

XXVI CURSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR PARA A POPULAÇÃO

4,5 e 6 de Julho de 2017

PROGRAMAÇÃO:

DIA 4/7/2017 (terça-feira)

13:00 - Credenciamento (30 min)

13:30 - Abertura (10 min)

Expositor: Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG

13:40 - MÓDULO 1 (60 min)

O Código de Defesa do Consumidor, as relações de consumo e princípios básicos

Expositor: Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG (50 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

14:40 - MÓDULO 2 (60 min)

- a) Política Nacional das Relações de Consumo e seus princípios
- b) Direitos básicos do consumidor

Expositor: Ricardo Augusto Amorim César, assessor jurídico do Procon-MG, graduado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) (50 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

15:40 - Intervalo (30min)

16:10 - MÓDULO 3 (50 min)

Crimes cibernéticos: dicas para um consumo seguro no comércio eletrônico.

Expositora: Christianne Cotrim Assad Bensoussan, Promotora de Justiça e Coordenadora da Coordenadoria Estadual de Combate aos Crimes Cibernéticos (COECIBER) (40 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

17:00 - Término das atividades do 1º dia

DIA 5/7/2017 (quarta-feira)

13:00 - Credenciamento (30min)

13:30 - MÓDULO 4 (60 min)

- a) Qualidade de produtos
- b) Defeitos e vícios em produtos
- c) Prazos (para reclamar, consertar, devolver, etc.)
- d) Garantia legal e garantia contratual

Expositora: Marina Passos Silva, Oficial do Ministério Público, graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais; pós-graduanda em Direito Público pela Universidade Fumec (50 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

14:30 - MÓDULO 5 (1h20 min)

Oferta e Publicidade

Expositor: Eduardo Valadares Cabral, analista do Ministério Público/Procon-MG, mestre em Ciências Jurídicas pela Universidade Vale do Rio Verde (Unincor) (1h10 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

15:50 - Intervalo (20min)

16:10 - MÓDULO 6 (60 min)

Práticas abusivas/infrativas

Expositora: Regina Sturm, Coordenadora da Divisão de Fiscalização do Procon-MG, graduada em Psicologia e Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas) e especialista em direito do Consumidor pela Universidade Gama Filho (50 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

17:10 - Término das atividades do 2º dia

DIA 6/7/2017 (quinta-feira)

13:00 - Credenciamento (30min)

13:30 - MÓDULO 7 (60min)

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

Expositor: Marcelo Rodrigo Barbosa, advogado e coordenador do Procon da Assembleia Legislativa de MG (ALMG). (50 min)
Esclarecimento de dúvidas (10min)

14:30 - MÓDULO 8 (60 min)

Crimes contra o consumidor

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

Esclarecimento de dúvidas (10min)

15:30 - Intervalo (30min)

16:00 - MÓDULO 9 (60min)

- a) Cobrança de dívidas
- b) Banco de dados e cadastros de consumidores (SPC, Serasa, etc.)

Expositora: Christiane Vieira Soares Pedersoli - assessora jurídica do Procon-MG, mestre em Direito Público pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas) e Tamara Camarano Ruhas - Graduada em Direito pelo Centro

Universitário Izabela Hendrix, pós-graduanda em Direito Penal pelo Instituto Damásio Educacional e estagiária de pós-graduação da Acessoria Jurídica do PROCON-MG (50 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

17:00 - MÓDULO 10 (60min)

- a) Onde reclamar?
- b) Competência dos órgãos de defesa do consumidor
- c) Atuação integrada dos órgãos de defesa do consumidor
- d) Sanções administrativas
- e) Como reclamar

Expositora: Juliana Matos Pereira - analista do Ministério Público, pós-graduada em Direito Público pela Universidade Anhuera e em Direito Processual pela Universidade do Sul de Santa Catarina (50 min)

Esclarecimento de dúvidas (10min)

18:00 - Encerramento

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

TRANSCRIÇÃO DO

**XXVI CURSO DE DIREITO DE
CONSUMIDOR PARA A POPULAÇÃO**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG

4/7/2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Senhoras e senhores, boa tarde. O Ministério Público de Minas Gerais, por intermédio do Procon Minas Gerais, dá as boas-vindas a todos os participantes do 26º Curso de Direito do Consumidor Para a População.

Informamos aos participantes que o formulário avaliativo deverá ser preenchido e entregue ao final das atividades no momento da assinatura da lista de presença. Informamos também que as dúvidas serão esclarecidas ao final de cada módulo.

Daremos início ao primeiro módulo: Código de Defesa do Consumidor, relações de consumo e princípios básicos. Tem a palavra, portanto, o expositor deste painel, promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATT: Boa tarde a todos. Queria agradecer a presença de todos para mais um curso sobre o direito do consumidor. Pedir desculpas pelo atraso, em razão do trânsito e das atividades que a gente estava desempenhando no Procon estadual, em uma reunião. E é com muito prazer que o Procon estadual, mais uma vez, tem esse encontro com a população, com a sociedade, para tratar um pouco de um tema que, para nós, é muito importante, que é o Código do Consumidor.

O Código do Consumidor, ele é uma conquista. Desde 1962, quando o presidente John Kennedy, nos Estados Unidos, estabeleceu políticas em prol do consumidor e a repercussão foi tão grande no discurso que ele proferiu no Congresso norte-americano, em que ele estabeleceu um diferencial. No sentido de que os consumidores somos todos nós e deveriam ser protegidos pelo governo, pelas políticas públicas governamentais. E, naquele instante, ele fez uma constatação que vale para os nossos dias ainda hoje. O fato de o consumidor ser o maior grupo dentro da sociedade, se nós pararmos e verificarmos, o maior número de agentes que atuam no mercado comprando, satisfazendo as suas necessidades são os consumidores. E lá naquele momento, ele dizia que os consumidores eram a maior parte da economia e eram os que não eram ouvidos. Quando, por exemplo, o governo ia editar uma norma, dispendo sobre um determinado assunto, que pudesse influenciar no direito do consumidor ou no interesse do consumidor.

E, a partir daquele instante, ele externou os direitos básicos do consumidor, seria o direito à devida informação, o direito à liberdade de escolha, o direito a ser ouvido pelas agências reguladoras, pelos órgãos públicos. E a partir daí esse rol de direitos foi aumentando e, naquele momento, no dia 15 de março de 1962, quando ele fez o seu discurso no Congresso norte-americano e, depois, mais adiante, ficou esse dia, 15 de março, conhecido como o Dia Internacional do Consumidor e, para a gente hoje, também o Dia Nacional do Consumidor.

Constituição da República, a nossa Constituição de 1988, ela acabou inserindo, no seu art. 5º, no inciso XXXII, um direito fundamental da pessoa humana, que seria a promoção da defesa do consumidor. A Constituição exigiu que os órgãos públicos fizessem, o Estado, entendido como estados, União, municípios e Distrito Federal, fizessem a promoção da defesa do consumidor e isso é muito importante, por quê?

Porque a partir da Constituição de 88, a promoção e defesa do consumidor

passou a ser considerada um direito fundamental da pessoa humana. E essa defesa, ela vem exatamente com o Código do Consumidor, que foi editado no dia 11 de setembro de 1990, portanto, esse ano, nós completaremos 27 anos da edição do Código do Consumidor.

E o que representa o Código do Consumidor para a população brasileira, para nós todos? Representa uma lei que veio exatamente para o ordenamento jurídico, para tornar as relações de consumo ou os contratos entre fornecedores e os seus consumidores mais justos, e por que mais justos? Porque, na prática, há uma desigualdade no momento em que o consumidor procura um fornecedor para adquirir um produto ou serviço. E por que há essa desigualdade? Porque o consumidor, na verdade, ele é um contratante vulnerável. O Código do Consumidor, no art. 4º, inciso I, ele inseriu a vulnerabilidade do consumidor como sendo o princípio básico a ser protegido pelo código. E por que básico? Porque o consumidor é aquela pessoa que é leiga, ela, para adquirir um produto ou serviço, ela depende da informação do fornecedor, que conhece o produto ou serviço, que conhece o bem de consumo que ele comercializa. E, principalmente, porque as relações de consumo são massificadas, elas acontecem de uma forma repetitiva e, naturalmente, é o fornecedor quem, previamente, decide como vai ser a prática comercial, como vai ser o contrato que o consumidor vai assinar.

O consumidor, ele, na verdade, ele decide a forma como ele vai pagar o produto ou serviço, em quantas prestações e pouca discussão tem hoje nas relações comerciais. Se a gente perceber a relação que existe quando um consumidor vai à feira e conversa com o revendedor, com o feirante e a diferença que é quando o consumidor vai a um banco e conversa com o gerente. Antigamente, você tinha uma relação que era mais artesanal, era uma relação pessoal, em que você tinha condições de discutir aquilo que era objeto da contratação. Você tinha mais poder de barganha, de negociação e, no entanto, hoje, as relações de consumo já não acontecem dessa forma. Você vai a um banco, você precisa de um empréstimo, você tem a necessidade do empréstimo, o banco, por sua vez, tem o dinheiro, tem um contrato já feito, contrato já formalizado, as condições contratuais você não tem como discutir com o banco. Quando muito você vai verificar qual é a taxa de juros, qual é o valor que você pode pegar emprestado, em quantas prestações você vai pagar, se o valor é fixo etc., mas você não tem condições de interferir no conteúdo do contrato. E, por outro lado, você também, muitas vezes ou quase sempre, você nem lê o contrato. Na verdade, você vê as condições que são básicas, com relação ao que você precisa e ao que você pode pagar e aí você efetiva a relação contratual.

O Código do Consumidor, ele é uma norma de ordem pública e de interesse social. O que significa isso, ser uma norma de ordem pública e interesse social? O art. 1º do código, ele dispõe que o código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, que é o artigo que fala que o Estado deve proteger o consumidor, com a edição do Código do Consumidor. O art. 170, inciso V da Constituição, que dispõe que, entre os princípios da ordem econômica, nós temos a defesa do consumidor. Quer dizer, os agentes econômicos, enquanto atuantes de um mercado, eles devem saber que a defesa do consumidor também é um princípio da ordem econômica. E o art. 48 das disposições transitórias da Constituição Federal, que foi o artigo que determinou que houvesse a edição do Código de Defesa do Consumidor.

O fato de o código ser uma norma de ordem pública, isso é muito importante, sinaliza que todas as regras e os princípios do código, eles devem ser observados obrigatoriamente pelas partes contratantes, entenda-se, de um lado, o fornecedor, de outro lado, o consumidor. No Direito, nós temos uma distinção que é a seguinte: de um lado, nós temos as normas de ordem pública ou imperativa e, de outro lado, nós temos uma norma que a doutrina conceitua como sendo norma dispositiva ou normas de interesse privado. Qual é a diferença? A diferença é que a norma dispositiva, como o próprio nome está dizendo, as partes contratantes, elas podem dispor do conteúdo da norma. Dispor significa alterar aquilo que a lei trouxe como uma regra a ser observada. No campo do Direito a gente tem sempre expressões que sinalizam nesse sentido. Por exemplo, em uma situação X deve acontecer Y, salvo disposição em contrário, salvo quando as partes ajustarem em contrário.

Então, a norma dispositiva é aquela norma que as partes podem dispor diferentemente do que consta na lei. Já as normas de ordem pública, ou imperativa, ou como diz o código, "de interesse social", elas não podem ser alteradas pela vontade das partes. E por que isso? Porque a relação de consumo é uma relação repetitiva, é uma relação que envolve um fornecedor e uma coletividade de consumidores, é uma norma que tem repercussão social. Vocês imaginem todos nós nessa sala, que entrarmos em um banco e assinarmos o mesmo contrato de financiamento. Se esse contrato, ele tiver uma cláusula abusiva ou duas, o que acontece com todos nós? Todos nós somos afetados por essa cláusula abusiva. Então, a sociedade de consumo é uma sociedade massificada e é massificada por quê? Porque você tem uma produção em massa, não é isso? E para você dar vazão a essa produção em massa, o que você precisa? Você precisa que a sociedade, como um todo, tome conhecimento do seu produto ou do seu serviço, coisa que acontece através de qual instrumento? Publicidade.

Então, a publicidade, como o nome está dizendo, ela torna pública uma oferta que a empresa faz de seus produtos ou serviços. Sim, se a produção é em massa e a publicidade é em massa, você precisa também de um tipo de contratação que seja massificada e esse tipo de contratação que é massificada é a contratação através dos contratos de adesão, são contratos impressos que o consumidor apenas assina. É evidente que o contrato impresso que se reproduz em milhares junto ao mercado é uma necessidade, haja vista que a população só cresce, a produção cresce e, realmente, é necessário que você tenha instrumentos que possam permitir uma grande quantidade de negócios jurídicos ou de relações de consumo.

Mas, por outro lado, a gente já ouviu isso quando a gente estudou lá no ensino médio ou no ensino fundamental, que o poder, quando é demais, a pessoa que tem muito poder, ela acaba abusando do poder, isso é natural. Então, se você tem uma relação de consumo que é massificada, se você tem algo que é feito previamente pelo fornecedor, que orienta a prática comercial, que orienta as cláusulas do contrato e que o consumidor não tem possibilidade de mudar porque já está tudo impresso, é necessário que haja uma lei de ordem pública que vá disciplinar a contratação para que abusos não aconteçam. Então, o Código do Consumidor, ele veio exatamente para regular a relação de consumo, no sentido de que ela pudesse ser mais equilibrada e pudesse ser justa.

Mas o que é a relação de consumo? A gente tem, dentro do Código do Consumidor, o objeto desse negócio jurídico ou dessa relação jurídica, que envolve duas pessoas, que estão vinculadas por interesses diferentes, que se completam. Na medida em que o consumidor tem o seu proveito e o fornecedor tem a vantagem que ele busca, que é o lucro na venda de seus produtos e serviços. O Código do Consumidor, ele conceitua o consumidor como toda pessoa física ou jurídica, que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final, está no art. 2º do Código do Consumidor, que é a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O que significa ser destinatário final de um produto ou serviço? Quando eu vou a uma concessionária de veículo e adquiro um automóvel para o meu uso pessoal, para o meu uso privado, eu sou um consumidor destinatário final daquele produto. Quando uma empresa, uma concessionária de veículo, para trabalhar com o mesmo exemplo, ela compra um lote de veículos lá da montadora, do fabricante, para revendê-los, ela não é destinatária final destes veículos. Por que ela não é destinatária final? Porque esses veículos, eles não serão utilizados por ela no interesse pessoal dela ou por ela propriamente dita, eles foram adquiridos para serem revendidos. Quando eles forem revendidos, aí nós teremos o destinatário final, que será a pessoa que adquiriu esse veículo para uso pessoal. Quando uma empresa adquire qualquer produto ou serviço, ela sempre o faz com a finalidade econômica. Ou você adquire, por exemplo, esses veículos para revendê-los ou você pode adquirir, por exemplo, um computador para usar lá no seu escritório, no escritório da empresa.

A diferença é que, no primeiro caso, você tem uma empresa adquirindo um produto dentro da sua atividade-fim. Qual é a atividade-fim da concessionária de veículos? Vender automóveis. No segundo exemplo, você tem que o computador que foi adquirido para ser usado no escritório da concessionária, houve também o interesse ou uma finalidade econômica na compra do computador, para que ele fosse utilizado dentro da atividade-meio da empresa. Então, a revenda de veículos é atividade-fim, o uso do computador no escritório da concessionária, atividade-meio. O que a doutrina fala? Destinação final é quando você usa o produto e esse uso é a última utilidade econômica dele, você não tem esse produto para girar uma outra atividade que vai te proporcionar lucro.

Então, a destinação final de um produto, ela é de fato, porque você usou o produto, e também econômica, porque aquele produto que você tirou da cadeia de produção, ele não vai ter mais utilidade econômica, então, seria a última utilização econômica. Diferentemente da empresa, quando você adquire o veículo para ser revendido, você usa economicamente esse veículo, ou quando você bota o computador, compra o computador para que ele seja utilizado no escritório da empresa, também não será a última utilização econômica. Então, a destinação final aconteceria sempre que você tivesse a última destinação econômica do produto, você retirasse o produto da cadeia de produção e ele fosse para servir apenas o consumidor, não teria mais nenhuma utilidade ou nenhuma finalidade econômica.

Então, consumidor é a pessoa que adquire ou utiliza um produto ou serviço como um destinatário final. Esse produto ou serviço, ele foi retirado da cadeia de produção para servir o interesse do consumidor em uma finalidade pessoal privada. Quando você tem uma utilização profissional, não haveria destinação final

econômica, embora você pudesse ter uma destinação final de fato.

O código, quando ele trata a relação de consumo, ele trata tanto o consumidor individual como o consumidor coletivo. Eu não falei para vocês que a relação de consumo tem uma repercussão social, por isso que o código é norma de ordem pública? E é essa repercussão social que fez com que o código também trouxesse proteção para o consumidor considerado coletivamente. Então, eu posso entrar com uma ação para beneficiar o Ricardo, que fez um contrato e foi lesado por desrespeito ao Código do Consumidor, como eu posso entrar com uma ação em favor de todos nós, em função daquele contrato de financiamento que todos nós fizemos com o banco, para proteger toda essa coletividade daquelas cláusulas abusivas que o contrato trouxe. Art. 2º, Parágrafo Único do Código do Consumidor: *“Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que tenha realizado uma relação de consumo”*.

Então, se você tem grupo de pessoas que fez o financiamento bancário, em relação a uma instituição financeira, e esse grupo de pessoas foi lesado por uma cláusula abusiva, você tem condições de propor uma Ação Civil Pública ou uma ação coletiva, protegendo esse grupo, ok? Então, o código trouxe também a proteção da coletividade de consumidores. Mas o código ainda foi além, ele trouxe também uma proteção para pessoas que não necessariamente tenham contratado um produto ou serviço, mas que possam ser lesadas pela repercussão de um determinado produto ou serviço que lhe causou danos em geral, à sua integridade física ou psíquica.

Por exemplo, vocês lembram daquele avião da Gol que caiu no aeroporto de Congonhas, em São Paulo? Quando o avião caiu, o que aconteceu? Ele foi, bateu em vários imóveis, em vários prédios e causou danos. Então, o que acontece? Você teve uma falha do serviço, uma falha que aconteceu naquele momento e que fez com que várias pessoas fossem lesadas, não só as pessoas que estavam dentro do avião, como também pessoas que foram atingidas pelo avião. O que o código fala? Toda vez que você tiver um problema relacionado ao funcionamento de um produto e que isso gerar um efeito externo, lesando pessoas, essas pessoas que foram as vítimas daquele acidente aéreo, daquele acidente de consumo, por quê? Porque ele decorreu de uma relação de consumo que era estabelecida entre os passageiros e a empresa aérea.

Então, se você tem um problema na prestação do serviço que afeta a vida, a saúde de outras pessoas, você tem vítimas e essas vítimas, mesmo não tendo contratado o voo, elas foram atingidas por um acidente de consumo. E aí você tem, efetivamente, uma lesão que também vai ser tratada sob a perspectiva do Código do Consumidor, essas vítimas poderão usar o Código do Consumidor em seu favor. Foi o caso da explosão daquele restaurante, salvo engano, no shopping de Osasco, vocês lembram? Alguns aqui se lembram, o fato é mais antigo. Teve um restaurante que houve um vazamento de gás e ele explodiu. Só que os consumidores que estavam no restaurante, eles foram lesados, mas vários consumidores que estavam nas imediações do restaurante, andando dentro do shopping, também foram lesados.

Então, o que o código fala no art. 17 é o seguinte. Toda vez que alguém for atingido na sua integridade física, na sua integridade de saúde, em razão de um

acidente de consumo, que aconteceu em razão de uma relação de consumo, essa pessoa ou essa vítima, ela também pode usar o Código do Consumidor a seu favor. E aí, há um terceiro conceito de consumidor, conceito por equiparação, é o conceito que está no art. 17 do código, que fala o seguinte: *“Para os efeitos dessa seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”*.

Essa seção do Código do Consumidor, ela trata da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, tem uma diferença no código, que eu acho que é importante que vocês saibam e, daqui a pouquinho, vocês vão ter essa aula falando sobre isso. Quando o produto tem um vício, é um produto defeituoso, e esse vício, ele repercute para gerar um dano à pessoa do consumidor ou de um terceiro, a gente chama responsabilidade pelo fato do produto, é a responsabilidade pelo fato danoso que o vício do produto causou. São esses dois exemplos, um exemplo é a explosão do botijão de gás dentro do restaurante, que afetou pessoas que estavam fora do restaurante, mas dentro do shopping, e a outra questão é o avião que caiu e lesou os moradores que receberam o impacto da colisão.

É um terceiro conceito de consumidor, primeiro no art. 2º é o consumidor individualmente considerado, o segundo conceito seria o primeiro por equiparação, é a coletividade de consumidores, que está no art. 2º, Parágrafo Único do Código. O segundo conceito por equiparação são as vítimas dos acidentes de consumo, e o último conceito seria o terceiro conceito por equiparação, são aqueles consumidores que são expostos às práticas abusivas ou às cláusulas abusivas. No nosso caso aqui, citei como exemplo, exemplo assim mais clássico, a publicidade enganosa.

A publicidade enganosa é aquela publicidade que engana o consumidor e essa enganabilidade, quando a publicidade enganosa, ela é divulgada, ela lesa uns sem números de pessoas, embora uma pessoa apenas vá ao estabelecimento e seja enganada pela publicidade, a publicidade enganosa, na verdade, ela afeta todas as pessoas que foram atingidas pela publicidade, o simples fato de ela ser divulgada, ela já afeta todo mundo. Então, quando uma oferta, e a publicidade é um tipo de oferta, ela lesa todas as pessoas que estão expostas ou que foram expostas à publicidade, também são lesadas, da mesma forma, a questão de contrato, a prática contratual. Um contrato abusivo, ele pode lesar toda a coletividade de pessoas que firmaram aquele contrato. Então, você tem, no art. 29 do código, a consideração de que equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas.

Então, o conceito de consumidor, ele tanto é um conceito individual como um conceito coletivo, como um conceito que pode atingir até um terceiro que não participou das relações de consumo. O fornecedor, por outro lado, é quem organiza uma atividade para comercializar produtos e serviços, e aí, a comercialização, o nome está dizendo, ele tem o interesse de lucro e quando ele fornece algum produto ou serviço, normalmente, é com remuneração, né? Então, você tem o preço pelo qual o consumidor adquire o produto ou serviço, caracterizando a relação de consumo. Então, a relação de consumo, ela tem essas duas partes: de um lado, o consumidor, de outro, o fornecedor e como objeto, um produto ou serviço que o consumidor adquire pagando um preço, e esse preço, na verdade, é que vai dar lucro para o fornecedor. O consumidor, como eu disse, ele é a parte vulnerável; o fornecedor, por outro lado, ele é a parte que dirige a relação de consumo. Ele é quem decide como

vai ser a oferta, como vai ser o contrato e quais serão as condições de compra do produto ou do serviço.

Para caracterizar a relação de consumo, você terá sempre alguém comprando um produto ou serviço com destinatário final, como eu falei anteriormente, e, de outro lado, alguém vendendo um produto ou serviço e recebendo uma remuneração. Só que o código, o Código do Consumidor, por considerar a pessoa vulnerável, qual é o intuito do legislador? Se você tem, de um lado, na relação contratual, alguém que é vulnerável como o consumidor e, de outro, alguém que domina a relação, que é a parte mais forte, que é o fornecedor, o código veio, então, para equilibrar, para tentar, com as suas normas, com seus princípios, tentar equilibrar essa relação que, naturalmente, é desigual. E aí, você tem uma questão interessante que é a seguinte: até mesmo um fornecedor, por exemplo, um taxista que comprou um veículo para usar na praça. Ele comprou um veículo de uma montadora e esse veículo veio com defeito. O taxista, em relação à montadora de veículo, ele é a parte vulnerável, embora ele não seja consumidor. Porque ele adquiriu o táxi para colocar na praça, para usar na sua atividade-fim, mas a Justiça tem entendido quando o fornecedor, ele é vulnerável em relação à outra parte, ele pode também usar o Código do Consumidor em seu favor.

Então, em resumo, você tem uma relação de consumo, você tem uma relação comercial, que é aquela que eu disse da concessionária comprando um lote de veículos ou um computador, para inserir no seu processo produtivo e você tem uma relação civil, que é uma relação entre dois consumidores. Então, eu tenho o meu carro, estou querendo trocar o meu carro, eu anuncio, no jornal, a venda do meu carro e você também quer trocar o seu, faz contato comigo, nós estabelecemos um acordo e você compra o meu veículo. Então, só que essa relação é relação civil, não é relação de consumo porque não tem um fornecedor vendendo para um consumidor. Não é uma relação comercial porque não são dois comerciantes ou dois fornecedores que estão lidando, estão contratando entre eles, é um consumidor contratando com outro consumidor, então, na verdade, é uma relação civil.

Então, são esses três tipos de relação. A relação comercial e a relação civil são relações teoricamente entre pessoas iguais, elas são reguladas no Código Civil. A relação de consumo, que é uma relação entre partes desiguais, ela é regida pelo Código do Consumidor, embora, em uma relação comercial, se você verificar que uma das partes é vulnerável em relação a outra e houver sofrido uma lesão por conta de uma prática comercial ou uma cláusula contratual abusiva, a Justiça tem permitido que esse fornecedor vulnerável possa usar o código a seu favor. É uma aplicação como um consumidor por equiparação, com base no art. 29 do código, que fala: *“São consumidores por equiparação todas as pessoas expostas a uma prática comercial ou uma cláusula contratual abusiva”*.

Então aí, você vem e equipara o taxista, às vezes, o caminhoneiro também quando compra um caminhão e ele vem com problema, aí o pequeno fornecedor, você equipara ao consumidor para permitir que ele possa usar o código também a seu favor. Alguns exemplos para vocês: o taxista que adquire o veículo, ele pode ser equiparado ao consumidor; o caminhoneiro que compra um caminhão que venha a apresentar problemas, se há uma prática ou uma cláusula contratual abusiva, prevista no Código do Consumidor como abusiva, ele pode também usar o

código; costureira que adquire uma máquina de bordar. Por outro lado, um grande produtor rural que adquire sementes, insumos e defensivos agrícolas, por ser um grande produtor rural, por faltar a vulnerabilidade que o código prevê, ele não seria considerado consumidor por equiparação.

Com relação ao consumidor equiparado, vítima de um acidente de consumo, a gente tem as vítimas de vazamento de substância química utilizada no refino de petróleo. Se você tem uma atividade industrial ligada, por exemplo, à produção de petróleo, se há um vazamento e esse vazamento de uma substância química, ele lesa a comunidade, todas essas pessoas da comunidade são equiparadas a consumidores, podem usar o Código do Consumidor contra a empresa de petróleo. A queda do avião, que eu já falei, é um outro exemplo que acontece na prática: o avião cai e lesa os moradores onde ele caiu. Tem um outro exemplo também que é importante, que é o site de hospedagem que divulgou um anúncio erótico. É um outro exemplo que tem na jurisprudência, inclusive citando o nome da pessoa e o endereço onde ela trabalhava. Essa pessoa se sentiu lesada na sua integridade, em razão dessa divulgação, dessa exposição e é considerado também como vítima, por quê? Porque o site tinha uma atividade profissional e acabou lesando a pessoa, que seria um terceiro, e que pôde-se usar do Código do Consumidor.

Você tem, por exemplo, um acidente em estádio do futebol, você tem, aí, danos que possam acontecer. Agressão em casa noturna, você está lá no evento e é agredido. Você tem, por exemplo, o problema da falha do serviço, que é um caso que aconteceu, por exemplo, no carnaval da Bahia, um folião dentro de um bloco carnavalesco, ele foi atingido por um tiro de quem estava dentro do bloco e veio a falecer, houve uma falha do serviço e ele, vítima desse acidente de consumo, que fosse uma pessoa, que não estivesse no bloco, estivesse afastada do bloco, seria um terceiro também que poderia usar o código, por quê? Porque quando você se organiza em bloco, há um dever de segurança que se pensa. E aí o bloco tem que zelar por essa segurança, não dá para você imaginar que uma pessoa, dentro de um bloco carnavalesco superorganizado, com toda a separação possível, você imaginar que uma pessoa possa entrar armado para esse bloco. Então, você tem a relação de consumo, você tem a relação comercial, você tem a relação civil, com essa abrangência do nível de proteção do consumidor, e você tem os princípios do código.

Para a gente encerrar, eu queria só mostrar para vocês quatro princípios que são capitais no Código do Consumidor e esses princípios vão ser trabalhados com vocês ao longo do curso de direito do consumidor. O primeiro princípio é o princípio da indisponibilidade dos direitos do consumidor, esse princípio, ele tem relação com a norma de ordem pública. O que a gente tem que saber quando a gente lida com a relação de consumo? Tudo o que vocês lerem no Código do Consumidor, como regras, têm que ser obedecidas pelos fornecedores. Você só pode mudar a regra quando o próprio código disser.

Então, por exemplo, tem um artigo no código, o art. 18, que fala o seguinte: se você tem um vício de produto e esse produto está na garantia, na garantia contratual, a empresa tem 30 dias para sanar o defeito. Se ela não conseguir sanar o defeito em 30 dias, aí o consumidor tem as opções de rescindir a contratação, recebendo de volta o que ele pagou, pedir um abatimento proporcional do preço,

trocar o produto por um outro da mesma qualidade ou de uma qualidade diferente, uma marca diferente, pagando ou recebendo a diferença do preço. Mas no art. 18, no § 2º, o que ele fala? Ele fala que as partes poderão reduzir esse prazo de 30 dias que a empresa tem para sanar o problema para sete ou ampliá-lo para 180 dias. Eu nunca vi isso acontecer na prática, mas é um artigo que mostra o seguinte: as partes podem convencionar para mudar o prazo de 30 dias, de sete até 180 dias. Esse é um exemplo de um artigo que permite que as partes contratantes mudem aquilo que o código falou, se não houver uma autorização desse tipo, a gente tem que saber que não pode mudar, se a empresa não cumprir, ela praticou uma conduta ilegal.

Então, isso é um princípio que é de muita importância, porque, se a lei não previu a possibilidade da mudança da regra, toda vez que a empresa não cumprir a regra, ela vai estar descumprindo o Código do Consumidor. O Código do Consumidor tem vários artigos em que ele trata desse princípio, por exemplo, a empresa colocou no mercado um produto defeituoso. Aí você tem o problema, que é o fato de o produto não ser adequado à finalidade a que ele se destina, não cumprir aquela finalidade para a qual ele foi destinado, que é a responsabilidade pelo vício do produto. Ou então, aquela responsabilidade pelo fato que eu falei, que é o produto gerar além da impropriedade, ele afetar a saúde e a segurança do consumidor, por exemplo, causando uma lesão. Imagine a televisão que você ligou, tem um problema e o tubo da televisão, ele explode, o vidro vem em sua direção e te lesa. É uma responsabilidade pelo fato, o fato da televisão não funcionar corretamente é pelo vício, mas a repercussão do vício, que te lesou a integridade física, é responsabilidade pelo fato. O que o código fala em várias oportunidades? Se a sua indenização pelo dano sofrido for X, a empresa tem que pagar X, ela não pode colocar no contrato que ela pode pagar a metade, ok? Por quê? Porque o código, ele, várias vezes, ele coloca isso: o ressarcimento do consumidor tem que ser integral, toda vez que houver uma lesão, o consumidor tem direito a uma reparação integral.

Um outro princípio que é importante é o princípio da liberdade de escolha e ele também vem tratado em vários artigos do código. Por que você pode desistir de uma contratação que é feita por telefone ou quando alguém vai à sua residência e te vende um produto? Toda vez que alguém te procura, te convence a contratar, o código prevê que há uma venda agressiva e, sendo uma venda agressiva, você tem que ter um prazo de reflexão, que é de sete dias a contar da data da contratação ou de quando você recebeu o produto, aquele que acontecer por último, você conta sete dias para desistir, está no art. 49 do Código do Consumidor. Então, o princípio da liberdade de escolha, nesse caso específico, é o fundamento para você desistir da contratação, toda vez que ela for feita fora de estabelecimento comercial, e o código prevê que a pessoa, nessas condições, ela não teve liberdade de escolha.

Um outro princípio que é de suma importância é o princípio da devida informação. Meu tempo está acabando, faltam dez minutos. Princípio da devida informação. Eu não falei para vocês que o consumidor é vulnerável porque ele depende da informação do fornecedor? A doutrina fala que o consumidor é vulnerável técnica, jurídica e economicamente, vulnerabilidade técnica, jurídica e de informação. A vulnerabilidade técnica é que ele não conhece o produto ou serviço, ele depende da informação do fornecedor quando da oferta. A vulnerabilidade jurídica é porque ele não tem conhecimento de direito e nem das questões envolvendo contratos e a vulnerabilidade econômica é o fato de que o consumidor, quando ele contrata, ele está sempre contratando por necessidade, além do que você tem, do outro lado, a

parte economicamente forte. E quando você é economicamente forte, normalmente, você dá as regras e não discute muito, que é o que acontece na relação de consumo.

Então, se o consumidor, ele é vulnerável, ele precisa de informação. E aí o princípio da devida informação, ele fala o seguinte: que o consumidor tem que ter todos os detalhes do produto ou serviço que ele vai adquirir, além disso, ele tem que ser informado com relação aos riscos que o produto ou serviço pode causar à sua saúde ou segurança, que é uma informação importantíssima, né? É uma informação, qualquer produto, por exemplo, produto agrotóxico, você tem lá a instrução de uso e tem as advertências, que é para o consumidor não se lesar. Vai pegar o produto e passar no olho, por exemplo, senão você pode se lesar, então, o princípio da devida informação, ele exige que você dê todas as informações para o consumidor tanto em relação ao produto ou serviço, como em relação à contratação. Se em um contrato você tem uma cláusula que limita o direito do consumidor, essa cláusula tem que estar em destaque, é a forma de informação que o código previu, para que você seja alertado em relação a uma cláusula de limitação de direito. Por exemplo, você faz um contrato de seguro, quando você olhar o contrato de seguro, você vai ver que tem cláusulas que estão em negrito, em geral, são cláusulas que falam dos casos em que você não terá a cobertura, dos casos em que você poderá perder o seu direito à indenização do seguro, uma cláusula que possa falar sobre franquia e carência, que é o fato de você ter que complementar o preço, prêmio do seguro, que é o preço para receber a indenização ou, então, uma cláusula que trate da cobertura.

Então, são questões-chaves que o consumidor precisa ser alertado e a forma do alerta que o código previu é, exatamente, o destaque das cláusulas. Em geral, a cláusula está em caixa alta ou está em negrito, ou está sublinhada, de alguma forma, isso tem que ser destacado. E o que vai acontecer se não for destacado? Aquela limitação não vale contra o consumidor. Vocês já repararam que, quando a gente faz seguro, a gente recebe uma apólice e as condições gerais do seguro só vêm depois? Já tem decisões da Justiça dizendo isso, que aquela limitação que só veio com o manual do segurado, ela não se aplica ao consumidor. Porque a contratação, ela exige que a apólice ou a proposta de seguro, ela seja recebida pelo consumidor junto com as condições gerais do seguro, coisa que, na prática, não acontece.

Então, você tem princípio da indisponibilidade dos direitos, que é exatamente em função do fato de o código ser norma da ordem pública e interesse social, você tem o princípio da liberdade da escolha que o consumidor tem o direito de intimamente escolher o momento em que ele vai contratar com quem ele vai contratar e o que ele vai contratar. E toda vez que ele é induzido a contratar, o que acontece? O código percebe, o código considera que foi uma venda agressiva quando ele não procura o estabelecimento comercial, e é o estabelecimento comercial quem procura o consumidor e convence a que ele faça uma contratação, há uma venda agressiva e o direito, entre outros, é o direito à desistência contratual que está no art. 49 do código. O princípio da devida informação e, por último, o princípio do equilíbrio. O princípio do equilíbrio, ele é muito simples na teoria, na prática ele pode ser um pouquinho difícil de ser compreendido ou pelo menos de se verificar, na prática, de uma forma, muitas vezes, sem dúvidas, a abrangência do princípio. Eu vou dar um exemplo. O produto, ele tem que ser adequado à finalidade a que ele se destina, o contrato também. Então, exemplo, o contrato de seguro é um contrato aleatório, o que quer dizer isso? É um contrato que vai ser utilizado se acontecer a doença, se eu não ficar doente, por exemplo, o seguro saúde, o plano saúde, se eu não ficar

doente, eu não vou usar o plano, eu fiquei um ano pagando o plano, mas não usei. Ao final de um ano, eu posso pedir de volta aquilo que eu paguei? Não. Por que não? Porque é um contrato aleatório, é um contrato que para a sua utilização, ele depende de um evento futuro e incerto, o evento futuro e incerto é a doença. Se eu fiz um contrato seguro para me proteger do furto de meu veículo, eu dependo de um evento futuro incerto, e esse evento futuro e incerto é exatamente o furto que pode ou não acontecer. Se ele acontecer, eu recebo a indenização, senão, segue a minha vida, porque outra pessoa está dentro de uma coletividade firmou o contrato de seguro, possivelmente vai usar aquele dinheiro que eu paguei, constou do um fundo, que é o fundo de seguro e vai ser indenizado. Então, não necessariamente precisa ser eu, pode ser uma outra pessoa a ser indenizado. E o princípio do equilíbrio, ele mostra exatamente isso.

O preço abusivo, né? Eu compro algo e o preço que eu pago tem que ser compatível com a satisfação ou com o valor do produto. Então, o princípio do equilíbrio, ele mostra o seguinte, a obrigação do consumidor tem que ser compatível com a vantagem que o fornecedor vai receber. O código de consumidor, ele tem o art. 51, § 1º, que ele resume bem quando é que a gente, quais são os parâmetros que o consumidor e o fornecedor tem para avaliar uma eventual vantagem exagerada em relação a uma determinada relação de consumo. O art. 51, § 1º, ele é um dos artigos mais importantes do Código, ele dá esse parâmetro. O que fala o art. 51? O art. 51 ele fala de várias situações em que há uma nulidade da cláusula pelo fato de ela ser abusiva. Vocês vão estudar isso mais adiante, vai ter uma pessoa que vai explicar para a vocês o que é a prática abusiva e o que é cláusulas abusivas. Mas a norma de encerramento desse artigo, ela fala o seguinte: "*Presume-se exagerada entre outros casos a vantagem que ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence*". Que princípios são esses? Pode ser o princípio da liberdade da escolha, pode ser o princípio da indisponibilidade de direito, pode ser o princípio da devida informação, pode ser o princípio do equilíbrio mesmo. Imaginem vocês que nós fizemos um contrato de seguro e o contrato de seguro disse lá que cobertura será para caso de furto de veículo, só que não cobre furto qualificado, ou que não cobre roubo. Juridicamente falando, tem uma distinção entre furto, entre furto qualificado e entre roubo. Vocês sabem qual é a distinção? O consumidor leigo sabe? Pois é, o art. 46 de código, ele fala que o contrato, ele tem que ser redigido de uma forma tal que permita a compreensão do consumidor. Se você não fez faculdade de Direito, você não vai saber distinguir furto simples, furto qualificado e de roubo. O que a justiça fala? Se você usa esse tipo de expressão no contrato, essa limitação, o roubo é quando alguém subtrai coisa alheia móvel mediante violência, um revólver, por exemplo. A justiça fala que essa limitação, ela não vai vigorar contra o consumidor porque foi escrito de uma forma que o consumidor não tinha como entender. Da mesma forma o furto qualificado, quando tem arrombamento, aí é furto qualificado; quando não tem é furto simples, da mesma forma a justiça fala que não vai pagar. Então, você tem os princípios e uma série de situações que você pode interpretar para dizer que houve uma vantagem exagerada para o fornecedor de modo que você não vai aplicar aquela cláusula que prejudica o consumidor.

Outra situação. Restringe direitos ou obrigações fundamentais, inerentes à natureza do contrato. De tal modo a ameaçar o seu objeto ou equilíbrio contratual. Já estou terminando. Se você tem um contrato cuja finalidade é dar cobertura que se acontece uma doença, a doença é um evento futuro incerto, não é? O tempo que eu vou ficar internado no hospital é um evento futuro e incerto também? É. Antigamente, os planos de saúde, eles limitavam a internação a tantos dias, aí veio a lei dos planos

de saúde e proibiu essa prática. Por que essa prática é ilegal? Porque se o evento é futuro e incerto, eu não posso interferir. O que acontece se eu, Amauri, deixar meu carro aberto na praça para que ele seja furtado e eu recebo uma indenização que o valor bem maior ao valor do mercado do veículo? Eu vou receber indenização? Não, porque eu agi de má fé, porque eu interferei naquela questão essencial que é a evento futuro incerto, eu não posso interferir. Deu para entender?

E, por último, se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso. Resumindo, você tem esses parâmetros que vão te ajudar a interpretar se houve ou não uma vantagem exagerada. Então, esses princípios, vocês vão ver durante o curso direito do consumidor espalhados em vários comentários que vão ser feito, de modo que o que a gente pretendia com essa fala inicial, era mostrar o que é a relação de consumo e alguns princípios, que são os princípios mais importantes do código que vão nortear uma série de artigos que estão espalhados pelo código, ok? Muito obrigado pela atenção de todos.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Agradecemos a exposição do promotor de justiça, Amauri Artimos da Matta, e solicitamos que tomem assento no auditório.

