



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Belo Horizonte, 20 de agosto de 2019.

**PARECER TÉCNICO: 15/2019<sup>1</sup>**

ASSUNTO: PAAF nº 0024.18.019355-9 – Utilização da sigla PROCON em parte da denominação da Associação Brasileira de Proteção ao Cidadão e ao Consumidor - ASPROCON

### 1. DOS FATOS

Trata-se de consulta encaminhada pelo Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG, solicitando parecer sobre a utilização da sigla “Procon” em parte da denominação da Associação Brasileira de Proteção ao Cidadão e ao Consumidor – ASPROCON.

Segundo informações constantes na documentação encaminhada pelo consulente, a Associação referida trata de demandas trabalhistas, previdenciárias e consumeristas, e oferece um clube de benefícios e descontos que somente serão usufruídos por quem contrata seus serviços, mediante pagamento mensal. A defesa dos direitos de consumidor é restrita somente àqueles que fazem o pagamento mensal.

Em face da consulta do Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete, a coordenação do Procon-MG, por sua vez, consultou a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça.

É o breve relatório. Passa-se à análise da questão.

### 2. DOS FUNDAMENTOS

“Procon” é a sigla referente aos órgãos municipais e estaduais que promovem a proteção e defesa do consumidor. Ela é formada pelas três letras iniciais das palavras “proteção” e “consumidor”. Como leciona Sérgio Cavaliéri<sup>2</sup>, foi criada, em maio de 1976, em São Paulo, uma estrutura governamental para defesa dos consumidores. Um dos órgãos que compunham tal estrutura era o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, que, depois, passou a ser denominado simplesmente de “Procon”. Após isso, outros órgãos governamentais de defesa do consumidor vinculados aos poderes executivos estaduais e municipais, independente de sua estruturação ou da sua oficial denominação, começaram a ser referidos da mesma forma, seja por consumidores ou pela imprensa. Assim, com o

<sup>1</sup> Parecer reimpresso com alterações após a reunião da Rede Procon-MG ocorrida em 13 e 14/06/2019.

<sup>2</sup> FILHO, Sérgio Cavaliéri. *Programa de direito do consumidor*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 7.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

passar das décadas, o Departamento de Proteção do Consumidor de uma determinada Secretaria de um Governo Estadual ou o Núcleo de Defesa do Consumidor ligado à estrutura de um município ganharam a designação de "Procon", sendo este termo amplamente conhecido por toda a população.

Por isso, em 1998, a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor – CNPDC, integrante do Ministério da Justiça, publicou resolução sobre a utilização da sigla "Procon" por órgãos públicos de defesa do consumidor, reservando-a a entes públicos criados por lei e para esse específico fim.

Assim dispõe a Resolução 1/1998, da Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor – CNPDC:

Art. 1º Determinar que o uso da sigla PROCON se restrinja aos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor, estaduais e municipais, criados por lei para esse específico fim. (grifamos)

Art. 2º Determinar aos demais entes constituídos e legitimados para o mesmo objeto, que se abstenham de utilizá-la, em razão das observações constantes dos considerando supra-enumerados, devendo aqueles que da sigla já se utilizam promoverem as alterações cabíveis, informando a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor das providências adotadas.

A Associação Brasileira de Proteção ao Cidadão e ao Consumidor – ASPROCON, em que pese zelar pelos direitos dos consumidores, é uma associação de caráter privado, e não pode ser confundida com um órgão público.

O uso indevido de siglas identificadoras de órgãos públicos, as quais certamente têm o efeito de influir sobre o ânimo daqueles a quem são apresentados, porque se prestam a identificar autoridades ou pessoas a serviço do Poder Público, sem dúvida, acarreta danos e prejuízos aos consumidores, além de afrontar as normas legais.

