor da passagem do transporte aéreo e o valor da tarifa ou da taxa de embarque. Esses dois valores, pela resolução, eles são tratados como valor total da passagem, subdividido então, em valor do transporte aéreo propriamente dito e a taxa de embarque. Se o voo for internacional você teria uma outra taxa ou uma outra tarifa a ser paga no país de destino.

Além disso, a norma fala em serviço adicional. Esse serviço adicional, ele pode ser, por exemplo, um seguro, pode ser por exemplo, um aluguel de carro. Mas é muito importante que

esse serviço adicional, ele seja efetivamente contratado pelo consumidor. Já houve casos em que o seguro, ele já vinha marcado no site, o que caracterizava venda casada. Porque o consumidor, na verdade, ele não atentava para a situação, e quando ele fechava a compra o seguro já vinha embutido.

Então, é importante que o consumidor preste atenção, no momento em que ele vai adquirir a passagem, para que algum serviço adicional, não possa ser embutido no valor do passagem, ok?

Além do preço, a norma, ela prevê também algumas regras que são importantíssimas. A gente já ouviu falar, por exemplo, no *no-show*, que é quando o passageiro, ele deixa de embarcar, ele perde o voo. Isso acontecendo, o que é que a norma fala? A empresa, ela tem que prever regras em relação a não apresentação para o embarque do passageiro. E, em geral, quando isso acontece, você tem um multa que a empresa pode cobrar e tem que informar o valor da multa no momento do compra. Isso é muito importante, por quê? Porque a gente sabe que a oferta de qualquer produto ou serviço, ela tem que vir com todas as informações necessárias para que o consumidor possa fazer uma escolha consciente.

Então, se você tem uma não apresentação para o embarque, você tem a possibilidade de cobrar uma multa, e esse valor de multa, ele tem que ser informado no momento do oferta. Ah, mas essa multa que a empresa pode cobrar, ela tem um limite? Tem, tem um limite. Nenhuma multa cobrada por qualquer empresa em relação a um descumprimento do contrato pelo consumidor, pode exceder ao valor da passagem. Então, não teria sentido, o consumidor deixar de comparecer para o embarque e depois, além de perder o valor do transporte aéreo ele ainda ter de pagar algo a mais para a empresa. Então a norma fala isso, não pode haver multa superior ao valor do serviço do preço do transporte aéreo. Isso é uma norma que está prevista na resolução, no art. 9º, caput, da Resolução nº 400 da Anac.

Então, quando você compra uma passagem, o preço que você vai pagar e a regra da empresa, ela vai informar se você tem direito, por exemplo, em caso de perda do voo, se você vai ter direito ao reembolso, se a multa que vai ser cobrada, que vai ser deduzida do valor da passagem, ela é menor do que o preço da passagem, aí você teria direito a ser reembolsado da diferença ou se o preço da passagem é uma passagem, por exemplo, promocional, e aí você não teria direito ao reembolso. Por quê? Porque a valor da multa seria equivalente ao valor da passagem. Em geral, quando a passagem é promocional, você tem essa compensação de modo que o consumidor, ele perdendo o voo, ele nada tem a receber em relação à passagem aérea.

Mas vejam vocês que coisa interessante. A taxa de embarque que é devida, não que você paga junto com o preço da passagem, mas é devida ao governo, a norma fala que essa você tem direito à restituição.

Então, vejam vocês, que interessante, eu não sei aqui se vocês já perderam voos, mas se a pessoa perde um voo, ela tem direito à restituição da taxa de embarque, eventualmente também ao reembolso de diferença da passagem aérea que seria diminuindo o valor da multa, e, além disso, a restituição do valor da taxa de embarque ok? Isso é uma informação importante.

Uma outra informação importante é que quando você compra o voo de ida e de volta, você, se você perder o voo de ida, a empresa, ela pode cancelar o voo de volta. Aí, vejam vocês o que é que a norma, a Resolução nº 400 da Anac, ela disse: *“Se o consumidor pretender usar o voo de volta, ele informa à empresa que não vai embarcar no voo de ida e assegura o seu retorno no voo de volta”*. Nesse caso, diz a resolução da Anac, você não pode cobrar multa do consumidor, então, o consumidor ele terá direito à restituição integral do valor da passagem de ida, não só do serviço aéreo, mas também da taxa de embarque, mantendo a possibilidade de ele retornar no voo de volta. E o consumidor, ele tem que informar que não vai embarcar, até o horário de voo de ida. Se ele informa, aí a não apresentação para o embarque, não caracteriza um descumprimento do contrato, e, portanto, não há a possibilidade de a empresa cobrar multa do consumidor nessa situação. Deu para entender?

Se o consumidor comprou o voo de ida e de volta e comunicou à empresa até o horário de embarque que ele não vai usar o voo de ida, mas vai utilizar o de volta, o que é que a resolução fala? Nesse caso, não é descumprimento do contrato. Ele teria esse direito e, portanto, o preço da passagem de ida, ele pode ser reembolsado não só do preço da passagem, mas também da taxa de embarque. Então, é isso que diz a resolução.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTIA: Sim, porque não há possibilidade da cobrança de multa. Ok?

Agora, tem uma outra questão que é importante, que é o seguinte, quando o consumidor, ele deixa de embarcar, seja porque deu *no-show* e ele não comunicou, seja porque ele comunicou, duas opções abrem para o consumidor, uma primeira opção é a possibilidade do reembolso, e aí se ele simplesmente perdeu o voo, aí você tem que ver o valor da multa e diminuir o valor da multa... da passagem aérea o valor da multa e receber esse valor. Tem uma outra questão também que é importante, que é a seguinte, se você tem o preço da passagem sendo dessas duas parcelas,

uma o preço de passagem aérea, do serviço de transporte aéreo, e a outra parcela, a taxa de embarque, a norma da Anac diz também que se você for pagar um valor de multa, esse valor não pode... a base de cálculo dele é só o valor do transporte aéreo, a taxa de embarque não pode entrar como base de cálculo. Então, se a multa é 10% ou 20%, ela só vai incidir sobre o valor do transporte aéreo, ela não pode incidir sobre o valor total, incluindo a taxa de embarque, ok? Isso é uma outra questão importante.

Mas como eu ia dizendo, se você perdeu o voo ou eventualmente comunicou que não vai usar o voo de ida, abrem duas possibilidades para você, uma primeira é a possibilidade do reembolso, que pode ser ou não com multa, dependendo da situação, e uma segunda possibilidade que é a remarcação de voo. Você pode remarcar o voo para uma outra oportunidade, ok? Só que tem uma questão interessante, a data de validade da passagem é de um ano, se você vai fazer uma remarcação do voo, isso é muito importante, porque a Anac não fala sobre isso, a empresa, ela pode te cobrar também, uma taxa de emissão de uma nova passagem. Isso também acontece. Se você perdeu o voo, e você vai ter um reembolso, aí você vai ter o valor que você pagou na passagem, menos a multa e mais a taxa de embarque, aí você teria um valor a ser utilizado numa nova compra. Aí você vai ter que pagar a diferença da tarifa, que seria a diferença do preço de passagem, e, eventualmente, se no site informar na hora da compra, uma taxa de serviço pela remarcação. Se o site não informa, a empresa não pode cobrar, porque é na oferta que você tem que apresentar essa regras. Deu para entender? Então, abrem-se duas possibilidades, a possibilidade do reembolso ou a possibilidade da remarcação de passagem.

No Código do Consumidor, nós temos o direito à desistência contratual. Já foi falado para vocês sobre a desistência contratual? Ela está no art. 49. Peguem o art. 49, por favor, do Código Civil... do Código do Consumidor, desculpa. Só para ver se vocês estão atentos mesmo. O consumidor pode desistir do contrato no prazo de sete dias a contar de sua assinatura, ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos ou serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Vocês já ouviram falar nesse direito à desistência contratual. Por que é que o consumidor tem direito à desistência contratual nesse caso específico? O legislador, ele prevê como direito, como princípio básico do consumidor, o direito à liberdade de escolha. Não é isso? O que é que é o direito à liberdade de escolha? O que é que é o princípio de liberdade de escolha? Ele diz o seguinte, o consumidor, ele tem de ter a possibilidade de resolver quando ele vai comprar, o que ele vai comprar, o produto ou serviço que ele vai comprar, e quando e com quem ou de quem ele vai comprar, melhor dizendo. Então, você tem três decisões que são suas, quando comprar, o que

comprar e de quem comprar.

Só que, na prática, isso nem sempre acontece, porque a pessoa idosa está andando no centro de Belo Horizonte e praticamente é empurrada para dentro do veículo do Baú da Felicidade para comprar um carnê do Baú da Felicidade. E no momento em que o vendedor empurra aquela pessoa idosa e fala para ela uma série de... faz uma série de promessas, que ela poderia, efetivamente, ganhar ou ter direito, se ela comprar o carnê do Baú da Felicidade, o que vai acontecer? Ela vai acabar o quê? Comprando. E é nesse momento que surge o direito a desistência contratual, porque a pessoa fez uma contratação fora do estabelecimento comercial, porque ela estava andando e ela foi chamada, ela foi persuadida a comprar. E aí o direito à liberdade de escolha, ele surge é nesse momento.

Toda venda que é feita fora do estabelecimento comercial ou a domicílio, o código prevê que é uma venda agressiva, e por ser uma venda agressiva, ele dá o direito ao consumidor de desistir da contratação no prazo de sete dias, a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, aquilo que acontecer depois, para que seja mais favorável para o consumidor. Você está em casa, liga o jornal, o vendedor, e te convence a fazer uma assinatura de jornal, ou te convence a comprar um pacote de viagem. No momento que você recebeu o primeiro jornal, dali começa a correr o prazo de sete dias para você desistir. E aí, você liga ou manda uma cartinha para o fornecedor agradecendo e dizendo que você não tem... quer desistir da compra. E essa desistência não te traz problema nenhum, você recebe de volta aquilo que eventualmente você já tiver pago. Então, o direito à desistência contratual, ele funciona, exatamente, para garantir a liberdade da escolha do consumidor.

Se vocês pegarem o código de vocês, na apresentação, vocês vão ter aí uma apresentação do Código do Consumidor e uma tabelinha. Alguém já falou para vocês, sobre essa apresentação? E uma tabelinha mais na frente, em que vocês vão ter o princípio da indisponibilidade dos direitos, o princípio da devida informação, o princípio da liberdade de escolha e o princípio do equilíbrio. São os quatro princípios que o Código de Defesa do Consumidor adotou, além de outros, mas esses são os quatro mais importantes. E nessa tabelinha que vocês têm aí no Código do Consumidor, vocês têm todos os artigos do código relacionados aos princípios.

Então, é muito fácil para vocês, com calma, em casa, lerem essa apresentação do código e entender perfeitamente como é que vocês podem lidar com o código.

Então, um dos princípios é o da liberdade de escolha que, exatamente, garante ou protege o consumidor das vendas agressivas. Ah, pois é, então, se eu comprei a passagem pela internet,

assim que eu receber o comprovante da compra eu posso desistir da passagem, da compra, no prazo de sete dias a contar do recebimento do comprovante, do fechamento da compra da passagem? Não. Porque a Anac, ela alterou essa regra e disse que o consumidor só terá direito à desistência da compra, se ele desistir no prazo de 24 horas, a contar do recebimento do comprovante da compra e desde que desse dia até o dia do voo tenha, no mínimo, sete dias de diferença. Então, a Anac, ela alterou uma norma do Código do Consumidor e restringiu o direito à desistência contratual do consumidor.

Bom, o que eu faço, então, enquanto consumidor? Eu vou ao Juizado Especial e tento defender a minha posição com base no art. 49 do Código do Consumidor.

E tem um fundamento que eu acho que é importante, que é o seguinte, a lei federal que criou a Anac, o que é que ela disse nos seus arts. 28 e 29? Que em relação às tarifas aéreas, ao preço da passagem aérea, vigora a liberdade tarifária. A empresa é livre para colocar o preço na sua passagem. Falar que vigora a liberdade tarifária, quer dizer, na verdade, que o preço da passagem, ele não é regulado pelo governo, porque você tem o serviço público, em que o serviço é público e quem regula a prestação de serviço, inclusive, a tarifa, é o governo.

O exemplo mais claro é a tarifa de energia elétrica. O serviço de energia elétrica, de distribuição de energia elétrica, é um serviço público. Ah, mas o Estado transfere a execução desse serviço para o particular. Exatamente, tem o concessionário que presta, mas por ser um serviço público, quem regula a forma de prestação de serviços, inclusive a tarifa, é o governo. No caso da energia elétrica é a Aneel, que é a Agência Nacional de Energia Elétrica, porque o serviço ele é federal. Quando o serviço é privado aplica-se a ele o Código do Consumidor, e vigora então, o princípio da livre iniciativa, cada fornecedor, ele é livre para colocar o seu preço.

Ora bolas, se a empresa atua como tendo a liberdade de fixar as suas tarifas, o serviço privado, ele é regulado pelo Código do Consumidor, não é pelo governo. Então, é questão de se perguntar: bom, se tem uma liberdade tarifária, o legislador quis que, as regras quanto ao preço, não quanto ao serviço, mas a regras quanto ao preço, elas estão fora da alçada no governo, e quem se aplica então, é o Código do Consumidor. Em relação à prestação do serviço em si não, é diferente, continua sendo regulado pela Anac, exatamente, por conta de ser um serviço público.

Então a questão é muito simples, vai-se ao Juizado Especial e se discute o seguinte: a Anac poderia revogar o art. 49 do CDC, que é uma norma do ordem pública? E o primeiro princípio que vocês vão ver na apresentação do Código do Consumidor que vocês têm em mãos é o princípio da indisponibilidade dos direitos do consumidor. O que é que diz esse princípio que está no Código do

Consumidor, que veio em função da exigência constitucional? Que o consumidor não pode renunciar direito, o fornecedor não pode se subtrair ao direito do consumidor, a não ser... ele se só pode regular diferentemente o que está no código quando a própria lei autorizar. É o primeiro princípio que vocês vão ver na apresentação do código.

E aí o que se pergunta é o seguinte: Poxa, se o art. 49 é lei, é Código do Consumidor, você pode, por uma resolução, revogar o art. 49? Então, é uma questão que, acontecendo na prática, é passível sim, de discussão, por exemplo, no Juizado Especial. Ok?

Mas seguindo então. Então você tem que fixar as regras com relação a não apresentação para o embarque, as regras para remarcação do voo, que é como eu falei anteriormente, as regras do reembolso, e aí o que a norma fala é que se você desistiu nesse contexto que a resolução previu, você tem direito ao reembolso integral do que você pagou. Ok? Porque, em tese, você estaria exercendo um direito. Da mesma forma, na oferta do transporte aéreo você tem que informar o tempo de conexão do voo, se vai haver troca de aeroportos e toda essa informação tem que ser clara, ela tem que ser de uma imediata e fácil compreensão pelo consumidor.

Tem uma questão também que é importante que eu queria colocar para vocês, que é que o seguinte, o art. 54, §4º, do Código do Consumidor, ele fala que toda vez que o consumidor tiver uma limitação no seu direito, isso tem que ser colocado em destaque no contrato. E o destaque no contrato, é você negritar, colocar em caixa alta, sublinhar, toda vez que houver uma limitação. Vamos imaginar que se o consumidor deixar de pagar a prestação até o dia 5 de cada mês, ele terá uma multa de 2%, ou se ele deixar de contribuir com três meses, o contrato pode ser rescindido. São limitações ao direito do consumidor, isso tem que estar em destaque, porque se não tiver destaque, não vale contra o consumidor, deu para entender? É o 54, §4º código.

E por que é que eu falei para vocês, que, no momento da compra, a empresa tem que informar se ela vai te cobrar, por exemplo, uma taxa de serviço, para você remarcar o voo? Porque isso tem que estar na oferta. Aí você quando estiver no final da contratação, a empresa vai pedir para você confirmar que leu o contrato para encerrar a compra.

O que eu estou dizendo de forma analógica ao que o código fala é o seguinte, se você tem o passo a passo da compra, eu imagino que nesse passo a passo devam aparecer as informações importantes, principalmente com relação a preço, vocês concordam comigo? Porque o destaque, ele virá, na compra por meio eletrônico, não lá no contrato apenas, mas no próprio passo a passo da compra. Isso está claro? Por quê? Porque você não está lendo o contrato, na verdade você está fazendo um passo a passo na compra, e esse passo a passo é o que efetivamente você está

tomando conhecimento. Porque aquele contrato que está lá com dez páginas, que a empresa pede para você confirmar no final da compra, o natural é que o consumidor não leia, simplesmente confirme. Ah, mas tem uma cláusula lá que te limita o seu direito. Por exemplo, se o consumidor remarcar o voo nós vamos cobrar uma taxa de serviço de 10% do valor do preço da passagem, do transporte aéreo, sem a taxa de embarque. Isso é uma limitação sim, do consumidor. Então, não pode estar lá no contrato apenas, ele tem que aparecer na hora da compra, vocês concordam comigo? Tem que destacar isso para o consumidor. E o passo a passo é um destaque, senão seria muito simples para a empresa pedir que você lesse o contrato e ponto final. Mas, no momento em que ela vai jogando as informações no passo a passo, me parece que esse momento é o momento em que as limitações de direito de consumidor devam aparecer. Ok? Então, nós vamos seguir aqui.

Questão da bagagem de mão, o que a norma fala? *"O consumidor ele tem direito a levar consigo a sua bagagem de mão, desde que ela tenha as dimensões e a quantidade de peças previstas no contrato"*. As dimensões, a gente sabe, é uma mala menorzinha, que você, inclusive no aeroporto você tem lá uma mala maior que você coloca para ver se a mala que você está levando, a bagagem de mão que você está levando se está dentro dessas dimensões.

A norma fala também que você pode fazer restrições quanto ao peso e quanto ao conteúdo da bagagem. Quando você faz restrição ao conteúdo, em geral, são objetos grandes que precisam ser despachados no porão, não podem ser levados dentro da aeronave. Só que é uma questão interessante, por quê? Porque enquanto a norma, ao mesmo tempo que a norma fala que você tem o direito de levar uma bagagem de mão até 10 quilos, ela fala que a empresa pode restringir esse seu direito em relação à capacidade da aeronave. E o que acontece na prática, cada vez mais, é o consumidor levar a sua bagagem de mão e antes de embarcar o funcionário da empresa informar que o voo não tem mais, está cheio, e que tem de despachar a sua bagagem de mão. Evidentemente que não vai te cobrar pelo despacho da bagagem, mas é natural que vai te gerar um constrangimento surpresa. E, principalmente, você que acondicionou na bagagem de mão questões que você poderia fazer uso dentro do voo, no momento em que você tem que despachar, você foi prejudicado de alguma forma. E a gente sabe que a despacho da bagagem, ele danifica também a bagagem, pelo menos o tempo de uso da bagagem, ele vai diminuir.

Então, é uma questão interessante porque a Anac fala que é um direito, mas ao mesmo tempo ela fala que não é um direito você levar a sua bagagem de mão. Então, essa é uma questão interessante, por quê? Porque se todos os consumidores resolverem levar a sua bagagem de mão, não vai ter espaço na aeronave. Agora, se eu, por exemplo, como consumidor, levo uma bagagem

com excesso de peso, porque a bagagem em geral tem 23 quilos, a bagagem despachada que você hoje paga para despachar, se ela tem 25 quilos, você vai pagar o excesso, um valor pelo excesso da bagagem, do peso, além de pagar o despacho da bagagem. Agora, por que é que a empresa, quando ela não cumpre o meu direito que é eu poder levar a minha bagagem de mão no voo, por que é que ela não me paga uma multa ou não me paga um valor por não cumprir esse meu direito?

A gente sabe que o risco do empreendimento é da empresa, agora fica muito cômodo para a empresa, no momento em que aeronave está cheia, despachar a sua bagagem de mão. E, evidentemente, o consumidor também tem prejuízo aí. Então, é uma questão também a ser discutida, por quê? Porque se eu não consigo despachar a minha bagagem de mão, o fato de a aeronave não ter espaço, isso não pode ser um ônus só meu, a empresa, de alguma forma, deveria também responder por isso. É uma outra questão interessante para se discutir às vezes no Juizado Especial. Levar essa questão para o Juizado Especial, no momento em que a pessoa se sentir prejudicada.

E eu já vi gestante tendo que despachar a bagagem de mão que ela levou com coisas que ela poderia utilizar durante o voo. E aí a situação não é fácil, a situação não é legal, não é confortável para o consumidor.

Se a bagagem, então, ela tem até 10 quilos e está dentro das dimensões e quantidade de peças que a empresa permite o consumidor, ele pode embarcar com a sua bagagem de mão, salvo, como eu disse, exceções, restrições em relação ao peso. E, na verdade, o peso é o peso que pode ser superior a 10 quilos, e o consumidor teria que despachar mesmo e pagar pelo despacho. Ou então, no que diz respeito à capacidade, que é o que eu falei, ou à segurança do voo.

Ah, isso aqui é uma questão interessante. Nós temos uma resolução que é a Resolução Anac nº 207 que regula os procedimentos de inspeção, no momento em que o passageiro, ele passa naquele equipamento antes de embarcar. E é uma coisa interessante, porque eu fiz uma pesquisa, eu li essa resolução, vocês já viram lá a caixinha com canivete, com a tesoura, todos aqueles objetos que seriam pontiagudos, cortantes, que a pessoa acaba tendo que deixar, porque não pode... teria que estar dentro da mala que foi despachada no porão da aeronave. Mas eu li aqui duas situações em que são permitidas o aparelho de barbear em cartucho, ele pode ser colocado na bagagem de mão e da mesma forma tesoura com lâmina de comprimento inferior a 6 centímetros medidos a partir do eixo, então, você imagina o eixo da tesoura. Se for inferior a seis centímetros, a pessoa pode levar. E eu desconfio que as pessoas não sabem disso. Eu tenho essa desconfiança. Porque não passa nenhuma tesoura, se a pessoa colocar na bagagem de mão.

Então, são duas situações que são importantes que eu acho que os consumidores não conhecem.

Mas vamos seguindo então. A bagagem que não é a bagagem de mão, não é aquela que tem até dez quilos, em geral entre 10 e 23 quilos, ela tem que ser despachada, se o preço da passagem é mais alto, muitas vezes eles dão cortesia da bagagem, senão, cobra-se a bagagem.

Então, o contrato, ele tem que dizer quais são as bagagens que são submetidas a despacho, o peso, o valor de cada bagagem, o valor por excesso de peso e procedimentos especiais de despacho. Têm procedimentos especiais para animais, para outros objetos, por exemplo, instrumentos, por exemplo, de arco e flecha. Então você tem vários procedimentos especiais que o contrato também tem que informar.

Mas voltando à questão de segurança, que eu falei da tesoura, essa Resolução nº 207/2011 da Anac, ela já enumera tudo que é proibido, ok? De ser levado na bagagem de mão. Então, às vezes o contrato, ele tem também relações de coisas que não podem ser levadas em razão de segurança. A interpretação que o Procon Estadual faz é que o que não pode ser levado em questão, por critério de segurança, é o que está na norma da Anac na Resolução nº 207. Eu imagino que a empresa não possa ampliar as situações, porque a quem cabe regular questão de segurança e aquilo que não pode ir na bagagem de mão me parece que seja a Anac. Então, eu queria fazer só essa observação também para vocês, que é uma observação importante.

Questão do extravio da bagagem. Muitas vezes pode acontecer da bagagem extraviar ou da bagagem ser danificada. Se a bagagem for extraviada, a empresa tem a obrigação de te devolver, restituir a bagagem, no caso dos voos doméstico, em sete dias. E se você tiver a sua bagagem extraviada, assim que você chegar no seu destino e não conseguir recuperar a sua bagagem, você tem que fazer um reclamação de imediato. Você não pode deixar para depois, tem que ser de imediato. Você faz a reclamação no setor próprio da empresa, no aeroporto, e aí, depois dessa reclamação, se o voo for doméstico a empresa tem sete dias para te devolver a bagagem, se o voo for internacional, ela tem 21 dias.

Pois é, mas eu viajei, e estou sem a minha bagagem, como é que eu faço? Essa é uma questão também interessante, por quê? Porque a Anac regulou, mas no meu entendimento, regulou mal. O que ela fala? O transportador indenizará o passageiro em até sete dias, caso a bagagem não seja localizada nos prazos acima. Então, se você tem no voo doméstico que são 7 dias e no internacional que são 21 dias, se a empresa não te devolver a bagagem, ela vai te indenizar. Agora, qual que é o valor da indenização? Essa é uma questão interessante por quê? Porque a norma da Anac, ela fala o seguinte, que o valor da indenização ele é equivalente a 1131

direitos especiais de saque, 1131 direitos especiais de saque, o que é isso? Se a gente for no site do Banco Central, e pesquisar num daqueles links que tem na parte superior, taxas de câmbio, aí você vai clicar, vão ter várias moedas e vai ter também o direito especial do saque. Esse 1131, você multiplica pelo direito especial do saque, que cada dia é um valor que vai sendo atualizado. Salvo engano, ele está em torno de R\$ 5 mil.

O que é que eu queria falar para vocês? Esse direito especial de saque, é o limite da indenização pelo extravio da bagagem no voo doméstico. E o que é que a norma fala? No momento em que você for despachar a sua bagagem e tiver dentro dela coisas que sejam valiosas, você pode declarar o valor da bagagem, apresentando as notas fiscais daquilo que você está transportando, ok? Para quê? Para que o valor da indenização, ele seja compatível com o valor da sua bagagem. Então, o consumidor tem esse direito.

Ele pode pagar um valor de seguro? Pode, porque a empresa em si, ela pode fazer um seguro para te indenizar caso o valor seja superior a 1131 direitos especiais de saque. Deu para entender isso? Bacana.

Mas aí eu estou viajando, eu cheguei lá no exterior e a minha bagagem não chegou. O que é que a norma fala? *"Estando o passageiro fora de seu domicílio, a empresa tem que ressarcir as despesas feitas pelo consumidor em até sete dias contados da apresentação dos comprovantes de gastos"*. O contrato que você vai assinar, é importante que você leia isso, ele vai dizer qual o valor diário que você poderá gastar em razão do extravio da sua bagagem, aquelas despesas necessárias que você terá que fazer, porque a sua roupa não chegou, a sua escova de dente não chegou, o seu aparelho de barbear não chegou. Em geral, esses valores são muito pequenos. E aí, o que é que a norma fala? No contrato, a empresa vai fixar o valor por dia que você pode gastar em função do extravio da bagagem. E vai falar mais, se a bagagem não for localizada, o que é que vai acontecer? O transportador, ele tem que te devolver o preço que você pagou para despachar a bagagem, porque não faz sentido você ter pago um preço e a bagagem sua foi extraviada.

E aí, vejam vocês a regra que me parece que é injusta, o valor dessas despesas que você fez diariamente e que você foi ressarcido pela empresa, esse valor tem que ser deduzido do valor da indenização pelo extravio da bagagem.

Então, vejam vocês, não tem nada a ver uma coisa com a outra. O valor da indenização, em tese, ele vai cobrir, vamos dizer assim, de forma aproximada, o valor da sua bagagem. Agora, você dizer que aquela despesa que você fez por culpa da empresa que extraviou a sua bagagem, você vai deduzir do valor da indenização, sendo que a aquela despesa não tem ligação nenhuma com

aquela natureza que seria de compensação pela perda da viagem. Você está fazendo uma despesa que é necessária, em razão de um prejuízo que você sofreu.

Então, a resolução da Anac, ela fala que desses valores que você fez durante a viagem e que a empresa te ressarcir, que são valores pequenos, teria que ser deduzido do limite da indenização. Eu penso também que é um regra injusta e que, eventualmente, numa questão concreta, pode ser também discutida no Juizado Especial.

Bom, então, se a bagagem se extraviou, você tem que, de imediato, assim que você chega no seu destino, você tem que fazer a reclamação. Agora, se houve a violação de bagagem ou um dano, alguém abriu sua bagagem e tirou alguma coisa, ou a sua bagagem se danificou em razão da viagem, a norma fala que você deve reclamar em até sete dias e a empresa tem, ou substituir a sua bagagem ou corrigir o problema da bagagem. É o que diz aqui no art. 32, §5º: *"O transportador deverá, no prazo de sete dias contados da reclamação, adotar uma das seguintes providências: reparar a avaria, quando possível, substituir a bagagem avariada por outra equivalente ou indenizar o passageiro no caso de violação"*.

Só que aqui a norma fala que você tem o prazo de sete dias para reclamar. Eu, como consumidor, eu teria sempre o cuidado de, ao pegar a minha bagagem, fazer uma verificação, até abrir para ver se está tudo ok, e reclamar de imediato. Porque imaginem vocês, sete dias depois o consumidor vai reclamar com a empresa que a bagagem dele foi avariada ou que alguma coisa que tinha dentro da bagagem foi furtada, vai colar? Então, eu teria esse cuidado de fazer uma verificação rápida. Porque já aconteceu comigo numa viagem que eu fiz a Bariloche, a gente voltou de viagem cansado, quando eu cheguei em casa eu constatei que tinham aberto a bagagem e pego uns perfumes que a gente tinha comprado lá. Eu não reclamei, como é que eu vou reclamar? Se eu já saí do aeroporto, fui para a minha casa, quem vai acreditar na minha reclamação? É a minha palavra contra a palavra da empresa. Então, esse prazo de sete dias, eu teria cuidado com ele, não custa nada você dar uma verificada quando você chega, se teve algum problema e etc.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não. Não tem fé pública, é o passageiro reclamando.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, mas não foi promotor que viajou, foi o passageiro. Eu sou passageiro.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, nem em viagem oficial, aí é uma relação de consumo, eu, passageiro, viajei na empresa.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não. Aí, na verdade, a empresa vai falar: Olha, o senhor está reclamando sete dias depois, ou depois que o senhor chegou na sua residência? Vai ser a palavra minha contra a palavra dela. Tecnicamente eu poderia até apresentar a nota fiscal da compra do perfume ou do produto. Mas, meu Deus do céu, se a gente puder fazer a reclamação na hora, eu penso que fortalece muito mais a versão do consumidor. Entendeu? Pois não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É muito complicado isso. Isso é muito complicado. E eu tenho que provar que eu tinha aquele produto na minha mala.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [2:17:53]: Nota fiscal?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nota Fiscal. Imagine que seja um produto que eu já tenha há muito tempo e foi extraviado.

Então, quer dizer, isso é uma questão muito... O que eu estou dizendo é que o consumidor tem o prazo de sete dias pela norma da Anac, mas o que eu estou dizendo, é que se nós pudermos fazer uma reclamação de imediato, a gente vai ficar bem mais resguardado.

Eu preciso seguir então aqui para a gente fechar, porque o tempo já... às 4h horas nós vamos fazer um intervalo para ao lanche.

Eu queria, só para concluir, tratar com vocês de alguns incidentes que podem acontecer durante a viagem. Então, durante a viagem, a norma fala o seguinte... O que é que a norma fala? Eu comprei a passagem, tem o horário de voo, o itinerário, se a empresa fizer uma alteração do voo, ela tem que te informar com 72 horas de antecedência.

Então, vejam vocês, a empresa, ela tem a possibilidade de alterar o horário e o itinerário do voo, mas tem que te informar com antecedência mínima de 72 horas. Bom, mas aí a empresa fez a alteração do horário e do itinerário e não te informou no prazo de 72 horas, aí, o que eu quero passar para vocês rapidamente, são os direitos que surgem para o consumidor a partir disso. *“Havendo alteração do voo programada pelo transportador, este oferecerá ao passageiro as alternativas de reacomodação...”*. Só voltando aqui, eu estou tentando ler o artigo para ser mais rápido porque a gente precisa fazer o encerramento. *“Havendo alteração do voo programada pelo*

transportador, este oferecerá ao passageiro as alternativas de acomodação ou reembolso integral nos seguintes casos... A acomodação é você exatamente buscar um outro voo, a critério do consumidor, um outro voo a critério do consumidor, seja da empresa ou de terceiros. Ok? Você tem esse direito. Diz lá: *“A acomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação a celebração de novos contratos, devendo ser feita a escolha do passageiro em voo próprio ou do terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade ou em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro”*. Então, se o consumidor, ele não for informado com 72 horas de antecedência, sobre a mudança do horário e do itinerário, a empresa, ela tem que dar a ele essa possibilidade de acomodação. Se o voo for de terceiro, tem que ser o próximo, se for de uma outra empresa, se for da própria empresa, ele vai poder escolher o voo que ele achar melhor.

Depois, nos voos domésticos, se a alteração do horário da partida ou de chegada for superior a 30 minutos, em relação ao horário inicialmente contratado, e o passageiro não concordar com o horário após alteração, ele também vai ter o direito a acomodação e ao reembolso integral. Se nos voos internacionais, se a alteração do voo for superior a uma hora, da mesma forma ele terá direito a acomodação ou ao reembolso se ele não concordar.

Se a empresa não comunicou com antecedência de 72 horas e o passageiro já tiver comparecido ao aeroporto, além da acomodação e do reembolso, a companhia tem que conceder ao consumidor assistência material ou uma, se for o caso, se for do interesse do consumidor, uma outra modalidade de serviço que não o de transporte aéreo.

E o que é assistência material? Diz a norma aqui, é importante a gente fixar essa questão. *“Assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave, com portas abertas, nos seguintes termos: primeiro, se o tempo de espera for superior a uma hora, ela tem que oferecer facilidade da comunicação via contato telefônico, ela tem que oferecer isso para o consumidor, se for superior a duas horas, por exemplo, o atraso do voo, alimentação de acordo com o horário por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual, quer dizer, vai dar pra ele um bilhete para ele adquirir a refeição. Se for superior a quatro horas, serviço de hospedagem em caso de pernoite e traslado de ida e volta. E aí tem uma ressalva em relação à questão da hospedagem: *“Transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto, garantido o traslado de ida e volta”*. Se o consumidor reside, né, no município do aeroporto, a hospedagem pode ser dispensada, se ele fizer o traslado para o consumidor.*

Para finalizar, pessoal, o que é importante que a gente saiba também? Quando houver cancelamento de voo, o consumidor também tem direito à acomodação, ao reembolso, a uma outra modalidade de serviço caso ele deseje e, além disso, essa assistência material que eu falei para vocês; da mesma forma, se houver interrupção do serviço, ele está voando e o serviço é interrompido, ele tem esses mesmos direitos que eu falei para vocês. Da mesma forma ele terá esses direitos se ele for preterido, é quando acontece de o passageiro seguir toda as normas, ele for embarcar e o voo, a empresa tiver vendido para ele mais passagens do que podia, e aí seria preterição do passageiro. Nesse caso se o consumidor não viajar, ele tem o direito à acomodação, ao reembolso, caso ele queira, a outra modalidade de serviço, ele tem assistência material e, além disso, ele tem o direito de receber uma multa, de imediato, que é equivalente a 500 direitos especiais de saque, quase a metade do valor lá, que seria o limite da indenização pelo extravio da bagagem. Então, se o consumidor for preterido, além desses direitos, ele tem também isso de imediato, esse valor de multa de 500 direitos especiais de saque. Da mesma forma, se ele estiver voando e precisar fazer uma conexão que foi programada pela empresa para ele chegar ao seu destino, ele também terá o direito ao reembolso, à acomodação, a outra modalidade de serviço e também à assistência material.

Para finalizar, você tem o direito da pessoa com deficiência, a pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, aos passageiros com mais de 80 anos, mais prioridade ainda, a gestante, a lactante, a pessoa acompanhada por criança de colo e a pessoa com mobilidade reduzida, ou qualquer pessoa, que por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Todas essas pessoas têm direito ao atendimento prioritário legal. Então, elas têm que sempre ser acomodadas em primeiro lugar. E aonde que ela... que eles têm esse direito? No check-in, no despacho de bagagem, no totem, que é o terminal de autoatendimento, no guichê de venda de passagem, no embarque, no transporte do veículo que vai levar os passageiros até a aeronave, na saída do ônibus antes de entrar na aeronave e no embarque lá no *finger*, né, que é aquele tunelzinho que você embarca.

Agora, tem uma questão interessante, que no desembarque da aeronave, a questão é inversa. Não são esses passageiros que vão sair em primeiro lugar, pela norma, que está na Resolução nº 280 de 2013, no art. 18 dessa resolução da Anac, apenas no desembarque da aeronave esses passageiros com prioridade legal, eles aguardam os outros descerem e depois, então, eles desembarcam, a não ser, tem uma exceção, se o horário do voo, que ele tiver, puder ser prejudicado por esperar, aí ele tem direito de desembarcar em primeiro lugar, mas ele tem que falar com o comissário de bordo: “Olha, o meu voo vai sair a tantas horas, se eu não desembarcar

em primeiro lugar eu posso perder meu voo". Nesse caso específico ele vai desembarcar em primeiro lugar, mas em geral a regra se inverte na hora do desembarque, os passageiros com atendimento prioritário legal, eles vão desembarcar depois dos outros, salvo, essa exceção. Depois que eles desembarcarem é que os passageiros que têm fidelidade, que têm lá uma relação com a empresa, que justifique um tratamento prioritário, eles vêm depois, mas antes, sempre, são os passageiros com atendimento prioritário legal.

Bom, eu... eu acabei me atrasando durante cinco minutos, mas gente, tudo o que eu falei para vocês, praticamente é tudo o que está na Resolução nº 400. Posso ter sido um pouco maçante, mas a gente falou praticamente tudo o que está na Resolução nº 400. E esse evento, ele está sendo degravado. Então, depois vocês façam um e-mail para a escola e peçam o arquivo em PDF desse evento, porque tudo isso está degravado, aí vocês podem ler tudo o que foi falado aqui e fixar e, com o apoio do Código do Consumidor que vocês receberam, vocês podem avançar bastante nesse conhecimento de Direito do Consumidor, ok? Muito obrigado pela atenção de todos.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: No microfone, por favor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:32:47]: Os direitos que o senhor falou vale para os acompanhantes também, dos idosos?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Se a pessoa necessitar de um acompanhante, sim, mas são casos mais específicos, tá?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Duas dúvidas, né? Uma ter observado que no preço da taxa de embarque o valor cobrado pelo aeroporto, né, o concessionário ou a própria Infraero, está contido esse valor do despacho da bagagem, né? E quando não se despacha a bagagem, o consumidor que optou por não despachar a bagagem, ele está pagando pelo despacho da bagagem da taxa aeroportuária.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Na verdade, a taxa de embarque é o fato de você usar o aeroporto, não tem relação com a bagagem, não.

