

PROJETO DIA DE PENSAR NA SOCIEDADE DE CONSUMO

04 de abril de 2017

PROGRAMAÇÃO:

- **09:50 - Saudação e apresentação (10min)**
- **10:00 - Bate-papo sobre o Código de Defesa do Consumidor e sobre os direitos e deveres do consumidor. Esclarecimento de dúvidas (60min)**
- **11:20 - Entrega do kit do projeto à escola e preenchimento do formulário de avaliação (10min)**
- **11:30 - Encerramento**

Público-alvo

Educadores de escolas públicas de
Belo Horizonte e alunos da Escola Estadual
Caetano Azeredo (Belo Horizonte/MG)

Local

**Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez
Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG**
Av. Álvares Cabral, 1690 , 1º andar, bairro Santo Agostinho
Belo Horizonte, MG

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

TRANSCRIÇÃO DO

PROJETO DIA DE PENSAR NA SOCIEDADE DE CONSUMO

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG

04 de abril de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom dia a todos.

PLATEIA: Bom dia!

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Professoras e professor, os alunos. Que bom a gente deixar hoje a escola e vir aqui para o Ministério Público, conhecer o Ministério Público. A gente percebe que as mulheres estão tomando conta mesmo, né, Jacqueline? Olha lá, um monte de menina e poucos meninos. Mas é muito bom nós recebermos vocês aqui no Ministério Público, para a gente trabalhar o nosso projeto Dia de Pensar a Sociedade de Consumo. É um projeto que a gente trouxe aqui para o Ministério Público, nessa manhã, aqui no Salão Vermelho, e depois nós vamos às escolas. Isso aqui é só a primeira parte, ou a primeira, vamos dizer assim, a primeira aula do projeto. E o Ministério Público, vocês ouvem falar aí a todo instante, ele é um órgão público que trabalha pelo social, pelo cidadão. Aí vocês sabem que o Ministério Público, ele defende o consumidor, ele defende o meio ambiente, defende o nosso patrimônio, o patrimônio público. Ele defende as nossas paisagens, o patrimônio nosso cultural, as nossas esculturas, ele defende a criança e ao adolescente, ele defende o idoso, ele defende o deficiente físico, o deficiente visual.

Então, o Ministério Público, ele está sempre defendendo alguém que precisa de uma atenção especial. E vocês que são adolescentes, precisam de uma atenção especial também. Assim como eu tive quando eu era menor, assim como o seu pai, a sua mãe lhes deram toda a atenção quando vocês eram bem menores, mas continuam dando também. Dentro desse foco, dessa atenção especial, a gente tem um personagem que é fundamental, que é o consumidor. Somos todos nós, que todos os dias temos necessidades e precisamos consumir, né? Quando você acorda e acende a luz do quarto, você já está consumindo. Quando você vai ao banheiro e escova os dentes, você também está consumindo. Porque a escova de dente e a pasta de dente você também já comprou e está usando. Quando você toma o seu banho, você consome porque a energia, ela está sendo gasta, o chuveiro, que foi comprado, ele está sendo utilizado. Quando você coloca a roupa você está consumindo. Quer dizer, tudo aquilo que nós compramos ou utilizamos para as nossas necessidades básicas e imediatas traduz o que o Código do Consumidor fala, uma relação de consumo. Agora, se você compra uma coisa para vender, aí não é relação de consumo. Quem faz a relação é uma relação de comércio, é o comerciante que vai comprar algo para vender.

Então, esse dia de pensar a sociedade de consumo é pensar essa sociedade que a gente vive. Comprando, usando e consumindo um produto ou um serviço para atender a nossa necessidade direta e imediata. Se uma loja compra para revender, isso não é relação de consumo. A relação de consumo é a que a gente faz no dia a dia. É você, criança, adolescente, adulto comprando ou usando algo para atender a sua necessidade.

Então, sejam todos bem-vindos ao Ministério Público. E eu passo a palavra agora, espero que a gente tenha uma manhã muito boa, de muito bate-papo e muito conhecimento. E agradeço a presença de todos aí para que a gente possa iniciar esse belo dia. Eu passo a palavra agora para a Jacqueline, que trabalhou nesse projeto com muito amor, muito afincado e que vai dar uma palavrinha agora para vocês.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Bom dia, em primeiro lugar.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só para eu não esquecer. Meu nome é Amauri, eu sou promotor de Justiça e coordenador do Procon estadual. O terno é porque a gente, é o nosso uniforme, assim como vocês têm o de vocês aí. Mas não preocupa com o terno não.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Bom dia. Em primeiro lugar, eu quero agradecer o Dr. Amauri por essa oportunidade. E aqui ressaltar, Dr. Amauri, o belo trabalho que o senhor vem fazendo na coordenação do Procon. E sei que o senhor também é apaixonado pelo direito do consumidor e quer fazer acontecer em Minas. Que Deus possa estar abençoando o senhor nessa tarefa, de articular esse sistema para fazer acontecer.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Obrigado, Jacqueline.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Eu quero agradecer a presença de todos vocês, tá? É com muita satisfação que nós aqui do Procon estadual da escola estadual de defesa do consumidor, que é uma escola criada dentro do Procon, no âmbito do Procon, desde 2012, que visa capacitar o sistema e promover a educação para o consumo e difundir os direitos e deveres do consumidor em toda Minas Gerais. E lembrando que muitas ações nossas já são replicadas e eles estão fazendo em outros estados do Brasil tal é... assim, como tem chamado a atenção, Dr. Amauri. Por exemplo, a cartilha do Procon mirim, ela já foi reproduzida em Alagoas, em Schroeder, uma cidade de Santa Catarina, Espírito Santo também tem pedido. Então, tem ações que realmente estão impactando, não só Minas Gerais, mas alguns estados brasileiros. E isso nos deixa muito alegres e felizes, com essa repercussão do direito do consumidor em Minas Gerais.

Bem, gente, eu quero citar alguns nomes aqui, agradecer, tá? Primeiramente, eu quero agradecer a parceria com a secretaria do estado de educação, representada pela educadora Rosângela de Rocha Ferreira Santana, da Superintendência Regional de Ensino da Metropolitana A. Poderia levantar a mão, Rosângela, só para que a gente identifique. Agradecer também a presença dos representantes da escola Caetano de Azeredo, que nós fizemos essa parceria aqui. E pedir, então, para o Gustavo Franklin e a Paula Lage(F) para só levantar a mão para identificar. A Paula ali, o Gustavo ali atrás [ininteligível], professor lá da escola Caetano Azeredo. Agradecer a presença de educadores das escolas inscritas no projeto até o momento. Nós abrimos as inscrições tem pouco tempo, prorrogamos, pelo fato da greve, dessas circunstâncias todas por quais passam as escolas em Minas. Então prorrogamos, tá? Leve ao conhecimento do pessoal da metropolitana C, da A, presentes aqui, que nós prorrogamos até dia 30 de abril, para que mais escolas se inscrevam. Para que nós possamos ir a essas instituições de ensino para ministrar esse bate-papo com os seus alunos.

Vou citar aqui as escolas inscritas até o momento, tá? Escola Estadual Princesa Isabel, no bairro Aparecida. Escola Estadual Padre João Bosco Penido Burnier, bairro Lindéia. Escola Estadual Celso Machado, no Barreiro. Escola Estadual Dr. Aurino de Moraes, no Vale do Jatobá. Escola Estadual Professora Alaíde Lisboa, no bairro Taquaril. Escola Estadual Padre João de Mattos Almeida, bairro Sarandi. Escola Estadual Professora Maria Belmira Trindade, bairro Barreiro de Cima. Escola Estadual Assis Chateaubriand, nós já estivemos lá no ano passado, sinal que eles gostaram da ação, tanto que já se inscreveram, no Boa Vista. A Escola Estadual Augusto de Lima, bairro Funcionário(F) Serra, que também nós fomos no ano passado, eu tive a oportunidade de fazer presente essa ação lá. Gostaram também, já se inscreveram. E a Escola Estadual Eliseu Laborne e Vale, no bairro Jardim Montanhês.

Quero agradecer também à professora Jussara, da Escola Estadual José Mesquita, né? Diretora da escola, que nos atendeu e ligou várias vezes, e a gente tentou entrar em contato, não conseguimos ontem, mas ela ligou hoje para saber se ia ter aula inaugural e está se fazendo presente aqui. É um motivo de grande alegria para a gente a sua presença, tá? E quero ressaltar também a presença da Maria das Graças Dores Guedes de Sá, por favor, se identifica, da metropolitana C. Então, gente, muito obrigada. Que vocês levem, depois desse bate-papo que nós vamos ter aqui, incentive os seus professores, os educadores das escolas e, quem sabe, até façam a publicidade desse evento aqui para as escolas nos encontros de educadores aqui em Belo Horizonte.

Porque, para mim, eu me considero educadora mais do que oficial do Ministério Público. Trabalhei 15 anos no estado como professora, sempre como professora. Embora eu tenha tentado concurso para diretora e tudo, mas eu sempre quis trabalhar na sala de aula. É um privilégio estar com os alunos, eu acho que nós precisamos, não obstante esse momento difícil por que as escolas passam, o ensino, né? Nós precisamos nos lembrar das palavras sábias do Dom Paulo Evaristo Arns quando disse que: "*O perigo do momento é o cansaço dos bons*".

E, realmente, que vocês possam ser revigorados para essa missão. Aí eu não vou nem usar de Ciro Gomes, falar que é sacerdócio nem nada, porque é um trabalho que merece respeito, sabe? Eu acho que educador é uma profissão maravilhosa, gosto muito, fui e me considero, mas que a gente precisa trabalhar na nossa escola a questão da articulação e de fazer o melhor. Porque, no além para aonde nós vamos, nós não vamos ter essa oportunidade de impactar vidas de alunos com os nossos atos, com a nossa praxia, a nossa prática, o nosso exemplo. Então, que esse bate-papo aqui possa, realmente, mexer com cada cabecinha aí de vocês, alunos, e dos educadores também. Incentivando-os a levar esse evento para a escola e dar publicidade a esse evento para os seus colegas. Muito obrigada. Passo agora a palavra para o Rhilmer, nosso colega lá da escola.