Conforme previsto no Programa de Proteção do Nome e Imagem das Autarquias e Fundações Públicas Federais, instituído pela Portaria nº 629, de 29 de julho de 2011 (D.O.U 01/08/2011), o proveito parasitário da utilização de imagem ou de credibilidade atrelada à função pública constitui abuso de direito, nos termos do artigo 187, do Código Civil Brasileiro: *Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.*

Ademais, conforme manifestação da Senacon nos autos, o uso indevido da sigla Procon pode induzir em erro o consumidor, levando-o a ser vítima de publicidade enganosa, vez que é possível a confusão entre os serviços ofertados pela ASPROCON com os fornecidos pelos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor. Nesse sentido, também dispõe o



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Código Civil Brasileiro, em artigo 18: *Sem autorização, não se pode usar o nome alheio em propaganda comercial.*

Pode-se afirmar, sem equívocos, que o nome de um órgão público, ainda mais em se tratando da sigla PROCON, de notório conhecimento e credibilidade perante a população em geral, compõe sua propriedade imaterial e, como tal, tem seu conteúdo adensado pela função social (art. 5º, XXXII, CR/88).

Lado outro, o Código Penal tipifica como crime a falsificação do selo ou sinal público, e dispõe que incorrerá nas mesmas penas, aquele que fizer uso indevido de siglas de órgãos ou entidades da Administração Pública, conforme preceitua o artigo 296, §1º, III:

Art. 296 - Falsificar, fabricando-os ou alterando-os:

§ 1º - Incorre nas mesmas penas:

[...]

III - quem altera, falsifica ou faz uso indevido de marcas, logotipos, siglas ou quaisquer outros símbolos utilizados ou identificadores de órgãos ou entidades da Administração Pública. (Incluído pela Lei nº 9.983, de 2000)

Os Tribunais já se posicionaram no sentido de que o tipo previsto no artigo supracitado é crime de mera conduta, sendo suficiente, para a sua caracterização, o uso indevido de siglas de órgãos ou entidades da Administração Pública, mostrando-se desnecessária a demonstração de dolo específico, bem como de ocorrência de prejuízos a terceiros.

APELAÇÃO CRIMINAL. PORTE DE ARMA. FALSIFICAÇÃO DE SELO OU SINAL PÚBLICO. ABSOLVIÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. 1. Havendo prova inequívoca da materialidade e da autoria, e não havendo qualquer excludente de ilicitude, a condenação é medida que se impõe. 2. O tipo penal do artigo 296, §1º, III, do Código Penal, pune o agente que altera, falsifica ou faz uso indevido de marcas, logotipos, siglas ou quaisquer outros símbolos utilizados ou identificadores de órgãos ou entidade da administração pública. 3. Para a configuração da conduta prevista no art. 296, §1º, inciso III, do Código Penal, não é necessário perquirir se o agente atuou com o fim de obter proveito próprio, pois o delito em questão não exige dolo específico, bastando que sua conduta se amolde ao citado tipo, o que de fato ocorreu. 4. Recurso conhecido e desprovido. (TJ-DF 201407104252360041597-68.2014.8.07.0007, Relator: SANDOVAL OLIVEIRA, Data de Julgamento:03/11/2016, 3ª Turma Criminal, Data de Publicação: Publicado no DJE: 09/11/2016. Pág: 139/140).(grifo nosso)

### 3. CONCLUSÃO

Por todo o exposto, conclui-se que somente é possível a utilização da sigla Procon pelos órgãos e serviços públicos criados por meio de lei específica para a defesa e proteção



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

dos direitos dos consumidores, sendo ilegal a sua utilização por uma associação, por violar os artigos . 5º, XXXII, CR/88, 18 e 187 do Código Civil Brasileiro, artigo 296, §1º, III, do Código Penal Brasileiro e arts. 1º e 2º da Resolução nº 1/98, da Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor – CNPDC.

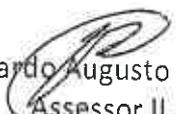
### 4. DILIGÊNCIAS

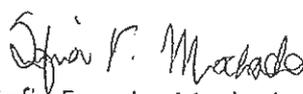
Em razão da consulta realizada, sugerem-se as seguintes diligências:

- I) Remessa do presente parecer para análise da Rede Procon-MG;
- II) Havendo aprovação pela Rede Procon-MG, encaminhamento para o Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG, ao Fórum dos Procons Mineiros e à Promotoria de Justiça de Conselheiro Lafaiete-MG;
- III) Sugestão de análise do site da Asprocon pelo Procon-MG;
- IV) Solicitação de reclamações ou denúncias sobre a Asprocon que eventualmente já aportaram no Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete;
- V) Encaminhamento ao Promotor de Justiça de Conselheiro Lafaiete de cópia da ata da 2ª reunião da Rede Procon-MG do ano de 2019, com o convite para participar da próxima reunião da Rede Procon-MG.