O Mas no cálculo de usar o aeroporto tem o serviço do transporte da bagagem.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois aí é eu vou ficar te devendo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:33:46]: Não, é uma fração, eu estou fazendo um alerta porque tem essa fração.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, eu vou até verificar, eu não tinha ciência disso não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Ela é pequena, mas nos centavos, ela está levando um tarifa muito grande do consumidor num âmbito geral, porque se eu optei em não pagar pelo serviço de despacho, eu não poderia... a minha taxa de embarque deveria ser reduzida também. Talvez...

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu vou verificar isso.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Esse é um ponto. O outro ponto, eu percebi que alguns sites de busca estão fazendo, estão tendo a seguinte prática, tive a oportunidade agora de ir à Argentina, ele faz a busca para você de dar o preço mais barato e você clicando, com bagagem despachada. Quando você finaliza a compra a bagagem despachada some.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Some, é?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Então, tem alguns sites novos que estão chegando e com anuência da companhia aérea.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, aí é uma questão de enganosidade, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É, esse é um outro caso. Uma outra questão também. Eu sofro muito, pela altura, o tamanho das poltronas, aquela classificação, como que a gente vai ter uma solução, talvez, também um... algo, não sei, as pessoas maiores ou com mais peso estão sofrendo com essa condição.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, inclusive, o tamanho da aeronaves acabou aumentando, né? Na época do Nelson Jobim, que ele era o ministro de Justiça, ele andou reclamando.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Isso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Agora, o pior de tudo não é isso, o pior de tudo é as empresas começarem a cobrar pela marcação.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Do assento.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Da poltrona. Não é o assento conforto.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não, é qualquer assento.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, isso aí é uma outra questão que a gente vai trabalhar e vai brigar.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:35:14]: Um outro fator que eu tive também, os

passageiros, acho que é omissivo também, os passageiros em conexão ter extravio de bagagem, por exemplo, voo para Curvelo, mas desci em Belo Horizonte, “ah, não, você tem que vir aqui em Confins buscar a bagagem”, espera aí.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não, aí não. Aí está errado.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tem acontecido muito disso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Está errado porque você tem que entregar a bagagem para o consumidor onde ele estiver.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Onde ele estiver.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não faz sentido, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [ininteligível] já finalizou, eu tive um... Na Argentina agora teve uma greve da Intercargo lá, eles têm mania de fazer uma greve lá porque o governo não repassa para a empresa concessionária o valor da taxa de embarque, eu só consegui recuperar a bagagem porque eu fiz queixa de furto. Eu fiz uma queixa de furto, aí a polícia não registrava, fui para o Ministério Público, para a *Fiscalia*, a *Fiscalia* falou assim, espera um pouquinho, só eu que busquei a bagagem. Eu entreguei. Então não sei... acho que o ponto maior aí é esse da taxa de embarque, tem uma--

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu vou dar uma olhada.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É um assunto de muito interesse.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos dar uma olhada nisso aí, tá bom?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Beleza.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Um abraço. Tchau.

SR. FERNANDO FERREIRA ABREU: Boa tarde, pessoal. Tudo bem? É um prazer falar com vocês, meu nome é Fernando Abreu, sou promotor de justiça de defesa do consumidor, 14ª Promotoria de Justiça de Belo Horizonte. Atuo especificamente na Promotoria que está relacionada ao combate aí de adulteração de combustíveis, né, GLP em geral e também área de produtos, né? Então, quem tem problema em celular, problema com carro, problema com televisão, acaba reclamando tudo para mim.

Eu queria fazer um agradecimento, como sempre, ao pessoal da Escola Estadual de Defesa do Consumidor que, mais uma vez, organizou um evento tão importante, né, tão interessante voltado para a nossa população. É um pouco diferente do cenário, dos eventos que a gente realiza

no dia a dia, que são eventos essencialmente jurídicos, com muita carga de doutrina, muita carga de lei; e o objetivo desses encontros nossos com a população é acima de tudo, trazer informação de uma maneira um pouco mais clara, mais acessível para vocês.

Eu estou vendo alguns aqui da área jurídica, mas o foco é principalmente informar, trazer conhecimento da nossa sociedade, quais são os problemas principais que nós temos enfrentado nessa área de combustíveis especificamente, bem como o Ministério... a forma como o Ministério Público de Minas Gerais e o Procon estadual têm atuado para protegê-los, né, numa área tão sensível quanto essa área de combustíveis.

O tema que me foi destinado, que solicitaram que eu fizesse essa breve exposição para vocês, são os principais problemas relacionados na defesa do consumidor com relação à adulteração de combustíveis. Combustíveis em geral, envolvendo também o gás de cozinha e ao final fazer uma breve abordagem do que o Procon estadual, do que o Ministério Público de Minas Gerais têm feito para protegê-los nessa seara tão complexa, tão difícil, que a gente pôde verificar aí pela greve dos caminhoneiros, ocorrida no mês de maio desse ano, o quão importante é o tema e tão sensível é para nós, né, como população em geral, o tema afeto a combustíveis.

Eu relacionei aqui seis problemas, tá? Não era um só, não, todo mundo estava imaginando que só tinha o problema da gasolina batizada, não. Nós temos no nosso dia a dia, na nossa atuação seis problemas comuns que são verificados nas nossas fiscalizações, no nosso trabalho junto à Promotoria de Justiça. Eu acredito que a maioria de vocês já tenha pelo menos ouvido falar desses problemas em geral, mas eu vou procurar fazer de forma bem sucinta, bem objetiva, tá? Voltado aí para uma linguagem mais clara, sem ficar citando resoluções da ANP, sem ficar citando texto de lei porque acaba fugindo um pouquinho do nosso propósito, porque o objetivo é, acima de tudo, informá-los, não só dos problemas que verificamos no nosso dia a dia, mas também das soluções que têm sido adotadas.

O principal problema que nós temos, o primeiro deles é afeto à área de combustíveis, e aí eu falo, os combustíveis, principalmente os automobilísticos: etanol, gasolina e óleo diesel, está relacionado ainda à adulteração de combustíveis. Nós tivemos no ano de 2002, aqui em Belo Horizonte, a morte trágica de um colega, né, do promotor de justiça Dr. Francisco Lins, que era promotor de justiça e atuava na Promotoria, que eu estou hoje, de combate à adulteração de combustíveis, ele acabou sendo assassinado em razão do seu trabalho, porque descobriu uma mega de uma fraude envolvendo uma cadeia de postos de combustíveis que adicionava solvente na gasolina com o objetivo, obviamente, de diminuir os custos, né, e piorando naturalmente também a qualidade do produto que era ofertado para o consumidor.

Então, esse problema foi erradicado? Não, em Minas nós tivemos depois desse episódio trágico que ocorreu aqui, muito perto, na Avenida Prudente de Moraes, em janeiro de 2002, nós desenvolvemos um trabalho que foi de vanguarda no país, onde nós conseguimos, junto aos demais Ministérios Públicos, promover uma atuação mais concreta, mais rígida no combate a essa adulteração. E durante muito tempo, aqui em Minas, nós ficamos sem registros de adulteração de combustível, mas vocês sabem que normalmente esse tipo de atividade está associada a organizações criminosas, que é mais do que uma mera associação criminosa. Para quem é da área do Direito aí, a associação criminosa composta pôr três ou mais agentes, e a organização criminosa composta por quatro ou mais agentes, e é o que a gente verifica nos casos que envolvem adulteração de combustíveis.

E como que essas adulterações são feitas? Porque não é necessariamente a adição de solvente que é a maneira mais comum à gasolina ou ao álcool ou mesmo ao óleo diesel como forma de se adulterar um combustível. Existem outras maneiras que eu vou especificar para vocês, mas a mais comum, que até então a gente tinha, era da adição de solvente; é uma substância que dilui o combustível, dilui a gasolina, vamos falar da gasolina, que é mais fácil, dilui essa gasolina de tal forma que o poder de explosão desse combustível acaba sendo reduzido e pode causar sérios danos ao seu veículo, porque o veículo, ele é preparado, né, para funcionar de acordo com a qualidade daquele combustível, que é previamente regulamentado pela Agência Nacional de Petróleo, pela nossa ANP.

Então, quando vocês abastecem o veículo com uma gasolina batizada, ou seja, com o solvente, o que que vai acontecer? Vai diminuir a potência do seu motor, naturalmente quando você for acelerar o seu veículo, ele vai ficar, né, parecendo aquele carro a álcool da década de 80, né, do início da década de 90, que ele vai andando, dando pulinhos, digamos assim, aquilo ali é o típico sinal de combustível adulterado com solvente. Pode ser cisco, pode ser, por exemplo, que havia uma quantidade maior de impurezas naquele combustível? Sim, que acaba entupindo também parte do canal por onde passa o combustível, que acaba levando também a esses solavancos do veículo, mas normalmente está associado à adição de solvente.

Então, seu veículo que ele tinha uma potência X, ele passa a ter um potência reduzida, ele não corresponde quando você acelera o seu veículo e, a médio e longo prazo, obviamente esse tipo de produto pode causar danos ao seu veículo porque o motor de um carro, ele não foi programado para funcionar com solvente, quem dera nós, que a gente pudesse abastecer o nosso veículo com água ou com solvente, né? Então, não é um produto adequado. Então, a gente acaba tendo alguns problemas relacionados a essa situação.

Outro problema, e esse tem aumentado, a gente tem verificado que isso está ocorrendo mais, principalmente depois de um fenômeno que começou a ocorrer no final da década passada, na década de zero, acho que fala assim mesmo, que foi o fenômeno dos carros flex. Nossos veículos, hoje, na expressiva maioria, são veículos que funcionam a base da gasolina ou a base de álcool, aí o consumidor é que faz a conta, né? O que vale a pena. Se o álcool, ele custa 70% do preço da gasolina vale a pena abastecer com álcool, se ele custa mais, já vale a pena abastecer com gasolina. Então, os nossos veículos, hoje, produzidos, eles são, na expressiva maioria, 'abastecíveis' com gasolina e álcool, e existe um percentual de mistura do álcool na gasolina que a ANP regula. Então, 27.5% da nossa gasolina, na verdade... do combustível que você abastece como gasolina, na verdade, é álcool. Então, existe essa limitação legal que foi colocada pela Agência Nacional de Petróleo e que não causa nenhuma espécie de prejuízo para os nossos veículos, mas que alguns, digamos, né, eu posso usar essa expressão, bandidos que atuam na área do empresariado que mexem com postos de combustíveis, eles fazem um acréscimo da quantidade de álcool na gasolina. Então, na verdade, você está pagando pela gasolina e recebendo uma quantidade maior de álcool.

Qual vai ser a consequência disso para o seu veículo? Nenhuma, não vai causar danos no seu veículo, porque o seu veículo ele está preparado para andar tanto com álcool, como com gasolina, e é por isso que eles fazem uso dessa manobra, porque o consumidor, ele não vai perceber esse tipo de problema no seu veículo, porque ele não vai perder potência, porque o carro também está programado para funcionar a álcool.

Qual que é o grande problema? Você está sendo seriamente lesado. Primeiro, porque a gasolina, ela é mais cara que o álcool; segundo, porque a autonomia de um litro de gasolina é muito maior do que a de um litro de álcool, ou seja, se vocês abastecerem seu veículo com dez litros de gasolina, vocês vão andar mais do que se tivessem abastecido com dez litros de álcool, por isso que o mercado faz essa conta da diferença de 70%, na verdade, de 30% entre o preço do álcool e o preço da gasolina, para ver qual vale a pena para você. Porque se prevê que o consumo do veículo com gasolina, ele é 30% menor do que o consumo a álcool. Isso significa que você vai rodar 30% a mais se você abastecer com gasolina e é por isso que o mercado faz essa conta.

E como que essa adulteração é feita? O empresário, ele abre o tanque e joga o álcool pura e simplesmente lá? Não. Não é feito dessa forma porque o acesso aos locais de armazenamento dos combustíveis, ele não é feito de forma tão simples. Então, ele não vai colocar pura e simplesmente uma mangueirinha lá e colocar, porque isso é facilmente detectável por qualquer fiscalização, seja do Ministério Público, que aqui em Minas também é Procon estadual, seja pela

Agência Nacional de Petróleo.

O que que eles têm feito? Utilizado os famosos chips na bomba. O que que são esses chips? Um pequeno dispositivo eletrônico, é um componente igualzinho ao que você tem no seu celular, é uma pequena placa de computador, digamos assim, que é acionada por controle remoto e o empresário desenvolve, o empresário criminoso, obviamente, desenvolve uma ligação entre o armazenamento do álcool e da gasolina e, mediante esse chip, ele aciona uma passagem do álcool para a gasolina.

Nós tivemos casos, aqui em Belo Horizonte, em que a gasolina fiscalizada estava com 86% de álcool. Vocês têm noção do que que é isso? Vocês pagaram, por exemplo, R\$ 5,00 por um litro de gasolina e o álcool custava três e, sei lá, cinquenta, R\$ 3,60. É como se vocês estivessem pagando R\$ 5,00 por um litro de álcool. O seu consumo acabou sendo muito maior, a sua autonomia muito menor e obviamente vocês foram extremamente lesados. Então, essa é uma das práticas infrativas que nós temos verificado no âmbito da defesa do consumidor em Belo Horizonte, não é só Belo Horizonte, é no estado de Minas como um todo, num índice relativamente baixo, então vocês não precisam se preocupar tanto assim.

Em Minas nós temos poucos registros de situações nesse sentido, foi um posto de gasolina só em Belo Horizonte, e alguns no sul de Minas. Nós estamos com uma peculiaridade no sul de Minas, em razão da proximidade com o estado de São Paulo, né? Infelizmente, alguns postos de combustíveis lá acabaram sendo arrendados, digamos assim, por uma facção criminosa, o PCC, todo mundo já ouviu falar, né, Primeiro Comando da Capital, e que hoje utiliza esses postos de combustível como forma de lavarem dinheiro de origem ilícita, normalmente tráfico de drogas e tráfico de armas.

Então, percebam que essa atividade é de risco? Sim, não só para o frentista que abastece o veículo, que recebe o adicional de periculosidade no seu trabalho, mas para todos aqueles que atuam no combate a essa criminalidade, porque nós saímos da esfera do empresário pura e simplesmente que desejava ter um lucro um pouquinho maior e adicionava um pouco de solvente, ou um pouco de álcool na sua gasolina. Hoje, esses grupos estão sendo comandados, essas cadeias de postos que praticam essas e que têm essas práticas, têm sido comandadas por membros de organizações criminosas e esses postos de combustíveis têm sido utilizados para a lavagem de dinheiro. Extremamente grave.

Então, é preciso que a gente... e quando falo a gente, não só o Ministério Público, toda a população denuncie essas práticas. Abasteceu o veículo, o veículo está agindo de forma diferente,

ainda que você não saiba o porquê o seu veículo estar reagindo daquela forma após um novo abastecimento, faça a reclamação para o Ministério Público, que a gente vai fiscalizar para verificar se aquele combustível, ele está adequado, se ele é próprio para ser utilizado no veículo de vocês e é muito importante que a população faça essas denúncias para a gente.

A capilaridade do Ministério Público, a quantidade de tentáculos que a gente tem, ela é muito grande e consegue atingir a maioria desses postos de combustíveis, mas nós precisamos, num primeiro momento, da provocação, a gente já faz isso de ofício, nós já temos atividades de rotina de fiscalização, mas só na região metropolitana são mais de 250 postos de combustíveis. Então, é praticamente impossível para a gente fiscalizar esses postos com uma frequência que a gente gostaria. Então, se a gente tiver uma denúncia, tiver uma reclamação, fica mais fácil para a gente buscar aquele empresário que pode estar praticando alguma conduta ilícita e prejudicando não só o veículos de vocês, mas também o bolso, né, de todos nós, que a gente não pode deixar de levar isso em consideração.

E essa prática é crime, é crime previsto na Lei nº 8.137, tá bom? Além de violar o Código de Defesa do Consumidor, no seu aspecto administrativo, também é crime. Então, é dever nosso, diante de qualquer situação parecida com essa, provocar os órgãos de defesa do consumidor para tentar coibir a reiteração dessas práticas, e no caso de vocês é só reclamar no Ministério Público, a denúncia pode ser feita por telefone, pode ser feita pela internet, que a gente consegue mandar a fiscalização, coletar esse combustível – depois eu vou falar um pouquinho sobre isso para vocês – e fazer a análise, se for o caso, inclusive interditar aquele posto que está comercializando aquele combustível adulterado.

Então, eu dizia do chip, o chip faz essa ligação, né, entre um tanque de armazenamento e outro, e permite com que uma maior parte daquele combustível vendido como gasolina, seja álcool, na realidade, prejudicando todos vocês. Mas como eu disse também, vocês podem ficar tranquilos em Minas, como a gente tem um trabalho muito forte nessa área, a gente tem pouquíssimos casos registrados, mas já fica o alerta para aqueles que utilizam o veículo próprio, que abastecem com frequência. Percebeu algum comportamento estranho no veículo, acha que seu veículo está consumindo demais, né? Está parecendo aquele cara que bebe muito, seu amigo que bebê demais, reclama no Ministério Público, que às vezes não é problema do seu amigo, não é um problema no seu carro, às vezes é um problema no posto que você está abastecendo, que está colocando uma quantidade de álcool maior do que a quantidade de gasolina. Então, esse é o primeiro grande problema que nós temos, e talvez o mais grave deles, que seja o da adulteração, porque além de prejudicá-los no bolso, também pode causar danos ao seu veículo, dependendo

se seu veículo não for flex. E se for solvente vai poder causar dano de qualquer forma.

Outro problema que a gente tem verificado é o do vício de quantidade, o que que significa isso? Você vai lá, vai botar 50... Cinquenta é muito, né, porque tem carro que não cabe isso tudo. Vamos lá, você vai abastecer 20 litros de combustível no seu veículo, e, na verdade, você paga por 20 e recebe 19. É muito comum quando a gente tem essas situações e isso aí é um defeito no bico da bomba de combustível, ou uma fraude praticada pelo empresário, né, a gente não percebe isso, porque a gente está... quando estamos abastecendo o veículo, a gente fica acompanhando o medidor, está escrito lá: 20 litros. Então, você acha que realmente abasteceu 20 litros.

A gente parte do pressuposto, na nossa vida, de que as pessoas, principalmente o comércio, vai estar agindo de boa-fé com a gente. É um princípio do Código de Defesa do Consumidor, né, a preservação da lealdade e da boa-fé entre os participantes da relação de consumo. Está lá no nosso art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, mas nem sempre isso ocorre. Às vezes você está pagando 20 e está recebendo 19 litros, apenas.

A própria regulamentação da ANP permite uma diferenciação de 0,1%, porque pode haver uma pequena desregulagem na bomba de combustível. Então se você estiver abastecendo 19,9, tá ok, não vai ter problema, assim como se você abastecer 20,1 litros, não vai ter problema. Está dentro da margem de erro da própria ANP, dois pontos para mais ou para menos, segundo o Ibope, é mais ou menos parecido com a ANP, só que lá a gente tem um percentual de 0,1%. Isso não caracteriza prática infrativa por parte do fornecedor. Nada impede de que numa fiscalização se detecte isso e se notifique esse empresário para que ele proceda à regulagem da sua bomba, porque isso ocorre, como é um instrumento que vai ser utilizado diariamente, tem manuseio por parte de ser humano, naturalmente, ela vai descalibrando, seja para mais, ou seja para menos, e a gente tem que promover essa regulagem de forma sistemática para evitar o prejuízo para o consumidor e até mesmo para o próprio empresário, né? É muito comum a gente verificar a alteração da bomba, a desregulagem da bomba para menor, então, você vai lá paga 20 e está recebendo 19, mas é raríssimo a gente verificar a desregulagem da bomba para cima, tipo, você está pagando 20 e recebendo 21, né?

Normalmente é desregulagem mesmo, a gente não pode indicar isso como uma atuação de má-fé do fornecedor. Eu já tive casos num posto, agora recente, em Contagem, que ele tem 40 bicos para abastecimento, ou seja, 40 mangueirinhas ali para fazer o abastecimento de combustível, e duas dessas, dois desses bicos estavam desregulados para menos e um desses bicos está desregulado para mais, posso dizer que ele estava agindo de má-fé? Não, certamente não estava agindo de má-fé, foi o quê? Uma falha do próprio sistema que pode acontecer. Mas

quando a gente verifica que o posto de combustível está com vários bicos colocando combustível a menor, historicamente a gente nas fiscalizações constata que essa prática tem ocorrido e sempre também a menor, a gente consegue identificar claramente ali uma fraude praticada contra o consumidor e, novamente, essa fraude tem sido feita através de chips na bomba.

Então, aquele dispositivo, aquela plaquinha de computador que o empresário coloca na bomba e ele faz o controle da quantidade de combustível que vai ser entregue ao consumidor por meio de um controle remoto. Então, ele fica sentado, bonitinho, dentro do escritório dele, e bota o chip para funcionar. Então, a cada 20 litros que ele está vendendo, na verdade, ele só está entregando 19. A gente não consegue perceber, principalmente num tanque, quando você manda encher o tanque de um veículo que você acaba rodando muito, você não consegue perceber tanta diferença, porque você não pesa seu veículo antes e depois de abastecer para saber o volume efetivamente, ou a quantidade de quilos de combustível que foi entregue para você. A gente não faz isso, não tem o menor sentido em se proceder dessa forma. Então, ele fica lá no escritório dele, bonitinho mesmo, tá, com o controle remoto e aí chega uma fiscalização, ele aciona o chip para voltar a fazer o abastecimento de forma regular, ou seja, paga 20 e entrega 20. Então, a fiscalização dificilmente pega uma situação dessa. A gente só consegue pegar quando a gente faz a apreensão da bomba, leva essa bomba para fazer uma perícia, normalmente é a UFMG que faz essa perícia para a gente, e a gente constata, sim, que aquela bomba tinha sido adulterada pela utilização de um dispositivo eletrônico.

É crime? Sim, da mesma forma que colocar solvente, de que aumentar a mistura da gasolina, do álcool na gasolina, caracteriza crime contra as relações de consumo; a utilização desse dispositivo para entregar o combustível a menor também caracteriza crime, tá? E quem suspeitar de uma situação dessa também pode fazer denúncia para o Ministério Público, que a gente tem estrutura para fazer a apreensão dessa bomba, para levar essa bomba para a perícia e constatar a utilização ou não desse chip, desse dispositivo que causa um grande prejuízo para vocês.

A gente sabe que a margem de posto de combustível, ela é pequena, a margem de lucro, o empresário na área de combustíveis, ele ganha pelo volume de vendas. Então, para ele é interessante vender muito porque a margem de lucro é relativamente pequena. Então, ele ganha centavos por litro de combustível. Então, ele precisa vender bastante para poder manter o seu negócio. Então, quando ele utiliza um dispositivo desse, onde ele vende 20 e entrega só 19, ele está aumentando o quê? Em 5% a sua margem de lucro puro, sem contar que isso também caracteriza sonegação de imposto, tá bom? Então, perceberam alguma situação nesse sentido, acha que seu veículo está consumindo mais do que normalmente ele consumia, pode ser um

problema de combustível adulterado, ou seja, utilização de álcool, normalmente um percentual maior de álcool na gasolina, ou mesmo o abastecimento a menor em razão da utilização desses chips.

Aqui, em Belo Horizonte, nós tivemos só três casos até hoje, em razão do trabalho que é feito, mas se a gente parar de fazer durante 30 dias, durante 60 dias, vocês podem ter certeza que esses grupos, essas organizações criminosas, rapidamente tomam conta do nosso mercado, não só em Belo Horizonte, mas em Minas Gerais, porque quando isso acontece, é um mercado extremamente lucrativo, que além dele deixar de pagar imposto, ele está deixando de entregar um produto para você e está recebendo esse dinheiro, tá ok?

Vamos lá. Outro grande problema que a gente tem, diminuiu um pouco, mas historicamente sempre foi um problema na área de postos de combustíveis, é o cartel. Nós temos várias formas de cartel, a gente pensa que o cartel é só a combinação de preço, né? Todo mundo vendendo a gasolina a R\$ 4,60. O consumidor roda, roda, roda, roda e no final das contas todos os postos estão com o mesmo preço. Isso pode caracterizar o cartel.

Agora, para a caracterização do cartel não basta a coincidência do preço, é imprescindível que exista uma combinação desse preço entre os empresários. É muito comum a gente ver, principalmente quem vai pela Via Expressa, existe uma sequência de postos ali, um está R\$ 4,60, o outro está R\$ 4,59, o outro 4,61. No final das contas está todo mundo pensando: “ah, é cartel porque os preços, ou são iguais, ou são muito aparecidos”. Não necessariamente, porque a própria competição vai fazer com que os preços sejam reduzidos, ou sejam aumentados, depende do contrato que o empresário tem com a sua bandeira, ou seja, se ele é, por exemplo, bandeirado, né? Ele ostenta a marca da Shell. Então, ele compra o combustível da Shell por um preço, às vezes o posto da frente ele é bandeirado da Petrobras e ele compra o combustível direto da distribuidora da BR por um outro preço que, às vezes, é muito próximo. Então, naturalmente a própria concorrência vai ajustando o preço para que eles fiquem próximos.

Eu, se eu sou empresário, por exemplo, e o meu posto da frente ou de trás está vendendo a gasolina a R\$ 4,60 e eu consigo vender, por exemplo, a R\$ 4,50, eu não vou vender a R\$ 4,50, eu vou vender a R\$ 4,59. Porque se ele vende a R\$ 4,60 e eu tenho margem para vender até R\$ 4,50; por que eu vou abaixar 10 centavos no meu preço, se eu posso colocar o preço mais baixo que o dele e aumentar a minha margem de lucro? Mercado é assim, o capitalismo é assim, não tem nada de errado na conduta dele.

O que não pode é esses dois empresários: “Aqui, vamos combinar o preço? Vamos vender

todos nós a 4,70, que aí nós vamos ter uma margem de lucro maior?” Aí caracteriza o cartel. Então, na área de combustíveis, hoje, em Belo Horizonte é difícil de a gente constatar a cartelização na gasolina, no álcool ou no diesel, porque como nós temos uma concorrência muito grande, como eu disse, são mais de 250 postos, fica difícil desses grupos se organizarem a ponto de combinar um preço. Até porque eles são, a maioria deles é bandeirada, ou seja, está vinculada a alguma distribuidora: ALE, Ipiranga, Petrobras, Shell, enfim, então eles já têm um preço de compra direto da distribuidora que, normalmente, é mais baixo do que aquele que, o posto que não é bandeirado, que é chamado de bandeira branca, o que que significa isso? Que ele não tem vinculação com nenhuma distribuidora, ele pode comprar de qualquer distribuidora. Então, ele pode vender a gasolina ALE hoje e estar vendendo a gasolina Shell amanhã, no outro dia vendendo a gasolina Petrobras, porque ele compra o combustível que vai estar mais barato para ele. Então, ele tem essa margem para poder comprar do mercado, de acordo com o preço mais baixo para ele. Diferente do posto que é bandeirado, que tem que obrigatoriamente, por força de contrato deles, de fazer aquisição do combustível da bandeira que ele ostenta no seu posto. Então, a gente tem uma concorrência que meio que inviabiliza a realização de cartel na região metropolitana de Belo Horizonte.

A gente pode verificar, por exemplo, numa determinada rua ou numa determinada região, mas na região metropolitana, como um todo, é mais difícil disso acontecer. Ao contrário do interior, especialmente nas cidades pequenas, que têm quatro, cinco, seis postos de combustíveis. Normalmente o empresário é dono de dois, é dono de três. Então, ele mesmo já estabelece um preço idêntico para todos os postos do grupo dele. Fica mais fácil, às vezes, dele combinar com outro empresário a cartelização, o estabelecimento de um preço único, normalmente mais alto para o consumidor, tá?

A gente tem pouquíssimos casos aqui em Minas porque o consumidor, ele denuncia mesmo, essa denúncia ela é feita direto, pode ser feita para o Ministério Público? Pode, mas normalmente ela é feita direto para o Cade, que é o Conselho Administrativo de Defesa Econômica que faz o monitoramento de preços para verificar se tem, ou não, alguma espécie de cartel naquela região. Mas como eu dizia o cartel não necessariamente ele está vinculado à combinação de preços.

A gente pode ter, por exemplo, a cartelização por região. E aí em combustíveis é mais difícil de acontecer, por quê? Porque o consumidor, ele acaba circulando com o veículo. Então, se ele está agora em Contagem e daqui a meia hora aqui em Belo Horizonte, ele pode abastecer o seu veículo tanto em Contagem, quanto em Belo Horizonte. É comum, no entanto, na área de gás de

cozinha, por quê? E por região, porque normalmente aquele dono da empresa que faz a venda, que faz a entrega do gás, ele entrega na região mais próxima dele e isso acaba, de certa forma, inviabilizando uma concorrência quando outro agente econômico, outra empresa revendedora de GLP, do gás de cozinha, tenta vender naquela região, e aí o que eles fazem? Combinam, eu não entrego na sua região e você não entrega na minha região. Porque aí eles poderão praticar o preço que eles quiserem naquela localidade. Porque você não vai pedir um gás, por exemplo, geralmente a gente pede o gás quando o gás acaba, né? Eu nunca vi alguém manter botijão de gás reserva dentro de casa, é raríssimo isso acontecer.

Então, quando o gás acaba você vai e pede. Então, geralmente acaba quando você está no meio do almoço, né, ou no meio de alguma coisa à tarde que você está fazendo, geralmente é assim. Então, o que que você tem? Pressa na entrega do gás. Você não olha tanto o preço, porque você precisa terminar o seu almoço, você precisa daquele gás. Se você tiver a oportunidade de comprar com antecedência e pedir, não tiver tanta urgência assim e pedir de um revendedor mais barato, é óbvio que você vai pedir no preço mais barato. Quando há essa cartelização por região, quando você liga numa empresa que faz a entrega de gás, mas que é distante da sua residência ele fala: “Eu não entrego na sua região”, ou então, “eu só entrego daqui a dois dias na sua região”. É uma forma de impedir a aquisição dele, ele não quer entregar para você, por quê? Porque ali já tem outro que vai entregar e ele combina com esse outro que vai entregar para você, que ele também não entregue na região dele. Então, há o quê? Uma troca de favores, eu não entrego no seu bairro, você não entrega no meu bairro. Em contrapartida eu coloco o preço que eu quero e você coloca o preço que você quer. E o preço deles pode ser diferente, sem problema nenhum e normalmente é, mas há essa cartelização por região que é mais comum na área do gás de cozinha, tá bom? E percebendo isso, se vocês estiverem, se depararem com uma situação dessa, também é só fazer a reclamação para o Ministério Público, para o Procon estadual ou para o próprio Conselho Administrativo de Defesa Econômica, que é o Cade, que também pode ser feito pela via eletrônica, que a gente apura e tenta identificar a efetivação desses carteis, tá bom?

Quarto problema que a gente verifica: preços, né? Eu já falei, não tem tanto a ver com cartel, mas às vezes a gente vai abastecer o veículo, está lá o combustível a R\$ 5,00, a gasolina a R\$ 5,50, você acha um absurdo, a R\$ 5,50. Realmente é caro porque às vezes no outro posto ela está a R\$ 4,60, o que justifica a diferença de preço de um posto para outro? Normalmente os custos da atividade econômica. Quem aluga, por exemplo, quem tem um posto de combustível na região central aqui de Belo Horizonte, por exemplo, aqui no bairro Santo Agostinho ou na região de Lourdes, que notoriamente são regiões mais caras em termos de aluguel, o custo da atividade

desse empresário é muito maior daquele que tem, por exemplo, um posto de combustíveis na Via Expressa indo para Contagem, porque a custo do aluguel lá é sensivelmente menor do que o custo do aluguel aqui. Então, faz com que esse empresário da Via Expressa, ele consiga vender o combustível num preço um pouco menor, do que o preço praticado na região central de Belo Horizonte.

Não existe tabelamento de preços na área da defesa do consumidor, não existe um teto máximo para o preço da gasolina, porque o Estado ele não se imiscui, ele não entra na esfera do controle de preços, a gente já passou dessa fase de controle de preço, que foi extremamente negativa para o país, porque quando se coloca um preço, se coloca o teto e o mínimo para a venda. Todo empresário, ele não vende pelo mínimo, ele vende pelo teto e aí é uma forma de se cartelizar, se estabelecer meio que um preço único para todo mundo. Então, o preço é livre, o Ministério Público, o Cade e a própria ANP não fiscalizam o preço do combustível. O que que a gente fiscaliza? E o que que a gente fez, por exemplo, durante a greve dos caminhoneiros? A gente sabe que a fixação do preço é livre, já disse isso para vocês, o empresário, ele vende o produto, se não for um produto regulado, pelo preço que ele quiser.

Durante a greve dos caminhoneiros a gente verificou um desabastecimento dos nossos postos de combustíveis. Então, os postos, aquela gasolina que estava no tanque foi vendida e todo mundo praticamente todos, praticamente não, todos os postos da região metropolitana de Belo Horizonte ficaram sem qualquer gota de combustível para poder vender para os consumidores. E esses postos, na sua maioria, ficaram entre três, quatro, cinco dias sem qualquer combustível. Só que o custo fixo dele acabou continuando, porque ele tinha que pagar o frentista, ele continuava tendo que pagar o seu aluguel, ele continuava tendo que pagar à duplicata que ele comprou o combustível.

Então, ele tem as obrigações dele como empresário e que independente de ter greve, ou não, o cheque pré-datado vence, né, o boleto para pagar o combustível vence, o salário do funcionário no mês seguinte vence. E como que ele vai pagar isso se ele não está vendendo combustível? Então, o que que a gente percebeu? Que logo após, ao final da greve, os combustíveis tiveram um leve acréscimo. O que que eu chamo de leve acréscimo? Em Belo Horizonte foi uma média de 3% a 4% de aumento no preço da gasolina, do álcool e do diesel, mesmo com o desconto de 46 que, na verdade, era para ter sido 41 centavos repassados pelas distribuidoras para os postos? E por que isso? Porque o empresário ficou fechado. Então, ele precisava compensar parte daquele período fechado vendendo a gasolina, o álcool e o diesel um pouco mais caro. Tem infração nisso? Não tem, pessoal. É compreensível? É. Podemos achar: “Ah,

é abuso”. O empresário está querendo se beneficiar? Não. A gente pegou casos onde o empresário quis se beneficiar quando, por exemplo, ele vendia antes do dia 21 de maio, antes do início da greve dos caminhoneiros ele vendia a gasolina a R\$ 4,60 e depois que começou a greve, que começou a faltar o combustível, ele pegou o restinho da gasolina que ele tinha e começou a vender a R\$ 5,60, subindo R\$ 1,00, a R\$ 6,00.

Nós tivemos casos em Brasília e Salvador que essa gasolina custou R\$ 9,00. Isso é infração? É. Isso é crime? É, porque aumentar, sem justificativa, os preços dos produtos e serviços ao consumidor em situações de calamidade é crime, porque nesse momento o combustível, por se tratar de um produto essencial, assim como é a água – está aí, e eu vou falar do caso de Valadares para vocês – o empresário não poderia, em hipótese alguma, ter subido esse preço dessa forma. Uma coisa seria ele reajustar um pouquinho porque, “poxa, eu vou ficar sem gasolina, eu vou ficar sem álcool para vender, eu vou ficar fechado, eu vou ter que aumentar um pouquinho o meu preço aqui para compensar o período que eu vou ficar fechado”. É compreensível, é compreensível. Não dá para a gente falar que ele está agindo de sacanagem contra a gente, não, não dá. Ele está vendo o seu negócio também, a própria preservação do seu negócio.

Vocês se lembram do desastre de Mariana, né? Que foi um caos, uma situação extremamente traumática para nós, mineiros, né? Afetou o próprio Espírito Santo, enfim, várias vidas se perderam, e em Governador Valadares, especificamente, que esse é o caso que eu tenho ciência porque eu fui promotor lá. Então, vários colegas meus entraram em contato para comentar o que estava acontecendo. Um empresário começou a vender o galão de 20 litros de água, que era comercializado a R\$ 6,90, essa água começou a ser vendida por 30, 40 e chegou a R\$ 50 o galão de 20 litros de água, isso é o quê? Isso é crime. E por quê? Porque não estava faltando água para beber na localidade, porque caminhões de água levavam água do Espírito Santo, da Bahia, da própria região metropolitana de Belo Horizonte para lá. Então, não faltava água para abastecimento humano, né?

À época houve a recomendação para que as pessoas não utilizassem a água do Rio Doce, seja para banho, seja para praticar o cozimento de alimentos, enfim, que tentassem evitar, mas não havia justificativa porque tinha água para abastecimento de toda a população. Então, você começar a vender 20 litros de água a um preço de R\$ 50,00 para uma população que já vivia uma tragédia, que já estava em dificuldade, né? Isso para mim é o cúmulo do abuso, é a exploração do lado mais triste do ser humano, visando pura e simplesmente o lucro, porque ele estava pagando e ele continuava pagando R\$ 3,00 no galão de água e ele vendia esse mesmo galão a R\$ 6,90. Então ele já tinha uma lucratividade boa naquele galão. Ele continuou a pagar os R\$ 3,00 e passou

a vender por até R\$ 50,00. Então, o objetivo dele era o quê? Ganância, aumentar o seu lucro em razão do sofrimento e da dificuldade das pessoas. E é isso que não só o Código de Defesa do Consumidor quer impedir, mas a própria legislação como um todo, essa conduta é que a gente chama de conduta antinormativa por excelência, é aquela conduta que contraria o Direito em todas as suas esferas, Direito civil, o Direito administrativo, o Direito penal, o Direito do Consumidor, tá bom?