Assistiremos, agora, ao Módulo 2, com os temas: Política Nacional das Relações de Consumo e seus Princípios e Direitos Básicos do Consumidor. Para este módulo, convidamos o expositor Ricardo Augusto Amorim César, assessor jurídico do Procon Minas Gerais, bacharel em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais.

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Gente, boa tarde. [interrupção no áudio] todos aí de coração quente, né? Frio que está fazendo. Nós vamos falar aqui sempre política nacional das relações de consumo, direitos básicos do consumidor. Estava vendo o Dr. Amauri falar [interrupção no áudio] Direito como um todo, ele é um pouco estático no mundo, mas o direito de consumidor, ele há de ser dinâmico em virtude até da modificação de posicionamentos que, às vezes, há jurisprudências e os próprios operadores do Direito vêm trazer. Estava me lembrando do caso do carro, né, que você deixa um carro parado de porta aberta, e alguém vai falar: “Olha, você contribuiu para o furto ou para o roubo [interrupção no áudio], furto, né? Ele foi furtado porque você deixou ele de porta aberta”. Agora há pouco, antes de vir para a cá, eu estava vendo uma decisão do Tribunal de Justiça, salvo engano, Distrito Federal, em que ele fala que o consumidor que pagou um boleto errado de uma loja virtual, suponhamos aí a Submarino, optou por pagar por boleto, ele recebeu o boleto no seu computador, pagou o boleto, quando ele detectou, ou foi cartão de crédito. Eu li rapidamente, mas é mais ou menos isso. Quando ele detectou na verdade, ele tinha pago com um estelionatário que adulterou o boleto dentro de computador dele em milésimos de segundo. Na verdade, mais rápido, ou seja, baixou o arquivo do boleto no computador dele, ao clicar em abrir, o vírus entrou em ação e mudou o código de barras daquele boleto, fez com que o dinheiro que ele pagou não fosse para as lojas, ou cartão de crédito, não me lembro, fosse para um estelionatário que por vezes está fora de país e o Tribunal de Justiça falou: “Consumidor, a culpa é sua.

A culpa é sua, porque você, quase igual ao carro, você utilizou de um sistema que você não deu proteção. Ele não tem antivírus, pode ser que ele seja um software pirata, você não utilizou *firewall*". Então, o banco, ele tem que dar condições para o consumidor em uma série de fatores, confiabilidade, segurança. Mas essa decisão, em si mesma, sendo de primeira instância, eu achei estranho. Já está começando a mudar o jogo e o consumidor tem que ficar atento por esse dinamismo em relação ao Direito do consumidor. E por aí a gente poderia falar, vai ser dito agora há pouco, mais no final da tarde, sobre golpes virtuais, golpes contra o consumidor, vocês verão diversos e diversos eventos que não adianta pensar: "Eu não cairia", muita gente cai. E dependendo de situação, você vai cair sim. Então, você pode ser vítima de um golpe como esse, principalmente os virtuais que hoje em dia nós temos uma vida dentro da internet, né? Nosso mundo se passa por lá. Ontem, outro detalhe, antes de eu entrar, como é que a gente se surpreende, eu recebi um link, alguns de vocês devem ter recebido, eu não estou com ele aqui, mas era mais ou menos assim: "Descubra e baixe tudo que o Google sabe de você". Alguém recebeu isso ontem? Correu para a caramba ontem. E esse arquivo dizia o seguinte: "Siga os passos dentro do site de Google, ele vai montar um arquivo de tudo que ele sabe de você e vai te entregar esse arquivo". Ele vai falar assim: "Toma aqui, olha. Está tudo aqui o que eu sei de você". Eu fiz esse procedimento. Para a minha surpresa, foram cerca de 17 arquivos cada um, em média, de 26 e 36 gigabytes, você sabe o que é isso? Gigabytes, a maioria das pessoas tem um telefone de 16 gigabytes, que é considerado um telefone celular bom que cabe muita coisa, muita foto. Foram 17 arquivos, eu não abri todos, entre 26 e 36 gigabytes, desde que eu tenho a minha conta do Gmail, em 2006. O que deve ter sobre mim ali? Daria para a ocupar toda a memória do computador que eu tenho em casa. Então, a nossa vida, ela é digital mesmo, cada vez mais a gente tem que ter cuidado quanto a isso.

Prezados, foi-me incumbido aqui de falar com os senhores sobre a política nacional de relações de consumo e seus princípios e depois direitos básicos do consumidor. Eu começo sempre dizendo o seguinte, afirmando, não é nem dizendo, é dando a certeza absoluta para os senhores. Podem ser considerados como a espinha dorsal, o Código de Defesa do Consumidor, talvez o sistema de defesa do consumidor, o art. 4º e o art. 6º. Disse, e já disse várias vezes e repito, quem for fazer uma prova daqui a dez minutos sobre o Código de Defesa do Consumidor, você chegou na escola, na faculdade: "Olha, a prova não é mais Direito do Trabalho, é sobre Código de Defesa do Consumidor". "Nossa, eu não estudei nada, não sei nada, nunca vi". Vá para um canto e dê uma lida atenciosa no art. 4º no art. 6º, certamente vocês terão uma noção do que é o sistema jurídico de defesa do consumidor, não vai tirar dez na prova, mas zero também você não vai tirar. Você vai conseguir escrever muita coisa sobre os direitos do consumidor. Eu digo, são basilares, são as bases do código da Lei nº 8078. Então, a leitura dele e a interpretação dele, mesmo que para alguma situação lá na frente, um caso específico, eu não identifiquei um direito certo que fosse uma luva que dissesse: "Nesse caso, não faça isso, faça aquilo, direito do consumidor". Se eu não tiver esse direito, talvez eu encontre uma base, um fundamento, um princípio no art. 4º ou não art. 6º do Código de Defesa do Consumidor. Com qualquer demanda que eu me deparo, fazer análise de um plano de saúde, de uma escola, do que seja, eu sempre gosto de dar uma olhadinha no art. 4º e no art. 6º antes para que ele possa, ou quem sabe, seja uma situação de aflorar algum princípio que esteja lá que eu tenha esquecido.

Então, vamos lá, vamos lá no art. 4º. Eu não trouxe Power Point para a vocês aqui. Esse que eles estão mexendo aí eu creio que não é o meu, é só o cartaz

[ininteligível]. Mas a gente vai fazer uma leitura e vocês perceberão que pela leitura, nós conseguiremos abordar os principais pontos. Não veremos tudo também porque o tempo não dá, mas olhe só. O art. 4º, caput, o início do artigo, ele fala da política nacional das relações de consumo. Vou ler: *“A política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo atendidos os princípios seguintes”*. Então, o caput do art. 4º, ele é bastante subjetivo, ele é um pouco, às vezes, até obscuro para quem lê, fala eu: “Eu não entendi”. Durante muito tempo, eu li esse início do artigo sem entender ou perceber e às vezes me perguntar aonde que está no plano político brasileiro a política nacional das relações de consumo? Cadê? Nunca vi. Agora já tem alguma coisa nesse sentido, mas há tempos atrás não tinha. Então, a gente ficava se perguntando, que política que é essa das relações de consumo? Como é que eu entendo essa política e esses princípios? E eu penso que para a gente conseguir perceber essa política ou lembrar dela, é como se vocês pensassem da seguinte maneira, penso comigo aqui. O Estado brasileiro, ele criou e vem criando uma série de instrumentos normativos para defender o consumidor. Sim ou não? Sim, nós sabemos disso, normativos legais, a lei propriamente dita, alguns normativos infralegais, são regulamentos, são normas, são portarias, que seja, mas você pode dizer que existe um arcabouço jurídico, legal para defender o consumidor. Então, pensem comigo. Normas, leis, leis municipais, leis estaduais, está cheio aí de leis para defender o consumidor. Isso de um lado; de outro lado, o Estado também, ele cria uma série de órgãos de defesa do consumidor, sim ou não? Sim? Então, vocês já ouviram falar dos Procons, das delegacias do consumidor, do juizado especial das relações de consumo, não já ouviram falar? Já ouviram falar, apesar de questionável, ainda discutível, das agências, agência nacional de telecomunicações, agência nacional de petróleo. Então, tem uma série de órgãos que comumente a gente ouve falar e a gente pensa na defesa dos meus direitos enquanto consumidor. Tem mais, tem vigilância sanitária, têm vários outros órgãos aí. Então, eu penso que o estado criou uma série de normas e uma série de órgãos com a finalidade de proteger o consumidor. Sim, mas os dois juntos, o que eles buscam? Eles buscam, o que a gente poderia dizer, de um mercado de consumo ideal. Então, monte de normas de um lado, vários órgãos do outro lado trabalhando com essas normas, os operadores do Direito, eles têm uma missão. Buscar ou perseguir um mercado de consumo ideal. E onde está esse mercado de consumo ideal? Ele está aqui no caput do art. 4º. Eu diria que o mercado de consumo ideal que você vai buscar, que nós vamos buscar, que o Estado brasileiro busca por meio de criação de normas e por meio de efetivação de vários órgãos de defesa do consumidor, é aquele mercado de consumo. Vamos pensar de novo, mercado de consumo ideal, é aquele que atende as necessidades dos consumidores, é aquele que respeita a sua dignidade, saúde e segurança, é aquele que protege os seus interesses econômicos, que busca a melhoria da sua qualidade de vida que busca a transparência e a harmonia nas relações de consumo tendo vários princípios a serem seguidas e obedecidas aí. Então, essa visão simbólica de que há uma estrutura legal, normativa, e de outro, uma estrutura governamental, é para perseguir esse objetivo, o mercado de consumo ideal. Como ele é traçado? Como ele é posto? Ele é posto por uma política nacional das relações de consumo. Isso é bacana para a gente ver, porque, na verdade, há uma situação que eu não consigo entender não encaixou, eu sei que está errado o que a empresa fez, mas não está claro que o que ela fez está errado. Aí eu vou lá e vou dizer, eu posso dizer assim para vocês, como operador do Direito, como elaborador do parecer jurídico, eu vou falar assim: Olha, não está claro não, mas houve aqui um desrespeito da dignidade do consumidor por alguma coisa que

a empresa vai... Perceberam como é importantíssimo? Então, é por isso que eu falo que é o basilar, é importantíssimo a gente ter ciência disso. Então, a conduta de uma empresa que por vezes eu me confundo, eu não sei apontar exatamente qual é a lei que proíbe, talvez nem exista uma lei que proíba, e isso é errado? Eu vou falar: Não, esse posicionamento dessa empresa é incorreto, porque ela desrespeita a dignidade do consumidor. Entenderam aí?

Então, a gente tem que ter muita atenção. E vêm aqui os princípios que guiam a ação do Estado junto com as normas. “*Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo*”, me parece que o Dr. Amauri já falou bastante para vocês. Sim ou não? Sim? Então, você tem a vulnerabilidade turística, informacional, técnica, financeira, uma série de outras. O que importa saber é que o consumidor no mercado de consumo sempre será a parte mais fraca. Então, esse desnivelamento proposital é como se você pegasse ou pudesse pegar uma balança e falar assim: “Olha, o consumidor está aqui e o fornecedor está aqui”. A lei, de cara, vai falar: “Olha, o fornecedor é a parte mais forte”, “Mas você nem mediu”, “Não. Não vou medir, não. O fornecedor está aqui, o consumidor está aqui. O consumidor é a parte mais forte”. Então, sem pensar, sem interpretar naquela situação, o código já começa a criar peso para o consumidor, ele começa a dar força para tentar equilibrar essa balança. Então, essa presunção da vulnerabilidade do consumidor, ela está sempre bem-vinda. Tem gente que fala: “Olha, eu li uma obra que falou que o consumidor é a parte mais vulnerável. Informacionalmente, ele é mais burro. Sim, ele é e ele tem que ser essa parte para que o código possa te dar uma série de poderes depois. Então, primeiro ele te enfraquece propositalmente para depois te dar elemento que vai te engrandecer. Então, eu sempre gosto de lembrar quem aqui já passou, antes era dos 30, agora é dos 40 anos, né, deve se lembrar. Alguém se lembra do que era um contrato com a Unimed? Já existia Unimed, já existia plano de saúde há 40 anos atrás. Alguém se lembra desse contrato? Alguém se lembra exatamente que era um contrato, era uma folha dessa o contrato com a Unimed? Aqui escrito o seu nome, aqui embaixo já vinham as condições gerais e aqui você assinava. Essas eram as condições gerais de um contrato de plano de saúde. Muito parecido, era o contrato de [ininteligível], aí chegou o código e falou: “Não, espera aí. Tendo em vista que o consumidor é a parte mais fraca, inclusive, informacionalmente. Ele não detém informações sucintas e nem precisas sobre o que é um plano de saúde ou um contrato de seguro, eu te obrigo, empresa de plano de saúde ou seguradora, a informá-lo corretamente. Então, você vai ter que destrinchar o seu contrato. Vai virar um livro? Vai virar um livro, virou um livro? Virou um livro. Então, o contrato, as condições gerais de um contrato de plano de saúde é um livro. As condições gerais de um seguro, ela tem um glossário. Tem lá, ele vai pôr o que significa isso aqui. Por quê? Porque o consumidor é a parte mais vulnerável, inclusive, informacionalmente na relação de consumo. É por isso que quem se interessar em comprar um radinho a pilha que existe, a gente acha que não existe mais, mas existe. Quem se interessar vai ver, que se o radinho for nacional, produzido ou colocado no mercado respeitando as normas, vai estar lá assim: “abra aqui, insira a pilha, feche aqui, *off*, ligue, desligue, sintonize, puxe a antena”, está tudo dizendo. “Ah, mas é claro, todo mundo sabe”. Não. Aí eu sou a empresa que fez o radinho e falo: Não, o código me falou que você é burro e que você não sabe disso. Eu tenho que explicar tudo. E é assim que tem que funcionar. Então, qualquer situação em que a informação falhou ou aparenta ter falhado, você não se baseia por você. “Ah, mas eu sempre soube disso. Eu sempre soube que o computador precisa de um antivírus, mas eu acho que tem gente que não sabe nem o que é isso. Então, por isso que eu fiquei estranho ando aquela... Então, a vulnerabilidade, ela

vai por aí, sempre pensem dessa maneira.

Outro princípio do art. 4º, a: “*Ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor*”. De uma maneira geral, esse inciso II, ele remete ao estado obrigação de ele sim proteger o consumidor, por iniciativa direta, incentivando a criação e desenvolvimento de associações representativas. Alguém já ouviu falar do Movimento das Donas de Casa? Já ouviu falar bastante, né? Eu gosto que todos conheçam bem o Movimento das Donas de Casa e outros movimentos de defesa do consumidor, mas aí vem aquela pergunta, né? Alguém já contribuiu com o Movimento das Donas de Casa? Parabéns. Então, temos algumas pessoas aqui que já fizeram. Ou seja, depois, com carinho, quem tiver possibilidade, busquem conhecer um pouquinho da história e contribuir. É tão bom a gente saber que existe mais de um órgão que possa fazer a nossa defesa, inclusive, um órgão que eu, enquanto consumidor posso participar. Pela presença do estado no mercado de consumo pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança e durabilidade e desempenho. São duas coisas que eu quero falar desse inciso aqui. A primeira delas é uma ideia que existe ainda, ela existe e persiste no interior do país, interior de Minas, dos municípios, e tem cidade que não precisa de Procon. Então, nós vamos conversar por vezes com alguns dirigentes municipais, vereadores. “Ah, não. Aqui não precisa de Procon não, porque aqui é tudo tranquilo, a gente resolve tudo, é tudo amigo e não precisa”. É uma veemência nessa afirmação, é uma firmeza nessa afirmação que aí nós conseguimos perceber o tão quão eles estão desinformados do que é o mercado de consumo, é a proteção do mercado de consumo. Toda localidade precisa sim de um Procon municipal. Todo mundo, em toda situação é consumidor. Todos nós somos consumidores o dia inteiro e a lesão, ela ocorre país afora, dentro dos municípios. Alguém aqui poderia imaginar ou vocês acreditam se eu contar para a vocês que há empresas que se valem da ausência de um Procon na localidade para colocar produtos e serviços de menores qualidade? Vocês acham que isso não acontece? Sim, claro que acontece. Então, aquela empresa sabe. “Olha, o contêiner caiu, derrubou o produto - é hipótese tá? - derrubou o produto, está tudo na embalagem, mas pode ter sido alguma variada ou não, não manda para Belo Horizonte não. Manda para, deixa eu pensar aqui, vamos mandar para a Santa Luzia porque lá não tem Procon?”. Então, se lá tiver algum problema, na minha loja de Santa Luzia, é mais difícil de resolver, consumidor vai ficar de mãos atadas em tese. Isso acontece. Há *call center* e tem um tratamento *call center*, você está lá, você liga para a empresa, você está falando com a empresa, mas, na verdade, você não está falando com a empresa Vivo, Oi, Tim. Você não está falando com ela, você está falando com uma empresa de *call center* que foi contratada para fazer o serviço de atendimento do consumidor da Vivo, Tim, Oi, sabiam disso? Já ouviram falar daquela empresa Contax? Ela fica em cima do Shopping Oi, salvo engano. Ainda está lá? Não? Saiu de lá? Ela ficava lá. A Contax foi criada dentro da Oi, depois ela ficou tão grande, tão boa que depois ela se emancipou, virou uma empresa à parte, mas tem a Contax, a AIC(F) de Uberlândia. Então, eu estou ligando para a Vivo, na verdade, eu estou conversando com a AIC(F) lá em Uberlândia. Dia desses, eu fui conversar com a Alcatel, já ouviram um telefone que chama Alcatel *smartphone*? Claramente eu estava conversando fora do país, possivelmente algum *call center* em algum país hispânico ou que fala espanhol pelo sotaque da pessoa, mas as informações foram prontamente prestadas, mas é claro que é assim, se você nos Estados Unidos, você liga para um *call center*, você fala diretamente na Índia, onde são os *call centers* da Microsoft, você fala lá. Você fala, isso vocês encontram. Então, há *call center* no Brasil que consegue oferecer um produto, vamos imaginar aqui. Você é a Vivo, aí você me fala assim:

“Ricardo, você é um *call center*, o que você me oferece?”. Eu falo assim: Olha, eu vou te oferecer um atendimento bacana, resolução de problemas e ainda vou te dar um dado a mais. Cada consumidor da sua empresa que me ligar, eu consigo, no meu sistema, detectar se há ou não Procon na cidade onde ele reside. Vai aparecer uma estrelinha lá, essa cidade tem Procon, essa cidade não tem Procon. Aí você que é da empresa de telefonia, você vai falar: “E daí? Eu posso, como *call center*, reservar um atendimento excelente resolutivo para a cidade que tem Procon e para a que não tem, eu posso rolar”. Vocês acham que isso não acontece? É claro que acontece. Então, é claro que acontece. Não é opção mais de uma administração municipal criar ou não Procon, ela tem que criar. E mais, quem quiser fazer uma remissão desse artigo aí pode fazer, lê o art. 53, salvo engano, § 3º, que fala que o município tem que fiscalizar e controlar o mercado de consumo sim.

O outro ponto importante aqui, eu gosto muito desse inciso II, art. 4º, é quando ele fala lá no finalzinho, pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade de segurança, durabilidade e desempenho. Durabilidade e desempenho, são palavras que estão sumidas do nosso linguajar. O telefone, ele é descartável, ventilador é descartável, produto é descartável, não compensa consertar. Tudo bem que não compensa consertar, eu não estou dizendo isso. Não estou falando que nós temos que trabalhar para ter assistência técnica, voltar aquela [ininteligível]. Eu estou dizendo que o produto, ele tem que ter segurança, durabilidade e desempenho. Durabilidade é tempo, é o prazo que ele perdura no tempo, desempenho, ele tem que cumprir as expectativas para as quais ele fora colocado no mercado e que me levou à decisão de compra. Então, ele tem que servir. E, de um lado você tem a durabilidade e desempenho e de outro lado nós temos o que nós chamamos da obsolescência programada, alguém já viu isso? Alguém já assistiu documentário espanhol no Youtube? Alguém já viu? Vejam, aí vocês vão verão lá a história de lâmpada, da impressora Epson, uma série de outras coisas que são mostradas, criadas como obsolescência programada. E, hoje, estou vendo aqui pessoas conhecidas, a Alessandra é uma delas, a obsolescência programada, ela chega em patamares piores e muito piores do que há cinco, seis anos, dez anos atrás. É uma obsolescência programada do seu consciente, da sua cabeça. Então, eles te oferecem um produto deste, um *smartphone*, um Iphone que seja, e o seu é o 6 ou o 7, mas lançaram o 8. Então, o meu já não está prestando muito bem. “Mas ele faz tudo”, “Não, mas lançaram o 8. Eu passei de 8, vi a propaganda.” Perceberam como é que é essa obsolescência programada? Ela vai além do produto em si, ela vai no cognitivo do consumidor, do cidadão, do ser humano, aquele que precisa de um produto para alguma finalidade que ele nem sabe qual. Então, essa obsolescência, ela vai contra a durabilidade e o desempenho que são previstas aqui no finalzinho o inciso II do art. 4º.

Outros que estão aqui. *“Harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico de modo a viabilizar os princípios nos quais circunda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidor e fornecedores”*. E demasiadamente longo, mas dá para você escrever um artigo, uma tese sobre esse inciso, mas é possível a gente não frisar mais uma vez a questão do equilíbrio e da boa-fé nas relações de consumo. Eu meu lembro, para quem quiser guardar um caso de equilíbrio e boa-fé nas relações de consumo, lembrem-se dos produtos ofertados a preço vil na internet, aquele preço ridiculamente pequeno. Eu nunca me deparei com essa oportunidade, alguém já se de parou? Mas tem casos por aí. Então, há casos em que

“Ricardo, você é um *call center*, o que você me oferece?”. Eu falo assim: Olha, eu vou te oferecer um atendimento bacana, resolução de problemas e ainda vou te dar um dado a mais. Cada consumidor da sua empresa que me ligar, eu consigo, no meu sistema, detectar se há ou não Procon na cidade onde ele reside. Vai aparecer uma estrelinha lá, essa cidade tem Procon, essa cidade não tem Procon. Aí você que é da empresa de telefonia, você vai falar: “E daí? Eu posso, como *call center*, reservar um atendimento excelente resolutivo para a cidade que tem Procon e para a que não tem, eu posso rolar”. Vocês acham que isso não acontece? É claro que acontece. Então, é claro que acontece. Não é opção mais de uma administração municipal criar ou não Procon, ela tem que criar. E mais, quem quiser fazer uma remissão desse artigo aí pode fazer, lê o art. 53, salvo engano, § 3º, que fala que o município tem que fiscalizar e controlar o mercado de consumo sim.

O outro ponto importante aqui, eu gosto muito desse inciso II, art. 4º, é quando ele fala lá no finalzinho, pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade de segurança, durabilidade e desempenho. Durabilidade e desempenho, são palavras que estão sumidas do nosso linguajar. O telefone, ele é descartável, ventilador é descartável, produto é descartável, não compensa consertar. Tudo bem que não compensa consertar, eu não estou dizendo isso. Não estou falando que nós temos que trabalhar para ter assistência técnica, voltar aquela [ininteligível]. Eu estou dizendo que o produto, ele tem que ter segurança, durabilidade e desempenho. Durabilidade é tempo, é o prazo que ele perdura no tempo, desempenho, ele tem que cumprir as expectativas para as quais ele fora colocado no mercado e que me levou à decisão de compra. Então, ele tem que servir. E, de um lado você tem a durabilidade e desempenho e de outro lado nós temos o que nós chamamos da obsolescência programada, alguém já viu isso? Alguém já assistiu documentário espanhol no Youtube? Alguém já viu? Vejam, aí vocês vão verão lá a história de lâmpada, da impressora Epson, uma série de outras coisas que são mostradas, criadas como obsolescência programada. E, hoje, estou vendo aqui pessoas conhecidas, a Alessandra é uma delas, a obsolescência programada, ela chega em patamares piores e muito piores do que há cinco, seis anos, dez anos atrás. É uma obsolescência programada do seu consciente, da sua cabeça. Então, eles te oferecem um produto deste, um *smartphone*, um Iphone que seja, e o seu é o 6 ou o 7, mas lançaram o 8. Então, o meu já não está prestando muito bem. “Mas ele faz tudo”, “Não, mas lançaram o 8. Eu passei de 8, vi a propaganda.” Perceberam como é que é essa obsolescência programada? Ela vai além do produto em si, ela vai no cognitivo do consumidor, do cidadão, do ser humano, aquele que precisa de um produto para alguma finalidade que ele nem sabe qual. Então, essa obsolescência, ela vai contra a durabilidade e o desempenho que são previstas aqui no finalzinho o inciso II do art. 4º.

Outros que estão aqui. *“Harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico de modo a viabilizar os princípios nos quais circunda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidor e fornecedores”*. E demasiadamente longo, mas dá para você escrever um artigo, uma tese sobre esse inciso, mas é possível a gente não frisar mais uma vez a questão do equilíbrio e da boa-fé nas relações de consumo. Eu meu lembro, para quem quiser guardar um caso de equilíbrio e boa-fé nas relações de consumo, lembrem-se dos produtos ofertados a preço vil na internet, aquele preço ridiculamente pequeno. Eu nunca me deparei com essa oportunidade, alguém já se de parou? Mas tem casos por aí. Então, há casos em que

a pessoas vai comprar um produto, ele vale mil, mas por um erro da empresa ele está a R\$ 500,00. Tem algum problema eu comprar esse produto? Creio que não, há oferta, Black Friday que fala de 50%, alguma coisa assim, mas um caso notório que aconteceu com a Fnac, outro com Extra, outro com o Walmart, outro com o Fast Shop, era mais ou menos assim. Um anúncio de uma impressora ou de um notebook de R\$ 3 mil, por uma parcela, suponhamos, de R\$ 17,00, só. O notebook, na verdade, eram dez parcelas de R\$ 170,00, saiu uma parcela de R\$ 17,00 ou, na verdade, foram dez parcelas de R\$ 1,70. Aí a pessoa correu, comprou e vários casos apareceram. Procon São Paulo, por exemplo, manifestou publicamente por escrito de que não havia aí uma necessidade do cumprimento da oferta por parte do varejista. O varejista anunciou, a pessoa aceitou o anúncio, foi lá e comprou. Em geral, essas pessoas compravam mais de um produto. Coincidência, né? "Ah, eu comprei um para dar para o meu amigo." Você está cheio de amigos para dar esse produto. O que mais que a pessoa fez? Ela compra mais de um produto, aí ela compra no boleto, para não dar oportunidade do cancelamento no cartão de crédito e o juizado, algumas edições do juizado especial de São Paulo falou: "Não, você quebrou aí consumidor. A boa-fé e o equilíbrio nas relações de consumo previsto no final do inciso III do art. 4º, ela vale para os dois lados, eles valem para os dois lados. Então, a sua boa-fé enquanto consumidor não existiu e o equilíbrio não existirá se você levar a consecução desse contrato. Alguém vai perder muito e você vai ganhar demais. Perceberam? Até aí, esse exemplo eu acho fantástico. Então, o equilíbrio e a boa-fé, ele tem que servir na relação de consumo sempre vendo as duas partes.

Próximo aqui. Educação e formação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres com vistas a melhoria do mercado de consumo. Particularmente, apesar de nós percebermos o engrandecimento, o auditório hoje, aqui, cheio da educação para consumo, ainda há uma geração ou duas gerações, ou três, ou quatro, ou várias, ou talvez não atingiremos um mercado consumidor, de fato, educado e consciente das suas relações. E quando a gente faz isso aqui, você tem uma massa de publicidade te atacando de todos os lados, é possível, hoje, você se resguardar contra publicidade. Quem aqui já teve oportunidade de assistir o Black Mirror? Alguém assistiu no Netflix? Gostaram? Lembra-se, quem não assistiu Black Mirror, que assista no Netflix que vai verificar uma série sem precedentes sobre a tecnologia e a relação humana, e eu me lembro que tinha um episódio do rapaz e da moça que faziam bicicleta, eram escravizados simbolicamente em que ele, ao adentrar no seu recinto, ele tinha que ver e ouvir a publicidade, e o sistema do recinto dele quando detectava que ele fechava os olhos ou tampava o ouvido, era emitido um alarme. Ele falava: "Publicidade sem a devida recepção. Abra os olhos", você tem que abrir os olhos, você tem que aceitar a publicidade. Será que caminhamos para isso? Eu acho que merece, no mínimo, uma certa reflexão esse seriado e esses episódios. Então, a educação ainda, a gente constrói. Educação é uma construção, é um sacerdócio mesmo, a gente vai construindo, mas, ainda hoje, eu vejo o esforço da nossa escola de Educação para o consumo do Dr. Amauri, de tantos outros operadores do Direito, mas é uma concepção, nós perseguimos isso. Falar que chegamos, acabou, passamos a linha de chegada, o mercado está... Não, não está. Falta muito para a gente conquistar.

Agentevaipularagora,rapidinho,paraoart.6ºCódigodeDefesadoConsumidor. Falei com vocês que eu não ia falar de todos, não dá o tempo aqui suficiente, mas a gente vai falar agora dos direitos básicos do consumidor que, por vezes, alguns consideram ou até confundem como princípios, dispositivos principiologicos do Código de Defesa do Consumidor. Não vejo como um erro, porque eles trazem direitos

tão importantes que você não pode, de modo algum, deixar de obedecê-los ou feri-los em qualquer circunstância. Primeiro deles, direito básico de consumidor. Art. 6º: *“a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”*. A regra é que quem quiser rabiscar o seu Código de Defesa do Consumidor, pode fazer um pequeno grifo aí nos “riscos”. Não se lê esse inciso sem atenção à palavra “riscos”. O Código de Defesa do Consumidor, ele não aceita que você coloque em risco a vida, saúde ou segurança do consumidor. Daí porque algumas situações que o Procon vai agir, ou que o órgão de defesa do consumidor vai agir como apreensão de produto com prazo de validade vencido no supermercado ou proibição da venda de um produto cuja publicidade dele não está a contento em relação ao seu uso. Quando nós pensamos na apreensão e punição, sancionamento de um fornecedor que vende produto com prazo de validade vencido no supermercado, quando eu falo isso, eu sempre lembro de um caso que teve no Procon, em que um fornecedor, uma drogaria, não falarei o nome, mas foram apreendidas papinhas de bebê com o prazo de validade vencido, o prazo estava vencido. Dias, mas estava vencido. E é um vício que a gente fala formal, ou seja, eu não tenho que pegar esse produto e levar lá na Funed, que é um laboratório, e falar: Olha, analisa aí se está [ininteligível] ou não. É o que nós falamos de impropriedade formal, você já descumpriu uma regra formal, acabou. Aí foi aprendido, eu meu lembro na defesa desse estabelecimento, ele falou mais ou menos assim: “Procon, deixa eu te contar. Vocês aprenderam a papinha lá no nosso estabelecimento, se ela estava no nosso estabelecimento, quer dizer que nenhuma mãe comprou. Beleza. Se nenhuma mãe comprou, nenhuma criança comeu. Beleza. Se nenhuma criança comeu, nenhuma criança passou mal”. Aí beleza. Então, realmente, archive-se processo. Olha, o raciocínio jurídico deles. Aí nós chamamos a empresa para dizer o seguinte: Olha, primeiro, a sua conduta por si só já é uma infração, o código não permite que você coloque no mercado produto impróprio para o consumo. Segundo ponto, você colocou um risco a vida, saúde e segurança do consumidor, a sua conduta já colocou em risco. O que importa é isso, você não pode colocar em risco. O Procon não tem que sair atrás: “Procuramos mães que comprou a papinha na loja tal” para saber se o filho dela passou mal. Se tiver passado mal você vai receber multa, nós não vamos fazer isso. Então, é a conduta dele que já é um risco, perceberam? Então, para muitos fornecedores, é difícil, aí o Procon tenta explicar: “Olha, está errado, não é assim. O que você está fazendo põe em risco a vida, saúde e segurança do consumidor”. Esse inciso I de art. 6º, vocês podem ler e fazer uma remissão ao art. 10º do Código de Defesa do Consumidor, que apresenta uma vedação. Ele traz uma vedação formidável, ele fala: *“O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço e sabe, ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança”*. É claro que não é tão simples assim, o inter-relacionamento entre esses dois dispositivos, ele existe, mas não é claro assim, mas eu só quero mostrar para a vocês que o código, a partir de art. 4º e a do art. 6º, ele vai fazer florescer outras determinações.

O inciso I do art. 6º ia ser uma delas. Olha, o fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produtos ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde. Você deveria saber, olha que bacana. “Ah, mas eu não sabia, Procon, que isso faz mal ou pode oferecer risco para o consumidor”, mas você deveria saber. É o risco do empreendedor, é o risco do empresário, você é o profissional, você que faz carro, você faz carro há sei lá quantos anos, você que está colocando, você deveria saber. “Ah, mas eu não sabia que esse medicamento poderia a longo prazo”. Não, mas você deveria. “Mas como?”

Você é o profissional, não somos nós que vamos saber. Então, esse risco, ele tem que ser assumido pelo fornecedor dentro do mercado de consumo. E aqui, só uma questão de curiosidade, os próximos dispositivos do art. 10º é o que fazem nascer aquilo que a gente considera ou aquilo que nós chamamos de recall, já ouviram falar de recall? Você está assistindo novela, televisão, alguém vem lá e faz um anúncio do teu carro de que o produto pode causar mal para o consumidor. Olha, o § 1º do art. 10º: “O fornecedor de produtos ou serviço que posteriormente a sua introdução no mercado de consumo tiver conhecimento da periculosidade que apresenta, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante os anúncios publicitários”. Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão às expensas do fornecedor, ele que vai pagar. Tranquilo até aí? Então, aquele aviso que você assiste que aparece ali, é um aviso imposto pela lei, a lei está mandando. Primeiro, caput do art. 10º. Você não pode colocar no mercado de consumo um produto perigoso para o consumidor. Dois, se porventura você colocar, você tem que avisar. Corre lá e avisa o consumidor. Esse artigo aqui, ele é muito importante. Sempre que vocês assistirem a um anúncio que faz o chamamento do consumidor dizendo que o notebook, telefone, *Smartphone*, aspirador de pó, liquidificador, geladeira, fazendo esse anúncio, você pode virar para quem está do seu lado e falar: “Olha, tem consumidor correndo risco de vida, saúde ou segurança”, porque ninguém vai fazer esse anúncio para falar que a Sony ou a Iphone chama os consumidores para fazer a troca do Iphone porque ele está descascando a carcaça. Vai fazer por isso? Pode até fazer se quiser, mas a lei não obriga não, é só quando faz mal. Então, quando vocês assistirem a um tipo de anúncio nesse sentido, pode ter certeza, alguém está em risco, vida, saúde ou segurança.

Próximo de sexto, direito básico de consumidor. “A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos, serviços, asseguradas as liberdades da escolha e igualdade nas contratações”. Eu falo e repito para vocês, eu falo com a certeza que com a minha certa inclusão neste grupo e com a certeza de que o Dr. Amauri também está nesse grupo. Nós, enquanto consumidores, a nossa geração, ela é extremamente mal-educada em relação aos nossos direitos e deveres. Não tenho dúvida disso. Eu me refiro, inclusive, à educação bancária, é o banquinho na escola. Ainda hoje, as faculdades colocam a matéria direito e defesa de consumidor como optativa, quando colocam, algumas não colocam isso. E é o ato, é o ato negocial da qual eu não me afasto, ou seja, eu acordo e durmo fazendo relação de consumo, a todo o momento. Eu sou consumidor a vida inteira, do nascimento ao perecimento, dormindo ou acordado, mas o Estado ainda não garante esse ensinamento para mim, diretamente ou tangencialmente em um currículo escolar. Hoje, começa a ser impregnado. Hoje, eu vejo cada ação nesse sentido, que eu francamente fico emocionado, mas é pouco. Por vezes, cada um de nós temos que incentivar isso, é dentro de casa, com a gente mesmo, é aquela prática rotineira de a gente procurar educação sobre direitos e deveres enquanto consumidores. Então, se alguém perguntar, o consumidor hoje brasileiro ele está bem, nota dez, que nota você daria para a ele? Olha, se bobear é um cinco. Se bobear, é um cinco. Se eu perguntar aqui, e eu tenho certeza de que os senhores serão sinceros; quem aqui pela primeira vez está vendo o código de defesa do consumidor? Pode levantar a mão. Poucos. Então, muita gente aqui já viu várias vezes o Código de Defesa do Consumidor. É, essa eu me enganei porque eu achei que todos levantariam. Então, vocês estão de parabéns quanto a isso. Então, muda, a nota já é seis agora.

no inciso segundo quando a gente fala: “assegurada a liberdade da escolha e igualdade nas contratações”. Igualdade nas contratações, um reflexo disso vocês devem ter visto a nota técnica da Senacon agora, vocês viram? Balada, homem e mulher não podem pagar preço distinto, foi publicado na sexta-feira e foi matéria do programa Fantástico da Rede Globo nesse domingo mais uma vez. Ou seja, chegaram à conclusão de que não pode haver desigualdade injustificada em contratações, em diversos setores e idade que seja e o gênero sexual é uma delas. Eu não posso impor uma diferenciação por nada, quem não leu essa nota técnica procure e achará com muita facilidade e leiam a decisão da juíza que é citada lá, formidável. Porque muitos argumentavam e eu já ouvi esse argumento de que os usos e costumes embasam o direito de consumidor também. Então, por que eu faço isso no mercado de consumo? Porque a lei manda. “Ah, e isso? Por que você faz?”. Por uso e costumes, e eles são fontes. Não são fontes também de procedimentos, de atos, né? O nosso mundo jurídico? Então, os usos e costumes são. Só que a juíza, ela cita e eu achei formidável. Ela fala: “São. Os usos e costumes são fontes sim de direito, mas os maus costumes não podem ser”. Então, ela classificou de uma maneira grandiosa aquela ideia de que sempre foi assim, sempre vai ser. Não, sempre foi assim, sempre foi errado. Está na hora de dar um basta. Então, isso é bacana. Liberdade da escolha que está também nesse inciso do art. 6º, ele fala... liberdade da escolha, gente, é um dos direitos mais importantes que tem no Código de Defesa do Consumidor. Eu resumiria, é até difícil resumir, mas eu diria o seguinte. Sempre que você for levado a praticar um ato de consumo que você consiga perceber que é não exatamente o que você queria, do nascedouro daquela necessidade ou vontade de contratar não é o seu âmagô, pode ser que esteja em desrespeito a sua liberdade da escolha. Então, você vai nas situações mais simples possíveis. Por exemplo, isso vai ser visto no art. 39, práticas abusivas, 39, inciso I. Eu quero comprar uma caixa de leite, mas o supermercado fala que tem que levar tudo, as doze. Espera aí, eu não vou contar a solução, mas eu já vou falar, parece que estão agredindo a minha liberdade de escolha. Estão, além de ser uma prática abusiva de venda casada, é uma agressão à liberdade da escolha. Eu chego em casa, tem um cartão de crédito pré-aprovado, está lá no correio, mas eu não quis contratar, eu não gosto dessa empresa, eu não gosto de cartão de crédito. Está claríssimamente aí um desrespeito a minha liberdade da escolha. Eu comecei a usufruir na TV a cabo, como já aconteceu esses casos, a pessoa contrata o básico para ter um sinal melhor, de repente, vem a HBO, um tanto de canal, aparecem vários canais. Aí ele fica lá, aí passa um tempo lá, o canal não some, aí a cobrança dele aumenta, ele liga para a empresa, ela fala: “Não, é porque a gente abriu os canais para você, se você não quisesse, você tinha que ligar para cancelar”. Não, espera aí, você inverteu. Eu é que tenho que pedir. Agora, alguém em um escritório em algum lugar chegou à conclusão que eu tinha que assistir HBO? Alguém começou me mandar revista IstoÉ, revista Casa e Jardim, alguém lá falou: “Não, está na hora de ele começar a ele ler isso. Vamos mandar para a ele, e se ele não cancelar, é porque ele aceitou”. Pô, está errado. Então, há aí um flagrante desrespeito à liberdade da escolha de consumidor. Esses são pequenos exemplos. Eles podem avançar? Podem, você vai fazer um contrato de financiamento, uma concessão de crédito, eles te impõem a compra de um título de capitalização. É sim uma venda casada, é um desrespeito a sua liberdade da escolha. Você pode avançar para vários, vários, vários casos. Casos até mais notórios, eu quero comprar um computador da Dell, mas você me impõe levar o Windows 10, eu não quero Windows 10, eu tenho o 7, eu amo o 7, quero ficar com ele, mas eu vou pagar mais 20% daquele produto. Então, esses são casos ainda discutíveis e discutidos, mas que merecem a atenção do consumidor. Então, liberdade da escolha, sempre quando você se deparar em uma situação, eu não queria contratar isso, né? Vamos analisar, vamos analisar. Casos difíceis.

“Ah, eu não queria assinatura de empresa de telefonia”, mas tem que pagar. Casos difíceis, esses são outros, mas aí depois vocês vão ter a oportunidade de discutir isso. Tranquilo aí, pessoal?