SR. RHILMER REIS DIAS: Bom dia. Tudo bem, gente? Como disse aí, meu nome é Rhilmer. É um pouco diferente, né? Sou servidor aqui da Casa, cheguei aqui há um tempo atrás, pouco tempo atrás. Estou no Procon há 16 anos, passei por alguns setores. Fui fiscal do Procon. Então, tenho uma visão do que é o trabalho do fornecedor, tenho uma visão um pouco diferente, né? E minha função aqui na Mesa é tentar sensibilizar vocês, adolescentes, em relação a esse trabalho que nós fazemos nas escolas, através desse Dia de Pensar na Sociedade de Consumo. Queria agradecer o Dr. Amauri a oportunidade de eu estar aqui, é um pouco difícil de falar, eu não tenho esse traquejo todo, é um pouco tenso para mim, tá? Mas é um exercício também de crescimento e a proposta é essa: crescimento.

Então, nesse projeto, eu vou às escolas junto com a Jacqueline, ora com outra colega, para falar para vocês em uma linguagem bem objetiva, bem o dia a dia mesmo, sobre os nossos direitos e deveres enquanto consumidores. Despertar em vocês, adolescentes, eu tenho adolescentes em casa, mais velho que vocês, mais novos. Naturalmente, também fomos adolescentes e sabemos que o momento seu, é um momento de crescimento. E não dá para a gente quebrar etapas aí do crescimento, mas dá para a gente despertar aí a crítica, despertar o interesse, para que possamos crescer cada vez mais, de uma forma melhor.

O nível de informação, em relação ao direito do consumidor, é o X da questão aqui. Como eu, consumidor, vou reclamar? Por que o consumidor tem que reclamar? Exercício de cidadania. É ajudar com que o sistema cresça, de uma forma, onde o

equilíbrio entre consumidor e fornecedor aconteça. A intenção, quando eu falo, vou às escolas e falo de uma forma, assim, até divertida, brincando, é a gente sair da nossa inércia. É parar esse lamento, esse lamento do dia a dia, do modismo: ai, que estresse! Eu não aguento isso. Olha, você viu aquilo? Mas na prática nós não fazemos quase nada para que essa situação, existente culturalmente, seja mudada. Nós somos muito acomodados. Isso é uma crítica? Não, isso é uma constatação. Nós somos, eu fui, eu ainda sou muito acomodado, até em relação ao que eu faço. Eu tenho 16 anos de Procon, eu estou aqui há bastante tempo, foram 14 anos como fiscal. Eu ia às empresas, eu ia ao comércio, em geral, verificar se o direito nosso estava sendo lesado. E ali eu abria um formulário, registrava o fato, para que essa empresa respondesse. Aí eu percebo, de uma forma muito clara, que nem sempre o fornecedor erra por má-fé. Grande parte dos erros é pelo mesmo problema que nós, consumidores, temos, é a desinformação. Então, o princípio básico, a boa-fé, por vezes ou na maioria das vezes, ela existe, mas os erros acontecem por falta de informação.

Então, a proposta que Dr. Amauri vai trazer para vocês de uma forma didática, bem clara, tenho certeza, e vai demonstrar para vocês o que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor traz. O que ele mostra e até onde nós podemos, enquanto consumidores, cobrar do sistema um posicionamento. Mas cobrar é muito fácil. E a parte da cidadania? E a parte da busca, de sair da inércia, de parar de lamentar e fazer a coisa funcionar? A proposta é essa. Por que vocês, jovens aí, adolescentes, vocês vão entrar no mercado, a gente quer que vocês entrem de uma forma bem mais crítica do que eu entrei lá atrás. Eu só de instituição aqui, eu tenho 24 anos, entrei aqui mais novo que vocês. Faço 25 anos dia 5 de julho. Eu entrei lá atrás, não sabia nem o que era um direito de consumidor, não sabia como praticar esse exercício do dia a dia de comprar, de adquirir. E a ideia é fazer com que vocês façam melhor do que nós fizemos lá atrás. Que vocês façam o sistema funcionar, vocês tragam uma demanda aqui para o sistema, ok?

Eu vou pedir ao Lucas para colocar aqui para vocês uma, sai dessa coisa engessada que a gente está falando em uma Mesa, colocar uma música aí, que vocês devem conhecê-la, mas será que nós prestamos a atenção na parte crítica de uma música que eu imagino que é de...? É o outro Lucas. Então, só para ficar divertido. [Esse não, Lucas, do do slide, por favor].

Então, vamos descontrair, vai abrir aí a música e o slide primeiro para eu ver. [Lucas, antes de soltar a música].

Beleza. Depois eu vou voltar a falar, tá, gente? Como diz o Faustão, ao vivo é mais difícil, né? A intenção aqui, gente, é só descontrair, mas observar o que vai ser dito e naturalmente eu vou ajudar aqui com o slidezinho, vou passar aqui manualmente. Que é a parte [ininteligível] informática. Só uma passagem que eu deixei de falar. A minha filha estudou lá no Caetano. Eu fico muito feliz, e o Sr. Caetano esteja aqui, porque eu tive a oportunidade de ter um filho lá, ser uma parte da história dela, tem 18 anos hoje, ter sido feita através do Caetano Azeredo, Ana Clara é o nome. Fez lá o oitavo e nono, que seria a sétima e a oitava, é isso mesmo? [ininteligível]. E é muito feliz, por mim, estar com vocês aqui. Porque minha filha também esteve nessas cadeiras aí e é muito satisfatório.

Depois de passar isso aqui, gente, eu vou falar para vocês sobre reclamação. Por que reclamar? Onde reclamar? Como nós fazemos para exercer esse direito de reclamar? Por que reclamar? Antes de reclamar, a gente pode fazer uma outra coisa, de repente? A gente tem que exercitar um outro lado antes da reclamação, que é conversar,

dialogar, conciliar. Está faltando. Está faltando a gente conversar. Então, vou passar, vou voltar um pouquinho aqui para falar um pouquinho de como reclamar e vou dar uma indicação de uma plataforma sensacional, é sensacional mesmo, do governo federal, que é uma plataforma de conciliação. Onde eu posso... todo mundo já ouviu falar do Reclame Aqui, creio eu. Sim? Quem nunca ouviu falar do Reclame Aqui? Um site onde as pessoas vão e ali reclamam de uma empresa ou de um serviço, correto? É do mesmo nível, mas é do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e o índice de resolutividade lá é acima de 80%. Ou seja, nós temos canais onde nós podemos buscar que o nosso direito seja respeitado. E a intenção aqui é trazer para vocês e vocês conhecê-los, ok? Vamos ver se o... [Está aí, Lucas, está prontinho? Lucas, se não tiver conseguindo, solta só a música então].

Então, vamos aqui, vamos dar um segmento para não ficar chato. Antes de reclamar, o que nós podemos fazer? Eu tenho problema com uma empresa, por exemplo, e eu quero que este problema, um problema comum aí. Uma conta de celular que veio com valor errado, uma fatura que veio com valor maior, é comum? Um serviço mal prestado pela operadora de telefonia, comum? Nós temos vários problemas que são comuns, corriqueiros, que até parece que fazem parte da normalidade. Em verdade, não. O normal seria que fosse prestado a contento, respeitando todas as normas da regulamentação e os direitos previstos no CDC. Aí eu tenho um problema na fatura que chegou a maior. O que eu faço? Lamento, reclamo, pago? E quando eu pago e reclamo posteriormente, qual é o meu direito em cima daquele problema?

Dr. Amauri creio que vai falar sobre o indébito em dobro, mas o objetivo aqui é falar, antes de trazer uma reclamação ou de desistir de buscar o direito, é a conciliação. As empresas têm diversos canais, gente, para a gente poder estar buscando aí, que, por vez, também nós somos desrespeitados através desses canais. Quarenta minutos esperando uma operadora nos atender, ouvindo uma musiquinha de fundo. Acontece, gente? Muito, né? E me parece que para deixar de acontecer, nós temos que participar. Nós temos que exigir aí que esse mercado mude, que essa cultura de: ele vai deixar, o consumidor vai desistir, eu tenho certeza. Eu não vou precisar ressarcir-lo do indébito que foi cobrado de uma forma errada, maior. Aí eles têm certeza que grande parte de nós vamos abrir mão. E é um belo incentivo para aumentar o lucro, né?

Então, os canais, primeira forma de buscar a conciliação é ir até a empresa, através dos canais que eles disponibilizam, para reclamar. SAC, reclamei no SAC, anotou o número de protocolo? Não anotou? Já é um vício aí que vai nos gerar um problema de buscar a solução lá na Anatel, por exemplo. Quem regulamenta a telefonia do Brasil? A Anatel. Então, reclamei com a empresa, reclamei na ouvidoria da empresa, não resolveu? Eu vou buscar reclamar junto ao órgão regulador. Se eu não anotei protocolo, eu vou ter que começar o processo todo de novo. Ah, eu vou desistir, isso não vai dar certo. Vou deixar por isso mesmo. Alcançou o objetivo da empresa. Então, a ideia é: não vamos desistir, tá? Reclamei, não resolveu o problema.

Tem uns sites maravilhosos. Como disse aí, o Reclame Aqui, tem o consumidor.gov. Vou colocar o tutorial daqui a pouquinho, para vocês entenderem mais ou menos o que seria, mas é uma plataforma do governo federal de conciliação entre consumidores e fornecedores que quiseram fazer parte dessa plataforma. Não é um processo administrativo de um Procon, que a empresa vai ser punida se ela não cumprir qualquer exigência ali. Também não é um processo ali no Judiciário que o juiz vai determinar: cumpra-se de tal forma. É mera e simples conciliação. Eu concilio primeiro com a empresa, não alcancei o objetivo porque o canal de conciliação dela é muito ruim, eu busco outra forma, e uma das formas seria consumidor.gov. Então, www.consumidor.gov, ali eu me cadastro e ali eu reclamo junto com as empresas que

também se cadastraram junto a essa plataforma, ok? Nível de resolutividade: 80%.