E na esfera dos combustíveis a lógica é a mesma, a gente sabe que o combustível é um produto essencial, e eu acho que ficou claro isso para todo mundo durante essa greve dos caminhoneiros, né? Belo Horizonte estava parecendo aquele cenário do Mad Max, daquele filme, né? Cheio de bandido na rua, deserto, clima seco, estava desse jeito, o caos que foi, né? Muita gente que às vezes precisava ir a uma consulta médica, preferiu não ir para economizar o restinho de combustível para uma eventual emergência, começou a haver desabastecimento de alguns produtos dos supermercados, principalmente os produtos relacionados a hortifrúteis, porque não tinha como trazer para Belo Horizonte.

A gente viu a perda que a cadeia produtiva de proteína teve, animais em geral, né? Galinha, porcos e a carne bovina porque não se conseguia levar a própria ração para esses animais. Então, vários animais, principalmente aves, morreram literalmente de fome, e isso causou o quê? Um impacto severo na economia desse setor, e a gente vai ter agora um aumento de 15% no preço do ovo, no preço da ave, que vai ser repassado aos supermercados, justamente por conta de quê? Não houve uma reposição, não há tempo de se fazer uma reposição desse segmento da noite para o dia, porque são animais, dependem da cadeia, do ciclo natural de vida de produção desses animais. Então, a gente vai sofrer com isso, com um preço um pouquinho mais caro, certamente até o ano que vem, justamente porque nos faltou combustível. Então, perceberam a importância que esse segmento tem para a gente? Por que que a gente tem que ficar de olho e ficar atento em todos os aspectos desse setor? É porque ele impacta diretamente na vida da gente.

Outro problema que a gente tem relacionado, principalmente, a postos de combustíveis. Problema de informação, chamado vício de informação, normalmente associado a preço e forma de pagamento, né? Quem já não chegou às vezes num posto de gasolina, não vou falar nem posto porque a maioria cumpre isso. Chega num determinado restaurante, enfim, num barzinho, toma um café, come um pão de queijo e hoje todo mundo paga tudo no cartão, né, seja cartão de débito, cartão de crédito, praticamente quase ninguém usa mais dinheiro. E aí você vai lá, faz o seu lanche, toma seu café, come seu pão de queijo, vai pagar a conta e o empresário chega e fala

assim: “Eu não aceito cartão”. Você já pensa: vou ter que lavar prato, né? Porque eu já comi, já tomei meu café, e agora o que que eu faço? Poxa, é dever do empresário informar se ele não aceita cheque. Cheque especificamente tem lei, é estadual aqui em Minas, informar também que não aceita o cartão de crédito, que não aceita o cartão de débito. Se ele não informa isso, ele não pode exigir do consumidor que ele pague de outra forma, nada impede de o consumidor voltar no dia seguinte e pagar, mas o empresário, ele não tem como tomar providência nenhuma com relação ao consumidor porque ele não deu a informação de que não trabalhava com determinada forma de pagamento.

Então, em postos de combustíveis a gente tem verificado agora, uma diferenciação de preço de pagamento entre cartão de crédito, cartão de débito e pagamento em dinheiro, e por quê? Porque em 2018 foi sancionada uma lei que passou a permitir a diferenciação de preços mediante pagamento em cartão e pagamento em dinheiro. Então, o empresário, hoje, ele pode cobrar a gasolina de forma diferente, se você vai pagar em dinheiro, ele pode cobrar R\$ 4,50, se você for pagar em cartão de crédito, por exemplo, ele pode cobrar R\$ 4,60, por quê? Tem um custo para ele. Para ele ter aquela maquininha de cartão tem o custo, tem o custo da administradora de cartão. Normalmente para área de postos de combustíveis é de 3%, 2,5%. Em outros segmentos chega a 5% a diferenciação. O que a administradora do cartão cobra desse empresário.

Então, com a edição dessa lei passou a se permitir a diferenciação de preço. Mas, isso não afasta, em hipótese alguma, o dever do empresário de informar isso para vocês de forma antecipada. E o que que significa isso? O preço da gasolina no cartão ou no dinheiro tem que estar exposto para a rua, para que você dirigindo o seu veículo, antes de entrar no posto de combustível, veja qual o preço da gasolina, qual o preço do álcool, qual o preço do diesel que está sendo comercializado. E isso está na regulamentação da ANP e vai ao encontro do dever de informação do Código de Defesa do Consumidor.

Então, se o empresário, ele não informar esse preço para que todos vocês vejam antes de entrar no posto, bem como informar que cobra de forma diferenciada o preço de cartão e preço em dinheiro, vocês, como consumidores, poderão exigir o pagamento do preço a menor. Então, se ele estiver anunciando, gasolina R\$ 4,60, você chega lá, vai pagar no cartão de crédito: “Não, no cartão não é R\$ 4,60, é R\$ 4,70, ou é naquela bomba ali”. Ele é obrigado a te vender pelo preço que ele informou lá fora, porque senão ele estará descumprindo uma oferta, além dele estar descumprindo um dever de informação, ele estará descumprindo uma oferta que é dever dele cumprir a partir do momento que ele anunciou o preço para vocês, tá bom? Então, esse é o

principal problema no que diz respeito ao vício de informação na esfera de combustíveis.

Um outro problema que a gente tem é o problema da venda casada, não é tão comum assim no segmento de combustíveis, mas pode ocorrer. E a gente teve uma situação dessa durante a greve dos caminhoneiros. Durante a greve, eu em contato com a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros e a Agência Nacional de Petróleo – ANP, nós tomamos a decisão administrativa de limitar o abastecimento de combustível, todos vocês vão se lembrar disso, né, limitado a R\$ 100,00, por veículo, como forma de atender uma maior parcela da população, porque às vezes é complicado, um ia lá e enchia o tanque, ficava com o tanque cheio e o outro ficava sem gasolina nenhuma. Então, era melhor dividir um pouquinho, né, dar uma de socialista, ali, dividir um pouco da gasolina que tinha para poder atender um pouquinho a todo mundo diante daquele momento de crise. E teve posto aqui de combustível que começou a fazer o seguinte, eu encho o seu tanque, desde que você compre um aditivo, desde que você compre o galão com um litro de óleo, desde que você faça a troca de óleo conosco. Primeiro que ele não podia estar vendendo mais do que aquela deliberação administrativa. Segundo, porque ele impunha ao consumidor a aquisição de outro produto para que pudesse vender o combustível para ele. Então, isso é hipótese típica de venda casada, tá? Como eu disse, não é tão comum em postos de combustíveis, mas pode acontecer.

A gente já verificou essa situação há algum tempo atrás, onde os postos, geralmente eles têm a bomba para calibragem de pneus, né? Eu só calibro o seu pneu se você abastecer o veículo. Ele não pode fazer isso. Ele não pode impor, ele pode até cobrar pela pressurização do pneu, mas ele não pode impor a aquisição de um outro produto para que você faça o uso daquele serviço, tá? Hoje a gente não verifica isso mais, porque vários postos foram multados. Então, eles meio que aprenderam que eles não podem condicionar o fornecimento de um produto ou de um serviço à aquisição de outro produto ou de outro serviço. Tudo bem?

Vocês viram que a área de combustíveis, principalmente, ela é complicada para a gente, né? São vários os pontos aqui que vocês podem estar sendo vítimas de uma infração administrativa ou mesmo até vítimas de um crime. E se vocês se depararem com uma situação dessa, vítimas de uma infração, vítimas de um crime, vítimas de um abuso de um direito de vocês, o que que vocês devem fazer? Reclamar no Ministério Público ou no Procon estadual, que em Minas é a mesma coisa, volto a repetir isso para vocês, acredito que já tenha sido explicado isso durante o curso, né? Aqui em Minas o Procon estadual, ele faz parte do Ministério Público. Então, o promotor de justiça, além de ser promotor de justiça, ele é autoridade administrativa do Procon estadual. E o que que significa isso? Que ele tem poder de polícia sobre os fornecedores, que ele

pode, por exemplo, dar uma decisão administrativa interditando um posto de combustível, fechar o bico de uma bomba de combustível, enfim. Ele pode aplicar multas no âmbito dos seus processos administrativos.

Então, com a reclamação de vocês, o que que a gente faz de antemão? Determina que seja realizada uma fiscalização. Essa fiscalização, ela é feita por servidores do Ministério Público do estado de Minas Gerais, que são servidores do Procon estadual, eles vão ao estabelecimento comercial, vão fazer o nosso recorte para os postos de combustíveis, eles vão aos postos, fiscalizam a qualidade, fiscalizam a quantidade de combustível que está sendo entregue ao consumidor, fiscalizam a composição daquele produto, tá?

Nós temos até uma van aqui no estado de Minas, eu não sei vocês chegaram a ver essa van transitando na rua. É um laboratório móvel, na verdade, onde nós temos um químico que vai e ele mesmo realiza a análise do combustível, *in loco*, no próprio posto de gasolina, e, se detectar alguma adulteração, ele já interdita o posto na hora, porque ele tem poder de polícia, junto com os fiscais para fazer isso. Então, a gente faz esse monitoramento, literalmente em tempo real. É claro que se chegarem dez reclamações de adulteração de combustível ao mesmo tempo, ele vai ter que escolher um para ir, porque é um químico só e uma van só para o estado inteiro. A gente tinha que evoluir nisso, mas aí é um problema de estado, que quando a gente incha demais o estado também fica complicado, porque às vezes a gente tem dez fiscais, e não tem reclamação nenhuma, e eles ficam lá brincando de par ou ímpar, lá na Promotoria, porque nesse aspecto com relação à química não vai ter trabalho. É diferente do Rhilmer aqui, que foi fiscal durante muito tempo, né, Rhilmer, 15 anos e foi, atuou diretamente também nessa área durante muito tempo, ele pode falar bastante aí dos problemas que a gente verificou. Hoje melhorou bastante, né? Perto do cenário que a gente tinha há 15 anos atrás, não dá nem para comparar.

Então, feita essa fiscalização, se for constatada alguma irregularidade, esse posto, ele pode ser interditado, tá? Ou simplesmente, se não for uma infração tão grave assim, porque às vezes não é um problema tão grave, porque as regras da ANP, elas são muito técnicas. Então, às vezes, a simples altura da leitura do preço do combustível e do volume que você está comprando tem uma normatização. Então, digamos que tem que ficar a 1,36 metros do chão, se aquela bomba estiver a 1,42 metros tem infração administrativa na esfera da ANP. A gente vai autuar esse posto, vai processar esse posto, mas não significa que eu precise interditar o posto porque é uma questão formal, não quer dizer que ele está adulterando combustível, não quer dizer que o combustível dele é impróprio para o consumo, que ele está sonegando o dever de informação, é simplesmente uma norma técnica que não foi cumprida.

E diante dessas autuações, seja por adulteração, por qualidade ou por quantidade, a gente instaura o chamado processo administrativo. Então, o Ministério Público, ele abre um processo contra esse empresário, processa administrativamente esse empresário. Durante esse procedimento tenta fazer um Termo de Ajustamento de Conduta com esse empresário, e o que que é isso? Um acordo, faz um acordo com o empresário para que ele ajuste a sua conduta. Digamos nesse exemplo que eu disse da altura do leitor do preço, que estava 1,43 e o certo seria 1,36, se ajusta a conduta dele dando um prazo, por exemplo, de 15 dias, 20 dias, 30 dias, depende da situação, e do caso concreto, para que ele regularize aquilo. Se isso não for regularizado, ele vai ser multado e ainda pode tomar uma ação civil pública nas costas, ou seja, além dele ser processado administrativamente, ele pode ser processado também judicialmente.

Então, o que que a gente tem feito? Na maioria das vezes, processa pela via administrativa, aplica uma multa pelo descumprimento da legislação de defesa do consumidor e depois fiscaliza de novo esse posto de combustível para ver se ele regularizou o seu procedimento. E tem funcionado. Como eu disse, é um segmento que ele passa por algumas situações que, dificilmente às vezes não vai ter um probleminha, porque o bico pode desregular, às vezes o próprio combustível que veio da distribuidora ele veio irregular, não é incomum, tá? Não pensem que é só o empresário que faz a treta lá para prejudicar vocês não, às vezes o próprio combustível que vem no caminhão tanque da distribuidora, ele está, por exemplo, com a temperatura do álcool diferente da regulamentada. Se eu não me engano é 92,8, às vezes está lá 92,6. E o empresário vacila, porque ele tem que fazer o teste quando ele recebe o combustível da distribuidora, ele tem que fazer esse teste da ebulição, para verificar o ponto de fulgor desse combustível, e às vezes ele não faz. E aí quando chega a fiscalização faz esse teste e ele acaba sendo autuado. Isso prejudica vocês? Nada, mas tem uma irregularidade com relação ao combustível.

Então, ele vai ser autuado, ele vai ser multado e a defesa dele geralmente é a seguinte: “Nossa, mas eu só estou vendendo combustível que eu recebi direto da distribuidora”. Eu consumidor não tenho nada a ver com isso. Então, ele é processado na esfera da promotoria do consumidor e depois ele, se se sentir realmente prejudicado, que cobre aquilo da distribuidora, de quem vendeu o produto para ele, porque na esfera do Direito do Consumidor, nós temos a chamada responsabilidade objetiva, todos aqueles membros da cadeia produtiva são responsáveis.

Então, se vocês comprarem um veículo, amanhã, por exemplo da Fiat, e deu um problema numa peça, em razão desse problema nessa peça você teve um acidente, se comprova que era um problema mecânico, que veio de fábrica, vocês acham que a Fiat pode alegar: “Não, mas não fui

eu que produzi essa peça, essa peça eu importei de uma fábrica lá da China. Então, como o problema foi nela, você tem que ir lá e processar a empresa que vendeu essa peça para mim”. Não tem o menor sentido isso na área do consumidor, porque existe uma solidariedade na cadeia produtiva; e outra, eu, como consumidor, eu não comprei uma peça, eu comprei um veículo e não me importa de onde veio o vidro, de onde veio o pneu, de onde veio o banco, se tem algum problema, a montadora é que é responsável.

E assim funciona também na área de combustíveis. Se o combustível veio com problema lá de fábrica, digamos assim, lá da distribuidora, não é problema meu para com a distribuidora. Eu não tenho nenhum contrato com ela, eu não comprei combustível direto da Petrobras, eu abastecei meu carro aqui no posto da esquina. Então, ele que é responsável por resolver o meu problema, e ele que resolva direto com a distribuidora o problema comercial que eventualmente foi praticado, tá bom?

Então, dentro desses processos a gente autua, a gente multa e esses recursos acabam sendo depositados na conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, que serve justamente para fazer um evento como esse, para fornecer um lanche, um verdadeiro rodízio, né, Rhilmer, disse que estava faltando lá o pão de queijo, né, enfim. Serve justamente para tentar conscientizar a população para fazer esses eventos, para fazer esses encontros, para custear essas perícias, para fazer as fiscalizações, para comprar essa van, para comprar o prédio do Procon estadual.

Então, acaba que todos esses depósitos, esse dinheiro que entra na conta do Fundo Estadual deve voltar, por força de lei, para a defesa do consumidor. Às vezes é impossível voltar de uma forma direta, mas o simples fato de a gente poder passar três dias debatendo o Direito do Consumidor, passando para a população um pouquinho dos problemas que vocês têm no dia a dia como consumidores, já não deixa de ser uma forma extremamente eficiente de conscientizá-los, porque certamente, todos vocês, quando saírem daqui, quando chega em casa, conversa com a esposa, conversa com o marido, conversa com o filho, ou vai para uma aula, acaba comentando alguma coisa do Direito do Consumidor e a gente acaba criando uma corrente do bem para levar as informações positivas na defesa do consumidor.

Então, o empresário, às vezes reclama: “Ah, mas vou pagar, isso vai para onde?” Ele não sabe para onde vai, nem eu sei para onde vai de antemão, mas, certamente vai reverter para a defesa do consumidor, porque o objetivo nosso é, acima de tudo, trazer o maior número de esclarecimentos para a população, porque todos nós, já dizia Kennedy, isso na década de 60, todos nós somos consumidores. Nós somos consumidores antes de nascer, porque antes de você nascer,

you already gained a lot of things, like toys, a cradle. Then, someone went there and consumed for you. When you are born, you don't even breathe right, you are already covered by the health plan of your mother or your father, for 30 days, by force of law, you already have a health plan because your mother or your father are already consumers. And throughout life, you consume 24 hours a day, because even when I am not on my phone, my data package is being charged. I am here, the light meter in my house is running because my refrigerator is on. Then, we are and will be consumers 24 hours a day. Until someone dies, someone has to go there and buy a coffin for us, pay for a cremation, finally, né, with a crown of flowers. Then, life is about consumption.

Then, it is a topic that for me had to be discussed in schools, already in early childhood, mainly about respect for financial education. People live today in a crisis, né, I don't know, if Ciro says he will pay the bill of the whole world, né? I already didn't pay the bills of last month. Who knows, if Ciro says he will pay my bills. Leaving the political question, but it is a real absurdity, né, the State paying the bill of someone who doesn't pay their bills, I won't even get into the merits of this kind of thing. But financial education is very important for us. It is very important for people to know how to direct our lives.

I don't know if you know this statistic, but 80% of divorces that are done in the country, and today more people divorce than live together, right? It happens because of financial problems, it happens because of debt. The man goes there, spends his money on beer; the woman goes to the shopping and spends all the money of the month, finally, both spend in a way or another, the fact is the debt, because people are not being taught how to spend their money, how to program.

I remember that I was living in an apartment, suddenly the doorman of my apartment came and said like this: "Doctor, here, my iPhone". In that time it was the iPhone 5. He was earning a minimum wage, he was earning a minimum wage, in that time it was 700 and some reais, he bought a mobile phone that in that time cost R\$ 2.100,00, it was almost three times his salary. I said: "That's cool, Bruno". [Inintelligible]. I said: "That's cool, Bruno. Nice. Now, you think it's worth the price, because I earn more than you, right, and mine has three years of use and it's working really well. I don't need more". "No, but it's because, you know how it is...". People, they don't have a house to live in, they don't have until today, they will never have because they always change their phone. They don't have a house to live in, they run the risk of unemployment, right? They don't have a savings account and they go there and they buy a expensive consumption item and that won't give them anything back, because that

a um ano, daqui a dois anos esse produto já está obsoleto, isso se ele não for assaltado no ponto de ônibus e levarem o telefone dele. E para azar do rapaz, com três meses, caiu a tela, quebrou, teve que trocar, era acho que 600 e poucos reais para trocar a tela, como ele já estava pagando em 24 parcelas, de onde ele ia tirar dinheiro para trocar a tela? Aí teve que pegar um telefone emprestado da esposa, ficar usando, três meses fazendo uns bicos para poder trocar a tela do celular. Isso faltou o que na vida dele? Educação financeira, faltou orientação, que isso tem que ser estimulado na base.

Eu sei que o foco não era esse, o foco não era discutir a educação financeira, né, mas eu sempre falo, chega em casa, conversa com o seu vizinho, conversa com o seu amigo, conversa com sua família, né? E ponderem sempre o seguinte, antes de eu comprar um produto ou fazer uma assinatura de um serviço, porque tem gente que vai lá, assina um pacote de dados, né, eu tenho minha internet, tem 12 megas de internet, não sabe nem usar, mas ele paga as 12 megas porque ele acha legal ter 12 megas que ele não gasta absolutamente nada. Então, esse tipo de discussão tem que ser feita diariamente na nossa vida, e principalmente com as nossas crianças, com os nossos jovens.

Então, levem esse tipo de mensagem, não se esqueçam de fazer as reclamações no Ministério Público. Quem perceber algum problema relacionado aí a combustível com o seu veículo, pode mandar para a gente, que a gente vai lá e fiscaliza, às vezes seu carro vai estar velho mesmo, não vai ser problema no combustível, às vezes o problema vai estar no seu carro, mas você tira isso da sua cabeça porque a gente vai lá e faz essa fiscalização, tá bom?

Pessoal, então, eu agradeço demais a presença de vocês. É sempre um prazer poder ter esse bate-papo com vocês, né? Um bate-papo com a população. É uma linguagem mais simples, uma forma mais rápida de a gente trazer o nosso dia a dia, apresentar os nossos problemas para vocês, né? Fica aqui de novo meu agradecimento para o pessoal da escola, né? Meu forte abraço, fiquem com Deus. Se tiverem algum problema e precisarem de algum apoio podem me procurar na Promotoria de Defesa do Consumidor, fica ali na sede do Procon estadual, Rua dos Goitacazes, 1.202, no Barro Preto, e vou atendê-los com o maior prazer possível. Muito obrigado.

[aplausos]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: ... existem, que são aqueles contratos que nós fazemos dia a dia nas relações de consumo. Você vai comprar um pão, você vai andar de ônibus, você simplesmente paga e tem o serviço, paga e tem o produto, você realizou um contrato de consumo, só que de forma tácita, ela não é expressa.

A nossa conversa hoje é sobre esses contratos de adesão, os contratos expressos, que são aqueles contratos escritos, onde há o aceite do consumidor assinando, seja no meio virtual ou no papel, contratando com um fornecedor a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço. É sobre esses contratos que a gente vai conversar.

Lá na frente, eu vou esclarecer para vocês a diferença, quando eu falar nos direitos do consumidor, a diferença entre o que era antes, como esses contratos eram vistos antes da edição do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil, e como eles são considerados hoje, que é o lado de cá, que é a concepção moderna, onde prevê aí um disciplinamento maior das relações, função social do contrato, se tiver cláusula abusiva, esse contrato vai ser revisto. Essa é a concepção moderna.

Bom, as palavras são feias, mas a gente tem que saber que todo contrato tem que ter, pelo menos, essas cinco características. Os nomes são complicados, tá, gente?

Cognoscibilidade, o que é isso? É simplesmente, a comunicação tem que ser na íntegra, de modo adequado, com antecedência para o consumidor, para assegurar a ele acesso a todas as informações importantes que o contrato tem. É o esclarecimento segundo as circunstâncias dos aspectos do contrato. É esclarecer para as pessoas o contrato.

Legibilidade, os contratos de adesão deverão ser escritos com termos que você consiga ler. Antigamente, a gente brincava que os contratos de adesão era fonte Arial -12. Hoje, por lei, eles têm que ser 12, você tem que conseguir ler o contrato, e isso foi parar lá no Código de Defesa do Consumidor, no art. 54. É uma das inovações que o Código teve, que a letra dos contratos seja uma letra de fonte 12.

Inteligibilidade, os instrumentos devem ser redigidos de modo a facilitar a compreensão dos seus sentidos e alcance. Utopia pura. Se alguém já leu um contrato de seguro, se alguém já leu um contrato de título de capitalização, se alguém já leu um contrato imobiliário, vai perceber com toda a clareza que nada daquilo é praticado. Ninguém entende absolutamente nada do que está escrito ali, os termos são feitos para dificultar. Então, cabe inclusive ao Ministério Público rever esses contratos, para tornar essas cláusulas fáceis de entendimento.

Contextualidade, cláusulas compatíveis com a realidade, evitando publicidade enganosa. Nós vamos dar alguns exemplos aqui, é a mesma coisa de um cara sair por aí vendendo um lote em Marte. Nós vamos falar de alguns consórcios aqui onde se vende uma coisa parecida, e os consumidores continuam assinando, é impressionante esse nosso consumidor. Então, tem que ser uma coisa factível, um objeto legal, previsto em lei, enfim.

E, por último, o ato de aceitar o contrato. Você está vinculado no contrato de várias maneiras: assinando, clicando enter ou dizendo sim. Então, qualquer uma dessas três formas, jurisprudencialmente, são aceitas como prova de que você se vinculou ao contrato. Tem a sua assinatura, tem a sua senha lá que você foi caminhando pela internet e deu o ok, foi clicando os oks, o seu acesso, e você está lá com a operadora de telefonia: Pode sim. Gostei desse plano, vou fechar. Algumas ainda perguntam ou respondem: Pode confirmar, doutor? Pode confirmar. Esse é, essa é a vinculatividade.

Então, os contratos têm que ter isso aí, gente. Se não tiver, eles já estão errados.

Requisitos jurídicos mínimos, obviamente, à capacidade das partes. O Código Civil fala quem é o cidadão capaz de assinar um contrato. Nós não vamos aceitar uma criança assinando um contrato, nós não vamos aceitar uma pessoa que está sob os efeitos da curatela, da interdição, assinar um contrato. Então, tem que ter capacidade das partes, e essa capacidade, ela é ditada pelo Código Civil.

Consentimento perfeito, livre daqueles chamados vícios do consentimento: dolo, simulação, erro. Eu brinco muito lá no Procon, quando chega uma senhora e fala assim pra mim: Dr. Marcelo, ele me obrigou a assinar o contrato. Eu falo: Com que arma, foi apontada na cabeça da senhora? A senhora estava presa, numa corda, e botaram uma caneta...". Vamos com calma. Mas até que ponto isso não pode ter sido o dolo, pode ter sido uma simulação, que a levou a... Então, tomar cuidado com isso. Se tiver um desses vícios, o contrato, obviamente, está nulo.

E objeto, objeto lícito, gente, não é? Nós não vamos aqui, no Direito Brasileiro, trabalhar com contratos com objetos ilícitos. Então não precisa nem falar, nós não vamos fazer um contrato de compra e venda e de entrega de cocaína. Isso não existe, não é? Porque o objeto dessa negociação é um objeto totalmente ilícito. Então, tem que lembrar, dei um exemplo aí, ok?

As consequências é: a realização perfeita e segura de um contrato e ineficácia de todas essas cláusulas abusivas.

Aquilo de vermelho é importante, tá, gente? O contrato somente deve ser cumprido, pactuado, se ao menos for justo e equilibrado, sem vantagens excessivas. E aí que vem o direito do consumidor, está lá no art. 6, que o Dr. Ricardo Amorim falou, em que nós podemos, sempre que encontrarmos num contrato uma cláusula pesada, excessiva, desequilibrada, isso é uma novidade no direito brasileiro, pedir ao juiz que analise essa cláusula e ele pode, inclusive, anular a cláusula.

Então, quando eu falo isso aqui atrás para vocês, significa dizer o seguinte, você assinou o contrato, que *pacta sunt servanda* é um termo muito usado no direito.

Quem é estudante de Direito aí? Só para eu poder... Mas que beleza, o que não falta nesse país é estudante de direito, é um espetáculo. É uma maravilha, não é? A OAB já deve estar beirando os 200 mil aqui em Minas Gerais, vocês imaginem em São Paulo. Boa sorte a todos.

O que é isso, para quem não é estudante de direito? É do latim, que diz o seguinte, de trás para frente: 'Somos servos daquilo que pactuamos', 'somos escravos daquilo que assinamos', ou, no sentido inverso, 'a lei, o pacto, o que nós acordamos aqui faz lei entre nós'. No direito antigo falava o seguinte: Assinou, acabou. No Direito do Consumidor, isso aí já era. Assinou? Acabou, desde que o que você assinou não contenha ali cláusulas abusivas, vantagens excessivas, que nós vamos dar exemplo aqui de várias.

Todos os contratos, que vocês inclusive assinaram, inclusive eu, tem coisa abusiva ali. Então, é importante saber que a resposta que: Você só assinou, basta. Não, não basta. Se identificarmos ali uma abusividade, ou o Procon, ou o Ministério Público, ou o Poder Judiciário tem a capacidade de rever essas cláusulas, o Poder Judiciário em decisões de sentença, tirando a cláusula do contrato ou mudando, o Ministério Público através de Termo de Ajustamento de Conduta, modificando a cláusula. Então, nós vamos ver lá na frente isso aí. É só para deixar vocês mais ou menos por dentro do que é.

Qual que é a essência de ter um contrato por escrito? Eles são essenciais para o bom funcionamento da sociedade, do mercado, sem sombra de dúvida, porque têm regras. Se você não pagar, acontece isso, se não entregar o produto para você até tal dia, acontece isso. São regras. São instrumentos que colaboram para disseminar a confiança entre as partes. Se mais de um... E outra coisa para a gente olhar, tá, gente? No Procon é toda hora. Se mais de um contrato... Perdão. Se mais de um em cada dez têm problema, vocês não tenham dúvida que essa relação de confiança começa a cair. Aí é a hora do Procon, Ministério Público, começar a... O que está acontecendo nesse contrato, que muita gente está reclamando dessa abusividade? Vide, quem gosta aqui, 'contrato de academia de ginástica'. São maravilhosamente abusivos, é impressionante a quantidade de... Hoje é o grande exemplo que eu tenho, academia de ginástica, pelo amor de Deus, não parem de fazer. Qualquer contrato de conta bancária ou de plano de saúde é um primor de clareza para os advogados e um modelo de obscuridade e linguagem impenetrável para o consumidor médio. É o que eu falei, não existe ali a possibilidade de você entender um contrato bancário ou um contrato de plano de saúde, todos nós temos. E não adianta de nada ler o contrato, se eu não entendo ele.

Então, gente, com a Defesa do Consumidor, o principal artigo da proteção contratual é o art. 46, que eu vou chegar nele. Ele diz de maneira seguinte: Olha, leia, entenda o contrato. Ler o

contrato, todo mundo lê. Aliás, perdão, ninguém lê. Aqueles que leem, alguns leem e entendem, a maioria lê e não entende, não pergunta. Então, isso tudo vicia o contrato. Você tem que, também, ler o contrato e entender.

Por que eu estou falando também ler? Quem já foi vítima do que eu vou falar agora vai entender o que eu estou falando. Você vai nas lojas das Casas Bahia, você vai comprar um celular e sai de lá com quatro seguros. Que delícia, não é? É um negócio fabuloso. E aqueles seguros foi só assim, porque a cena é essa, não é? Vai assinando aí, senhora. E o menino puxando a calça do lado de cá: Mãe, e a bicicleta? Calma. Vai assinando aí, senhora. Mãe, e a bicicleta? Calma. Vai assinando aí, senhora. E essa cena se repete diariamente na Rua Curitiba, em Belo Horizonte, lá no Centro.

Então, isso aí são situações que a gente tem que estar extremamente atentos, porque não adianta... É assinar o que você leu e entendeu, esse é o princípio básico para evitar as abusividades que acontecem diariamente nas relações de consumo.

O direito básico que nós vamos destacar, o Dr. Ricardo Amorim já falou, só vou repetir, são esses dois previstos, incisos IV e V do art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor. O consumidor pode ser protegido, está lá no inciso IV, quanto às cláusulas abusivas, e, no inciso V, está dizendo que, sempre que encontrarmos irregularidades no conteúdo dessa cláusula, nós vamos poder modificar essa cláusula.

Isso, gente, para o estudante de direito, isso é inédito no direito. Antes, vigorava o *pacta sunt servanda*, ou seja, assinou, acabou, não tem que mudar nada. Infelizmente, falo e repito, eu adoro falar isso aqui, porque eu sei que está gravado, alguns desembargadores ainda estão lendo o Código Civil de 1916. *Pacta sunt servanda* não sai da cabeça do cara, não evoluiu.

O Direito do Consumidor é uma evolução, ao ponto de poder modificar o que você assinou, porque ali existem coisas que são completamente desequilibradas a favor do fornecedor, tá? Então, esse é um direito inovador no direito. O outro é a inversão do ônus da prova, que outra pessoa já deve ter falado aqui. Mas esse aí, da modificação das cláusulas, quando você perceber uma situação adversa, é extremamente interessante.

Eu estou ainda aguardando, viu, Cris, uma decisão da Justiça, que reveja os contratos em razão do desemprego, porque lá está dizendo lá: 'fato superveniente'. O desemprego, em razão da crise, não é um fato superveniente? Óbvio que é. Só que ainda não tiveram coragem, os nossos magistrados, ainda, de o cara mostrar que está desistindo, que está lá para poder rever... Revê aí, olha, repactue esse financiamento, me dê um prazo para eu poder deixar de pagar, alguma coisa,

porque eu estou desempregado, não é? Então isso aí, isso é uma evolução, isso aí já é mais lá para a frente, não sei se eu verei, mas isso aí vai avançando.

Bom, gente, aqui começa o problema. Todo contrato de relação de consumo, ele pressupõe que algo foi oferecido ao consumidor no mercado de consumo, ou um produto ou um serviço, tá? E esse produto e esse serviço chega às nossas mãos e aos nossos olhos pela publicidade.

Então, por que eu destaquei esse artigo do Código de Defesa do Consumidor? Porque lá diz o seguinte: *“Toda informação ou publicidade suficientemente precisa que é veiculada por qualquer forma de comunicação, inclusive a verbal...”*, não é só rádio, televisão, internet... Verbal, *“obriga...”*. Está lá, aqui, olha: *“obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar”*, e olha o finalzinho: *“e integra o contrato a que vier a ser celebrado”*.

Então, olha que bacana isso, o legislador dizer o seguinte: Olha, tudo que você está anunciando aí, integra o meu contrato. Não significa, viu, gente, tirar as coisas que estão na mensagem publicitária e digitar no contrato, não. Aquele documento integra o contrato. Então, isso aí é uma coisa muito importante de vocês guardarem. Guardem as ofertas, guardem as mensagens publicitárias todas, porque o que vai acontecer na hora da execução do contrato tem que bater com essa oferta, porque ela integrou o contrato.

Vou dar um exemplo, vocês não vão acreditar, mas é isso mesmo. Uma das ações do Procon muitos anos atrás é que a pessoa que fez um contrato de compra e venda de um imóvel da MRV Engenharia exigiu para nós que aquela árvore que estava na maquete do prédio estivesse de fato na frente do apartamento que ela comprou, e não estava.

É, é de rir, não é? Mas ela ganhou, porque a maquete é oferta de publicidade e tem que integrar o contrato. Então por que você botou a porcaria da árvore ali? Eu queria, achei interessantíssimo uma árvore na frente da minha janela, sol, pode proteger do sol, passarinho... Você não sabe os sonhos das pessoas, senhora. E os passarinhos? A audiência foi aqui no Procon, e saímos daqui com a determinação de que plante-se uma árvore para essa senhora.

Então, maquete, viu, gente? Isso não é brincadeira, não. Nós vamos falar das fotos meramente ilustrativas, que é um fato extremamente interessante, porque se ele não cumpre o que está ofertado e o que está no contrato, isso é muito importante. As cláusulas... Vocês têm que guardar é tudo, as cláusulas que estão ali, a data de entrega de um imóvel, o preço de um produto, a data de entrega desse produto, as características, tudo que compõe esse produto, esse serviço, pelo art. 30, tem que acontecer, é o mínimo que se exige, é que aconteça aquilo que está previsto.

E se não acontecer? E se o cara não cumprir aquilo que está pactuado aqui ou que está na publicidade que integrou o contrato? O consumidor passa a ter um daqueles três direitos ali. O primeiro, que é o dessa senhora: Eu quero a árvore, cumprimento forçado da obrigação. Que obrigação, senhora? Árvore. Mas que árvore? Essa, que está aqui na maquete. E assim vai. Ou então, eu não tenho como ofertar a senhora esse apartamento desse jeito, não ficou pronto no prazo que a senhora queria, combinação do prazo, mas nós temos outro apartamento pronto. É num outro lugar, vamos lá para a senhora ver.

E, por último, rescindir o contrato, com direito ao que ele já pagou. Isso é o que mais acontece nos Procons. A empresa não entrega o imóvel, por exemplo, está previsto no contrato de entregar o imóvel dia tal, ela não entrega o imóvel, ou você compra pela internet um produto para entregar agora no Dia dos Pais ou no Natal, ele não chega a tempo, você pode, por que não? Cumprir... Não esqueça, o prazo... prazo faz parte da oferta. Muitas pessoas compram produtos porque o prazo de entrega é rápido, rapidinho. Então, imprima onde está dizendo o prazo, se o cara não imprimir, manda ele colocar no contrato: 'Prazo de entrega do produto, tal dia'. Então, ele não entregou naquele dia, eu vou rescindir o contrato e pedir de volta o meu dinheiro.

Esses são os direitos. Estão no capítulo da oferta, mas o art. 48 do Código é mais ou menos isso aí, que nós vamos colocar lá para vocês. Tem que cumprir o que está pactuado, gente. E aí, quando não cumpre, a gente cai aqui, porque ali fala: rescindir o contrato. A palavra contrato apareceu num capítulo que não é do contrato, mas ele está aí, como descumprimento de oferta.

Eu não tenho hábito de almoçar fora de casa, mas quando eu vou, eu costumo ir por aqui por perto, e uma das vezes, isso há uns oito anos atrás, esse caso eu repito toda vez, porque ele é para o dia a dia da população prestar atenção. Eu fui almoçar aqui no shopping, no Diamond, e quando a gente... Olha como é que se nasce um sonho de um contrato, não é, gente? Quando a gente vai... está com fome, a linha que une o cérebro ao estômago é extremamente tênue, porque são os dois sentidos que são afetados quando você está com fome: o que você vê e o que você cheira. Você é atraído para a alimentação pelo que você vê ou pelo que você cheira. E esses locais, eles estão cheios de banners com pratos, os pratos que aquele estabelecimento vende. E o consumidor, quando vai comprar um carro, a mulher vai comprar um vestido, um sapato, não é isso? Nossa... Você não vê a vitrine, você: Espera aí, olha isso aqui. Não é isso? Começa o casamento aí.

E a gente escolhe, muitas vezes, o que a gente está vendo. E eu fiz isso. Nossa Senhora, com fome, o que é aquilo? Fui lá, e a gente costuma, nesses locais, a gente paga, não é? Espera a senha aparecer, depois você vai lá e busca sua bandeja. E eu sentei, estava com o notebook lá

trabalhando, apitou o meu número, eu pedi ao garçom que gentilmente buscasse o meu prato e me trouxesse uma água, e ele chegou com a bandeja. Colocou na minha mesa, e eu falei assim: Por favor, isso é aquilo? A resposta, eu tinha de ter gravado, foi assim: O senhor reclama, porque aqui é assim mesmo. Eu falei: Hum... Falou para o cara certo ou errado, não sei, não é?

Bom, aí a gente tem que lembrar do Código, não houve cumprimento da oferta. Estou dando o exemplo de comida, gente, mas isso vale tudo, para carro, para vestido, para sapato, para apartamento, qualquer coisa. Aí comecei a pensar: Eu não vou exigir o cumprimento forçado de obrigação, porque ele não vai ter o que eu quero, está claro que ele não tem o que eu quero, e o cara já acabou de confirmar. O segundo, eu não vou aceitar outro prato, porque eu já perdi totalmente a confiança nesse estabelecimento comercial. Vou optar pelo terceiro. Então, o que é rescindir esse contrato? Eu peguei, consumidor honesto, tá, gente? Porque o desonesto toma o café: Está frio, hein? Toma o café inteiro e depois: Ele tá frio, moça. Ele come a coxinha inteira para depois falar que ela está azeda, esse é o de má fé. Esse cara existe, mas é um percentual mínimo, graças a Deus. O honesto pega e vai lá. Eu cheguei no caixa e disse o seguinte, falei assim: Meu amigo, certamente esses camarões são netos daqueles, não é? Porque é uma coisa extremamente difícil da gente entender.