É o parecer.

  
Christiane Vieira Soares Pedersoli  
Assessora III  
Assessoria Jurídica/Procon-MG  
(Parecer)

  
Ricardo Augusto Amorim César  
Assessor II  
Assessoria Jurídica/Procon-MG  
(Revisão)

  
Sofia Ferreira Machado  
Estagiária de Pós-Graduação  
Assessoria Jurídica/Procon-MG  
(Apoio Técnico)

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASPROCON. *O que é*. Disponível em: [https://www.asprocon.org.br/index.php?pg=o\\_que\\_e](https://www.asprocon.org.br/index.php?pg=o_que_e)  
Acessado em 29 de março de 2019.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Código Penal Brasileiro. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm) . Acesso em 01 de abril de 2019.

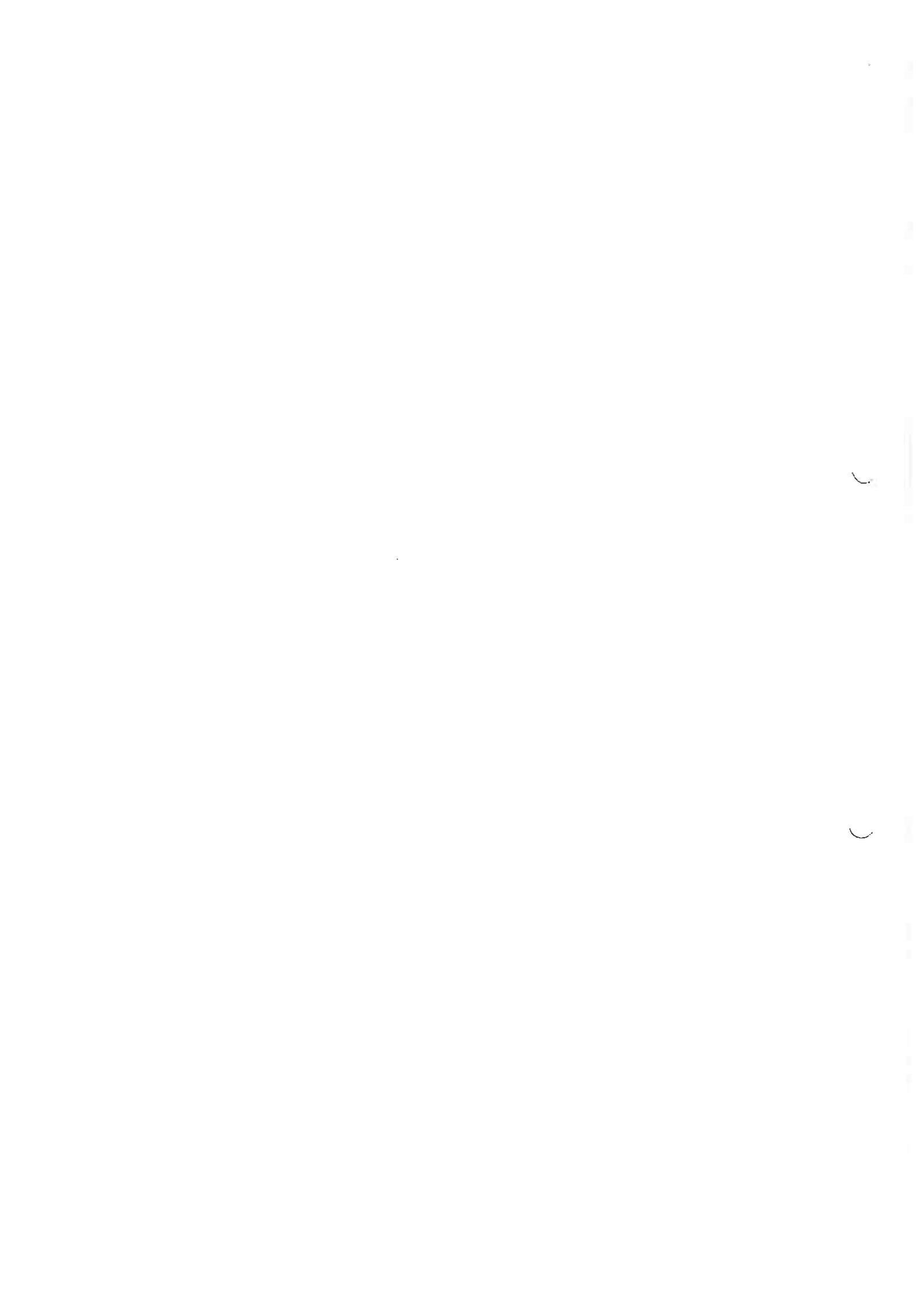
FILHO, Sérgio Cavaliere. *Programa de direito do consumidor*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 7.