Indo adiante, art. 6º, inciso III. Direito básico do consumidor. “A *informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços com especificação correta de quantidade, característica, composição, qualidade, tributos incidentes e preços, bem como sobre os riscos que apresenta*”. Esse inciso, ele é muito legal e ele é o princípio geral da informação. É o princípio geral e imprescindível da informação ao consumidor. Ele fala de tudo, e de certa forma, ele passa para o fornecedor, para a empresa, a obrigação de informar o consumidor sobre tudo. Especificações corretas de quantidade, característica, várias coisas. O que pode ser característica? Quase tudo de produto, composição, qualidade, tributos incidentes, preços, bem como os riscos que se apresenta. Então, esse dispositivo aqui, quem quiser pensar nele aqui, o que ele vira depois no Código de Defesa do Consumidor, ele vai virar, por exemplo, o art. 30 e 31, por exemplo, depois vocês vão ler o art. 30 e o 31 e vão perceber que ele tem o nascedouro aqui, exatamente nesse aqui, como direito do consumidor à informação. Sempre que uma informação ela for determinante para a minha decisão de compra ou não de um produto ou de contratação de um serviço, ela tem que existir. Perceberam? “Ah, Ricardo, tem que informar até que o material que foi feita a carcaça de telefone, ela é reciclada na temperatura”. Não, não precisa isso. Toda decisão que for determinante na minha decisão de compra. Isso você tem que informar. Perceberam? Dá para a gente dar uma classificação ou uma lista? Não, porque isso vai depender dos produtos e de serviço. São listas infundáveis, depende da situação. Tranquilo até aí? Já me perguntaram até o contrato feito com a academia de nataçãõ. Estou imaginando hoje: “Ah, ninguém me informou que a piscina não era aquecida e eu quero rescindir”. Olha, eu francamente acho que era uma informação essencial. Tudo bem que eu acho que o consumidor tinha que perguntar, mas panfleto em si, alguma coisa que ela trouxe, nada trazia essa informação. Não estou dizendo que sim ou que não, mas naquela situação específica me parecia uma informação importante para o consumidor sim. Perceberam?

Então, a gente tem que interpretar vários casos. Esse princípio da informação correta, clara e precisa, ela vai se agravando. Então, a gente tem no inciso IV, quando ele fala: “*É direito básico do consumidor a proteção contra publicidade enganosa e abusiva contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou de serviços*”. Vocês verão depois o que é uma publicação enganosa e abusiva com vários exemplos. Deixa eu ver quem vai falar aqui. Tem aqui? Então, quem vai falar é o Eduardo aqui. Mas em linhas gerais, a publicidade enganosa, ela mente para o consumidor, ela tem um potencial de mentir. Ela inventa alguma coisa que não existe ou ela me esconde alguma coisa que seria essencial. Se eu soubesse disso, eu não faria o negócio. Ela mente. Não é o superlativo, não é o melhor xampu. “Ah, esse é o melhor sabão para lavar a camisa”, não, tira mesmo.

Então, quem quiser um bom exemplo de publicidade enganosa, é só procurar na internet aqueles vídeos da máquina Tekpix. Alguém já viu? Tekpix da Tecnomania. Alguém já comprou? Eu nunca conheci ninguém que compre, mas todo mundo já viu. Você põe lá no Youtube: Tekpix, Tecnomania, pode colocar. Empresa, inclusive, que já saiu de ar, quem entrou com ação perdeu dinheiro mesmo, não vai conseguir dinheiro de volta, já foi multada, mas não teve jeito, mas ela fazia a pior das publicidades, ou melhor exemplo de publicidade enganosa em relação a mentir para o consumidor,

inventando alguma coisa ou escondendo alguma coisa, um exemplo bacaníssimo. A publicidade abusiva, quando é que nós paramos para pensar: publicidade enganosa de um lado e abusiva do outro, qual a que ocorre mais? Talvez a abusiva e a enganosa é difícil de a gente perceber. Abusiva é aquela publicidade que abusa de alguma situação, pode ser da capacidade cognitiva, de discernimento, ela se aproveita de fraquezas normais da pessoa em relação à religião, em relação ao medo, então, a publicidade abusiva, ela, não necessariamente, está mentindo para você, é lógico que uma publicidade pode ser enganosa ou abusiva, mas ela não, necessariamente, para você, mas é uma publicidade, por exemplo, de medicamento. Uma famosa rádio mineira que na parte da manhã, ela não para de oferecer produtos para disfunção erétil, para tratamento de diabéticos, para tratamento disso, daquilo, daquilo. Ela só vende produtos para, durante uma hora, uma hora e meia, para quem está doente. Quem está doente é uma pessoa vulnerável? O consumidor já é vulnerável, quem está doente é uma pessoa que pode ser considerada hipervulnerável. “Eu já tentei de tudo, a dor não para, eu vou comprar isso aí.” Eu vender portão eletrônico. Certa vez, em uma certa localidade, em Minas, não sei se foi Sacramento, panfleto distribuído era que: “tendo em vista os índices de arrombamento e invasão de casas nessa localidade, seria aconselhável a compra do sistema eletrônico de monitoramento”. Aí a foto que se mostrava da pessoa lá com galinha, com vaquinha, com cabritinho, uma rocinha e um montão de caixotes lá, com sistemas de monitoramento via internet. Lá nem telefone tinha, mal tinha luz. Perceberem? Então, assim, além de aproveitar da situação vulnerabilidade, que eram idosos que compravam, utilizavam da publicidade abusiva. Estou pondo medo, medo mesmo. “Compre, aumentou, estão matando mesmo, compre o portão eletrônico para sua casa senão você vai ser o próximo.” Tranquilo até aí, pessoal?

Mais. Direito de consumidor contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas por fornecimento de produtos ou serviços. Práticas abusivas, vocês verão, especialmente, no art. 39. É bastante legal e ela está avizinando todo mundo, é uma prática infrativa como a publicidade abusiva, a publicidade enganosa, ela nos avizinha assim, ela está do nosso lado o tempo todo e a gente não percebe, até por não conhecer. Mas o que eu gostaria aqui, já terminando, o que eu gostaria que vocês prestassem muita atenção aqui nesse, é quando ele fala de proteção contra cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou serviços. Aí eu já vou no quinto. O quinto fala que *“é direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fato superveniente que as torne excessivamente onerosas”*. Vocês terão também um momento, aqui, para falar sobre cláusula contratual ou contrato de adesão, contrato estandarizado (sic), massificado, né? Tudo isso vocês vão falar. Mas o que eu quero que vocês mentalizem aqui: esqueçam daquela frase de que contrato é lei entre as partes, alguém já ouviu falar isso? E tem gente que acredita nisso até hoje, tem estudante de Direito, tem operador do Direito, tem advogado que acredita nisso até hoje, contrato é lei entre as partes. Não é mais, não é mais. Então, essa situação pétreia, ela foi atingida pelo Código de Defesa do Consumidor. E aqui, está dizendo claramente que eu tenho direito de proteção contra cláusulas abusivas. Então, o contrato achou um meio de acabar ou combater a cláusula abusiva inserida dentro do contrato. Cláusula abusiva, aquele que existe no contrato, mas não produz efeito no mundo jurídico, ela pode ser atacada pelo Código de Defesa do Consumidor. E no quinto, ele está dizendo claramente: eu tenho direito básico à modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou eu tenho o direito a uma revisão de cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes que as tornaram excessivamente onerosas. Ele

está dando uma maleabilidade formidável, é quase que dizer para você: “Olha, tudo bem, você tem um contrato, vocês vão encontrar doutrinadores”, direito, né, direito do consumidor que condenam isso, fala: “Não, contrato, Código Civil tem que ser cumprido”. O Direito Americano é assim, o Direito Americano, você escreveu ali, meu filho, você vai perder a casa, você vai morar na rua com seus filhos, mas se assinou, você vai ter que fazer isso, é assim que está escrito. O nosso não. Várias outras situações são consideradas e o código trás para gente essa ponderação. Então, seria a possibilidade de rever contrato, de mexer no contrato em razão de abusividade da cláusula. Então, a cláusula é abusiva eu posso mexer no contrato, em razão da onerosidade da cláusula contratual e em razão da onerosidade causadas por fatos supervenientes. O Ricardo falou: por essa loucura é mais ou menos o seguinte. Eu fiz o contrato lá atrás, e isso é fato, olha que legal, eu fiz o contrato em *leasing*, poucos vão se lembrar, 1997. Fiz o contrato de arrendamento mercantil, *leasing*, 1997, um real era um dólar, alguém se lembra disso? Um real um dólar, não era legal demais fazer contrato de arrendamento mercantil? Você fazia, estava pagando mil, no mês seguinte você pagava R\$ 800,00, a prestação reduzia, era super legal. Mas aí, de repente, em 1999 veio uma supervalorização do dólar em relação ao real. A minha prestação que era mil, ela passou no mês seguinte para R\$ 1,5 mil, depois foi para R\$ 2 mil e depois para R\$ 2,5 mil. Então, existiu um fato superveniente, a supervalorização do dólar em relação ao real e tornou o meu contrato extremamente oneroso. Teoria da imprevisão? Tem gente que fala que é isso, dentro do mundo do Direito, tudo tem nome, né? Teoria da imprevisão. Outros dizem que não, mas é um fato superveniente. O que a justiça fez? Analisou esses casos e em vários julgados ela falou assim: “Olha, o consumidor esperava de hoje ao final, pagar mais R\$ 25 mil”. Você, empresa, quer que ele pegue R\$ 35 mil, então, vamos dividir no meio certinho? Ao invés disso, vamos dividir bem no meio, o consumo não vai pagar R\$ 25 mil e nem R\$ 35 mil do jeito que você quer, ele paga R\$ 30 mil e está resolvido, é a famosa justiça salomônica, né, para dividir ao meio aí. O que eu quero dizer para vocês é que, apesar do resultado não ter sido a contento para a todos os consumidores, a teoria dessa cláusula que é o inciso V do art. 6º do código foi utilizado e o juiz falou assim: “O contrato foi assinado, mas não é lei entre as partes”. Então, pessoal, lembrem-se, quando chegar alguém para você e falar: “Não, eu assinei, eu tenho que pagar; ah, não estava previsto, isso vai ter que acontecer”; “Ah, é uma cláusula de fidelização da academia”, da aula de inglês, da empresa de telefonia, antes de pagar, procure a informação, inclusive procurando o Procon para identificar. Eu nunca vi um contrato bom, qualquer coisa, mas contrato de quê? Eu nunca vi um contrato bom, mais ou menos razoável eu já vi, eu nunca vi um contrato de academia, de escola, de plano de saúde, de incorporação imobiliária terrível, cruz-credo, estes são... Eu nunca vi um contrato bom, aí você fala: Ah, meu contrato está excelente. Não está, isso é com certeza que a gente não vai ver. Então, não se arrisque, levem até o Procon para que ele possa tomar conhecimento, ou a um advogado, para te passar as orientações devidas.

Pessoal, para por aqui. Os outros incisos, eles são importantes, efetivamente importantes, tem esse aqui, o sétimo, ele fala de acesso do consumidor aos órgãos do judiciário, ou seja, os órgãos do judiciário e administrativos têm que receber o consumidor e receber que a gente fala, não é abrir porta não, é receber e ter capacidade para demandar pelo consumidor, para efetivar uma reclamação e colocá-la em curso para o consumidor.

O sétimo, o oitavo, perdão, ele fala facilitação da defesa do consumidor com a inversão do ônus da prova. Habitualmente, se você acusa alguém de ter feito alguma

coisa você tem que provar, não é assim? Já na relação de consumo há inúmeras situações em que a sua alegação passa para a condução do processo judicial, então, você alega, o juiz vai abrir uma oportunidade para provar que você está errada, isso se chama inversão do ônus de prova. E dá para dar algum exemplo? Posso, posso dar. Aqui, eu não fiz essas ligações, tantas ligações, mais de cem reais, eu não fiz, como já aconteceu a empresa provar, fez sim, olha só, o juiz inverteu o ônus da prova, a empresa oh, estou provando aqui ó, desde janeiro, todo o mês são feitas ligações para esse telefone aqui, você nunca falou nada, agora que veio muito caro você vem alegar que não conhece essas ligações. Perceberam? Então, existe a inversão do ônus da prova.

Pessoal eu fico por aqui, deixa eu ver o que eu recebi aqui? Se é uma pergunta. Existe na necessidade de... Hã?

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

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Ah tá, não é minha não? O pessoal, chegaram a pergunta. Então, eu agradeço a atenção de vocês, vai ter pergunta ou já é intervalo? Já é intervalo.

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

SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR: Então, tá, pessoal. Obrigado pela compreensão e paciência de vocês, tá?

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: *[interrupção no áudio]* a coordenadora da Coordenadoria Estadual de Combate aos Crimes Cibernéticos, promotora de Justiça Christiane Cotrim Assad Bensoussan.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Pedimos a todos que não se esqueçam ao final do evento, de assinar a lista de presença.

SRA. CHRISTIANE COTRIM ASSAD BENSOUSSAN: Bom, enquanto vai ajeitando o nosso Power Point eu gostaria de agradecer o convite do coordenador do Procon, Dr. Amauri. Ressaltar a importância dessa parceria nossa, cibernético e Procon. Eu tive olhando, nos últimos anos, nós da cibernética, nós damos muitas palestras em escola, mas essa interface com o Procon, pelo que eu pude perceber, é a primeira vez, é a primeira vez que nós estamos tendo oportunidade de falar sobre o consumidor e crime cibernéticos, que é uma coisa, uma zona fronteira e que nós estamos muito ligados a isso. Então, eu vou ter que ser um pouco jurídica no início, falar de crimes, falar de um pouco de legislação para a gente poder entrar em dicas

de consumo. Então, primeiro, nós vamos falar um pouco de internet. Bom, eu gosto muito dessa frase, eu costumo dizer que essa frase, para mim, ela é um curinga, eu não conheço colega não, mas ele escreveu isso em um artigo de alienação parental digital, não tem nada a ver com o nosso tema, mas fala de internet e eu uso muito essa frase. “O ciber mundo cria, pois, ambiência propícia, complexamente paradoxal para o anonimato, embora intrínseca e latente seja a busca pelo desejo de notoriedade”. O fato é que a internet, ela mistura o binômio, exposição, anonimato. E nós vamos ver como é que isso, esse binômio, ele acontece nas redes sociais e ele acontece também no *e-commerce*, como é que isso nos afeta no dia a dia. A Organização das Nações Unidas, ela divulgou, ela divulga esse relatório e já tem dados até atuais, desse ano, a respeito de quantas pessoas, da população mundial. O relatório atual fala em 7,6 bilhões, esse é o relatório de 2015. E desses 7,6 bilhões de pessoas, à época, em 2015, 3,2 bilhões de pessoas estavam conectados à internet, ou seja, metade do planeta está conectado à internet e isso influencia, sim, as nossas relações pessoais, isso influencia, sim, o nosso dia a dia, inclusive, enquanto consumidores. Eu vou passar para vocês duas fotos, elas foram tiradas no mesmo local, em momentos diferentes e vocês vão ver o tanto que nós evoluímos acerca de influência da internet nas nossas vidas. Bom, assunção do Papa Bento XVI, 2005. Se você analisar bem essa foto, você foi... Praça de São Pedro, Vaticano, Roma. Você tem dois dispositivos eletrônicos, um à direita e um a esquerda, dois celulares. Isso, na assunção do Papa Bento XVI, 2005. Agora, na assunção do Papa Francisco em 2013, eu desafio vocês a dizer quantos dispositivos eletrônicos nós temos nesta foto. O fato é que o advento das novas tecnologias trouxe grande benefício à sociedade. É inconcebível pensar em uma sociedade sem internet, uma sociedade sem computador. Recentemente, meu filho estava comentando comigo, ele tem 12 anos, é adolescente, ele faz um curso de computação e o professor disse que o neném, hoje em dia, não nasce com cordão umbilical, nasce com cabo USB. Então, a internet, é lógico que é uma coisa extrema, mas para as crianças isso foi o máximo, ele chegou em casa repetindo isso milhões de vezes. A internet, ela revolucionou o modelo de comunicação, transmissão de informações e arquivos em tempo real, ela diminuiu distâncias, mas, ao mesmo tempo em que ela tem uma série de benefícios, ela também tem os malefícios, a presença dos cibercriminosos e nós, enquanto usuários da rede, seja enquanto consumidores ou enquanto membros de redes sociais, nós temos que tomar cuidado ao utilizar este mundo virtual. Essas inovações, elas demandaram uma readequação da atitude repressiva do Estado. E aí, que surgiu a nossa coordenadoria. Inicialmente, ela surgiu como Promotoria Estadual de Combate aos Crimes Cibernéticos e depois ela se tornou Coordenadoria Estadual de Combate aos Crimes Cibernéticos. Essa resolução, PGJ nº 28/2014, ela diz a finalidade da Coeciber, ela é órgão auxiliar da atividade funcional do Ministério Público, ou seja, nós não somos órgãos de execução, nós somos órgão de apoio e tem como finalidade articular, em conjunto com os promotores de Justiça do estado de Minas Gerais, medidas judiciais e extrajudiciais necessárias ao enfrentamento do combate aos crimes telemáticos, ou seja, nós trabalhamos como órgão de apoio a todos os promotores do estado e nós, também, recebemos denúncias diretas. A mesma resolução, ela traz o conceito do que é crime telemático. Aí você vai me perguntar, mas eu estou em um evento de consumidor, por que eu tenho que entender o que é crime telemático? Porque mais para frente, nós vamos ver aonde entra o falso *e-commerce*, aonde entra o estelionato dentro da relação de consumo na internet. Então, conceito de crime telemático. “Para efeito dessa resolução, considera-se crime telemático aquele praticado com o uso da informática em ambiente de rede e que ofenda direta ou indiretamente a segurança informática, que tem por elementos: a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade”. Bom, mesmo nós tendo um conceito de crime telemático, o Direito entendendo que existe uma necessidade de

regulação dos crimes telemáticos, nós não temos uma legislação específica que cuide de crimes telemáticos. Nós temos algumas legislações que preveem esses crimes. Temos a Lei Carolina Dieckmann, vocês devem lembrar quando as fotos dela vazaram, as fotos de *nude*, aí foi feita uma lei, essa lei alterou alguns dispositivos do Código Penal. Nós temos também, uma lei que conceitua *bullying* e *ciberbullying*, e temos também o marco civil de internet que regula a nossa relação na internet: direitos, deveres, garantias, mas nós não temos uma lei específica que preveja os delitos telemáticos. E o tanto que isso, vocês vão ver, vai influenciar na relação de consumo.

Bom, crimes no mundo virtual: inovações tecnológicas, novos meios utilizados pelos criminosos, novos crimes. E aí, nós vamos a essa definição. Nossa! Mas está super jurídico esse papo, né? Por enquanto. É só porque vocês vão entender que os crimes ligados ao *e-commerce* são crimes virtuais impuros. Então, os crimes virtuais puros ou próprios são aqueles que ofendem o próprio sistema do computador, a inviolabilidade de dados, são os crimes da Lei Carolina Dieckmann, aqueles de violação de dados, violação de sistema, são os crimes virtuais puros. Os crimes virtuais impuros são todos os delitos que nós temos que podem vir a ser praticados na internet, dentre eles, o estelionato, que é muito comum no *e-commerce*, a ameaça, crimes contra a honra, então, todos, praticamente todos os delitos estão nos crimes virtuais impuros, e daí a importância de a gente fazer essa distinção. E temos os virtuais mistos, e como exemplo, na verdade, nós só temos um crime eleitoral, que seria a invasão de um sistema, seria a parte de crime puro, para cometer o crime de falsificar a eleição, que seria aí a parte de impuro, por isso que ele é um crime *sui generis*, ele é um crime misto.

Bom, esse quadro, eu peço desculpas a vocês que ele não está muito claro, mas o meu objetivo era o seguinte: desde a criação da nossa coordenadoria até a data que consta ali, 26/6, essa foi a entrada de denúncias que nós recebemos pelo sistema, depois eu vou explicar para vocês que nós temos várias formas de receber denúncias. E o estelionato ele é o nosso delito campeão, eu brinco que ele é o nosso campeão de audiência, é o delito que tem maior incidência na coordenadoria. E por que nós vamos tratar tanto do estelionato? Porque, muitas vezes, o estelionato, ele é praticado na forma de falso *e-commerce*, quer dizer, você acha que está em uma relação de consumo na internet e, na verdade, você está sendo vítima de um estelionato. Então, por isso, também, que o estelionato é o nosso campeão em termos de reclamação, porque as pessoas que são vítimas de delitos na internet, desses que são de relação de consumo, comprou e não recebeu, comprou, o site era falso, comprou, o boleto era falso, são os casos de estelionato, são esses casos que a gente cuida e é sempre o de maior, se vocês forem observar os números, é o de maior incidência na nossa coordenadoria.

Agora, nós vamos falar um pouquinho de estelionato e engenharia social. Por que aumentaram as fraudes? Facilidade de compra e venda online, isso nós vamos tratar depois. Eu acho que todo mundo que está aqui, pelo menos uma vez, já comprou online, eu, particularmente, gosto bastante. Possibilidade de criação de páginas falsas. E é muito comum páginas falsas de grandes empresas, só para exemplificar, nós já pegamos casos de páginas, e a empresa não tem nada a ver com isso, deixando bem claro, mas nós já pegamos caso de páginas falsas: Americanas.com, Extra, já pegamos casos de páginas falsas também, do Magazine Luiza, fora as páginas falsas de banco, que você digita a sua senha e eles capturaram seus

dados. Surgimento de golpes baseados em engenharia social. Bom, gente, o que é engenharia social? Engenharia social é uma forma utilizada pelos cibercriminosos para explorar a vulnerabilidade do usuário, a engenharia social, ela não se preocupa com sistema, ela quer atingir o usuário, ela quer ludibriar o usuário e ela vai na parte mais sensível, ela mexe no emocional dele, é utilizada para descobrir informações do usuário, senhas, dados bancários. Isso é feito como? Através daqueles e-mails, quer dizer, muitos e-mails que a gente recebe já vão automaticamente para o Spam, mas alguns não vão e, eventualmente, a gente é citado em processo, a gente tem protesto e outras tantas coisas, a gente recebe e-mail de ofertas milagrosas, voltamos de novo às páginas falsas. Porque as páginas falsas é que fazem incorrer a maior parte dos erros. Por que comprar online? Bom, eu acho que isso eu nem precisava explicar, porque vocês podem me responder melhor do que eu posso falar para vocês. Mas eu elenquei aqui algumas razões, por que a gente compra online? Comprar sem sair de casa ou do trabalho, comprar em qualquer horário, comprar sem enfrentar filas ou engarrafamentos, receber tudo em casa ou onde desejar, preços menores, maior variedade de produtos, mais opções de lojas e fornecedores. É fato, que muitas empresas que anunciam, elas dizem que o produto tem um preço 'X' na internet e tem um preço diferente na loja, ok? Independente disso poder ou não poder, o fato é que as pessoas optam por comprar online por todas essas facilidades. Eu, por exemplo, eu faço muito isso, eu compro no supermercado aqui, para entregar na minha casa no Rio de Janeiro, quando eu estou chegando lá, para não ter que chegar lá e ir ao supermercado. Então, é uma facilidade, mas essas compras também têm uma série de riscos. Riscos das compras online. Esses são os principais golpes. O primeiro deles é o *phishing*. O *phishing* vem da palavra *fish*, de pescar. Na verdade, o *phishing*, ele não é crime, mas eles se utilizam do *phishing* para o cometimento de crimes. Ele é uma captura de dados pessoais e financeiros através de um site falso similar ao original. Então, eles capturam os seus dados para depois utilizar esses dados.

O site fraudulento. Bom, nós já falamos aqui sobre isso. Criam um site, esse site, na verdade, ele não existe ou ele é uma cópia do site original ou ele simplesmente foi criado e não existe, o cliente efetua o pagamento, porque normalmente no site fraudulento e eu vi o palestrante anterior falar de preços atrativos, os preços são extremamente atrativos, nós temos que tomar muito cuidado com esses preços extremamente atrativos e a pessoa compra e não recebe a mercadoria. Isso é o que mais ocorre lá na coordenadoria. Noventa por cento das nossas denúncias de estelionato são nesse sentido. A pessoa compra, efetua o pagamento, na maioria das vezes, por boleto bancário, porque aí já entra na disponibilidade do criminoso rapidamente e esse produto não vem. E aí, nós vamos, depois, analisar o que nós podemos fazer em relação a isso. E site de leilão e vendas de produtos.

Bom, com relação a site de leilão, nós tivemos, eu não posso, nossos processos são todos sigilosos, mas só para ilustrar para vocês, nós tivemos um grande processo aqui, um processo de muitas vítimas em que era exatamente um site de leilão. A pessoa comprava cotas, como em um seguro, como em um consórcio, perdão, comprava cotas e na hora que ela ia adquirir o produto, tinha um mecanismo, um programa que fazia um robô que aumentava a oferta, que aumentava a oferta, que aumentava, então, você nunca conseguia comprar o produto. Quando nós recebemos a primeira denúncia desse site e nós fomos entrar no Reclame Aqui, eram diversas vítimas que sofreram. A audiência desse processo foi recentemente, foi agora, dia 26/06, diversas vítimas. Até a promotora, como eu disse, nós somos órgão de apoio, então nós fizemos a investigação, encaminhamos para uma promotora da criminal,

ela esteve lá conosco para entender o mecanismo, porque é uma engenhoca que eles criam. Eles botam um robô, esse robô vai só aumentando os lances para deixar com que o consumidor desista de adquirir e aí, os produtos não eram adquiridos nunca, porque os produtos, na verdade, não existiam.

Bom, *cookies*. Eu costumo brincar que *cookie* aqui, o nosso papo com *cookie* não são aqueles biscoitos que a gente gosta, recheados com chocolate não. O que são *cookies*? Toda vez, para exemplificar, antes de entrar, porque esse slide está muito técnico. Toda vez que a gente entra em um site, pesquisa, uma viagem, um sapato, um produto eletroeletrônico, um curso, qualquer coisa, e a gente, eventualmente, não compra, depois, aquilo, parece que vira uma perseguição na nossa vida. Você entra na internet o *troço* está piscando para você. Você entra na rede social o *troço* está piscando para você. A minha filha falou, parece que estão adivinhando as minhas preferências, não, o nome disso é *cookie*. Tem sites que têm e tem sites que te avisam que tem e pedem para desbloquear, tem sites que tem e não avisam, mas, o fato, é que eles têm arquivos digitais que armazenam temporariamente informações sobre a navegação do usuário. Então, muitas vezes, essas informações, inclusive, são compartilhadas com outros sites, às vezes, de forma segura, às vezes, de forma insegura, como perigos. Podem compartilhar dados relevantes com pessoas maliciosas, monitoram os hábitos de navegação do usuário, ou seja, toda vez que você liga, aparece aquele maldito daquele sapato piscando na sua frente até que você resolva clicar e comprar o sapato. Só que tem um problema, muita gente também se utiliza do *cookie* para fazer um site falso. Você clica, você entrou em um site que vende sapatos, que vende bolsas, que vende roupas, olhou aquele sapato, aquela bolsa, não comprou e depois, aparece um *cookie* clonado. Você clica naquele *cookie*, aí você já é direcionado para o outro lugar, aonde você não vai receber ou, às vezes, você é direcionado para o site mesmo. Então, se ficar aparecendo aquele tormento e vocês resolverem comprar o produto, voltem ao site, não vão pelo *cookie*, pelo atalho do *cookie*, porque o *cookie* é extremamente perigoso. Bom, cuidados. Eu fiz esse texto, depois achei muito teórico. Eu vou ler para vocês e depois, objetivamente colocar. *“Configurar o navegador da web para que os cookies sejam apagados no momento em que a seção é encerrada. Configurar o navegador para que os sites não definam cookies de maneira padrão. Se mantida a permissão para que os sites definam cookies por padrão, deve-se criar uma lista de exceções com aqueles sites não confiáveis. Bloquear o recebimento de cookies de terceiros e apagar, periodicamente, os cookies armazenados na máquina”*.

Bom, objetivamente, vocês podem entrar nos buscadores, e o Google é um exemplo, jogar lá, como desabilitar *cookies*, que eles vão ensinar para vocês. Em cada navegador, seja, Mozilla Fire Fox, Internet Explorer, o próprio Google, como você pode desabilitar. Porque aí, tem um passo a passo que eles ensinam, é bem didático, você seguindo aquele passo a passo você desabilita os *cookies*. E tem sites que já têm essa questão de *cookies*, o site de Banco do Brasil tem, se não me engano, o do Itaú, alguns sites já têm, mas, na dúvida, vocês podem entrar no navegador que vocês utilizam, cada um utiliza um, que depois que eu escrevi isso tudo eu falei, nossa, está super teórico e entra lá, que eles vão ensinar o passo a passo como é vocês podem desabilitar os *cookies*. É interessante fazer para que vocês não fiquem expostos.

Bom, agora nós vamos ao nosso objetivo primordial. Dicas para um consumo seguro. Lembrando a vocês que o objetivo aqui não é exaurir as dicas. Eu elenquei

as dicas que nós consideramos mais importantes, mas existem outras tantas dicas, também, para que a gente tome cuidado. Primeira coisa, dê preferência a sites com endereço final .com.br. Por quê? Porque o domínio é nosso, é brasileiro, então, fica mais fácil de você processar, mais fácil de você descobrir o site. Se for um domínio estrangeiro, .com, por vezes, nós temos que fazer acordo de cooperação internacional. E eu digo a vocês, não são todos os países que têm acordo de cooperação internacional com o Brasil. Vou dar um exemplo, nós temos um processo hoje lá, em que o site está hospedado na Alemanha, e a Alemanha não tem acordo de cooperação internacional com o Brasil neste assunto. E nós temos um outro problema, para fazer acordo de cooperação internacional, nós temos que fazer a peça, a peça processual na língua do país. Olha, em inglês nós já fizemos lá, em francês nós já fizemos, mas em alemão, nós ainda não nos habilitamos, não tem ninguém que fale, capacitado para isso, então, nós... pense antes. Site .com.br, são sites cujo registro é aqui, a gente consegue descobrir. Consulte os dados cadastrais do domínio do site de vendas www.registro.br. Lá vai dizer direitinho como é que é o site, quando é que ele foi criado, verifique os dados completos de quem registrou site, CNPJ, endereço da empresa responsável, telefone de contato. Lembrando que, quando você pesquisa os dados cadastrais do site e aparece somente um e-mail, ou somente um telefone celular, bote suas barbas de molho, porque esse site pode não ser confiável, melhor seria não comprar neste site. Não efetue compras em site sem boa precedência e aqui, a gente remete ao Reclame Aqui. Gente, no Reclame Aqui, ele é ótimo, ele nos presta, volta e meia, inclusive, na coordenadoria nós recorremos ao Reclame Aqui para verificar se aquele tipo de denúncia que está chegando para gente já aconteceu, quantas vezes aconteceu. Neste site do leilão mesmo, nós descobrimos diversas vítimas do Reclame Aqui. Agora assim, quase todo site tem reclamação no Reclame Aqui. Então, também, se vocês forem se mirar só pelo Reclame Aqui, *periga* vocês não comprem em lugar nenhum. É ver o tanto de reclamações que têm, o que foi que aconteceu, mas que o Reclame Aqui é uma fonte de pesquisa excelente, é. Nós, inclusive, utilizamos bastante.

Desconfie de propostas. E aí, ele falou de propostas muito boas, produtos milagrosos ou de preço muito inferior ao de mercado. Recentemente nós recebemos uma mocinha lá e ela tinha comprado uma televisão, uma televisão dessas muito grandes, por um preço, realmente, muitíssimo barato. É lógico que ela não recebeu a televisão. Eu não estou dizendo que promoções não existem, mas eu digo para vocês, que depois da *Black Friday*, de todas as *Black Friday*, de todo ano, o número de denúncias que nós recebemos de estelionato é enorme, então, tem que tomar muito cuidado, com esse... proposta muito boa, produto milagroso, preço muito, faz uma pesquisa no preço de mercado. É lógico que promoções existem, que oportunidades existem, mas a gente tem que olhar se está muito fora da faixa, porque se tiver muito fora da faixa pode ter algum problema.

Não realize compras ou pagamentos por meio de computadores de terceiros, ou rede wi-fi públicas. Isso é óbvio, que o computador de terceiro ele pode ter vírus, ele pode estar invadido, a rede wi-fi pública também, ela já não é segura, tanto que quando você está em um shopping, você pede acesso à rede wi-fi do shopping, aparece escrito, normalmente, no seu telefone, alerta de segurança, observação de segurança, quer dizer, você pode usar aquela rede de wi-fi, mas cuidado com o que você vai fazer no momento que você está usando aquela rede wi-fi pública, porque ela pode não ser segura. Lembrando também, que esse tipo de compra você deve fazer dos seus dispositivos e que esses dispositivos tenham as atualizações em dia e os antivírus também, todas as proteções necessárias para que você não fique

exposto.

Confirme se o site é seguro, tem aquela imagenzinha do cadeado na barra de endereço, em cima, essa imagem de cadeado, ela é o certificado de segurança. Bom, eu digo a vocês que já tem cibercriminoso que está conseguindo fazer o cadeado, mas de toda forma, ele ainda é uma segurança, o site que tem aquele cadeado ele é uma segurança. Os sites de bancos, por exemplo, vocês podem reparar, eles sempre têm um cadeadinho, é um site que te dá alguma segurança. Ofereça o mínimo possível de informações para completar a transação. E aí, aqui eu volto naquela primeira frase que eu falei para vocês, do binômio, exposição, anonimato. Exposição de quem? Do consumidor, a gente se expõe demais. Isso eu falo até quando eu dou palestra em escola para criança e para pais, aí sobre o uso de redes sociais, a gente se expõe demais, a gente coloca informação demais na rede. Então, vamos nos resumir a colocar as informações solicitadas e nada mais, porque por trás disso tem alguém que se utiliza do anonimato para poder vir a cometer um delito. Por isso que eu falei que aquela primeira frase, ela volta na nossa conversa sobre internet várias vezes.

Verifique a política de privacidade da loja virtual, manipulação de dados e uso de *cookies*. Ou seja, tem loja que informam, que você libera os *cookies* para aquela compra, se você não libera os *cookies*, saber se aquela loja vai compartilhar à sua maneira de usuário, de consumidor com terceiros, que é esse uso indevido dos *cookies*, isso é importante a gente olhar. Estou achando que depois disso ninguém mais vai comprar online, né, mas eu continuo comprando, tá? Evite também colocar a sua senha, ou seus dados pessoais em links fornecidos por e-mail. Gente, é muito comum a gente receber um e-mail e nesse e-mail, às vezes, vai para o Spam, às vezes não vai, ter aquele “clique aqui”. Banco, então, está demais; não que o banco faça, mas cibercriminosos, se passando pelo banco, mandam e-mail para gente com o clique aqui. E um dos indicativos que chamam atenção nesses e-mails é que na maioria das vezes horas tem erro de português na escrita do e-mail, você pode reparar que tem uma letra trocada, tem um símbolo no meio, tem um “@” no meio da palavra. Recentemente eu recebi um do Banco do Brasil: atualize seus dados, clique aqui. O atualize o A era “@”, você já sabe que não é. Você não vai clicar naquele e-mail, porque ali você já vai estar fornecendo sua senha, seus dados para que eles capturem e utilizem para praticar delitos na internet.

Confirme na página do fabricante do produto se as características destes condizem com as fornecidas pelo site de vendedor. Recentemente, eu estava aqui na Procuradoria conversando com uma funcionária lá do setor da comunicação, que nós, da cibernética, nós utilizamos muito o recurso da imagem, porque a gente trabalha muito com palestras com crianças e a imagem, para a criança, é uma coisa muito importante. Então, eu vou muito no setor de comunicação aqui. E ela estava comentando de um funcionário que comprou um tênis e recebeu o tênis, o tênis era bonito, o tênis era perfeito, mas ele achou o tênis um pouco diferente do que o tênis que ele queria. E quando ele foi procurar no site do fabricante, o tênis era pirata. Ele comprou em um site que vendia produtos piratas. Ele achou que estava comprando um produto... e o tênis custou o preço de um tênis original. Ele até falou para mim: “Poxa, doutora, eu até gostei, ele é bonito”, mas ele não era exatamente o que ele estava esperando. E aí, ele teve a malícia de procurar o site do fabricante e ele se deparou que aquele produto era pirata, não era o tênis que ele queria comprar.

Evite depósito antecipado direto em conta. Bom, nós temos várias formas de pagar pela internet, né, as compras online, temos o depósito antecipado, temos o boleto bancário e temos o cartão de crédito. Ah, nenhuma delas é segura? Ou todas elas são seguras? O fato é que o que dá para você bloquear e evitar uma perda financeira é o cartão de crédito, ainda que você bote lá o seu dado de segurança, eles bloqueiam e geram um outro cartão para você, se você não reconhecer a compra e quiser bloquear o cartão. E quando você paga com boleto bancário, ou quando você transfere o dinheiro e o dinheiro entra na conta do cibercriminoso ou você pagou com boleto bancário e ele recebeu, um abraço, para você reaver esse dinheiro... processo judicial, e aí, eu vou explicar para vocês que não é com a gente, nós trabalhamos com a área criminal, processo judicial é muito mais difícil você reaver esse dinheiro. Então, mas a doutora está dizendo que o cartão é seguro, não, ele não é seguro, mas dentre, e observem muito que têm sites que só aceitam depósito e boleto bancário. Esses sites, sim, eu não acho seguro, porque se você não tem uma terceira opção, porque eles não oferecem essa terceira opção? Tem algum problema aí, porque o cartão de crédito, na verdade, você pode bloquear. Você não recebeu a compra, normalmente o prazo de entrega da compra é antes do vencimento da sua fatura do cartão, se você não recebeu a compra, não conseguiu contatar, já viu que foi vítima, você ainda consegue bloquear essa compra e reaver esse dinheiro, enfim, de alguma forma, é mais fácil. É perigoso? Também é, mas você tem como ter um ressarcimento de forma mais fácil.

Bom, nunca forneça dados de cartão em sites sem conexão segura ou e-mails não criptografados, ou seja, se o site não tem aquele cadeadinho, não tem certificado de segurança ou se você recebeu aquele link por e-mail, aí você não vai botar o número do seu cartão de crédito, porque senão, o que vai acontecer? Noventa por cento das vezes é aquele caso que a gente estava falando de *phishing*, vão capturar os seus dados para poder utilizar em outras tantas transações com seu cartão de crédito. Configurar o recebimento de notificação de uso do cartão de crédito. E isso é bom tanto para o cartão de crédito, quanto para cartão de débito. Para quem compra online isso é fantástico, que você comprou, você botou seus dados, você recebeu o produto ou não recebeu, enfim, você botou seus dados lá, eventualmente, se você começar a apitar no seu celular outras compras naquele site ou em outros sites que você não reconheça, você vai lá na hora e tem condição de bloquear essa compra. Isso aconteceu comigo, eu sempre compro passagem aérea, hoje em dia a gente só compra passagem aérea por site ou então, no guichê do aeroporto e uma semana depois, eu estava fazendo uma coisa que não tinha nada a ver com isso e chegou uma mensagem de uma compra de uma passagem aérea em um valor altíssimo no meu cartão de crédito. Na hora, eu bloqueei, quer dizer, capturaram os meus dados naquela página que eu comprei e utilizaram para outra coisa. Se eu não tivesse recebido a notificação eu ia tomar um prejuízo de quatro mil reais, que era a compra, na época, da passagem aérea no meu cartão. Registre toda a negociação e transação. Como? E-mails, anúncios, telas do site de compra e toda a comunicação estabelecida com a loja, ou seja, você resolveu comprar online, você vai comprar online, então, você comece a capturar todas as imagens dessa negociação, o endereço completo do site com a URL do site, a oferta, depois a sua compra, o número, normalmente vem o número do pedido. Por que isso? Porque se você precisar, posteriormente, ajuizar uma ação, se você for vítima de um estelionato ou até de um desacerto comercial, se você não tiver esses elementos, você, dificilmente, vai conseguir fazer prova, a gente precisa. E digo mais, quem pagar por boleto bancário, guarde, por favor, o comprovante de pagamento, só me apresentar o boleto, como, muitas vezes, as pessoas contam a história e não me

apresentam nada. É um problema, eu não tenho como agir, ou as pessoas contam a história e me apresentam um boleto. Como é que eu vou saber se ela teve efetivo ou não prejuízo, eu preciso ter a comprovação do prejuízo para que eu possa começar uma investigação de um estelionato praticado na forma de e-commerce. Então, pagou o boleto, guarda o boleto e o comprovante do boleto e se for cartão de crédito, a fatura de cartão de crédito. Ah, eu não recebo mais fatura do cartão de crédito, ótimo, então, imprime da internet o comprovante lá, de que você pagou, para que a gente tenha uma comprovação que, realmente, houve o prejuízo, isso é importante para que a gente possa processar. Sempre que ficar em dúvida entre em contato com a central de relacionamento da empresa onde está fazendo a compra. Isso, o palestrante anterior falou sobre isso, quer dizer, você começa a fazer compra em um site, você, de alguma forma você desconfia do site, mas você quer fazer a compra mesmo assim, entre em contato com a central de relacionamento. Quer dizer, esses sites piratas, muitos não têm nem central de relacionamento, ou se tem, só pela conversa você já vê que não é uma central de relacionamento, quer dizer, você procura se cercar de todos os cuidados. Não estou dizendo que fazendo tudo isso não vá acontecer, isso são medidas para que você tenha um consumo mais seguro na internet. Agora, pode acontecer? Pode, pode acontecer, podem capturar seus dados, podem clonar seu cartão de crédito, acontece, já aconteceu comigo e, tenho certeza, que se eu perguntar já deve ter acontecido, pelo menos com cada um de vocês uma vez.