E aí a evolução do Código é isso, gente. O cara vai nos responder sempre com a mesma resposta: Não, meu senhor, a foto é meramente ilustrativa. Eu falei: Só se for para a digníssima, porque para o consumidor ela não é meramente ilustrativa, ela é vinculativa. Está ali no art. 30, então a foto da maquete é vinculativa, a foto do carro é vinculativa, a foto do vestido na revista é vinculativa, a foto do prédio é vinculativa, e integra o meu contrato, acabou. Faça acontecer. Inclusive quem souber onde tem um banana split igual ao do retrato, me avise, porque eu estou doido para comer igual aquele. É por aí que vai.

Então, gente, a gente fez essa brincadeira agora, para que vocês guardem as peças publicitárias, elas integram o contrato de vocês. E tem que cumprir. Então, se ele só anunciou lá por contrato de compra de veículo um carro que você viu no jornal, vermelho, aí você chega lá, você tem que escutar o dessabor do vendedor: Nós só temos o branco. Então por que você anunciou a porcaria do vermelho? Eu vim aqui por causa do vermelho, meu filho. Não, mas a foto... Não existe foto meramente ilustrativa, gente, isso acabou. Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, acabou a foto meramente ilustrativa. Então, isso fica aí de ensinamento, para que a gente guarde essas peças publicitárias, porque elas, com elas no Procon, no Ministério Público, na Justiça, garante efetividade ao direito do consumidor, ok?

Bom, o art. 46 é o mais sábio de todos, o mais importante: *“Se não for dada a*

oportunidade ao consumidor de tomar conhecimento prévio do teor do contrato, ele não se obriga a ele”, é isso. Ele tem que dar oportunidade a você de pegar o contrato, ler o contrato, entender o contrato, questionar. Esse momento tem que existir, porque se esse momento não existir, se o consumidor não tiver essa oportunidade, ele não se obriga às cláusulas contratuais.

Então, é com base na inversão do ônus da prova que nós vamos pedir para que o fornecedor prove que deu oportunidade ao consumidor de conhecer o contrato de seguro, de folhear e perguntar sobre o contrato de plano de saúde, sobre o contrato de cartão de crédito, sobre o contrato do combo. Esse combo... Quem é do Procon... Esse combo... É brincadeira. Então, o combo vira e diz o seguinte: Você quer fazer? Tem celular, tem isso, tem internet, TV por assinatura, e olha, você e sua família vão poder conversar... Isso é o vendedor. Quantos são na sua família? Sete? Cinco? Cinco? Vocês vão conversar entre vocês de graça. Entre esses celulares, é de graça. Você tem um combo aqui, tantos mega, ‘bá-bá-bá’, TV por assinatura, telefone fixo. Fechou o contrato. É assim, gente, quem já foi comprar em loja de... É assim. O cara: Só um minutinho, vai lá só imprimindo, só imprimindo, e vai imprimindo. Eu vou pedir para alguém só para arrumar lá para mim depois. Vai imprimindo, imprimindo, imprimindo, você assina, mas só que você já sabe o que ele combinou com você. Aí, você leva o contrato para casa e começa a utilizar o seu plano.

O plano de combo foi R\$ 69,90, eu desconheço algum consumidor que tenha a fatura com o mesmo valor, sempre. Se esse cara conseguir trazer os R\$ 69,90 sempre, ele é, nós vamos ter que salgar para não perder, porque um cara desse, lá no Procon chega isso: Eu contratei R\$ 69,90, por que está vindo R\$ 120? Eu contratei R\$ 129,90, que negócio é esse de R\$ 400? Nunca dá bate. A gente vai olhar porquê. Ou é o uso indevido por parte do consumidor, ou é a falta de alguma explicação precisa por parte do fornecedor.

Então, a minha família está aqui, essa é minha família. E a nossa família começou a usar o celular, tudo beleza, e, de repente, a minha irmã mais nova viaja, vai tirar férias lá nos Lençóis Maranhenses. E de lá quer dar notícia diária da sua vida. É normal, não é? Ah, hoje eu fui em tal lugar, e vamos conversando, e aí conversaram, deliraram, dez dias de viagem. Voltou. Na hora que chegou a conta dela, que era R\$ 69,90, veio R\$ 200. Ela vai olhar, e ao...

Ah, e antes deixa eu abrir um parêntesis. É tanta coisa para a gente falar em pouco tempo, por favor, olhem nas contas mais que o dia que vence e quanto é, tá? Tem muito mais coisa na conta, viu, gente? Muito mais coisa do que o dia que vence e quanto é. Pelo amor de Deus, olha a conta, conheça o seu hábito, o que está lançado ali na sua conta. Peça a conta detalhada, para vocês entenderem o que aconteceu, ou o que não aconteceu.

E aí, a gente descobre lá que, da linha 11 até a linha 70 da conta, detalhada, foi ela ligando para conversar comigo, com a irmã dela, com a mãe dela, com o namorado dela. O namorado dela, não, vai estar fora. Nós aqui. Não, não, porque tem que estar fora, tem que estar fora, tem que estar fora. Não, só por causa do exemplo, tem que estar fora. Eu fui querendo te agradar, acabei...

Bom, enfim, aí ela vê que... Espera aí, mas ele não falou com a gente que, entre nós, era de graça? Está aqui, tudo está entre nós, por isso que eu não incluí. A não ser que ela quisesse... Vamos rever, ela quis incluir o namorado no plano, pronto, botou o celular dele lá. E ela vai reclamar. Aí a operadora diz o seguinte: Não, minha senhora, a senhora estava falando com essas pessoas lá do DDD 86. Não, mas ele falou que entre nós... Não é de graça?. Não, é de graça dentro da área 31. Onde é que está isso? Ah, lá na cláusula 23, letra R.

Então, se está na 23, letra R, nós vamos lá atrás da 23, letra R, e não é que o negócio está lá, gente? Está lá, escrito na cláusula 23, letra R, que, de fato, para que isso aqui valha, vocês têm que estar conversando entre vocês dentro da área de DDD 31. Saiu da área, vem aquele negócio que enrola a língua, que é o *roaming*, que ninguém entende, o *roaming*, é isso. Você está usando antenas de outras operadoras, de outros locais, e se cobra por isso.

Então, me explicaram isso? Me deram a oportunidade de saber que, se eu viajasse... Então, isso é que é o direito contratual, a proteção é essa, gente. Vocês têm que ter... Ele é que vai ter que provar... ele é que vai ter que provar que te falou tudo, que te mostrou tudo, a prova é dele, não é do consumidor, é inversão do ônus. O consumidor vai ter que chegar lá, falar assim: Olha, ele não me avisou. Eu falei sim, moça. Você não falou, você não me mostrou. Então ele vai ter que provar que falou ou que mostrou.

E sabe como é que eles se defendem, dizendo para nós isso, quando chega no Procon, ou até no Ministério Público? Qual que é a última cláusula de todo contrato, estudantes de direito? Qual que é a última cláusula de todo contrato? Foro, eleição do foro. E a penúltima? E a penúltima? Outra coisa boa para o consumidor. E a penúltima cláusula? 'Declaro estar ciente de todas as condições do contrato'. Que delícia, gente. Isso é uma delícia. Você declara estar ciente de todas as condições do contrato, o negócio que você viu em um minuto... 23, letra R.

Então, essa é a defesa que o consumidor tem. Ele é que vai alegar esse artigo para falar o seguinte: Não me falaram, eu não sabia. É a surpresa que eu tive com essa cobrança, com essas coisas todas que o contrato combinou e não aconteceu, estavam previstos nele, mas vocês não me falaram. Ok?

Só para lembrar, o art. 49: *“Todo contrato que é assinado fora da loja, fora do estabelecimento comercial, é considerado um contrato que permite o direito de desistência”*. Os principais deles ocorrem no comércio eletrônico, na internet. Esses contratos são considerados contratos fora do estabelecimento comercial físico e, portanto, passíveis de garantia ao consumidor o direito do art. 49, que é desistir do contrato. Eu comprei um produto pela internet, chegou na minha casa. Eu tenho prazo de sete dias corridos para desistir. Posso usar o produto? Pode, não só pode como deve, porque é ao ver, ao utilizar é que você vai perceber se ele atende ou não às suas necessidades, já que você não pôde, ao vivo, materializá-lo, só quando ele chega na sua casa. E assim como são os serviços, do mesmo jeito.

Então, chegou, não gostou, tem que manifestar isso expressamente em até sete dias. E nós temos um decreto de 2013, que é o nº 7.962, foi editado pela presidenta Dilma, de que o comércio eletrônico que vende tem que ter todas as disposições que permitam ao consumidor, na própria internet, desistir do contrato. Ao invés de você ficar com aquela Via Crucis de telefonar e ter que ficar esperando atender, para você falar que não quer desistir. Aí não conseguiu no primeiro dia, quando chega no sexto dia, o cara já está aflito, porque ele não conseguiu... Ele não tem sete dias? O que ele vai fazer? Aí ele vai atrás de nós, no Procon. E o Procon vai ser a salva dele, porque está dentro do prazo de sete dias, a gente vai formalizar a desistência para ele.

Então, a internet, o comércio eletrônico, o site do fornecedor tem que ter a possibilidade dali ele desistir, isso já está em vigor há mais de... quase cinco anos, no país, o Decreto nº 7.962/2003, o decreto da presidenta Dilma, que disciplina o comércio eletrônico, as normas do comércio eletrônico atinentes ao Código de Defesa do Consumidor.

Bom, de importante ali, quais os efeitos desse artigo, que eu acabei de colocar, que é o mais importante da nossa conversa? Tornar inexigível do consumidor qualquer obrigação sobre as quais ele não tenha tido conhecimento prévio. Saiba de tudo antes. Se não te falaram, você não se obriga.

O dever de informação do fornecedor não é atendido pelo mero repasse dessas ao consumidor, senão pela promoção do efetivo esclarecimento a ele. Então assim, esclarecer. Isso aqui, esse risco dessa viagem, foi esclarecido, do mesmo risco que vocês não são esclarecidos, a maioria das pessoas, ao assinarem seus cartões de crédito, que aquele negocinho... Cartão de crédito é aquele negocinho de plástico, não é, que dá poder, não é isso? Tem seu nome, [ininteligível], aquela porqueira toda, não é? Ali, tem uma cláusula contratual maravilhosamente interessante para todos nós, que se você resolver pagar o pagamento mínimo, você vai morrer com ele. Ele não acaba, vide cartão de crédito consignado, não é, Dra. Cris? Quem é funcionário

público, que fez cartão de crédito consignado, vai aposentar e morrer com essa dívida, porque ela é interminável, pela sua fórmula de cálculo, e isso não é avisado, e isso não é falado, e isso é um risco do contrato violentíssimo para o consumidor.

Então, quem tem cartão de crédito, por favor, não precisa jogar fora, não, mas paga o pagamento total, porque se pagar o mínimo, vocês vão só acumulando juros altíssimos em cima daquilo que vocês deixaram de pagar. É um risco do negócio que muitas vezes não é esclarecido para o consumidor.

Bom, eu deixei um capítulo especial para isso, aí eu peço... Eu escolhi a compra de passagens aéreas. A cena é mais ou menos essa: os namorados, pai e mãe se interessam. Entra aí, entra aí, que tem a promoção, que nós vamos para Maceió... Entra aí, entra aí, entra aí. Vai lá, www.voeazul.com... Ou voegol... Não, põe a Gol... É da Gol? É da Gol. Voegol. Rápido, que senão acaba a promoção, www.voegol.com.br. Abriu. Origem: Belo Horizonte, Confins. Acha Belo Horizonte, Confins. Destino? Maceió, isso. A data, escolhe a data. Que dia que nós vamos mesmo? Nisso, o contrato está rolando. Fecharam a data e ela vai rapidinho, encontra aquele verde lá, continuar. Bate o continuar. No continuar, a Gol fala assim: Meu filho, faz um favorzinho para mim? Volta lá e marca que você teve conhecimento das condições tarifárias e das regras de transporte da empresa. A velocidade com que o consumidor vai e volta é de um décimo de segundo. Foi. Voltou, marcou o verdinho, foi. E foi, não é? Ele foi. Está lá, deu ok, foi. Quando ele foi, ele resolveu comprar, pagou, cartão de crédito, definiu a parcela, está doido para dar o ok, não é? Compra realizada com sucesso. Aquilo ali é meio orgasmo ali, não é? Porque a gente sabe que, para comprar pela internet, até chegar no fim, você fica louco, não é? Não, vamos, vamos perder a promoção, não sei o quê... Compra realizada com sucesso. E ele, por algum motivo, não pôde viajar. Aí ele liga para a operadora: Poxa, olha, não vai dar para viajar, eu queria cancelar ou então remarcar. Perfeitamente, senhora. R\$ 800 a multa. Como R\$ 800 a multa? Está previsto. Onde. Naquele... no 'vezinho' lá. E no 'vezinho' tem um link para política de transporte e as tarifárias. E se alguém já teve curiosidade de abrir, tua multa está lá. O que nós vamos fazer, consumidor? Ele te deu a oportunidade de conhecer o... Você que não quis.

Então o Procon, nessa hora, fica de mãos atadas, quanto a falar que ele não foi informado. Nós vamos brigar, não é, Cris, pelo valor da multa, que ela é excessiva em relação ao valor da passagem, mas eu não posso alegar e brigar com a operadora dizendo que: Você não deu oportunidade ao consumidor de tomar todo o conhecimento do contrato. Dei sim, ele que... O problema é dele. Quem mandou não parar?

Então, gente, fica a dica, por favor, leiam as políticas de privacidade, as políticas tarifárias,

as políticas de troca, porque está lá. Esse público que está aqui é um público que eu estou olhando, é seletivo. Gente, vamos parar com isso. Aí tem aquele: Não sabia. Não existe agora 'não sabia'. Hoje, no mundo de hoje, não sabia? Está lá.

Então, não se esqueçam, tá, gente? Está lá, a política está ali embaixo lá, porque está longe de vocês... Está lá a política, lá, lê a política, clica na política, e vai ver quais são as condições de cancelar, as condições de remarcar, as tabelas de preço. Quando for lá, quando... Aí você vai comprar a passagem... Hoje foi uma briga nossa dos Procons com essas operadoras de empresas aéreas. Quando vocês entram, as colunas de flexibilização de preço estão lá. Preço promocional, flex... Para de botar setinha só na bolinha que você quer do preço, vai lá, arrasta o mouse até o 'promoção flex', que vai aparecer alguma coisinha que vai abrir. Ao abrir, ele vai te falar: Essa tarifa te garante isso, isso, isso. Se você cancelar, isso, isso, isso. Na bagagem aqui é assim, assim, assado.

Vamos fazer a nossa parte. Vamos fazer a nossa parte, como consumidor consciente. Foi um custo essas operadoras colocarem no site a coisa do jeito que está hoje. Ainda está deixando a desejar algumas coisas? Sim, principalmente os contratos bancários, mas esses de empresa aérea, gente? Vai complicar. Nós vamos discutir o valor da multa, tá? Nesses casos aí, fica mais difícil a gente discutir que o cara não sabia disso.

Indo para o fim, não é? Dez minutos. Dizer a vocês que eu não vou ler todas, o art. 51 do Código elenca quais são as cláusulas abusivas que um contrato pode... Não pode ter, não é? Na realidade, não pode.

E a que a gente mais usa no consumidor é aquela lá do inciso IV: *"Estabelecer obrigações consideradas iníquas, abusivas e que colocam o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa fé e a equidade"*. A maioria das cláusulas contratuais que estão aí, com repouso aí, são aquelas das cláusulas rescisórias, onde são colocadas multas elevadas para o consumidor quando ele desiste de um contrato. Por isso que eu brinquei com vocês, quem tem academia de ginástica, continue fazendo até morrer, porque vai sair de uma academia de ginástica, que dificuldade é aquela multa rescisória. Vai fazer um curso de informática, que dificuldade que é aquela multa rescisória.

Então, gente, a multa, ela é permitida legalmente. O que nós estamos discutindo é o valor dessa multa em relação ao período que o consumidor já cumpriu do contrato, o que ainda falta. Muita multa pode ser até que seja uma multa quase de 100%, favorável para o fornecedor, por isso que eles colocam lá... Gente, imagina vocês donos de um hotel, e o cara cancela duas horas

antes de ir. A multa tem que ser de quase 100%, porque ele não vai ter tempo de repor uma pessoa, por exemplo, ao fato que você, se cancelou seis meses antes, a multa tem que ser bem menor. Então, a proporcionalidade do tempo de cumprimento da obrigação, ela vai começar a medir essa multa.

Então, olhem no contrato antes de assinar, porque 99,9% das pessoas que chegam no Procon para reclamar da multa rescisória já estão com contrato assinado. Então não assina, pô! Não assina, porque ela está assinando, qual é o... Ah, você vai ter *spinning*, natação... Vai delirando com aquilo. Vocês têm que delirar com o contrato inteiro, olhar o contrato todo, principalmente a cláusula de multa rescisória. Colégio, faculdade, academia de ginástica, tudo isso. Se eu sair daqui, quanto que eu tenho que pagar? Claro que quem sai de um contrato, gente, vai ter que pagar alguma coisa, isso para o direito já está claro. Agora, quanto que eu vou pagar? Esse peso da abusividade que a gente vai ter que analisar o caso concreto de cada um dos contratos que a gente vai trabalhar com eles.

Bom, rapidinho aqui, porque não vai dar tempo, aí é um recurso especial dizendo da capacidade que os Procons têm hoje de poder também analisar as cláusulas abusivas. Antes era uma coisa só do Poder Judiciário. Hoje, o Ministério Público, Procons, todos eles podem analisar as cláusulas abusivas de um contrato.

Contrato de adesão, é o que nós estamos falando... Isso aqui são contratos já prontos, gente, não tem jeito de você discutir. São contratos prontos e obviamente esses contratos vinculam as partes e, obviamente, todos esses contratos de adesão, que são os exemplos que eu dei e todos os outros que a gente conhece, ele, apresentando cláusulas abusivas, essas cláusulas, sim... Não é que não podem ser discutidas ou não, elas serão nulas, de pleno direito. Se aparecer cláusula abusiva, não é discutir ela, não. Ela vai ser anulada.

O que pode acontecer, e é o que eu vou falar no finalzinho, o Ministério Público fazer um ajustamento de conduta. Chama o fornecedor de uma faculdade, que está cobrando uma multa exagerada do aluno que está em atraso, por exemplo, é o caso aqui concreto. Aí você ajusta a cláusula, tá? Isso é possível. Então está aí, vários exemplos de consórcio.

Eu vou correr, porque tem que correr. Vou ficar no primeiro. Isso está me dando dor de cabeça demais... Chega lá o caszinho no Procon, com aquela pastinha verde e as folhas rosas. São os piores, tá, gente? Quanto mais coloridas as folhas de um contrato, mais fraudulento ele é, não tenha dúvida. Folha barata de fazer, não é? Aí tem aquela casa desenhada, caszinho humilde, não é? A mulher vai com o filho, para sensibilizar mais o Procon ainda, não é? E dizer o

seguinte, que assinou um contrato, que o cara falou com ela que... Para ele, não é? Que, em quatro meses, ele ia ter a carta de crédito do consórcio. E a gente sabe, pela Lei de Consórcio, que só tem duas maneiras de você ser contemplado, gente, ou sorteio ou lance, acabou. Que mágica é essa que vai prever que uma pessoa, em quatro meses, tenha acesso à carta de crédito? Isso foi a fala do vendedor, e a fala do vendedor não está escrita aqui, mas ele não falou que a fala integra o contrato? Integra. Vai achar a fala. Então, o caso passa a ser um caso de polícia, publicidade enganosa, a gente pede para ir na delegacia, crime de publicidade enganosa, falou uma coisa que não ia acontecer. Aí a polícia vai investigar, vai chamar o vendedor, etc.

Fica muito difícil para o Procon trabalhar uma coisa que não está ali no contrato, que foi a fala de um vendedor. Então, a gente tem atribuído essas situações do contrato de consórcio fraudulento a casos de polícia, porque o vendedor que está ali com o nome de Marcelo Barbosa, não é Marcelo Barbosa, ele chama é Ronaldo, ele só põe assim: Marcelo. Vocês já viram? Todo contratozinho de folha colorida, só está o primeiro nome do cara, não tem identidade, não tem... Não tem nada desse cara, nada. Então é uma quadrilha mesmo, falo aqui, está gravando. Isso aí é uma quadrilha. Esse pessoal tem que tomar...

Então o consumidor tem que fazer a parte dele, tá? Tudo que o cara falou, por favor, moço... Porque quando tem foto, não é, gente? Quando está escrito na mensagem publicitária... A fala é uma coisa muito difícil, não é? Ah, o que o senhor está falando então, em quatro... Por favor, escreve aqui. Vamos abrir um parágrafo aqui, uma cláusula a mais, escreve aí para mim por favor, moço, que o senhor vai colocar, entregar a carta de crédito em... Ninguém faz. Então isso aí são os cuidados que a gente tem que ter.

Aí, então, o termo de ajustamento de conduta, que o Ministério Público, há uns anos atrás, fez com a Una, Centro Universitário Una, que estava cobrando uma multa abusiva do consumidor que atrasava, de perto de 6% a multa... A multa estava por aí, tá? Perto de 6%, e a cláusula continha que, agora não, se você atrasar, a multa vai ser de no máximo 2%. E era de 6%, tá? Esses 2%, ela está buscando analogia ao art. 52, do Código de Defesa do Consumidor. E, no final desse ajustamento, era para a Una mudar a cláusula de 6% para 2%, e além disso colocar uma multa, uma multa lá, eles pagaram uma multa lá na época, de R\$ 21.657, em razão desse termo de ajustamento de conduta.

Então, isso é uma denúncia. Qualquer aluno, qualquer consumidor que tiver um contrato abusivo, leve ao Ministério Público, e isso tem um alcance coletivo. O Ministério Público vai, provavelmente, abrir um procedimento e que vai se encerrar provavelmente num termo de ajustamento de conduta, para que aquela empresa mude.

Dr. Amauri tem feito um trabalho importante, está em construção esse trabalho, para uniformizar os contratos de academia de ginástica, porque é um absurdo. Então, a academia de ginástica está na mira do Ministério Público, para a gente poder fazer esse novo ajustamento de conduta.

Eu acho que eu acabei, quase, faltam dois minutos para a minha fala encerrar, para passar para vocês, mas o mais importante do que a gente falou, gente, é a atenção que vocês têm que ter, em duas coisas: na identificação das cláusulas abusivas. Então, para identificar uma cláusula abusiva, você tem que ter a atenção maior no contrato, destrinchar o contrato para encontrar. As abusividades maiores têm repouso nas cláusulas de rescisão, nas cláusulas penais, aquelas que: O que vai acontecer com o consumidor se ele desistir da compra do imóvel? O que vai acontecer com o consumidor se ele desistir deste curso? O que vai acontecer com a noiva se ela desistir do casamento? Os contratos de buffet, senhoritas que estão prestes a, revejam seus contratos, porque provavelmente, se vocês desistirem do casamento, o negócio vai ser feio, porque ali você tem um pool de serviços. Você tem buffet, você tem banda, você tem cerimonial, você tem som, todos eles são contratos múltiplos, que estão num contrato só. Então, se acontecer um infortúnio aí, que o casamento não vai acontecer, esses contratos de buffet e cerimonial são terríveis. E, além disso, ultimamente esses buffets estão quebrando. Então cuidado, não é? A análise contratual, ela também é pré-contratual. Quem é esse fornecedor?

Então, muito cuidado. Vem muito contrato para a gente fazer que vem para o celular da gente, vem no e-mail da gente, a gente linka e, quando clica no link, abre uma página idêntica à da americanas.com, só que não é da americanas.com. Mas por que o brasileiro foi lá? Porque o precinho é barato, brasileiro adora uma promoção, fica louco. Olha! Anuncia, vê na internet, vê na internet, não. Vê no celular dele, na rede social, é um link, gente. Clica aqui. E o bobão vai lá e clica aqui. Aí abre, aparece a loja, uma bota de inverno por 60 contos, ela custa 500, tá, moça? 60. Aí, ela fica louca, com esses olhos bonitos que ela tem aqui, aí juntam duas vontades, mocinha, a vontade de lesar com a sua de ser lesada. São duas vontades que se encontram naquele momento específico. É um momento lindo aquele.

Então, a gente tem que tomar nosso cuidado, gente. A fraude está aí, constante, o tempo inteiro. Então, nós temos que ter a nossa atenção, de olhar quem é esse fornecedor, de onde esse contrato veio, leitura completa dele, saber se o fornecedor existe naquele local, se o site está de acordo com o que o decreto comanda, se tem cláusula rescisória, qual é, saber onde o cara está. Isso aí foi uma consumidora que chegou para a gente, Dra. Sílvia... Está aí, nem saiu. A Dra. Sílvia é delegada, vai falar com vocês daqui a pouco. Nós não estamos aguentando essa turma mais, não.

Agora o consumidor tem a parte dele, gente. Chega uma senhorinha lá para a gente com o negocinho que ela pegou no sinal de trânsito, um cara que é reformador de móveis, móveis. Só telefone. Aí ele atendeu, foi lá e arrumou o negócio para ela, só que arrumou meia boca. Ela não consegue mais falar com ele. Aí chega no Procon, nós vamos notificar quem? Nem o nome do cara tem. Reparador de móveis, quatro celulares. Aí é a vontade de ser lesado, filha, não tem jeito.

Então, conheça quem é o fornecedor, onde ele está, onde ele está estabelecido, o contrato, confirmam o CNPJ dele, se bate com o endereço dele. Isso tudo é a fase pré-contratual. Vê se tem reclamação no Procon, se tem reclamação na Delegacia de Polícia contra determinado fornecedor, determinada associação... Para aí vocês fecharem o contrato direito. E depois, nós vamos esperar, esperar, que o seu cumprimento seja de acordo com o que combinaram com a gente. Que o Código Civil fala lá no art. 421 e art. 422: *“A boa fé entre as partes tem que reinar em todo momento do contrato, desde a sua assinatura até a sua execução”*. Isso é o que a gente espera que aconteça. Se não acontecer, você tem a prova ali para levar ao Procon, ao Ministério Público ou à Justiça, de que ali houve um contrato não cumprido ou que ali existe uma cláusula abusiva, que a gente vai, o poder público, dentro da sua competência, vai rever, para assegurar o direito do consumidor.

Dez minutos para vocês. Muito obrigado pela atenção. Desculpem a pressa, mas o negócio aqui corre mesmo, tá, gente? Obrigado.

[aplausos]

SRA. ROSA: Boa tarde.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Boa tarde.

SRA. ROSA: Meu nome é Rosa. Eu gostaria de saber a respeito dos contratos que a gente assina e a instituição vira para a gente e fala: O seu contrato vai chegar pela internet, ou vai ser mandado para o seu e-mail. Num caso desse, esse contrato é nulo ou...

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Rosa, à exceção das telecomunicações, que têm uma resolução específica sobre isso, a entrega do contrato, ela tem que ser imediata. A exceção que a gente conhece, como eu te falei, a Resolução nº 632, determina que o contrato pode chegar para o consumidor por e-mail, pelo meio que ele indicar que quer receber o contrato, no correio, etc. Então, as outras, são combinadas.

Como o contrato de adesão não tem combinação nenhuma, a regra de entregar o contrato para você pela internet é a regra combinada entre vocês. Só que você tem que arrumar uma

maneira de se garantir de que aquilo que chegará para você de fato é o que você pré-combinou. Então, um pré-contratozinho ali, sempre é bom, porque de repente ele fala coisas para você e a apólice de seguro vai chegar para você... Estou dando o exemplo de um contrato de seguro. Só cinco ou sete dias depois, pela internet, e lá está dizendo para você que o seguro do furto do seu celular, em casos de destreza, rapidez do assaltante, não é coberto pelo seguro. E não é coberto mesmo, tá, gente? Tá? Então--

SRA. ROSA: Eu falo pela instituição de ensino que eu estudo.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Mesma coisa, mesma coisa, tá? Então dando um exemplo. Combinou que é pela internet, é pela internet. Agora, o que me espanta nesse caso seu é porque a contratação também é pela internet ou a contratação é no balcão da secretaria?

SRA. ROSA: Foi presencial a contratação.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Então não está legal isso, não, Rosa.

SRA. ROSA: Me deram--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não está legal isso.

SRA. ROSA: Me deram um papel para eu assinar no ato da contratação, e me avisou só que o contrato chegaria para o meu e-mail, pelo meu e-mail.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Tá, se o seu contrato chegar e contiver a sua assinatura, foi aquele mesmo, tudo bem. O certo, nos estabelecimentos de ensino, é que a contratação presencial, você assina, e aquela pessoa que está na secretaria tem toda a delegação legal para assinar pelo estabelecimento de ensino. Não é o diretor. Você imagina um diretor que tenha que assinar não sei quantos mil contratos.

Então, onde eu já fui, os meus filhos estão, está ali no presencial. Agora, você teria que ter uma maneira de garantir que aquele que vai não é o padrão, porque o padrão vai sem assinatura, viu, Rosa?

SRA. ROSA: Ok.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Tem que ser aquele que você assinou, tá? Então, por isso é que a gente pede: Rosa, rubrique todas as páginas, não é, Rosa? Com espinhos, tá, Rosa?

SRA. ROSA: Ele não tem.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Vai fazendo, etc., porque aquele tem que ser o fiel documento que você assinou.

SRA. ROSA: É, eu não dei com meus espinhos.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Nada impede que vá, mas que vá pelo menos o seu, que vá pelo menos o seu, tá?

SRA. ROSA: Tá ok.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Então, confere se aquele que chegou é aquele que, de fato, você assinou. Então, o que você vai fazer, Rosa?

SRA. ROSA: Levar no Procon.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, 'xeroça', 'xeroça' aí para mim, filho. 'Xeroça' aí para mim o que eu assinei. 'Xeroça' aí, filhinho, para nós. 'Xeroça' e leva. Compara, porque se não for igual: Filho, tem alguma coisa errada aqui, Excelência. Vamos corrigir? Se não corrigir, você mesma já falou, Procon neles. Isso.

SRA. ROSA: Ok. Obrigada.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Nada.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [0:51:35]: E no caso de prestação de serviços advocatícios? Se o advogado não entrega o contrato na hora do--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: A mesma coisa.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Mas--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Os contratos feitos com médicos, com advogados, com engenheiros, que são chamados pelo código de profissionais liberais, eles não fogem a essa regra da entrega do contrato. A única regra que eles, vamos dizer, escapam, estão com uma proteção especial, que é uma coisa que o Ricardo Amorim deve ter falado para vocês, é que a responsabilidade deles é mediante culpa. Então, qualquer reclamação contra eles, você tem que provar que ele errou.

Agora, a entrega do contrato de um médico, de um engenheiro, de um dentista, que vai fazer, dos enchimentos, não é, mulheres? Dos... Todos eles. Tem que ser entregue para você, da mesma forma que todo outro contrato entrega. Se ele não te entregar isso aí, você pode ir ao Procon, nós vamos pedir para ele. Você tem direito à cópia do contrato, é um direito básico à informação. Qual a informação? Do que eu assinei, do que eu contratei. Isso está lá no art. 6, inciso III, informação clara e precisa sobre o meu contrato, sobre o que eu assinei, não é? Ele tem que te entregar, sim.

Agora, se o que ele fez para você foi mal feito, aí é outra história, aí entra a OAB no meio, tem que provar o que ele fez de... É outra instância. Agora, o contrato, respeita direitinho isso aí. Temos ainda cinco minutinhos, não é? Eu estava brincando, tá?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [0:53:04]: Tá. São duas... Boa tarde, são duas perguntas na verdade.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Boa tarde.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: A primeira, eu não entendi muito bem. Se vocês vão defender, como naquele caso que você falou, do combo, por exemplo, que não foi avisado--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: O do combo aqui?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: É.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Tá.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Que não foi avisado que... estava no contrato, mas não foi avisado.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não foi esclarecida a oportunidade de se ver que tinha esse risco, existia esse risco.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isso, isso. Mas não deveria ser obrigação nossa ler o contrato? Tipo assim, devemos ler o contrato. Mas como que você usaria essa defesa de: Ah, não, não foi avisado, se a pessoa está com o contrato dela em mão?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Eu acabei de falar, ele é que vai ter que provar para nós, poder público, que te deu essa oportunidade. Agora, imagina essa cena: Nós estamos sendo filmados, tá? Olha lá, aquilo lá está filmando, aquilo lá é a câmera do Ministério Público. [ininteligível]. Sacou a diferença? Ele te deu a oportunidade de tomar conhecimento prévio do contrato.

Só que o que acontece, gente? As vendas são assim, o negócio está na 23 R, não é? Não dá tempo. Então, pelo menos os riscos têm que ser destacados e informados, isso é jurisprudência. Tem um risco grande aqui, viu, moça? Não falem fora da área DDD. Tem um risco grande aqui, viu, Rosa? Se você estiver lá na praça da estação delirando lá, com o seu marido, lá: Vamos tirar uma foto aqui, e 'nego' 'vap', isso o seguro não cobre, não, viu, Rosa? E a gente assina achando que vai cobrir. A gente assina, porque ele está lá assim: seguro contra furto. Seguro contra furto. Lá dentro do contrato do seguro contra furto, faz até diferença do furto simples e furto qualificado. A consumidora é pós-graduada em Direito Penal 5, nem esse existe, na minha época de faculdade

tinha só no 4, não é? Cinco. Tem que explicar para ela: Senhora, o furto qualificado é assim, e no furto qualificado nós ainda fizemos uma excludente, porque no furto qualificado, lá no Código Penal, diz que o uso de destreza... O que é destreza, gente? É habilidade, 'neguinho' passou e... É habilidade, puxou da bolsa, puxou da... E está lá escrito, lá, que a destreza, embora furto qualificado, não é coberta pelo seguro.

Então você está vendo claro? Olha, você está comprando contra furto, mas o furto é esse, tá, mocinha? Você deixou aqui, começou a conversar, e alguém chegou por trás e pegou, subtraiu para si ou para outrem coisa alheia móvel, não é esse o conceito? Não é isso? Subtraiu para si ou para outrem coisa alheia móvel. Agora, você está aqui e o cara vê sua distração, você está lá delirando, com os dois únicos dedos que a raça humana vai ter daqui a alguns milênios, só esses dois. E alguém passou e... Isso é destreza, e não está coberto.

Então, esse exemplo, se ele não te informou, não deixou você ler e esclareceu, o risco ele tem que te informar, ele tem que te falar desse risco. Se não falar, você não se obriga a aquilo, ou seja, ele vai ter que pagar o seguro com destreza, porque não te falou do risco, você não sabia disso. *Second question.*

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [0:56:40]: A outra pergunta era, no exemplo do seu almoço lá, se--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: E eu não comi, hein? Pior que eu não comi.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Então, isso aconteceu com você, você tem conhecimento disso.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Eu? Você também passou a ter.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não, sim.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Sim.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Agora, se isso acontece com a gente, e a gente vai--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: A gente? Vocês são, nós somos iguais, filha.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: E se isso acontece com alguém--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Aí que está o objetivo desses cursos aqui, para a gente começar a aplicar, que não adianta... Está aqui a delegada. Ah, mas eu vou ter que ir na delegacia exercer cidadania? Não é fácil, tem que ler, e em todos os seus acessos. Então, se você se deparou com esse dano, e aí?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Sim. Se o estabelecimento não quiser, não aceitar, aonde... Tipo assim, você não vai sair do estabelecimento, você não vai conseguir sair, simplesmente.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Como assim você não vai conseguir sair?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Por exemplo--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Dá um caso concreto, filha, vamos lá.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Aconteceu esse fato com o seu almoço.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Esse fato do almoço.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isso.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Aí eu cheguei lá no cara...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [0:57:47]: Você chegou lá no caixa...

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Ele se recusou a me devolver o dinheiro.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ele se recusou a aceitar o que você falou e não quis te devolver o dinheiro.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Sim.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: O que você faz?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Providência número 1: 190. Ah, mas que saco, moço. É. Ou eu chamo a administração do shopping, alguém tem que registrar essa ocorrência, testemunhas, provas outras quaisquer, boletim de ocorrência é um excelente meio de prova. Só que você não quer fazer, você está com vergonha, você vai ter que ir lá... Imagina você com o delegado... Olha lá... Todo mundo ia querer fazer boletim de ocorrência na delegacia com a Dra. Sílvia. Isso é uma coisa normal. Mas você vai onde? Ah, é no interior, delegado é não sei quê, escrivão... Para com isso, eles estão lá para te atender, você tem que fazer mesmo. E, com essa ocorrência, você vai a um órgão de defesa do consumidor dizer que ele não cumpriu com a oferta dele e que você quer o direito de devolver o dinheiro. Nós vamos notificar o estabelecimento, você vai ter que trazer para a gente certamente a notinha fiscal, que comprova o quanto você pagou. Está vendo que é um pouquinho burocrático? Mas é necessário.

O Direito não tem valor, você pode... tem que brigar por um centavo, você está brigando por cidadania, não por valor. Então, tem que fazer isso tudo, tem que colher prova, mesmo. Arrumar foto, foto do banner, todas as provas que você conseguir trazer para mostrar que ele não cumpriu sua oferta. Então, é a palavra sua contra a dele? Alguém tem que testemunhar isso,

pessoas que possam testemunhar para você ou uma ocorrência policial, ou uma ocorrência até mesmo no SAC da administração do shopping, perguntar se eles fazem esse tipo de coisa. Olha, está acontecendo um incidentezinho aqui na barraca, não é? Vivendas do Camarão... Hum... Tem que falar, tem que falar. Vivendas do Camarão, eu queria que o senhor relatasse aqui. Eu estou... comprei aquilo ali, o senhor está vendo, o senhor pode ver. Se ele falar assim: Não, isso aqui a gente não faz. Então chama a polícia, ok? Você não vai sair no MGTV, pode ficar tranquila, viu, filha?