Eu tive demandas com operadoras de telefonia, fiz isso, esse mês minha conta veio 50% menor do que eu pago, porque eles deixaram de mandar o sinal da minha televisão durante quatro dias. Eu reclamei, questionei e como uma forma de fidelizar o cliente, eles me deram um desconto, uma desculpa, um lamento, uma contrapartida. Então, por vezes, o fornecedor também é sensível ao erro deles que acontece de forma muito comum. Sim. Vai ser no microfone, pode?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só um instantinho. É porque está gravando, aí precisa. Que a gente está gravando, depois vai degravar e aí vai mandar o material para as pessoas que não vieram, né? Para elas poderem ler e vocês também trabalharem lá no dia a dia com os alunos.

[falas sobrepostas]

ORADORA NÃO IDENTIFICADA:[00:28:35] Achei muito interessante esse consumidor.gov, ele era... eu ignorava isso. Antes de eu entrar em contato com esse consumidor.gov, eu devo, a princípio, procurar a empresa?

SR. RHILMER REIS DIAS: Não é uma obrigatoriedade, mas é razoável. Se eu tenho um problema com o fornecedor, que primeiro eu trate ou tento tratar diretamente com esse fornecedor.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ok.

SR. RHILMER REIS DIAS: É uma instrução dele, mas não uma obrigatoriedade, tá ok?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: É, porque nesse consumidor.gov seria exigido número de protocolo?

SR. RHILMER REIS DIAS: Não, diferentemente de quando a gente vai reclamar junto à agência reguladora, ou junto à ouvidoria do banco, por exemplo. Se eu não tiver, ouvidoria do banco, reclamo, pego o número de protocolo, não solucionou o meu problema dentro do banco, eu vou reclamar no Banco Central. Aí se eu não tiver o número de protocolo, eles não registram a minha reclamação. No consumidor.gov não é necessário obrigatoriamente você levar ou informar o número de protocolo. Sugere-se que a gente sempre trate primeiro com o fornecedor. Mas não é uma obrigatoriedade não.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Ok. Caso não seja resolvido, procuraria o consumidor.gov.

SR. RHILMER REIS DIAS: Isso. E não alcançando êxito no .gov, os órgãos de proteção de defesa do consumidor, Procon estadual, quando a causa for coletiva, o Dr. Amauri vai falar, em Belo Horizonte, Procons municipais e Procon Assembleia,

também vai ser pormenorizado aí. Ou, até paralelamente, o juizado especial de pequenas causas, que é o Judiciário, no acesso à Justiça, que é garantido aí também pelo CDC.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Valores pequenos, né? Causas de valores pequenos.

SR. RHILMER REIS DIAS: Até 40 salários mínimos. Até 20 salários mínimos, sem advogado, tão somente você, a partir de 20 salários mínimos, com a presença de um advogado, tá?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Obrigada.

SR. RHILMER REIS DIAS: [Ô, Lucas, coloca então o tutorial do consumidor.gov. Aí a gente abre mão aí para passar a palavra para o Dr. Amauri, senão estende demais. Por favor].

A gente abre mão do Engenheiros do Hawaii e [ininteligível] meninos, mas ao final, se tiver condições, a gente coloca a musiquinha. Eu tenho certeza... música a galera gosta, né? Não, hoje não é tão assim. Então, vamos lá. Em relação ao consumidor.gov, só para vocês terem uma noção melhor. Então, a publicidade do sistema nacional divulgando o consumidor.gov.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, gente, eu vou falar em pé aqui, não vou ficar sentado não. Só para a gente fazer aqui uma conversa bacana, a gente vai trabalhar os princípios do código. Vamos trabalhar os princípios do código. Quando eu falei para vocês de início, eu disse que nós tínhamos uma relação de consumo quando a gente adquire um produto ou serviço como destinatário final. E quando a gente é destinatário final? Para a gente atender uma necessidade direta e imediata nossa. E aí eu dei um exemplo, que é muito simples, se um comerciante compra um produto para revender, aí é uma relação comercial, não é uma relação de consumo. Quando eu compro o meu uniforme para ir para a escola, é uma relação de consumo. Porque eu estou comprando um bem, um produto que vai atender a uma necessidade minha, direta e imediata. Deu para atender? Tranquilo, né? Quando eu, Amauri, vendo meu carro, boto um anúncio no jornal e vendo meu carro, aí não é uma relação de consumo não, é uma relação civil.

Só para vocês entenderem, nós temos a relação de consumo, a relação civil e a relação comercial. A relação civil é entre duas pessoas que não têm finalidade lucrativa. Eu tenho o meu carro, quero vender, eu coloco o anúncio no jornal, a Paula vai comprar o meu carro, é uma relação meramente civil. Se eu compro o carro para revender, aí já é uma relação comercial. E se eu compro o carro de uma loja, de uma concessionária, aí é uma relação de consumo. Porque de um lado sou eu, comprando um produto para atender a uma necessidade minha, pessoal, direta e imediata, mas não comprei da Paula, eu comprei de uma concessionária, que habitualmente vende carros com fim lucrativo. As três relações que existem. A primeira, uma relação civil, a segunda, uma relação comercial, e a terceira, uma relação de consumo.

Antigamente, vamos pensar lá no interior. Quem gosta de ir para o interior visitar a família? Os avós. É bacana, né? A gente vai lá no interior. Então, eu me recordo do último trem que circulou no interior do estado do Rio de Janeiro. Meu tio me pegou e meus primos e fez conosco a última viagem de trem. Eu não esqueço disso, né?

Mas, o interior, ele retrata bem aquela época antes da Revolução Industrial. Vocês conhecem bem o que foi a Revolução Industrial. No plano do desenvolvimento, o que a Revolução Industrial gerou? Uma multiplicidade de produtos, né? A Revolução Industrial criou as máquinas, que fez muitos produtos. No plano social trabalhista, ela também trouxe muitos problemas. Na verdade, ela trouxe benefícios, porque ela multiplicou a produção, mas também trouxe problemas. O que aconteciam com as crianças, com os trabalhadores? Eles trabalhavam... como é seu nome?

SRA. GABRIELA: Os trabalhadores tinham que trabalhar por horas e não ganhavam quase nada. Muitas pessoas morriam por causa disso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O trabalho escravo começou ali, né? Não é isso? Nós tivemos a escravidão antes, mas na revolução, a gente acabou tendo um trabalho escravo também. Porque crianças, gestantes trabalhavam de dia, de noite.

SRA. GABRIELA: A carga horária com... os lugares que eles trabalhavam eram muito precários também.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não tinham direitos trabalhistas. Como é seu nome?

SRA. GABRIELA: Gabriela.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A Gabriela falou, não tinham direitos trabalhistas. E aí a gente... tudo era feito para produzir e os meios que os patrões ou os empresários usavam, nem sempre eram os mais corretos. Então, você tem, por exemplo, a questão da Revolução Industrial. Quando a gente está no interior, lá na roça, antigamente, tudo que a gente precisava consumir, a gente procurava o comerciante, discutia com ele. Se você queria fazer um móvel para o seu quarto, você ia lá, conversava na marcenaria lá com o carpinteiro, conversava com ele e combinava. Hoje em dia, você consegue fazer isso. Mas depois que a Revolução Industrial aconteceu, você começou a ter uma produção em massa. E aí o problema começou a acontecer aí. Você teve uma produção em massa e começou a ter um consumo em massa.

E aí, o que aconteceu no plano do direito do consumidor? Se você vai a um banco, você faz um contrato de adesão. Se você vai em uma loja de eletrodoméstico, você compra um produto e assina um contrato de adesão. E o que gerou esse contrato de adesão? Ele fez com que as pessoas ou que as contratações, se despersonalizassem. Por que despersonalizar? Porque se antigamente você contratava com uma pessoa ou mais de uma e conversava, no momento em que você criou uma produção em massa, você precisou também criar um contrato que vendesse também de forma massificada. Então, se você vai a um banco, Gabriela, você conversa com um gerente, para fazer um empréstimo, o gerente vai falar: "Olha, o que eu posso fazer para você é simplesmente ver o número de prestações, porque o contrato já está pronto, não tem como eu mudar. Não tem como, o que eu posso fazer é aumentar o número de prestações". E os juros também já estão prefixados, e você vai pagar aquilo que for calculado pela tabela de financiamento.

E aí as empresas começaram a usar o contrato de adesão, que é esse contrato que já está impresso e que você só assina. E você só assinando, esse contrato, na verdade,

ele acaba sendo imposto. Porque não é um acordo, que você negociasse cláusula por cláusula. E olha o efeito disso, mais importante. Se você tem mil contratos iguais e se o consumidor só assina, olha o que acontece. O fornecedor, o banco, por exemplo, ele acaba tendo um poder imenso, porque o que ele colocou no contrato é o que tem que ser cumprido. Imaginem vocês, o superendividamento que a gente discute hoje aí no dia a dia. Se nós todos aqui, imaginemos que nós todos, em algum momento, precisamos fazer um empréstimo e imaginando que esse empréstimo em um determinado banco, você vai assinar um contrato que é oferecido a milhares de pessoas. Se a gente considerar o Brasil como um todo, possivelmente, milhares de pessoas assinaram aquele contrato. E se esse contrato tem uma cláusula abusiva, isso repercute em toda a sociedade. Então, aquela contratação que era pessoal, ela passou a ser impessoal, em razão de uma contratação de massa e em razão de um tipo de contrato que veio para atender essa contratação de massa. E que gera uma repercussão em toda a sociedade. Em razão de que o contrato, ele é feito pelo fornecedor e o consumidor apenas assina. Ele não pode, ele não tem a condição de discutir a cláusula do contrato.