Bom, eu não sei se a letra está boa para ler, mas eu vou ler para vocês. É uma coisa muito comum e gira muito em torno das denúncias que nós recebemos. A diferença entre o que é crime cibernético, o que é desacerto comercial? Muitas vezes, a pessoa manda, entra com uma reclamação no nosso sistema de manifestação: "comprei o produto e ele veio...", "comprei pela internet", primeiro, a pessoa acha que falou a palavra internet o problema é meu, é crime cibernético. Eu tenho poder de resolver tudo que aconteceu na internet, filmou, botou na rede, o problema já passa a ser meu, não é bem assim. Então, "comprei pela internet o produto veio com defeito". Não é crime cibernético, é relação de consumo. Então, essa diferença que, às vezes, é muito tênue. Eu vou ler para vocês e vou falar de um caso que nós recebemos ontem, que nós ainda não chegamos à conclusão, se nós vamos mandar para o Procon ou se nós vamos tocar, nós ainda estamos pesquisando se o site é falso ou não. *"Estelionato, o agente obtém para si ou para outrem vantagem ilícita em prejuízo alheio, após induzir alguém a erro mediante artifício ardil ou outro meio fraudulento"*. Esse é o artigo da lei, o art. 171. *"Exemplos: quando um site ou página é aparentemente utilizado para comercializar mercadorias e após o pagamento, a mercadoria não é entregue e você tem tentativas frustradas de contato com o fornecedor; quando um site ou página é utilizado para comercializar mercadoria e após o pagamento, o responsável manda um código de rastreamento e você não consegue rastrear a mercadoria e nem reaver os valores pagos"*. Nesse caso, você tem que entrar em contato com ou a delegacia especializada em crime cibernético, nós temos delegacia especializada em crime cibernético aqui em Belo Horizonte, a Deicc, que, se não me engano, trabalha no mesmo espaço físico da delegacia do consumidor, os delegados, inclusive, alguns que estão na Deicc já foram do consumidor ou então, entrar em contato conosco e depois eu vou passar os nossos contatos, para relatar o ocorrido, trazendo sempre os comprovantes e todas informações que você possuir sobre a compra. Não adianta somente me dar o site aonde você comprou, eu tenho que ter o passo a passo desta compra para que eu possa rastrear.

Desacerto comercial, aí já é um assunto para o Procon. A intenção do vendedor não é de praticar um crime, no entanto, a mercadoria por ele comercializada não chega ao adquirente no prazo ou a entrega em desacerto com o que foi contratado. Exemplos: o consumidor adquire determinado produto, todavia, esse produto lhe é entregue com algum vício, é aquela história de comprei e a mercadoria chegou quebrada, chegou danificada. Aí comprei pela internet, o povo acha que é comigo. Não, não é comigo, esse é um caso de desacerto comercial. Quando o consumidor adquire um produto e o fornecedor demora prazo superior ao previsto para entregar. Agora, veja bem, às vezes, eles pedem dez dias úteis, a pessoa conta dez dias úteis cravado e na manhã do décimo dia útil faz a representação na coordenadoria, né? Tenhamos, também, né, não vou dizer para ter tolerância com o vendedor, mas temos que ser razoáveis, são dez úteis, se até o final daquele dia útil a mercadoria pode chegar. Nesses casos, deve-se utilizar o Código de Defesa do Consumidor, vocês sabem melhor do que eu sobre isso, relatando o ocorrido ao Procon da sua cidade, poderá orientá-lo sobre a melhor forma de agir. Isso é importante e eu quis colocar aqui, porque isso é uma coisa extremamente frequente, muitas e muitas reclamações que nós recebemos não são nossas, são de relações de consumo. Lógico, a população não tem obrigação de saber, mas já que nós estamos em um evento para falar disso, a gente está, pelo menos, tentando pautar e eu vou falar para vocês agora o exemplo nosso, do momento. Nós recebemos uma reclamação que pessoas compraram ingresso para o show da Ariana Grande em um site e quando as pessoas foram entrar no show, umas conseguiram entrar e outras não, da mesma família, dava que o ingresso era bloqueado, que o ingresso não existia, e aí nós estamos pesquisando o site. Tudo indica que o problema seja nosso, digamos assim, seja crime cibernético, não seja relação de consumo, porque nós já vimos, inclusive, no Reclame Aqui, que várias pessoas estiveram lá no show e deram com a cara na porta, após seis horas de fila, não puderam entrar. Então, nós estamos começando a investigar o site, todas as nossas investigações são sigilosas, mas eu estou falando em tese, não estou passando site, nós estamos começando a investigar o site para ver se esse site é fraudulento ou não, tudo indica que seja, porque algumas pessoas compraram e entraram, outros compraram e não entraram, tem algum problema com esse site. Mas, com certeza, é uma dor de cabeça.

Bom, aconteceu, o que fazer? Fomos cuidadosos, lemos todas as dicas, guardamos tudo, mas fomos vítimas de estelionato na internet, lembrando que os cibercriminosos estão sempre a nossa frente, quando nós conseguimos atualizar tudo, eles têm sempre um mecanismo para nos testar mais. Então, primeiro, isso eu já falei para fazer antes, façam um *print* das telas com o conteúdo. Ah, doutora, eu não sei fazer *print* no computador. Pega o celular e vai tirando foto do passo a passo da sua compra na internet. Procure o Ministério Público da sua cidade ou a delegacia especializada em crime cibernético, mas procure logo, não espere, porque registros na internet, eles se apagam. O marco civil da internet manda que os registros fiquem guardados por algum tempo, não pela vida toda. Aquelas denúncias de mil novecentos e lá vai pedrinha, a gente não consegue rastrear, porque você entra, você entra em contato com o provador, eles dizem que não tem mais guardados os dados e não tem obrigação de ter, porque o marco civil deu um prazo a para isso e o prazo é exíguo. As denúncias, complementações ou consultas podem ser realizadas através de canal de fácil acesso instalado pela nossa coordenadoria no portal do MP. Você entra no portal do MP, www.mpmg.mp.br, clica em crimes cibernéticos e lá embaixo tem onde você faz a denúncia. Aí você vai narrar que comprou um produto no site tal, não recebeu o produto que foi entrar em contato com o vendedor não conseguiu mais contato, o vendedor lhe bloqueou nas redes sociais, eu estou

falando aqui coisas que acontecem, lhe bloqueou nas redes sociais, lhe bloqueou no WhatsApp, você vai me mandar todos os documentos, eu estou sendo enfática nisso, porque sem os documentos, eu não posso fazer, vai me mandar todos os documentos e aí, nós vamos tomar providência ou através do e-mail: crimedigital@mpmg.mp.br, além de poder comparecer pessoalmente a nossa coordenadoria. Aí, é uma opção de vocês. Nós temos, basicamente, quatro formas de receber denúncia. Uma é no apoio aos promotores do interior, ou seja, o promotor está com um processo lá, de investigação que envolve um delito cibernético, ele nos manda o processo para que nós atuemos em apoio a ele. A outra, é a denúncia no site, que é esse caminho no portal do MP, clicar em crime cibernético e colocar a denúncia. Tem também o e-mail para quem se sente mais à vontade, aí a gente deixa a critério de cada um, tem quem navegue bem pela internet, tem quem tenha mais dificuldade. E também, comparecer pessoalmente, aquela pessoa que não sabe fazer, ela vai lá, com um calhamaço de papel com a história toda e a gente vai registrar no sistema e vai gerar um procedimento para investigar.

Bom, importante, volto a falar, gente, eu falo isso porque eu arquivo todo dia dois, três, duas, três, quatro denúncias em que eu não tenho nenhum comprovante, em que eu não tenho nada e não tenho como prosseguir somente com uma notícia que o site falso do Extra me vendeu um celular por um preço maravilhoso, mas que você nunca recebeu, que você pagou por boleto bancário, eu preciso dos comprovantes, não adianta jogar fora, jogou fora, para gente, infelizmente, eu não tenho como provar. Lembrando que nos crimes cibernéticos, a gente não tem, na hora de fazer uma denúncia de estelionato por crime cibernético, eu não tenho testemunha para arrolar, eu tenho que já entrar com todos os documentos, mal, mal, eu arrolo a vítima, eu não tenho testemunha para arrolar. O que acontece na internet, muitas vezes, a gente tem não tem testemunha para arrolar, então eu volto a falar, eu preciso do endereço do site, das contas bancárias envolvidas na transação, ou seja, se foi por transferência bancária, a conta da onde partiu, a conta da onde chegou, as mensagens enviadas e recebidas, porque, normalmente, existe um bate-papo entre o comprador e vendedor. Tem uns até, que quando você entra no site, ele te remete para conversar com você por WhatsApp e, às vezes, você fecha toda a negociação em uma conversa de WhatsApp, gera um boleto ali ou qualquer outra informação que conseguir. Toda informação é relevante, não destruam provas.

Bom, uma questão interessante e que é jurídico, mas para o consumidor é importante saber que é essa questão de competência, aí vocês vão me dizer o que isso me interessa? Interessa. Você está em Belo Horizonte, você comprou um sapato, uma televisão, um celular, pagou com boleto bancário e não recebeu. Aí, você faz a denúncia na nossa coordenadoria, me leva todos os documentos, o que já é uma raridade, o boleto, o comprovante de pagamento e nós vamos na conta bancária beneficiária, a conta bancária que recebeu esse pagamento que você fez. E essa conta bancária é de Jabotão dos Guararapes, Pernambuco, é de Salvador, é de Taubaté, São Paulo, é lá que esse processo vai correr, porque é o local do recebimento da vantagem ilícita. Então, não fiquem frustrados quando vocês, quer dizer, frustrados vocês até têm o direito de ficar, mas compreendam que, inclusive, isso é jurisprudência do STJ, você comprou aqui, mas o local do recebimento da vantagem ilícita foi em algum outro lugar do país, o processo vai ser remetido para lá. Nós temos aqui locais que são recorrentes, eu falei de Jabotão dos Guararapes, porque, ultimamente, ele tem aparecido muito. Já tivemos muitos em Salvador, temos muitos em São Paulo também, mas temos em outros lugares da Federação também. É muito comum, quando é pagamento por boleto bancário, eu ousou dizer

que é mais difícil acontecer aqui, não estou dizendo que aqui não se faça fraude por boletos bancários, mas quando chega para a gente, a maior parte dos boletos, o local de recebimento da vantagem indevida é em outra unidade da Federação e eu remeto esse procedimento para o Ministério Público de lá que vai investigar e comunico a vítima que o procedimento está sendo remetido para lá. É só para que vocês entendam, para que não reste nenhuma dúvida, porque que eu fui na coordenadoria, narrei que fui vítima de um falso *e-commerce* e o meu processo foi mandado para Pernambuco, porque foi lá que foi recebido a vantagem.

E outra coisa também, ressarcimento. Gente, o que a gente mais vê nessas manifestações é: eu não posso ficar sem o meu dinheiro. Lógico, ninguém quer ficar sem o seu dinheiro, ninguém quer deixar de receber o seu dinheiro, só que a nossa coordenadoria, ela é uma coordenadoria criminal, então, não é lá, fazendo a representação lá, que você vai receber os seus valores. Você faz a representação lá para identificar quem lhe deu o golpe e processá-lo criminalmente. Para receber os seus valores você vai no juizado especial das relações de consumo ou na Justiça comum. Não é conosco. Que quase toda manifestação de estelionato por falso *e-commerce*, a pessoa não está querendo processar criminalmente, esse caso da Ariana Grande, a única coisa que a mãe queria é: "Cadê o meu dinheiro que eu paguei?", eu estou dizendo que seja a mãe, tá, que ela falou que a filha foi, então estou dizendo que seja a mãe. "Cadê o meu dinheiro que eu paguei e não assisti o show?". Aí, eu posso dizer para ela: Nós vamos procurar identificar quem praticou o ilícito e processá-lo criminalmente por isso, mas a via do ressarcimento do dano não é conosco. Isso é bom que fique claro, porque a gente sempre avisa e gera uma ação, duas frustrações. A primeira é a questão da competência, porque que o meu propósito está sendo mandado para Bahia, para São Paulo, para o Rio, para qualquer outro lugar e a segunda, é essa questão do ressarcimento. Mas eu não vou receber o meu dinheiro? Não, você vai receber o seu dinheiro, mas não na Coordenadoria de Combate aos Crimes Cibernéticos. Depois que nós identificarmos quem praticou o ilícito, você pode, assim, processá-lo nas vias cabíveis, que não são conosco.

Bom aqui estão nossos contatos, eu fiz assim, um *spotlight*, uns pontos para poder elucidar vocês. Eu deixo para vocês o nosso e-mail, nosso endereço, nós também temos uma página no Facebook, a nossa página, ela cuida mais de navegação segura no sentido de acesso a redes sociais, inclusive, se tiverem interesse, quem for pai e mãe, lá tem muita dica também, se vocês quiserem curtir a nossa página e acompanhar as nossas dicas, eu digo para vocês que é muito válido.

Eu agradeço a atenção de vocês, agradeço a oportunidade que o Dr. Amauri me deu de estar aqui e espero ter podido ajudar a um consumo mais seguro.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIA: Neste momento, a promotora Christiane recebe, então, o certificado.

Agradecemos a presença de todos, retomaremos os trabalhos amanhã às 13h para o credenciamento.

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

TRANSCRIÇÃO DO

**XXVI CURSO DE DIREITO DE
CONSUMIDOR PARA A POPULAÇÃO**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
5/7/2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Boa tarde a todos. Dando continuidade ao 26º Curso de Direito do Consumidor para a População, convidamos a Sra. Marina Passos Silva que apresentará o Módulo 4. A Sra. Marina tratará dos temas: qualidade de produtos, defeitos e vícios em produtos, prazos para reclamar, consertar e devolver e garantia legal e garantia contratual. Informamos aos participantes que o formulário avaliativo deverá ser preenchido e entregue ao final das atividades, no momento da assinatura da lista de presença. Lembramos também que as dúvidas serão esclarecidas ao final de cada módulo.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Boa tarde, gente. Eu queria dizer para vocês que eu estou muito feliz de estar aqui hoje podendo ministrar esse curso para vocês. Como profissional do direito, eu fico muito feliz de ver um auditório de pessoas interessadas, sair de suas casas no frio para ouvir falar de direito, que é um tema chato, na maioria das vezes, mas o direito do consumidor ele é incrível, inclusive por esta razão, porque uma coisa que eu tenho certeza que eu posso afirmar para todo mundo que está aqui no auditório é que todos nós somos consumidores. Todo mundo que está aqui hoje celebra contrato de compra e venda, adquire produtos, contrata serviços. Seja estudante, eu sei que tem muito estudante de direito aqui hoje, provavelmente, porque, inclusive, para mim é duplamente gratificante essa palestra, porque quando eu entrei no Ministério Público, eu assisti esse curso, o primeiro curso que eu assisti do Procon foi esse, para a população. Então, um projeto muito bacana, todo mundo que está aqui, a gente espera que não, né, mas é bem provável que algum dia da nossa vida a gente vá precisar se valer dos direitos do consumidor, e para isso é importante a gente conhecer, porque direitos nós temos, a gente tem um monte de direitos, mas para fazer valer esses direitos a gente tem que conhecer. Então, eu agradeço muito à escola a oportunidade e eu espero que eu possa passar um pouquinho do meu conhecimento para vocês.

Hoje, eu vou falar para vocês de um tema que está totalmente ligado ao que eu faço no Ministério Público, que é sobre produtos. A gente tem uma divisão entre os promotores de Justiça, entre os gabinetes que, o gabinete com o qual eu trabalho, é o tema produtos e combustíveis, e como combustível é um produto, então, teoricamente, produtos. E é um tema muito abrangente, como vocês podem imaginar, porque um objeto de uma relação de consumo ou é um produto ou é um serviço. Então, a gente tem uma demanda muito grande. E como o direito do consumidor é um direito assim muito próximo da população, muito próximo das pessoas e que a gente também pode normalmente ter um objeto, às vezes, que o valor daquela causa é um valor mais baixo, a gente pode se valer dos Juizados Especiais é muito bom que a gente conheça mesmo os direitos. Então, eu vou falar de temas assim que vão ser importantes para vocês caso corra, vocês se deparem com algum probleminha. Eu vou falar primeiro da qualidade dos produtos, vou fazer uma introdução do que fala o código. Defeito e vício de produto, a gente vai ver mais para frente, eles têm conceitos diferentes. A gente normalmente, no nosso dia a dia, a gente usa essa terminologia defeito, né, para falar, de defeito como se fosse assim: “Ah, meu celular está com defeito, minha geladeira está com defeito”. Mas defeito, como a gente vai ver mais para frente, ele é mais do que isso, ele não é só o vício, o que a gente fala defeito seria um vício, e o defeito, na verdade, ele traduz o acidente de consumo. E vou falar também dos prazos que vocês têm para reclamar, tanto administrativamente como judicialmente, dos prazos que os fornecedores têm para poder consertar os produtos e prazos de garantia legal e contratual, a diferença entre elas. Para introduzir, só coloquei aqui uma ilustração do que seria produto, para o Código de Defesa do Consumidor, que ele diz: “Produto

é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial". É um conceito que abarca tudo, praticamente tudo que a gente adquire, que não é um serviço, é um produto, do que a gente costuma comprar, os veículos, inclusive os imóveis, apartamentos, alimentos. E o que eu coloquei para destacar ali que é importante para a gente agora é a questão do bem imaterial, do produto imaterial, que são os downloads de conteúdo. Hoje, a gente está com o celular na mão, a gente tem produtos novos, é um conceito novo de produto, porque a gente não consegue tocar aquele produto, mas ele é um produto e ele está abrangido pelo Código de Defesa do Consumidor. A respeito da qualidade de produtos, o código ele traz a qualidade sob dois enfoques. O que que seria um produto de qualidade? O que que a gente pode considerar um produto com qualidade? O código ele traz o conceito do produto sem defeito, como um produto de qualidade, e o produto sem vício, sem defeito, como eu disse para vocês, é aquele produto que não é nocivo, não apresenta nocividade, ou periculosidade para o consumidor. Ele pode até apresentar, só que desde que se espere, porque tem determinados produtos que eles são perigosos, em si. Um liquidificador, por exemplo, ele pode ser perigoso para uma criança, se ele estiver funcionando e ela colocar a mão no liquidificador. Só que aquele produto ele é útil, então, ele está no mercado de consumo, apesar de ele ser nocivo, então, assim, essa nocividade que a gente fala é aquela nocividade que perpassa o grau do que se espera daquele produto. Seria um medicamento que às vezes o efeito colateral dele é pior do que o que ele traz de benefício, então, a gente faz um juízo de conveniência de deixar o produto circulando no mercado ou não. E o produto sem vício, seria o produto que você pode fazer o uso dele de forma plena, é aquele produto que não apresenta uma varia, ou não é fraudado, ou está dentro do prazo de validade para ser consumido, isso é muito importante, inclusive para a área de alimentos. Aí a gente fala que é um produto próprio para uso e consumo, aquele produto que não apresenta nenhum vício, nenhuma varia, não está deteriorado, que está dentro do prazo de validade. Nós temos também o produto adequado aos fins a que se destina. O que que seria isso? Um produto ele tem que ser, quando ele é colocado no mercado, ele tem um direcionamento, ele tem que estar de acordo com aquele direcionamento. Eu vou até mostrar um exemplo interessante, mais para a frente, mas para exemplificar, um brinquedo ele tem que ter conteúdo infantil, se ele passa desse conteúdo ele é inadequado aos fins a que ele se destina. A gente até pegou, a fiscalização fez apreensão de um jogo, foi uma representação de um consumidor, que a gente teve lá na promotoria, que era um jogo de tabuleiro infantil para meninas, era um jogo feminino, que a classificação dele etária, a faixa etária é de seis a oito anos. Só que as perguntas do jogo eram: Qual foi o seu primeiro namorado? Qual é o nome do seu namorado? Qual foi o seu primeiro beijo? São perguntas assim que, vocês não de convir, que ultrapassam aquela característica, aquela informação que eles deram de que aquele produto era para criança.

Então, eu considero um produto inadequado ao fim que ele se destina. E a questão da fabricação e produção, de acordo com as normas regulamentares, vocês têm conhecimento de que nós temos agências reguladoras, institutos que emitem portarias e regulamentos definindo critérios para avaliar a qualidade dos produtos. A gente tem a ANP, como a gente trabalha com combustível, a gente trabalha muito com as resoluções da ANP. Então, assim, para exemplificar, no momento que o Ministério de Minas e Energia diz que o percentual máximo de etanol a ser misturado na gasolina é 27%, se aquela gasolina, é constatado que aquela gasolina tem mais do que esse percentual, ela é imprópria para o uso e consumo. Então, o produto ele também tem que atender a essas especificações. A gente tem algumas normas da ABNT, né, também que definem critérios para fabricação de produtos e

ele tem que atender, um produto e qualidade deve atender esses critérios. Inclusive, o Inmetro, no site dele, ele classifica a qualidade, ele define qualidade como sendo a adequação dum produto aos critérios exigidos para a fabricação. Aqui eu coloquei alguns exemplos do que seria um vício de qualidade para vocês terem... É sempre bom visualizar. Eu coloquei muita foto, muito exemplo de coisas que a gente vê no dia a dia. Ali, o primeiro, eu não sei se vocês vão conseguir enxergar muito bem, mas o primeiro ele está bastante falado por aí, tem muitos vídeos divulgados nas redes sociais, sobre os supermercados colocarem etiqueta de validade nova nos produtos e venderem eles novamente, como se eles se não, já estão vencidos, mas eles acham que está próprio ainda para o uso e consumo, colocam uma etiqueta nova, e faz o comércio daquele produto como se ele estivesse dentro do prazo de validade. É um abuso absurdo, né, aos direitos do consumidor. A respeito da gasolina adulterada, como eu comentei para vocês, tem uma atuação muito bacana do Ministério Público também. A fiscalização nossa do Procon Estadual, inclusive, tem um laboratório móvel de análises de combustíveis, a gente recebe bastante reclamação de gasolina adulterada, não só de gasolina, mas assim, pequenas coisas, como o preço do combustível que, às vezes, está em desacordo com a bomba, com o que eles divulgam.

Então, a gasolina adulterada também é um problema, até porque ela vai passar, não é só a gasolina, não é só o dinheiro da gasolina que você gastou, é o carro que vai ficar danificado por conta daquela gasolina. E o exemplo que eu dei para vocês do brinquedo, esse exemplo também é muito interessante, ele é recente, a gente instaurou agora um procedimento contra a Playmobil, acho que é a Sane, que é a empresa que importa produtos da Playmobil no Brasil, porque ela é responsável, né. É que esse foi um brinquedo colocado no mercado, eu não sei se vocês conseguem enxergar, mas ele é um jogo de lego, de brinquedo assim de boneco, e que a criança ela opta, ele simula um assalto num banco, ela vai optar ali pelo bonequinho que é o assaltante ou que é o assaltado. Eu fico imaginando qual que foi a, o que que passou na cabeça do fabricante para fazer um produto desses, qual que é a mensagem que nós vamos passar para uma criança dando um brinquedo desse. Ela não é nem polícia e ladrão ali, né, ou é a pessoa que está sendo agredida pelo assaltante ou é o assaltante. Então, a gente, foi uma reclamação consumerista também, a gente instaurou uma investigação, pedimos defesa e, provavelmente, eu espero que nós consigamos tirar esse produto do mercado, porque, para mim, ele é totalmente inadequado.

A qualidade como direito básico do consumidor, o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, ele elenca os direitos básicos do consumidor e claramente a gente vê a qualidade lá elencada no inciso I, sob o enfoque do defeito do produto, a vedação de colocação de produtos de alto risco no mercado de consumo, né, que possam provocar algum dano à saúde e à segurança, à vida, integridade física do consumidor. Porque, apesar do direito do consumidor, das relações consumeristas serem essencialmente patrimoniais, a gente sabe que ela passa além disso. A partir do momento que um produto ele tem algum vício e aquele vício torna um defeito e isso, de alguma forma, machuque um consumidor ou pode até vir a ocasionar a morte de um consumidor ou até um dano no seu patrimônio, você perde aquele produto e outras coisas, por conta de uma explosão ou alguma coisa do tipo, a gente precisa proteger também isso. Isso é mais sério, isso é mais importante do que a mera questão patrimonial, o dinheiro gasto num produto. Então, isso é o primeiro direito básico do consumidor e também a gente tem que falar muito do dever de informação, eu vou falar muito dele na palestra, gente, porque é muito importante.

E o fornecedor, ele, o dever de informação é o dever mais importante do fornecedor. Ele pode até vender um produto que seja considerado de qualidade inferior, eu vou até mostrar um exemplo agora, em seguida, vocês vão entender isso, desde que ele informe para o consumidor isso. Ele tem que informar tudo, ele tem que informar o preço. A gente tem muito problema com preço também, vocês, com certeza, no dia a dia de vocês, entram nas Lojas Americanas, no Carrefour, e passa uma compra de supermercado e está com o preço diferente daquele que estava falando na gôndola. Então, o fornecedor, ele tem essa obrigação de informar tudo, as características. E ali a gente tem a qualidade, até destaquei, que a qualidade também tem que ser informada. A gente tem o dever de informação, nesses dois aspectos, tanto da qualidade, quanto da nocividade do produto. Aí eu vou mostrar um exemplo interessante para vocês, não sei se vocês têm conhecimento, mas quando aqui em BH teve aquela chuva de granizo, vários automóveis no pátio da Fiat, da concessionária da Fiat, eles foram danificados pela chuva de granizo, e é claro que esses automóveis aí o que aconteceu? Um consumidor, ele percebeu, ele tinha adquirido um carro novo, era um Fiat Doblò zero quilômetro, e quando ele foi dar uma olhada no carro dele contra o sol, ele percebeu algumas avarias no teto. Aí a gente instaurou um procedimento e foi investigar e descobriu que várias concessionárias da Fiat fizeram martelinho de ouro nos carros e comercializaram eles como se fossem novos. A Fiat poderia comercializar esses carros? Poderia. Ele não deixa de ser um carro por conta de uma avaria na lataria dele, mas ela deveria ter informado, oferecido um desconto, como a gente geralmente vê naquela questão do mostruário. Às vezes, você entra em uma loja, eles comercializam o mostruário por um preço mais barato, mas você tem que saber que você está adquirindo um mostruário, que ele, eventualmente, vai estar arranhado, a televisão vai funcionar? Vai funcionar, mas ela não é nova.

Então, isso tem que ser informado para o consumidor. Aí, na época era o Dr. Amauri, que era o meu chefe, eu tive o prazer de trabalhar com ele durante três anos, foi o meu primeiro chefe no MP, e ele instaurou o procedimento e julgou e condenou algumas concessionárias, multou essas concessionárias por conta dessa conduta. A qualidade como mecanismo de proteção do consumidor é mais uma vez, o código, ele reservou uma seção de três art., 8º ao 10ª, só para falar da questão da qualidade do produto para a proteção da segurança e da saúde do consumidor. O art. 8º, ele diz o seguinte: *“Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência da sua natureza e fruição, obrigando os fornecedores, em qualquer hipótese, a darem informações necessárias e adequadas a seu respeito”*. Então aí a gente tira três conclusões da leitura desse artigo, a vedação ao alto risco e segurança, que foi o que a gente comentou antes, que o produto se ele tem um grau de nocividade, periculosidade que não vale a pena ter ele no mercado, ele não vai ser colocado no mercado, é vedada a colocação dele no mercado, e nós temos também a permissão dos riscos normais e previsíveis, decorrentes da natureza e fruição do produto. A gente precisa de uma faca. O consumidor precisa da faca para cortar alimentos, a gente precisa de uma tesoura, ela é perigosa, ela é nociva, mas a gente precisa desse produto. Então, o que ele tem que fazer? O dever de informação. Ele tem que informar a respeito da nocividade e periculosidade dos produtos, mesmo que seja óbvia, tá, gente? Não sei se vocês já viram, tem um exemplo aqui mais para a frente, vocês vão ver, mas embalagem de produto assim, de cosmético ou de produtos de limpeza, ele vem falando: Mantenha fora do alcance de crianças. É óbvio que a gente sabe que tem que manter fora do alcance de crianças, mas ele tem que vir falando

isso. É o dever de informação é muito sério.

Aí aqui eu vou mostrar alguns exemplos também de casos que a gente tem no Procon. Sobre a vedação ao alto risco e segurança, a gente teve um caso famoso que foi um acidente que correu em Bandeira do Sul, uma cidade do sul de Minas, que um folião, acho que era no carnaval, tinha um trio elétrico, e o folião ele disparou uma serpentina metalizada e essa serpentina atingiu a rede elétrica, o cabo se partiu e eletrocutou várias pessoas, por conta do trio elétrico, foi um acidente que teve 16 vítimas fatais e 55 feridos, um acidente muito sério. E, por conta disso, a serpentina metalizada foi considerada um produto de alto risco de permanecer sendo comercializada no mercado. Aí, por conta desse acidente, foi em 2011, aí em 2012, a Assembleia Legislativa de Minas editou uma lei proibindo o comércio, o uso, a produção das serpentinas no estado de Minas Gerais e aquelas pessoas que realizarem esse tipo de comércio, de produção desses artefatos, não só das serpentinas, mas dos produtos similares, um confete, um lança papel metalizado, algo que possa causar esse tipo de acidente, ela incorre nas sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor. Até me pareceu uma medida muito drástica, porque o Estado poderia só ter editado uma lei reafirmando o dever de informação, colocando que os fornecedores deveriam colocar uma advertência clara de que aquele uso daquele produto, perto de uma rede elétrica, poderia ocasionar um acidente, mas eles consideraram que era de alto risco, que eu não vejo alto risco em uma serpentina, se ela não for usada perto da energia elétrica. Mas foi assim que eles consideraram e hoje ela está proibida no estado de Minas Gerais. E o Ministério Público, na época, fez também uma fiscalização em várias lojas, fez apreensão, firmou Termo de Ajustamento de Conduta com a Vilma Festas para ela parar de comercializar esses produtos. Eu não sei se ainda está cumprindo, a gente, inclusive, tem até que olhar isso, porque a lei está aí e ela tem que ser fiscalizada. O dever de informação, de novo, eu vou falar muito dele. O art. 9º ele repete, basicamente, o que o art. 8º diz, ele diz que: *“O fornecedor de serviços potencialmente nocivos e perigosos tem o dever de informar sobre essa nocividade e a periculosidade”*. E aí eu trouxe alguns exemplos muito conhecidos nossos, igual falei para vocês ali do produto químico, produto de limpeza, que vem advertindo para não usar perto dos animais, não deixar perto de animais, de crianças, não ingerir, se tiver contato com os olhos, o que tem que fazer. O cigarro, que é um produto considerado altamente nocivo para a saúde do consumidor, então a gente tem normas específicas que prescrevem o dever de informar de forma ostensiva. É bastante drástica a forma que eles informam as possíveis consequências do uso do cigarro. E a gente tem também ali um exemplo de um desodorante que vem com aquele indicativo de altamente inflamável, né. É um produto que, aparentemente, não causa nenhum dano, mas mesmo assim ele pode causar, então, o dever de informar nasce. E uma etiqueta de ventilador ali também, indicando para o consumidor não se aproximar com a mão, porque ele pode vir a se machucar. Sobre o art. 10º, o caput dele, ele repete também o que diz o art. 8º a respeito da vedação de colocar produtos nocivos, que o fabricante saiba que são nocivos no mercado de consumo.

Então eu preferi destacar o § 1º que ele fala do *recall*, porque o *recall* é um instituto, acho que todo mundo conhece um pouco, já ouviu falar no *recall* de veículos, a gente tem muito conhecimento do *recall* de veículos, mas ele pode ser de qualquer produto. E o *recall* ele é basicamente o chamamento dos consumidores quando o fornecedor, depois de colocar um produto no mercado, ele verificar que aquele produto ele é nocivo, de alguma forma ele é perigoso, ele tem um vício que pode vir a causar, vir a atentar contra a vida, a integridade física dos consumidores, ele tem

que fazer o chamamento desses consumidores para efetuar a troca ou reparo do produto. Aqui o artigo ele até diz: “*Mediante anúncios publicitários*”. Só que a gente interpreta, a doutrina ela interpreta de uma forma extensiva, esse dever de informar não é só mediante anúncios publicitários, e se o fornecedor ele tem acesso às notas fiscais, aos dados do consumidor, ele deveria notificar ele pessoalmente, de forma individualizada, mandar uma carta ou fazer um telefonema e o *recall*, ele além de configurar essa falta de informar o consumidor, nesse casos, além de configurar uma infração consumerista, passível de multa, de aplicação de multa, também é um crime contra o consumidor. E aqui tem alguns exemplos de *recall*. Eu coloquei lá em cima a questão da Toyota, que todo mundo conhece bastante, de veículo. E essa questão da Toyota ela chegou para a gente porque parece que surgiu um vício em vários veículos, em vários modelos de veículos da Toyota sobre o *airbag*, o *airbag* do motorista ele não aciona. Há anos, parece que eles descobriram, que tem um vício nesse *airbag* e a Toyota ela fez o chamamento, ela publicou no site, em algumas ela divulgou essa questão dos *airbags* só que a gente recebeu reclamações de consumidores que foram na concessionária e a Toyota disse que não tem peça para poder fazer o reparo desses produtos. A gente, inclusive, está investigando essa questão lá na promotoria. E outro exemplo interessante é esse do Galaxy Note 7, que foi um celular também, isso foi muito divulgado nas mídias, todo mundo ficou sabendo, que foi um celular da Samsung que apresentou um vício, eu não consigo nem precisar onde foi, eu acho que nem a Samsung conseguiu precisar qual foi o vício, mas o fato é que o celular estava explodindo. Muito sério, a Samsung ela fez o *recall* desse produto e os consumidores tiveram a opção de trocar por um novo celular ou ter o seu valor devolvido. E foi muito interessante na época, eu lembro que as companhias aéreas elas não estavam permitindo embarque de passageiros com esse celular. Tem até um caso... Eu estava voltando, na época, que teve esse *recall* do Out 7, eu estava voltando do Chile, e eu lembro que eu ficava assim, todo mundo tem foto daquela cordilheira com a asa do avião. Eu pensava assim: quando eu estiver voltando, eu vou tirar uma foto bem bonita da Cordilheira dos Andes cheia de neve. E o meu celular é um Samsung. Aí, quando eu entrei no voo, o pessoal falou, a aeromoça falou: Os celulares da Samsung devem ser todos desligados durante o voo. Eu falei: não, de jeito nenhum que eu vou deixar de tirar essa foto da Cordilheira, deixei ele ligado. Olha que loucura, né, gente. Redes sociais, né, a gente fica louco. Aí também tem dois exemplos de produtos alimentícios, de *recall* que a gente não vê, não é muito comum, mas acontece também. Teve um caso daquele ketchup Heinz que parece que apresentou pelos de ratos, um lote que também fizeram *recall*. O *recall* do Toddynho que foi famoso até porque parece que teve uma criança que veio a óbito por conta desse Toddynho e na Operação Carne Fraca também algumas carnes que foram consideradas impróprias também teve o *recall*.

E agora, antes de falar individualmente dos dois institutos, eu coloquei as duas imagens para vocês terem noção da diferença entre os dois, porque é substancial, inclusive, até para a questão de prazos, para questão da forma de reclamar dos danos causados, são diferentes. O defeito, essa primeira foto no notebook pegando fogo, é o que representaria o defeito, que é o acidente de consumo, que a gente conhece como defeito é essa tradução de fato, o código usa esse termo “fato do produto”. Seria o produto que ele apresenta, ele apresentou um vício, só que aquele vício ele ocasionou um acidente. Não é só, o vício do produto, igual essa foto que tem a tela do notebook com uma linha, seria o produto que ele não está mais apto a ser utilizado de forma plena. Ele apresentou uma falha ou um problema, mas que, por si só, ele não gera um dano. Ele apenas, a diferença entre um e outro, inclusive, é o dano. O vício ele não representa o dano, em si, ele apresenta só uma questão do

produto em si, o produto deixou de ter a funcionalidade plena, enquanto o defeito não, o defeito, esse vício, ele passa a ocasionar um dano, um acidente de consumo, seja a saúde, a segurança do consumidor, se esse notebook pega fogo e vem a lesionar um consumidor ou então a estragar, a danificar o patrimônio, aquela mesa ali que ele está em cima, nós vamos estar falando de um defeito, o fato do produto ou acidente de consumo. Aí a gente um pouquinho do defeito, que eu já expliquei para vocês, aí eu coloquei duas ilustrações para vocês verem, aqui: *“Não oferece a segurança que dele, legitimamente, se espera”*. É claro que é aquele defeito ocasionado além do que a gente espera do produto. Você não pode considerar que é um acidente porque alguém se cortou com uma faca. É normal que você se corte com uma faca. O que é anormal é um notebook pegar fogo enquanto você está usando ele. Uma tomada, um plug, alguma coisa dá esse tipo de problema. Nós temos duas imagens aí, a primeira é daquele celular, inclusive que eu falei com vocês, ele explodiu no bolso de um consumidor, então ocasionou uma lesão, um ferimento, um acidente, e a questão do Toddynho também, que a criança passa mal após beber um Toddynho, que ali exemplifica muito bem a questão da diferença entre um e outro. O Toddynho, em si, com detergente, ele é um produto viciado, ele está impróprio para o uso e consumo, é um produto com vício. Mas, a partir do momento que um consumidor fez o uso dele e, por conta disso, ele veio a ter um mal-estar, a passar mal, ele ocasionou, ele teve um dano, aí a gente passa a falar do defeito do produto. Sobre o defeito, a responsabilidade objetiva da cadeia produtiva, o que que é isso gente? O fabricante, produtor, construtor, e é importante destacar a figura do importador, que não foi a pessoa que produziu o bem, mas é a pessoa que introduziu, é a pessoa responsável por colocar ele no mercado de consumo. E o código, ele visa facilitar a vida do consumidor. Imagina vocês reclamando com uma empresa estrangeira sobre um produto que vocês adquiriram. Então, assim, o importador, ele é essa figura responsável. Eles respondem independentemente da existência de culpa.

Então, a responsabilidade que a gente chama de objetiva, é que o consumidor não precisa provar a culpa do fornecedor ao colocar aquele produto no mercado, ele não precisa provar que o fornecedor foi negligente na hora de produzir aquele bem, ele não precisa que ele teve a intenção de causar um dano ao consumidor. O próprio defeito, a própria lesão, o dano, já configura a responsabilidade do fabricante, produtor ou construtor, no caso do acidente de consumo. Inclusive, por informações insuficientes. É muito comum, você compra um produto que a voltagem é 220, se não vem comunicando essa voltagem, você pode vir a utilizar ele numa voltagem 110 e o produto explodir. Se isso acontecer, a gente vai estar diante de um acidente de consumo de responsabilidade do fornecedor, porque ele deveria ter dado essa informação. Algumas, aí a gente coloca, algumas excludentes de responsabilidade, porque apesar de ela ser objetiva, ela não é absoluta. Se o fornecedor ele vier a comprovar, ele vir a comprovar que não colocou o produto no mercado, foi um outro fornecedor, não foi aquele, ou que embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente, o acidente não aconteceu por conta de defeito, foi um mau uso, alguma outra situação, ou então a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, que pode acontecer também de o consumidor fazer um uso inadequado, ele dá todo aquele dever de informação, todas as informações prestadas no manual, certinho, e o consumidor vai lá e usa de forma inadequada e ocasiona, mas isso é, igual eu repito, isso é um ônus do fornecedor comprovar, do fabricante comprovar. Então, num primeiro momento, a gente tem a responsabilidade objetiva, ele responde sim. O art. 13 ele traz a responsabilidade subsidiária do comerciante.

A gente vai ver mais à frente, no vício, que a responsabilidade entre o fabricante e o comerciante ela é solidária. Aqui, no caso do defeito, não. O fabricante, quem responde por um acidente de consumo é o fabricante, num primeiro momento. O comerciante, que foi aquela pessoa que colocou no mercado, que vendeu para o consumidor, o fornecedor direto, que a gente diz, ele é responsável só nessas situações que estão ali, quando o fabricante não puder ser identificado ou não tiver uma identificação clara do fabricante. Por exemplo, uma pessoa vai tomar uma cachaça no interior, não sei se vocês já viram naquelas vendinhas vendem aquelas cachaças sem rótulo, sem nada, a pessoa adquiriu aquilo ali. Se ela toma aquela cachaça e aquela cachaça é um veneno, quem vai responder por aquilo vai ser a pessoa que vendeu diretamente para o consumidor, porque não tem como ela saber qual alambique que produziu, quem foi o produtor daquela cachaça. Ela vai procurar diretamente a pessoa que comercializou para ela e por não conservar adequadamente os produtos perecíveis também, que são aqueles casos do supermercado que tem rato ou que ele precisa manter refrigerado determinado produto, mas ele não mantém na forma que precisa manter, aquele produto venha a ser considerado impróprio para o uso e consumo e causar um dano ao consumidor.