A saideira, porque agora já passou o prazo, mesmo. A última, por favor, gente.

SR. ROGÉRIO: Boa tarde, meu nome é Rogério, atuo na área jurídica, a minha dúvida é a seguinte, a gente está vendo no Código de Defesa do Consumidor falar que uma das cláusulas abusivas é a determinação compulsória da arbitragem. Para quem não sabe, arbitragem é quando você obriga, em vez de você entrar na Justiça, quando você tem um problema você vai num lugar escolher uma terceira pessoa, credenciada para isso, de acordo com a Lei da Arbitragem, para decidir a questão e o que ele decidir não tem recurso. A minha dúvida é o seguinte: uma vez comprovada que a arbitragem foi compulsória, ou seja, o consumidor não teve a oportunidade de escolher se vai querer arbitragem ou não, você sabe se tem decisões ou casos em que a pessoa conseguiu anular esse tipo de cláusulas? Porque em contratos onde tinha arbitragem, muitas vezes, nós advogados, ficamos com mãos atadas, porque a arbitragem é muito limitada em relação a um processo, quando a gente tem vários outros recursos para defender o nosso cliente.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Rogério, eu confesso que eu não fiz pesquisa jurisprudencial sobre isso, mas eu vou te prometer, eu vou pegar o seu contato se aqui no nosso Procon Estadual de Ministério Público, já houve termos de ajustamento de conduta em razão da existência da cláusula compulsória de arbitragem. O que eu sei é que o que você falou, ela não pode existir, assim como eu vi que você comentou do foro, a mesma coisa, nós estamos assinando contratos com foro em São Paulo. Pode até assinar, eles sabem que se eu entrar aqui nenhum juiz vai cancelar preliminarmente, porque sabe que o foro pode ser do domicílio do consumidor, né? Então, isso aí não tem tido muito problema não, porque embora a cláusulas esteja lá, ele entra por aqui, a coisa flui, tá?

Agora, a arbitragem, não, você pode ter um momento lá que vai falar assim, não, ele já assinou aqui determinando que quem vai solucionar o nosso conflito é a Câmara de Arbitragem de não sei o que, de não sei o que, composta por todos aqueles eminentes advogados. E ele não sabia disso, porque foi colocado de forma obrigatória. Eu vou procurar saber no Procon estadual, prometo pegar o seu dado está ali, já guardei o seu nome, e te falar, se aqui no nosso Procon

estadual, no Ministério Público, já houve alguma denúncia dessa cláusulas compulsória lá. Se tiver, não tenha dúvida que o ajustamento de conduta deve ter sido feito. Na jurisprudência eu desconheço por falta de não ter pesquisado especificamente essa cláusula. Agora, tem que tomar providências para ela ser excluída, Rogério, não tenha dúvida. Tá? Desculpa não ter sido completa a resposta--

SR. ROGÉRIO: Não. Respondeu mesmo.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: No sentido de pesquisa. Tá bom? Gente, muito obrigado para vocês, tenham uma boa tarde, aí. A gente está às ordens, tá? Unidades dos Procons estão aí. Obrigado.

[aplausos]

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Gente, boa tarde, meu nome é Sílvia, né, sou delegada da Delegacia de Defesa do Consumidor, me deram essa missão árdua, né, de falar depois do Dr. Marcelo, que além de conhecimentos, horrores, é super carismático, né? Mas vou tentar, vou dar o meu melhor. Vai ter uma parte meio teórica que é meio cansativa, mas a gente tem que falar a título de conhecimento mesmo, de ilustração. A Delegacia, ela funciona ali na Rua Martim de Carvalho, nº 94, ali, ao lado do Procon Assembleia, no Espaço Cidadania. Então, assim, é muito bom essa interação que a gente tem junto com o Procon, porque o consumidor vai no Procon. Sendo o caso também de Delegacia, ele vai registrar o boletim de ocorrência, e a proximidade ali já permite que ela faça isso imediatamente, né?

A nossa Delegacia, ela foi criada em 2006, antigamente tinha a Delegacia de Ordem Econômica que foi extinta e foi criada a Delegacia do Consumidor. E a nossa atribuição também foi prevista na Resolução 6.865/2006 que depois foi modificada pela Resolução 7.196/2009 e agora em 2018 nós tivemos uma outra resolução, mas basicamente nossas atribuições são as mesmas. A gente funciona das 8 às 18 horas, e fora desses horários, o consumidor pode procurar qualquer Delegacia de plantão para registrar o boletim de ocorrência. E da mesma forma, não necessariamente, sendo o caso de consumo, ele tem que ir na Delegacia do Consumidor, todas as Delegacias podem registrar o boletim de ocorrência, sendo atribuição da nossa Delegacia o delegado da área vai transferir para a gente, então não tem perigo de falar assim: “Ah, não, eu moro muito longe, fica difícil de ir na Delegacia do consumidor”. Não tem problema, registra na sua Delegacia de área que sendo atribuição nossa o delegado vai transferir para a gente. A gente faz parte, só complementando do Departamento Estadual de Investigação de Fraudes, então, também no nosso departamento, não é o no mesmo espaço físico, o departamento fica lá na

Andradas com a Francisco Sales e lá também tem as Delegacias de Crimes Cibernéticos, de Fraudes, Crimes contra a Administração Pública é sonegação fiscal... [Ai, não, nesse não].

Ai, eu vou passando aqui, é só uma parte histórica que não vai dar tempo de falar, gente, eu vou pular... [ah, eu estava falando... ah, não, é outro. É. Não é esse não. É. Obrigada].

Aí, gente, ficou meio pequenininho aí, mas é só para vocês terem uma noção de qual que é a nossa atribuição, né? São os crimes definidos de Código de Defesa do Consumidor, os arts. 61 a 63, 64 a 75, crimes contra a ordem econômica, contra as relações de consumo, da Lei 8.137, crimes contra a economia popular, alguns crimes do Código Penal, né, que é 171, por exemplo, 175, fraudes no comércio, os crimes contra a saúde pública e o crime de desobediência, nesse caso aí, que é quando o fornecedor deixa de prestar as informações de interesse de consumidor.

Bom, aí agora nós falar dos tipos penais propriamente ditos. Por quê? O Código de Defesa do Consumidor, ele prevê além de sanções cíveis, administrativas também sanções penais, então tem essa parte penal, a partir do art. 61 do CDC. Tem outros crimes contra o consumidor em outras leis, mas a principal sede dos crimes contra o consumidor próprio está no CDC. O sujeito ativo, né, desses crimes é o fornecedor, então, por isso que vamos supor, se você... se sua amiga te convida para uma festa e fala o que DJ famoso tal, vai estar lá e ele não está, você não pode falar que ela fez uma publicidade enganosa, porque ela não está ali na figura de fornecedora, né? E os crimes previstos no CDC, eles são de menor potencial ofensivo, então, eles vão tramitar no Juizado Especial Criminal. O primeiro deles que fala só sobre os arts 61, tá? Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade, ou periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade. Então, aí é antes do produto entrar no mercado, então, o que a gente tem de exemplo assim, aquelas caveirinhas nos agrotóxicos, por exemplo. Os cigarros, aqueles alertas que gente tem no cigarro, de que fumar prejudica a saúde. Então, é antes do produto entrar no mercado.

Caso a nocividade seja conhecida posteriormente, aí ele vai entrar no art. 64, que é deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior a sua colocação no mercado. Então aí foi após a colocação do produto no mercado. E o Parágrafo Único nós temos a chamada omissão de *recall*. Então, nesse caso da omissão de *recall* é só no caso do *recall* oficial, “*que incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, ou seja, oficial, os produtos nocivos ou perigosos*”. Art. 65: “*Executar serviço de alto grau de periculosidade contrariando determinação de autoridade competente*”. Então, trata-se também de uma norma penal em branco, porque vai ter que ter complementação em outro

diploma. Exemplos de serviços de alto grau de periculosidade: escola de paraquedismo, serviços hospitalares, parques de diversões, dedetizações, transporte aéreo e outros. Aí ali fala explicitamente... esse artigo é explícito no sentido de que *“as penas desse artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte”*. Mas nos outros artigos que a gente falou da mesma forma, se houver lesão corporal ou morte, vai ter concurso com esses outros crimes.

O art. 66, esse art. 66 a gente usa bastante lá na Delegacia, porque ele é muito amplo. A gente vê, só pelos dizeres dele, vocês vão ver, aparentemente é um rol exaustivo, mas são tão amplos os elementos normativos que vocês vão ver que praticamente tudo se enquadra aí. E ele é residual, porque ele trata do marketing não publicitário. O marketing publicitário vai enquadrar nos arts. 67/68 que a gente vai ver em seguida. Nós estamos falando aí de afirmação falsa ou enganosa, ou seja, falsa, né, mentirosa ou enganosa, ambígua também. Então vamos lá: *“Fazer afirmação falsa ou enganosa ou omitir informação relevantes sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços”*. Então, vocês veem como é amplo esse rol tanto na forma comissiva como na forma omissiva, omitir, né, tanto na ação quanto a omissão. Exemplos, você compra um produto, fala que é madeira X, vamos supor, fala que é cerejeira, e na verdade não é. Fala que... com relação ao preço, que é sem juros quando na verdade não é. Fala que o carro é zero quilômetro, quando na verdade não é. Fala que o produto não amarrota, por exemplo, e na verdade amarrota. Então, vai enquadrar tudo nesse artigo aí.

E nós trouxemos aqui alguns julgados. Ah não, aqui está falando, no art. 31 fala com relação a essa obrigatoriedade: *“A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade e origem entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam a saúde e segurança dos consumidores”*. Então, a desobediência a esse artigo vai enquadrar no art. 66. E aqui a gente faz a distinção, a gente trouxe uns julgados aqui com relação à distinção entre o inadimplemento civil e a oferta enganosa. O que é muito delicada essa questão de o que vai invadir a esfera criminal e o que vai ficar apenas o no cível. Então, a gente, por esse julgado aí, a gente viu o que precisa ter, precisa de ter um engodo, precisa a pessoa ter sido enganada de alguma forma. Não basta a falha na prestação de serviço, a pessoa tem que ter sido iludida a contratar. Aí vai enquadrar também na esfera penal.

Então, assim, não basta que determinado serviço seja executado, é mister que o

consumidor seja de algum modo iludido por alguma publicidade de oferta enganosa, que o faça supor que o produto se reveste de alguma qualidade ou garantia especial. Então, aí a gente enquadra nesse artigo. Anúncio em jornal de grande circulação de produto inexistente para entrega imediata. Então, você compra um produto, você espera que ele esteja ali para ser entregue imediatamente, caso não esteja assim, que tenha sido apenas uma atração para te levar à loja e eles não tenham o produto para entregar, vai ser no art. 66 também.

Esse outro exemplo aí, outro julgado, serviço de turismo, você contrata um serviço de turismo com um ônibus que tem ar-condicionado, que tem DVD, que tem um monte de coisas de luxo e na hora que chega lá não tem nada disso. Também vai enquadrar nesse art. 66, foi uma oferta enganosa. E esse outro julgado, a gente pode ver, é o exagero na oferta. Então, quer dizer, apenas encareceu as qualidades, enalteceu as qualidades, não teve mentira, só um realce, aí não enquadraria no crime não, não pode ter é mentira. Aquele art. 31 que falam das características de qualidade etc., os restaurantes fast-food não têm que obedecê-lo, porque as comidas de fast-food são feitas para consumo imediato, então, não tem que obedecer àquelas características previstas no art. 31 que a gente viu.

Tá, agora nós estamos aqui na publicidade enganosa ou abusiva. O art. 67 fala que é crime fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva. Então, nesse sabe ou deveria saber, a gente pode enquadrar o deveria saber, como uma modalidade culposa. Então, e o que é a publicidade enganosa abusiva? Também mais uma vez é uma norma penal em branco, né, e ela é complementada pelo próprio Código de Defesa do Consumidor, no art. 37, ele fala o que é publicidade enganosa e o que é publicidade abusiva. Porque a publicidade ela pode ser lícita ou ilícita, e sendo ilícita, ela pode ser abusiva ou enganosa e sendo enganosa ela pode também ser por omissão ou por ação.

Vamos ver aqui o conceito agora, do que é publicidade enganosa. Então, o art. 37, § 1º fala: *"É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação, de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou por qualquer outro meio, mesmo por omissão capaz de induzir em erro o consumidor"*. A respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços. Então, aqui a gente está tratando como a gente falou anteriormente do marketing publicitário. Uma coisa que é bom a gente realçar é a questão de preço, quando tem um preço muito inferior, aí já não obriga o fornecedor, que é um erro escusável, quando a pessoa vai lá comprar um produto que custa cem, está lá por 10 reais, nitidamente você vê que foi um erro, então, não enquadraria na publicidade enganosa, isso foi um erro. O art. 37 § 2º fala da publicidade abusiva e o conceito, publicidade

abusiva ela está numa parte no art. 67 e uma parte no art. 68 também que fala da proibição da publicidade abusiva.

Então, é abusiva dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento, inexperiência da criança, desrespeita valores ambientais, por exemplo, incentivar a jogar lixo na rua, que seja incapaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. Esse finalzinho aí vai estar no art. 68, porque, por exemplo, é publicidade de acessórios que incentivam a fazer acessórios em automóveis, que incentiva a fazer aquele cavalinho de pau, por exemplo, né, induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Aqui nós trouxemos um outro julgado com relação à necessidade do anúncio, na denúncia, o art. 68, é aquele que a gente já tinha falado, aquela parte finalzinho no art. 37. Tá, o art. 69: *“Deixar de organizar dados fáticos, técnicos, e científicos que dão base à publicidade”*. Então, ele trata do cumprimento do princípio da transparência da fundamentação da mensagem publicitária. Exemplo de dado fático, por exemplo, se eu falo que o meu produto é campeão de vendas, então, tem que ter um dado fático embasando essa publicidade. Art. 70, gente está acabando a parte do CDC que é mais cansativo, mas só para a gente dar uma pincelada geral. *“Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização de consumidor”*. Então, aí, sem autorização de consumidor, caso o consumidor autorize não tem o crime, né, porque a partir do momento que você está contratando o serviço, você subentende que vai ter um produto novo usado no seu veículo, por exemplo, se está utilizando uma peça recondicionada, você tem que ter ciência.

Art. 71, art. 71 também a gente vê bastante lá na Delegacia. *“Utilizar na cobrança de dívida, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas, ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor injustificadamente a ridículo, ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”*. Esse artigo, ele se refere apenas a dívidas de consumo, e aqui a gente não está questionando o fato de a pessoa dever ou não, a gente está questionando o fato de como essa dívida é cobrada, então, essas pessoas que ficam ligando em horários inoportunos, já aconteceu gente de ficar ligando, para parente, para pai, para mãe, para o serviço, então é que realmente causa um transtorno para a pessoa. Vai enquadrar nesse artigo aí. E pode haver até um concurso com outros crimes também, por exemplo, uma ameaça, se houver uma ameaça de um mal injusto e grave, porque aí são meios jurídicos distintos, aí são as relações de consumo, no caso a ameaça vai ser o consumidor propriamente dito. E o

sujeito ativo aí vai ser quem efetuou a cobrança, não necessariamente vai ser o fornecedor.

Aí nós temos aí um julgado, que não caracterizaria esse art. 71 que seria chamar o devedor de caloteiro, mas vamos supor se você pega e coloca um cartaz de todo tamanho na frente da casa dele chamando ele de caloteiro, aí já caracterizaria. Art. 72: *“Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele consta em cadastros, banco de dados, fichas e registros”*. Então, esse artigo, a punição a impedir ou dificultar acesso do consumidor é consequência do direito previsto no art. 43 que fala que o consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais, e de consumo arquivado sobre ele. E esse acesso ele não precisa ser necessariamente por escrito, pode ser apenas verbal, o artigo não fala que tem que ser uma certidão por escrito, se esse acesso for apenas verbal, de forma oral, não tem perigo nenhum. Aí que eu falei, o julgado, o acesso não precisa ser pela forma escrita via certidão.

O art. 73: *“Deixar de corrigir imediatamente informação sobre o consumidor constantes de cadastros, bancos de dados, fichas ou registros, que saiba ou deveria saber ser inexata”*. Da mesma forma é consequência do direito previsto no § 3º do art. 43 que sempre que tiver inexatidão o consumidor poderá exigir sua imediata correção, tendo o arquivista o prazo de cinco dias comunicar alteração aos eventuais destinatários às informações incorretas. Então, no caso, o que a gente vê aí? É do credor, e não do devedor conforme julgado aí, o ônus da baixa da indicação do nome do consumidor em cadastros de proteção ao crédito, em virtude do que dispõe o art. 43 § 3º. O art. 74: *“Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo”*. Aqui a gente está falando da garantia contratual, e não da garantia legal. A garantia legal é aquela prevista no art. 26 e não precisa necessariamente ter um termo, né? Aí a gente está falando da garantia contratual. E o art. 75, por fim, fala que: *“Quem de qualquer forma concorrer para os crimes referidos neste código incide nas penas a estes combinadas na medida de sua culpabilidade, bem como diretor, administrador ou gerente, defensor jurídico, que aqui promover, permitir ou por qualquer outro modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos, ou oferta e prestação de serviço nas condições por ele proibidas”*.

Bom, agora a gente vai falar também de outros delitos que são atribuição da Delegacia. Esses, especificamente não é, eu trouxe só a título de curiosidade, para saber onde que enquadraria essa falta de emissão de nota fiscal. Está na Lei 8.137, a Lei 8.137 ela traz os crimes contra a ordem tributária e contra as relações de consumo. Especificamente, no caso da negativa de fornecimento da nota fiscal, está no art. 1º, inciso V, da Lei 8.137, né? Então: *“Suprimir ou reduzir tributos, ou contribuição sindical e qualquer acessório mediante, negar ou deixar de*

fornecer, quando obrigatório a nota fiscal ou documento equivalente, relativo à venda de mercadoria, ou prestação de serviço efetivamente realizada ou fornecê-la em desacordo com a legislação". Então, é um crime contra a ordem tributária, mas também é um direito do consumidor, porque é com a nota fiscal que ele vai comprovar a prestação de serviço ou aquisição da mercadoria.

Aí nós temos agora outro crime que é competência nossa também que são os crimes contra a ordem tributária, digo contra a ordem econômica. A Lei 8.176/91, ela fala que constitui crime contra a ordem econômica. Essa lei é curtinha, nós temos aqui no art. 1º inciso I. *"Adquirir, distribuir e revender derivados de petróleo, gás natural e suas frações recuperáveis, álcool etílico, hidratado carburante, e demais combustíveis líquidos carburantes, em desacordo com as normas estabelecidas na forma da lei"*. Então, a gente tem aí o quê? É o famoso combustível adulterado, vai enquadrar nesse artigo. A fraude na bomba, também, a bomba menor vai enquadrar nesse artigo. GLP vendido de forma errada em estabelecimento não credenciado, é para enquadrar nesse artigo. Então assim, em desacordo com as normas estabelecidas na forma da lei, quais são essas normas? A ANP que edita essas normas são resoluções e portarias da ANP que vão falar como é que deve ser feito isso. Então, também, é uma norma penal em branco, é o que está falando disso, esta complementação da norma penal em branco fecha o tipo penal previsto, *"praticam o crime em questão, os proprietários de postos de gasolina, que dentre outras condutas revendem combustíveis em desacordo com as normas da ANP"*.

Mais um julgado aí, falando da necessidade de complementação pelas portarias ANP, para saber o que pode o que não pode, como que deve ser feita essa revenda. Esse aí também ó: *"Pratica o crime previsto no art. 1º inciso I, da Lei 8.176, o réu que revende combustível fornecido por distribuidores diversos da marca comercial assentada pelo seu estabelecimento, infringindo norma estabelecida pela agência reguladora"*. Então, ele também está praticando esse crime. Esse outro julgado aí, da mesma forma também. *"O paciente estava comprando bojões de GLP de revendedora não autorizada, além de não possuir no local de armazenamento balança para pesagem de bojões, e tão pouco mantendo na área material necessário para teste de vazamento, além de fixar a tabela de preços ao consumidor em local de difícil visualização"*. Então, todas essas nuances são estabelecidas pela ANP, e de acordo com isso a gente vai verificar se foram obedecidas ou não, as normas para revenda desses combustíveis.

O art. 4º da Lei 8.137 ele trata de um dos crimes contra a ordem econômica que é a formação de cartel. O que que é um cartel? Um cartel é ajuste entre as empresas, para fixar preços. E com isso, quem vai sair prejudicado? O consumidor, porque acaba que os preços vão

ficar maiores, e isso tem que ser punido, né? Então, o art. 4º traz as modalidades de cartel, que é: *“Abusar do poder econômico, dominando o mercado ou eliminando total, parcialmente a concorrência mediante qualquer forma de ajuste ou acordo de empresa”*. Então, qualquer forma de ajuste ou acordo entre empresas, para fixar preços, vai enquadrar neste artigo. No inciso II, letra a: *“Fixação artificial de preços ou quantidades vendidas ou produzidas, ao controle regionalizado do mercado por empresa ou grupo de empresas, ao controle, em detrimento da concorrência da rede de distribuição ou de fornecedores”*. Então, protege também o consumidor e protege a livre concorrência. O art. 7º, o art. 7º, tem muitos crimes contra as relações de consumo, eu vou falar do que é que aparece mais lá na Delegacia. Que é o inciso VII, que nós temos bastante. *“Induzir o consumidor ou usuário a erro por via de indicação falsa ou enganosa, sobre a natureza e qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação ou divulgação publicitária”*. Então, isso aí é como se fosse um estelionato especial, é um estelionato especial, no caso de conflito de normas, sendo o consumidor a vítima, vai enquadrar nesse artigo aí.

Olha, esse julgado fala exatamente isso ó: *“O núcleo do tipo do art. 7º, inciso VII, é a conduta comissiva de induzir, que pode se realizar por qualquer meio, inclusive, mediante omissão, como na espécie em que a sonegação de informações foi o que levou os consumidores a erro”*. Impossível a desclassificação da conduta para o crime de estelionato, em razão do princípio de especialidade, que determina que a aplicação da lei especial prepondera sobre lei geral. Apelação criminal, crime contra as relações de consumo, art. 7º, inciso VII, golpe do consórcio contemplado. Isso a gente teve uma época que estava tendo muito na Delegacia. Como é que é? A pessoa vai, ela é atraída por um anúncio de jornal, oferecendo um automóvel, quando ela vai lá, achando que vai ter o automóvel, entrega no prazo determinado, aí o vendedor fala assim: *“Não, só tem que assinar esses papéis aqui”*. A pessoa assina rápido, correndo, sem saber, sem ler, e quando ela vê, ela não está adquirindo um automóvel, não tem nenhuma compra e venda, ela está aderindo a um contrato de consórcio. E quando ela liga, falam assim: *“Não, você aderiu foi um contrato de consórcio, se você quiser seu dinheiro de volta, somente ao final do grupo”*.

Então, mais uma vez, a gente fala que tem que ler tudo que for assinar gente, não pode acreditar e assinar rápido, ainda mais quando o vendedor está lá te apressando para você assinar tudo. Não. Pausa. Assina só depois de ler, e se tiver alguma dúvida consulta com um advogado, consulta o Procon, consulta a Delegacia para ver se tem alguma reclamação contra a empresa. Depois, ao final, a gente vai dar umas dicas para evitar esse tipo de golpe. Da mesma forma aí, *“responde criminalmente representante legal de empresa, que permite aos seus prepostos*

fornecer informações falsas ao consumidor, induzindo ao erro, especialmente quando a empresa é a beneficiária da fraude". O crime contra as relações de consumo, que é o art. 7º, inciso VII, absorve o crime de estelionato, praticado no âmbito das relações de consumo, em face de seus elementos constitutivos.

Ó, mais um artigo aqui. Vamos agora ao inciso IX, que também tem muito lá na Delegacia. Que é: *"Vender, ter em depósito para vender, ou expor à venda ou de qualquer forma entregar matéria-prima ou mercadoria em condições impróprias ao consumo"*. E também pune-se a modalidade culposa. Então, como é que é isso? O que que são mercadorias impróprias para o consumo. O próprio CDC fala no art. 18, § 6º. Ele fala que: *"São impróprios ao uso e consumo os produtos cujo prazo de validade estejam vencidos, os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou a saúde, perigosos ou ainda aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação, os produtos que por qualquer motivo se revelem inadequados ao fim a que se destinam"*.

E tem uma certa divergência a respeito da necessidade de fazer perícia ou não, tem alguns que entendem que no caso dos produtos vencidos não seria necessária a perícia, já tem outros que entendem que seria necessária a perícia em todos os casos porque tratando-se de crime que deixa vestígios tem que ter a prova pericial. Eu vou até mostrar as fotos para vocês de uma operação que a gente fez, a gente costuma fazer o seguinte que a gente vai nessas operações com a Vigilância Sanitária e a Vigilância Sanitária ali ela já atesta a impropriedade para o consumo, ela apreende as mercadorias que estão impróprias para o consumo, elas apreendem e já mandam para o descarte e a gente utiliza isso como a prova pericial, né? Eu vou mostrar a foto para vocês aqui daqui a pouco. Quer ver? Aí falando da necessidade da perícia. *"Foi realizada a apreensão de carne bovina por fiscais sanitários por estarem armazenadas em desacordo com a legislação vigente, no entanto, as irregularidades não permitem concluir que o produto estava impróprio, sendo imprescindível o exame pericial"*. Aí, mais uma vez ó: *"Está exigido o titular da ação penal a comprovação da impropriedade do produto para uso, imprescindibilidade da realização do exame pericial para aferir a nocividade dos produtos"*.

E esse aí já fala da prescindibilidade: *"Sendo crime de perigo abstrato, prescindível a realização de perícia para efetivação da condenação penal"*. Então assim, vocês veem que realmente tem uma divergência aí do que que se precisa ou não, dependendo do caso. Essa aí foi a operação que a gente fez junto com a Vigilância Sanitária, que a gente interditou esse estabelecimento, têm muitos produtos, isso aí tudo foi descartado, tudo impróprio para consumo,

tudo vencido, tudo mal armazenado, muita coisa, muita coisa mesmo. Eu não sei precisar agora quantos quilos, quantas toneladas foram, mas foi muita coisa, essa salsicha estava exposta à venda aí com essa mosca pousada nela. Aí, o que acontece? Quando vocês têm alguma reclamação com relação a algum produto, qual que é o trâmite? Vocês vão na Delegacia, vão com o produto, a gente vai apreender o produto e encaminhar ou para o Instituto de Criminalística ou para a Funed, para elaborar perícia.

O Instituto de Criminalística vai ser no caso de corpo estranho, a Funed no caso da análise microbiológica. Esse aí foi... isso era um corpo estranho que estava dentro de uma massa de tomate. Por isso que quando a gente compra aquele saquinho de massa de tomate, é bom abrir tudo antes, jogar em um outro recipiente, antes de jogar na comida. Isso aí era uma cerveja que estava com uma outra substância amorfa aí, tem um mosquitinho aí também. Essa é a barra de cereal, barra de cereal, gente, tem demais, muito, é um ambiente muito propício a ter corpos estranhos. Esse aí é um pão com uma borracha, era tipo uma borrachinha que estava incrustada nele. E agora esse que é bem nojento, não, esse é nojento, mas o outro é mais nojento ainda, esse aí é um fio de cabelo numa paçoca, e esse aí olha aí é tipo uma lagartixinha. Esse é muito nojento.

Então, assim, ela foi prensada aí junto com o pão, né? Aí a gente faz isso, a gente manda para a perícia e a perícia vai elaborar o laudo para a gente. Ninguém quer ver de novo não? Agora nós temos outros crimes que são de competência da Delegacia, também, o estelionato, quando a vítima é consumidor, né? Eu vou dar uma pincelada rápida, como o tempo está curto, só vou dar uma passada, o art. 273 que cuida dos crimes contra a saúde pública. *“Está sujeito às penas desse artigo quem pratica ações previstas no § 1º em relação a produtos em qualquer das seguintes condições: sem registro quando exigível no órgão de vigilância sanitária competente”*. Então, qualquer coisa que você for produzir, vamos supor, um cosmético, um saneante, ou essas fabricazinhas que produzem detergente, tudo tem que ter autorização da Vigilância Sanitária para produzir, caso contrário vai enquadrar nesse artigo aí e a pena é altíssima, porque, inclusive, é crime hediondo.

O art. 330 que a gente falou, o que a acontece? O Procon, ele notifica o fornecedor para prestar as informações de interesse de consumidor, caso o fornecedor não preste, não necessariamente ele tem que ir na audiência, ele tem que prestar as informações de interesse do consumidor, caso ele não preste, o Procon encaminha para a gente essa documentação e a gente faz um termo circunstanciado de ocorrência do crime de desobediência em razão do que está disposto aqui nesse artigo aqui: *“A recusa à prestação das informações ou desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor*

caracterizam desobediência na forma do art. 330 do Código Penal e também no art. 55 § 4º que fala que os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que sob pena de desobediência prestem informações sobre questões de interesse do consumidor resguardando o segredo industrial”.

A gente vai dar agora alguns exemplos de golpes. É assim, esses exemplos são a velha máxima prepondera, né? *"Quando o milagre é demais o Santo desconfia"*. Adorei o que o Dr. Marcelo falou: *"Tem uma pessoa querendo lesar e outra querendo ser lesada"*. É mais ou menos isso.

Então, empréstimo de dinheiro com juros baixos, né? Você vê, está todo mundo praticando o juro X, qualquer instituição bancária que você for, o outro está metade, você vai desconfiar, você vai falar: *"Tem alguma coisa errada, né?"* Consórcios imobiliários ou de veículos com promessa de entrega de carta de crédito com tempo determinado, por quê? Porque a contemplação se dá por sorteio ou lance, não tem esse negócio de chegar e já estar com a cota contemplada. E-mail e mensagens para captura de dados do consumidor, Receita Federal, SPC Serasa, boleto bancário, nota fiscal, promoções, sorteios, etc., sites fraudulentos de venda de produtos, preços muito baixos. Da mesma forma, você vai numa loja conhecida, o preço está 100 reais. Você vê, o outro está 20. Você vê. Não, tem alguma coisa errada, você não vai acreditar. Escritórios que prometem ganhos em ações revisionais da aposentadoria; muito cuidado com isso, vocês devem ter acompanhado os noticiários aí recentemente, qualquer dúvida que tiver sempre entrar... ou entrar em contato com algum advogado conhecido ou com o Procon, com a Delegacia para saber da pertinência disso e não simplesmente ir lá e assinar e acreditar em tudo que é falado. Escritórios que prometem redução de juros abusivos, empréstimos, financiamento, cartões de crédito e cheque especial, e que retiram o nome do SPC Serasa.

Publicidade em listas telefônicas. Estou acabando, meu tempo já está esgotando aqui, eu já estou acabando. Essa publicidade nas listas telefônica é como? A pessoa liga falando assim: *"Não, você conseguiu uma publicidade gratuitamente na lista telefônica, tal, tal, tal, mas só assina rapidinho aí"*. Às vezes a pessoa mesmo que atendeu o telefone assina e pede para enviar por fax ou por e-mail. Aí o comerciante vai lá envia e depois ele é surpreendido com cartas de cobranças porque na verdade aquilo que ele assinou, ele estava se comprometendo a pagar um certo valor para essa empresa de publicação na lista telefônica. Boleto fraudulento com código de barras adulterado, da mesma forma cuidado nas compras na internet. Produtos milagrosos, colchões, remédios, almofadas térmicas, isso aqui também, principalmente pessoas mais idosas com menos instrução, porque eles realmente se aproveitam disso, eles vão, muitas vezes até vestidos de

branco na casa das pessoas, prometendo um colchão milagroso que vai curar artrite, que vai curar artrose, que vai curar dor de coluna, que vai fazer milagre. E além das promessas serem falsas, o preço também é extremamente exorbitante, muito acima do mercado. E muitas vezes também, toma cuidado, porque eles se aproveitam para aplicar outro tipo de golpe, às vezes eles até contraem um empréstimo no nome da pessoa.

Outro golpe que está tendo aqui, golpe da panela, assinatura de jornal, o que acontece? Você está lá no supermercado: “Ô, fulano vem cá, tem um brinde aqui para você”. Aí você vai lá ver o brinde. Ah, você está ganhando essa panela aqui. Aí pede para você assinar alguma coisa rapidinho ou senão cobre com um pedaço de papel o que está escrito em cima, você assina sem ler, na verdade você está aderindo a uma assinatura de jornal, aquela panela não foi um brinde, né? E a gente só chamou atenção aqui, porque agora teve uma alteração no art. 171, § 4º que a pena vai ser em dobro se o crime for cometido contra idoso, idade igual ou superior a 60 anos. Aí um julgado com relação àquela questão das almofadas térmicas, né, falando como era abusiva a prática comercial de venda de produtos que se revelam inoperantes, aproveitando-se da idade e condição social do consumidor.

E agora, só para finalizar, algumas dicas para não caírem em golpes. Desconfiar das empresas que oferecem muitas facilidades e vantagens. Não efetuar pagamentos antecipados, se você está querendo um empréstimo, você vai pagar o que? Você está querendo um dinheiro emprestado, não para você pagar, né? Não emprestar seu nome para terceiros, né? Seu nome é coisa muito importante, você não vai deixar ele na mão de quem você não conhece e não confia. Nunca fazer empréstimo apenas por meio de contato telefônico ou site, sempre verificando junto aos órgãos de defesa do consumidor, se há reclamações contra a empresa também no Banco Central, se a empresa tem autorização para realizar tais empréstimos ou consórcios. Então, sempre antes, tem alguma oportunidade de empréstimo, tal, tal, sempre consulta o Procon ou o Delegacia para ver se tem alguma reclamação, de preferência gente pegar com uma instituição sólida, porque a gente sabe que tem muita gente que se aproveita do desespero dos outros para cometer esses golpes. Não aceitar pagar empréstimo com depósito em conta de pessoas físicas. Então, assim, apareceu à oportunidade do empréstimo, manda depositar em conta de pessoa física, gente, ó, alerta vermelho imediatamente. É indício fortíssimo de golpe. Guardar o anúncio que o atraiu à empresa.

Não assinar nada com pressa, sem ler, sempre ficar atento, em caso de dúvida, em caso de pessoa mais velha que tiver alguma dúvida, pede para um parente ler, alguém que tenha um pouco mais de conhecimento. Não assinar nada se tiver dúvida, né? Não passar dados pessoais

por telefone, verificar a idoneidade da empresa antes de efetuar compras pela internet. Então, assim, sempre checar, porque eles são mestres, eles fazem artimanhas, assim, muito fortes mesmo para te atrair a efetuar a compra. E sempre resolver pendências bancárias dentro da agência com funcionários credenciados, porque muitas vezes as pessoas se aproveitam do desespero da outra ali no caixa eletrônico, também, querendo oferecer ajuda, às vezes troca um cartão com o outro, captura a senha. Então, assim, muito cuidado, tem dúvida, procura sempre os funcionários credenciados dentro da agência bancária. Pronto, acabou gente, muito obrigada.

[aplausos]

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Desculpa a correria que eu sei que eu falo rápido. Ah é, perguntas. Alguém tem alguma dúvida? Todo mundo querendo correr para o coffee break aí.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [01:3914]: Boa tarde.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Boa tarde.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Fala lá vai eu de novo... É o seguinte, no caso de uma pessoa idosa, por exemplo, o meu esposo, ele facilmente influenciável, o que eu posso fazer no caso aonde ele foi enganado pelo Banco BMG, eu vou até citar o nome de uma vez, é Banco BMG. Ele foi numa dessas agências sozinho e o rapaz fez com que ele assinasse aquele cartão que faz o depósito direto na conta e que ele não teria que pagar nada, seria descontado no contracheque, porém, foram cinco anos descontando só os juros no contracheque, o capital jamais foi debitado nenhum centavo. O que eu posso fazer num caso desses?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Não então... Isso já tem mais tempo?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Tem, inclusive eu quitei a dívida, eu vendi o carro e quitei a dívida, porque eram 20 mil reais.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Nossa!

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: E eu quitei a dívida e tem mais ou menos um ano e meio que eu quitei essa dívida.