Fundação Procon SP. *Quem somos*. Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1146>. Acesso em 01 de abril de 2019.

Info Escola. *Procon*. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/direito/procon/> . Acesso em 01 de abril de 2019.

Jusbrasil. *Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJ-DF: 0041597-68.2014.8.07.0007*. Disponível em: <<https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/403710922/20140710425236-0041597-6820148070007?ref=serp>. Acesso em 01 de abril de 2019.

Resolução nº 1 de 6 de abril de 1998. Comissão Nacional de Permanente de Defesa do Consumidor.



## Análise do Sítio eletrônico da Associação Brasileira de Proteção ao Cidadão e ao Consumidor, de Conselheiro Lafaiete-MG

Belo Horizonte, 09/09/2019

### 1 - Página Inicial

#### a) Endereço de Acesso na Internet

A página inicial é acessada por meio de endereço [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br).

#### b) Menu Horizontal

O menu horizontal apresenta os seguintes itens:

- “Sobre”;
- “Benefícios”;
- “Notícias Direito”;
- “Reclame”;
- “Parceiros”;
- “Entrar”.

#### c) Banner Dinâmico

O banner dinâmico, o primeiro após o menu horizontal, possui 4 (quatro) informações:

- “Conheça os benefícios de um associado. Saiba +”;
- “A obra atrasou? Muitos consumidores que adquiriram o imóvel na planta vêm se deparando com atraso na entrada da obra no prazo estipulado no contrato. Saiba +”;
- “Se você teve filho nos últimos 05 anos e estava desempregada na época você pode ter direito de receber até R\$3.600,00. Receba até R\$3.600,00 de auxílio-maternidade. Saiba +”;
- “Cobrança indevida? Saiba como reduzir sua conta em até 30% e ainda receber de volta os valores cobrados nos últimos 5 anos. Saiba +”.

Esses banners **não** têm *links* ativos, ou seja, não são pontos de acesso para outras informações, páginas ou sítios eletrônicos.

#### d) Banner Estático “Veja como Funciona”

Existe, após o banner dinâmico, um banner estático. Seu título é “Veja como funciona” e ele possui 4 (quatro) tópicos:

- “Reclamação - Sendo associado ou não, você apresenta a sua reclamação pessoalmente ou no site”;
- “Contato - Faremos contato com a empresa que tem 10 dias para se manifestar”;
- “Análise - Analisamos os fatos”;
- “Solução - Ajudamos o consumidor a resolver os problemas.”

Na parte de baixo do banner, consta: “Atendimento gratuito”.

#### e) Banner Estático “Nossos Parceiros”

No banner estático com o título “Nossos parceiros”, é exibida arte de um cartão de vantagens Asprocon, acompanhado da informação “Associe-se à Asprocon e desfrute, juntamente com sua família, de todos os benefícios e descontos de nosso cartão de vantagens”. Após, são apresentados figuras relativas a 10 (dez) parceiros e, por fim, o item “Quero Associar!”.