No art. 17 também eu quis destacar isso, que isso é muito importante, que a gente tem às vezes a percepção de que o código ele só se aplica aos consumidores, às pessoas que adquiriram determinado produto, e não. No caso do defeito, ele é extensível a todas as vítimas do evento. É a figura que a gente chama de consumidor por equiparação. Então, a partir do momento que aquela pessoa adquiriu um produto e ela apresentou um dano, um defeito, e ocasionou um dano a outras pessoas, aquelas pessoas também vão ter direito a se valer das normas do Código de Defesa do Consumidor para a reparação dos danos. Isso acontece muito em acidente de veículo, se um veículo se acidentou por conta de algum vício do produto, de um defeito do produto, uma roda que solta, alguma coisa desse tipo e outro veículo é atingido, aquela pessoa também é considerada como consumidor. Agora, sobre o vício, eu já expliquei para vocês, a questão de o vício estar, do produto não estar adequado aos fins a que se destina ou ele não está acometido, ele é fraudado, ele é falso, a gente tem as falsificações, a gente recebeu uma reclamação recentemente sobre falsificação de bebidas. E aqui tem algumas ilustrações, a gente vê a tela da televisão com alguns riscos, a imagem você ainda consegue utilizar a televisão, mas você não ela de forma plena. Então, esse é um vício do produto, o que a gente chama de vício, que poderia... A roupa é um exemplo interessante daquela questão do dever de informação. A gente tem muitos bazares que vendem roupas e acessórios com pequenos defeitos, eles usam inclusive defeito, o termo que a gente usa para falar do vício, mas eles poderiam comercializar? Poderiam. Desde que informado para o consumidor. Se você adquire um produto achando que ele está em perfeitas condições e vem a perceber que ele não está, a gente está diante de um vício de produto. Ali o alimento que é o vício só até a pessoa ingerir aquele alimento, a partir do momento que ela ingerir, ele vai deixar de se tornar um vício e vai se tornar um fato. E o celular também que é um exemplo legal de falar, porque a gente teve um caso de repercussão também na promotória, e foi do celular da Motorola, o Moto X segunda geração, a gente instaurou um procedimento porque vários consumidores efetuaram identifica reclamação de que o produto ele veicula uma publicidade de que a tela é resistente e vários consumidores tiveram a tela dos seus celulares quebradas dentro do bolso da calça ou ele caiu de uma altura mínima e quebrou, e muitos consumidores mesmo reclamaram e a gente instaurou um procedimento, a Motorola foi multada e está em sede de recurso esse processo. Se trata de um vício de produto e de um vício de informação, uma publicidade enganosa aí no caso.

Aqui, diferentemente do que nós estávamos falando a respeito do defeito, a gente tem uma responsabilidade solidária, isso significa que tanto o fabricante quanto o comerciante respondem perante o consumidor sobre algum vício apresentado. Se você compra um celular da LG nas Lojas Americanas, gente, você pode reclamar tanto perante a LG quanto às Lojas Americanas, se ele apresentar um vício. Só que o que a gente vê na prática não é isso. A gente vai na loja e eles falam assim: procura a assistência técnica do fabricante. Ele está se eximindo da responsabilidade dele, mas é claro que, assim, o que eles alegam para a gente, inclusive para o Procon, eles alegam que eles não têm como averiguar se aquele vício, ele decorreu de mau uso do consumidor ou se foi realmente um vício de fabricação, foi um vício de fábrica, que só uma assistência técnica poderia dar esse laudo, afirmando se foi mau uso ou não. Então, por isso, eles não poderiam efetuar, eles não têm condições de efetuar o reparo ou a troca do produto. Só que a lei, a gente não pode brigar com a lei. A lei diz que é dessa forma. Eu, assim, como consumidora, eu acho que procuro diretamente a assistência técnica mesmo, porque eu não vou ficar brigando com o fornecedor direto também, não vou brigar com o consumidor, mas eles têm responsabilidade sim e, num procedimento judicial, você pode, tranquilamente, elencar os dois, solidariamente eles dois respondem perante o consumidor. Aí a gente tem essa diferença entre o vício de qualidade e quantidade. O de qualidade, é o que eu basicamente já falei para vocês, e o de quantidade, colocar mais na frente aqui, ele vem novamente repetido no art. 19, ele fala que são aqueles produtos que vêm em desacordo com a publicidade ou com o próprio rótulo. Ele diz que tem 200 ml e tem 100, alguma coisa do tipo.

E vou voltar agora no prazo do fornecedor para mostrar a diferença, porque a gente tem só, basicamente, uma diferença entre o vício de quantidade e qualidade. O prazo que o fornecedor tem, gente, para poder efetuar o reparo, é de máximo 30 dias. O código diz: máximo de 30 dias. No § 2º, ele coloca uma possibilidade de estender esse prazo ou de diminuir o prazo, mas por convenção das partes, gente, isso é muito sério. A gente vê muitos fornecedores que, unilateralmente, ampliam esse prazo ou então não respeitam o prazo. Se bater no prazo e ele não conseguir reparar aquele produto, se você chegar na assistência técnica e ele falar: Não está pronto. Você tem direito a fazer a opção, aquelas três opções ali dos III incisos do § 1º, que é ou a substituição do produto por outro de mesma espécie, que atenda às suas necessidades, ou a restituição imediata da quantia paga, que seria uma resolução de contrato, já que ele não cumpriu essa questão dos 30 dias, ou abatimento proporcional do preço. Que pode acontecer de você adquirir um produto, ele apresentar um vício, só que você quer aquele produto ainda, você adorou aquele bolsa que soltou um pedacinho, aí você prefere continuar com a bolsa, só que aí você tem o direito de pedir ao fornecedor que ele efetue uma restituição pelo valor pago, porque ele apresentou esse vício. Com relação ao vício de quantidade, ele teria as mesmas opções que no vício de qualidade, mais essa complementação do peso ou da medida, que seria: a pessoa vai no açougue comprar um quilo de carne, quando ela vê, não tem um quilo, tem 800 gramas, ela poderia voltar e solicitar essa complementação, é mais uma opção na questão do vício de quantidade. Sobre o vício de quantidade a gente tem uns exemplos interessantes também que, esse foi um consumidor, ele registou uma promoção feita no supermercado, se eu não me engano, supermercado Extra que estava falando o filézinho de frango sendo vendido como o quilo de filézinho já pré medido, quando ele foi colocar na balança não tinha um quilo, tinha 758 gramas. Então, nesse caso, configura um vício de quantidade, ele poderia exigir o restante ou devolver o produto, se valer de algumas daquelas opções. E a gente teve também vários vídeos compartilhados em redes sociais de

um consumidor pegando muçarela e presunto no supermercado e pesando e vendo que aquilo que constava da embalagem era um peso superior ao que efetivamente tinha. Então, a gente tem que ficar muito ligado nessa questão, porque realmente o produto pré medido, a gente fica à mercê daquilo ali, daquela informação e, às vezes, ela pode não ser uma informação correta. Sobre os prazos para reclamar administrativamente, quando eu falo administrativamente, é perante o fornecedor, é o prazo que o consumidor tem de procurar, não na esfera judicial, mas perante aquela pessoa que comercializou o produto ou o fabricante, e pedir ou reclamar sobre aqueles vícios. Aí é o que a gente chama de garantia legal, mais para a frente eu vou falar, o tema era mais para frente, mas eu vou falar dela agora, porque é um prazo que a gente tem. E esse prazo do art. 26 é para reclamar sobre vícios aparentes ou de fácil constatação, que seriam os vícios que a gente percebe no momento que a gente adquire o produto. Uma vez que você compra aquele produto, você abre a embalagem e, de cara, você vê: está faltando uma peça, ou então ele não ligou, ou então a imagem está distorcida, a gente tem conhecimento dele no momento da compra. Aí a gente vai ter 30 dias, considerando os produtos não duráveis, e 90 dias considerando os produtos duráveis. A diferença, gente, entre um e outro é basicamente que os produtos duráveis são aqueles que você pode utilizar ele por várias vezes e ele continua mantendo aquela substância, enquanto o não durável, não, ele se consome, ele muda a substância com o uso. Para a gente visualizar bastante, são os alimentos, os cosméticos, os produtos de limpeza. Uma vez que você usa, ele vai se extinguindo, um sabonete, enquanto o restante, a grande maioria, o vestuário, a gente vê, mais para frente tem um exemplo interessante, mas a gente vê muito fornecedor configurando, por exemplo, sapato como um produto não durável. Gente, é um produto durável, o sapato ele não é só o mero desgaste natural daquele produto que torna ele não durável, ele é durável, ele não muda, ele não deixa de ser um sapato porque você está usando ele, porque o solado está ficando velho. E... Isso, seria um serviço. Seria um serviço. Ele até tem, como não é objeto da palestra, eu não trouxe os artigos específicos sobre o serviço, mas ele também está no Código de Defesa do Consumidor. Também se apresentar algum vício, igual você falou, um pedreiro, você contrata um serviço de pedreiro e aquela pessoa não faz o serviço da forma como ele deveria ser feito, se apresenta um vício, você também tem o direito de reclamar. Aí tem as questões específicas, depois se você quiser me mandar um e-mail, eu posso te esclarecer melhor. Qual é o seu nome? Alessandra. Aí eu te esclareço melhor, porque como objeto é produto, aí eu não trouxe nada específico sobre serviço, mas depois eu te dou uma assistência. Aí essa questão tem um prazo de 30 dias para os não duráveis e 90 dias para os duráveis, então a gente tem uma diferença de prazo, entre um produto e outro, tem que ser observada, para efetuar a reclamação.

E com relação aos vícios serem aparentes e de fácil constatação, eles começam a contar a partir da efetiva entrega do produto, então você recebeu o produto, comprou aquele produto, no jurídico a gente chama de tradição, você recebeu aquele produto e constatou um vício nele, começa a contar esse prazo. Então, assim, não tem aquela alegação de que, ah, eu comprei um produto, do fornecedor falar assim: "Nossa, mas já tem 30 dias e você não viu?". Não interessa, é de fácil constatação, você tem esse prazo para poder efetuar a reclamação. Agora, a gente faz a diferenciação por conta do vício oculto, porque a gente conhece como vício oculto, gente, é aquele vício que você não constata de pronto. Você adquiriu o produto, começou a utilizar e de repente surge um vício aí com a utilização daquele produto, que você não tinha conhecimento, e aquele produto vem a deixar de funcionar da forma como ele deveria funcionar. O prazo para reclamar, aquele prazo decadencial

de 30 a 90 dias, ele vai contar a partir do momento que ficar evidenciado o vício, o código usa o termo defeito, erroneamente ali, seria vício no caso. A gente tem um exemplo muito interessante também lá no gabinete, que é a questão do veículo Fiat Ducato, a gente tem um processo hoje tramitando lá no gabinete sobre esse veículo. A gente teve diversas reclamações, diversos consumidores, inclusive o Sindicato dos Escolares, daqui de Belo Horizonte, das pessoas que fazem transporte infantil, fez uma representação ao Ministério Público porque os veículos Ducato estavam apresentando, em média, assim, um modelo específico, que era 2011/2012, 2012/2013, estava apresentando, por volta dos 40 mil quilômetros rodados, um problema de baixar a água do radiador. Então o dono daquele veículo, o proprietário, ele só percebia que estava baixando a água, ele não sabia o que estava acontecendo. Isso é o vício oculto. Ele já adquiriu aquele produto, já está usando ele há um, dois anos, e, de repente, aparece aquela situação, e aí começava a sair fumaça branca, o carro começava a não dar mais a partida ou ter a potência alterada, aí ele levava no mecânico, levava na concessionária e descobria que tinha uma trinca no cabeçote do motor, que é uma peça extremamente cara, vários consumidores efetuaram o reparo e chegaram a pagar até R\$ 15 mil para fazer o reparo desse produto, e isso, claramente, como são várias pessoas reclamando, a gente considera que é um vício de fabricação. A Fiat teria que ter feito um *recall*, aí teria que ter ressarcido esses consumidores que já efetuaram a troca, inclusive teve consumidor que efetuou a troca e o vício voltou a ocorrer. Então, realmente, é um problema ali de engenharia mesmo, da questão do veículo. E o que a gente conseguiu até agora, a gente ainda em fase de conciliação com a Fiat, ela está irredutível na questão do *recall*, da troca, mas a gente conseguiu ela fazer um comunicado, ela até fez uma espécie de *recall*. Ela colocou no site dela um plano de ação para poder receber os consumidores que venham a detectar essa questão da água, do cabeçote, para poder fazer uma análise de se aquele vício é ou não de fabricação e poder efetuar o reparo do produto. Só que a gente o caso daqueles consumidores que já efetuaram o reparo, então eles precisam de uma assistência aí. Os prazos para reclamar judicialmente são os prazos para a gente ajuizar uma ação, ou no Juizado Especial ou procurar um advogado, como consumidor, igual eu falei, a gente tem muito o hábito de procurar os juizados, se acontecer algum problema porque geralmente é de baixo valor, e a gente tem, o prazo ele só prescreveu o prazo com relação ao fato do produto que é o defeito. No caso de acidente de consumo, o consumidor ele tem cinco anos da data do conhecimento do dano e da sua autoria, para poder ingressar em juízo, procurar o judiciário para poder reparar os danos que, eventualmente, foram ele causados, sejam danos materiais ou morais ou até mesmo a integridade física, um dano estético por conta de um acidente. Com relação ao vício, a gente não tem, no Código de Defesa do Consumidor, um prazo, a gente tem só aquele prazo de 30 e 90, só que pode vir de você reclamar para o fornecedor e ele não reparar o seu produto. Então, a gente tem os Procons Municipais, tem o Procon Assembleia também nesse caso, e tem o Judiciário, que o consumidor poderia procurar. Aí, os tribunais, os juízes, o entendimento é muito esparso, cada um entende de uma forma, tem alguns que entendem esse prazo de três anos do Código Civil, que é o prazo de três anos para a reparação civil, tem alguns que consideram como sendo assim, uma vez que ocasionou o dano, ele considera como um fato, então, ele vai considerar o prazo de cinco anos e nós também temos assim, decisões de os Tribunais Superiores considerando o prazo de dez anos, que quando o Código Civil diz que quando na lei não prescreve um prazo, o prazo vai ser de dez anos. Então, assim, os consumidores têm que ser precavidos, o ideal é que a gente ajuíze no menor prazo possível para não ter o perigo do juiz entender de forma diferente e considerar prescrito.

Quanto aos prazos para devolver, gente, é muito importante esclarecer isso porque há uma falha do entendimento, na maioria dos consumidores, inclusive a mim, antes de eu trabalhar com direito do consumidor, que a gente tem o direito de devolver um produto que apresenta vício assim de cara. A gente não tem esse direito. A gente tem o direito de reclamar e o fornecedor ele tem um prazo para poder reparar o produto, que é o prazo de 30 dias. Devolver um produto meramente porque você não gostou, porque você se arrependeu da compra, a gente só tem esse direito, chamado de direito de arrependimento, quando a compra é feita fora do estabelecimento comercial, que são aquelas vendas feitas por telefone ou a domicílio, a gente conhece muitas revistas, né, as mulheres, as revistas da Avon, da Mary Kay, isso acontece, e o comércio eletrônico, que hoje todo mundo compra pela internet. Então, assim, a demanda é muito grande lá na promotoria de reclamações, de atrasos de entrega também, de produto que veio diferente daquele que foi comprado e, inclusive, de fraudes, de estelionato, de sites que não existem, e o consumidor vai lá e efetua a compra e o produto não chega nunca. Então, a gente tem esse direito do arrependimento para poder resguardar aquele consumidor que não está vendo o produto na hora que está adquirindo aquele produto. Porque se você está na loja você está vendo, aquele sofá, a cor, o tamanho, você tem uma noção daqui que você está adquirindo, pela internet não, pelo telefone não. Então a gente tem no código, na questão do comércio eletrônico tem um decreto específico que repete a questão do direito de arrependimento. Então, nós teremos o prazo de sete dias, e não precisa ser justificado, tá? Basta você não querer aquele produto. Chegou aquele sapato que você comprou na Schutz, não gostou do sapato? Pode devolver. Ele não precisa apresentar vício, não precisa falar que está sem dinheiro, você pode simplesmente exercitar o seu direito de arrependimento, de sete dias a partir da entrega efetiva daquele produto. Sobre os prazos para a troca, é a mesma questão do prazo de devolução. Eu trouxe até uns exemplos aqui de garantia, de termos de garantia de duas lojas de sapato, porque os prazos para trocar, gente, o código ele é silente, ele não obriga o fornecedor a efetuar a troca de produtos. Se você comprou o produto para dar de presente, por exemplo, e a pessoa não gostou, ela não tem direito a troca se o fornecedor não falar que tem, o código, a lei não obriga o fornecedor a fazer essa troca. Então, o que nós teríamos é o que a gente chama de decadência convencional. O fornecedor ele querendo, né, [interrupção no áudio] ele pode dar esse prazo para a troca do produto e, normalmente, ele dá, né, é muito comum no comércio, até por conta dessa questão de a gente adquirir produtos para outra pessoa, chegar em casa e provar e não ter gostado ou então se arrependeu, ou então o móvel ficou muito grande para a minha sala. Então, o lojista ele costuma dar esse prazo de troca, mas esse prazo ele não é obrigatório. Então, estejam atentos, quando forem comprar algo se vocês têm esse prazo para a troca. E que o nasce, nessa questão da troca, é o dever de informação, se o fornecedor se obrigar a efetuar a troca em determinado prazo, em determinadas condições, ele tem que efetuar a troca.

Então, nós temos aí dois exemplos: uma garantia da constância, que diz a troca de produtos da constância e será feita somente mediante a apresentação desse certificado, no prazo máximo de 30 dias, da compra e o mesmo deverá estar etiquetado e não poderá ter sido usado. Essas são as condições que a constância considerou para poder efetuar a troca, então elas têm que ser atendidas, ela informou devidamente ao consumidor e o consumidor tem que respeitar porque não tem nenhuma obrigação legal a respeito. E ali também na [ininteligível] a mesma coisa, prazo de troca para trinta dias, após a compra, não trocaremos produtos em liquidação, que também é muito comum de acontecer, eles não trocarem produtos,

né, no bazar, e isso não é ilegal, tá, gente, não está em desacordo com a lei, não. Sobre a garantia legal, eu falei já para vocês dos prazos, né, de 30 e 90 dias para bens duráveis e não duráveis, e tem duas observações que eu gostaria de fazer a respeito. Que uma é sobre a garantia legal, ela não depende de termo expresso, a gente, normalmente, quando um fabricante dá aquela garantia de um ano, dois anos para uma geladeira ou um fogão, a gente vê aquele termo de garantia, esse termo expresso ele é obrigatório só para a garantia contratual. A garantia legal decorre de lei. Então, o consumidor ele não precisa de nenhum termo para pode exercer esse direito, ele pode procurar independentemente, inclusive, nós vamos ver até um exemplo interessante da própria constância, a garantia está toda errada, está cheia de informação errada, que vocês vão ver que ele o consumidor ele não precisa de termo e o fornecedor não precisa entregar um termo, que a garantia já decorre da própria lei. E é vedada a exoneração contratual. Então, assim, o fornecedor ele não pode se exonerar, né, contratualmente, ou num contrato de adesão, ele não pode falar assim: "Olha, eu não vou cumprir essa garantia.". É uma garantia obrigatória, interativa e ele tem que cumprir. E também é vedada a cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar a gente. Quando vem uma garantia falando assim: "A gente não vai trocar caso o produto pare de funcionar.". Não existe isso, entendeu? Tipo, o fornecedor ele não pode se desobrigar dentro da garantia contratual, surgindo um vício, ele tem que cumprir a lei e tem que reparar em 30 dias ou oferecer algumas daquelas opções que o consumidor tem. É, aqui, a garantia que eu falei com vocês, está bem fraquinho para ler, não sei se eu vou conseguir ler direitinho, mas o que ela diz aqui no canto, ela está cheia de erros. Conforme o Código de Defesa do Consumidor, caso seja constatado, tá. Lá na frente, ele fala que se aparecer um vício no produto, ele até usa o termo defeito, a gente entende como sendo um vício, né, o consumidor ele terá prazo limite de 30 dias para procurar a loja que ele comprou aquele produto. E como a garantia da constância se trata de um sapato, ela enquadrrou o sapato num bem não durável. Está totalmente errada. Porque o sapato é um bem durável, então, o consumidor ele não tem 30 dias, ele tem 90. E ali também ela fala que, lá ela coloca assim: "*A fábrica se reserva um prazo de 30 a 60 dias para reparar o produto*". Gente, o prazo é 30 dias. Você só consegue ampliar esse prazo com a anuência do consumidor, isso aí é um termo impresso, né, pré impresso, ele vai ser entregue para o consumidor, ele não vai dar essa anuência, né? Então, é uma garantia totalmente falha. Ela tem até outras questões, e ela ainda fala assim, conforme, a partir da data, ela fala em questão de data também, eu não estou conseguindo enxergar direitinho, mas ela ainda coloca assim: "*conforme art. 18, do § 1º do Código de Defesa do Consumidor*". Como se essa informação estivesse na lei.

Então, assim, ela ainda induz o consumidor ao erro, acreditar que aquilo ali decorre de lei e não decorre de lei não. A lei fala outra coisa. E sobre aquela questão da exoneração contratual, ali embaixo tem assim: "*limitações da garantia*". Aí ela coloca assim: "*descolamento do taco após o uso*". Gente, você compra um sapato, ele descola o taco no primeiro dia que você está usando ele, isso é mau uso do produto? Claro que não. É um vício de produto, ela teria que reparar esse vício, ele teria que sanar esse vício, ela não poderia colocar isso aí como uma excludente, uma limitação da garantia. A gente instaurou um procedimento, a gente está em vias de Audiência agora com a constância por conta dessa garantia, só que ela já até apresentou defesa e já fez as alterações necessárias, já colocou prazo de 30 dias, já explicou tudo direitinho, mas, mesmo assim, uma vez que ela incorreu numa fração, a gente vai aplicar as sanções devidas por conta disso.

E a respeito da garantia contratual, a gente tem essa questão que ela é complementar a legal, ou seja, se um fornecedor ele dá uma garantia de um ano, ele está te dando uma garantia de um ano, se for um bem durável, ele está te dando uma garantia de um ano e 90 dias, ele não está te dando a garantia só de um ano, a garantia contratual ela é suplementar. Primeiro, a gente conta aquele prazo do CDC e depois a gente conta o prazo da garantia que é dada, normalmente ela é dada pelo fabricante, mas nada [ininteligível] que o comerciante também direito dê essa garantia, mas ela normalmente é dada pelo fabricante, ela tem que vir junto com o manual de instruções e também ela já pede a obrigatoriedade do termo escrito, não pode só decorrer da lei, até porque como é uma garantia específica do fabricante, ele tem que estipular as condições que o consumidor vai exercitar, os prazos, a forma, o que está incluído naquela garantia. Porque a liberalidade dele dar essa garantia ou não. Então, tem que vir em termo escrito. Inclusive, o preenchimento do termo escrito, se ele não for observado, ele configura também crime contra o consumidor, no art. 74 do código. Então, gente, é isso o que eu tinha para passar para vocês. Eu espero que tenha conseguido ser clara, a respeito dos produtos, e eu me coloco à disposição para dúvidas, alguém se quiser perguntar alguma coisa. Vai chegar o microfone aí.

SR. ALEXANDRE: Boa tarde, Dra. Marina.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Tudo bem? Qual que é o seu nome?

SR. ALEXANDRE: Alexandre.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Alexandre.

SR. ALEXANDRE: A senhora mencionou a questão da ANT, dos órgãos reguladores, o produto gás de cozinha, ele fere o Código de Defesa de Consumidor em quase sua totalidade. Quando você compra o gás de cozinha, a pessoa fala: Eu comprei da Supergasbras, nacional, você comprou um produto da Petrobras, é o único fabricante no Brasil do GLP é a Petrobras. E o mais importante, o que a gente tem buscado, principalmente junto ao Ministério Público, é por que o Inmetro e a Agência Nacional de Petróleo, como órgão do governo, que deveriam respeitar e apoiar o Ministério Público não apoiam na questão da validade do produto, do vasilhame. O vasilhame não vem com data de validade, e essa ausência da informação ao consumidor tem gerado danos que geram o quê? Perdas de vidas. Qual que é a posição do Ministério Público com o Inmetro, com a ANT, que ignoram o código, quase que em sua totalidade, quando o esse assunto trata de GLP? Porque são vícios com relação a data da validade, a informação do produto errônea, buscando aumentar a sua lucratividade, porque só favorecem as companhias, a falta de informação de perigo inflamável, por se tratar de um produto altamente inflamável. Quer dizer, nós conseguimos, no setor do GLP, infringir todo o Código de Defesa do Consumidor. Nós podemos destrinchar aqui, ele vai se enquadrar em tudo e é um produto que está na casa de todos nós.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Não. Exatamente. O GLP, ele é, ele se enquadra naquela questão do produto com nocividade e periculosidade, né, Alexandre.

Assim, ele tem que vir, realmente, com o dever de informação bem claro para o consumidor. A gente tem muitos processos, a maioria deles é pela revenda sem autorização, a gente tem muito a questão de revenda sem autorização, só que a gente, no momento, como a gente está com muita demanda, tem muito processo, a gente está trabalhando quase que exclusivamente com reclamações. Então, assim, para a gente efetuar uma fiscalização nessa questão da informação, a gente sabe que tem muitos problemas sim, eu até considero que se o Inmetro ele tem uma norma específica, quem tem que fiscalizar é o Inmetro, porque a norma é dele e ele tem poder de polícia, ele tem aparato de fiscalização, ele teria que atuar ali também, a ANP também, né, ela também tem. Então eles deveriam atuar, o Ministério Público ele atua... pode falar.

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

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Entendi. Sim. Eu tenho quase certeza que tem sim algum expediente desse tipo lá, eu acho que foi firmado até um TAC há um tempo atrás, só que ele é mais antigo. Como eu não tenho conhecimento dele, especificamente, aqui se o senhor puder me mandar um e-mail depois, eu vou procurar saber direitinho e respondo a sua questão. Mas essa questão da fiscalização, então, assim, eu até peço que a gente tem uma ferramenta hoje no site, vocês podem entrar no site e efetuar reclamações. O Ministério Público ele tem uma atuação coletiva, tá, gente? Essas pequenas situações assim de um vício de produto, fato, isso é uma questão, sendo uma questão individual, vocês têm que procurar o Procons Municipais, a Assembleia ou o Judiciário, só que vocês podem efetuar reclamações também porque se ela figurar como coletiva, como foi o caso da Motorola, era uma coisa específica e individual, mas como vários consumidores tiveram o mesmo problema, aí atrai a competência do Ministério Público, a atribuição do Ministério Público para atuar. Então, é muito importante que vocês entrem no site e efetuem essas reclamações para a gente ter noção, porque a partir delas que a gente está efetuando, a gente está construindo a nossa demanda a partir delas, a gente não está instaurando quase nada de ofício, porque tem muita coisa para a área de produtos com muita coisa ainda. Então, assim, efetuem a reclamação que, com certeza, vai ser muito importante a gente dar uma prioridade para essa questão do GLP porque realmente é muito séria, a gente tem muito caso de GLP, tem muita coisa de GLP lá. O Dr. Amauri fazia muita reunião com os representantes de vendas de GLP lá na promotoria.

SRA. LUCIANA: Boa tarde, doutora.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Boa tarde.

SRA. LUCIANA: Eu gostaria, se a senhora pudesse voltar a parte de garantia, bem na questão prática, assim, sempre que a gente vai adquirir um produto, principalmente eletroeletrônico, eles sempre oferecem uma garantia estendida por tal valor. Se a senhora pudesse explicar assim, bem prático, você deve ir nos 30 dias na loja ou no... Só para que eu possa compreender na minha praticidade diária. Obrigada.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Sim. É aquele prazo de 30 e 90, é um prazo que vem do código, é a garantia que a gente chama de garantia legal, tá? Independentemente da

loja ou da pessoa, do fabricante daquele produto te fornecer aquela garantia. Como é que você chama? Desculpa. Luciana. De ele fornecer aquele termo, você tem essa garantia, ela decorre do código. Então, você teria 30 ou 90 dias, para procurar, como a responsabilidade pelo vício é solidária, você poderia procurar tanto o comerciante, igual eu dei o exemplo do celular, você comprou o celular no Ponto Frio, gente, você pode ir tanto no Ponto Frio quanto na LG, na Nokia, na Samsung reclamar. Só que, como eu disse, na prática, o comerciante, geralmente, ele não efetua aquele reparo, porque ele fala que não tem meios para efetuar aquele reparo. Mas isso é uma infração, porque ele está de eximindo da responsabilidade solidária. Então, assim, uma dica, como consumidora, que eu te dou é: procure o fabricante. Ele tem meios mais hábeis de reparar aquele produto seu, só que, assim, se você for procurar, se ele se negar, de alguma forma, e você for procurar a justiça, você pode elencar os dois solidariamente, tranquilamente.

E a questão da garantia, que você falou, da garantia estendida, o que a gente, a gente tem também muita coisa, gente, muito problema em relação à garantia estendida. Por que o que acontece? O seguro ele é um serviço, temos vários tipos de serviços, de seguros, e, com relação à garantia estendida, é um serviço atrelado a um produto. Você compra um produto e você poderia adquirir aquela garantia estendida para, caso ele venha apresentar um vício posteriormente, você amplia aquela garantia, para se, daqui a um ano, ele não estraga nos 90 dias, mas ele estraga daqui a um ano, você poderia executar aquela garantia. Para mim, essa garantia ela nem deveria existir. Porque se a gente considera que é um vício oculto, independentemente de você ter a garantia ou não, você está fazendo uso daquele produto, e ele venha a estragar por alguma razão, que não aparente, você teria os 90 dias a partir daí, do conhecimento do vício. Só que, na prática, gente, o código, na teoria, ele é maravilhoso, mas na prática é difícil você fazer um fornecedor trocar um produto seu depois de um ano de uso. E a gente compra os produtos para durar, né? Eu tive um probleminha pessoal com uma chapinha de cabelo, eu comprei ela, no dia que eu cheguei em casa, eu liguei na tomada e ela não funcionou. Voltei na loja, porque aí eu voltei na loja já, falando: Não, eu acabei de comprar, ela não funciona. Mas teoricamente eu não teria o direito a troca, igual eu falei para vocês, eu teria que esperar o prazo de 30 dias. O código, inclusive, ele poderia ter até trazido um prazinho aí de nem que seja 30 dias para troca. Porque você comprou, você quer um produto novo, você não quer um produto reparado, mas a lei não fala. Então a gente não tem esse prazo, a gente não tem essa prerrogativa de trocar.

Aí, voltei, trocou a chapinha. Voltei, ela funcionou durante um mês, deu um mês, daí ela pifou de novo, não ligava mais. Aí, fui lá na assistência técnica, estava dentro da garantia legal, trocaram para mim. Seis meses depois, a mesma coisa. Aí, eu liguei para a Gama Italy eu falei: Olha, sinceramente, isso aqui se trata de um vício oculto, falei aquele blá-blá-blá, eles efetuaram o reparo para mim, mas normalmente não é isso o que eles fazem, tá? Eles vão se negar, então, aí vocês, provavelmente, vão ter que procurar um órgão, para poder executar isso.

Agora, a questão da garantia é o que eu te falei, existe o seguro de garantia, a gente tem muito problema, porque como o seguro é um serviço complexo, a gente tem corretoras de seguro, a gente tem seguradoras, a gente teria que ter uma pessoa apta para explicar aquela questão do seguro, e a gente não tem. A gente vê, hoje, a Ricardo Eletro, a gente vê a Marisa, a Riachuelo, a gente pede um cartão de crédito e ele vem com uma proteção, um seguro ali que você não contratou, tem

muito problema de venda casada, né?

A gente está com um processo lá interessante, da Ricardo Eletro, que a gente tem inclusive reclamações vindas do TRT, gente, do Tribunal Regional do Trabalho, eles julgando reclamações trabalhistas e aquele trabalhador, aquele empregado, falar que ele era obrigado a fazer venda casada de seguro com produto. Então assim, é uma questão muito séria também, que a gente está atento, a gente tem alguns procedimentos lá. Mas aí, eu, assim, de coração eu falo, não adquiram garantia estendida, a não ser que seja um produto assim que você realmente não quer ter dor de cabeça, sabe?

É igual àquela proteção ouro de cartão de crédito, você paga 3 reais por mês, aquilo ali não serve de nada, porque o cartão de crédito, é implícito, você tem que ser protegido por algum furto, alguma fraude. Só que a pessoa, às vezes, não quer ter dor de cabeça de acionar o Judiciário, então ela vai lá e contrata, então, só nesses casos. Mas eu considero a garantia estendida assim. Consegui ser clara?

SR. FELIPE: Olá, boa tarde.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Boa tarde.

SR. FELIPE: Meu nome é Felipe.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Boa tarde, Felipe.

SR. FELIPE: Eu sou técnico do Procon BH Resolve, o Procon municipal, nós atendemos os consumidores lá e alguns contratos que a gente lê, ficou bem claro aqui nas informações, que o art. 50 fala que a garantia, que alguns fornecedores, por liberalidade, eles dão um ano de garantia, todavia, aqui no art. 50 fala que a garantia é complementar. Eles dão um ano, mas nos contratos não deixa claro.

Eu queria saber de que forma a gente pode orientar esses consumidores ou se tem algum órgão que eles podem, além do Procon, além do processo que a gente abre lá, a questionar. Porque às vezes com um ano e um mês, o fornecedor fala para o consumidor que ele não tem mais garantia e aqui fala que a garantia é complementar, né? Eu queria saber que informações que nós podemos orientar os consumidores para... onde procurar, além do Procon, né? Se ele deve abrir um processo judicial.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Uhum. Tá joia. Sim. Felipe, então, essa questão da garantia é como eu disse, ela é complementar. Então, se o fornecedor, ele dá aquela garantia, o fabricante, vem aquela garantia junto com o manual, falando assim: "Eu dou garantia". Você tem garantia de um ano para determinadas situações ali, que ele coloca como vícios, que o consumidor poderia trocar por um novo ou ter uma restituição, alguma coisa do tipo. Se ele não especifica que é um ano incluída a garantia, porque tem muita garantia que vem assim: "A gente dá a garantia de

um ano, estando incluídos os 90 dias da garantia legal do Código de Defesa do Consumidor". Se ele disser isso, tudo bem, aí ele colocou ali a informação certinha de que são 90 dias, na verdade, ele não está dando um ano, então ele está dando 90 dias, mais o restante.

Agora, se ele diz que é um ano e não menciona que está englobada a garantia legal, naquele termo, então, ele está dando um ano e 90 dias, ele não está dando só um ano. E aí o que você pode falar para os consumidores, além do Procon Municipal, que ele poderia procurar o Procon Assembleia e o Procon Municipal, ele pode sim efetuar uma reclamação no site do Ministério Público, no site do Procon. Você entra no site do MP, gente, tem em um linkzinho, assim, no canto, Procon, aí está lá, assim: registre uma notícia de fato. Você pode entrar e registrar, normalmente, para questões coletivas.

E eu, Felipe, nesse caso da garantia, eu considero que seja coletivo, por quê? Geralmente é um termo pronto, impresso ali, que ele entrega para todo mundo. Então todos os consumidores que adquiriram estão sendo lesados. Se o fornecedor não está executando a garantia como ele fala que ele deveria executar, ele está lesionando uma coletividade, são várias pessoas ali. Então o Ministério Público, sim, teria competência para atuar, mas ele também pode procurar o Judiciário, para ver resguardado o direito individual dele. Porque muitas das vezes o Ministério Público, ele pode até aplicar uma multa à empresa, ou por meio de uma ação civil pública, que seria uma ação no Judiciário, também, coletiva, para todos aqueles consumidores, só que ela é mais demorada, são muitas pessoas, então a gente sempre indica. Todo mundo que procura o Ministério Público, se o direito é individual, mas ao mesmo tempo ele tem esse viés coletivo, são muitos consumidores, é o que a gente chama de direito individual homogêneo, a gente sempre fala: procure o Judiciário individualmente.

Porque é mais rápido, você... geralmente o consumidor, por mais que ele tenha aquela coisa de querer fazer um bem para a sociedade, fazer uma reclamação, ele quer, na verdade, ele quer o produto dele, ele quer o produto dele trocado, ele quer o produto dele funcionando. A gente não quer, essa questão do crime contra o consumidor, eu acho superinteressante, porque você não quer ver o fornecedor na cadeia, você não quer, você quer ver o seu produto funcionando, é isso que você quer. Então assim, desnecessário, na minha opinião, eu acho que a gente tem que é no convencional ali mesmo, procurar os Procons, que os Procons também resolvem bastante coisa. Mas se quiser reclamar para o MP também, a gente poderia atuar nesse caso, sim. Tá bom? Certinho?

SRA. LORENA: Boa tarde, Dra. Marina.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Oi, eu não estou te vendo.

SRA. LORENA: Aqui. O meu nome é Lorena. A minha dúvida é em questão ao prazo de sete dias de devolução, quando a compra é na internet.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Sim.

SRA. LORENA: Naqueles casos, por exemplo, quando você adquire um filme, por exemplo, PSN, que é do PlayStation, essas questões. Aí você vai lá e compra um filme, três e pouco, não sei, um valor e aí você teria sete dias para poder desistir, porque acaba que vai ser um produto que você vai praticamente consumir imediatamente, que você vai comprar e vai assistir ao filme. Mas aí teria sim o prazo dos sete dias, como que...?

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Lorena, essa questão do direito de arrependimento, ela é uma questão muito ampla, inclusive, eu nem tenho conhecimento de tudo a respeito disso. Eu descobri esses dias, também, que eu tinha comprado o ingresso de um show e falei: Vou... eu tentei comprar a meia entrada, não consegui, comprei a inteira. Aí, mais para frente, eles abriram outro lote, comprei a meia entrada, eu falei: Agora eu vou devolver a inteira, eu estava dentro dos sete dias ainda. Quando eu tentei devolver, eu fui pesquisar sobre isso, e falando que eu não teria direito aos sete dias, porque a gente usa aquela questão finalística da norma, né? Aquela norma, ela quer o quê? Ela quer proteger o consumidor que está duplamente vulnerável, porque ele está adquirindo um produto, além de ele ser vulnerável por ser consumidor, ele está adquirindo um produto que ele não está vendo, então ele não tem noção daquelas características. Agora, um show, eu sei exatamente o que eu estou adquirindo, estão lá todas as informações de horário, de data, eu sei se eu posso adquirir aquilo ali ou não. Eu não preciso pegar ele, fisicamente, o ingresso, ele não representa nada para mim, o que representa são aquelas informações ali. Então, eu não teria esse direito.

No caso que você está falando, desses downloads, assim, de coisas digitais, que você tem o consumo imediato, eu também considero que não poderia, mas isso não tem nada na lei que especifique, seria entendimento doutrinário mesmo ou jurisprudencial, não tem nenhuma especificidade. Mas porque realmente seria injusto, você adquire e aí você fala: "Não gostei, vou devolver", né? Se você já fez o uso. Você sabe o que você está adquirindo, ele físico não faz a diferença para você naquela situação.

SRA. GABRIELA: Boa tarde, meu nome é Gabriela.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Oi, boa tarde, Gabriela.

SRA. GABRIELA: Eu sou estudante de Direito, e nas relações civis comuns tem um prazo para o vício aparecer, mais um prazo para reclamar, no CDC também é assim? Tem esse prazo da garantia mais um prazo para reclamar, ou é tudo só, junto?

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Você está falando sobre o vício oculto, aquele prazo de vício oculto do Código Civil?

SRA. GABRIELA: É, porque no Código Civil fala para bens móveis e imóveis, bens móveis 30 dias e imóveis um ano, né?

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Uhum. Sim.

SRA. GABRIELA: Aí se aparecer um vício, um defeito que seja nesse prazo, ele tem mais 30 dias para reclamar ou mais um ano para reclamar com o fornecedor, no caso.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: É, você está falando assim, se a gente poderia aplicar primeiro o Código Civil e depois o CDC?

SRA. GABRIELA: Não, eu estou falando no CDC, se tem esse prazo, essa garantia no CDC, de 30 e 90.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Uhum.

SRA. GABRIELA: Aí vamos supor que no 30º dia aparece o vício. Aí você tem mais 30 dias para reclamar?

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Não, a gente tem o seguinte, ocorreu o vício dentro desse prazo, a gente tem dentro desse prazo, da garantia legal, a gente teria que reclamar. Na verdade, porque se ele ocorrer dentro do prazo, ele é um vício oculto, aí começa a contar da ocorrência do vício, então. Aí, então, você não teria, vamos supor, não teria que surgir necessariamente dentro dos 30 dias, dos 90 dias. Porque, se você comprou, o celular está funcionando normal, aí passou os 90 dias, deu 91, aí ele, de repente, não liga mais. Você não tinha conhecimento desse vício quando você adquiriu, então ele vai contar os 90 dias do momento que você tomou conhecimento daquele vício, então é a questão do vício oculto.