SRA. SILVIA: É com relação a essa questão de prazo, o Dr. Marcelo seria bom para explicar essa questão do prazo, mas num caso, vamos supor que fosse uma coisa que tivesse acontecido agora, você quisesse anular essa negociação, né? Procuraria o Procon, tentaria pela via de acordo, administrativa, não tendo esse acordo, Juizado, pedindo o cancelamento desse contrato, porque foi através de um indução em erro, e da mesma forma também procurar a Delegacia de Polícia, que a gente vai registrar o boletim de ocorrência porque está enquadrando naqueles artigos, ele

só assinou porque foi omitida a informação para ele, ele não sabia que ele estava aderindo a um juros tão altos e nem que ele estava sendo descontado apenas os juros e o capital inicial nada, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isto.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Então, assim, caberia também o boletim de ocorrência. Então, seriam as três esferas, inicialmente tentar procurar o Procon, caso não conseguisse ou não tivesse qualquer tipo de acordo, procurar o Juizado e no Juizado pode ser pedido, inclusive, danos morais, dependendo do constrangimento que ele sofreu, do que ele teve que vender, do que ele passou por lá, né? E a Delegacia também em razão dessa omissão, de uma informação super-relevante do contrato.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [01:41:37]: Inclusive, o contrato, nós nunca obtivemos.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Vocês não tiveram nem acesso ao contrato?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Mais uma irregularidade.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não, a gente liga pede, pede que mande por e-mail ou de qualquer uma outra forma e eles nunca enviam o contrato.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Então, mais uma irregularidade. E até hoje, então, já tem cinco anos e eles não forneceram nem a cópia do contrato.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Então, pode procurar o Procon, a Delegacia, porque eles, né, é obrigação deles, eles têm que ter esse contrato.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ah, tá ok. Obrigada.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Nada.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Boa tarde.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Boa tarde.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Quando procurar a Delegacia, quando procurar o Procon?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Então, realmente é muito complicada essa história, que tem algumas coisas que não chegam a invadir a esfera penal, e tem outras coisas que concomitantemente a pessoa pode ir tanto no cível quanto no penal, então, o que a gente recomenda, vai no Procon, sendo o caso de registrar o boletim de ocorrência eles vão orientar a

pessoa a ir lá na Delegacia, e da mesma forma se a pessoa tiver alguma dúvida pode ligar também, né, no nosso telefone, se vocês quiserem anotar, 3275-1887, né? E qualquer dúvida que tiver: “Ah, não, eu estou com o problema tal, é para ir na Delegacia ou é para ir no Procon?” A gente orienta: “Não, isso aí é caso de Procon, não é caso de Delegacia.” Ou senão: “Não, pode registrar o boletim de ocorrência e também no Procon”. Porque aí tem que ver o... por exemplo, naquele exemplo que eu dei, quando teve simplesmente uma falha na prestação de serviço, Procon, quer um cancelamento, um juro exorbitante alguma coisa assim, Procon. Agora, já teve qualquer coisa, aqui, um engodo, qualquer artifício, qualquer ardil, que houve aquela indução do consumidor em erro, Delegacia, 3275-1887, e o do Procon é como é que é 25... É a gente dá o do Procon também porque aí pode ligar, 2500 mas eu esqueci o início. É 2108-5500, do Procon Assembleia. Aí qualquer dúvida pode entrar em contato com o Procon ou com a Delegacia, que a gente dá a orientação de qual que é o melhor caminho a seguir. Gente--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:43:48]: Doutora, boa tarde.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Boa Tarde.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Uma dúvida, a pessoa que nunca foi cliente de uma instituição bancária, ela ficar recebendo e-mails de cobrança de terceiros só porque tem o nome semelhante, mas os dados não batem, já foi à instituição bancária e justificou, continua recebendo e-mails e telefonemas tem crime nisso aí Doutora? Que tipo de crime?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Perturbando o sossego, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Exatamente.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: É no caso vai enquadrar naquele art. 71, você não é a pessoa, né, inclusive... Ah, quer dizer, né, eu estou falando de você, mas o consumidor não é nem a pessoa, a cobrança é completamente descabida.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Neste caso que vem ocorrendo comigo por parte do Banco Itaú. O Banco Itaú fica me fazendo... já mandou 27 e-mails para mim, tem tudo documentado. E várias cobranças telefônicas que já perdi as contas. Fui na instituição, na agência --

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: E não é você?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não sou eu, de maneira alguma, já expliquei, reexpliquei, parece que me escolheram para me humilhar ou me ofender, ou então estão querendo me ofender bastante para ‘mim’ levantar e arrasar eles bem arrasado. Eu quero saber qual é o enquadramento que cabe aí no âmbito da Delegacia?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Vai enquadrar naquele art. 71, né, porque no caso a dívida nem existe, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: De maneira alguma, eu nunca fui cliente deles em nada.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Aí, porque o dano moral, com certeza é fato. Deixa eu ver se tem. Vou procurar o art. 71 aqui para a gente ler que fala nitidamente isso, só que no caso daquele artigo a dívida existe, né? Eu não coloquei... Ah, é. *"Utilizar na cobrança de dívidas de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas ou incorretas ou enganosa ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor injustificadamente a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer"*. Então, está acontecendo tudo isso com você, está interferindo no seu descanso, no seu trabalho e são informações incorretas, porque não é você.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:45:45]: Então, cabe eu procurar a Delegacia da senhora lá?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Cabe o art. 71 e cabe também o ajuizamento da ação no Juizado, você já pode pedir danos morais, inclusive, em virtude do... Pode registrar.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Vou fazer isso então, vou procurar a Delegacia de Defesa do Consumidor e sucessivamente pôr advogados para montar ação lá no Tribunal.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Nem precisa de advogado no âmbito do Juizado.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tá.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Você já pode ir direto lá no Juizado Especial e falar assim: "Ó, eu quero cancelamento dessas cobranças que são indevidas e eu quero danos morais, também, em virtude do aborrecimento todo que eu estou tendo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Obrigado doutora por você ser sido uma luz no meio dessas trevas aí.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Ah, imagina. Finalizou, gente? Ô gente, muito obrigada, qualquer dúvida a gente está à disposição, tá? Delegacia é aqui pertinho.

[aplausos]

SR. RHILMER REIS DIAS: Boa tarde, pessoal.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Boa tarde.

SR. RHILMER REIS DIAS: Boa tarde, pessoal.

EM CORO: Boa tarde.

SR. RHILMER REIS DIAS: Beleza, vocês já me conhecem do dia a dia da escola aqui em eventos, né? Meu nome é Rhilmer, sou servidor aqui do Ministério Público há quase três décadas e no Procon MG, na escola estadual há quase duas. Então, vou contribuir aqui com esse evento, fazendo parte aqui da escola, nesse módulo nove. A expectativa aí é de 60 minutos eu acho que eu não vou usar esse tempo todo, né, nós estamos um pouquinho atrasados aí em relação ao tempo, eu acho que Minas atrasou o dia hoje, né? Certo? Ou vou ceder um tempo maior para a Regina que é a próxima palestrante, que vai estar fazendo as vezes aí de colega Aline, que vai falar do Sindec, tá?

Então, o objeto nosso de esclarecer, onde reclamar, né, bem verdade não vou só falar de onde reclamar, mas da necessidade do sistema funcionar com a participação de todos, todos inclui consumidores, então, a competência dos órgãos de defesa do consumidor, atuação integrada dos órgãos de defesa do consumidor e propriamente como reclamar, tá? Vocês vão perceber que fazer parte do sistema e ajudar o sistema para que sejam criadas políticas públicas, sejam melhoradas neste como reclamar nos dias de hoje, com a tecnologia é uma coisa razoavelmente fácil, exercer a cidadania, não é varinha de condão, não é magia, é participação, às vezes dá trabalho, mas é necessário para a gente ter um mercado de consumo numa relação aí de consumo melhor. Ok?

Então, vamos objetivamente onde reclamar? O primeiro lugar que nós deveríamos buscar a reclamação, é diretamente com o fornecedor, naturalmente analisando o objeto a ser reclamado, se eu tenho um produto ou adquiri um produto ou serviço, com uma relação de consumo que traz um vício, e eu tão somente quero resolver aquela questão, por que que eu não posso fazê-lo através da conciliação, né? Então, eu vou buscar o SAC das empresas, um canal pelo meio que os consumidores entrem em contato com as empresas e essa conciliação eu vou enriquecer esse início de colaboração ao sistema, eu vou estar dando para a empresa, uma condição dela melhorar, dela estabelecer melhor e rapidamente resolver uma demanda simples ou não, tá?

Então, o primeiro passo é buscar o fornecedor, duas formas, alguns fornecedores, bem verdade, vão passar e serão três formas em primeiro momento, alguns fornecedores além de disponibilizar o serviço de atendimento ao cliente, serviço de atendimento ao consumidor, ele também disponibiliza uma ouvidoria, bancos, por exemplo. Então, às vezes nós consumidores temos uma demanda de serviço bancário aonde nós vamos buscar o banco, buscar o gerente ali e tentar uma conciliação, alcançamos êxito? Espetáculo, estamos participando do sistema. O gerente não resolveu o problema, minha expectativa não foi alcançada, de repente no próprio

banco eu tenho um outro canal, a ouvidoria do banco, eu vou buscar o banco, participar a ouvidoria, o banco vai verificar o que está acontecendo e, de repente a minha expectativa será alcançada e o meu problema resolvido, ok? Fácil? Todo mundo sabe disso, mas a verdade é que o exercício dessa cidadania, essa crença de que vale a pena buscar o direito, vale a pena fazer parte do sistema é o que está sendo incentivado aqui na minha apresentação, coisa bem simples, mas que quase sempre se perde somente no lamento, né? Ai, que estresse, eu não aguento isso. Ficamos insatisfeitos, vamos embora e deixamos a coisa como está. Então, nós não estamos colaborando para uma melhoria no mercado de consumo, para as relações de consumo.

Além dessas duas formas, várias empresas têm agências que regulam a atividade. Nós sabemos. Aí lá vai, já foi dito aqui pelo Dr. Fernando ontem, a ANP, a Anatel foi passada aqui, salvo engano pela Regina, entre outras tantas, e elas existem justamente para regular o mercado e quem vai ajudá-las, ajudar as agências a contribuir nessa regulação somos nós. Então, eu tenho um problema, vamos colocar o exemplo de novo do banco. Quem regula a atividade bancária no nosso país? Banco Central, o BACEN. Então, para que eu possa motivar o Banco Central, buscando a resolução de um problema, uma relação contratada lá no banco, um serviço contratado, que eu não consegui num primeiro momento resolver, através do meu gerente, através do SAC, do serviço de atendimento ao cliente do banco ou através da ouvidoria do banco, eu vou buscar o órgão regulador, mas, quase sempre que nós buscamos a empresa, seja de telefonia, seja bancária, nós não anotamos o número de protocolo e sem número de protocolo a maioria das agências não vai nos atender. Então, sempre registrar todos os atos na relação de consumo, desde a nota fiscal e outros, todos os atos que virão posterior para que nós possamos ter condições de sanar os possíveis problemas que possam estar acontecendo. Ok?

Então, vamos lá, tenho um problema com o banco, não resolvi através do SAC, busquei a ouvidoria do banco não alcancei com êxito a minha expectativa, busco a agência reguladora, ligo para a agência, passo o número de protocolo, relato o fato e ela vai motivar, vai verificar o que está acontecendo, se essa minha reclamação é fundamentada, se aquele órgão, aquela empresa está ou não está desrespeitando as normas da reguladora e ela vai falar para o banco: “Olha, você resolve esse problema tem o prazo X, senão a agência vai promover um processo administrativo e uma punição”. E naturalmente o banco não quer sofrer sanções, ok? Quase sempre nós alcançamos êxito, é verdade ou mentira? A telefonia, por exemplo, a gente busca a telefonia, liga no SAC, 0800, 4004, Chat, eles não nos deixam esperando, a ligação não cai, né? E nós, por comodismo falamos: “Ah, deixa esse trem para lá”. Não, a intenção não é deixar para lá, a intenção é fazer com que eles passem a nos respeitar mais, se a gente não participar, vai demorar muito

mais tempo, se nós não participarmos, nós não damos condições para os órgãos de defesa do consumidor, que é o próximo passo, antes um pouquinho, nós vamos falar de uma plataforma de conciliação, que é realmente criar ou motivar os órgãos para que ele funcione cada vez melhor. Ok?

Então, vamos lá, liguei para resolver um problema de telefonia, que me parece que é o que mais aflige a gente aí, ligação caiu e eu fiquei ouvindo musiquinha 40 minutos, insisti, não vou desistir, ok? Tem número de protocolo, busca a agência reguladora, não tem não? Quem aí já deixou de resolver uma questão de consumo por achar difícil ou demorado? Algum de vocês? Tenho certeza que sim, então, vou apresentar para vocês, para quem não conhece, todos já ouviram falar do consumidor.gov, uma plataforma do governo federal de conciliação, a mesma conciliação que nós faríamos ou que nós fazemos através do serviço de atendimento ao consumidor, lá conversando com a atendente de telemarketing, que por vezes ela não consegue nos compreender, eu posso fazer também essa reclamação, ou buscar a solução dessa minha demanda através dessa plataforma de conciliação a distância, não é um processo administrativo que eu estou buscando o Procon, um órgão de defesa do consumidor, não é um processo judicial que eu estou buscando um Juizado Especial Cível, é ainda eu buscando solução diretamente com a empresa, ok?

E como é que isso funciona? Vou passar um tutorialzinho aí do Ministério da Justiça apresentando essa plataforma, aqui em Minas Gerais quem é o gestor dessas reclamações buscadas pelos consumidores cadastrados na plataforma, é o Ricardo Amorim, que passou por aqui no primeiro dia, barbudão, né, aquele amor de pessoa, eu colaboro também na gestão juntamente com alguns estagiários, então, às coisas se resolvem. Pasmem vocês, os consumidores que buscam a plataforma têm que dar ou pode dar uma nota pelo atendimento e ela é sempre uma nota muito alta, a satisfação de quem busca a conciliação através da plataforma fica registrada, então, serve também de índice para vocês buscarem se as empresas que vocês pretendem contratar, como que ela é vista no mercado por esses consumidores que se cadastraram na plataforma e fizeram ali a sua manifestação, está fácil? Está tranquilo? Vamos lá para o tutorial?

[Exibição de vídeo]

NARRADORA 1: *O consumidor.gov.br é um serviço público online para soluções de conflitos de consumo, de forma rápida, simples, gratuita e transparente, usando apenas --*

NARRADOR 2: *Ih, péra um pouquinho só, como é que isso acontece hein?*

NARRADORA 1: Ah, é simples, pelo site o consumidor se manifesta, a empresa responde, a resposta é avaliada e todos monitoram.

NARRADOR 2: Tá bom, digamos que eu comprei um produto, tive lá um problema e quero acionar a empresa pelo site, como é que eu faço?

NARRADORA 1: Olha, antes de tudo você precisa ter um login no site para se manifestar, aí você cadastra seus dados como nome, CPF, etc.. Ah, além disso, a empresa também precisa estar cadastrada, viu? Verifique se ela já faz parte de banco de dados do site, e caso ela não faça, você pode sugerir o cadastramento dela.

NARRADOR 2: Tá, eu já estou cadastrado e a empresa que eu procuro também, e agora?

NARRADORA 1: Ok, primeiro você digita o nome da empresa na página principal e clica para ir para a página específica, lá você vai conhecer o perfil desse fornecedor, quantas reclamações já recebeu, o índice de solução, a satisfação dos consumidores com o atendimento recebido diante da questão, o percentual de reclamações recebidas e a média de tempo que eles levam para responder. Ah, aí é só clicar em registrar reclamação, nessa aba você vai relatar o problema, o que aconteceu, quando e se você já tentou resolver de outra forma, viu, na hora de escrever a reclamação, fique atento para não deixar nenhum dado pessoal, porque qualquer um pode ver seu relato, e no campo descreva seu pedido, você pode colocar a forma como espera que a empresa resolva o caso, pode ser devolvendo o valor pago, trocando o produto etc., e se precisar anexar algum arquivo é nesse campo aqui ó, feito isso agora é a vez da empresa fazer a parte dela. Ela vai analisar sua reclamação e responder. E ela tem até dez dias para fazer isso, tá? Mas a maioria responde bem antes, então, você nem vai precisar esperar muito.

NARRADOR 2: Aí, a empresa respondeu. E agora?

NARRADORA 1: Agora, a bola volta para você, você precisa classificar a demanda como resolvida ou não resolvida e indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido, além de comentar a resposta recebida. Dessa forma, todo mundo pode acompanhar a situação de um jeito mais claro.

NARRADOR 2: É. Muito bom. Mas funciona mesmo?

NARRADORA 1: Lógico que funciona, o índice de conciliações é de 80%, sabia?

NARRADORA 3: Mas a minha questão é outra. E se eu quiser pesquisar sobre as marcas antes de comprar um produto, tem como?

NARRADORA 1: Claro que tem. Essa é mais uma parte boa do consumidor.gov.br. Os dados

das reclamações registradas entram para uma base de dados pública, com informações sobre os fornecedores que garantiram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aqueles que responderam às demandas dos menores prazos. Ah, e acessando a seção indicadores, você pode pesquisar pelo nome da empresa, ver infográficos, conferir os relatos dos consumidores, as publicações e os dados abertos. Conheça também a versão mobile, baixa lá o aplicativo do consumidor.gov.br disponível para Android ou IOS.

NARRADOR 2: *Pesquise, reclame, resolva. consumidor.gov.br. Conciliação? Está na mão.*

SR. RHILMER REIS DIAS: E aí, foi esclarecedor? Eu tenho no meu celular, tá?

Pessoal, eu já usei, o índice de satisfação, realmente, está registrado acima da 80% e dois pontos importantes, muito importantes: na hora de fazer reclamação não registre, na reclamação, dados pessoais seus, porque nós, consumidores cadastrados, conseguimos ler reclamações de outros consumidores, justamente para termos uma noção de como funciona. E fazer a nossa reclamação, ok?

É muito interessante, eu fiz uma... eu tive uma demanda, vou contar um caso aqui para ilustrar, com a Net, TV por assinatura, estava sendo cobrado da minha fatura, que é débito automático, um valor que eu não... relaxado que sou, não estava percebendo, aí, minha esposa um dia falou: "Rhilmer, você viu que está sendo cobrado R\$ 19,90 na nossa fatura, é de quê?". Não sei. Fui pesquisar e eles tinham colocado um serviço que eu não contratei, que é assistente; sempre que eu precisava do assistente técnico, eu não por ele, eu nunca preciso, mas todo mês debita R\$ 19,90 e eu não contratei. Entrei em contato com a Net, fiz o questionamento e eles ficaram de me retornar em 72 horas. Não aconteceu, acionei. Então, conciliei com a Net, através da plataforma consumidor.gov.

Descobri que tinha mais de dois anos que eles estavam me cobrando R\$ 19,90 por mês, ou seja, eu, realmente, sou... não sou nenhum exemplo em relação a essa consulta da minha vida financeira. E se chegou, se a minha esposa não conferir a fatura, vai ser pago no valor que está sendo cobrado; ela me auxilia demais. E eu vi, consegui resolver através da plataforma 'rapidaço'. O que não me retornaram em 72 horas, a atendente custou entender, custou me informar desde quando estava se cobrando e qual que era o número de protocolo da minha contratação, ou seja, não existia, porque eu tenho plena convicção que eu não contratei esse serviço. E ela se dispôs a me devolver o valor das faturas que viriam futuramente.

Então, dois anos mais ou menos me cobrando R\$ 19,90 por mês, eles se comprometeram a me devolver. Naturalmente eu não concordei, eu queria o valor em dobro. E é um outro passo que

eu não concordei, mas aceitei a devolução, mas eu fui buscar o resto da solução, da expectativa que eu tinha do problema, no órgão de defesa do consumidor, que é o que nós falaremos agora, daqui para frente. Quer ver?

Então, segunda etapa da minha apresentação aqui, primeiro é onde reclamar. Vou falar para vocês, gente, se nós não participarmos, ficamos achando que não vale a pena, vamos continuar enriquecendo as empresas aí, umas por erros de boa-fé, outras por erros, com certeza, de má-fé; confiando que nós não vamos buscar os nossos direitos e quando um ou outro buscar, ela ressarce, mas, na contrapartida final, aí, o lucro dela é fabuloso, né?

Então, outra parte, busquei conciliação, SAC, ouvidoria, agências reguladoras, consumidor.gov. Alcancei êxito parcial ou não alcancei êxito? Eu posso também estar buscando através dos órgãos de defesa do consumidor.

Então, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, não é um departamento, não é um sistema, não é uma coisa única, são vários órgãos, em várias esferas e que nós vamos discutir, basicamente, os Procons, tá?

Então, eu vou buscar a resolução de uma demanda através do Procon ou eu vou participar o Procon de uma demanda, até que já foi resolvida, já alcancei êxito, mas eu vou motivar o Procon para que sejam tomadas posições efetivas para que elas não continuem correndo em infrações aos direitos dos consumidores, ok?

Então, o Sistema de Defesa do Consumidor está regulado pelo Decreto nº 2.181, vocês receberam, na pastinha, o Código de Defesa do Consumidor, juntamente com o código tem outras leis, dentre elas, esse decreto federal. E congrega o sistema Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacia de Defesa do Consumidor, acabou de passar um por aqui, agora há pouco, né? Juizados Especiais Cíveis, organizações civis de defesa do consumidor.

A ideia é que eles trabalhem de uma forma articulada para que os sucessos ocorridos em Procons municipais, exemplo, Juiz de Fora, abra uma ação com processo administrativo contra uma empresa X e ela consegue êxito pela forma um, que ela desenvolveu isso. Naturalmente, se a gente trabalha em sistema, um outro Procon, descobrindo que esse é o caminho para o sucesso, já vai estar fortalecendo cada vez mais de uma forma articulada, ok?

Então, propriamente os Procons têm competência concorrente com os outros órgãos do sistema, e a intenção é apurar irregularidades e promover a proteção à defesa do consumidor. Muitos Procons não têm o processo completo, abre-se um processo administrativo, chegam até uma punição à empresa, administrativa, através de multa, mas eles nos ajudam muito na parte da

conciliação, né? Então, às vezes, a empresa faz... aceita uma conciliação, ressarce aí, ou resolve o problema do consumidor para que não tenha uma motivação em outra esfera, judicial, por exemplo, ok? Ou dá um seguimento, ah, você, vai que resolve o problema do consumidor que veio reclamar no meu Procon, se não acontecer, vai dar o seguimento aí, num processo administrativo e pode terminar numa punição, né? Que vai ser uma multa no final.

Então, são vários Procons, né? São órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, criados especialmente para este fim, com competência no âmbito de sua jurisdição. Então, às vezes, a gente quer solucionar um problema de um lugar mais perto, estou fora da minha jurisdição, fora de onde é que eu resido, reclamando de uma empresa que não faz parte daquele município, não vai... não vamos alcançar êxito, tá? Para exercer as atribuições estabelecidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o decreto que regulamenta o código. Com a atuação, como foi dito, no mercado local, atendendo diretamente os consumidores e monitorando o mercado de consumo.

O Procon estadual tem uma peculiaridade diferente e algumas coisas diferentes do Procon de Belo Horizonte, por exemplo; nós vamos discutir isso aqui de uma forma bem especial, tá? No Procon estadual, nós temos um processo administrativo, o Dr. Amauri falou sobre isso, o Dr. Fernando ontem aqui também falou sobre isso, então, as reclamações trazidas ao Procon estadual, elas são, naturalmente, analisadas, um processo investigativo, apura-se, dá ao fornecedor a possibilidade, o contraditório, e sanciona-se. Alguns outros Procons pode ser que tenham uma formatação administrativa diferente, mas quase sempre próximas, tá?

Eu queria falar para vocês como reclamar em um Procon. Pessoal, é incrível como que hoje em dia, no mundo de hoje, é fácil fazer uma reclamação no Procon, e nós não fazemos, né? Então, o Procon, em razão de suas atribuições legais, somente poderá atuar em reclamações que envolvam o interesse coletivo, no caso do Procon estadual. No Procon estadual, as causas de interesses individuais não são atendidas; encaminhamos, orientamos que busquem o Procon municipal. Os porquês eu vou falar, mas antes... [o meu prezado, a parte do apoio aqui, ele vai abrir].

Nós, buscando, um Procon, querendo fazer reclamação; vocês podem abrir a página do Procon BH, por exemplo, que ele vai consertar ela para nós. E vão estar as orientações que nós, consumidores... É um órgão que vai atuar.. e vai estar... e locais de atendimento O Procon... [Está muito pequeno. Dá um "Ctrl +" aí para nós, meu nobre, que eu não consigo ler dessa distância sem óculos, não. Então, lá, rola um pouco antes. Obrigado].

Atendimento. Procon BH Resolve. Então, o ponto do atendimento do Procon é também o Procon BH Resolve. Os consumidores devem agendar o atendimento pelo site. O horário de atendimento de 8h10 às 16h10, segundas às sextas-feiras. Agendamento, quer dizer, aquela questão toda, aquela perda de tempo, chegar, pegar senha, de repente, ficar ali um tempo maior do que nós gostaríamos de nos permitir, está cada dia melhor. Procon Assembleia, que nós vamos passar, está quase da mesma forma. Procon Barreira, atendimento presencial, não tem como fazer agendamento, tá? Procon Assembleia. [Fecha aí].

Então, estou mostrando assim, que eu consigo fazer uma reclamação no Procon, consigo agendar o horário e consigo dar aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, ao sistema, a condição dele buscar uma melhoria do mercado. Agora, se eu não participar, eu, enquanto consumidor, não participar realmente as empresas vão deitar e rolar.

Atendimento ao consumidor. O Dr. Marcelo Barbosa esteve aqui, o primeiro palestrante de hoje, falou para vocês, adoro ouvi-lo falar, porque, realmente, parece que entra assim, na cabeça da gente de uma forma fabulosa. Dois pontos de atendimento, me parece, Unidade Espaço Cidadania, Casa do Consumidor.

Casa do Consumidor é o prédio aonde está alocado do Procon estadual, Goitacazes, nº 1.202, Barro Preto, quase esquina com a Araguari. Lá tem um ponto de atendimento do Procon Assembleia, que também recebe reclamações, onde é que eu busquei a minha segunda parte da minha reclamação com a Net; eles quiseram só me ressarcir uma parte descontando da... Lembra como que eu comentei com vocês no início? Aí, trabalho no Procon estadual, a minha demanda é de interesse individual, não podia ser tratado onde é que eu trabalho, desci algumas escadas e fui no ponto de apoio, do ponto de atendimento do Procon Assembleia.

No Espaço Cidadania, aqui na Martin de Carvalho, nº 94, ainda se faz o atendimento presencial. Mas a partir do dia... [Control mais para mim, por favor, meu nobre, que eu não consigo ler]. Ele não mais fará. Fará, tão somente, atendimentos agendados. Está escrito aí? [T´. antes. Isso].

Então, o Procon Assembleia tem dois pontos de atendimento, um continuará com atendimento presencial, sem agendamento, e o outro tão somente com o agendamento pré-executado através da página, ok?

E tem toda as instruções do como fazer, quer dizer, eu vou reclamar no Procon, está aí o passo-a-passo. Eu vou demonstrar que eu já busquei a conciliação com a empresa, vou levar todas as informações que possam contribuir para o entendimento na hora de fazer a averbação e vou

ter a possibilidade de ter o meu problema resolvido, ampliando, além disso, construindo um mercado de consumo melhor, dando uma condição para que os próximos consumidores não passem pela mesma situação, ok? Então, é uma coisa muito mais ampla.

Então, vamos lá. E por último... [Fecha para nós aí]. O Procon MG, de onde vem essa ação educacional aqui. A Regina que passou por aqui, do Procon estadual, o Ricardo Amorim. Regina faz parte da fiscalização do setor que eu trabalhei durante 15 anos, do Procon, e hoje eu estou na escola, que traz esses...

Aí, abriu a página do Ministério Público. Vamos imaginar, em Minas Gerais o Procon estadual está com as atribuições delegadas ao Ministério Público, já foi dito aqui, o Dr. Fernando falou. Então, o promotor de Justiça, ele atua administrativamente através do Procon estadual na defesa do consumidor e também atua, enquanto promotor de Justiça, através da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor. Ok, por enquanto? Se vocês forem na página principal do MP, está ela aí, e forem do carrinho de compra, Procon-MG. Então, o serviço ao cidadão, são diversos serviços ao cidadão ofertados na página, e nós vamos, especificamente, buscar, aí, a do Procon. Do lado direito, consumidor, tem várias opções de consultas: a apresentação, que está escrito ali, né, o quê que é o Procon estadual; notícias, então, as ações, os processos administrativos são noticiados aí, então, se vocês imaginarem...

Eu vou colocar dois exemplos, daqui a pouco para vocês, de processos administrativos feitos pelo Procon estadual de repercussão nacional, motivado por uma reclamação de um consumidor. Quer dizer, o consumidor buscou o Procon estadual por uma demanda, de repente, aparentemente, até de cunho individual que poderia ser tratada lá no Procon Belo Horizonte, por exemplo, e ela foi bem fundamentada, a reclamação foi bem fundamentada e descobriu-se que era além de uma reclamação individual, e transformou-se num processo administrativo e uma solução de um problema muito maior. Então, daqui a pouco, eu vou exemplificar dois ou três casos aqui ocorridos no Procon.

Mas, objetivamente, nós estamos falando de reclamação. Então, nós vamos 'reclamações e consultas', e vamos pode fazer uma reclamação através da página do Procon estadual, nem sair da casa, hein? Um espetáculo, como é que é fácil reclamar. Reclamações, clique aqui, aí, vai vir a orientação. Nós, do Procon estadual, temos a preocupação de orientarmos que... [Dá um Control mais para mim, por favor]. Está lá, antes de preencher os formulários ou antes de, efetivamente, executar a sua reclamação, leia atentamente todas as informações abaixo.

Então, primeiro, o Procon MG, em razão das suas atribuições legais, somente poderá atuar

em reclamações que envolvam o interesse coletivo, e é dito e exemplificado o quê que é o interesse coletivo, para quem estiver reclamando, saber se ele segue o próximo passo, a reclamação, ou se ele vai buscar os outros órgãos de defesa do consumidor, que no caso, Belo Horizonte, Procon municipal, Procon BH ou Procon Assembleia. Nós somos muito ricos, aí, nosso município é muito rico em relação aonde buscar a solução dos nossos conflitos na relação de consumo.

Então, o que é uma reclamação que envolve interesse coletivo? É a reclamação que trata de infração que afeta toda a coletividade, como, por exemplo, produtos com prazo de validade vencido. Eu vou ao supermercado, resolvo exercitar uma prática que não é comum, antes de adquirir o produto eu resolvo ler o rótulo e descubro que o produto está vencido. O supermercado está disponibilizando um produto vencido só para mim ou para qualquer um que ali puder comprar? Coletivo. Então, eu posso não levar, posso exercer uma coisa muito maior que é chamar o colaborador e orientar: Olha, está sendo exposto aqui um produto vencido, de repente, vocês não perceberam. Não vou nunca achar, ou quase nunca, que o fornecedor age de má-fé, erros acontecem. Mas uma coisa que vocês perceberem pela sensibilidade que é uma coisa muito mais berrante, além de não levar, de ler rótulo, eu posso estar motivando o Procon estadual para que verifique essa prática que, por vez, eu, pelo exercício de 15 anos enquanto fiscal... Falei para vocês que eu estou no Procon desde 2001. Eu estou no Ministério Público desde 90, no Procon desde 2001 e fiquei 15 anos, praticamente 15 anos, na fiscalização. E, pelo exercício, eu conseguia perceber que acontece, sim, falhas, pelo fornecedor, por erros que nós também cometemos, falhas propriamente ditas.

Mas também acontece de você ver uma gôndola montada numa ordem em que todos os produtos vencidos são os primeiros organizados para que saiam rapidamente daquele estabelecimento. Para mim, estava muito claro a má-fé. Enquanto o fiscal eu não fazia e o fiscal não faz juízo de valor, ele retrata o fato, no auto próprio e encaminha para a autoridade administrativa dar seguimento. Então, o fiscal meramente retrata do fato. E é assim que se nasce um processo administrativo, através de uma retratação do fato executada pelo fiscal na ação fiscalizatória, mas ela nasce, também, através de uma reclamação.

Então, se nós, consumidores, buscarmos o órgão de defesa do consumidor e darmos ao órgão a possibilidade de fazer uma investigação a partir de uma reclamação bem fundamentada, o órgão vai descobrir que, realmente, há evidências quanto a ferir o direito do consumidor, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e as outras normas, vai, futuramente, essa empresa ser chamada, ser punida administrativamente, ser, de repente, disciplinada a respeitar os nossos

direitos.

E outros tantos exemplos, além dos produtos vencidos, combustíveis, que foi dito aqui pelo Dr. Fernando ontem, adulteração, não só de combustíveis como de outros produtos. Nós temos, na equipe de fiscalização, o doutor falou em relação ao químico, um único químico para o estado inteiro, e não é só nessa área de combustível que ele trabalha, não, tem projetos nossos aí, também, voltados para alimentos, leite adulterado com... Adulteração é quando a produto traz consigo um ingrediente que não faz parte daquela receita do bolo, né? Tem um ingrediente que não faz parte da formulação da gasolina, está adulterada. A gasolina está com adição a maior de um produto que faz parte dela, é uma gasolina não conforme. Tecnicamente há diferença, mas o químico nosso, também trabalha nas outras áreas. Então, temos análise de café, análise de leite, entre outros produtos, que são encaminhados, por vezes, para o laboratório referência que é a Funed, entre outros lá na Agro e...

Publicidade enganosa, aí, vem tantos outros exemplos aí. E se eu estou reclamando e tive essas orientações, vou perceber seu eu continuo, para saber se os [ininteligível] estavam lá... [Rola mais a página]. Aí, eu vou resolver. Vou manifestar a minha reclamação? Sim, vou. Aí, eu vou dar seguimento, vou preencher todos os dados pedidos aí, no formulário eletrônico para que a minha reclamação chegue até a autoridade administrativa, que no caso é o promotor de Justiça. [Rola].

Mas, de repente, tem, além disso, eu já fiz reclamação no Procon, eu já sei o número dela, eu já salvei ali comigo, já guardei comigo, da mesma forma que eu guardo os protocolos de reclamações que eu faço junto às empresas. E eu quero complementar a minha reclamação, eu quero falar com o promotor: Dr. Fernando, fiz a reclamação na área de combustível aí, de número tal, e eu descobri mais coisa, olha que interessante. E vou complementá-la, vou entrar na página e vou dar um plus, ok? Anexando um documento, uma foto e contribuindo para que esse processo seja mais rico em detalhes, facilitando, então, a construção aí, do final do processo e o final do processo.

E a última, eu posso consultar como que esse processo que eu reclamei está. A que pé que está. Foi entendido que houve, que não houve, foi investigado, aí, pelo Procon estadual, a quantas anda? Eu posso também fazer essa consulta. Tranquilo, fácil?

Vocês conheciam esse canal do Procon estadual? Então, percebam vocês que o exercício de cidadania se faz de diversas formas e, por vezes, de formas muito simples, que solucionam, de repente, um problema individual, mas é muito maior do que isso, né? Às vezes, é quase uma caridade, uma possibilidade de eu ajudar o outro, ok?

Procon-MG. Vamos tratar aqui de demandas do Procon-MG e exemplificar algumas. Só eu ver aqui, para eu não me perder no celular. Um consumidor uma vez reclamou no Procon e isso virou notícia nacional. Ele reclamou de um Toyota Corolla, que esse veículo fez com que ele sofresse um acidente. Pareceu uma reclamação individual ou coletiva? Depende da forma que ele fundamentou a reclamação, da importância de bem fundamentar o que vocês estão falando para que, lá no serviço de triagem, quem está verificando se é coletivo ou individual possa dar seguimento. E a fundamentação do consumidor foi rica e pôde o Procon perceber que estava tratando ali, de risco à vida e à saúde.

Então, um consumidor que adquirisse um Toyota Corolla naquela situação estaria sendo colocado a saúde e a vida dele em risco, porque tinha um problema no tapete e o tapete acelerava o veículo de uma forma acidental e isso foram nove casos aproximados. Criou-se um processo administrativo aqui... Não sei se vocês lembram disso, mais ou menos dez anos atrás, nem isso, né, Eduardo Cabral? Quanto tempo atrás isso? Uns oito anos? Uns oito anos, 2010. E a Toyota teve sua venda de veículos suspensa, a venda do Corolla suspensa em Minas Gerais, decisão administrativa do Procon estadual.

A Corolla teve que adequar a informação relacionada a esse item, para que ela pudesse voltar à atividade, não só, e corrigir um vício, que era um vício de informação relacionada ao tapete do veículo, presilhas que prendiam aquele tapete e esse serviço de informação estava acarretando risco à saúde e à segurança do consumidor, percebem?

Chuva de granizo na região metropolitana, alguns anos atrás, coisa de 2009, salvo engano, não, 2000 e... 2008. Um consumidor reclamou que adquiriu um veículo de uma concessionária vendido como se zero fosse, e através dessa reclamação e de outras que vieram, o Procon estadual percebeu que era uma reclamação que tinha a ver com, no caso, era venda de um produto com vício. Descobriu, na investigação preliminar, parecia que era a Fiat que estava no meio, bem verdade, a Fiat teve um acidente, ocorreu um acidente com a chuva danificando os veículos, a Fiat vendeu esses veículos através de nota fiscal para as... com 25% de abatimento... [Dez minutos]. Com 25% abatimento às concessionárias e as concessionárias pegaram um emplacado e falou: Olha, estou vendendo um veículo para vocês zero, emplacado, promoção daquelas. E vendeu para o consumidor como se zero fosse. Bem verdade era um veículo usado, que era para ser vendido como usado. O processo administrativo apurou-se, a Fiat ficou fora da punição administrativa e as concessionárias tiveram as suas devidas punições. Mas, e o consumidor? Ganhou um novo veículo? Sim. Mas ele não queria, ele queria também danos morais. Aí, já é um outro órgão que o consumidor pode estar buscando.

E toda essa busca, gente, pode ser cumulativa, eu posso estar reclamando com o fornecedor, também junto à Anatel e buscando um procedimento administrativo ou uma solução por um órgão de defesa do consumidor, ok?

Meu tempo está curtinho aqui, acho que eu vou ter que dar uma acelerada, pensei que tivesse muito tempo. Falo igual pobre, pobre na chuva, né?

Então, basicamente, o que nós já mostramos quando o Edmir abriu a nossa página aqui. E eu vou me colocar aqui, dentro do meu tempo, para que vocês possam trazer, aí, dúvidas relacionadas aonde reclamar, como reclamar.

A Regina não chegou, não, né? A Regina, hoje, vai ser a palestrante novamente, gente, ela já esteve com vocês aqui anteontem, e ela vai suprir a impossibilidade da presença aqui da Aline, que vai falar do Sindec, né? Vai falar muito mais do sistema.

Eu espero que tenha sido proveitoso, realmente, eu não tenho o exercício de estar falando, não faço parte, minha função foi, durante muito tempo, na fiscalização, eu faço a parte de apoio à escola. Me convidaram, agradeço muito que a escola tenha me oportunizado, aí, crescer um pouco mais, exercitar, de repente, estar passando um pouquinho do meu conhecimento. A gente faz outros trabalhos, eu acabo fazendo um projeto chamado Dia de Pensar na Sociedade de Consumo, eu faço em escolas de aluno de nível médio. Mas eu conheço muito menos... muito mais informal, muito mais... há uma troca muito mais gostosa para mim, eu fico menos tenso, mas espero que tenha sido proveitoso para vocês, tá? Agradeço muito. Quem está?

SRA. ROSEMEIRE: Boa tarde.

SR. RHILMER REIS DIAS: Seu nome?