#### f) Banner Estático “Notícias

Há as seguintes informações nesse banner:

- “Busaca<sup>1</sup> e apreensão de veículos - Quando o consumidor (devedor) não paga uma ou mais parcelas do financiamento do veículo... Leia mais”;
- “Cobrança indevida - Devolução em dobro - Uma cobrança indevida pode trazer muita perda de tempo para resolver... Leia mais”;
- “Negativação no Serasa, SPC ou SCPC - Quando o nome do consumidor vai parar no SERASA, SPC ou SCPC... Leia mais”;
- “Juros bancários - Atenção aposentados, pensionistas e servidores públicos... Leia mais”.

#### g) Informações Constantes no Fim da Página Inicial

No fim da página inicial, constam os endereços físico, telefones, endereço eletrônico e *links* para acesso às páginas da Asprocon criadas em redes sociais digitais:

- Rua Cel. José Joaquim Queirós Júnior, nº 373, Bairro: Campo Alegre (Ao lado do novo Fórum), Conselheiro Lafaiete-MG CEP 36.400-000;
- Telefones 31) 3721-2482 e (31) 98600-0001;
- *links* constantes no fim da página inicial:
  - Correio eletrônico: [asprocon.org@gmail.com](mailto:asprocon.org@gmail.com) ;
  - Instagram: [www.instagram.com/asprocon.org.br/](https://www.instagram.com/asprocon.org.br/) ;
  - Facebook: [www.facebook.com/asprocon.org.br](https://www.facebook.com/asprocon.org.br) ;
  - *link* para o Whatsapp Web.

1 Escrito dessa forma.

## 2 - Navegação pelos Itens Constantes no Menu Horizontal

### a) Menu Horizontal - SOBRE

- Constam nesse item três subitens: **O que é / O que faz / O que oferece.**
- O subitem “O que é” apresenta quatro tópicos:
  - O QUE É? → “A ASPROCON é uma Associação sem fins lucrativos, independente de empresas, governos ou partidos políticos, que tem como objetivo, trabalhar na busca de melhorias da qualidade de vida dos brasileiros, seja fazendo valer os direitos do cidadão (direito à saúde, educação, moradia, trabalho, previdência social, lazer, etc), seja defendendo os direitos dos consumidores através ações e contribuições para o equilíbrio nas relações de consumo”;
  - O QUE É CIDADANIA? → “Cidadania é o exercício dos direitos e deveres civis, políticos e sociais estabelecidos na Constituição de um país. Todo cidadão tem direitos relacionados ao Trabalho, Previdência Social, saúde, educação, moradia, lazer, etc.”;
  - O QUE É CONSUMIDOR? → “Consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire bens de consumo, sejam produtos ou serviços. Sendo importante salientar que qualquer indivíduo com poder de compra, ou seja, capacitado economicamente para comprar algo, pode ser considerado um consumidor”;
  - META/MISSÃO → “Contribuir para que todos os cidadãos tenham seus direitos trabalhistas, previdenciários, consumeristas, etc, preservados e respeitados, bem como, acesso a bens e serviços adequados, seguros e eficientes”.
- O subitem “O que faz” apresenta as seguintes informações:
  - “A ASPROCON através do atendimento pessoal ou através deste Portal realiza o trabalho de Proteção dos direitos do Cidadão, bem como, dos Consumidores de produtos e serviços. Para isso, a ASPROCON disponibiliza informações, assessoria e orientações importantes aos seus associados e usuários, através do Portal de Internet, jornais, newsletter e atendimento personalizado em sua sede ou filiais, objetivando a prevenção e solução de problemas relacionados ao consumo, trabalho, previdência social, saúde, educação, moradia, etc.”
- O subitem “O que oferece” apresenta oito tópicos:
  - INFORMAÇÃO → “A ASPROCON apresenta informações importantes aos Associados ou não, através de contato pessoal em sua sede ou por meio de seu site, um portal de defesa do consumidor e do cidadão, publica notícias e informações através do site, jornal ASPROCON, newsletter, etc, para a prevenção ou solução de problemas relacionados ao consumo, trabalho, previdência social, saúde, educação, moradia, etc.”;
  - ORIENTAÇÃO → “A ASPROCON dispõe de estrutura e pessoal treinado para atender e orientar todo e qualquer cidadão através de sua assessoria jurídica ou administrativa”;
  - MEDIAÇÃO/RESOLUÇÃO DE CONFLITOS → “A ASPROCON realiza o trabalho de aproximação do Consumidor com os Fornecedores de Produtos e/ou Serviços, do Trabalhador com seu Empregador e do Cidadão de forma geral com os órgãos Públicos, objetivando a composição e a rápida solução do problema. A relação é sempre realizada em total sinergia, colaboração e suporte objetivando a resolução do problema de forma rápida e efetiva. Em relação às empresas, inicialmente, a relação será de parceria objetivando a busca da resolução do problema amigável. Entretanto, se esse caminho se tornar impossível, a ASPROCON olvidará esforços e recursos administrativos e jurídicos para fazer valer os direitos dos Cidadãos (Trabalhadores, consumidores, beneficiários, etc.)”;