E isso serve não só para banco, venda de veículos, venda de imóveis, venda de seguros. Se a gente parar e pensar hoje, tudo que nós adquirimos veio pronto e acabado por parte do fornecedor, do comerciante ou do fabricante, com base em um contrato de adesão. Aquilo que era em pequena quantidade, porque contratava-se, o consumidor com um comerciante, um pequeno comerciante, acabou se tornando uma contratação de massa. E essa contratação de massa, ela gerou um contrato que foi distribuído no país inteiro, para os consumidores assinarem, porque o gerente não vai discutir cláusula. Ela já veio pronta lá da sede da empresa ou do fabricante. E essa multiplicação de contratos, se houver cláusulas abusivas, a lesão, ela é grande e atinge toda a sociedade ou todos os consumidores que assinaram aquele contrato.

E qual é a realidade a que se chega com essa constatação? É que o consumidor, ele ficou o quê, nessa relação? Ele ficou vulnerável. Vulnerável por quê? Porque ele não decide. Ele apenas decide comprar ou não comprar. Deu para atender? A repercussão? Agora, eu vou fazer uma pergunta aqui para a Gabriela. Gabriela, aí você vai me responder. Qual é a diferença, sua mãe pediu para você levar o ferro elétrico para você consertar lá na assistência técnica, aí você chega na assistência técnica: "Olha, eu vim trazer o ferro elétrico da minha mãe para consertar. Quanto custa o conserto?". Aí ele vai falar para você: "Custa 50 reais". Ok? Aí você fala com ele: "Tudo bem, eu vou deixar aí para fazer o serviço". Agora outra situação. Você como consumidora, consciente dos seus direitos: "Mas me informa aqui, para você consertar o ferro, o que você precisa fazer, você vai trocar alguma peça? Em quanto tempo você vai fazer o serviço?". Aí ele vai falar: "Eu vou trocar uma peça que custa 10 reais e vou fazer o serviço em meia hora". Qual é a diferença da primeira situação para a segunda situação, Gabriela?

SRA. GABRIELA: A primeira situação você vai chegar e perguntar se ele vai fazer o serviço. A segunda, você já vai procurar se tem alguma outra coisa, algum outro caminho que você pode seguir. Você vai estar ciente do que ele vai fazer no seu ferro e se isso pode acarretar alguma coisa, se você pode comprar outro ferro. Então assim, na segunda situação, você está sabendo o que a pessoa vai fazer no seu ferro, você está consciente do que vai acontecer com o seu bem.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Correto. Na primeira situação, ele não me deu margem nenhuma de negociação, não é isso? "É 50 reais." "Ah, bacana, faz o serviço". Quando você pegar o ferro elétrico, ele vai te entregar o ferro elétrico com a nota, eu troquei uma peça de 10 reais e o serviço foi 40, demorei meia hora para fazer. Se você tem a informação do que você vai fazer no ferro elétrico

e quanto tempo, o valor da mão de obra, o valor da peça e quanto tempo você vai fazer, você pode chegar, o consumidor pode chegar e falar: "Poxa, mas você vai levar meia hora para fazer o serviço, a peça custa 10 reais, por que você não faz por 20 reais? Você só vai trocar a peça, é meia hora". Quando você tem mais informação, você consegue fazer outros orçamentos e um melhor negócio.

Então, um princípio básico do código, que é para que o consumidor, ele possa sair dessa situação dele de inferioridade e compensar essa vulnerabilidade do consumidor, que só assina, que não conhece o produto que está sendo adquirido, que tem necessidade de comprar. Então, o consumidor, ele se vê ali em uma necessidade de se submeter às condições do fornecedor. Se o banco, ao fornecer o empréstimo, fala para você assim: "Olha, eu vou te dar um empréstimo, mas você vai ter que fazer um seguro". Seria a venda...? Casada. Se você está precisando do empréstimo, você vai discutir muito? "Olha, o seguro já está embutido aqui no preço, é praticamente irrisório." Você vai discutir, se você está precisando ali do empréstimo para fazer uma despesa? Então, essa que é a situação de vulnerabilidade. Então, o art. 40--

[falas sobrepostas]

SRA. GABRIELA: Posso falar uma coisinha aqui rapidinho?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pode.

SRA. GABRIELA: É porque eu acho que a gente deve desenvolver o nosso lado de lábia do consumidor. Assim como os comerciantes têm a lábia do comerciante, a gente também tem que trocar essas ideias como eles, fazer da mesma maneira que eles fazem com a gente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas para a gente fazer isso a gente precisa ter o quê? Informação. O art. 40 do Código do Consumidor, que é a Lei nº 8.078 de 1990, de 11 de setembro de 1990, ele fala que quando você vai fazer qualquer serviço, por exemplo, um conserto, você tem que apresentar para o consumidor um orçamento escrito, detalhando o preço da mão de obra, o preço das peças e outras especificações mais em relação ao serviço. É o art. 40. E por que isso? Para que você informe ao consumidor aquilo que ele precisa saber para contratar. Quando você compra um produto que causa um risco à saúde ou à segurança do consumidor, por exemplo, um medicamento. O medicamento, o médico prescreve, você compra o remédio. O que tem dentro da embalagem do remédio? Você tem a bula. A bula nada mais é do que uma informação obrigatória, para que você saiba como usar o medicamento, embora o médico já coloque na receita, os efeitos colaterais que o medicamento pode ter, os problemas que podem ser causados se você não seguir a prescrição do médico. Então, os arts. 8º e 9º do Código do Consumidor, eles falam isso. Toda vez que um produto puder causar um risco ou um dano à sua saúde ou à sua segurança, o fabricante tem que dar as informações adequadas quanto ao uso desses produtos. Pois não.

[falas sobrepostas]

SRA. JUSSARA: Dr. Amauri.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Como é seu nome?

SRA. JUSSARA: Jussara.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Jussara.

SRA. JUSSARA: O senhor citou aí a questão de remédios. Qual a chance que a gente teria de comprar somente aquela quantidade que a gente necessita? Vou dar um exemplo. O remédio vem lá com 30 comprimidos, o médico prescreve 7 e você é obrigado a comprar os 30. Porque o fabricante ele não te dá essa viabilidade de você comprar menos. E aí vem, põe em risco, porque esse remédio vai ficar em casa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Isso.

SRA. JUSSARA: Você corre o risco de não ir ao médico novamente, tomar essa medicação. E a gente percebe isso em outros países. Você vai na farmácia, são dez comprimidos, ele te vende dez comprimidos com o seu nome. Então, a gente está a passos luz disso. Como o Procon vê isso?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Na verdade, quando você vai comprar um medicamento, a primeira coisa que a gente faz é buscar as opções, com relação à apresentação do medicamento, que seria a quantidade de comprimidos. O que acontece? Você precisa comprar um medicamento e o médico prescreveu para sete dias, um comprimido ao dia. E a embalagem do produto, ela tem 15 ou tem 30 comprimidos, a vigilância sanitária, ela tem uma norma que fala sobre o fracionamento do medicamento. E o que é o fracionamento? É um procedimento que o farmacêutico, ele pode fazer, que é vender uma quantidade menor em relação ao que tem na embalagem. Mas isso não é só pegar a embalagem e cortar a cartela e entregar. Tem todo um procedimento que é regulamentado pela Anvisa, ok? Pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária e que o farmacêutico, a pedido do consumidor, ele vai proceder. O fracionamento tem todas as normas que são impostas para ele. Em regra geral, é possível de se fazer, mas eu não tenho assim, para o momento, uma lembrança de toda essa regulamentação. Mas em geral, é passível de ser feito e o consumidor tem que conversar com o farmacêutico responsável pelo estabelecimento, ou farmácia ou drogaria.

Uma outra questão importante é, se você recebe uma proposta comercial ou uma oferta por meio de correio, por correspondência de correio, o art. 33 do código, ele fala que você tem que constar o nome e endereço do fabricante na oferta ou venda por reembolso postal. É para que você possa identificar quem está tratando contigo.

Outra questão importante, quando você contrata um seguro, por exemplo, de furto, é importante que você receba informações prévias sobre a contratação e no ato da realização do contrato de seguro, você receba as condições gerais do seguro, em tese, o contrato de seguro. Isso nem sempre acontece. Muitas vezes, a pessoa contrata e só recebe depois o cartão do seguro e, normalmente, em alguns casos, com o manual do segurado, com as condições gerais, e em outros casos só informando que o consumidor poderá buscar as condições do contrato no site tal, onde está à disposição. Esse segundo comportamento, ele é equivocados. Porque o art. 46 do Código do Consumidor, ele fala que o contrato só vincula o consumidor se ele tiver informação prévia e clara sobre o conteúdo do contrato. Se ele não tiver, o próprio fornecedor pode ter problemas, por quê? Porque o código fala que o que está naquele contrato que não foi entregue para o consumidor, em tese, não vincula o consumidor.

Então, e esse contrato de adesão que eu falei para vocês, que é um contrato que a empresa, ela imprime e fica em vários locais, em vários estabelecimentos e nós assinamos sem poder discutir as cláusulas, tem uma regra também importante para ele, que é a seguinte. Toda cláusula que limita o direito do consumidor, que tem alguma restrição em relação ao direito do consumidor. Por exemplo, é muito comum você ter em um contrato, em que você adquire um imóvel, uma cláusula dizendo que se você deixar de pagar três prestações isso daria ensejo à rescisão do contrato. Depois de notificado o consumidor, o comprador. Então, esse é um exemplo. O que o código fala é que toda contratação, que tenha uma cláusula limitando o direito do consumidor, ou que seja desfavorável ao consumidor, ela deve estar em destaque. E esse destaque é em negrito ou em caixa alta ou sublinhada, ou letras maiores. Então, tem que ter o destaque. Se não tiver o destaque, não vale contra o consumidor. É o que está no art. 54, § 4º do Código do Consumidor.