SRA. ROSEMEIRE: É Rosemeire. Eu não vou fazer uma pergunta, eu quero apenas reforçar a importância do Procon. Eu sou formada em direito, fiz a minha monografia em cima do direito do consumidor, amo de paixão, estou aqui por causa disso. Que, na minha monografia, me foi perguntado se, como advogada, eu indicaria o Procon para os meus clientes? E eu disse lógico. E um exemplo clássico para que você chegue na justiça que, no caso do ajuizado especial para a defesa, é que você já chega, depois do Procon, com uma prova a mais em cima do fornecedor.

O exemplo mais clássico que eu dei é a Cemig, você chega numa loja para adquirir um produto, aí, você compra, você vai pagar, não tem luz, você não pode passar o cartão de débito, consequentemente, você não pode levar o produto se você não tiver o dinheiro. Qual é a consequência? A loja deixa de ganhar, você deixa de adquirir. Aí, você busca o Procon e vai

[ininteligível], aí, a Cemig responde: Ah, naquele momento houve um pico de energia na região. Então, quem é que vai pagar o prejuízo do fornecedor, ou até mesmo dependendo do que você foi adquirir, um remédio, uma coisa mais séria, o dano que aquilo te causou de não ter tido? A Cemig. Porque, ao ela responder que faltou energia, principalmente, pelas quedas de raio, porque ela não faz sistema de prevenção nas ruas, nos postes, ela está arcando com aquilo que ela deixou de cumprir, que é o fornecimento. Não que ela... essa parte da falta de energia, mas para aquele que vende e depende da venda é um prejuízo.

Então, eu sempre indico, quando as pessoas me procuram, eu não sou... eu não possuo OAB, eu não advogado, mas sempre me buscam: Rose, eu sou com isso e assim, assim. Falo assim: Vai ao Procon, abra a reclamação. Dez dias você vai ter, de acordo com o que ele te fornecer, você vai poder buscar seu dano moral no Juizado Especial.

Então, é uma fonte de prova contra o mal atendimento do fornecedor ou da própria loja, que, muitas vezes, se exime de te atender, te obriga a procurar o Procon: Você está perdendo seu tempo.

Então, eu quero apenas reforçar para todos os que estão aqui, os que já estão na área, os que vieram para aprender um pouco mais, busquem-se no Procon, porque é lá que você vai ter um esclarecimento melhor. Obrigada.

SR. RHILMER REIS DIAS: A gente que agradece. Eu nem entrei muito no sistema além do órgão de defesa do consumidor, porque eu sabia que teria motivação. Imagine vocês, só indo mais ainda dentro desse assunto, qual é a expectativa que eu tenho numa reclamação? Primeiro fato é esse. É uma expectativa simples, só resolver uma demanda pontual, conciliei. A coisa pode ser um pouco mais ampla, busquei o órgão de defesa do consumidor. E, pode ser que eu buscando o órgão de defesa do consumidor, um Procon, o órgão puna a empresa, mas eu não alcanço, de repente, a minha expectativa, que é ter o meu problema resolvido, porque acontece.

Vamos lá uma ação do Procon relacionado ao celular da Motorola, Moto X, que a publicidade falava que esse celular, ele era capaz de sofrer impactos, não falava de que forma, mas na publicidade demonstrava que ele era muito mais... muito menos frágil do que, realmente, ele era, efetivamente. Consumidores começaram a reclamar que o celular com pequenas quedas, de 20 centímetros, 30 centímetros trincava a tela. Para consertar a tela era mais de R\$ 1 mil. E, através de reclamações de consumidor, o Procon pegou como coletivo pela publicidade, que era uma reclamação pontual relacionada ao aparelho, e lá no processo administrativo e na sanção ofertada pelo Dr. Amauri, no caso da Moto X, a empresa não concordou em incluir os

consumidores que reclamaram o conserto do celular, porque ela já teria uma punição administrativa.

Aí, quer dizer, o consumidor buscou o Procon, o Procon trouxe socialmente que uma resolução do problema impedindo a venda ou a comercialização de um produto com vício, mas, e aquele consumidor que pontualmente reclamou, continuou com o prejuízo dele? Em primeiro momento, talvez, sim, mas aí, é o sistema. Eu saio do Procon e vou buscar o Juizado Cível. E lá, o juiz vai determinar, dentro do entendimento dele, o tamanho do ressarcimento do meu problema, né? Entre outras coisas, danos morais.

Então, são exemplos, aí, que a gente traz do dia a dia. Eu contra a Net, que eu não terminei, eu consegui. Bem verdade, contra a Net, eu não consegui ainda, eu vou conseguir, mas contra a Vivo, que me cobrou indevidamente uma conta, concordou em me pagar o que foi cobrado indevido e eu queria o ressarcimento em dobro e ela não quis, em primeiro momento, só de atermar a minha reclamação no Procon Assembleia, só que de atermar, fui ao Procon, peguei a senha, reclamei; o Procon entrou em contato, através de um telefone no canal direto que ele tem com a Vivo, no caso, e nem audiência nem nada não teve, de pronto a Vivo falou: Não. Não, eu pago em dobro. Havia debitado R\$ 180 a mais numa fatura, propôs de me devolver na próxima fatura debitando o valor, naturalmente eu não aceitei, propôs então, de depositar na minha conta R\$ 180, e eu, chato que sou - mentira, gente, não sou chato, não, é porque eu quero que o meu direito seja respeitado - e falei: Eu quero ressarcimento em dobro. Pergunta se eu consegui?

Já busquei o Juizado também, de um serviço mal prestado em hotéis, na época que eu fiscalizava, meu notebook foi roubado, fiz o Boletim de Ocorrência, naturalmente, o hotel se propôs a me dar um novo notebook, passado o tempo ele desistiu, busquei o Juizado. Ganhei o notebook e uma indenização por danos morais, porque os meus trabalhos de faculdades, todas as minhas fotos, entre outros trabalhos de serviços, foram perdidos. Essa brincadeira, em cinco meses eu tive um novo notebook, meu notebook não era nem grandes coisas assim; teria sido muito melhor para o hotel se ele tivesse feito o acordo comigo, porque eu falei que podia me dar um notebook usado. Eu ganhei um notebook novo e uma indenização de três salários mínimos. Não é grandes coisas, mas compensou pelo menos a minha ida, o meu tempo gasto, as minhas ausências sendo compensadas, posteriormente, no meu trabalho em duas audiências, ok? Vamos lá. Seu nome.

SRA. ELOISA: Boa tarde.

SR. RHILMER REIS DIAS: Seu nome?

SRA. ELOISA: Eloisa.

SR. RHILMER REIS DIAS: Eloisa. Boa tarde.

SRA. ELOISA: Em questão do Reclame Aqui, eu percebi que ele é muito aparecido com o consumidor.gov. O Procon faz acompanhamento no Reclame Aqui também?

SR. RHILMER REIS DIAS: Não. Não. A gente faz acompanhamento no site... a gente até busca, às vezes, né, eu como estou bastante tempo no Procon, passei por alguns setores, às vezes, em um processo preliminar, uma investigação que vai gerar um processo administrativo ou não, a autoridade busca verificar se há publicidade daquele fato para ele fundamentar se é coletivo ou não, se é verídico ou não, e pode até buscar como fonte de informação. Mas nós não temos esse canal como oficial, não. Ok?

SRA. VANILDE: Boa tarde. Eu sou Vanilde. Você disse naquele site, consumidor.gov, para a empresa que não é cadastrada ali, ele é autoexplicativo? Como é que eu faço? Eu estou reclamando por uma empresa que não está ali já na lista que vocês já têm. Como que faz para cadastrar uma empresa?

SR. RHILMER REIS DIAS: Vamos lá. O site é um site de conciliação onde o fornecedor está lá porque ele tem interesse em estar lá, ele tem interesse em prestar um melhor serviço, interesse, também, que nós, consumidores, tenhamos uma noção de avaliar que empresa que ela é. E essas empresas vão se cadastrar.

Então, a empresa, ela se cadastra por livre vontade. Nós consumidores podemos indicar o Ministério da Justiça, de repente, eu quero... eu me cadastrei, busquei reclamar de uma empresa X, mas essa empresa não encontra-se cadastrada na plataforma consumidor.gov. Eu posso sugerir ou solicitar ao Ministério da Justiça que convide-a, que convide essa empresa a participar. Então, nessa plataforma eu tenho essa possibilidade, percebem?

Eu orientaria, se eu pudesse, todos os consumidores, quando contratar um serviço ou um produto atrás de empresa, que escolhessem as empresas que fazem parte dessa plataforma. Porque, desta forma, nós poderíamos fazer uma melhor avaliação de quem que ela é. E a avaliação que está contida ali, é a avaliação de quem usou o serviço, de quem teve uma demanda, reclamou e foi bem atendido ou não, foi satisfatória ou não. E com a nota que nós demos lá, de 0 a 5, a empresa tem uma nota 4,8, legal.

Ah, uma observação muito importante e eu gostaria de frisar aqui, em relação a quem utilizar a plataforma consumidor.gov. A demanda é atendida em dez dias ou menos, chegou no

final, vocês vão falar a nota que vocês vão dar depois da demanda ser atendida. Ficaram insatisfeitos e não deram nota nenhuma. O consumidor utilizou a plataforma, o atendimento, ele não registrou a satisfação dele, sabe qual é a nota que a empresa tem? Máxima, nota cinco.

Então, quando você utilizarem a plataforma, deem a nota que vocês acham que ela merece. Eu já utilizei diversas vezes, já dei nota 2, já dei nota 1, já dei nota 5. Mas quando eu estou insatisfeito, queimo, não quero saber mais disso, não, eu não vou lá e não faço a minha avaliação do serviço que ela me prestou, eu acabei de dar ela a nossa máxima, satisfação total, ok? Isso é importante, porque, de repente, aquela avaliação que eu estou vendo no infográfico, nas informações contidas ali, para eu saber: essa empresa convém ou não convém? De repente, ela está com uma nota muito boa, porque quem está utilizando a plataforma não está avaliando a empresa, ok? Tranquilo aí?

Mais alguém? Mais uma que eu vou passar para a Regina que eu já extrapolei, senão eu prejudico o trabalho dela.

SRA. ROSA: Boa tarde.

SR. RHILMER REIS DIAS: Boa tarde.

SRA. ROSA: Eu queria saber a respeito do Uber, por exemplo.

SR. RHILMER REIS DIAS: Fala seu nome, só para registrar.

SRA. ROSA: Rosa.

SR. RHILMER REIS DIAS: Rosa, a respeito do Uber, vamos ver o tanto que você vai me apertar. Vamos aproveitar a Regina, que chegou, de repente, ela me salva.

SRA. ROSA: A respeito do Uber. Por exemplo, a gente tem alguma reclamação a prestar sobre o serviço prestado do Uber, a gente pode fazer essa reclamação do Procon também?

SR. RHILMER REIS DIAS: Com certeza.

SRA. ROSA: Seria de utilidade.

SR. RHILMER REIS DIAS: Com certeza, há uma relação de consumo.

SRA. ROSA: Sim.

SR. RHILMER REIS DIAS: Estou contratando um serviço mediante remuneração, sendo o consumidor final. Se você, enquanto consumidora, percebeu que há um ilícito ao direito do consumidor, o Procon é um dos lugares a buscar.

Mas a Uber, de repente, é o primeiro lugar para você verificar a sua insatisfação, para você

buscar informação, que lá na plataforma, lá no aplicativo, nós, consumidores também podemos fazer contato e resolver algumas demandas. Mas, com certeza, sim, o Procon é o local para levar... o Procon, no caso, dependendo da demanda, Procon municipal, Assembleia, sendo coisa coletiva, até o estadual através do site.

SRA. ROSA: Porque, no caso daquelas multas que eles cobram da gente, sendo que o motorista cancela a corrida.

SR. RHILMER REIS DIAS: Aham.

SRA. ROSA: Aí, na próxima corrida da gente vem eu multa.

SR. RHILMER REIS DIAS: Você pode contestar essa multa explicando, correto? Então, primeiro, vamos para a conciliação. Imagine você, que teve esse problema com a Uber, essa insatisfação, além de você ter o esse serviço cancelado, você criou expectativa de ser atendido no tempo, não foi, o próprio motorista: Eu cancelei a sua... enquanto motorista, cancelei a minha ida aí, por algum motivo, e ficou registrado como se o cancelamento fosse seu e vai ser cobrado uma taxa. Você tentar resolver, em primeiro momento, creio eu, com o fornecedor, não alcançando, é buscar, realmente, o órgão de proteção de defesa do consumidor.

SRA. ROSA: Ok, obrigada.

SR. RHILMER REIS DIAS: É dar ao sistema a condição de verificar se essa empresa está ou não respeitando os direitos previstos do Código de Defesa do Consumidor.

SRA. ROSA: Ok, obrigada.

SR. RHILMER REIS DIAS: Eu que agradeço a contribuição.

Uma última? Pessoal, eu agradeço muito, para mim é prazer enorme estar podendo contribuir por mais, digamos assim, não estava tão confortável o início aqui, mas já estou bem... percebe-se.

Regina, por favor. A Regina novamente estará com vocês, tá?

[aplausos]

SR. RHILMER REIS DIAS: Muito obrigado.

SRA. REGINA STURM VILELA: Olá. Boa tarde a todos. Tudo bem? É com muita satisfação que eu retorno aqui hoje. Infelizmente, a colega Aline, que estava programada de vir, teve um problema de garganta, de voz, aí, vocês vão ter que me aturar mais um pouquinho.

Mas, para mim é um prazer, porque é um momento que eu tenho para trocar ideias com

vocês e aprender um pouquinho mais também.

Bem o meu tema, agora é sobre cobrança de dívidas, banco de dados e cadastro de consumidores. Eu acho que para início de conversa seria interessante a gente só traçar uns conceitos sobre o tema.

Primeiro falar de dívida. O que é que seria uma dívida? Porque talvez, na linguagem corriqueira do dia a dia, a gente utiliza dívida como se fosse já algo que a gente deixou de pagar, não é mesmo? Só que dívida, a princípio, é uma quantia que se deve a alguém, é um compromisso, o cumprimento de uma obrigação que a gente assumiu. Para fins do nosso objetivo aqui, hoje, a gente vai considerar esse compromisso, um compromisso de cunho financeiro, correto? É um valor que a gente pegou emprestado, é uma dívida.

E inadimplimento, o que seria? A falta de cumprimento dessa obrigação, desse combinado. Então, foi previamente estabelecido que eu vou pegar R\$ 1 mil emprestado e vou te pagar no dia 30 de agosto, hoje é dia 30 de agosto. Amanhã, dia 31 de agosto, minha dívida venceu, eu fiquei inadimplente.

Deu para entender a diferença entre a dívida e o inadimplimento, né? Eu tinha uma dívida com vencimento hoje, não paguei, amanhã eu estou estado de inadimplência. Esses conceitos são importantes mais para frente.

Então, inadimplimento, ele vai surgir quando uma pessoa compra um produto e faz o pagamento em prestações, por exemplo, se compromete a pagar mensalmente aquelas prestações e não honra com as datas definidas. Caso o comprador não faça o pagamento até aquela data estipulada, igual eu comentei, dia 30 de agosto, passa a ser classificado como em estado de inadimplência.

E aí, feita essa pequena introdução, a gente tem que pensar que, nos últimos anos, a inserção no mercado financeiro dos consumidores aumentou bastante. Há um tempo atrás não eram todos nós que tínhamos acesso a conta corrente, a conta em um banco, a cartão de crédito, não é mesmo? Essa popularização do crédito surgiu de uns anos para cá.

Então, a oferta de crédito consignado, não só a oferta de crédito de maneira geral, mas a facilidade de concessão do crédito, gerou um problema muito grande para a sociedade. Então, se, por um lado, a gente teve inclusão financeira de parcela da população que antes não tinha o acesso a instituições financeiras, por um lado isso é positivo, não é? Só que o lado bom é que o empréstimo, ele vai ajudar a gente concretizar um sonho, um empreendimento.

Então, às vezes, eu tenho... eu como pessoa física, né, às vezes, eu tenho uma ideia, ah, eu vou montar uma empresa, mas eu preciso de crédito para concretizar essa ideia minha, esse projeto. Então, é interessante um empréstimo bem pensado, bem organizado, ele é muito interessante, ele ajuda as pessoas a se estabilizarem, terem um comércio.

Só que, por outro lado, o lado ruim do crédito, é se a gente parar para pensar que nem todos nós estávamos preparados para entrar nesse mercado financeiro; preparados sem saber quais são as consequências desse empréstimo.

E muitas vezes, junto aos empréstimos, a gente tem que pensar que existem despesas mensais fixas que todos nós temos, né? O pagamento do nosso aluguel, o pagamento da conta de água, de luz, de telefone, de escola, várias contas. E junto a essas contas que já são usuais, pagamentos obrigatórios mensais, nós ainda assumimos compromissos com crédito, com cartão com crédito, com parcelamento nas lojas via boleto, né? E isso vira uma bola de neve, que causa um problema até de saúde pública no Brasil, porque o superendividamento até adoce a população, né? A pessoa se vê na beira de um abismo, porque, num primeiro momento, o consumo... ter dinheiro para consumir traz um certo prazer imediato, só que quando a gente acumula todas as prestações que a gente tem que pagar ao longo do mês e ao longo do ano, a médio e longo prazo, a gente vê que a gente deixa de viver, porque deixa de pagar algumas prestações obrigatórias, como água luz, condomínio, né? Então, isso que a gente tem que prestar bastante atenção.

Então, o superendividamento acaba sendo um ciclo vicioso. Muitas pessoas pegaram empréstimo para pagamento das contas básicas mensais. Essa conta vai fechar, gente? O que é que vocês acham? Não fecha, né?

Então, aliado a isso, muitas pessoas, até pela... não só pela oferta de crédito facilitado, mas, também, pela publicidade massificante que a gente sofre todos os dias, não só pela oferta de produtos e serviços, mas, também, pela questão das empresas que concedem os empréstimos, acho que vocês vão lembrar, existem várias publicidades concedendo crédito facilitado para negativado, não tem isso? Então, é o um ciclo vicioso.

Porque a gente consome por vários motivos: a gente consome por necessidade, nós temos os nossos... as nossas necessidades básicas como alimentação, vestuário, né, mas a gente, também, consome em função dos desejos, né? E como, hoje, a gente tem uma grande oferta, uma oferta massificada de produtos, de serviços, a questão da obsolescência programada, que foi comentado muito na palestra do Amorim, a gente tem que prestar bastante atenção, porque a

gente tem equipamentos, já está endividado, tem equipamentos funcionando perfeitamente, mas quer estar na moda, né? A gente acaba comprando um Iphone 10, porque ele tem uma função que a nossa não tem, mas, às vezes, é uma função que a gente nem precisa, né? E ninguém está livre disso, viu, gente?

Então, obtenção de crédito fácil sem planejamento, assalariados, pensionistas e aposentados.

Aí, eu queria parar só para fazer uma observação, dentre as palestras que a gente ministra pela escola, existe uma palestra que é voltada a armadilhas para o consumo da terceira idade.

E a terceira idade é um público muito atingido pelos empréstimos, principalmente, porque são empréstimos de juros mais baixos, consignados com a aposentadoria, pensão e são pessoas que, às vezes, são... cedem a pressão da própria família, de amigos. É uma questão bem problemática que a gente vivência, por isso que a gente tem essa palestra de orientação para os fornecedores.

E aqui, a gente entra na questão do abuso do direito. Não sei se vocês lembram na minha fala da terça-feira, eu cheguei a comentar esse artigo do Código Civil, ele é muito importante quando a gente fala de práticas abusivas considerando que fala do abuso do direito. O fornecedor, ele pode trabalhar com o seu comércio no mercado de consumo, ele tem liberdade para isso, só que ele não pode exceder esse direito. Ao exercer o direito de estar como fornecedor no mercado de consumo, ele não pode exceder, manifestamente, os limites impostos pela legislação, pelo fim econômico do contrato, fim econômico e social do contrato, a boa-fé, que a gente falou muito também, um dos princípios que está previsto no Código de Defesa do Consumidor, boa-fé e harmonia do mercado de consumo ou pelos costumes.

E aí, a gente fala que o grande problema, hoje em dia, é que num simples toque no teclado do computador, do notebook, do nosso celular, a gente consegue comprar um infinito número de produtos no mundo inteiro. Alguém aqui tem o hábito de fazer compras online, fazer compras em site? Tem, né? Aí, só um alerta, sempre verifiquem antes nos sites de defesa do consumidor que o Rhilmer deve ter falado, pesquisem a respeito de reclamações a respeito daquele site. Porque nós, no Procon, a gente percebe muito, que grande parte das demandas que chegam até nós, nos Procons municipais também, são devido à falta de pesquisa, à falta de informação prévia do fornecedor, do consumidor em relação ao fornecedor, desculpa.

Então, é a questão de que, hoje, a publicidade, ela é, cada vez mais, direcionada ao consumidor, ao perfil do consumidor. E isso faz com que a gente tenha uma vasta gama de opções,

né? Antigamente a gente era muito fiel às marcas.

Eu lembro muito que meu padrinho, ele sobre comprava carro de determinada marca, né? Aquela questão de confiança mesmo. E, hoje, não tem essa fidelização, ela está diminuindo, fidelização às marcas, porque a oferta é muito grande, o campo de pesquisa do consumidor, quando ele vai comprar, é muito grande. Só que gente precisa aprender a usufruir de toda essa informação que está indisponível para a gente e trazer essa informação a nosso favor, fazer escolhas conscientes. Um fornecedor que reiteradas vezes descumpre os direitos dos consumidores, deixar de comprar naquela companhia, principalmente... Tem muitos clientes que chegam até o Procon, fizeram compras virtuais, por exemplo, o produto não chegou. Quando a gente vai ver tem uma série de reclamações daquele fornecedor, ou seja, não houve uma pesquisa.

Bem, então, a gente já falou que dívida é um compromisso assumido e que no dia seguinte ao vencimento a gente já pode... o fornecedor, o credor pode cobrar essa dívida, correto?

Cobrança de dívidas é um exercício regular do direito. O credor emprestou, ele tem direito de receber aquele valor que ele emprestou. Só que esse exercício regular do direito, como já dito, ele tem limites, ele deve ser feito de forma comedida e sem excessos, considerando o princípio da dignidade da pessoa humana.

E no CDC consta a vedação de todas as formas de abusos praticados para a quitação da dívida, tá? Bem, quem está com o CDC e quiser acompanhar, o art. 42 fala: *“Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”*.

Como vocês vão perceber, nesse quesito de cobrança de dívidas, são vários os embasamentos legais que dão suporte. Ato de cobrança normais: envio de correspondência para o endereço do consumidor, indicando o valor da dívida e seu vencimento. Só que não pode constatar externamente na cobrança. Eu vou dar um exemplo para vocês. Embora a relação de condomínio não seja, em tese, relação de consumo, vou dar um exemplo para vocês: no condomínio onde eu moro, no edifício onde eu moro, no pagamento do condomínio, a taxa do condomínio, aparece o número do apartamento que está inadimplente. Embora não conste o nome da pessoa, do proprietário, do morador, consta o número da unidade, né? É abusivo. Porque, pela unidade, você consegue saber quem está inadimplente, expõe a pessoa perante todo o condomínio. Protesto de títulos e documentos por cartórios também. Existe a lei específica que está citada aqui, a Lei nº 9.492 de 97, ou seja, protestar um título vencido no cartório e qualquer

documento no cartório é permitido pela legislação. Ligações telefônicas em horário comercial também, ok, ato de cobrança normal. Aos finais de semana e fora do horário comercial, aí a gente já vai falar de direito à privacidade. Informar sobre a inclusão no SPC, cobrança, aí a gente vai parar um pouquinho só para ver como que se daria essa informação.

Bem, 30 de agosto, hoje, venceu a minha dívida, eu não paguei. No dia 31, o credor tem que me comunicar que devido(F) ao vencimento, o valor, houve vencimento, o valor e, diante do não pagamento, vai incluir meu nome no SPC, Serasa ou órgãos de proteção, órgãos semelhantes ao SPC e Serasa. Diante dessa comunicação, passado um certo prazo, que usualmente é de 30 dias, pode haver a inclusão do meu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Combinado? Deu para entender essa questão do prazo? Então, tem de haver a informação prévia. A exposição a ridículo, o constrangimento e a ameaça, elas deverão ser analisadas caso a caso, ok? Como que aconteceu isso? Às vezes, o credor ligou e falou assim: “Olha”, é tudo o jeito que a pessoa, que o fornecedor trata o consumidor inadimplente. Ligou e falou assim: “Poxa, olha, se você não pagar, sua dívida vai aumentar tanto, você não vai conseguir pagar” e ameaçar de uma forma que a pessoa acaba com o dia da pessoa, a pessoa não consegue nem realizar o trabalho que ela estava fazendo.

E aí existe um projeto de lei de 2013 que visa, se aprovado, vedar ligações fora do horário comercial, de segunda a sexta de 8h às 18h e aos sábados de 8h às 13h. Então, haveria essa restrição, considerando o direito à privacidade, o direito ao descanso. E aí não poderiam ser realizadas também por número não identificado, que é o que acontece muito, né? E aí, eu trago o art. 71, porque quando a gente tiver dúvidas com relação se aquela cobrança da dívida está sendo abusiva ou não, a gente pode pensar no verbo que eu grifei, que é o “interferir”. Ou seja, toda vez que aquela ligação interferir no meu cotidiano ela está sendo abusiva. Ou seja, se a pessoa ligar uma vez no telefone da minha casa, uma vez no telefone do meu trabalho, uma vez no telefone do meu celular, não é abusivo, teoricamente, em tese, é normal. Acontece que, vamos imaginar um caso onde o fornecedor, o credor liga para o meu trabalho, fala com o meu chefe que eu estou devendo, que o meu nome vai ser inserido no SPC, não é constrangedor? Não é ridículo? Não me expõe a ridículo? Pode até causar problemas junto à minha chefia, causar problemas, eu posso até perder o emprego, porque a empresa pode falar assim: poxa, como que eu vou confiar nessa pessoa, né? Então, a gente pode pensar nisso: se interferiu no meu cotidiano, a pessoa ligou três, quatro, cinco vezes direto, ligou várias vezes por dia. Agora só atenção, tem... a doutrina está muito dividida com relação a ligar para minha casa, por exemplo, e falar com um familiar. Parte entende que não pode, parte entende que pode. Então, nesse caso, a gente ainda não tem uma

posição muito certa, muito definida, por ser pessoa da família, ser telefone residencial, né? Então, o art. 71 nos ajuda nesse caso.

E aí, cobranças vexatórias ou abusivas, responsabilidade civil. Aí a gente trouxe aqui a posição do STJ, que: *“A indenização por dano moral deve se revestir de caráter indenizatório e sancionatório, de modo a compensar o constrangimento que o consumidor passou”*. E aí uma questão muito importante com relação à cobrança indevida: *“O consumidor cobrado”*, é o Parágrafo Único do art. 42 do código. *“O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso”*, isso é muito importante, porque tem gente que acha que é do valor total da fatura, por exemplo, que foi paga, mas não, é o que foi pago em excesso. Então, se a minha fatura certa era 300, chegou 330, com relação aos 30 que foi pago indevidamente. Então, a repetição em dobro se daria por questão da cobrança indevida ou pelo pagamento em excesso.

E aí, para o STJ o consumidor tem o direito à devolução em dobro, apenas... devolução em dobro do valor pago indevidamente apenas se comprovar a má-fé por parte do cobrador. Aí, o que seria essa... o que não seria má-fé, né? Então, por exemplo, se o fornecedor mandou uma cobrança indevida em função de um vírus no sistema dele, erros cometidos pelos Correios, mau funcionamento de todo esse sistema, no caso seria considerado, pelo STJ, um engano justificável; aí caberia só a restituição simples, não a restituição em dobro, ok?

Bem, sobre dívida, a gente tem mais um detalhe muito importante, quando eu assumi um compromisso, aquele compromisso financeiro não prescreve, ou seja, a dívida não deixa de existir. O que deixa... o que prescreve, o que deixa de existir, vamos dizer assim, é o direito do credor de cobrar essa dívida de mim e os direitos dela decorrentes. Então, o credor não vai poder ajuizar uma ação na justiça em função daquela dívida que venceu, prescrita, né? E não vai colocar meu nome no SPC e Serasa e outros órgãos do tipo. Só que, uma vez prescrita a dívida, eu vou falar do prazo agora mesmo, uma vez prescrita a dívida, se qualquer movimento por parte do consumidor, ao contrário, revogaria a prescrição.

Por exemplo, eu, essa dívida prescreveu, ela não... o credor não pode mais me cobrar e aí ele me manda um boleto. Eu, inadvertidamente, não sabia que a dívida prescreveu, eu fui lá no banco e paguei, aí a gente chama isso de revogação tácita da prescrição, ou seja, eu, consumidora, fiz uma ação, que foi o pagamento daquele boleto, e esse pagamento do boleto gerou a revogação da prescrição. Ou seja, o que quer dizer isso? Isso quer dizer que eu não posso mais pedir aquele valor de volta, embora a dívida estive prescrita, eu não posso, como eu cometi uma... eu fiz uma ação contrária àquela prescrição, ela não vai, eu não vou poder pedir aquele dinheiro de volta.

Falar: olha, fornecedor, credor, me devolve o dinheiro, porque eu descobri, agora, que a dívida está prescrita. Ok?

E aí, a gente trabalha com os prazos, que eu acho que foi até uma pergunta de uma colega aqui, na terça-feira, que eu não tinha certeza da resposta. A senhora, né? E aí a gente... agora eu vou responder, promessa é dívida. Como que a senhora chama?

SRA. ROSA: Rosa.

SRA. REGINA STURM VILELA: Rosa. Isso mesmo. A regra geral. Então, a gente vai ver que o prazo está no Código Civil, o art. 205, o prazo geral, o que quer dizer isso? Ausente outra determinação legal, para toda vez que não tiver de forma expressa na lei que a prescrição para aquele caso é diversa, vai ser de dez anos. Então, quando a lei não fixar prazo diverso para aquele caso específico, vai ser dez anos. E aí, no próximo art. 206 já traz essas exceções, vamos dizer assim, quando não cabe dez anos, né? E aí, o código 216 (sic)... o art. 206, desculpa, vai elencar prazos diferenciados e informar os tipos de cobrança que vai servir prazos diferentes. Então, vai ter prazo de um ano, de dois anos, de três anos, de quatro anos e assim sucessivamente. Aí, depois, quem tiver curiosidade, interesse e necessidade pode consultar lá, que está expresso as hipóteses com prazo diferenciado.

Bem, outro, ou talvez um dos mais importantes artigos nesse aspecto também é o art. 43, quem quiser seguir minha sugestão aqui, eu fiz umas... eu coloquei em negrito e colorido de vermelho algumas palavrinhas que eu entendo ser palavras-chave para entender o art. 43 de maneira mais rápida. Então, o art. 43 fala: *“O consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes”*. Aí seria... que esses dados são públicos, são acessíveis. Eu, Regina, tenho direito de saber o que está constando sobre meus dados, os arquivos. E esses dados, eles devem estar: *“Objetivos, claros, verdadeiros, em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos”*. E esses cinco anos, é o seguinte a contagem, o prazo, a minha dívida vence hoje, eu não paguei, a partir de amanhã o credor pode me comunicar a respeito, cobrar a dívida, né? Me cientificar por escrito, deve, é obrigação do credor me comunicar por escrito que a dívida está vencida e que não... diante do não pagamento vai tomar as providências para a cobrança, né? Inserir meu nome nos cadastros, ajuizar ação, enfim, e a partir desse momento, vencida a dívida, ela fica no máximo até cinco anos nos órgãos de proteção do crédito. Ou seja, se o fornecedor, se o credor deixar para fazer isso no finalzinho dos cinco anos, se ele deixar para fazer isso na véspera do vencimento do prazo de cinco anos, o nome do consumidor vai ficar somente um dia no órgão de defesa do consumidor, passou cinco

anos do vencimento o nome não pode mais constar. Deu para entender esse prazo? Qualquer coisa vocês podem me interromper para não ficar, acumular muita coisa.

O § 2º: *“Abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicado”*. Igual eu já falei, comunicado por escrito. *“O consumidor”, § 3º, “sempre que encontrar inexistência nos seus dados e cadastro poderá exigir imediata correção”*. Então, a gente tem direito a ter acesso a essa informação, e diante de alguma irregularidade nos dados, de promover a imediata regularização. Está vendo como que esse artigo é importante, né? Ele traz vários detalhes cruciais.

O § 4º: *“Os bancos de dados e cadastros são considerados entidades de caráter público”*. Por que é importante esse dado “entidade de caráter público”? Quer dizer que se eu, Regina, quiser ter conhecimento do que está cadastrado sobre o meu nome lá, eu tenho o direito de ter acesso a esse dado. Tenho direito que eles me mostrem: olha, Regina, seu cadastro consta tal e tal informação. *“Consumada a prescrição”*, ou seja, a dívida não pode mais ser cobrada pelo credor, que a prescrição seria esse o conceito. Então: *“Consumada a prescrição não serão fornecidas pelo sistema de proteção ao crédito qualquer informação”*. Ou seja, as informações, elas só podem constar, as informações prestadas pelos órgãos de proteção só podem constar o que está escrito hoje, atual. Ele não pode falar, por exemplo, o nome de fulano de tal constou durante todo o ano de 2017. Não importa, essa informação não pode ser prestada, porque atualmente o nome de fulano de tal não consta mais no sistema de cadastro, no sistema de crédito, ok?

Vamos ver aqui. E aí, a renúncia da prescrição, art. 191, só para reforçar. A renúncia da prescrição pode ser expressa ou tácita e só valerá sendo feita sem prejuízo de terceiro, ou seja, se um terceiro não for prejudicado, né? Então, essa é aquela situação onde o consumidor recebe em casa um boleto, inadvertidamente, sem saber que a dívida está vencida, vai lá e faz o pagamento. Aí depois, de acordo com o art. 882, conforme eu já comentei, do Código Civil, se pagou uma dívida prescrita não se admite devolução para quem pagou, né? Então, o credor não é obrigado a devolver o valor que foi pago. E aqui, nesse ponto, só voltando um pouquinho, é importante dizer até pela questão dos costumes também. Então, por exemplo, se eu paguei durante muitos anos uma taxa, um valor qualquer que era opcional, que não era obrigatório e aí eu quis deixar de pagar, mas aí chegou o boleto e eu paguei, né? Aí é a mesma situação. Eu paguei, conforme a minha ação de pagar, ela foi incompatível com a questão de não querer pagar, de não ter tido a obrigação de pagar. Então, deu para entender essa questão da dívida? Da prescrição, dos prazos? Alguma dúvida? Só para a gente passar para o assunto seguinte. Deu para esclarecer, então? Perfeito.

Então, os bancos de dados e cadastros de consumidores possuem em comum a ideia de que é importante o reconhecimento prévio entre os atores do mercado. Então, todos os bancos de dados e cadastros, a gente tem que pensar que os fornecedores têm de conhecer a quem eles estão concedendo crédito, por exemplo, né? E aí a gente pensa que os bancos de dados, como o SPC e o Serasa, eles têm três premissas: a origem da informação, o fornecedor. Então, quando há inscrição nos órgãos, tem de ser divulgado para o interessado qual foi a fornecedor que fez essa inserção. A organização permanente das informações e o banco de dados, ele beneficia terceiros, na relação de consumo, ele traz mais segurança para o mercado consumidor.

O crédito, ele pressupõe confiança do credor para com o devedor. Vocês já devem ter ouvido dizer a respeito da taxa de juros, né? Por que a taxa de juros, por exemplo, de um empréstimo consignado é mais baixa, via de regra, geralmente, do que um empréstimo via CDC ou conta-corrente, né? Porque é um empréstimo que tem uma garantia maior. Então, ele é proporcional ao nível de inadimplência. Então, quando tem um pagamento que ele é certo da pessoa receber, ele é mais certo da pessoa receber, porque eu tenho um valor que, teoricamente, já, o valor do empréstimo já sai diretamente do pagamento, nem chega até a conta do consumidor, é uma garantia maior para o fornecedor, para o credor que fez o empréstimo que aquele pagamento não vai deixar de ser feito, né? Então, o consumidor bom pagador, informações positivas, ou seja, quando o consumidor tem essa informação de ser um bom pagador traz uma segurança maior para o credor que está fazendo o empréstimo. E, do outro lado, o consumidor mal pagador tem a negativação e a restrição ao crédito, muitas vezes. É importante dizer que toda vez que o fornecedor negar crédito para o consumidor tem que negar justificando, ele não pode simplesmente falar que negou o crédito sem qualquer fundamentação.

Aqui é um breve histórico para quem tiver interesse de pesquisar um pouco sobre o histórico do SPC, do Serasa e desses órgãos de proteção ao crédito. Em 1955, o CDL de BH... CDL de Porto Alegre, eu já estou puxando a sardinha para o nosso lado, né? O CDL de Porto Alegre funda o primeiro Serviço de Proteção ao Crédito. Atualmente, 1.600 CDLs no mercado; paralelamente, a criação do Serasa em 68, uma sociedade anônima e cadastro eminente de cheques sem fundos. E aí, só para a gente reforçar um pouquinho, o art. 43, que ele tem informações muito importantes para a gente nesse aspecto, né? Como eu já comentei, as consequências do caráter público é nós termos acesso às informações que constam nesses dados, né? E esses dados têm um amplo controle, eles têm que ter um controle constante, a não violação dos direitos fundamentais dos consumidores, ou seja, ele tem direito a saber o que está lá, tem direito a retificar o dado inconsistente, tem direito, assim que honrou com aquela prestação que

estava vencida, tem direito ao nome ser retirado imediatamente dos órgãos de proteção e a possibilidade do uso de *habeas data*. Então, se aquele órgão de cadastro de proteção do crédito não retificar administrativamente, pode ser ajuizado uma ação, uma *habeas data*, é constitucionalmente assegurado, para exigir essa retificação, né? Então, tem um instrumento jurídico para que... um remédio jurídico para que haja essa retificação dos dados. Então, os direitos dos consumidores em relação aos arquivos de consumo, a gente pode pensar em direito ao acesso, como já falado, direito à retificação, no caso de algum dado inconsistente, direito à comunicação, ou seja, quando meu nome vai ser inserido eu tenho direito de ser comunicado, e o direito à exclusão; direito à exclusão vencido o prazo de cinco anos ou a prescrição, porque se a prescrição da dívida ocorrer antes, vai sair antes dos cinco anos e o direito... é o direito à exclusão, ok?