A questão do Código Civil, ele tem um prazo até maior, então tem gente que entende que como o CDC, ele é uma norma específica, ele visa proteger o consumidor da melhor forma possível, poderia se aplicar o código maior, por ser mais benéfico para o consumidor. Só que aí é aquela questão do entendimento, então, eu sempre indico reclamar dentro do prazo menor para você não perder. Porque hoje a gente tem uma justiça totalmente insegura com relação as decisões, cada um entende de uma forma. Então, para você não perder o seu direito, você procurar no menor possível.

SRA. GABRIELA: Obrigada.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Nada.

SRA. ANA: Boa tarde.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Oi, boa tarde.

SRA. ANA: Meu nome é Ana, a minha dúvida é a seguinte, tanto o Procon quanto o Inmetro, por exemplo, e o Procon, eles podem autuar, multar, por um mesmo fato?

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Olha, eu considero que não, porque a gente estaria diante de um *bis in idem*, porque são duas esferas, por mais que sejam infrações de natureza, pelo viés do Inmetro seria uma questão de regulação e pelo viés do Procon seria pelo consumidor, a gente tem a esfera administrativa. Então eu acho que assim, aplicando multa administrativa, não teria como atuar, mas isso vai de entendimento de promotor para promotor. Talvez ele poderia, né?

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

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Tem, tem, a gente recebe, a gente recebe processos da ANP já finalizados, foi aplicada a multa, para o Procon. Eu não vejo como aplicar, eu, pessoalmente, mas aí, o nosso entendimento hoje, quem está atuando na área de combustíveis, a gente entende que já foi penalizado o fornecedor aí na esfera administrativa. Mas poderia, pode ser que um outro promotor, um outro órgão tenha entendimento diverso.

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

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Nada.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Faremos agora a entrega do certificado à expositora Marina Passos.

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Obrigada, gente.

[aplausos]

SRA. MARINA PASSOS SILVA: Gente, o meu e-mail estava aí na tela, se alguém quiser mandar alguma dúvida, sintam-se à vontade.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Damos início, portanto, ao Módulo nº 5, Oferta e Publicidade. Convidamos à Mesa o expositor Eduardo Valadares Cabral, analista do Ministério Público, no Procon Minas Gerais, mestre em Ciências Jurídicas pela Universidade Vale do Rio Verde.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Olá, pessoal, boa noite. Meu nome é Eduardo. Prazer enorme estar aqui com vocês. Eu vi que na lista ali de presença, a grande maioria são estudantes de Direito, mas eu vou pedir vênias para vocês, como o curso é para a população, tem muita gente que não é da área do Direito. Então que eu vou usar uma linguagem menos juridiquês, também porque eu acho ela meio chata, essa linguagem. Então, até em respeito as outras pessoas que não são da área,

para que elas possam assimilar melhor a ideia que a gente vai trocar, o conteúdo.

Vamos lá. Me deram a tarefa de falar, mais uma vez, de oferta e publicidade. E a gente vai, eu vou tentar reproduzir a frase do Prof. Carlos Chagas, que é do DPDC, departamento lá de Brasília, Defesa do Consumidor, vinculado ao Ministério da Justiça, que ele fala que se pudéssemos resumir o Código de Defesa do Consumidor em uma única frase, ela seria: o consumidor tem direito à informação. No ponto de vista dele é uma das frases e o princípio mais importante, provavelmente, o Dr. Amauri já deve ter falado dos princípios, o Ricardo deve ter passado por isso, também. Então o consumidor tem direito à informação e o fornecedor tem o dever de realizar, de maneira correta e clara, completa, essa informação.

Os nossos artigos, eu não vou ficar pregado em artigo, porque fica um pouco maçante, mas é dos arts. 30 ao 38, quem tiver o código aí. E também passando pelos arts. 66, 67 e 68, que são crimes, porque a gente vai ver que algumas publicidades são crimes e também passando pelo art. 6º, que o Ricardo deve ter falado ontem, que é dos princípios, passa o art. 6º, dos incisos III e IV. [Bem, então vamos lá].

Eu fiz esse Prezi rapidinho, só para a gente contextualizar. Vamos lá, os nossos instrumentos de trabalho a Constituição e o código, não preciso falar mais que isso. E nós vamos estudar, dentro da oferta, esses quatro itens, o código de 16, 2002, CDC e por aí vai. Vamos começar já de uma vez com o código de 16. O código de 16 era considerado o nosso Código Civil, o clássico. Ele fazia, em relação à oferta, ele fazia um convite à oferta, não vinculava e nem obrigava, ele era dirigido a uma só pessoa, Sr. João e D. Maria. O código de 16 não existe mais, para quem não é da área, morreu, acabou e em seguida veio o nosso atual Código Civil, que é o de 2002.

O código de 2002, eu vou pedir agora para vocês, estudantes de Direito, se é que tem algum. Tem estudante aí, não tem? A grande maioria é, não é isso mesmo? Eu vou pedir atenção para vocês nesse art. 427 e o art. 429. Eu não vou ler o artigo, também, porque eu acho que ele não está cabendo ali direitinho, porque eles falam, ao final deles, como vocês estão vendo aí de vermelhinho, ao final dele, a possibilidade da oferta não prevalecer, quer pela natureza do negócio, quer por estar expresso que ele não vai prevalecer. Então, atenção para quem vai fazer o exame da OAB. Alguém ainda não fez? Se eu fosse examinador, existe a área de consumidor, não, né? Cai consumidor, alguma coisa, cai na OAB, cai? Eu não sei. Mas se caísse, na questão aberta, eu faria a seguinte pergunta, é claro que vocês teriam que dissertar. Ainda hoje pode-se falar em revogação da oferta? Sim ou não? Explique.

Aí teríamos que entrar, todo mundo iria no CDC e iam esquecer do Código Civil. Então fica uma dica aí para quem for fazer a OAB. Massificação do produto. Todos já estão sabendo, estamos fazendo o curso, o CDC, os produtos foram massificados, menores custos de produção, Era Fordiana, a gente não precisa entrar nisso. Só uma rápida observação, quando a gente vai falar de oferta aqui, a gente vai falar sob aquela ótica do marketing. Toda a prática que faça com que aproxime o consumidor, eu, Eduardo, do produto que eu quero comprar, que é uma televisão. Então, dentro dessa ótica que nós vamos falar de oferta, uma conotação ampla, qualquer atitude que aproxime o Eduardo da televisão que ele quer comprar.

Mesmo porque, se a gente for olhar nesses artigos de oferta, não existe uma definição clara e precisa do: ah, eu quero uma definição ali, lendo. Não vai ter, só na doutrina, só um Rizzatto Nunes e por aí vai. Então, vamos lá. Ah, antes que eu esqueça, a gente está no Item nº 2: características da oferta. Vamos lá. Bem, eu botei essa letrinha, esse círculo redondo, como se fosse a letra O da oferta. Porque aí, principalmente no interior, quando a gente dava palestras, ninguém entendia bulhufas do que eu falava. Aí eu falei, deixa eu ver uma maneira mais didática do pessoal entender. Então, eu botei essa letra O como se eu fosse ofertar o meu produto, eu vou vender esse microfone, vou vender a televisão, vou vender a cadeira que vocês estão sentados. Como que eu faria essa minha venda? Eu tenho que ofertar: Olha, esse microfone é assim, assado, custa tanto, é maravilhoso, é preto, e por aí vai.

Eu posso ofertar através de duas maneiras. A primeira é a que vocês mais conhecem, que é a publicidade, que aliás, lá na frente, quando der tempo, eu vou mostrar que a grande maioria de vocês fala errado, vocês confundem propaganda com publicidade, que eu espero que dê tempo da gente chegar lá. Então, eu vou ofertar o meu microfone e a minha televisão através de uma publicidade. Que publicidade que é essa? Um estudo realizado no ano retrasado, 2014, que falava que 50% das publicidades que as pessoas verificavam vinham da televisão, 25%, jornais, 9%, revistas, 4%, rádio, e depois que vinham o que vocês todos estão esperando, que é cinema, os folhetinhos dessas meninas que distribuem na rua, YouTube, web, cinema e por aí vai. Hoje, essa tendência já está mudando.

A segunda maneira de eu ofertar o meu produto ou o meu serviço, tem que lembrar sempre que é um serviço, é através da informação. O que é informação? Semana passada, a gente estava em Uberaba, cheguei lá em Uberaba, não tinha onde ficar. Eu fui para um hotel e perguntei lá: Você tem vaga? O seu quarto tem ar-condicionado? Ou seja, a mulher estava vendendo o serviço dela para mim através de uma informação, ok? Por exemplo, eu vou no banco e pergunto para o gerente: Vocês fazem empréstimo? “Ah, fazemos.” Vai dar aquele sorriso: “Fazemos, é assim e assado”, ou seja, está vendendo o serviço dele através de uma informação. Um funcionário de *call center*.

O consumidor, por exemplo, humilde, quando está andando no meio da rua, vê uma loja, uma corrente dourada ou alguma coisa, entra na loja e pergunta: “Ah, é de ouro? Não é? Quantos quilates? Quanto custa? Posso dividir? Posso pagar?”. A menina do balcão está vendendo, ofertando através de uma informação, ok? Deu para entender mais ou menos? Ou seja, a informação é uma oferta, mas não é uma publicidade. Captaram? Tranquilo aí? [Então, vamos lá].

Para caracterizar uma oferta, ela tem que ser vinculada. A informação dessa oferta, ela tem que ser exteriorizada. Por exemplo, eu sou dono de uma loja de mochila e faço esses folhetinhos, por exemplo, o tipo de mochila que eu estou vendendo, promoções e etc. e tal, e coloco algum erro ali, alguma publicidade enganosa ali, que daqui a pouco a gente vai ver o que é uma enganosa. Só que está dentro do meu cofre e dentro da minha loja, se ela não foi exteriorizada, eu não posso ser punido por nada ainda, só a partir do momento em que ela for exteriorizada. Até o momento, eu não vou ler, mas a gente está falando do art. 30, quem tiver aí com o código.

Quer ver? Está aí o art. 30. Então, vamos lá, a parte mais importante do art. 30. Toda, quando eu falo toda é toda, informação ou publicidade e o mais importante está lá embaixo, ela vai integrar o contrato e vai obrigar o fornecedor. Por que eu estou falando isso? Daqui a pouco nós vamos falar do princípio da vinculação. Deixa eu ver se é no próximo aí. Exatamente, se eu estou exteriorizando a minha oferta, eu vou ter a obrigação de cumpri-la. Sabe aquele cara chato da Ricardo Eletro? Anunciou, vendeu? É esse mesmo? Anunciou, vendeu? É esse? É Ricardo Eletro? Não, o “pagar quanto” daqui a pouco eu vou falar dele. É esse mesmo. Anunciou, vendeu. Eu acho que é o do Ricardo Eletro, aquele menininho novo. É balcão? Anunciou, vendeu. Anunciou, vendeu. Ou seja, se eu pudesse lançar um ‘sloganzinho’ aqui seria: ofertou, vinculou. Se você ofertou por R\$ 100, esse produto, essa cor, você está vinculado, você vai ter que me vender essa mochila por R\$ 100, daquele tamanho, daquele modelo, naquela cor, naquelas condições de pagamento que você colocou no seu panfletinho. É o princípio da vinculação, vai ter que vincular àquilo que eu ofertar.

Eu vou dar um exemplo mais claro para que todo mundo possa entender. Por exemplo, a Fiat do Brasil joga na televisão, que é o que todo mundo vê de verdade, a Fiat do Brasil coloca lá: a rede Fiat do Brasil vai vender Uno a R\$ 20 mil este final de semana. Então, a montadora Fiat fez uma publicidade, não foi informação, ela ofertou através de uma publicidade, lembra da letra O, e todas as concessionárias Fiat estarão vinculadas àquela oferta. Então, obriga aquele que se beneficiar ao princípio da obrigação, vai vincular tanto quem faz, Fiat, quanto quem aproveita, é a concessionária Fiat que vai vender aquela quantidade enorme de carros, em função do preço.

Princípio da vinculação, caso concreto que aconteceu aqui em BH, preço da fralda de bebê, aquela mais famosa, da Mônica, que é caríssima, diga-se de passagem. Salvo engano, foi a Drogaria Araújo, sei lá como que chama, ela lançou o panfletinho na rua falando que o preço era R\$ 15,00, 20,00, sei lá quanto que é, vamos botar R\$ 20,00, só que ela não falava se era o pacote de 12 ou de 6. Você chegava lá, era o de 6. Princípio da vinculação. Anunciou, botou aquele pacotão na foto, que era de 12, vai ter que vender o de 12. Não pode vender o de 6. É o princípio da... ah, como que eu faço? Chamo a polícia? Dou barraco? Isso, a última palestra, o Juliano vai falar só sobre isso.

Outro exemplo, art. 34, está lá no art. 34, como que chama mesmo aquelas lojas que vendem produtos antigos, móveis, prateleiras? Antiquário, tem muito aqui em Lourdes, aqui embaixo. Por exemplo, tem uns que são tão chiques que as pessoas vão na sua casa, mostram o catálogo, levam o quadro, levam alguma coisa e tal. Esse é outro caso concreto que aconteceu, que o representante deu o preço errado de um quadro. O quadro era, tipo, essas coisas são muito caras, eu acho que era R\$ 8 mil, ele falou que era R\$ 6 mil, ou seja, aí a gente está falando de responsabilidade objetiva. Se ele falou que era o preço mais baixo e botou lá no recibinho: “Olha, está aqui custa 6 mil, vai lá na loja e compra”, o que vai valer é aquilo. Ofertou, vinculou. Sinto muito. [Vamos lá].

“Em regra, não se pode falar em erro na vinculação da oferta.” Em regra, ok? É o fornecedor mal-intencionado, ele pode virar e falar assim: “Ah, Eduardo, foi mal, eu errei o panfleto. Eu não vendo a TV por 1,5 mil, eu vendo ela por 1,4 mil,

desculpa aí, foi mal". Não, desculpa vírgula, se você ofertou, deu exteriorização a essas características, ofertou, vinculou. Qual que é a única exceção que existe? São essas situações teratológicas. Eu sei que todos vocês fizeram essa mesma carinha que o cara está aí. Essa exceção teratológica são aquelas situações grosseiras, aberrantes, que você bate o olho e você já sabe que tem alguma coisa errada.

Por exemplo, aconteceu certa vez no Fast Shop, que eles estavam vendendo uma televisão, dessas aí que vocês estão vendo, que eu não entendo nada de polegadas, estavam vendendo uma televisão que à época custava R\$ 1,5 mil, saiu no site deles por R\$ 15. Obviamente, a gente está vendo que uma televisão dessa não custa R\$ 15,00 em lugar nenhum no mundo, a gente sabe. Então a gente vê que é uma situação aberrante, é uma situação grosseira, é desproporcional do valor real para o valor anunciado. Então, uma coisa muito importante que o Ricardo deve ter falado, até o próprio Dr. Amauri, é o princípio da boa-fé objetiva, que serve para os dois lados, tanto o fornecedor como nós, consumidores, a gente tem que ter boa-fé. Então, se a gente vê que está sendo anunciado uma televisão dessas por R\$ 15,00, a gente vê que tem alguma coisa errada.

O que aconteceu na época? Teve consumidor que estava comprando 25, 30 televisões. Ele estava de boa-fé? Óbvio que não. Então, essas situações teratológicas seriam aquelas situações que a gente chama de causas excludentes da responsabilidade do fornecedor. Traduzindo: "Fornecedor, você se livrou dessa, a gente percebeu que foi um erro grosseiro, então não existe". Sr. Juiz, porque muita gente vai entrar na justiça, o juiz vai falar: "Olha, realmente, o pai do Eduardo, que é o dono da loja, ele errou, foi feio. Tudo bem, não vai valer nesse caso".

Agora, o que não pode acontecer é o pai do Eduardo, comerciante, nesse mês, eu coloco a televisão por R\$ 15,00. Errei. Tudo bem, sem problemas. Agora, passou dois meses, eu coloco de novo um erro, só que ao invés de R\$ 15, eu ponho a televisão que custa 1,5 mil, eu ponho R\$ 200,00. Aí eu falo: Nossa, errei de novo. Aí passa outro mês e eu coloco: Não, agora está 180. Não, aí ele está agindo de má-fé. A boa-fé objetiva tem que ser para os dois lados. E aí não poderia utilizar de uma situação teratológica porque ele estaria chamando a atenção para os produtos deles através de uma situação de má-fé. Então, muita atenção em relação a isso.

Vamos para as características da informação da oferta. A primeira coisa que a gente tem que olhar é o art. 31 e esse eu vou ter que dar uma rápida lidinha. Quem estiver com o código aí na mão. Não, não vou dar rápida lidinha, não, art. 31, só anotem quem tiver interesse. O art. 31, ele vai falar o seguinte, que todas as informações, todas as ofertas, elas devem ser corretas, claras, expressivas, ostensivas, em língua portuguesa. Então vamos lá analisar um por um. A oferta tem que ser clara, vamos lá. Quem não lembra da bula de remédio, né? A bula de remédio, ela vinha sempre com aquelas letras pequeninhas, a linguagem médica, a linguagem química. De um tempo para cá, em função da linguagem ser clara, eu sei que não está dando para ler aí, mas antigamente era uma linguagem complicada, hoje é mais simples. Quem pega uma bula de remédio tem até aquela simples pergunta: para que esse medicamento serve? Esse medicamento serve para quando você está com dor de cabeça, que nem eu estou aqui, e não sei o que e tal, você tem que pingar de tantas em tantas vezes, e por aí vai. Então, a informação tem que ser clara. Deixa eu ver aqui.

Antes de ir para a precisa, a oferta vai integrar o contrato, eu já falei, e eu esqueci absolutamente o que eu ia falar. Vamos para frente. Vamos lá. Ela tem que ser precisa. Vamos lá. Ah, lembrei o que eu ia falar, pela minha colinha aqui, olha. Em relação ao “clara” lá atrás, por gentileza, anotem, principalmente a turma do Direito, tá? É o Decreto nº 7.962, Decreto nº 7.962 de 2013, ele vai falar sobre comércio eletrônico. Em 2013, nós fomos para Brasília só para estudar esse decreto e, de preferência, dê uma lida rápida só no primeiro artigo que vai falar exatamente sobre, lá atrás, sobre as informações claras em relação ao comércio eletrônico.

E também o Decreto nº 5.903 de 2006, que vai falar sobre a precificação, que ali, vai ser o motivo da palestra seguinte, da Regina, os artigos primeiros vão falar também sobre a informação adequada e clara sobre a precificação, esses preços que a gente vê na vitrine. Em relação, também, lá atrás, a característica da oferta, eu não posso deixar de falar do art. 31, o art. 31 é um rol, anotem, que é importante, meramente exemplificativo. Por que exemplificativo, Eduardo? Muito simples, porque cada produto vai ter suas características. Por exemplo, lá no código, no art. 31, não vai estar falando sobre a carência e rede credenciada de plano de saúde, cada caso é um caso. Então, por isso que o art. 31, que eu li rapidamente para vocês, ele é como se fosse um tipo penal aberto, a gente vai esperar novidades adentrarem nele.

Vamos falar sobre precisão da oferta, qual que é o objetivo da precisão da oferta? É impedir o uso de termos vagos e termos ambíguos. Exemplo, tinha, vocês... vira e mexe, vocês olham no jornal: imagem meramente ilustrativa, não é? Gente, isso é absolutamente proibido. Se eu coloco um Fiat Uno com roda de liga leve... eu não entendo nada de carro, tá, gente? Roda de liga leve, não sei o quê, não sei o quê e vendo por R\$ 30 mil, imagens meramente ilustrativas, isso é tido como cláusulas não lida. Eu vou dar um exemplo, vai ferir o direito à informação.

Exemplo concreto que aconteceu aqui no Procon. O cara foi, pegou no sinal, sabe quando fica aquelas meninhas distribuindo coisinha, agora tem uma modalidade até mais interessante, vocês já viram? Que coloca uma plaquinha atrás, fica com uma bolinha assim, elas ficam balançando com a bolinha. Aquilo ali eu fico olhando, assim, eu acho tão... eu tenho dó daquelas meninas, que elas ganham R\$ 40 para ficar embaixo do sol o dia inteiro. Não pode ter dó não, podia estar fazendo coisa pior, melhor estar empregado. Vamos lá, o que acontece? O cara, caso concreto, o cara pegou um panfletinho desse, olha como o cara foi ninja, pegou o panfletinho, era um apartamento, eu não lembro se era MRV ou... qual que é o concorrente dele? É Tenda. Eu não lembro se era um ou outro, a questão é que na hora que ele pegou o panfletinho, tinha um apartamento, quatro, cinco andares, descritos, varandinha bonitinha, a entrada, o rol, aquelas fotos lá dentro e tal e no final: imagens meramente ilustrativas.

O que o cara fez? Ele gostou do apartamento, comprou o apartamento na planta. E o apartamento foi subindo, subindo, subindo, e ficou pronto, chegou aquele momento maravilhoso da entrega das chaves. Ele pagou tudo certinho. Na hora que ele foi chegar, pegar a chave com a menininha lá, que a gente tem que assinar lá na hora, na hora que ele foi assinar a entrega das chaves, assinar, ele falou: “Não, não vou assinar, não”. O cara não entendeu nada: “Por que você não vai assinar?”. “Não, porque aqui, olha”... aí ele recolheu aquele panfletinho de sete

anos atrás, e falou: “Aqui, olha, eu estou vendo aqui, olha, que tem uma varanda em todos os apartamentos aqui do prédio e nenhum apartamento tem varanda”. O cara arregalou aquele olho, igual vocês estão arregalando aí agora. Não entendeu nada.

O que o cara fez? Resumo da ópera, entrou na justiça e falou: “Sr. Juiz, comprei, me fizeram uma oferta através de uma publicidade exteriorizada, está aqui, anexou no processo. Sr. Juiz”, custava... eu lembro direitinho, custava à época R\$ 138 mil, o apartamento, isso faz tempo, e “Sr. Juiz, aqui, olha, está aqui a foto da publicidade e está aqui a foto hoje, que eu tirei hoje lá do apartamento. Nenhum deles têm varanda”. Aí o que o juiz falou? Não vou mandar construir uma varanda só para ele que até a fachada vai ficar descaracterizada. O que ele fez, ele estava financiando... fez as entradas e tal, mas estava financiando o resto, ele deu um desconto por causa de um único pedacinho de papel que ele pegou ali no sinal e guardou durante sete anos. No financiamento do apartamento dele na Caixa ele ganhou um desconto de R\$ 32 mil por causa de um pedacinho de papel. E os vizinhos, Eduardo? Não tenho a menor ideia. Não me façam essa pergunta. Eu só sei esse caso. [Vamos lá].

Precisas. A informação, a oferta tem que ser precisa. Então, eu peço... gente, está frio para danar, não está? Não, não estou falando aqui não, lá fora. Lá fora. Não tem nada melhor quando a gente pega uma roupa depois de quatro, cinco anos, que a gente está falando, veste e serve. Não tem? A gente não tem orgulho disso? Hoje isso aconteceu comigo. Gente, eu peguei esse cachecol e serviu, depois de oito anos. Vamos lá. Tem que ser precisa. Por que tem que ser precisa? Vamos lá, alguns exemplos, antes que me perguntem, alguns eu que tirei foto, outras da internet e outros que me mandaram. Por que a informação tem que ser precisa? Vamos lá. Creme dental, máxima proteção anticaspas. Eu. É dois em um, né? Não tem aquele xampu condicionador que é dois em um? Esse já escova e já passa aqui. Vamos lá. Precisão: vende-se essa geladeira. Isso é um Transformers, para quem viu aquele filme, essa geladeira, o fogão vira geladeira. [Próximo].

Esses móveis por esses preços não vão durar nada. Eu não sei se vão vender tudo ou se eu vou sentar na cadeira e ela vai quebrar. Onde está a precisão aí? Tem que ser precisa. Frango bovino. Isso é a questão do geneticamente modificado, vocês sabem como que funciona, né? Então, a gente tem que ter, no ato da oferta, tem que ter a precisão. Outra coisa, tem que ser, isso não vou entrar, eu já falei, tem que ser ostensiva, a gente tem que ver. A Regina vai falar muito sobre ostensividade, sobre os avisos e tal.

Vamos falar sobre língua portuguesa. Qual que é a importância do vernáculo? Nós estamos em um país de língua portuguesa. O Rhilmer está aí ou a Celinha ou alguém? Quando faltar meia hora, pedir para me avisar. A língua portuguesa, a importância do vernáculo, apesar de a gente estar em um país de língua portuguesa, alguns veículos da Volks, eles vinham e falavam assim: ao estacionar o seu carro, não esqueçam de acionar o travão. Alguém sabe o que é travão em um carro? E está em português. Travão é freio de mão.

Então, todo e qualquer produto que estiver aqui tem que estar em língua portuguesa. A exceção são exatamente aquelas palavras, aquelas que já estão incorporadas na nossa linguagem do dia a dia, que a gente possa de imediato

entender. A gente vai aqui do lado e fala: “Ah, por favor, eu quero um Big Mac, eu quero um X-Burger. Eu quero um X-Tudo”. Por exemplo, eu vou no banco de novo e viro para o gerente, se eu virar para o gerente e falar: Aqui, eu quero um arrendamento mercantil, nem o gerente vai saber o que é isso. Mas se você falar: “Oh, gerente, eu quero, por gentileza, fazer um *leasing*”, ele vai saber. Então, com exceção dessas palavras, que já estão incorporadas, a língua portuguesa tem que ser atenta na hora da oferta. [Vamos lá].

Exemplos de língua portuguesa maravilhosos. Vamos lá, show de ofertas da língua portuguesa. Mesa de ferro ‘fudido’. Isso é real, tá, gente? São fotos que a gente tira por aí. A Açominas está inovando como sempre, né? Vamos lá. É proibido esfoliar os jornais. Eu acho que deve ser no carnaval, você pega o jornal e já vai esfoliando, sei lá. Esse aí eu tenho vontade de pegar esses produtos com a mão e ficar apalpando assim, modéstia à parte, olha, olha. Hum, hum. Vamos lá. Língua portuguesa, Panettone, a tradução às vezes falha, né, gente? Pulmão, em vez de Pullman, que é a marca. Às vezes, você come e faz bem para o pulmão, não sei. [Vamos lá].

A gente sabe que as crianças são uns pentelhos, mas não precisa exteriorizar esse tipo de situação, eu tenho sobrinho eu sei como que é isso, mas não precisa botar na loja isso aí não. Isso aí, quem não lembra do Cebolinha, né? Ô, gente, eu estou falando isso, mas isso é sério, eu tenho... a minha família é de Valadares, eu tenho parentes que são comerciantes. Eu sempre falo: Prestem atenção, pediu para o funcionário fazer, dá uma relida. Sabe aquela coisa de reler o que você escreve? Como dizia meu pai: “Escreveu não leu, o pau comeu”. [Vamos lá].

Agora, essas duas leis aí, eu vou só pedir a atenção para vocês, essa Lei nº 10.962 vai falar das condições de oferta e fixação de preços. Não vai dar tempo de a gente entrar nela, talvez a Regina, em seguida, entre nela. Em seguida, esse Decreto nº 5.903, que ele é, não está aparecendo aí, que é de 2006, que vai regulamentar, a Regina vai falar muito dele, das práticas infracionais, contra os direitos básicos do consumidor. E talvez o mais importante, deixa eu ver se eu coloquei aqui, é, eu não coloquei não, mas vou falar para... ah não, já falei do decreto eletrônico. Eu já falei? Já, né? Tá. Então, vamos terminar essa fase para a gente chegar em publicidade e propaganda, que é mais interessante que essa parte chata que a gente está aí.

Vamos falar agora da recusa da oferta. O que acontece se eu ofertei o meu produto ou serviço e não quero realizá-lo? Vamos entrar com o art. 35, o art. 35, eu não vou ler, mas são as opções que a gente pode ter, se o cara recusar a oferta. Eu posso pedir o cumprimento forçado, eu posso aceitar outro produto em troca ou posso rescindir o contrato. Depois, por gentileza, vocês leiam com carinho o art. 35. Lembrando sempre o que eu falei lá no início, que o art. 84, as publicidades e as ofertas são passíveis de crime também. Então, deem um pulo lá no art. 84. A gente pode exigir, inclusive, o cumprimento forçado, em face do Decreto nº 2.181, que é complementar ao código, que a Regina vai falar muito sobre eles também.

Então, vamos entrar na parte mais interessante. Isso aí é só para falar que com o tempo, que com o advento da internet, esse aí foi o primeiro cara do Paraná que botou na internet uma reclamação que ele estava fazendo. E aí, isso, hoje em

dia, já é a coisa mais normal, tomando o cuidado sempre, quando você for reclamar de alguma marca, o feitiço pode virar contra o feiticeiro. Reclame, mas não fale mal, ok? Reclame apenas: “Aconteceu isso, não me entregaram no prazo, tal, tal”. Mas não vai xingar, não vai falar mal do dono, nada disso, porque o feitiço pode virar contra o feiticeiro, tá? Eu não sei se o Ricardo falou no consumidor.gov, que é um site extremamente interessante, quem tiver curiosidade, depois, é só dar um pulinho no consumidor.gov.

Vamos falar agora sobre publicidade e propaganda. Eu, o que eu vou falar aqui agora, primeiro é o seguinte, a doutrina não é unânime, o que eu vou falar aqui agora, não que eu seja maria vai com as outras, mas eu estou com a maioria da doutrina. Porque vai ter autor que vocês vão... quem é do Direito vai estudar depois, que eles vão falar exatamente o contrário do que eu estou falando. Inclusive, o Rizzatto Nunes tem até umas observações sobre isso. O CDC não é unânime. A publicidade, os artigos eu já falei, até o próprio CDC confunde. Porque lá no art. 56, inciso II, que esse eu vou falar aqui para vocês, art. 56, cadê, meu Deus? Art. 56, inciso II... não, não é o art. 56 não. Perdão, inciso XII, ele fala em posição de contrapropaganda. Na verdade, ele deveria falar em posição de contrapublicidade. Porque eu falei no início que todos vocês falam errado, a maioria, a vida inteira, vocês falam propaganda, quando deveria ser publicidade, publicidade, de modo geral, o CDC não faz distinção. [Vamos lá, vamos entrar].

Existe diferença? Eu estou com a maioria. Existe diferença, sim. Isso aí, eu tinha colocado os dados aí na frente, eu já falei, já li aqueles dados para vocês, sobre a questão da publicidade, os veículos mais utilizados. Vamos lá, esse é o decreto do comércio eletrônico, está vendo como que eu estou bom demais, estou falando e já está tudo aí. É tudo cola minha aqui mesmo. Publicidade, prestem atenção, os nossos publicitários são geniais, vocês sabem disso, o Washington Olivetto, o que casou com a Adriane Galisteu, como que chama? Você está demitido. Roberto Justus, esses caras e outros, todos os concursos no exterior têm brasileiro ganhando prêmio, porque os caras são geniais mesmo.

Então, vamos falar do Roberto Justus. Toda vez que a gente falar de publicidade, lembrem desse gesto, a gente está falando de dinheiro, ok? Alguém vai estar ganhando dinheiro. Então, olha um exemplo: “*Compre Raid, porque Raid é bom, mata barata e pernilongo*”. Se você for lá atrás, o dono da Raid está ganhando dinheiro, ok? Então, toda vez que falar em publicidade alguém vai estar ganhando dinheiro. Nunca se esqueçam disso, tá? Falou publicidade, falou dinheiro. Vamos lá. Intenção de gerar lucro e comercializar o produto. Dinheiro, ali, olha, está vendo? Eu tentei botar um dinheirinho ali, deu para enxergar? Deu, né? Publicidade, dinheiro. [Vamos no outro].

[ininteligível] comercial direta ou indireta, produtos e serviços. Daqui a pouco a gente vai chegar nas novelas, vocês vão ver como que vai ficar interessante. Propaganda. Propaganda vai ter um conceito mais... vai estar em um conceito voltado para a ideologia, para campanhas, para valores. E isso vocês vão ver daqui a pouco, quer ver? A mais famosa de todas as propagandas é essa. O que não vale é o seguinte, uma vez eu estava lá em Unai, e estava mostrando exatamente isso aí, aí uma senhorinha lá do fundo falou: “Ah, Eduardo, não, mas está totalmente errado”. Eu arregalei... falei: Por quê? “Não, porque se eu eleger um senador, ele vai ganhar

muito dinheiro”. Eu falei: Tudo bem, mas não força a barra, não é por aí não, tá?

A mais famosa de todas as propagandas, é a eleitoral gratuita. Outros exemplos, vocês, mulheres, que é a grande maioria aqui, eu não sei qual é o prazo, mas direto vocês veem na televisão: mulheres, a cada seis meses, um ano, façam exame de toque para evitar o câncer de mama. Isso é uma propaganda. Motorista, ao andar do lado de uma ciclovia, ande com um 1,5 metro de distância, isso é uma propaganda. Use preservativos para não transmitir Aids, isso é uma propaganda. Colabore doando leite materno, isso é uma propaganda. E por aí vai.

Deixa eu ver se tem mais alguma coisa aqui. A propaganda não tem intenção de gerar lucro. Não tem intenção de gerar lucro. Deixa eu ver o que mais. Aí olha: “*Visa o objetivo ideológico, religioso, filosófico, político, econômico e social*”. Econômico, não leia-se dinheiro, tá? Ideia ou ideologia. Muito bem, então vamos lá. Olha, um exemplo claro aí. Previna-se contra... deixar água em pneu. Isso é o quê? É uma propaganda. Mas eu estou na televisão lá na Bandeirantes e vejo isso: cidadãos sejam conscientes, não deixem acumular pneu. O que eu estou assistindo? Uma propaganda. Mas em seguida, aparece: aproveitando que a gente está com Chikungunya, compre Raid, porque Raid mata o mosquitinho da Chikungunya. Isso é o quê? É uma publicidade. Entenderam a diferença? Que a gente falava e fala a vida inteira errado: “Ah, eu vi uma propaganda da Hering, linda”. A gente viu uma publicidade da Hering, a gente não viu uma propaganda. [Vamos lá].

Vamos entrar agora em publicidade, que vocês lembram daquela bolinha redonda? A publicidade é a maneira mais famosa de se ofertar um produto. Então, vamos entrar nela. Vamos ver se... eu não vou entrar nesses detalhes, é questão histórica, a gente não vai ter tempo. Quando começaram as publicidades. Eu quero mostrar para vocês, agora, uma relação à publicidade comparativa. Muita gente acha que não se pode fazer publicidade comparativa. Pode sim. O Conar autoriza. O Conar é como se fosse, para quem é do Direito, a OAB, o CRM, para quem for Medicina. O Conar é dos publicitários. Autoriza, aliás, é grande, é enorme, eu recomendo vocês baixarem a legislação do Conar, que é interessantíssima.

Mesmo porque quem é do Direito tem essa linguagem formal chatíssima que a gente tem, e como foi feita por eles, a linguagem é muito mais tranquila. Por que na televisão não pode aparecer cigarro, mas quando é Copa do Mundo, quando é não sei o quê, televisão, aparece cigarro? Está lá no Conar. É interessantíssimo, dentre de várias coisas. [Vamos lá].

Ah, está aí o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, que eu falei para vocês baixarem depois, não se caracteriza concorrência desleal, desde que eu não fale mal da outra marca, ok? Então, eu posso fazer uma publicidade comparativa. Essa que eu vou mostrar para vocês não é nacional, a nacional não rodou aqui nesse Prezi, mas eu consegui pegar uma importada, que seria mais ou menos isso.

[exibição de vídeo]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Ele não vai denegrir a imagem da concorrência.

Olha só como é inteligente.

[exibição de vídeo]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Turma do Direito, STJ 2014, Recurso Especial nº 1.377... isso é um STJ, tá, gente? Uma decisão importantíssima, Recurso Especial nº 1.377.911 de São Paulo, 2014. O STJ falando em um recurso especial da importância da publicidade comparativa como instrumento decisório para o consumidor, ou seja, não há problema nenhum da publicidade comparativa. Eu ia botar uma nacional aqui, mas essa aí não rodou, era interessantíssima, mas tudo bem, é bom que a gente adianta.

Vamos entrar rapidamente só na enganosa, na publicidade enganosa e abusiva. É memória mnemônica, as duas primeiras letras ali, é M, lembra que são as iniciais de mentir. Então, toda a vez que eu estiver fazendo uma publicidade mentirosa, pegaram aí o “men”, ali o “enganosa”? Toda vez que eu estiver mentindo, fazendo uma publicidade mentirosa, eu estou falando de publicidade enganosa. Está lá no art. 37, § 1º. Eu não vou ler o artigo, mas vocês leem em casa. Essa aí é a Casas Bahia que vendia, em uma publicidade, na época, televisão de R\$ 900,00 com prestações de R\$ 90,00. Você chegava lá achando que eram dez prestações, eram 11 ou 12, ou seja, ela mentiu ou omitiu informações, ou seja, uma publicidade enganosa.

Essa aí é um clássico. Quem não lembra da Jarra Azul? Vendia muito, principalmente, no Nordeste. Jarra Azul é essa água que você bebia lá da, obviamente, da Jarra Azul, e curava de frieira a câncer, rejuvenescia, você ficava com a pele maravilhosa, você não tinha problema de garganta, curava micose e tudo. Só que foram investigando, investigando, investigando, o cara que era do interior, salvo engano, do Ceará, eu acho que era de Crato, não lembro, até pegaram a foto dele, não é esse, mas era muito parecido com esse aqui. Eu falei: ‘Pô’, se o cara que vende está isso aí, para que eu vou beber a Jarra Azul, né? Isso é um clássico da publicidade enganosa.

Esse aí eu não vou entrar porque vai demorar muito. Esse aí é um clássico, que é brincadeira, vendendo uma pata de dinossauro, está mentindo, porque isso não existe. E vamos para a abusiva. Muito bem. Mentiu é enganosa. A abusiva, a gente tem que tomar mais cuidado, porque a gente tem que olhar, ‘reolhar’, analisar e falar: ‘Pô’, será que é, será que não é? Às vezes até o Ricardo, eu falo: Ricardo, isso aqui será que é? Várias vezes, eu achava que não, achava que era, ele achava que era, que não. E no final tem uma ali que infelizmente não vai passar, mas... [Vamos lá].

Toda vez que estiver falando ou querendo, entre aspas, abusar ou absorver alguma coisa que desrespeite criança, violência, saúde, meio ambiente, segurança, vai ser uma abusiva. Eu acho que mais fácil do que falar é mostrar. Deixa eu ver se vai aparecer alguma interessante. Ah, tá, isso aqui eu não posso deixar de falar não, é o seguinte. Essa resolução do Conanda, está aí o número dela, que veio exatamente para, e com razão, proteger e limitar a publicidade para crianças e adolescentes.

No resumo da ópera, você não pode, hoje, em função dessa resolução do Conanda, você não pode, hoje, fazer uma publicidade voltada para a criança, mas você pode fazer para a mãe da criança, ok? Depois vocês leiam com calma isso, que vocês vão ver que nem a Xuxa e nem a Angélica podem mais aparecer na televisão, fazendo publicidade voltada para criança, em função dessa resolução do Conanda.

O grande problema, e se alguém achar, por favor, me mande, é que isso é uma resolução. E o código, hierarquicamente falando, para quem não é do Direito, existe hierarquia no Direito, como se fosse soldado, cabo, sargento, tenente e o general é a Constituição. O código CDC está no meio e uma resolução está lá embaixo. Então, talvez no intuito de proteger as crianças, em choque com o CDC, porque o advogado foi feito para raciocinar e bem em cima das leis, isso pode em vez de ajudar, acabar prejudicando. Eu não vi nenhuma decisão ainda, mas se alguém achar, por favor, me mandem. Mas é importantíssimo isso aí. Eu queria mostrar para vocês. Eu vou pular isso aqui.

Isso é uma publicidade abusiva. Não está dando para ler, mas, por exemplo, dieta do sexo, tirando a roupa dela com o consentimento 10 calorias, sem o consentimento, 190 calorias e por aí vai. A abusividade, explorando a questão sexual, em função das mulheres. Isso aqui é para vocês verem como que a abusividade vem de antigamente. Isso é uma publicidade antiga, falando que mais cedo ou mais tarde sua esposa vai dirigir, esta é uma das razões para você possuir um Volkswagen. Está ali amassadinho ali. Porque nos pequeninhos está falando: "Todos os carros Volkswagen, peças extremamente baratas".

Então, vinha desde aquela época. Quem não lembra desse clássico aqui. Ah, não apareceu. Deixa eu ver se vai aparecer. Ah, tá. Isso é outra abusividade sobre a mesma ótica da anterior. Pacificar o Rio de Janeiro, pacificar aquelas favelas, sabe? E aí saiu essa publicidade da Duloren. Quem não lembra daquela, os mais experientes como eu, vão lembrar daquela Hollywood, o sucesso, que era um videozinho que o cara escalava o Everest, aí pulava de lá de paraquedas, não sei o quê e chegava na praia, tinha as popozudas, ele, pá, pum, ligava o cigarrinho, Hollywood, o sucesso. Vocês lembram disso aí? Típica publicidade abusiva.