- SERVIÇOS → “Além da Informação e orientação habitual, a ASPROCON propicia aos Associados e Usuários a possibilidade de consultas individuais em Órgãos de Proteção ao Crédito, assim como, de andamentos processuais administrativos e judiciais. Faz contato direto com os Fornecedores visando a solução dos problemas dos consumidores. Avalia a legalidade e regularidade do pagamento das Verbas Trabalhistas nas Rescisões contratuais do Trabalho. Em fim, fornece assessoria administrativa e jurídica a todo aquele que necessita de serviços especializados para fazer valer seu direito”;
- AÇÕES JUDICIAIS COLETIVAS → “Ao identificar práticas abusivas em massa de fornecedores de produtos ou serviços contra os consumidores, a ASPROCON, através de seu corpo jurídico, poderá ajuizar Ação Civil Pública, Ações Coletivas e de direito Difuso, SEM QUALQUER CUSTO para os consumidores”;
- REPRESENTAÇÃO → “A ASPROCON representa o interesse dos cidadãos e dos consumidores perante Órgãos Públicos e de iniciativa privada, bem como, em eventos, câmaras técnicas, comissões, etc.”;
- PESQUISAS → “A ASPROCON realiza pesquisas de preços, faz testes comparativos comparações e avaliações de produtos e serviços, dentre outros”;
- CONVÊNIOS → “A ASPROCON proporciona aos seus associados vários convênios com empresas com atividades comerciais, bem como, com pessoas físicas e jurídicas prestadoras de serviços na área de SAÚDE (médicos, dentistas, Laboratórios, Hospitais, Psicólogos, etc), na área da EDUCAÇÃO (Escolas, etc), lazer (clubes), etc. A ASPROCON não disponibiliza Planos de Saúde aos seus Associados, mas tão somente a possibilidade de se beneficiarem dos descontos na rede conveniada.”

#### b) Menu Horizontal - BENEFÍCIOS

Neste item são apresentadas os serviços que os associados têm direito. São esses:

- “Serviço de defesa do cidadão e do consumidor, através de uma equipe de especialistas em direito do consumidor, direito do trabalho e direito previdenciário”;
- “Serviço de consulta aos Cadastros de Proteção ao Crédito”;
- “Acesso ao serviço de mediação com as empresas e resolução rápida dos problemas”;
- “Acesso aos testes de qualidade de produtos e serviços”;
- “Acesso ao conteúdo da Revista ASPROCON”;
- “Acesso ao PROGRAMA DE BENEFÍCIOS ASPROCON”;
- “Direito a um cartão de descontos em estabelecimentos comerciais, denominado Cartão de Desconto Asprocon. Os estabelecimentos comerciais mencionados são: hospitais, clínicas especializadas, laboratórios, consultas médicas e odontológicas, consultas em psicólogos e comércio em geral”.