O direito ao acesso. Acesso a todas as pessoas sobre as informações. E aqui o embasamento legal. O art. 72 do Código de Defesa do Consumidor e o Decreto nº 2.181, que regulamentou o código, todos falando sobre as penalidades para, no caso de houver impedimento ou dificuldade de acesso gratuito do consumidor a essas informações. Então, nós temos notícias, às vezes, de órgãos de proteção do crédito que cobram para permitir o acesso dos consumidores aos dados nele inscritos. Então aqui está a fundamentação legal nesses casos. Então, toda a negativa de crédito, como eu já adiantei, ela deve ser fundamentada. E as razões da negativa devem ser acessíveis ao consumidor interessado, diretamente interessado.

Aqui seria sobre o prazo. O § 3º é importante porque fala que quando houver um dado inconsistente, inexato, nos cadastros, aí a correção deverá ser imediata. E aqui um dado importante nesse ponto aqui é que o órgão de proteção dos dados, ele deve comunicar a alteração aos eventuais destinatários daquela informação inexata. Por exemplo, eu fui no fornecedor X comprar um veículo financiado, aí meu financiamento foi glosado, não foi aceito em virtude do meu nome estar inscrito no SPC, no Serasa. Só que essa informação que constava lá era inexata, a empresa de telecomunicação colocou meu nome indevidamente, colocou meu nome como se eu não tivesse pago um boleto que tinha sido pago certinho, num prazo certo. E aqui, essa... o § 3º do art. 43 traz exatamente esse caso, no caso de inexatidão comprovada, o órgão que forneceu o dado, ele deve informar para quem consultou e teve esse dado inexato: olha, a Regina esteve inscrita indevidamente aqui no órgão de proteção, ok? Porque aí, senão, depois imagina, eu volto lá e falo: olha, está tudo certinho. A pessoa vai lá e fala: ah, não, a Regina foi lá e pagou porque ela quer um empréstimo para poder fazer o financiamento do carro, né? Não, vai ter informação que nunca esteve, naquele momento não teve... esse problema foi inexatidão, foi um

erro. E aí, se os órgãos de proteção ao crédito não procederem a regularização, capitula como infração penal, como já comentado, o art. 73 do código. E o credor que fez aquela inserção inexata é responsável pelo pedido de baixa do devedor em cadastro dos inadimplentes, no prazo de cinco dias úteis, contados da efetiva quitação do débito. Mas aí a gente fala dos cinco dias úteis, mas, em tese, via de regra, é imediato, né? Tão logo que tenha conhecimento, quanto antes, de forma imediata, o credor deve regularizar a situação. Até porque, é interesse do fornecedor, né? Porque é o crédito que faz circular as riquezas, né? Então, se houver a pessoa indevidamente inscrita, não é interessante para o fornecedor.

E aí, só destacar, quem quiser anotar, a lei sobre o *habeas data*, que fala da gratuidade do acesso e tanto da possibilidade de retificação ou anotação de algum dado nos cadastros. E em função do caráter público que está no art. 43, salvo engano, § 1º, do direito de certidão, independentemente do pagamento de taxas. Só que nessa questão eu gostaria de alertar, porque essa questão é uma questão controversa ainda, não sei se vocês já passaram por isso, mas o direito à acesso, muitos dos serviços de proteção ao crédito entendem que esse acesso é somente ter visualização. Então, a pessoa mostra a tela do computador, do sistema, para você visualizar. Alguns sistemas de proteção ao crédito, eles entendem que a certidão não está contemplada nessa legislação como gratuita e, sim, o acesso. Só que na interpretação dos órgãos de defesa do consumidor a certidão também. E existe uma ação nesse sentido, mas eles... houve recurso e ainda a gente não teve uma decisão final. Mas só para vocês entenderem o contexto, porque em alguns locais ainda não há o fornecimento gratuito da certidão, mas a informação, pelo menos na tela do computador, no momento que o consumidor solicita, tem que ser respeitado, ok? Mas, a gente, nós, pertencentes aos órgãos de defesa do consumidor, a gente entende, fortemente, isso, que o direito à certidão também estaria contemplado. Por causa até... diante do embasamento de que a lei de acesso à informação pública já traz essa gratuidade das informações.

Bem, só para confirmar, para reforçar, o STJ fala: a comunicação deve ser prévia antes de inserir o nome nos órgãos de proteção. A quem compete a comunicação? Compete ao órgão mantenedor do cadastro de proteção ao crédito a notificação de que aquele devedor vai ser inscrito. A retirada é do fornecedor. Então, o SPC/Serasa é ele que tem que comunicar à Regina que o nome dela vai no SPC/Serasa. Vou até parar de falar, né, gente? Bater na madeira, né? Agora, a retirada é incumbência do fornecedor. E uma súmula do STJ que fala que é dispensável o aviso do seu recebimento, o AR. O órgão de proteção do crédito, ele tem que informar somente, comprovar somente o envio, né? Infelizmente.

Danos morais, falando sobre os danos morais da inscrição indevida. A simples inscrição

irregular já é suficiente para dano moral, para configurar dano moral. Só que tem um detalhe do STJ que fala que se o consumidor possuir negativação anterior legítima, não caberia dano moral diante de uma nova inscrição, mesmo que ilegítima. Então, se meu nome já esteve anteriormente, legitimamente inscrito e eu for pedir um dano moral diante de uma inscrição ilegítima, indevida, eu não vou ter...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Estar. Se esteve, desculpa, esteve, esteve. Se houve uma negativação anterior--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Isso, sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: A questão do STJ é que se já esteve, quer ver, se o consumidor possui, possui negativação, né? Então, vamos entender nesses termos mesmo, se ele está legitimamente inscrito em função de um outro crédito...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Isso, e houver um segundo, ele não teria direito, ok? Mas aí a gente... Oi, desculpa.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Isso, se já prescreveu ou se venceu o prazo de estar lá no... teoricamente não poderia. Só que a gente tem que pensar sempre em termos do fato concreto, do caso concreto, né? A gente não sabe... está sujeito toda a ação que vai ser ajuizada, mas, em tese, a gente pode pensar assim, que estou com uma inscrição legítima, vem uma inscrição ilegítima e aí eu peço, pleiteio um dano moral, aí seria... Ficou entendido? Então, quem já é registrado, aqui está sempre falando do presente mesmo, o senhor tem razão, quem é registrado como mal pagador diante do STJ não pode se sentir moralmente ofendido pela inscrição como inadimplente. Seria essa a interpretação.

E aí, os bancos de dados, fala aqui: o recurso especial, relator ministro Luis Felipe Salomão falando que não cabe aos bancos de dados e cadastros de inadimplentes confirmar os

documentos apresentados, né? Eles recebem os documentos sobre a informação, mas eles não têm essa incumbência de verificar a veracidade, eles fazem somente o recebimento e inscrição. Não cabe dano moral também, outra hipótese, pela falta de notificação do consumidor, se esse dado for verídico, público e previamente conhecido pelo fornecedor. Então, se for, por exemplo, um dado extraído de um cartório de protestos, como é um dado que o consumidor já tem prévio conhecimento, o STJ entende que dispensa a comunicação, a notificação, considerando que já houve uma comunicação e uma notificação anterior, em virtude do protesto, ok? Então, documento formal para fins de inscrição no cadastro restritivo seria qualquer documento legalmente admitido que comprove, aparentemente, a existência de dívida ou motivo restritivo apontado: um cheque, um boleto, né? Algum documento que comprove aquele valor.

E aqui a gente fala como que seria a questão da cobrança da dívida em função do ajuizamento de uma ação, da proposição de uma ação. Então, nessa ação, o devedor contesta a existência integral ou parcial daquele débito. Então, se houver efetiva demonstração da aparência do bom direito, ou seja, os motivos alegados ali pelo devedor são consistentes e houver um depósito ou prestação de caução respectivo àquele valor, em tese, há suspensão daquele dado no cadastro.

Falando do direito à exclusão, tem o limite temporal do registro, que são cinco anos, a partir do vencimento da dívida. As informações negativas não poderão ser mantidas então pelo prazo superior a cinco anos e após a consumação da prescrição da ação da cobrança. Então, a prescrição, lembrando lá do art. 206, pode ocorrer de um a cinco anos ou, no caso do art. 205, dez anos, né? Então, dependendo de um a quatro anos pode prescrever antes do tempo máximo que pode constar do cadastro de proteção ao crédito. Aqui, a gente já falou, que seria sobre a questão da revogação da prescrição.

E sobre renegociação ou acordo. Então, toda vez que eu fizer uma renegociação, eu vou na loja que eu estou devendo, junto ao fornecedor, ao credor e faço uma negociação; eu pego aquela dívida e divido ela em 20 parcelas, por exemplo, né? A partir do momento que eu fiz essa negociação, eu deixo de ser inadimplente, eu passo a ser devedor. Devedor é aquela pessoa que assumiu um compromisso para honrar até determinado prazo, né? Então, toda vez que eu renegociar acordo meu nome tem que ser retirado, é uma outra hipótese. E aí se eu não honrar com o pagamento das parcelas da renegociação ou acordo, por óbvio, meu nome vai voltar a constar nos cadastros, né?

São proibidas informações excessivas, ostensivas, ou seja, os dados têm que ser bem objetivos com relação à restrição do crédito. A abertura de cadastro requer autorização prévia do

potencial cadastrado. Então, aqui a gente está falando, gente, da lei do cadastro positivo de crédito, só para a gente mudar a chavinha do nosso assunto aqui. A lei do cadastro positivo de crédito, que é a Lei Federal nº 12.414 de 2011, ela trata, que está muito, que está sendo veiculada muito nos jornais, vocês devem estar sabendo bastante a respeito do assunto; as informações devem ser da mesma forma: objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, ou seja, tem que ter um histórico financeiro aberto, acessível. São proibidas informações excessivas ou sensíveis e a abertura de cadastro requer autorização prévia. Então, é optativo. Então, se eu quero que meu nome conste na lei do cadastro, no cadastro positivo de crédito para ter todas as facilidades de um crédito a juros mais baixos, porque sou uma boa pagadora, eu tenho que aderir a esse cadastro.

Qual que é o direito? O direito dessa legislação traz para a gente, é que eu tenho o direito de aderir e também tenho o direito de obter o cancelamento quando eu solicitar. O acesso a ele é gratuito, sobre as informações existentes nele, solicitar impugnação de qualquer informação errônea. Então, solicitar que aquela informação errônea seja retificada. E no art. 14 as informações de adimplemento não poderão constar de bancos de dados por período superior a 15 anos.

E aí a gente faz uma diferenciação, chegando, caminhando para o final, sobre a lei do cadastro positivo e do *score* de crédito, que é um instituto diverso do que eu acabei de falar sobre o cadastro positivo. O *score* de crédito é um sistema de pontuação, né? Ele é criado por pessoas jurídicas responsáveis pela administração, coleta, armazenamento de dados, com a finalidade de subsidiar as decisões de concessão de crédito. Então, as empresas se reúnem e têm acesso a esses dados. Então, esse sistema, a partir de informações comportamentais, ele atribui uma escala numérica, na qual o menor índice representa um maior risco e vice-versa, auxiliando a prever o provável futuro comportamento dos consumidores. Então, diante do meu histórico como consumidora, esse *score*, ele proporciona com que a empresa tenha uma certa previsibilidade do meu comportamento futuro, dali para frente. Então, só deixar bem claro que são sistemas diferentes, o cadastro positivo é um, que eu faço a adesão voluntária e tenho direito a sair do sistema quando eu solicitar, né? Aqui, no caso do *score*, a Súmula nº 550 do STJ fala que: “A utilização de *score* de crédito é um método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor”. Então, aqui só para destacar a diferença de um e de outro, né? O cadastro positivo, ele prescinde da opção do consumidor em aderir e dá a liberdade de sair quando ele quiser mediante solicitação, diferente aqui; que aqui, no caso do *score*, o consumidor não precisa consentir, mas terá o direito de solicitar esclarecimentos

sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados, né? Todas as bases de dados que ensejar aquele cálculo, o consumidor tem direito àquele acesso.

E aqui, para finalizar, uma frase para a gente pensar, né? O que o dinheiro não compra? Para a gente parar para pensar em valorizar as pequenas coisas que acontecem no nosso dia a dia, porque, hoje, o consumo, ele está muito arraigado no nosso cotidiano, né? E aí, a gente tem que parar para pensar o que importa mesmo, será que a gente precisa de tanto dinheiro assim para viver? Como eu comentei no início, às vezes, a gente pega empréstimos para pagar nossas contas básicas e eu já tive notícias recorrentes de consumidores que chegam no Procon e não sabem nem que tipo de dívida, falam: poxa, 100% do meu salário está sendo retido. Quando a gente vai ver, é um crédito consignado que a pessoa pensou que conseguiria pagar e aí, como ela não consegue pagar, começa a pegar outros tipos de empréstimos que estão disponíveis, que ultrapassam o limite de 30%, 40% do salário. E junto com as dívidas que a gente já tem do nosso cotidiano, da nossa sobrevivência, ainda dívidas de cartão de crédito, porque como você deixa de ganhar a parcela do empréstimo, o salário, ele diminui, porque você tem que pagar a parcela do empréstimo, você começa a recorrer a empréstimos muito mais caros, que é o caso da conta-corrente, do cheque especial, que é o caso do cartão de crédito, são juros altíssimos. E aí, existe toda aquela questão de um ciclo vicioso que não tem mais fim. Então, é uma questão: o que o dinheiro não compra, né? A nossa tranquilidade, né? Quando eu acertar minhas contas, eu fazer uma planilha de controle dos gastos, eu vou ter uma vida muito mais tranquila, né? Vou ter o meu dinheirinho guardado para alguma eventualidade.

E é uma reflexão, será que o capitalismo chegou ao extremo? Aí alguns exemplos, né? Pessoas servindo de cobaia humana em testes de laboratórios para pesquisa de novas medicações, barriga de aluguel. Eu vi uma reportagem recentemente de um casal viajando o mundo inteiro para conseguir uma barriga de aluguel, onde tem a legislação que permite o pagamento pela barriga de aluguel. Então, são várias coisas, né? Será que vale a pena chegar a esse extremo do capitalismo? E aí, só para finalizar, um livro do Michael Sandel, que é essa imagem anterior que eu mostrei para vocês, que é um livro que eu recomendo: *“E assim, no final das contas, a questão do mercado significa, na verdade, tentar descobrir como queremos viver juntos. Queremos uma sociedade onde tudo esteja à venda? Ou será que existem certos bens morais e cívicos que não são honrados pelo mercado e que o dinheiro não compra”*, né? Então, só a minha mensagem final.

Bem, eu agradeço a atenção de todos, eu não sei se tenho tempo para pergunta, tem, né? Aí se alguém... estou à disposição se alguém quiser fazer alguma pergunta, tirar alguma dúvida.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:41:58]: Boa tarde, Regina.

SRA. REGINA STURM VILELA: Boa tarde.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Obrigada pela explicação.

SRA. REGINA STURM VILELA: Eu que agradeço pela presença.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: E eu tenho uma outra questão que é a respeito do art. 187 do Código Civil.

SRA. REGINA STURM VILELA: Do abuso do direito.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Isto. Esse artigo, eu estou vendo aqui, fala uma série de coisas e... mas eu quero saber qual é a atitude pode ser tomada num caso desse? Porque, por exemplo, pessoas mais idosas, como a minha mãe, que tem 87 anos, são facilmente influenciáveis nesse caso. Aí, chega numa determinada instituição financeira, é levada a fazer empréstimos além do que ganha.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Quase que além do que ganha. E acaba passando por situações até difíceis de sobrevivência. Então, eu queria saber, assim, qual a atitude a gente pode tomar nesse caso?

SRA. REGINA STURM VILELA: Levar ao conhecimento dos órgãos de defesa do consumidor é muito importante para que a gente saiba, porque nós temos meios de fazer, muitas vezes, fiscalizações, a gente pode ir a campo, como eu já comentei anteriormente, na terça-feira. Nós podemos fazer um trabalho à paisana para verificar como que é essa abordagem ao consumidor que está solicitando empréstimo e quais são as precauções que aquele fornecedor está tomando. Porque o fornecedor, hoje, como já amplamente visto aqui, o fornecedor, ele tem várias ferramentas para saber todo o seu histórico e, conseqüentemente, o seu poder de honrar com aquele crédito que está sendo concedido. Então, muitas vezes, esse abuso do direito, ele é configurado porque o fornecedor, ciente da sua limitação de honrar com aquele crédito, ele te concede, ele dá mais corda para você se enforcar, do popular, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: É verdade.

SRA. REGINA STURM VILELA: Então, é questão de trazer ao conhecimento dos órgãos públicos mesmo, traga ao conhecimento do Procon, para que a gente possa fazer todo o procedimento por meio do promotor de Justiça, né? Passa pelo promotor de Justiça para avaliação e, eventualmente, para a fiscalização, para que a gente possa, para que o promotor possa, se for o

caso, instaurar um processo administrativo e evitar que outras pessoas, como o Rhilmer deve ter explicado, e eu acho que eu cheguei a comentar também, a competência dos Procons municipais seria mais na restituição individual, retratação individual e o nosso trabalho no Procon estadual seria na defesa coletiva. Então, nesse caso, a nossa ação evitaria que outros consumidores sejam lesados nesse aspecto, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Então, no caso, pegar os contratos e levar ao Procon?

SRA. REGINA STURM VILELA: Levar ao Procon e, infelizmente, eu não trouxe aqui, mas mais ou menos nesse sentido, a gente recebeu já uma manifestação de consumidor de que o pai havia recebido uma carta de uma empresa falando que ele teria direito a uma restituição relativo a um valor que deixou de ser pago pelo INSS.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: O meu marido recebeu também.

SRA. REGINA STURM VILELA: E aí, o pai dessa pessoa foi no local e acabou pagando, pegou empréstimo para pagar, acho que R\$ 5 mil, salvo engano, para a advogada começar. Assinou um documento em branco, dando poderes, né? Teoricamente, dando poder para a advogada atuar em nome dele. Então assim, enfim, é importante que chegue ao nosso conhecimento para que a gente possa interromper essa prática infrativa, através da ação da promotoria, do promotor responsável.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ah, ok.

SRA. REGINA STURM VILELA: Então, por isso que é muito importante essa interação que a gente tem com vocês e vice-versa, porque a gente fica sabendo o que está acontecendo no mercado consumidor, porque são várias, né? Quando a gente trabalha com a fiscalização, eu não tive a oportunidade de falar, mas a gente é atuante em mercado de consumo, onde tem relação de consumo, ou seja, bancos, supermercados, mercearias, revendas de GLP, posto de combustível, transporte terrestre e aéreo. Alguém me ajuda?

[risos]

SRA. REGINA STURM VILELA: São vários segmentos de mercado diferentes, né? Então, é muito difícil o fiscal estar em todos os lugares a todos os momentos. Então, assim, quando a gente tem essa oportunidade de interagir com vocês, a gente tem conhecimento para poder direcionar a nossa atividade. Então, é muito importante que vocês tragam esse conhecimento. Que não seja, que não seja só aqui, mas que seja através do nosso canal de manifestação, que o Rhilmer deve ter apresentado, através do nosso site, a manifestação de vocês chega até a gente por meio do

promotor de Justiça.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: O consumidor acaba sendo um fiscal a mais.

SRA. REGINA STURM VILELA: Exatamente. É um fiscal que a gente conta muito com a ajuda de vocês para poder direcionar o nosso trabalho, que é muito importante, a gente conta com todos vocês.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ok. Eu queria também parabenizar a todos vocês, né?

SRA. REGINA STURM VILELA: Obrigada.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Por esse banquete de informações que nós tivemos aqui.

SRA. REGINA STURM VILELA: Obrigada.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: É muito gratificante isso. Muito obrigada.

SRA. REGINA STURM VILELA: Obrigada. A gente que fica feliz com a presença de vocês, com a participação, com o interesse. E a gente pede, só um minutinho, por favor, e a gente pede para vocês ficarem atentos porque ao longo do ano são vários eventos organizados pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor e são tratados assuntos diversos, né? Esse ano a gente teve agências reguladoras, então, teve a ANS, ANTT, ANP, Agência Nacional de Petróleo. Então, fiquem por dentro, passem o nome para o pessoal da escola, quem tiver interesse, porque aí vocês recebem os convites para a gente poder se rever, né?

SR. RODRIGO: Parabéns aí pelas duas apresentações.

SRA. REGINA STURM VILELA: Obrigada.

SR. RODRIGO: Meu nome é Rodrigo. Quanto ao consumidor, algumas questões, mas a primeira seria essa da questão do assunto de hoje, é o cadastro, desse cadastro que nós temos negativado, tudo, é o fato dos apontamentos internos, que, às vezes, a pessoa faz uma renegociação com esses escritórios--

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. RODRIGO: E quando ela chega para contrair um novo empréstimo: ah, tem um apontamento interno, ele nunca aparece, alguns bancos classificam como informação sigilosa, nível 5, nível tudo, e aquilo não tem uma resposta imediata, contrariando, inclusive, normas do Banco Central.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. RODRIGO: Talvez eu acho que essa seja uma grande dificuldade. E eu pergunto: o canal

de comunicação é a denúncia mesmo?

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim, é a manifestação no nosso site, especificando qual foi... que não foi dada fundamentação para a negativa do crédito, né? Falou-se simplesmente nível tal e qual instituição que for. O maior número de dados que vocês puderem nos fornecer, melhor. Em alguns dados, a gente encontra... em algumas situações, a gente encontra uma dificuldade concreta de fazer a fiscalização porque, às vezes, a gente precisa estar naquela situação para poder ter acesso àquela informação. Então, por exemplo, eu preciso ter, às vezes, alguma eventual restrição no meu nome para eu, como fiscal, chegar lá e ouvir essa negativa, saber como que o... Então, se vocês puderem, inclusive, falar assim: olha, eu posso até ficar à disposição para acompanhar o fiscal, mas aí depende de uma autorização de cada uma das pessoas também, porque são dados individuais, privados, né? Mas, independente dessa disponibilidade da pessoa, na situação concreta, poder nos acompanhar, a gente tem outros instrumentos, que, por exemplo, com... se a gente puder usar o nome do... pedir em nome do consumidor, falar: olha... E é importante, o quanto... o maior o nível de detalhamento dos dados de como o fornecedor se comportou é importante que a gente... porque, Rodrigo, né?

SR. RODRIGO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM VILELA: Você há de convir que se eu chegar lá no banco X e falar assim: poxa, vocês negaram e tal. Falam: não, a gente não nega. Porque, hipoteticamente, eles são perfeitos, todos, né? Então, a gente precisa de um dado concreto para verificar porque toda a questão da fiscalização, o auto relatado pelo fiscal vai para o promotor de Justiça para avaliação, eventual instauração de processo administrativo. E aí, nesse caso, o fornecedor, caso autuado pelo fiscal, ele tem dez dias para se defender, considerando o direito à ampla defesa, o contraditório, né? Então, a gente precisa ter um maior número de dados.

SR. RODRIGO: Uma outra questão que foi dita aqui um pouco antes.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. RODRIGO: Todo mundo aqui, além de utilizar os aplicativos de transporte, de mobilidade, tem colegas dirigindo, porque, só em Belo Horizonte, hoje, emprega duas vezes o número de funcionários da Fiat.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SR. RODRIGO: São quase 60 mil belo-horizontinos, pelo menos na região metropolitana, trabalhando com isso. É muita gente. E pelo menos houve a votação no Congresso, depois da

votação do Congresso, Belo Horizonte está tentando regulamentar isso junto com a Câmara Municipal e, pelo menos no meu ponto de vista, quando me perguntarem e eu, estudante de Direito, o que eu, a minha convicção, e talvez eu queria passar isso para o Ministério Público, porque aqui também é um espaço de contribuição, é que o usuário do aplicativo, passageiro e motorista são consumidores, porque eles não são funcionários do aplicativo. Então, esse papo de parceiro, como a Uber chama, ou a Pop ou a Cabify: ah, o meu parceiro. Não, não é parceiro, ele consome um produto de tecnologia, uma plataforma tecnológica que liga ele a um eventual cliente. Assim como os outros também, IFood, esses outros de comida, ou seja, eles são... tanto o usuário quanto o comerciante, ou nesse caso, eles são consumidores dessas plataformas de aplicativo. E eu senti, assim, um pouco de falta do Procon, talvez, de entender isso, de participar das discussões: o motorista está tendo a informação qualificada? A segurança dele está sendo verificada? Tem uma série de problemas de pagamentos, eu vejo meus colegas comentando: ah, não pagaram direito, pagaram, não informa destino.

Quer dizer, será que, talvez, não seria hora de propor um momento com essas pessoas que são também consumidores de aplicativos, nesse caso de mobilidade urbana, para já começar a forçar essas empresas que são de capital externo, uma é chinesa e a outra é da Califórnia, se eu não me engano, e que estão aqui lucrando horrores, só a Uber em Belo Horizonte parece, eu estava vendo os números, 4 milhões/dia, 120 milhões/mês de faturamento, mais de 1 bilhão/ano, de dinheiro mineiro que está indo para a Califórnia, ou está indo para qualquer lugar aí, a gente não sabe. Será que não seria de interesse também coletivo essa...? Então, é mais uma sugestão, tá? Essa...

SRA. REGINA STURM VILELA: Rodrigo, ótima sugestão. Eu vou até repassar ao nosso coordenador, o Dr. Amauri, salvo engano, ele ministrou palestra aqui ontem, né? Como ele... como foram organizadas outras palestras convidando os fornecedores, quem sabe, né? Com certeza é uma sugestão ótima...

[falas sobrepostas]

SR. RODRIGO: Sessenta mil usuários só em Belo Horizonte.

SRA. REGINA STURM VILELA: Eu vou passar essa informação, essa sugestão para o Dr. Amauri.

SR. RODRIGO: Chamar para conversar.

SRA. REGINA STURM VILELA: A pertinência.

SR. RODRIGO: As principais demandas.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim. Que é o que eu comentei, que a gente, que o Dr. Amauri tem feito ao longo da gestão dele, convidando os órgãos parceiros, as pessoas envolvidas, né? E nesse caso específico que você mencionou, Rodrigo, a gente verifica que são dois fornecedores na cadeia de fornecimento, né? É o aplicativo, é o motorista, no nosso caso, somos os consumidores. E traçando um paralelo, por exemplo, nas compras virtuais, no site. Tem os sites que somente hospedam, não se vocês já repararam isso.

SR. RODRIGO: Sim, sim.

SRA. REGINA STURM VILELA: Às vezes a gente entra no site de uma empresa X para comprar um tênis, quando a gente vai ver, ela cai num terceiro, num site somente que... acho que não sei se chamam site hospedeiro, né? Aí, a gente trabalha nesse sentido, que a responsabilidade é de ambos, né? E pode ter certeza que todas as questões envolvendo relação de consumo são objeto de preocupação do Procon MG, sim, e acontece que são muitas demandas, né? E aí, a gente tem que ajustar a agenda. Mas eu vou levar, pessoalmente, essa sugestão para o Dr. Amauri e, em breve, vocês vão ter um retorno, né? Mas eu peço que não deixem de acompanhar, porque sempre tem palestras interessantes, mas sugestões são sempre superbem-vindas, sim.

SR. RODRIGO: Obrigado, viu? Parabéns.

SRA. REGINA STURM VILELA: Eu que agradeço. Obrigada. Mais alguma pergunta? Que tem aqui e lá atrás mais duas.

[falas sobrepostas]

SRA. SABRINA: Boa tarde, tudo bem?

SRA. REGINA STURM VILELA: Tudo ótimo.

SRA. SABRINA: Meu nome é Sabrina. Na verdade, eu gostaria de saber se tem alguma diferença no caso dessas cobranças de dívida, se além do consumidor for idoso, ele for analfabeto.

SRA. REGINA STURM VILELA: Aí, vamos voltar um pouquinho quando a gente falou do princípio da vulnerabilidade, né? Que o consumidor sempre vai ser a parte mais fraca. E de todos aqueles que quesitos que o Amorim apresentou na palestra dele, falando dos diversos tipos, dos diversos âmbitos da vulnerabilidade, vulnerabilidade técnica, jurídica, todos aqueles quesitos. E aí, quando a gente fala em consumidor idoso ou consumidor com menos acesso à informação, a gente fala do consumidor hipervulnerável. E aí, diante de um caso concreto, a gente tem que pensar que a abordagem, na hora da concessão do crédito ou até na hora da cobrança do débito

também, são questões que devem ser levadas em consideração. Por exemplo, uma senhora idosa sendo cobrada de maneira abusiva, né? A pessoa coagiu, ameaçou a senhora: olha, se a senhora não... a senhora vai perder a casa, porque a senhora não pagou a dívida, nós vamos tomar a casa da senhora, né? Está coagindo, está ameaçando. Uma senhora idosa, uma pessoa doente, uma pessoa com problema cardíaco, né? Então, diante do caso concreto, a gente pode pensar nessa situação.

Por exemplo, eu sou devedora, chega um credor, liga para minha casa e fala com a minha mãe, e aí, como eu comentei, não é pacificado se, sobre a cobrança, pode ser falado com algum familiar. Mas no caso do familiar sofrer um problema cardíaco, passar mal em função da forma como essa cobrança foi feita já é um caso a ser analisado no dado concreto, naquela situação concreta. Então, sim, tem que ser levado em consideração, sim, é um fator determinante.

SRA. SABRINA: Algumas vezes, eu tenho alguns problemas na minha família porque os meus pais são analfabetos e, volta e meia, nós temos que nos intrometer para resolvermos algumas questões...

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SRA. SABRINA: Porque ligam telemarketings para casa deles, oferecem, entendeu? São analfabetos e ainda assim eles aplicam a compra e, depois, nós que temos que resolver porque é cobrado, são cobradas muitas, são cobranças indevidas e, na verdade, eles ficam desorientados, porque eles não têm essas informações, eles querem ter acesso aos produtos, mas aí, ainda, nós ainda temos o problema que alguns fornecedores ainda agem de má-fé com algumas pessoas desse tipo. Então...

SRA. REGINA STURM VILELA: Aqui, a gente tem que analisar um fato concreto com todas as suas nuances, né? Mas aí, a gente pode pensar no Código Civil, no abuso do exercício do direito, né? Tanto na concessão do crédito, porque, mais uma vez falando, a pessoa, o credor, ele tem todas as informações, a gente que é vulnerável, a gente que não tem informação dele, mas vice-versa não é verdadeiro. Considerando que o fornecedor tem todos esses dados referentes a quem está tomando crédito, pode ser, sim, no caso concreto, configurado um abuso do direito, ok? Acho que tem mais duas, né? Eu tenho até meia-noite, eu não sei vocês.

[risos]

ORADORA NÃO IDENTIFICADA [03:58:05]: A minha pergunta, Regina, é sobre cessão de crédito. É muito comum, pelo menos eu já vi casos assim, da pessoa deve para um determinado banco e aí, a dívida, a pessoa não pagou, a dívida prescreveu, o banco vende a dívida para outro

estabelecimento e esse estabelecimento inscreve o nome do cliente, no caso, no cadastro do Serasa, isso é permitido?

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim, mas dentro do prazo de validade.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não, mas nesse caso a dívida já havia prescrito.

SRA. REGINA STURM VILELA: Não, a dívida prescrita, ela não pode ser cobrada pelo credor. Acontece que, às vezes, o consumidor, o devedor pode ter tomado alguma ação, como já mencionado, que revoga tácita ou expressamente essa prescrição. Então, às vezes, alguma ação do consumidor/devedor pode ter ensejado essa revogação, ou tácita ou expressa, às vezes ele se comportou de maneira diversa a consentir com a prescrição.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: No caso não houve, não.

SRA. REGINA STURM VILELA: Não houve, não, né? Aí seria--

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: É porque a inscrição aparece, no caso, com o nome de outro estabelecimento, mas a dívida é originária do banco.

SRA. REGINA STURM VILELA: Dívida prescrita, ressalvados aqueles prazos do art. 205, 206, a gente teria que ver se contemplou mesmo a prescrição, né? Mas uma vez prescrita, não.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Obrigada.

SRA. REGINA STURM VILELA: De nada. Às ordens. Mais um? Deu? Mais uma pergunta, gente? Claro.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:59:55]: [ininteligível] o histórico de negativação do crédito não é concedido, [ininteligível] visível para sua busca ou de outros fornecedores, por exemplo.

SRA. REGINA STURM VILELA: Histórico antigo, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Isso.

SRA. REGINA STURM VILELA: Já vencido?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não fica. E aí, considerando que o *score* de crédito e Serasa, SPC são plataformas diferentes, como é que funciona o *score* de crédito, de onde partem as informações para essa plataforma?

SRA. REGINA STURM VILELA: Dos próprios fornecedores. Aí, os fornecedores é que trocam essas informações entre si. É um banco de dados dos fornecedores.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Instituições financeiras, a princípio?

SRA. REGINA STURM VILELA: Não somente, não somente. São dados com relação à movimentação de crédito da pessoa ao longo daquele período.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Obrigado.

SRA. REGINA STURM VILELA: De nada. Às ordens. Mais uma pergunta? Posso encerrar? Tem mais uma aqui?

SRA. VERA: Meu nome é Vera e eu queria saber de você que eu tenho recebido, já há praticamente um mês, cobranças em nome de uma outra pessoa e é da instituição Caixa Econômica Federal. E eu já falei que eu não sou essa pessoa, eu estava doente, levantei para atender telefone e é a mesma cobrança. E as últimas estão sendo bem agressivas. Aí, nesse caso, eu tenho que procurar é o Procon estadual?

SRA. REGINA STURM VILELA: A senhora chegou a fazer alguma manifestação formal junto ao fornecedor?

SRA. VERA: Não, eu falei que não era eu, que eu ia gravar as ligações e que eu ia procurar os meus direitos.

SRA. REGINA STURM VILELA: Primeiramente, a senhora procure o fornecedor, seja por e-mail ou fazer alguma ligação, registrar através de um protocolo, comunicando.

SRA. VERA: Eles não deixam o número, simplesmente procura essa Maria Madalena não sei das quantas...

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SRA. VERA: E eu falo que não sou eu, fala que é uma compra de um carro, um veículo.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SRA. VERA: Falo: Não sou eu, não conheço essa pessoa. Inclusive, a última ligação eu estava doente, eu estava acamada.

SRA. REGINA STURM VILELA: Sim.

SRA. VERA: Então, isso me deixou muito nervosa, eu me senti muito mal e agora, ultimamente, eu nem estou atendendo telefone; mas agora você me orientando como eu vou proceder, eu vou atender, sim, e vou gravar. Eu falei que estava gravando só por uma desculpa, para ver se eles me deixavam em paz, mas, agora, eu vou começar a gravar e com a sua orientação para saber qual órgão eu procuro, se seria o Procon estadual.

SRA. REGINA STURM VILELA: Nós ficamos ali na Goitacazes 1.202, quase esquina com a Araguari, não sei se vocês conseguem visualizar ali. No térreo funciona o Procon municipal. Então, a senhora pode procurar o Procon municipal, eles vão atender a senhora lá, ver o que eles podem fazer. Dependendo do caso, a gente... se a senhora quiser me mandar um e-mail, não sei qual é a facilidade ou me ligar, aí eu verifico também no âmbito estadual o que pode ser feito, se já tem outras manifestações de consumidores ou se o caso da senhora é um caso isolado. Porque a Aline, que ia ministrar essa palestra hoje, ela é responsável pelo Sindec, que é o sistema de integração dos dados, né? Às vezes, ela tem conhecimento, depois a senhora, depois da palestra a senhora me fala qual a empresa que é, se a senhora tem conhecimento.

SRA. VERA: É Caixa Econômica Federal.

SRA. REGINA STURM VILELA: É Caixa Econômica, né?

SRA. VERA: Uhum.

SRA. REGINA STURM VILELA: E aí a gente verifica se já existem outras manifestações, porque, de repente, a gente consegue verificar que é um dano coletivo, né? É um eventual dano coletivo, está atingindo outras pessoas além da senhora. E, no caso, a gente poderia conversar com o promotor para ver qual que é a ação cabível, o que a gente poderia fazer para evitar que outros consumidores passem por esse dessabor. Mas aí, como dito, no caso específico da senhora, não deixe de procurar o Procon municipal lá no térreo da Goitacazes, 1.202, não, que eles vão ajudar a senhora.

SRA. VERA: Muito bem.

SRA. REGINA STURM VILELA: E aí esse dado que a senhora apresentar vai chegar para a gente, a senhora, eu peço para a senhora não deixar de me contatar, porque aí a gente evita que outras pessoas tenham essa... porque é muito desagradável, né? A gente no nosso horário de lazer lá, que são poucas horas por dia.

SRA. VERA: E não está havendo respeito de horário, não.

SRA. REGINA STURM VILELA: Não, e às vezes a gente não passando muito bem...

SRA. VERA: Nem dia e nem horário.

SRA. REGINA STURM VILELA: Está sozinho em casa, a gente vai levantar para atender o telefone e ainda tem uma dor de cabeça dessas, né? Ninguém merece.

SRA. VERA: E eu sou hipotensa. Então, é meio complicado.

SRA. REGINA STURM VILELA: Não, com certeza, em qualquer situação, quanto mais uma situação de estar acamada, né?

SRA. VERA: Sim.

SRA. REGINA STURM VILELA: Aí, não tem problema, mas não deixa de me contatar, por favor, para a gente verificar o que pode ser feito.

SRA. VERA: Eu agradeço.

SRA. REGINA STURM VILELA: Tá ok? Eu que agradeço. Bem, gente, se não houver mais perguntas, eu agradeço imensamente a atenção, vocês ficaram a tarde inteira aqui ouvindo a gente falar, né? E obrigada. E eu espero revê-los brevemente, não deixem de procurar os nossos cursos, não, e eu estou deixando aqui o meu contato, o meu e-mail, meu telefone é 3250-4682, é direto da minha mesa, se eu não tiver lá, vocês podem deixar recado que eu ligo, porque a gente viaja muito. E muito obrigada. Até mais.

[aplausos]