Em última análise, o art. 4º do código, ele fala que a relação de consumo, ela tem que ser transparente. E vincula o fornecedor toda vez que ele apresenta um panfleto oferecendo as condições da contratação. Se você pega um panfleto, uma publicidade, em que as condições de contratação são destacadas, quando você assinar o contrato, ele tem que cumprir essas condições. É o princípio da vinculação. Quem promete tem que cumprir. Está nos arts. 30, 35, 48 e 84 do Código do Consumidor.

SRA. JUSSARA: A compra de passagem aérea, ele é obrigado... comprar uma passagem aérea é como se fosse um contrato, né? Ele é obrigado a te transportar até o local na hora que foi contratado, não é isso?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A compra de passagem aérea também é um contrato. Tanto é que quando você entra no site para comprar, você tem lá, tem que ter as condições todas principais da contratação, para que você possa ler e entender.

O princípio da devida informação, gente, ele é básico em toda a nossa vida. Tudo que a gente vai fazer a gente precisa se informar primeiro, fazer pesquisa de preço e etc. E por que ele é fundamental? Porque sem informação, a gente não consegue fazer o quê? A nossa escolha. Como você consegue comprar um produto ou serviço, se você não teve informação sobre ele? Isso hoje é obrigação do fornecedor de dar essa informação. E a questão da liberdade de escolha? Como funciona isso? Gabriela, me empresta aqui o microfone. Eu vou chegar até na minha coleguinha aqui. Não, vou pegar um menino agora, né? Como é seu nome?

[falas sobrepostas]

SR. IGOR: Igor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Igor. Fazer uma pergunta para você, Igor. Você tem cartão de crédito, Igor?

SR. IGOR: Não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não. Se você recebesse um cartão de crédito pelo correio, presenteando o filho do Sr. Aroldo, que seria o seu pai, que tem uma conta no banco. Se você recebesse pelo correio o cartão de crédito, você ia ficar com ele?

SR. IGOR: Acho que não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não?

SR. IGOR: Porque eu não pedi.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, o que acontece, o que acontecia? O banco mandava, manda, em alguns casos, ele ainda continua mandando. Mandava, era uma relação antiga, anterior. Mandava o cartão de crédito, você recebia, ficava satisfeito e depois vinha o boleto da cobrança da anuidade do cartão, porque o cartão tem uma anuidade que você precisa pagar para você usar o cartão. Isso acontecia, não só em cartão de crédito, acontecia também de você receber um livro.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, antigamente era assim. Você recebia o produto, aí como você não devolvia, aí depois vinha a cobrança. Você recebia um livro e aí: "Ô, que bom que eu recebi o livro". Dias depois, vinha o boleto de cobrança. Antigamente, antes do Código do Consumidor, em alguns casos até depois, isso acontecia. Você está em casa descansando, aí chega um vendedor ali de tapete. Ali ele chega lá, conversa contigo e te convence a comprar o tapete. Aí você comprou o tapete. Antes do Código do Consumidor, isso acontecia e ficava por isso mesmo, você comprou e está comprado. O jornal te liga, você está em casa, você atende o telefone e aí o vendedor te convence a fazer uma assinatura de um jornal. E aí você faz a assinatura do jornal. O que essas situações têm em comum? Elas têm em comum o fato de que não foi você quem decidiu o momento de comprar, não foi você quem decidiu o que comprar e não foi você quem decidiu com quem contratar. Você recebeu um cartão, você recebeu um livro e você foi procurado na sua casa para poder comprar o tapete. Eu estou achando que o pessoal deve ter ido para outro lugar, hein? Que bom que eles chegaram aqui. Fala para gente aqui, o que aconteceu?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO:[01:04:18] Nós atrasamos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Atrasou mesmo?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Ficamos meio perdidos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ah, ficaram perdidos. Então, tá bom. Mas então, o que tem nessas três situações que eu falei? O consumidor, ele não teve a iniciativa da contratação. E o que o Código do Consumidor fala? Toda vez que o consumidor contratar fora do estabelecimento comercial, na sua residência, no trabalho, ele tem o direito de desistir da contratação, por quê? Porque o código entende que quando isso acontece é uma venda agressiva. E o que é a venda agressiva? É aquela venda em que o consumidor não teve a iniciativa da compra. Ele não estabeleceu intimamente o momento de comprar, com quem comprar e quando comprar.

Então, essas três situações que eu falei elas mostram isso. Quando a venda é agressiva, o consumidor não tem liberdade de escolha. E quanto ao produto que é encaminhado para a sua residência sem você ter solicitado, o código fala: "Esse

produto é considerado amostra grátis”. O livro que você recebeu sem ter solicitado, o CD que você recebeu sem ter solicitado, ele vai como amostra grátis, o art. 39, inciso III e Parágrafo Único do Código do Consumidor, ele fala isso. Então, a liberdade de escolha é um outro princípio fundamental na defesa do consumidor. Toda vez que alguém recebe um produto ou serviço que não foi solicitado, pelo art. 39, inciso III, Parágrafo Único do Código do Consumidor, ele é considerado amostra grátis. Pois não? Fala o seu nome.

SRA. SOFIA: Meu nome é Sofia e eu gostaria de fazer uma pergunta sobre uma ocorrência que está acontecendo agora na atualidade. Por exemplo, o Brasil está importando vários remédios originados da China. Esse é um problema, porque o país contratou o serviço de uma empresa estrangeira e trouxe para cá. Só que há muitos boatos em que o remédio não é prescrito, as substâncias usadas nele não são de acordo com o regulamento do órgão responsável pela saúde.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Que é a Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

SRA. SOFIA: Exatamente. Aí ele concorda com o consumo, pela população, desse remédio. Então, ele estaria sendo responsável pelo mal, não estaria?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ele, quem?

SRA. SOFIA: O órgão responsável, que é o órgão...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É a Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Todo medicamento que vem importado, ele precisa ter o registro junto à Anvisa, que é a Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Se esse medicamento não tem o registro, se ele não é autorizado a ser comercializado no país, ele está irregular. Na verdade, é o importador desse medicamento é que vai ser responsabilizado. Porque quando você compra algum produto que é importado, em geral, o fabricante, ele está em outro país. Então, pelo Código do Consumidor, a pessoa responsável no Brasil é o importador. E em se tratando de medicamento, em geral, para ele chegar ao país e ser comercializado dentro do Brasil, ele precisa de autorização da Anvisa. Se não tiver essa autorização, ele está irregular, ele precisa ser apreendido e retirado de circulação, tá legal?

Mas então a liberdade de escolha é um outro princípio importante no código do consumidor. E tem também um outro princípio, que acaba sendo mais importante ainda, que é o princípio da boa-fé, que o Rhilmer colocou para gente, no início aqui da nossa apresentação. O que é a boa-fé? O que é equilíbrio? Toda vez que a gente compra um produto ou serviço, a noção é bem clara, para você pagar um preço, esse preço tem que ser compatível com a utilidade que você vai ter em relação ao produto ou serviço. Isso não é natural? Você vai medir a questão do preço com a utilidade que o produto vai trazer. Vocês já ouviram falar em preço abusivo? Já ouviram? Preço abusivo. O que seria o preço abusivo? Quem está com o microfone aí? Fala para gente, o que seria o preço abusivo na sua ideia? Pode falar com suas próprias palavras. O que você acha?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Além do comum? Além do preço comum de mercado, né? Eu acho que pode ser alguma coisa. Quem já teve um celular, que teve um vício, teve um problema e que quando levou na assistência, a peça era mais cara que o preço do celular? Alguém já teve esse problema? Passa ali o microfone, por favor, para a sua colega atrás. Fala o seu nome e conta o seu problema que você teve.

SRA. LUANA: Meu nome é Luana. Eu levei o celular para o conserto porque a tela, o botão inicial estava dando problema. Só que o celular, ele custou na época uns 600 reais e só a pecinha custava quase 500. Então, não compensava arrumar uma pecinha muito pequena, compensava muito mais comprar outro celular.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. Então, esse é um caso típico de um suposto preço abusivo. Porque se você tem a assistência técnica do fabricante, que produziu um aparelho celular por um determinado preço, e depois, em um eventual problema que venha acontecer, a peça torna quase que impossível você fazer o conserto, seria mais fácil você comprar um produto novo. Então, essa é uma situação em que há um desequilíbrio. E quando você tem um desequilíbrio, o que acontece na prática? O código fala que havendo um desequilíbrio no contrato, o consumidor pode reclamar e pode fazer uma revisão desse contrato.

É o princípio da boa-fé e equilíbrio contratual que está no art. 4º, inciso III do Código do Consumidor. Os direitos e obrigações têm que ser equilibradas, o consumidor tem direito a revisão contratual, está no art. 6º, inciso V do código. O fornecedor não pode exigir uma vantagem manifestamente excessiva, aquela vantagem que está fora dos padrões de mercado, isso está no art. 39, inciso V. Ele não pode pactuar obrigações iníquas, abusivas, contrárias à boa-fé ou a equidade, está no art. 51, inciso IV, inciso XI, inciso XII do código. Ele não pode estipular cláusulas que ofendam a bilateralidade do contrato, está no art. 51, inciso I, inciso X e inciso XIII. Você que está com o microfone aí, o que é a bilateralidade do contrato? O que você imagina que seja isso? O contrato tem que ser bilateral.

[falas sobrepostas]

SRA. LUANA: Para, tipo, ter os dois lados.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Os dois lados. O contrato não pode ser unilateral. Eu chego para você e falo assim: Olha, eu vou te vender esse sofá pelo preço de mil. Ele não pode falar só isso. Aí ele fala assim: "Você vai pagar os mil reais no dia 5 de abril". Aí o que você vai perguntar para ele?