Agora deixa eu ver se eu... eu ia botar a Verão, mas eu não achei, aí botei ela que está antiga. Sobre a ótica do CDC, isso é sim uma publicidade abusiva. Eu não acho, mas o CDC acha. Eu acho uma maravilha. Agora, gente, cá entre nós, quem... isso aí, gente, isso aí vai para os homens. Porque a gente vê lá nas publicidades, os saradões na praia, bebendo cerveja, a realidade é essa, quem bebe cerveja? Somos nós, os barrigudos. [Vamos lá].

Agora eu vou mostrar rapidamente, nem todos, senão não vai dar tempo, algumas publicidades que saíram na televisão, que foram para o Conar e o Conar proibiu a veiculação delas na TV. Vamos lá. Essa é importada, tá, gente? Mas é interessantíssima. Eu sei que vocês não falam alemão, mas não tem problema, tá?

[exibição de vídeo]

[pronunciamento em outro idioma]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: É explorando o medo.

[exibição de vídeo]

[pronunciamento em outro idioma]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Foi proibida lá também.

[exibição de vídeo]

[pronunciamento em outro idioma]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: É do Veloster, né? Outra, essa é genial. Meio ambiente. Proibido. Todas foram proibidas.

[exibição de vídeo]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Do Ford Ka. Ah, essa eu vou pular. Essa é muito grande. Essa é para os homens, tá?

[exibição de vídeo]

MULHER: Mamãe vem morar com a gente. Meu amor, sabe quem vem morar com a gente? Mamãe. Não é o máximo?

HOMEM: Você é brasileira, use seu charme.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Homens, querem que eu repita? Vamos lá. Próxima. Essa é popular porque é grande. Essa é fantástica. Olha como que os nossos publicitários sabem fazer uma coisa bem-feita. Eu acho que ficou menos de uma semana na TV, essa aí.

[exibição de vídeo]

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Não precisa falar mais nada, né? Tem uma que eu não sei se vai passar. Que eu era fã dele, que era do Clodovil. Deixa eu ver se vai. É ele. Vai. Vai passar. Prestem atenção na fala e nas mãos dele.

[exibição de vídeo]

HOMEM 1: Ficou bom pra 'caralho', malandro!

HOMEM 2: Coloque a sensação da seda na sua casa, acerte na lata.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: E a última.

[exibição de vídeo]

SENHORA: Não acredito que você veio para o restaurante de chinelo!

MULHER: Deixa de ser atrasada, né, vó? Isso não é chinelo, é Havaianas. Havaianas

Fit, dá para usar em qualquer lugar.

SENHORA: *Que é bonitinha é.*

HOMEM: *Boa noite, tudo bem?*

MULHER: *Olha lá, vó.*

SENHORA: *É aquele menino da televisão. Você tinha que arrumar um rapaz assim para você.*

MULHER: *Ah, mas deve ser muito chato casar com famoso, né?*

SENHORA: *Mas quem falou em casamento? Estou falando em sexo.*

MULHER: *Vó!*

SENHORA: *Mas depois sou eu que sou atrasada?*

EM CORO: *Havaianas. Havaianas.*

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: *É também abusividade. Vamos lá. Para encerrar. Vamos entrar agora na publicidade indireta. Vamos lá. Todo mundo conhece aquele livro 'A arte da guerra', de Sun Tzu, um livro fantástico, tem aquelas besteiras que inventaram logo em seguida, 'A arte da guerra na empresa' e tal, aquelas bobagens. Mas o original sempre fala... Tem uma frase, melhor dizendo, que diz: "Antes de você entrar em qualquer batalha, a primeira coisa que você tem que saber são quais as armas que o seu inimigo usa". Então, a gente tinha um estagiário quando eu trabalhava lá na escola, que era o Rafael, que era de publicidade, ele... toda vez que tinha um evento de publicidade, seminários e tal, eu ia, exatamente para saber... Porque eles têm uma mente tão aberta, os caras são tão geniais, que você tem que saber o que eles usam. Não vai dar tempo de eu falar aqui, só alguns exemplos, *teaser*, *puffing*, a demonstração simulada, o próprio *spam* de maneira delicada, são umas das 16 maneiras que eles usam para tentar vender os seus produtos. Mas vamos ficar só na publicidade indireta. Eu não sei se vai passar. Era para passar. Vai passar. É um caso e eu vou explicar e vou dar até... Essa menina tinha que ser endeusada. Eu estou falando com os homens agora. Mulheres, esqueçam.*

[exibição de vídeo]

MULHER: *Bem grande. A empresa vai alterar toda programação visual das embalagens.*

HOMEM: *Olha, coisa grande mesmo, então?*

MULHER 1: *Grande? Pode apostar. Tem muito trabalho por aí. Amanhã eu quero uma reunião com todo mundo aqui às 10h. Tudo bem?*

MULHER 2: *Só para te lembrar que você tem um compromisso de extrema importância daqui cinco minutos.*

MULHER 1: *Ai, meu Deus! O quê?*

MULHER 2: *Manicure.*

MULHER 1: *Ah, manicure. Importantíssimo. Olha, 10h da manhã todo mundo, hein?!*

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: *Olha só, não está dando para ver na tela do computador dela. Em cima da mesa, a marca dos produtos e ela falando. É muito grande. Ou seja, a gente está falando de novela e o art. 36 da nossa lei fala que ela*

deve ser veiculada que de maneira fácil e imediatamente a gente saiba que aquilo é uma publicidade. Quando a gente está em uma novela, o ideal, são palavras do Ricardo, que vocês estiveram com ele ontem, eu concordo plenamente, que ele é referência no estado em defesa do consumidor, o ideal seria... A gente vai falar igual falou ali a menina, a Paola Oliveira, tinha que vir um aviso: 'Vamos falar de tintas. Estamos vendendo tintas para você'. Ou, no final, de maneira bem grande: 'Naquela hora que ela estava falando com o pessoal, a gente estava fazendo uma publicidade vendendo tintas'. O ideal seria isso. Mas brigar com televisão você sabe como é que é. Mas deixa eu voltar um exemplo mais clássico aqui. O que o parágrafo único fala? O fornecedor... manterá a informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação a imagem. Quem é do meu tempo vai lembrar o quê? Que Danoninho vale por um? Bifinho. Então, eu tinha que saber por que o Danoninho vale por um bifinho. Por quê? Por que tem a mesma quantidade de proteínas? Tem a mesma quantidade de ferro, de cálcio, de fósforo? Sei lá o que é que é? Por isso que existe essa questão extremamente importante. Vamos lá falar de merchandising. *Merchandising* é aquela maneira da gente vender de maneira simulada, indireta ou escondida. Eu não vou ler... Vocês estão lendo aí, não estão? É uma forma indireta de se utilizar uma prática publicitária, um grande resumo. Quem está falando isso? Rizzatto Nunes, que é um dos maiores papas do direito do consumidor. Ok? A gente vê isso muito em novela. O próprio dicionário nosso fala até onde que se passa, televisão e rádio. Então, vamos lá para a indireta. Eu quero mostrar para vocês. Ali tinha que apertar. Mas eu não vou apertar, não, porque vai ficar muito igual. Vocês já leram aí, não já? Os poderes da novela? O que acontece? Eles criam situações na novela para que o personagem abra determinada revista e que se dê um close. Estava vendendo a 'Quem', ali no caso. Por exemplo, faz uma cena na... Isso é sorveteria? Iogurte, né? Criam-se personagens ou eventos dentro da novela, como um aniversário, para que possa presentear com um produto. É o mesmo caso, na época, que esse celular estava na moda. Olha isso.

[exibição de vídeo]

HOMEM 1: É, foi uma ideia que passou lá na cabeça do padre Bento.

HOMEM 2: Sr. Prefeito, o senhor me desculpe, mas agora que o Otávio foi embora, eu devo cuidar dos meus interesses aqui na rádio.

HOMEM 1: É. Está certo. Está certo. Você tem razão.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Eu nunca vi uma tão indireta direta como essa. Quer ver?

[exibição de vídeo]

HOMEM: Aliás, por falar nisso, eu fechei uma campanha de publicidade muito grande agora com a Ricardo Eletro.

MULHER: Eles vão abrir uma loja enorme aqui na cidade, Sr. Prefeito.

HOMEM: Eles já devem estar sabendo, né?

HOMEM: Não, que eles iam abrir uma loja de eletrodoméstico aqui eu estava sabendo, agora, que você tinha fechado contrato com eles? Parabéns

HOMEM: Ah, Seu Prefeito.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Está bom. E a gente vê que no exterior também se utiliza de maneira bem constante. Como é que chamava esse aí? Não, a bola. Tinha um nome. Wilson. Você vê, o filme inteiro praticamente girou em torno do Wilson. Quem assistiu o filme sabe que foi isso. Agora, eu queria falar uma coisa extremamente importante, que é a publicidade subliminar. Que é uma das tentativas dos profissionais venderem para a gente. Vamos lá. Essa foto, eu, há muito tempo atrás, eu assinava a Playboy e VIP também. E eu tirei essa foto da Playboy e a próxima na VIP. Ali em cima tem um prato de comida e escrito: "Aquele toque especial está no café foto". Embaixo, café foto com um cafezinho, São Paulo. Nas fotos pequenas tem ali o prédio do lado de fora, as mesas do restaurante e mais mesas e tal. Aí eu fico imaginando eu indo para São Paulo, levando a minha mãe, falando: "Vamos tomar um cafezinho lá no café foto?". Alguém já matou a charada aí da publicidade subliminar? Quem matou levanta a mão. Duas nesse universo aí. Essa aqui já é da Vip. Mesma coisa. Surpreenda-se como café foto. Mesma coisa. Agora uma taça de vinho e tal. Alguém, agora que está mais fácil, matou? Pois é. Porque, na verdade, se vocês forem olhar, o café foto nada mais é do que... como que eu poderia dizer... uma casa para entretenimento de adultos. Entenderam? [ininteligível] deles, entendeu? Ficam aquelas antigas panicats lá. Se vocês repararem bem no prato de comida, o molhozinho está no formato de um corpo feminino. Perceberam agora? A silhueta com peito, a bunda ali? Agora, mais fácil agora... É subliminar, que, de pronto, a gente não vê. Olha para o vinho. Olha o vinho caindo ali. É o corpo de uma mulher. Isso é uma publicidade subliminar. A gente, de pronto, a gente não sabe o que é que está acontecendo. Isso começou muito em Los Angeles, antes da 2ª Guerra, com uma barraquinha... Fizeram um experimento, colocaram uma barraquinha de Coca-Cola na saída do cinema. Hoje, o Sílvio Santos usa muito isso, com o Jequití. Aí, no filme lá em Los Angeles, passava o filme de faroeste lá, de repente, em micro, muito menos que o Sílvio Santos, milésimos de segundos, aparecia Drink Coke. Drink Coke. Aí eles passavam filmes sem a subliminar e com a subliminar e verificavam lá fora se vendia mais ou menos. Não deu outra, vendia mais. E o Sílvio Santos faz muito isso, quando você está assistindo o filme, Jequití, que entra assim. Dá vontade de ir na televisão e bater. O que aconteceu? Sou eu que... É uma subliminar.

[exibição de vídeo]

GAROTO: *E aí, galera!*

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Essa já é uma indireta. Você vê que a menina não fala nada sobre o produto.

[exibição de vídeo]

GAROTO: *Eu já estou entrando no clima.*

GAROTA: *Outro dia eu sonhei que tinha ganhado essa promoção e ia ser um dos carregadores de bandeira da coca.*

GAROTA: *Imagina que máximo entrar no mesmo campo que o Brasil vai jogar.*

GAROTO: *É verdade, galera. Deve ser muita honra. Já pensou?*

GAROTO: *Eu acho que eu morria do coração*

GAROTO: *Galera, eu estou tendo um pressentimento. Não, eu tenho certeza, o Brasil vai ser hexa. Um brinde para o hexa do Brasil!*

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Vão brindar até hoje, esse hexa. Vamos lá. Agora, vocês lembram das técnicas utilizadas? Eu vou mostrar só um *teaser*. *Teaser* é exatamente o que é que está vindo que eu não sei. Eles atiçam a nossa curiosidade. Então eu vou passar um vídeo para vocês, já faz um certo tempo. E quem estiver com o celular aí pode até jogar no Youtube, que é “Perdi meu amor na balada”. O que aconteceu? Por que perdi meu amor? Primeiro lançaram esse vídeo. Deixa vocês verem o vídeo primeiro. Olha que coisa mais príncipe encantado. Ainda não. O *teaser* vai criar expectativa e curiosidade no público. Vocês já vão matar a charada, porque eu fiz um... Quando a gente conta o final da história, hoje tem um nome mais moderno, como é que é? Há? *Spoiler*. É isso aí que eu não sei falar. Antigamente era estraga festa, um trem assim. Então vamos lá ver o *teaser* que eles fizeram.

[exibição de vídeo]

DANIEL: *Meu nome é Daniel. Eu queria fazer um apelo para vocês. Sábado passado eu fui numa balada na Casa 92, em Pinheiros, aqui em São Paulo e lá eu conheci uma garota chamada Fernanda. Me encantei na hora, foi amor à primeira vista. Não acreditava nisso, mas aconteceu. E a gente conversou, rolou uma química bem legal, rolou um momento bem gostoso. E ela estava de saída e ela me deu o telefone dela num pedaço de papel. E eu cabeçaço, burro, perdi. Então, eu queria pedir a ajuda de vocês para me ajudar a encontrar ela. Se tiver alguma informação, me enviar. Ela é morena, 1,70m, olhos claros, cabelos lisos, linda, linda, linda. E eu só tenho o primeiro nome dela. Estou procurando na internet e não encontro de jeito nenhum. Mas eu acho que vamos tentar desse jeito, pelo menos, me convenceram, para ver se eu consigo encontrar com ela. Eu estou desesperado. Já não durmo. E por amor, cara, vale tudo. Eu quero fazer qualquer coisa para encontrar com ela.*

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Por amor vale tudo. O que aconteceu? Isso foi no início do Youtube, mais ou menos, e aí houve uma comoção geral em São Paulo. A mulherada falou: “Homem como esse não existe. Príncipe encantado é esse aí. Que coisa louca. Que maravilha”. Ficou todo mundo procurando a tal da Fernanda. E procura Fernanda para lá, para cá. Aí, o que aconteceu? Eu não botei o vídeo, porque a gente não vai ter tempo. Aí fizeram o *teaser* dois. Que era exatamente ele com um buquê de rosas... Descobriram que a Fernanda trabalhava na loja tal, ele com ‘buquezão’ de rosas e foi entregar. Entrou na loja, o amigo dele filmando. A Fernanda foi embora, não sei o quê. Ele sai da loja todo chateado. E aí ficou a semana inteira todo mundo: “Fernanda, por que você não foi? Não apareceu?”, não sei o quê. São Paulo inteiro se movimentou. Aí veio o três. Aí o três é ele... Você vê que celular nenhum faz imagens igual esse aí. Você vê que a coisa é muito profissional para ser um videozinho. O três... O três estava ele na cama... para vocês verem como que a publicidade agora, vindo de internet... Aliás, eu até peguei aqui em algum lugar aqui, a publicidade infantil sendo realizada por crianças. Isso, daqui a pouco, se der tempo, eu vou falar. Enfim, vocês não querem saber o três? Então eu vou passar. Quer mesmo, gente? Eu vou contar. Calma. Eu vou contar então. O três é o seguinte, ele está na cama, deitado em uma cama, meio acordando, travesseiro e tal... Ah, não vou contar, não. Vamos lá. E aí ele pega o celular e faz assim: “Olha, não consegui encontrar a Fernanda e tal. Estou muito chateado”. E mais ou menos mostra o aparelho para a câmera. Acabou. Era a publicidade de um celular. Criou a expectativa, a curiosidade e só ia aumentando as visualizações. Tanto que o três, que foi esse totalmente sem graça, foi o recorde de visualizações na época. E publicidade, um *teaser* muito bem feito. Você vê que nossos publicitários sabem

fazer as coisas. Então, mulheres, não existe príncipe encantado. Sinto muito. Não mesmo. A gente ronca mesmo. Vamos lá. Foi esse. Pelo quê?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Eu não sei qual que foi. Se você descobrir, você me avisa, inclusive informe a todos nós, por favor. Porque eu só sei desses três aqui. Até é bom para enriquecer essa nossa conversa aqui. Vamos lá. O que a subliminar; a mulher lá do copo de vinho; afronta? O direito de informação e de escolha. Ou seja, eu estava olhando, eu não sabia que aquilo era uma casa de prostituição. Eu queria ter a opção de escolher antes de levar a minha mãe se aquilo ia tomar um cafezinho mesmo ou ia tomar outra coisa. Entendeu? É a publicidade oculta, tanto é que vários de vocês tiveram uma certa dificuldade de verificar, e os consumidores deveriam ser claramente alertados que é merchandising, mas, na verdade, uma publicidade. Lembre desse cara aí do celular, o bonitão ali. Vamos lá. Já estou terminando? Eu não sei como é que está o meu tempo. Se alguém souber, me avisa. Então vamos lá, gente. Essas três perguntas. As emissoras; estamos falando de novela; têm atentado para o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor? Óbvio que não. Segundo, o consumidor está ciente que enquanto assiste a sua novela [ininteligível] comercial? Eu acho que já está meio a meio. Tem gente que vê, tem gente que não vê. Eu tenho medo quando ela vem com o tempo. Ah, está ótimo. Dá para a gente falar muita coisa. Obrigado. Diante desse quadro, o que fazer a respeito do direito do consumidor? Muito bem, essa que é a grande questão. O ideal seria aquilo que o Ricardo falou. Ao final ou durante a exibição, vir como se fosse uma tarja vermelha e falar assim: "Alerta: você está sendo bombardeado por uma publicidade. Saiba que isso não é a vida real". Porque o cara está ali na revistinha ali, a Quem, a Caras, mas aquilo é ficção e a gente está querendo empurrar para você a assinatura da revista. Seriam uma das maneiras. Agora, uma pergunta que acontece muito é o seguinte, principalmente no interior. Eu sou de Galileia. Alguém conhece Galileia? Conhece? Onde Jesus nasceu? É. Saiu de lá pessoas importantes, tipo Jesus. O resto não vale nada. Mentira. Galileia é perto de Valadares, uma cidadezinha... A senhora é de lá mesmo, não? Conhece? De onde? É mais ou menos perto, Teófilo Otoni. Mas aí, uma vez eu estava para o lado de Galileia, Conselheiro Pena, e estava mostrando essas coisas, e uma moça virou e falou assim: "Eduardo, mas eu vou ser muito sincera. Eu estou aqui em Conselheiro, sou de Galileia, mas o que eu, em Galileia, posso fazer na hora que eu ver uma publicidade dessa na televisão? Eu moro em Galileia, os caras são do Rio de Janeiro, todo poderoso, é Band, é Record, é Rede Globo, o que eu posso fazer?". Eu falei: "É simples". Porque se a gente ficar quieto, nada vai acontecer. Então, a gente tem duas maneiras. A primeira delas é entrar no site do Conar e avisar. Porque, por incrível que pareça, quando ele começa a ser bombardeado, igual a essas da Gisele Bündchen, das Havaianas, e por aí vai, quando começa a chegar 1, 2, 100, 200, 5 mil, 10 mil, acende o alerta lá do Conar. E o Conar vai tomar satisfação do povo. E mesmo assim, às vezes é até bom, se a gente tem dois caminhos, usar os dois. Isso foi até a própria Juliana, na época do DPDC, falou. Olha, vocês aqui em Minas têm no site do MP a opção de entrar e avisar que isso está acontecendo. Porque manda-se para o promotor de justiça daqui. Ah, mas o promotor de justiça daqui... Não, ele pode mandar aqui para a gente em Brasília, que aí aqui em Brasília a gente começa, conjuntamente, a tentar algum tipo de solução o mais rápido possível. Porque o que eu mostrei aqui para vocês nesses videozinhos, são videozinhos que eu considero *lights*. Porque tem uns que eu falei: "Eu tenho até vergonha de passar isso se tivesse criança ou gente mais idoso e tal". Porque tem uns que são muitos pesados e ficam na televisão. Só que ninguém faz nada. O

brasileiro, o Ricardo deve ter falado, ninguém acorda sábado de manhã, num sol desse e fala: “Ah, não tenho nada para fazer, vou lá no Procon reclamar”. Ninguém. Ninguém gosta de exercer cidadania. É difícil. É chato. Mas, se todo mundo ficar parado, a gente vai continuar se submetendo a esse tipo de coisa que acontece. Então, não custa. É aquela velha história. Sabe quando acaba a luz na nossa rua? E aí: “Ah, mãe, acabou a luz. Vou ligar para...”, “liga não que alguém já deve ter ligado”. Não é isso? É tiro e queda. Aí a mãe do outro fala a mesma coisa. Ninguém liga para a Cemig. Ninguém liga. Agora, se todo mundo ligasse para a Cemig, na hora, é muito mais rápido. Eu achava que era só a minha mãe. É a de todo mundo aqui. Vamos lá. Ah, tá. Eu já estou mais ou menos no finalzinho. Mas antes, eu queria só avisar para vocês. Eu não sei se já fizeram... Agora eu vou perguntar para vocês. Eu vou fazer uma publicidade ou uma propaganda do Facebook do Procon? Para casa, hein? Eu vou fazer uma propaganda do Facebook do Procon. Curtam a nossa página. É esse aí, Procon-MG. A gente sempre coloca, através da Juliana, a gente sempre coloca os cursos que vão ter, notícias quentes do que está acontecendo, dicas. Até a Marina estava falando de recall. Às vezes, quando está acontecendo um recall, a gente coloca lá também. Então, por favor, curtam e avisem, por gentileza, os amigos. Porque a nossa página... é aquela velha história, santo de casa não faz milagre. Mas a nossa página é muito boa, modéstia à parte. Eu queria só falar sobre duas modalidades de publicidade que o pessoal faz muito e a gente não presta atenção. Uma é o *puffing*, que não é considerada nem enganosa, nem abusiva, é permitida. E vocês vão saber perfeitamente do que eu estou falando. É o exagero. Compre o chocolate Crunch, que é o mais gostoso do universo. É o exagero. Vira e mexe entram umas publicidades assim. Então, é uma técnica que é permitida, mas os dados objetivos, se for o caso, tem que se comprovar. Compre o meu carro Palio XR não sei o quê, porque ele vai de zero a cem em quatro segundos. Tem que ser comprovado, mas pode se utilizar. Ele é o mais rápido de todos os carros do Brasil. Ok. Pode-se fazer isso? Pode, mas se tiver dados técnicos têm que ser comprovados. Agora, um outro importante, que a gente via muito e por causa da resolução do Conanda está até diminuindo, é demonstração simulada, é uma técnica de publicidade que a gente via, por exemplo, artistas em laboratórios médicos, por exemplo, ou de dentista, simulando ser médico, fazendo um exame oftalmológico ou alguma coisa: “Utilize essa régua para ver o olho que é a melhor que tem”. Não se pode utilizar falsos personagens em profissionais reais, a não ser que você avise: “Olha, a Xuxa está vestida de médica, mas a Xuxa não é médica, tá pessoal?”. Esse ator aqui, o Antônio Fagundes, ele está falando que é biólogo, mas ele não é biólogo”. Eu tenho que avisar antes. Foi até um dos motivos que deu o início daquele bafafá do uso do jaleco. Vocês lembram, do jaleco, se pode ou não sair do hospital, o técnico ou enfermeiro? Começou por causa disso, por causa de uma demonstração simulada. Eu vou dar um exemplo aqui que eu anotei, aquele iogurte Activia que fala? Foi o que eu quis dizer. É isso aí. Que ele fala o seguinte, o do Brasil, ele falou que mata o regulador propagado, pois tem conservantes... Ah, tá. É porque o Activia falou que mata não sei o quê? Só que, ao mesmo tempo, os conservantes que esse Activia tem, ele mata o próprio produto. Então, você compra achando que vai ter uma digestão boa, legal, só que na hora que você abre o produto, ou alguma coisa assim, o produto entra em ação e mata o próprio efeito que faria dentro do corpo. Você está toando achando que... Paga mais caro achando que está fazendo bonito, vai estar beleza, e não vai estar beleza. E agora esses que vocês conhecem tanto, só para terminar, que é o famoso *spam*. O Ricardo falou que a gente tem na nossa página do MP o bloqueio de telemarketing via... falou? Sabe aquele pessoal que fica ligando no seu celular e te enchendo o saco? Ele falou isso? Falou, não é? Entrem na nossa página lá: [proconmg.mp](#)... Vai estar Procon, vocês entrem, e entra lá ‘bloqueio telemarketing celular’. É só seguir lá que está bem didático. Aí esse pessoal que fica enchendo o saco de vocês...

Tem que prestar atenção nas regrinhas, tá, pessoal? Vai demorar um pouco. Acho que demora, não sei se 15 dias ou um mês para começar. E se depois de seis meses vocês continuarem recebendo, avisem a gente via internet, que aí a gente vai entrar em contato com o promotor responsável da área. Que aí sim, ele vai tomar medidas contra essa empresa A, B ou C. Mas eu fiz o meu e não recebo nada, tá gente? Então, para quem fica recebendo lá essas... façam lá o bloqueio de telemarketing com a gente, fixo e celular. *Spam*, ia falar de *spam*. *Spam* todo mundo conhece. A gente está sendo o tempo inteiro observado. Todo mundo tem e-mail. Agora, do fundo do coração, levanta a mão, sabe quando você vai criar a sua conta no Hotmail, no Google, no Yahoo e está assim, 'li e concordo com os termos'? Do fundo do coração, quem leu, levanta a mão? A senhora leu. Mas agora vem a segunda pergunta mais importante, a senhora leu, mas a senhora entendeu? Perfeito. O que você está escrito ali eu vou contar para vocês. É o seguinte, você está assinando ali é o seguinte... Ah, não estou assinando. Quando você clica ali, concorda. Você está assinando o seguinte: "Olha, Eduardo, você está criando o seu e-mail aqui no Yahoo, mas você está deixando o Yahoo observar e saber tudo que você está lendo e escrevendo". Olha o olho arregalado. Até aquela minha paquerinha, eles vão saber? Não. Não é isso que eles fazem. Toda vez que eu estiver fazendo, recebendo ou pesquisando. Eu quero... Sabe, você vende o carro X, agência de viagem Y, eu começo a colocar muito no meu e-mail a palavra "viagem", "carro", "tênis", coincidentemente, por que será, vai começar a chegar *spam* falando de carro, viagem e tênis. Às vezes dá certo, às vezes dá errado, vem bicicleta e tal. Mas eles têm essa autorização que eu dei e que todos vocês deram de serem observados via e-mail. Por que a gente está no Facebook, a gente acaba de fazer uma pesquisa sobre geladeira, no dia seguinte a gente entra, no cantinho direito está assim: "Brastemp em não sei quantas vezes". Estamos sendo observados. Na hora que você criou o Facebook, você leu, você concordou. Mas você não leu, mas você concordou. Então, o que eu queria te falar é o seguinte, é abusiva, é ofensiva e é indesejada pela gente. Mas se a gente concordou, fica difícil questionar alguma coisa. É difícil de localizar, principalmente as que vêm de fora. Porque muitas das vezes eles vêm do Chile, da China, do Paraguai, vem de um 'ponto com' que não é daqui. Isso seria, entre aspas, uma fraude lá no Direto Penal. Na Europa já é tido como invasão de privacidade. É como se estivesse entrando na minha casa. Aqui a gente ainda está começando, não tem nada numa jurisprudência extremamente pacificada. Mas estamos aí na luta. Então, se puderem, leiam tudo antes de assinar, tá gente? Mas isso é tiro e queda. E agora terminei. Muito obrigado, gente. Valeu!

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Nesse momento, o expositor Eduardo Valadares recebe, portanto, o certificado de participação da Escola Judicial do Procon.

SR. EDUARDO VALADARES CABRAL: Prestem atenção na pose.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Obrigado, Eduardo. Faremos agora um intervalo para o café e retornaremos em 20 minutos. Retornando as atividades dessa tarde com o Módulo 6, Práticas abusivas/infrativas.

Convidamos a expositora Regina Sturm, coordenadora da divisão de fiscalização do Procon-MG, graduada em Psicologia e Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e especialista em direito do consumidor pela Universidade Gama Filho.

SRA. REGINA STURM: Bem, boa tarde a todos. Tudo bem? Bem, eu fico muito feliz de ver o auditório com bastante gente, mais algumas pessoas que estão nos assistindo na transmissão ao vivo. Porque a defesa do consumidor, ela faz parte do nosso dia a dia. Quem aqui é consumidor? Todos nós. A gente não tem como deixar de ser consumidor hoje em dia. E cada vez mais, surgem produtos e serviços e, como consequência, nós temos que saber cada vez mais também os nossos direitos... não só os nossos direitos, mas também os nossos deveres. Provavelmente isso já foi falado aqui para vocês hoje. Para que a gente exija o direito. Para cada direito tem também um dever. Tanto para a gente, consumidor, quanto para os fornecedores. Não é mesmo? Bem, eu trabalho na divisão de fiscalização das relações de consumo. É um trabalho muito gratificante, principalmente por essa questão que eu acabei de falar com vocês. Porque tem muito a ver com o nosso dia a dia, e a gente enfrenta os mesmos problemas que nós todos enfrentamos como consumidores, nós enfrentamos também no nosso dia a dia de fiscalização. É um trabalho muito interessante, porque a gente vê um retorno direto para toda a sociedade. Então, mais uma vez, eu gostaria de agradecer a vocês nesse dia tão frio estarem aqui nos ouvindo, prestigiando o nosso evento. Muito obrigada, viu? Uma salva de palmas para vocês.

[aplausos]

SRA. REGINA STURM: Hoje o meu assunto aqui, o meu bate papo com vocês hoje é sobre as práticas infrativas. Vocês ganharam, receberam ontem o Código de Defesa do Consumidor. Está todo mundo com ele aí em mãos? Se vocês puderem fazer a gentileza de abrir no art. 39... Por que eu vou fazer dessa forma? Eu sempre vou recorrer ao código e à apresentação que eu trouxe aqui, para vocês irem se familiarizando com o Código de Defesa do Consumidor. Quem aqui já conhecia o código, antes de hoje? Ah, bastante gente. Fico feliz. Mas eu tenho certeza que vocês vão sair daqui, mesmo quem já conhecia, com uma visão diferenciada. Então, o meu objetivo aqui hoje é exatamente isso, trazer uma maior familiaridade com o código. Então vamos lá. Bem, diferente do que acontecia antigamente, hoje a gente tem cada vez mais produtos e serviços sendo disponibilizados para a gente. A gente sai... Eu costumo brincar que a gente sai da loja, na hora que a gente sai da loja, comprou um celular, aquele celular já ficou velho. Não é mesmo? Um modelo de carro, na hora que a gente compra aquele tão sonhado carro, na hora que a gente sai de lá, a gente já chega em casa, senta no sofá, e vê uma propaganda de um carro que tem uma inovação, um celular que tem uma inovação. Então, hoje, o ritmo da oferta de produtos e serviços é cada vez maior. Então, diante dessa sociedade de produção em massa, é importante, para o próprio sucesso do mercado, certa uniformidade entre produtos e serviços. Antigamente, eu estava conversando com a minha sogra, outro dia, ele ela estava reportando para a mim, ela é do interior, que antigamente elas tinham uma telefonista na cidade, interior aqui de Minas, e quando você precisava ligar para alguém, você nem precisava falar o nome, falava: "Ah, eu quero ligar para a Maria. Eu quero ligar para a Regina". A telefonista fazia a ligação e transferia. Hoje, a gente tem celular e tecnologias cada vez mais avançadas. A gente tem WhatsApp, tem as trocas de mensagens. Então, cada vez mais há essa evidência de que a gente vive numa sociedade onde tem a produção em massa. Por isso, é preciso estabelecer normas. As normas existem exatamente para que a gente possa ter uma convivência harmoniosa nesse mercado de consumo com tanta oferta. Essas normas, elas trazem um regramento para harmonizar as relações de consumo. E esse regramento, ele é tanto na produção quanto na comercialização dos produtos. Eu vou trazer alguns exemplos para facilitar. Esses regramentos, eles visam melhorar a qualidade dos bens que a gente consome. Então, só a título

de exemplo aqui, a gente vê os regramentos do Inmetro, que trazem a questão da segurança para brinquedos. Eu não sei se vocês já tiveram a oportunidade de ler o rótulo de brinquedo. Quando a gente vai comprar brinquedo para alguma criança, a gente tem que ter essa precaução, verificar se aquele brinquedo está condizente com a idade para quem a gente vai comprar aquele brinquedo, a criança para quem a gente vai comprar aquele brinquedo. A questão da informação nutricional dos alimentos. Aqui tem uma caixinha de leite. A questão da carne, da origem da carne, tem um registro específico, que é o selo de inspeção. Então, para cada tipo de produto, você tem um regramento, uma normatização específica. Aqui tem até com relação à economia de energia elétrica, eletrodomésticos, que a gente verifica que tem uma tabelinha com cores. Não sei se vocês estão lembrados. Para saber se é da classe A, classe B, se aquela geladeira, ela consome mais ou menos energia. Para que passe essa informação, para que a gente, como consumidor, saiba, na hora de decidir pela compra entre um ou outro produto, a gente sabe que a gente vai levar um produto que está economizando energia. O princípio da boa-fé objetivo. Provavelmente já foi falado com vocês ontem e hoje a respeito da boa-fé objetiva. Que é um dos princípios centrais do nosso código. Que é a limitação da liberdade negocial. Eu costumo falar que essa limitação da liberdade negocial é exatamente isso, cada um, tanto fornecedor quanto consumidor, tem seus direitos e seus deveres e a relação de consumo, ela tem que estar dentro desse equilíbrio. Os deveres de ambas as partes de lealdade, honestidade e cooperação. E aqui a gente entra um pouquinho no Código Civil, só para trazer para vocês essa referência, que comete o ato ilícito quem tem o direito, por exemplo, um fornecedor que tem o direito de trabalhar naquele comércio, ter aquele estabelecimento comercial, mas ele excede manifestamente os limites impostos pelo fim econômico, pela boa fé ou pelos bons costumes. Também no Código Civil, art. 884, ele fala para a gente: o ganho do fornecedor deve ser proporcional ao que ele oferece no mercado de consumo, produto ou serviço, ou em relação ao que ele deixou de ganhar, no caso de cancelamento de contratos. Então, vamos sair um pouquinho da teoria e vamos para a prática. Que ela é mais interessante para a gente. Cancelamento de pacotes de viagem. Quem aqui já teve esse problema? Ter feito uma reserva com antecedência, porque geralmente a gente consegue preços mais interessantes quando a gente compra um pacote de viagem com antecedência, e acontece algum imprevisto e a gente não consegue viajar, tem que cancelar o pacote. Então, começando a falar das práticas infrativas, a gente vai ver que no art. 39, é onde a gente tem um capítulo específico no nosso Código de Defesa do Consumidor tratando de prática infrativas. Esse é o título do capítulo. Mas, não só no art. 39, mas em outros artigos do código a gente vai ver aqui que há a presença de relação de práticas infrativas presentes do código. E não só no código. Nós vamos falar também que existem outras legislações que vão trazer práticas infrativas. Bem, falando sobre a questão de pacotes de viagem, é ilícito, abusivo a aplicação de multa, por exemplo, é como no nosso caso aqui, de 100% do valor pago do pacote. A companhia de viagens aqui, ela reteve o valor total que o consumidor pagou. Então, nesse caso, seria uma prática infrativa. Alguém aqui já sofreu, já passou por esse problema de não conseguir a restituição do valor pago? Ninguém? Então, vamos lá. Gente, se vocês quiserem ir trocando ideias, podem participar ao longo da palestra, tá? Pois não. Aqui, só para a gente trazer... Pois não.

SR. RAFAEL: Quanto ao valor pago, vamos supor que seja R\$ 1 mil, aí a pessoa dá uma entrada de R\$ 300,00. Aí, 100% do valor seria essa entrada de R\$ 300,00 ou que ainda está a ser pago? Vamos supor, rescindiu o contrato, e aí a multa seria de R\$ 500,00, ou seja, ela não paga mais nada e ficariam esses R\$ 300,00?

SRA. REGINA STURM: Boa pergunta. Como é que você chama? Rafael. Aqui, na verdade, na imagem que a gente colocou aqui, o consumidor já havia pago a totalidade do pacote, e a empresa, na hora do cancelamento, eles estavam se negando a devolver, sob a alegação de que estava no contrato que era o valor de 100% de valor. Mas geralmente é o valor já pago. O valor já pago, ele não devolve. É essa a alegação. Mas têm alguns lugares que é o seguinte, você dividiu... Acho que talvez seja esse o seu exemplo. Você dividiu um pacote de R\$ 1 mil em cinco prestações de R\$ 200,00, e aí, você já tinha pago R\$ 400,00 e, mesmo assim, a agência cobraria o restante, que foi o caso dessa infração aqui. A pessoa pagou com cheques pré-datados e a companhia reteve todos os cheques que a pessoa pagou. Respondi a sua pergunta? Pois não. Dá para escutar? Depois eu replico, só para gravar, então.

SRA. ROSA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Sim. Sim. Entendi. Entendi. Como é que você chama? Rosa. É, aí a gente tem que avaliar todas as nuances do caso concreto mesmo. Aí não tem como a gente saber disso agora, como que seria o caso. Mas, provavelmente, o pessoal de terra, do aeroporto, eles têm que passar uma informação no sentido de que tem quem que descartar. Por exemplo, teve um... Sim. Às vezes é questão mesmo de treinamento. Outro dia, por exemplo, quando a gente estava viajando, uma pessoa na minha frente estava levando tesoura. Que não pode, né, levar na bagagem de mão. É mais ou menos nesse sentido. Exatamente. Aí, na verdade, é bem por aí mesmo. O pessoal de terra que faz toda a assessoria da companhia aérea que tem que ter treinamento: "Olha, para embarcar tem que jogar fora. Não tem outro jeito". Isso é público e notório, igual a senhora está falando, isso é amplamente divulgado. Então, tem essa questão. Aí a gente teria que ver no caso concreto quem deu causa. Então a gente não sabe o que aconteceu de fato, mas, às vezes, a pessoa da companhia aérea falou: "Não, tem que descartar. Tem que jogar fora". E aí ele se negou a descartar. Então, quem deu causa ali ao atraso, fica muito difícil.

SRA. ROSA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Sim. Sim. Porque aí, nesse caso, para saber... Só para responder a sua pergunta, para saber se caberia ou não uma remarcação de bagagem, quem deu causa àquele atraso ou não, teríamos que ver lá na hora se as providências que a companhia aérea adotou foram as que são recomendadas pela ANAC e ver isso, se ele, às vezes, se negou a cumprir. Às vezes ele se negou a cumprir a ordem do pessoal de terra lá da companhia.

SRA. ROSA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: É, exatamente. É, mas, na verdade, a gente fala muito, gente, mas em defesa do consumidor, se eu puder dar uma única dica. Se eu tiver cinco minutos para falar com vocês aqui, eu falaria aqui que a informação é que é o mais importante na defesa do consumidor. Só que, de nada adianta eu, fornecedor, escrever um papel pormenorizado com todas as dicas se o consumidor não ler. Então, eu, fornecedor, eu posso colocar uma série de dicas em um papel, entregar para você e a pessoa não ler. Então, assim, é importante que a gente exerça o direito.