#### c) Menu Horizontal - NOTÍCIAS

Este item exhibe notícias relacionadas à apreensão de veículos, cobrança indevida, negativação em cadastro de crédito, juros bancários, contratos de telecomunicações, estabelecimento de ensino, pensão por morte, estabilidade empregatícia, aposentadoria, auxílio-doença e auxílio-acidente.

#### **d) Menu Horizontal - DIREITO**

Este item exibe informações sobre direitos do consumidor (30 tópicos), direito do trabalho (35 tópicos) e direito previdenciário (20 tópicos).

#### **e) Menu Horizontal - NOTÍCIAS**

Este item exibe notícias relacionadas à apreensão de veículos, cobrança indevida, negativação em cadastro de crédito, juros bancários, contratos de telecomunicações, estabelecimento de ensino, pensão por morte, estabilidade empregatícia, aposentadoria, auxílio-doença e auxílio-acidente.

#### **f) Menu Horizontal - RECLAME**

Este item é passível de acesso somente com usuário e senha cadastrados.

#### **g) Menu Horizontal - PARCEIROS**

Exibe 10 fornecedores, com os quais os associados obtêm descontos na contratação de serviços ou aquisição de produtos:

- Hemolab - Medicina Laboratorial: 30% de desconto em exames clínicos;
- Inovar: 40% de desconto em consultas médicas;
- Hospital FOB: 50% de desconto em consultas médicas;
- Integração - Centro Terapêutico de Reabilitação: 20% de desconto no valor da seção (sic);
- Centro Veterinário São Francisco: 20% de desconto no valor da consulta veterinária;
- Laboratório Pacheco: 50% de desconto em exames clínicos;
- Image - Diagnóstico por Imagem: até 30% de desconto no valor dos exames por imagem;
- Sorrisus - Clínica Odontológica: até 30% de desconto em serviços odontológicos;
- Clínica Odontológica Odonto Clin: até 30% de desconto em serviços odontológicos;
- Centro de Reabilitação Hidrosolar: 50% de desconto em fisioterapia e drenagem, 40% em RPG e 30% em terapia ocupacional, nutrição e fonoaudiologia.

### **3 - Links "Quero associar" e "Quero ser parceiro"**

Em diversas páginas acessadas a partir do endereço eletrônico [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br), existem itens "Quero Associar" e "Quero Ser Parceiro". O item "Quero Associar" direciona o internauta para o cadastramento como associado. O item "Quero Ser Parceiro" direciona o internauta para telefones de contato e *links* as redes sociais virtuais para Instagram, Facebook e Whatsapp.

#### 4 - Considerações sobre o Sítio Eletrônico Acessado pelo Endereço Eletrônico [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br)

- a) A página inicial e todas as subpáginas passíveis de acesso pelo endereço eletrônico [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br) ostentam, na parte esquerda superior, a palavra "ASPROCON", posta sobre a inscrição "Associação Brasileira de Proteção ao Cidadão e ao Consumidor". Na palavra "ASPROCON", o termo PROCON está fortemente destacado do restante das inscrições, devido a utilização de cor mais clara. Tal artifício faz o termo "Procon" ser visto de forma distinta e escancarada em relação aos demais detalhes da arte gráfica, como se vê abaixo:



De fato, a palavra "Procon", comumente utilizada para designar entidades oficiais de defesa do consumidor, tem, na figura acima, a característica gráfica de ser vislumbrada preferencialmente, podendo transmitir a ideia, a internautas menos atentos, de que há uma vinculação dos mantenedores do sítio eletrônico com órgãos públicos comumente denominados de "Procon";

- b) A página inicial ostenta informações que fazem a ASPROCON aparentar uma associação de defesa do consumidor. A maioria das informações apresentadas ao internauta, nessa página, faz referência a questões relacionadas ao direito e à defesa do consumidor, como contratos habitacionais, fornecimento de energia elétrica, busca a apreensão de veículos, cobrança indevida, restrição em cadastros negativos, juros bancário. Apenas uma informação destoa desse contexto: a possibilidade de recebimento de auxílio-maternidade, que é apresentado no banner dinâmico;
- c) A navegação pelo menu horizontal<sup>2</sup> leva o internauta a informações mais abrangentes, que possibilitam o entendimento de que a associação tem objetivos além da defesa do consumidor, como situações relacionadas a direito previdenciário e trabalhista;
- d) A navegação pelo menu horizontal apresenta informações de que, ao se tornar associado, o cidadão terá direito a benefícios outros, como acesso a testes de