SRA. LUANA: A pessoa que vai pagar que tem que escolher a forma de pagamento.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim. Aí você escolheu a forma de pagamento, de acordo com as condições que ele te deu. Mas e a outra questão, que também tem que ser informada, para que o contrato tenha essa reciprocidade de informação? Você vai perguntar para ele: "Que dia você vai entregar o sofá?". Se você faz um contrato e só prevê a data de cumprimento da obrigação do consumidor e não prevê a data de cumprimento da obrigação do fornecedor, o contrato não é equilibrado e não é de boa-fé. Porque o código fala: "As cláusulas têm que ser bilaterais". Quer dizer, eu tenho que pagar em um prazo e você tem que me entregar o produto no prazo também que constar no contrato. Porque senão a coisa fica

indefinida, não é isso?

Agora, eu posso chegar, fazer um contrato, vou fazer um contrato com você, vou te vender uma geladeira, ok? Vou te vender uma geladeira. Mas vou colocar no contrato que se a geladeira der um problema e te causar um dano, eu vou te ressarcir só 50 e não 100 desse dano. Isso pode ser feito? Não pode ser feito. Por que não pode ser feito? Porque o código proibiu que o fornecedor possa diminuir a sua responsabilidade em relação à contratação que ele fez. Então, em geral, a responsabilidade do fornecedor em relação ao produto que foi vendido, ela é integral. Se você teve algum prejuízo, você é uma pessoa que produz bolo, faz bolo para casamento, salgadinhos, etc. Você comprou a geladeira, a geladeira deu um defeito exatamente no dia que você precisava para poder produzir o bolo, os salgadinhos. Ele não pode dizer que a culpa é do fabricante. Ah, a culpa é do fabricante. Não, se ele te vendeu a geladeira, ele tem que assumir a responsabilidade pelo vício do produto que gere um prejuízo patrimonial para a pessoa. Pois não? Passa o microfone para ele lá, por favor. Seu colega lá do canto. Aí você fala o seu nome.

SR. AUGUSTO: Meu nome é Augusto. Como é a relação entre o consumidor e as empresas estatais? Me corrija, se eu estiver errado, por exemplo, a Cemig, como é essa relação?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A Cemig, ela é uma prestadora do serviço de energia elétrica. É um fornecedor de serviço e o consumidor, no caso, o proprietário do imóvel ou quem mora no imóvel como locatário, por exemplo, é o consumidor. Então, a relação é uma relação de consumo. Eu pago a conta da energia para receber um serviço. E esse serviço, ele é regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica, a Aneel. E quando você faz a contratação, você recebe um contrato com as cláusulas principais. Então, é uma relação de consumo e tudo isso que eu estou falando em relação a esses princípios vale também em relação à Cemig. Você tem algum caso específico que você quisesse...?

SR. AUGUSTO: Tenho. Geralmente, por exemplo, a minha conta de luz está vindo muito, muito alta, por exemplo. E as dos meus vizinhos estão normalizadas e tal. Por exemplo, a minha conta está vindo entre 350, 300 reais e dos meus vizinhos está vindo entre 170 a 150 reais. É um preço relativamente bom, mas o meu está vindo muito alto. A minha conta está vindo muito alta. Então, eu estava comentando isso com meus pais, para procurar informações, só que essas informações são bastante restritas. Então, como que eu deveria procurar saber, por exemplo, como eu vou procurar essas informações?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Posso dar uma sugestão? Questão de conta mais alta ou menos alta, a princípio, vai depender da situação de cada um, não é isso? Então, o que eu te sugiro, você tem o site Aneel, você coloca lá, faz a pesquisa, entra no site da Aneel. Tem um telefone, que é um telefone de contato para o consumidor. Na verdade, a Aneel, ao você fazer essa consulta, eles vão te explicar como você vai conferir o consumo da sua residência. É evidente que você pode fazer a conferência pelo relógio, mas a Aneel, ela vai te dar todas as informações, inclusive técnicas, para que você faça essa conferência. Porque, em geral, o problema acontece quando você vem pagando baixo e, de repente, tem um pico de consumo que não é compatível com o seu uso. Isso é uma situação.

A outra situação é o fato da conta ser alta. Então, nesse caso aí, eu acho que precisa fazer testes para verificar. Agora, um outro caso, aí você tem, efetivamente, um indício de que possa ter havido algum problema. Isso é a conferência, é a conferência

mesmo, é marcar lá o número que está rodando no relógio, deixar passar uns dias, depois conferir, para ver exatamente a situação. E ter uma informação técnica do órgão regulador, que é a Aneel, para que você faça isso com consciência. Pois não, professor? Fala, por favor, seu nome, só para registrar.

SR. GUSTAVO FRANKLIN: Meu nome é Gustavo, Dr. Amauri, não é isso?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Isso.

[falas sobrepostas]

SR. GUSTAVO FRANKLIN: Pelo o que estou vendo, vem à cabeça como que, são vários órgãos reguladores, vários órgãos fiscalizadores e fica muito, para nós, a sensação de como se houvesse uma regrinha para cada caso específico. Sendo que você já ampliou nossa visão, de que existem esferas de como lidar com as coisas. Tem a esfera do consumidor, tem a esfera da relação civil, tem a esfera da relação do comércio, como você explicou mais cedo para nós. Mas, o governo, o que ele libera para nós no sentido de informação fácil, de sites, se você pudesse passar para nós. Quais seriam os sites que a gente pode obter maiores informações. A quem recorrer, quais são esses órgãos fiscalizadores, de quais empresas, de quais alçadas. Porque tendo esse panorama geral, talvez facilite a nós como lidar com a burocracia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Como a coisa funcionava antigamente, antes do Código do Consumidor? Você tinha diversos órgãos, de alguma forma, tratando da defesa do consumidor. Então, eu vou citar alguns aqui. Banco Central, ele é um órgão regulador das atividades dos bancos, ok? A vigilância sanitária, ela trata da questão sanitária, inclusive, fiscaliza supermercados, fiscaliza açougues e etc. Os Ipems, eles fiscalizam a questão do peso e medida, não é isso? Ele vai lá na bomba do posto de gasolina para ver se o que está saindo é efetivamente o que está sendo mostrado no visor. Se a quantidade, ela é correta. Ela vai na feira e mede, o Ipem vai na feira e verifica as balanças, vai aferir as balanças, para saber se ela realmente está marcando aquilo que o consumidor vai levar.

Você tem a Agência Nacional de Energia Elétrica, que regula a prestação do serviço de energia elétrica. Você tem a Anatel, Agência Nacional de Telecomunicações, que regula os serviços de telefonia. Você tem a Agência Nacional de Saúde, que regula a questão da saúde suplementar, especialmente a questão dos planos de saúde. Você tem a Anac, que é a Agência Nacional de Aviação Civil, que regula o transporte aéreo. Você tem a Agência Nacional de Transporte Terrestre, que regula o transporte de passageiros rodoviários interestadual e internacional. As regras são feitas pela ANTT. Você tem a Secretaria de Transporte e Obras Públicas, que a gente conhece mais como DER, que regula o direito dos passageiros de ônibus no transporte intermunicipal, entre municípios, dentro do estado. Porque se for entre estados, aí já é ANTT, ou se for uma viagem internacional de ônibus é a ANTT. E dentro do município, o transporte urbano, ele é regulado pelo município. Tem outros órgãos além desses.

O que aconteceu? Quando o Código do Consumidor veio, e algumas agências vieram também depois do Código, ao lado de todos esses órgãos, que são órgãos especializados, como se fosse um médico especialista. Você tem um médico clínico geral que olha tudo isso na perspectiva do direito do consumidor. Que órgão é esse? São os Procons. Então, veja bem a situação dos Procons, professor. É um órgão generalista, como se fosse um clínico geral, que tira do Código do Consumidor todo um conhecimento, que faz com que ele possa, muitas vezes, discordar de um órgão

regulador. Por exemplo, você deve se recordar da maquiagem dos produtos. Isso aconteceu há anos atrás. O que as empresas fizeram? Elas alteraram o design do produto, diminuíram a quantidade do produto e o consumidor simplesmente não percebeu. É como se você tivesse, por exemplo, uma garrafa que ficou do mesmo tamanho. Uma garrafa ou uma embalagem que você não tem acesso visual ao produto que está dentro, que continuasse do mesmo tamanho, mas com uma informação de quantidade de que era 350, passou a ser 300. Você é um consumidor que está acostumado a comprar aquele produto do mesmo tamanho, você vai se preocupar em observar a mudança da quantidade? Isso aconteceu em diversos produtos. Papel higiênico, extrato de tomate, em vários produtos. Os Ipems, na época, consultados falaram: "Não, não tem irregularidade. Porque os cem miligramas ou cem mililitros não são, são 95, está escrito na embalagem". Mas os Procons falaram: "Não, está irregular". Por quê? Porque se você não mudou o tamanho da embalagem, a presunção é que o produto tenha a mesma quantidade. Aí o governo federal, o Ministério da Justiça editou uma portaria dizendo o seguinte: "Toda vez que você diminuir a quantidade do produto em uma embalagem que o consumidor conhece e que o consumidor já compra normalmente, você tem que colocar essa informação em destaque". É aquele destaque que eu falei no contrato, quando limita o direito do consumidor que tem que ser destacado. E isso foi em função da reclamação dos consumidores e das decisões dos Procons.

Então, esse é um exemplo em que o Procon analisa sob uma ótica e o órgão regulador, ele pode analisar sob uma outra ótica. Deu para entender? É um exemplo que acontece todos os dias em determinadas situações. Então, o que a Justiça fala? Só para assim, dar uma conclusão, fazer uma síntese. A agência reguladora, ela regula a atividade, por exemplo, da Cemig. Por exemplo, da Tim, da Oi. Por exemplo, de uma empresa que está sob o efeito da regulação daquele órgão regulador. A ANS regula a contratação, por exemplo, de um plano de saúde que é ofertado pela Unimed. Mas o que a Justiça fala? Uma coisa é a regulação que ela faz para a empresa, aí a Justiça hoje fala, mas se a questão for de relação de consumo, aí a fiscalização é do Procon. Então, veja você, a coisa não é simples, mas o que a gente pode dizer, e o que a Justiça fala, é que se houver uma relação de consumo, em que eu compro um produto como destinatário final e pago um preço pelo produto ou pelo serviço, se há relação de consumo, a fiscalização é também do Procon, do órgão de defesa do consumidor. Você pode ter, eventualmente, uma situação sendo fiscalizada pela agência, sob um ponto de vista, assim como você pode ter o Procon fiscalizando sobre outro ponto de vista, que seria o da defesa do consumidor.

SR. GUSTAVO FRANKLIN: Nesse sentido, Dr. Amauri, fica a impressão para mim assim, de que, então, a nossa única saída seria o Procon. Ou, para ficar mais claro, talvez em cima das palavras que vocês nos trouxeram. Em cima do princípio da boa-fé, primeiro, procuramos a própria empresa prestadora do serviço. Não deu certo, digamos. Anotamos lá o número de protocolo, para quem chegou depois, número de protocolo é muito importante, não deixe de anotar. Você vai, procura então o Procon e tenta fazer esse processo. Digamos que ainda assim você está ali, há algum tempo, meses, o que é comum, não natural, não normal, mas comum de acontecer. E aí, a quem eu vou buscar, o Ministério Público seria a minha última salvaguarda? E reitero a pergunta de: quais são os portais, principalmente, na internet, que são os veículos de maior acesso pelos nossos estudantes, para que eles possam ter esses canais de comunicação. E aí pergunto tanto sobre o Procon quanto o Ministério Público.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Todas as agências reguladoras têm os sites delas. Basta colocar o nome da agência reguladora que você chega no site. E todas elas têm o telefone que é 0800 para o consumidor fazer a reclamação dele. A agência reguladora, eu acho que o consumidor não deve deixar também de utilizar. Eu acho que o consumidor tem que utilizar todos os meios ao alcance

dele. Eu tenho visto tipos de reclamações, por exemplo, envolvendo telefonia, que a agência resolve. Porque quando você faz a reclamação, a agência, ela, às vezes, até para um sistema eletrônico, ela já encaminha direto para a empresa. Por exemplo, a ANS quando você faz uma reclamação via internet, ela já cai direto para a empresa responder em dez dias. E aí você não pode perder essa oportunidade, porque a ANS regula o mercado de plano de saúde. Então, é uma possibilidade.

A outra possibilidade é fazer reclamação no site do Ministério Público de Minas, quando a questão for coletiva. Porque a questão individual, o Ministério Público não trata, ele trata da questão coletiva. Quando a questão é individual, aí você procura o Procon municipal, da sua cidade. O nosso site do Ministério Público tem lá na página principal escrito: Procon MG. Aí a pessoa clica e cai na página do Procon estadual, que é vinculado ao Ministério Público. O Ministério Público faz as vezes, em Minas, do Procon estadual. A Constituição transferiu as atividades do Procon estadual para o Ministério Público. Se a sua reclamação é coletiva, você clicou lá, você vai cair, vai ter lá o cadastro para você reclamar. Então, você entrou no site do Ministério Público, no canto direito, você vai ter lá Procon MG. Aí você clica, vai acessar a página do Procon estadual, no canto direito você vai ter um ícone lá que é "reclamações e consultas". Aí você clica, você vai cair no formulário para você fazer sua reclamação.

Se o problema for individual, você reclama no Procon municipal, como também você pode ir direto ao juizado especial da sua cidade para também buscar a obtenção do seu direito. Que no caso seria o juizado especial de cada comarca. Então, o que é importante? O importante é que o consumidor não deixe de reclamar. Eu acho que a boa mensagem é que ele não deixe de reclamar. E a Jacqueline disse que meu tempo está esgotado.

Só para concluir. É importante que a gente tenha em vista que são quatro os princípios que formam a defesa do consumidor. Os quatro principais. É o princípio da devida informação. Consumidor sempre tem direito à informação sobre todos os detalhes do produto ou serviço que ele vai adquirir. Com a informação, ele vai ter liberdade de escolha, e toda vez que alguém não te dá a liberdade de escolha, por exemplo, você compra geladeira e vem embutido um seguro de garantia estendida. Já aconteceu isso com alguém aí? Muitas vezes isso acontece. Você embute, só que eu não queria o seguro. Então, está lesando o meu direito à liberdade de escolha que eu tenho. Por outro lado, se o contrato tem um desequilíbrio, e a parte não age com boa-fé, você tem no Código do Consumidor também os artigos tratando dessa questão. E por último, que acho que é um princípio mais importante, é que antigamente, antes do Código do Consumidor, você assinava o contrato, estava assinado, você não podia voltar atrás. Porque o consumidor, ele era equiparado ao fornecedor, eles estavam no mesmo nível, sendo que isso aí não era verdade. Porque o consumidor sempre é vulnerável. E aí você não podia rediscutir, por exemplo, a cláusula que pudesse ser uma cláusula excessiva. Mesmo que você discutisse, o efeito não era igual ao do Código do Consumidor. Hoje, o código, ele fala o seguinte, o direito do consumidor, ele é indisponível. Se o código falou que tem que ser feito de um jeito, e o fornecedor fez de outro, mesmo com consentimento do consumidor, o consumidor sempre vai poder rediscutir, porque o direito é indisponível. Eu só posso dispor de um direito que está no código, se o próprio código falar que eu posso, em determinada situação, regular de uma outra forma.

Então, esses quatro princípios, eles são importantíssimos. E o início da nossa fala é que mostra a importância do Código do Consumidor. Na medida em que a Revolução Industrial, não é isso, gerou uma produção em massa, se produziram produtos em massa, é preciso que esses produtos sejam, o quê? Vendidos. E para vender um produto em massa, você precisa de uma contratação que seja também, o quê? Em

massa. E a forma que os fornecedores usam é o contrato de adesão, que já está pronto e que ninguém precisa, nem pode discutir. E se eu fiz o contrato, eu vou regular a relação de forma mais benéfica para mim ou para o consumidor? Isso é uma coisa natural.

E nesse momento é que as cláusulas abusivas começaram, o quê? A aparecer. E nesse momento foi preciso que o Código do Consumidor, pensando na coletividade, trouxesse normas e princípios que pudessem interferir naquele contrato que o consumidor não discutiu. E que, no entanto, é causa de lesão, não só para ele, mas para toda a sociedade, por quê? Porque a produção é em massa e a contratação também é em massa.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Acho que essa conversa ainda vem antes ainda de contrato. Porque, hoje, a gente pode olhar também, o Procon deveria olhar a obsolescência programada de todos os produtos que são feitos, que saem das indústrias, que também lesa o consumidor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A obsolescência programada nada mais é do que você fazer um produto para que, em pouco tempo, você possa descartá-lo e vender um outro para o consumidor. É uma outra questão que é discutida na defesa do consumidor. Eu vou deixar--

[falas sobrepostas]

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Dr. Amauri, mas uma coisa que eu acho bem interessante aqui para nós educadores.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pode falar.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: É que nós, alguém aí falou sobre a questão do remédio, essa obsolescência programada. O que eu penso é que, muitas vezes, isso a gente pode ver a distinção entre um consumidor brasileiro e um europeu. Porque, por exemplo, na questão do remédio, ainda que possa ter regulamentação da Anvisa quanto ao fracionamento, vai um pouco da atitude nossa também nessa questão da maquiagem do produto, da gente boicotar esse tipo de produto. Porque lá já existe uma figura em inglês que fala *boycott*, você vai comprar só aquilo que está respeitando o consumidor. E isso é muito interessante pensar assim.

Nós, como educadores, e como consumidores, nós temos que buscar essa informação e nos posicionar também diante do fornecedor, porque ele está aí 24 horas verificando, os marqueteiros verificando se o produto maquiado está sendo bem aceito ou não. E se a gente tiver um posicionamento. Não, eu não vou comprar esse produto, porque não está fracionado. Eu não vou fazer isso, obsolescência. Porque nós também queremos, não é não? Tem essa questão do ser e do ter, que nós, o tempo inteiro, nós estamos brigando aí. Eu tenho que ter para ser. Então, o celular, é lógico que a Samsung, qual a outra? A Nokia e a Apple vão lançar aí um celular que ele já programou durante dois anos. Ah, daqui três meses eu coloco três funcionalidades. Daqui a pouco, eu coloco quatro. E você quer aparecer para o seu colega com o mais moderno.

Então, a culpa muito é nossa, o consumidor, que aceitamos isso. E porque o tempo inteiro o fornecedor está estudando o mercado, a reação do consumidor diante dos

produtos. Então, nós não podemos esquecer, maravilhosa a aula, essas informações, consumidor bem informado. Eu não falo, eu vi uma cartilha do Procon São Paulo, jamais serei enganado, não. Pode não ser, dificilmente será enganado. Então, a informação está nos quatro cantos da tela do computador, mas nós, educadores, precisamos ensinar. E eu acho muito legal, Gustavo, você perguntar isso. Porque, realmente, nós temos que mostrar que existem os portais das agências reguladoras. Bota lá no Google, às vezes a gente vai procurar o nome, escala o time do Atlético inteiro, o reserva, o banco sabe, mas não sabe que nós temos Ipem. O que é Ipem? O que é Anvisa? O que é Anatel, né?

Então, nós somos, talvez, consumidores ruins e isso reflete na qualidade de vida do nosso país. Porque se você vê países mais desenvolvidos, que o fornecedor respeita o consumidor porque o consumidor é bem informado, ele sabe dos seus direitos. Então, nós temos que dar mais publicidade nas escolas, essa questão do Código de Defesa do Consumidor. Ensinar o aluno, porque muitas vezes está lá blá-blá-blá de história e geografia e tudo, mas e o dia a dia? Como esse consumidor vai ter aí a questão da energia, da conta, do fracionamento do remédio e tudo? Isso tudo, gente, nós precisamos de trazer coisas que podem ser mais utilizadas pelo aluno e que ele vai realmente exercitar a cidadania dele. Eu penso. É mais um posicionamento.