<sup>2</sup> Constam tais itens no menu horizontal: "Sobre", "Benefícios", "Notícias", "Direito", "Reclame", "Parceiros", "Entrar"

qualidade e comparativos de produtos e serviços, pesquisa de preços, consulta a cadastro de proteção de crédito, acesso a serviço de mediação em caso de conflitos com fornecedores, acesso à Revista ASPROCON, acesso a um cartão de descontos (o qual propiciará descontos ao consumidor em estabelecimentos comerciais).

## 5 - Política de Uso e Privacidade do Sítio Eletrônico da ASPROCON

- a) Há no sítio eletrônico da [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br) termo com a sua “política de uso e privacidade”, cujo teor aparenta ter sido inspirado nos termos de uso do serviço Consumidor.Gov, elaborado e mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça;
- b) Conforme a política de uso e privacidade disposta no sítio [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br), o portal foi “criado para a solução alternativa de conflitos de consumo, permitindo a interatividade entre consumidores associados ou não, empresas e Órgãos Públicos, fornecendo subsídios técnicos para a implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e contribuindo diretamente para melhoria do atendimento ao consumidor, bem como, da qualidade dos produtos e serviços”;
- c) E ainda, conforme o mencionado termo, os serviços prestados são consultas em cadastros de restrição de crédito, registro de reclamações, informações sobre direito do consumidor, saúde, moradia, trabalho, previdência social, educação, lazer, etc., registro de reclamações, mediações e soluções de conflitos, assessoria jurídica, convênios e notícias sobre vários assuntos relacionados ao Direito do Consumidor e Cidadania.

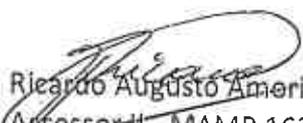
## 6 - Conclusões sobre o Sítio Eletrônico da ASPROCON

- a) A **página inicial** e todas as subpáginas passíveis de acesso pelo endereço eletrônico [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br) ostentam, prioritariamente, mensagens e informações sobre direito ou defesa do consumidor, sendo possível que o internauta conclua que a entidade tenha especificamente essa finalidade;
- b) A página inicial e todas as subpáginas passíveis de acesso pelo endereço eletrônico [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br) ostentam, sempre, no lado superior esquerdo, arte gráfica com a palavra “ASPROCON”, na qual a sigla “PROCON” está grafada de tal modo que o internauta poderá, indevidamente, identificá-la destacadamente, como se fosse ela a designação de um órgão oficial de defesa do consumidor;
- c) Conforme a página inicial e as subpáginas passíveis de acesso pelo endereço [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br), a entidade associativa ASPROCON oferta serviços de áreas distintas do direito do consumidor, como direito trabalhista e direito previdenciário;

- d) Conforme a página inicial e todas as subpáginas passíveis de acesso pelo endereço [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br), a entidade associativa ASPROCON oferta serviços que estão além da defesa administrativa e judicial do consumidor, como acesso aos testes de qualidade de produtos e serviços, acesso ao conteúdo da Revista ASPROCON, acesso ao programa de benefício ASPROCON, direito a um cartão de descontos em estabelecimentos comerciais, etc.;
- e) Não foi possível identificar, no sítio eletrônico [www.asprocon.org.br](http://www.asprocon.org.br), informações sobre:
- modelo de termo para se tornar um associado;
  - valores exigidos para se tornar um associado;
  - modelo de termo para se tornar um parceiro;
  - valores exigidos para se tornar um parceiro;
  - documentos ou contratos referente ao cartão de descontos;
  - testes de qualidade de produtos e serviços;
  - exemplares da Revista ASPROCON ou textos relativos à publicação.

É a análise.

Belo Horizonte, 09 de setembro de 2019.

  
Ricardo Augusto Amorim César  
Assessor II - MAMP 1624  
Procon-MG