E isso cabe à escola, a educação do consumidor, de pegar publicidades, levar, despertar a criticidade do aluno. Ele tem que ser mais autônomo em suas escolhas. O jovem, a questão de trabalhar bem essa questão do pertencimento. Nós temos tantas faculdades aqui em Belo Horizonte que, às vezes, a gente pode convidar uma psicóloga para ir à escola, dar uma palestra, para falar sobre essa questão do pertencimento do adolescente, desse sentimento e que precisa ter tudo aquilo para ser bem aceito. Então, nós precisamos de trabalhar essas questões, na infância. A questão de erotização precoce, que a publicidade faz com que a criança fique mais erotizada. A questão do superendividamento. Que, muitas vezes, a criança dita até a cor do carro que vai comprar. Muitas vezes, as famílias se endividam, ficam superendividadas porque não sabem, o pai e a mãe não sabem dizer não para a criança. Tem aquela coisa, a mãe quando mal concebe já fala: Eu vou dar para o meu filho tudo que eu não tive. Aí criam rezeiros, rainhas que querem tudo e, muitas vezes, dá um estresse na família. Há separações por conta de não saber dizer não à criança e educá-la, para que ela seja crítica. Eu não preciso ter tudo isso.

Porque um fornecedor, a publicidade é despertar em você esse desejo de querer ter as coisas, mas é uma felicidade efêmera, passageira. Quem gasta muito no cartão de crédito, quando está com problema na família ou alguma coisa. Vou lá gastar. Depois arrepende, compra uma coisa na promoção que nem vai utilizar. Passa. Nós precisamos cultivar um pouco mais o transcendente, a solitude, a simplicidade na vida, né? Isso, em vez de dar muito presente, estar presente. Muitos pais, eles trabalham três períodos para dar tudo que o filho nunca teve. Mas acontece que ele vai perder o filho, porque ele queria muito em vez do dar presente, o estar presente. O estar presente, dando exemplo, andando com ele na rua e o filho vendo como ele age, aprendendo com o pai. Isso é muito importante, a família, depois a escola. De conscientizar, de o professor sempre pegar uma publicidade, alguma coisa, parar um minutinho da aula dele e falar: "Gente, olha isso aqui, olha". E remeter, fazer aquele link com o Código de Defesa do Consumidor, com a necessidade de nós sermos consumidores mais responsáveis, mais autônomos, mais intervenientes.

Porque se nós formos intervenientes, protagonistas na nossa relação de consumo, é lógico que isso vai reverter, vai reverberar em uma melhor qualidade de vida para nós, no nosso país, né? Então, a gente fica muito esperando do governo, do governo. Ah, o governo faz isso, o produto não faz isso. Gente, vamos nos posicionar diante

daquilo que nós achamos que não está legal. E não esperar só que o órgão de defesa do consumidor, acionar o órgão de defesa do consumidor é muito importante, como nós posicionarmos diante da relação de consumo. E isso cabe também, é papel da escola despertar essa criticidade no aluno, tá? Eu faço aqui um clamor para vocês, educadores, para vocês, alunos, que levem para os seus professores a importância da educação para o consumo. Isso é educação para a vida, isso impacta todas as áreas da sua vida. Com certeza, impacta todas as áreas da sua vida, né? Desculpa, Dr. Amauri.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sem problema.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Cinco minutos, esses cinco minutos tem que deixar terminar, para depois fechar algumas coisas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá. Eu vou, então, só concluindo. Eu queria que vocês tivessem bem nítido isso, porque o que a Jacqueline falou agora, 90% do que ela falou foi a questão da publicidade. Se você tem uma produção em massa, você precisa de um instrumento de contratação em massa, que é o contrato de adesão, esse que já está impresso, que ninguém discute, só assina. E para você fazer com que as pessoas contratem em massa, você precisa também da publicidade.

A publicidade é o instrumento que faz com que o fornecedor, falando para o mundo inteiro, para a sociedade inteira, na rádio, na televisão, no *outdoor*, ele apresenta os seus produtos e serviços para os consumidores. Então, se você tem produção em massa, você tem a contratação em massa, você tem uma oferta massificada, que é feita pela publicidade. Antigamente, era o tête-à-tête, era a pessoa... hoje não, hoje você tem a televisão, você tem toda a mídia fazendo publicidade. Inclusive, quando você está usando celular, toda hora vem uma publicidade. Se você está na internet, tem hora que aparece as publicidades lá, você tem que ficar clicando para você poder ler o texto que você está verificando. Então, a publicidade, ela tomou conta, ela faz parte hoje das nossas vidas. Então, as pessoas têm que estar preparadas também para lidar com a publicidade. E cada vez mais, elas se tornam agressivas. E aí você tem que ficar cada vez mais atento.

Os *youtubers* infantis, você vê uma criança em um programa dela, abrindo os presentes, mostrando várias coisas que ela ganhou de uma marca de uma determinada empresa. Então, você, no código tem uma informação de que a publicidade, ela não pode ser disfarçada, ela tem que ser ostensiva, para que o consumidor a identifique como tal, como publicidade. E toda vez que você lança mão de artifícios, para que as pessoas achem que aquilo ali faz parte da rotina da sua vida, mas no fundo você está fazendo propaganda, e os *youtubers* infantis muitas vezes fazem a propaganda de empresas, aí já é uma publicidade abusiva.

Então, a gente deu aqui para vocês, falou de alguns princípios que não acabam com a conversa, a conversa continua. E quando nós formos nas escolas, aí a gente vai levar um tema mais definido, não vai ser assim amplo, vai ser um tema mais definido e aí vai tratar de uma forma mais pontual, mais específica. E, com certeza, isso vai acontecer e a gente vai selecionar pessoas, que possam falar sobre vários temas, que sejam mais específicos. Depois você passa então. Eu vou passar o endereço da escola, para que se vocês quiserem uma explicação mais específica sobre um tema, porque a gente falou de forma genérica, vocês podem mandar um e-mail para a

escola, que a escola remete para mim. E nós aqui, com os advogados do Procon, a gente consegue fazer uma resposta para vocês. Queria agradecer e vou passar a palavra então à Jaqueline, para que ela possa exatamente fazer a conclusão dos trabalhos, tá bom?

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: O e-mail é--

[aplausos]

[falas sobrepostas]

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: O e-mail para os educadores aqui presentes, antes eu esqueci de falar da presença, citar a presença da professora Graziela Pires do projeto Pequeno Poeta, está ali. Eu a convidei, ela veio.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só um instantinho. Eu fiz aqui, inclusive, a leitura, em um dia de um evento nosso, da poesia, sabe? Ah, eu vou ler de novo, viu? Eu vou ler de novo. Espera aí, eu acho que eu tenho ela aqui.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Por enquanto eu vou agradecendo a Rosane Galan(F) Perdigão da Escola Estadual Celso Machado e o Ângelo Damásio Bittencourt, da Escola Professora Maria Belmira Trindade. Célia Maria, a poesia está na pasta verde. Então, gente, esse formato--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Precisamos terminar que tem gente com o horário, tá?

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Esse formato aqui ainda tem as músicas, que por falha técnica, um probleminha na Mesa, nós temos uma música, temos um vídeo, é um formato bem interessante. Só para fechar aqui, doutor, eu quero chamar a Paula, a Paula Laje, para o Dr. Amauri entregar o kit da escola. Esse kit de cinco códigos de defesa do consumidor e cinco cartilhas é para ser mantido na biblioteca da escola. Como os alunos do Caetano Azeredo vieram, nós estamos entregando para a escola. Esse kit será entregue para todas as escolas inscritas, no dia em que nós formos realizar a ação educacional lá, tá? Qualquer dúvida que tiver, só contactar com a gente por telefone ou via e-mail, tá? Não vou passar as músicas e o vídeo que tem, por questão de saber que vocês têm outro segundo turno aí. Alguma dúvida?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só para finalizar então...

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Oi? Até dia 30 de abril. Eu gostaria que levasse, que o pessoal da superintendência aí, da A e C, que a B não se faz presente, né? Mas que passasse isso, incentivasse os diretores da escola e que houvesse essa articulação de professor com o diretor. Não só aquela pessoa que inscreveu a escola, mas que isso fosse uma coisa, uma ação conjunta. Tem condição de cada um trabalhar, professor, mas também nessa visão interdisciplinar, com os professores.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E com o nosso apoio. É só mandar um e-mail que a gente dá apoio. Eu vou ler rapidamente, eu achei uma homenagem à professora Graziela.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Não. Pode colocar e nós vamos atender de acordo com a agenda da escola, tá? Com a agenda da escola.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Você faz esse pedido e nós vamos levar à coordenação da escola e do Procon para analisar o seu pedido, tá? O Dr. Amauri vai ler aqui para fechar, viu, gente?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O Procon mirim é um projeto que a gente trabalha o ensino fundamental. E a Graziela fez esse poema, que eu vou ler para fechar:

"Hoje vamos declamar, de forma consciente,

Sobre um assunto importante

Que favorece muita gente.

No dia 19 de abril de 2005

Esse programa foi criado (o Procon mirim)

E de Procon mirim assim ele foi chamado.

Idealizado pelo Procon MG,

Seu objetivo tem um grande valor,

Fazer despertar nas crianças

Direitos e deveres do consumidor.

Crianças entre 7 e 12 anos

Aprendem com exatidão

E o educador também participa

Passando a informação.

Apesar de ser criança,

Entendo com perfeição

Que o Procon mirim favorece o cidadão.

O projeto Pequeno Poeta aprendeu com sabedoria

Que o Procon mirim é uma lição de cidadania”.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Obrigado, viu, Graziela? E com isso a gente encerra. Muito obrigado pela presença de vocês.

SRA. JACQUELINE RODRIGUES ARAÚJO: Muito obrigada, gente. Qualquer dúvida eu estou aqui, quem quiser tirar... obrigada.