A gente cobre que eles nos passem as informações, que as empresas nos passem as informações sobre o produto ou serviço, mas a gente também tem que fazer a nossa parte, que é o que vocês estão fazendo aqui. Vocês estão se capacitando, aperfeiçoando o conhecimento que vocês já têm exatamente para vocês poderem cobrar o direito de vocês. Então, assim, só para ficar bem claro, a questão da abusividade que eu estou trazendo aqui com relação a retenção do valor total. Então, o que a empresa, a companhia de viagens deveria fazer nesse momento aqui? Houve a necessidade, eu, Regina, comprei o pacote, eu tive um problema e não vou poder viajar mais, minhas férias no trabalho foram canceladas. Nem brinca, não é, gente? Pode não. Minhas férias no trabalho foram canceladas e aí, eu vou ter que cancelar a minha viagem também. Então, a companhia aérea vai me mostrar todos os gastos administrativos que ela teve, a companhia de viagem, para que ela possa justificar aquele valor que ela está retendo. Combinado? Para mostrar a importância das normas e da informação dentro da defesa do consumidor, eu trouxe aqui um exemplo que eu acho um exemplo que ele é bem próximo da nossa realidade aqui. Quem aqui usa cartão de crédito? Muita gente. Bem perto da nossa realidade mesmo. Eu não sei se vocês lembram, há uns anos atrás, muita gente fazia um empréstimo sem saber, no cartão de crédito. Vocês sabiam disso? Pagava o mínimo da conta do cartão de crédito e não sabia que estava, na verdade, era fazendo um contrato de empréstimo. A conta que estava R\$ 5 mil, o banco oferecia para você pagar o mínimo de R\$ 300 e a gente, às vezes, achava assim: “Ótimo, em vez de eu pegar o meu salário e pagar os R\$ 5 mil da conta do cartão, eu vou pagar o mínimo, que é um valor muito menor e vou ficar com um dinheiro extra esse mês”. Só que, na verdade, muitas pessoas, por falta de informação, aí eu vou falar informação várias vezes na nossa conversa aqui hoje, contratavam empréstimo sem saber. E esse empréstimo virava uma bola de neve. No mês seguinte, aquele mínimo sempre aumentava. Veio uma norma que estipulou a necessidade de se colocar uma frase no boleto do cartão falando que, se o consumidor pagar o mínimo daquela conta, sobre o restante vai incidir juros, é um contrato de empréstimo. Ou seja, vem a norma dizendo do dever de informação dos bancos ao possibilitarem o pagamento do valor mínimo no cartão de crédito. Então, é superinteressante, porque na vida corrida que a gente leva hoje, eu tenho certeza que todos vocês aqui, se eu perguntar para vocês, vocês vão lembrar de um episódio em que vocês só depois se antenaram que estava acontecendo determinada situação. Essa questão do cartão de crédito mesmo, muita gente que eu conhecia, pessoas próximas, achavam isso, “Ah, não, mas esse aqui o cartão de crédito...”, não pensavam que era um contrato de empréstimo. E muita gente acabava se endividando. Outra questão muito importante com relação à informação é com relação a alguns alertas. Aqui eu trouxe uma legislação, que ela determina, por exemplo, colocar uma frase na lata de leite em pó dizendo que o Ministério da Saúde informa que o aleitamento materno evita infecções e alergias e é recomendado até os dois anos de idade ou mais. Ou seja, é um produto próprio para crianças, mas ele não substitui o leite materno. Mais uma vez aí, o dever de informação. Voltando para as nossas práticas infrativas, a gente falar um pouquinho dos bares e restaurantes. Que quando eu perguntei para vocês se vocês são consumidores, aí todo mundo olhou para mim: “Óbvio”, né? Nós somos consumidores em todos os momentos da nossa vida. A gente trabalha o dia inteiro, na hora que sai do trabalho, fala: “Aí, vou relaxar ali, tomar um cafezinho ali na esquina”. Estou sendo consumidora, né? Estamos sendo consumidores. Ah, vou ali no cinema, pegar um filminho para relaxar numa quarta-feira à noite. Não gosto de futebol. Estou sendo consumidora. Então é importante a gente colocar aqui... Quem já foi pagar a conta em restaurante e o valor já estava com os 10% embutido e ninguém nem falou nada para vocês? Acontece muito. É uma questão que os 10%, ele é facultativo, é um pagamento pelo serviço se você gostou do serviço. Então,

assim, já aconteceu várias vezes comigo, como consumidora, de chegar no estabelecimento, jantar, almoçar, e quando vem a conta, não vem nem separado o valor, não, o garçom já joga a nota na mesa e já fala assim: “Olha, R\$ 50,00”. Falo: “Ué, mas eu só consumi R\$ 45,00”. “Ah, não, mais R\$ 4,50 de 10%”. Consumo mínima também não pode exigir. O estabelecimento não pode exigir. Isso acontece muito em baladas, em casas noturnas. O *couvert* artístico. É importante a gente falar do *couvert* artístico. Nós, em fiscalização, a gente já verificou muito essa prática. É cobrado em alguns estabelecimentos *couvert* artístico por música eletrônica, por música de rádio, por exemplo, música de CD. Então, o *couvert* artístico, ele pode ser cobrado, desde que seja música ao vivo e que tenha essa informação na entrada do estabelecimento, em local visível. Então, na entrada do estabelecimento vai falar assim: “Olha, hoje, a partir das 10h, música ao vivo, *couvert* por pessoas tantos reais”. Mais uma vez aí, vocês vão cansar de me ouvir falar isso hoje, dever de informação prévia, para que eu, consumidora, saiba que ônus que eu vou arcar se eu entrar naquele estabelecimento. Imaginem só, eu entro no estabelecimento para jantar, para conversar com meus amigos, aí começa uma música. Eu acho até bacana, mas eu não fui informada que eu estou pagando por ela. Não final, eu sou surpreendida por um valor de R\$ 10,00, R\$ 15,00, R\$ 20,00, que eu não estava contando com ele. Uma coisa muito importante, antes que eu me esqueça, quando a gente fala em defesa do consumidor, não existe valor insignificante, viu, gente? Eu acho que a gente tem que pensar isso. Independente do valor pelo qual a gente está sendo lesado, a gente tem que clamar, chamar pelos nossos direitos. Eu costumo falar que tem uma política que a gente chama da ‘política do deixa pra lá’. Tem um colega nosso que trabalha com a gente, que ele assistiu a minha palestra há muitos anos atrás, quando ele entrou no Procon, aí outro dia ele me procurou e falou assim: “Regina, desde o dia daquela palestra, eu, às vezes na hora que eu estou sendo prejudicado no mercado de consumo, eu lembro de você falar: “Um centavo que for, reclame, porque senão a gente não vai mudar o mercado de consumo”. E desde então, eu tenho feito isso. Só que eu estou cansado. Cansado porque a gente fica constrangido, às vezes, até com outros consumidores que estão na fila, que às vezes até constrangem a gente”. Vocês já passaram por isso? Só fazer um parêntese. Eu já passei por isso. Eu estava na fila do supermercado, exigindo o cumprimento da oferta que estava na gôndola. Passou no caixa uns R\$ 0,50 mais caro do que estava na gôndola e do que estava no folder de anúncio. E eu estava reclamando. Sabe o que o rapaz que estava atrás de mim fez? Pegou R\$ 0,50 e me deu. Exatamente. Então, assim, a gente precisa mudar a cultura. E eu preciso da ajuda de vocês nesse sentido, porque se cada um de vocês aqui, saindo daqui, forem ser meus ajudantes, forem ser fiscais junto comigo, no mercado de consumo, vai me ajudar muito. Nos ajudar muito, né? Mas só lembrando que a gente tem que ter consciência de que a gente tem aquele direito. Então a gente tem que estudar, saber muito bem, para poder cobrar. A questão da multa por perda da comanda. Isso acontece muito também. O fornecedor, ele não pode transferir para mim, consumidor, o ônus de fazer aquele acompanhamento do meu consumo. Então, a partir do momento que o fornecedor, ele delega, ele passa para mim, consumidora, aquela responsabilidade e eu perder, ele não pode fazer... Igual aconteceu recentemente no estabelecimento que a gente foi fiscalizar que estava cobrando R\$ 400,00 pela perda da comanda. Então, ele está transferindo para a gente aquele ônus. Pois não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Fico. Com certeza. Dá para todo mundo ver, né? É porque eu gosto de ficar conversando, que eu gosto de ver as carinhas assim. Mas eu fico sim.

Uma questão importante, vocês devem ter acompanhado que hoje foi sancionada uma lei, que já era até objeto de medida provisória, a respeito da permissão da diferenciação de preços de acordo com a forma de pagamento. E aí, hoje, então, se você for pagar à vista, pode ter um valor, se você for pagar no cartão de crédito pode ser outro valor. Mas é bom a gente salientar que permanece como prática infrativa o fornecedor que condiciona aceitar qualquer forma de pagamento a um valor mínimo. Então, se eu, fornecedora, aceito, como forma de pagamento, cartão de débito ou de crédito, eu tenho que aceitar para qualquer valor e para qualquer produto. Então, a gente vê demais isso no mercado. Ah, eu negocieei a sua oferta de arroz aqui, a minha margem de negociação está muito pequena, então, esse produto eu não vou aceitar cartão de crédito. Não pode. Ele tem apenas a liberalidade de aceitar ou não aquela forma de pagamento. A partir do momento que o estabelecimento aceita como forma de pagamento crédito, débito, ele é obrigado aceitar para todo e qualquer produto, e não pode impor mínimo para aceitar o cartão. Isso acontece demais com cigarro, com bebida alcoólica. Porque eles dizem que a margem deles... Salvo engano cigarro é tabelado, né? Parece que a margem deles é muito pequena, então, eles não gostam de... Mas, pela lei, ele é obrigado. Ou ele aceita ou ele não aceita para todo e qualquer produto que ele tem lá no estabelecimento. Pois não?

SRA. ISABELA: *[pronunciamento fora do microfone].*

SRA. REGINA STURM: Ótima pergunta. Com as perguntas, vocês me ajudam demais. Como é que você chama? Isabela. Ótima pergunta. Aí é uma exceção. Quando o fornecedor parcela no cartão de crédito pode haver um mínimo, desde que, mais uma vez, dever de? Informação. Então, eu, lojista, eu divido as compras em até três vezes sem juros. Se eu só colocar essa informação, eu sou obrigada a dividir se for um real. Agora, se eu for colocar condição mínima para parcelar, eu vou ter que colocar: "Parcelo suas compras em até três vezes sem juros, desde que cada parcela seja, no mínimo, de R\$ 20. Então, tem que informar em local visível para o público se parcela, e se parcela, se tem alguma condição para efetuar esse parcelamento. Ok? Respondi a sua pergunta? Pois não.

SR. JORGE: Sobre a comanda.

SRA. REGINA STURM: Sim.

SR. JORGE: Já aconteceu comigo, mas é estabelecimento que eu tenho amizade e eles vão na confiança, se ocorrer em estabelecimento que não tenha a confiança comigo ou que eu vá pela primeira vez e eles quiserem impor um limite?

SRA. REGINA STURM: É. Essa questão vai depender muito do tipo de comércio. Como é que o senhor chama?

SR. JORGE: Jorge.

SRA. REGINA STURM: Sr. Jorge, vai depender muito do tipo de comércio e de que produtos que eles vendem lá. Existe uma certa razoabilidade lá. Mas aquela questão

dos R\$ 400,00 que eu citei, que é absurdo.

SR. JORGE: No caso aí seria *self service*.

SRA. REGINA STURM: Se for *self service*, é a questão da honestidade de ambos os lados. Do senhor, como consumidor, falar assim: “Olha, eu consumi aqui... Eu venho aqui todo dia...”, o senhor falou que tem o hábito de ir lá, “Ah, geralmente 300g”. Então é questão de chegar, às vezes, numa negociação com o fornecedor mesmo, com o proprietário lá do *self service*. “Ah, eu estou todo dia aqui, eu consumi mais ou menos uns R\$ 300,00. Eu lembro que na balança deu R\$ 12,00”. E é uma questão mais de negociação

SR. JORGE: Bom senso.

SRA. REGINA STURM: Bom senso, seu Jorge. Igual, por exemplo, outro dia eu peguei um táxi e o rapaz... Eu converso muito, sabe, gente? Aí eu distraí o taxista e ele esqueceu de ligar o taxímetro. E aí, no final, ele falou assim: “Nossa, eu esqueci de ligar o taxímetro. E agora?”. Eu falei: “Olha, eu faço muito esse trecho, geralmente, eu pago R\$ 15,00. Hoje o trânsito estava um pouquinho ruim, vamos fechar em R\$ 18,00?”. É questão de a gente negociar. É o que eu falei no início, a questão de dever, de direito e de boa fé no mercado de consumo. Porque o mercado de consumo só vai funcionar se ambos os lados estiverem satisfeitos. O senhor, como consumidor, e o outro lado, como fornecedor. Então, a gente tem essa negociação. Mas é isso que o senhor falou mesmo, num estabelecimento que o senhor tem o hábito de ir, o senhor já pode negociar, há uma confiança já preestabelecida. E, às vezes, num estabelecimento que o senhor não tem o hábito, com relação mesmo ao tipo de produto que é vendido, aquela situação, é questão de ser conversado. Mas o fornecedor nunca vai poder impor um valor alto como esse que eu mostrei, porque ele está transferindo para a gente, consumidor, o ônus que é dele, de escrever o que a gente está consumindo. É ele que tem que guardar isso lá. Ele poderia estar colocando na balança.

SR. JORGE: Obrigado.

SRA. REGINA STURM: De nada. Às ordens. Pois não?

SR. FRANCISCO: Doutora, eu me chamo Francisco. Logo no início, a senhora tocou num assunto que é uma prática viciada de norte a sul, leste a oeste, todos os pontos cardeais de Belo Horizonte aqui, a questão da cobrança dos 10% nos bares. Pelo fato de ter um certo conhecimento do direito do consumidor, já travei um embate, inclusive naqueles bares do Coqueiro, ali na Amazônia. O rapaz chegou e falou comigo: “Vai dar os 10%”. Eu falei: “Não. O produto anunciado aqui é esse valor”, “Mas o meu salário sai daqui”. Eu falei: “Não, você tem carteira registrada”. E foi um embate forte, forte, ele chamou o gerente, entrou todo mundo. Eu falei: “Então, vamos levar isso para o Procon e para o Ministério Público”. Aí, no final, eles negociaram comigo. Mas, perante a lei, perante os senhores que estão dentro do Procon, estão dentro do Ministério Público, que entendimento é esse que deve tecer. Tem que cortar esse

negócio dessa cobrança? Isso não é uma extorsão ao consumidor de 10%? Porque eles vêm com todo o tipo de argumento, o mais diabólico que você imaginar, para fazer a gente pagar os 10%.

SRA. REGINA STURM: Na verdade, esse pagamento, Francisco, sem entrar na questão do direito trabalhista, que teria que ter alguém especializado aqui para a gente trocar ideias a respeito disso, é facultativo o pagamento dos 10%. Então, é questão mesmo da gente não se deixar sensibilizar. Igual aconteceu comigo, eu acho que foi sábado, o garçom chegou e já me trouxe a conta... Eu tenho mania, gente, de fazer a conta, na hora que vem a conta, pode ser 3h da manhã, eu já sei, mais ou menos, assim, não em cima dos centavos, mas já sei, mais ou menos, quanto que eu vou pagar. E aí a gente percebe que têm algumas notas fiscais, alguns estabelecimentos que trazem para a gente, bonitinho, falando: "Olha, valor total, R\$ 10,00, mais 10%, entre parênteses, opcional, R\$ 11,00". Em contrapartida, a gente encontra também alguns estabelecimentos que já colocam lá: R\$ 11,00. E tem o pior, que às vezes o garçom chegar para você e falar assim: "Você vai pagar no cartão, mas a minha parte você vai pagar no dinheiro, que eu não aceito cartão, não". Já passaram por isso também? Então, assim, é facultativo os 10%. Eu costumo falar o seguinte, se eu fui bem atendida, se o garçom me atendeu bem, se eu gostei do atendimento dele, eu vou pagar os 10%. É minha faculdade de, tendo gostado do serviço, pagar por ele. Mas esse argumento que o senhor trouxe, Francisco, falando que: "Ah, mas o meu salário vem daqui e tal", não. O estabelecimento não pode transferir o ônus que é dele, ele que contratou aquele operário, o funcionário, a empresa não pode transferir para a gente, consumidor, um ônus que é dele. Quem assinou a carteira, quem está pagando o salário dele é o fornecedor, é aquele restaurante, aquela lanchonete. E, muitas vezes, o que acontece é isso, há a pressão dos garçons em coima da gente como consumidor. Mas a gente tem que bater de frente, por mais que o coração doa, às vezes, porque a gente sabe das dificuldades que às vezes o funcionário está passando, mas ele tem que receber pelo menos o mínimo, pelo que eu tenho conhecimento, e eventuais gorjetas e tal, é opcional.

SR. FRANCISCO: Eu, como cidadão, como estudante de direito, eu entendo que o Ministério Público e o Procon estão dando um grande passo ao colocar esse curso público gratuito para nós, cidadãos, para nós termos essa conscientização. Mas, a senhora não acha que seria mais enriquecedor, de repente o Procon também fazer reuniões administrativas, educativas com os comércios, principalmente desses setores, e começar a conscientizá-los? Porque daqui a pouco eles vão começar a pagar danos morais aí, diante da maneira que eles põem alguns funcionários viciados em cima dos clientes.

SRA. REGINA STURM: Francisco, é bom que você está me ajudando a adiantar. No finalzinho geralmente eu falo, porque uma das atribuições... a principal atribuição da fiscalização, do setor que eu coordeno atualmente, é a fiscalização propriamente dita. Mas, além da fiscalização, existem outras atribuições nossas lá, que eu julgo de maior importância, né? Se não é de igual, de maior importância que a própria fiscalização, que é essa parte da capacitação. A fiscalização atende aos pedidos da Escola de Defesa do Consumidor, não só para essas palestras para vocês, consumidores, mas também para os fornecedores. A gente viaja o estado inteiro, eu conheço quase o Brasil todo viajando pelo Procon, para dar palestras não só para os consumidores, mas também para os fornecedores. E tem também o projeto Procon Mirim, eu não sei se alguém já falou sobre ele aqui. Já, né? Então, para fornecedores,

o que acontece? O promotor de justiça no interior, verificando reiteradas práticas infrativas de determinado segmento, ele pede para a gente reunir com esse segmento de mercado e, normalmente vai alguém da assessoria jurídica do Procon e vai um representante lá da fiscalização. A gente pega os registros fotográficos que a gente faz in loco e mostra para os fornecedores, através dessas fotos, como que eles estão lesando os consumidores e o que eles têm que fazer para se regularizar. Então, a gente já tem esse projeto. Mas foi muito bom você ter tocado nesse assunto, para me dar a oportunidade de mencionar.

SR. FRANCISCO: Muito obrigado.

SRA. REGINA STURM: Eu que agradeço.

SR. FRANCISCO: Eu entendo que não só foi a minha dúvida, mas acho da maior parte, da coletividade.

SRA. REGINA STURM: Com certeza. Que a gente acredita muito em capacitação. E quando a Escola de Defesa do Consumidor aqui nos chama, todos nós, não só eu, mas toda a nossa equipe da fiscalização, atende prontamente. Porque é a parte que a gente julga importante. Como eu conversei no início com vocês, eu vou sair daqui feliz se vocês me encontrarem um dia, igual eu já encontrei alguns consumidores que assistiram palestras nossas, falando: "Olha, Regina, hoje eu não deixo pra lá, não". Que eu falei da 'política do deixa pra lá'. Pode ser um valor ínfimo, mas eu vou ligar lá para a Telefônica para falar que eu não contratei aquele serviço. Ok? Pois não.

SRA. CLEOMAR: Aconteceu comigo que uma lojista, ela teve uma prática abusiva comigo. Que foi o seguinte, eu estava comprando um produto com ela, ela falou assim comigo que o pagamento era à vista. Eu falei assim: "Então passa no débito, por favor". Ela falou: "Não, você vai ter que pagar à vista". Eu falei assim: "Eu estou sem dinheiro aqui agora". Ela falou assim: "Então, você vai ter que pagar R\$ 19 a mais". Ela falou a porcentagem lá, só que eu não gravei aquilo no momento. Aí eu falei assim: "Então, eu sei que você deve fazer para mim, porque o pagamento à vista é à vista, em dinheiro e no débito". Eu tinha certeza do que eu estava falando para ela.

SRA. REGINA STURM: E não tinha nenhuma informação com relação a diferença de preços?

SRA. CLEOMAR: Não.

SRA. REGINA STURM: Porque como eu estava comentando alguns slides atrás, a respeito dessa lei que foi sancionada, que o estabelecimento, ele pode cobrar preços diferenciados. Só que ele tem que informar. Parece que esse caso que a senhora está trazendo, o estabelecimento não informou, foi na hora que a senhora estava pagando no caixa que foi informado. Aí nós temos duas falhas. Primeiro o vício de informação prévia, que a senhora não teve. E segundo, pelo que a senhora

está falando, tantos por cento a mais no débito. Aí, nós vamos entrar, daqui a pouco vai aparecer para vocês, que são duas leis que tratam da questão da precificação. É uma lei federal e um decreto que regulamentam essa lei federal. Ela fala que o consumidor tem que ter informação do preço sem necessidade de fazer qualquer tipo de cálculo. Por mais simples que ele seja. Então, se ela falar assim: “Olha, 5%...”. O produto custa R\$ 100,00, 5% de desconto no dinheiro, ele não está te passando a informação do preço no dinheiro. Porque ele tem que falar o valor final com aquele desconto. Porque eu, consumidora, não preciso saber fazer aquele desconto de 5%, aquele cálculo, ok? Então, foi, realmente nesse caso que a senhora está comentando, dessas duas práticas infrativas, de não informar previamente a diferenciação de preços e quando informar, já no caixa, a senhora já passou por um constrangimento, passou somente a porcentagem do desconto e não tinha os dois valores finais já, com os cálculos feitos.

SRA. CLEOMAR: Verdade. É isso mesmo. Obrigada.

SRA. REGINA STURM: Eu que agradeço. Como é que a senhora chama?

SRA. CLEOMAR: Cleomar.

SRA. REGINA STURM: Obrigada. Então, aqui a Leomar já adiantou para a gente. Cleomar, desculpa. Eu sou péssima para nomes, mas eu já vou decorando. Aqui a gente fala da informação prévia com relação à forma de pagamento. Se a gente chega no caixa, como aconteceu com a senhora, chega lá no caixa, e aí no caixa tem que ficar perguntando: “Aceita débito? Aceita crédito?”, então, é o dever de informação a respeito das formas de pagamento. E eventuais restrições. Então como a gente comentou aqui, não pode impor mínimo para aceitar o cartão de crédito, mas, se parcelar pode, desde que informe previamente. Não é isso? Ficou bem entendido isso aí? Aqui eu vou aproveitar só para falar da questão do cheque. Assim como as demais formas de pagamento, com exceção do dinheiro, que todo estabelecimento é obrigado a receber, a questão do cheque, o estabelecimento não é obrigado a receber. Mas, se não receber, existe uma lei, que depois eu passo para vocês o número exato, uma lei que exige que o estabelecimento coloque uma placa informando o fato de não aceitar o cheque. E se ele aceitar o cheque e tiver alguma restrição, desde que essa restrição seja permitida por lei, também tem que constar nessa placa. Então, exemplo, eu não aceito cheque e vou colocar uma placa junto ao caixa, um local visível para o consumidor, que eu não aceito cheque. Agora, se eu aceito cheque, mas somente se cadastrado... Vocês já viram isso em algum estabelecimento? Só aceito cheque previamente cadastrado. O cadastro demora 24 horas para ser deferido. Não aceito cheque que não seja da praça. Não aceito cheque de terceiros. Tudo isso são restrições, condições legais admitidas, que tem que estar relacionadas no cartaz, informando para o consumidor. Agora, alguém sabe me dizer o exemplo de uma condição para aceitar cheque que é vedada pela lei? Eu... Isso mesmo, de contas abertas recentes, não é? Eu abri uma conta ontem, estou com o talão de cheque, ele é obrigado a aceitar, se ele não colocou qualquer outra restrição, ok? Ou seja, se houver um estabelecimento com o cartaz lá: “Não aceito cheques com menos de um ano de conta corrente”, prática infrativa. Então, a gente falando aqui do abuso do direito, que é o resultado do excesso no exercício de um direito capaz de causar dano a outrem, né? Então, diante de tudo que a gente falou até agora, qual é mesmo o principal direito do consumidor que é violado por

práticas abusivas? Falta de informação. Perfeito. Falta de informação. Por quê? Porque a violação do direito à informação quer dizer, conseqüentemente, a violação da nossa liberdade de escolha. Concordam comigo? Se eu estiver entre dois produtos ou entre dois serviços e eu não tiver adequada informação a respeito das características daquele produto, do preço daquele produto, eu não vou saber escolher da forma adequada. Então, o vício de informação, ele nos leva ao vício da nossa liberdade de escolha. Nós estamos sendo tolhidos da nossa liberdade de escolha. Aqui eu trouxe dois exemplos. Eu falei da Lei nº 10.962 e do Decreto nº 5.903, que regulamenta a questão da precificação, uma imagem fotográfica que a gente tirou numa loja. E são essas imagens, Francisco, que a gente utiliza no curso de fornecedor. A gente tem um curso específico para precificação em lojas. Então, aqui só reiterando a questão que foi objeto de uma pergunta agora há pouco, o fato de colocar na vitrine 40%, 30%, está nos trazendo alguma informação de fato? Não está. E 40% em cima de quê? É 30% em cima de quê? As roupas que estão marcadas com as bolinhas vermelha estão com 40%, da amarela com 30%. Mas a gente não tem referência desses preços e o consumidor precisa fazer cálculo. E esse exemplo aqui, o que vocês acham dele? Qualquer peça por R\$ 20,00, exceto algumas peças. O Eduardo falou aqui de publicidade. É a oferta aqui do produto, ué, qualquer peça, igual aquelas lojas de... Eu queria trazer uma foto... isso, exatamente, aquelas lojas de 1,99. A senhora matou a charada. Eu estava no interior dando palestra outro dia, umas duas, três semanas atrás, aí eu passei para almoçar, na olha que eu olhei, aquela loja de 1,99. Loja de 1,99, entrei, falei: "Deixa eu ver. De repente aqui é loja de 1,99 tem algo de 1,99". Não tinha nada, gente. Só coisa de R\$ 30 para cima. Aí eu não me contive, eu estava como consumidora, aí eu perguntei, falei: "O que tem aqui de 1,99?". "O nome. O nome da loja", o cara respondeu para mim. Então, assim, são questões, como eu disse, os nossos direitos sendo lesados cotidianamente. É preciso que a gente saiba os direitos para exigir. Chegar lá na loja, pedir para mudar a placa, fazer reclamação nos órgãos de defesa do consumidor, para que a gente possa direcionar o nosso trabalho. E como eu prometi para vocês, eu acho que essas duas leis aqui, que tratam de precificação, são importantes para a gente como consumidor. E elas atingem todo e qualquer segmento de mercado, desde supermercados, a lanchonetes, a loja de roupa, concessionária de carro. A gente fez um trabalho grande em 2011 para a precificação das concessionárias de veículos. Depois desse trabalho, a gente verifica que até hoje, já estamos em 2017, a gente verifica que os carros estão sendo precificados. Essas leis, elas falam que todos os produtos expostos na loja, na vitrine ou no interior da loja, com as quais o consumidor tem contato direto, tem que estar precificados. Então, está na vitrine, tem que estar precificado. Então acontece muito fornecedor falar com a gente como fiscal assim: "Ah, não, isso é enfeite". Porque às vezes na vitrine coloca enfeite. Então, essa lei é tão detalhada que ela traz isso, tem que colocar lá a informação de que aquilo é mero objeto decorativo. Se não for, o fiscal do Procon vai autuar por ausência de preço. Que a gente não tem como saber se aquele produto é decorativo ou se é comercializado. E aí, vocês vão verificar que o próprio Código de Defesa do Consumidor, quem estiver com curiosidade, estiver com o código aí, no art. 6º, inciso III, já trata do princípio da informação de uma maneira bem ampla. Dentre outros, fala da questão do preço. Então, a lei federal, ela veio trazer maior detalhamento. Quem tiver curiosidade depois de puxar essa legislação vai encontrar lá diversas formas de fixação de preço, a fixação direta, código referencial, código de barras. Mas isso aí é objeto para mais uma palestra. Se vocês pedirem, eu venho aqui conversar com vocês. Bem, uma outra coisa que é muito importante a gente comentar, eu não sei se alguém já teve a oportunidade nesses minutos que a gente está conversando, de dar uma olhada no art. 39. É que o art. 39, que traz práticas infrativas, ele é um rol meramente exemplificativo. O que quer dizer isso? Existem

inúmeras outras práticas infrativas previstas não só no Código de Defesa do Consumidor, em outros artigos, mas em outras legislações, como essa lei federal que eu acabei de passar para vocês, e o decreto a respeito da precificação. Então, a defesa do consumidor se faz por meio, principalmente do Código de Defesa do Consumidor, mas por outras leis esparsa que a gente vai ter contato com elas. Quem precisar dessa palestra também, eu posso ceder depois. Quando eu falo inúmeras práticas espalhadas por todo o código e em outras leis, essas práticas, a gente pode entender tanto por ação, fazer alguma coisa, quanto por omissão, quanto deixar de fazer alguma coisa. Então, quando o estabelecimento deixa de precificar um produto exposto à venda, ele está praticando ato ilícito por omissão, ele está deixando de informar aquele preço. E prática infrativas a gente pode verificar até mesmo antes de a gente firmar um contrato propriamente dito. Então, se estou com um folder, por exemplo, divulgação de oferta de um supermercado ou de uma loja, ali, aquela oferta, ela pode já estar trazendo uma prática infrativa, porque está sendo descumprida no mercado consumidor. Bem, a gente vê muito práticas infrativas pré-contratuais, igual a gente está falando, que figuram na oferta. Um bom exemplo disso é a questão do envio do cartão de crédito sem a nossa solicitação. Eu não sei se vocês já receberam em casa. Mesmo recebendo um cartão de crédito bloqueado na residência de vocês, incorre nessa prática infrativa de fornecer um cartão de crédito sem prévia autorização e pedido do consumidor. Aqui eu coloco também o exemplo do refrigerante, ou do *couvert* em algum restaurante. Às vezes, a gente senta em um restaurante, na hora que a gente chega já é ofertado um refri, já é ofertada uma cestinha de pães com patê. E aí a gente fala: “Nossa, que bacana. Esse restaurante aqui atende bem os clientes”. Como demora um pouquinho o atendimento, eles trazem o *couvert*. Quando a gente vai na conta, o *couvert* estava mais caro que o prato principal. Então, independente disso, nós não pedimos o *couvert* e ele veio, é considerado grátis. Porque foi entregue sem pedido nosso. Então, deixa eu passar só para a gente chegar... Aqui no art. 18, quando eu falo que as práticas infrativas estão espalhadas por todo o código, no art. 18, a gente vê a comercialização de produtos impróprios. Então a gente vê produtos sem registros, produto fora da temperatura adequada, como é o caso aqui, fora de conservação adequada. Vocês vêm nessa primeira foto, do lado esquerdo, que o produto debaixo está com uma alteração de cor, de textura. Quem estava lá na hora da fiscalização até sentiu um forte odor, que não é característico daquele produto. Do lado, esses produtos estavam sendo defumado num gancho totalmente enferrujado. Então, essas práticas infrativas que estão previstas no art. 18, elas tratam do produto impróprio para o consumo, seja porque ele venceu por decurso natural do prazo. Vence, hoje é dia 5, dia 4 venceu, dia 5 aquele produto já está não conforme. Como por práticas em desacordo com a regulamentação. O estabelecimento não conserva na temperatura adequada, como é o caso da margarina aqui que estava, ao invés de estar entre 5 e 16 graus, estava 26 graus, em temperatura ambiente, produtos avariados, latas amassadas, embalagens rasgadas, né? E aqui a gente entra em mais uma questão de prática infrativa, que a gente verifica muito esse aviso nos estabelecimentos comerciais, que tem estacionamento. Seja um estacionamento gratuito ou pago, o estabelecimento é sim, responsável pelos danos que aquele veículo tiver enquanto estiver estacionado lá. Então, muitos estabelecimentos falam assim: “Ah, eu não cobro o estacionamento”. Não cobra, mas indiretamente, ele está tendo um benefício por ter aquele estacionamento. Porque se tem o estacionamento, eu paro o meu carro lá e compro meus produtos lá. Então, só trazer esse alerta aqui para vocês. É vedada, no art. 25 do código, se vocês quiserem marcar aí, é vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar. Tem até uma súmula do STJ a respeito desse mesmo assunto. O que acontece? Uma placa assusta, não susta? Acontece com vocês também. Quando a gente entra num

estabelecimento e vê uma placa: “É vedado. Não nos responsabilizamos”, a nossa tendência, se a gente não tem conhecimento, não é a gente achar: “Ah é, eu não tenho direito mesmo, não”. Por isso é que vocês estão certíssimos de estar aqui buscando informação. Então, no art. 39, só passando bem rapidamente, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao outro produto, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. Então, aqui cabe a gente fazer uma diferenciação. Primeiro, limite quantitativo mínimo é o que é vedado, que é a consumação mínima em bares e restaurantes. O restaurante não pode falar assim: “Ah, Regina, para você frequentar aqui o meu estabelecimento, você tem que consumir no mínimo R\$ 100,00”. Ele pode cobrar uma entrada, mas não uma consumação. Limite quantitativo máximo, que é o admitido. Estoque proporcional reduzido. Situações excepcionais de seca, estiagem. Foi o que aconteceu, por exemplo, no caso de Mariana. Após o acidente, a região ficou com escassez de água, então, às vezes, nessa situação excepcional, é permitido ter algum tipo de restrição. Então, a gente falou aqui da consumação mínima. Eu coloquei aqui a foto da... Vocês sabem que fiscal, mesmo de férias, não entra de férias. Então, a gente entra de férias, aí vê uma imagem e fala: “Nossa, eu vou tirar uma foto para trazer para os participantes das palestras”. Porque aqui: consumação mínima de R\$ 100,00 para você ficar numa barraquinha com cadeira na praia. Ele pode até cobrar o aluguel, como alguns fazem, mas não obrigar que eu faça um gasto de R\$ 100,00 em produtos ali. A questão da balada, que eu já adiantei. A venda casada, a gente vê em diversos segmentos de mercado, em diversos aspectos diferentes. Eu trouxe alguns aqui só para vocês verificarem. Médicos e veterinários que induzem a compra de medicamentos em seu consultório, às vezes dá até uma amostra grátis e depois condiciona. Pipoca no cinema. Quem já passou por isso aqui, de ir no cinema, às vezes, de você querer levar um outro produto ou mesmo o produto que é vendido no estabelecimento, mas é mais barato lá fora, você já comprou no supermercado e às vezes há algum obstáculo para a gente entrar no cinema com o lanche que a gente mesmo trouxe. Então, já há o entendimento nesse sentido, que o objeto principal daquele segmento de mercado do cinema é a projeção de filmes. Então, eles não podem criar obstáculos para a gente entrar com bebidas e comidas que a gente mesmo tiver comprado. Pois não?

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

SRA. REGINA STURM: Aí, por isso que eu falo com vocês, eu preciso muito da ajuda de vocês como fiscal. A gente não consegue estar em todos os momentos em todos os lugares. Então, quando vocês tiverem notícia de uma prática infrativa, vocês entrem em contato conosco através do nosso site e façam a reclamação, falando: “Olha, está acontecendo determinada prática infrativa”, para a gente poder direcionar os nossos trabalhos. Porque é a partir das reclamações que os consumidores fazem que os promotores de justiça repassam para a fiscalização ir a campo. Então, é muito importante isso. Eu mesma, às vezes, quando consumidora, porque quando eu estou a serviço, eu estou como fiscal e eu faço a autuação, se for o caso, e tomo as medidas cabíveis. Fora do meu horário de serviço, eu faço assim como todo consumidor, faço uma reclamação que passa pelo promotor de justiça, no nosso caso, o Procon Estadual, e o promotor de justiça avalia e repassa para a nossa equipe ir a campo. Então, eu faço o mesmo procedimento que vocês fazem, exatamente para ter essa isenção. Eu estou lá como consumidora. Se eu me deparar com uma prática infrativa, eu vou recorrer da mesma forma que vocês, ao site, e fazer o mesmo caminho. Então a gente não pode deixar de reclamar. Outro dia, eu estava conversando com uma pessoa no ponto de ônibus, aí o rapaz falou comigo assim: “Olha, eu trabalho demais, eu não tenho tempo para entrar no site”. Aí

eu brinquei com ele: “Ah, mas a gente tem tempo de entrar no Face”. Então, assim, a gente tem que, às vezes, elencar prioridades para ver o que a gente pode fazer para melhorar a defesa do consumidor. E a gente só vai melhorar o mercado de consumo a partir do momento que a gente exigir os nossos direitos. Para não acontecer igual o colega, outro dia na fila, que me deu R\$ 0,50 para eu liberar a fila.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [Pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [Pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: É prática infrativa.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Pois é. É prática infrativa mesmo. Está até aqui, se não me engano. Coloquei. Entidades que financiam imóveis obrigando a adquirir um seguro habitacional ou delas próprias ou por alguém indicado. Mas aí, empréstimo bancário, por exemplo, a gente não precisa ir muito longe, o empréstimo bancário que há a obrigatoriedade de contratar um seguro a vida, um título de capitalização que, na minha opinião, é a pior negócio que a gente pode fazer é título de capitalização, que a gente só perde dinheiro. Então, assim, por isso que eu trouxe aqui para vocês, que o art. 39, ele traz para a gente um rol exemplificativo de prática infrativas, mas aí dentro do Item 1 vocês já estão vendo o tanto de práticas infrativas diversas que estão inseridas ali, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [Pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Mas aí tem que... Por exemplo, a questão da portabilidade. A questão é que não há reclamação. Tem que fazer a reclamação. Porque o nosso universo de fiscalização é muito grande, são todos os locais onde há relação de consumo. Então é muita coisa. É supermercado, é banco, é restaurante. Onde tem relação de consumo tem às vezes algum problema e tem que ter fiscalização. Então, por isso que a gente precisa. A partir da reclamação de vocês, a gente consegue redirecionar o nosso trabalho. Ok?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: Tem uma equipe aqui em Belo Horizonte de oito fiscais. Mas tem equipe também, tem 11 regionais, além aqui da nossa equipe, que é tudo Procon Estadual. Mas a gente consegue um número muito maior de fiscais, porque a gente tem ótimas parcerias com diversos órgãos parceiros. Então a gente fiscaliza em contato com a Vigilância Sanitária. Dependendo de cada... Então, por exemplo, em posto de combustível a gente fiscaliza em conjunto com a Agência Nacional de

Petróleo, Secretaria de Estado da Fazenda. Aí tem fiscalização de supermercados com a Vigilância Sanitária. E por aí vai. Então, a gente consegue um quantitativo, uma estrutura maior do que a gente realmente tem, que a gente consegue. Só que a gente precisa que vocês tragam essas notícias para a gente poder direcionar. E, além disso, o trabalho de fiscalização, ele é apenas uma parte. Além do trabalho de fiscalização, tem a questão da capacitação. Tem a questão da capacitação também, que são esses momentos que a gente tem para ministrar palestras, para trocar ideias. E também tem as prerrogativas dos promotores de justiça que conseguem, às vezes, por meio... muitas vezes por meio de audiências públicas e outros instrumentos cabíveis, também trazer soluções para o mercado de consumo, para as irregularidades do mercado de consumo, ok? Pois não.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: É banco, né? É banco não, desculpa, clube. Eu pensei uma coisa e falei outra. Clube, né?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [Pronunciamento fora do microfone].

SRA. REGINA STURM: É, mas lá é uma questão do meio ambiente. Aí já tem uma regra específica relacionada ao meio ambiente, por causa dos animais silvestres também. Porque, infelizmente, acontece muito isso, quando vai fazer piquenique, por exemplo, deixa algum restinho de comida, alguma coisa assim, e pode fazer mal para os bichinhos e estragar o equilíbrio ambiental. Ok? Bem, gente, como eu comentei com vocês, prática infrativa são muitas no nosso dia a dia. Eu tenho disponibilidade para ficar aqui até a meia-noite, se vocês quiserem. Mas o pessoal já está brigando comigo aqui. Então, assim, foi um prazer. Deixa eu só trazer o meu telefone aqui. O tempo, realmente, é muito curto, para uma legislação tão abrangente. Então, só para trazer para vocês a título de conhecimento, o art. 56 do código, ele traz as sanções que são aplicadas aos fornecedores que incidem nessas práticas infrativas. Só para vocês conhecerem. Multa, embora esteja no primeiro lugar da legislação aqui, não é a principal delas. A gente pode fazer a apreensão de produtos que estão não conformes, inutilização. Ou seja, se a gente vai em um supermercado, encontra na prateleira um produto vencido ou produto deteriorado, fora especificações; uma carne sem registro, por exemplo, sem o selo de inspeção, a gente vai apreender e inutilizar. Ou seja, a gente vai tirar aquele produto do mesmo de consumo, para que não traga risco para a saúde e a segurança de vocês, de todos nós. Ao longo das palestras que foram ministradas ontem, provavelmente, vocês ouviram dizer isso, que o Código de Defesa do Consumidor, ele traz todo um amparo legal para proteger a nossa saúde e nossa segurança contra eventuais riscos, potenciais riscos. Então, por isso que um produto vencido, por exemplo, mesmo que ninguém tiver consumido ele, o fornecedor que estiver expondo um produto vencido incide nas práticas infrativas, né? Então, proibição de fabricação do produto, quando eu falo das prerrogativas do promotor de justiça, diante de ter detectado que determinado produto, por meio de análise laboratorial, não está de acordo com os parâmetros legais para comercializar, há essa proibição. A suspensão do fornecimento, a cassação de registro. Eu vou dar um exemplo aqui da cassação de registro, por exemplo, gás de cozinha, vocês, quando compram, vocês olham se o estabelecimento tem o registro na Agência Nacional de Petróleo? Tem que olhar. Porque a Agência Nacional de Petróleo, ela regulamenta o comércio de gás de cozinha, que a gente

chama de GLP. Então, o estabelecimento, para comercializar o GLP, ele tem que ter o registro na Agência Nacional de Petróleo. Então, esse registro, ele sai até publicado no Diário Oficial da União. Sem esse registro publicado, nenhum comerciante pode vender. E a gente encontra muito, especialmente no comércio do interior, em bairros mais afastados, a gente encontra muito mercearia vendendo gás de cozinha. Só que é um produto extremamente perigoso. Então, qual é o nosso papel como consumidor? Já encerrando e deixando o meu contato se vocês quiserem entrar em contato por telefone, por e-mail, para dirimir mais dúvidas. O nosso papel como consumidor é não fomentar o mercado irregular. Não fomentar o mercado irregular. Então não comprar produtos que não sejam registrados, a gente não comprar CDs piratas, por exemplo, a gente não comprar de fornecedor que não é registrado, que não emite nota fiscal, que eu ouvi a colega me ajudando ali. Então, a gente não pode fomentar o mercado irregular. Porque é caro para o fornecedor estar de forma regular no mercado. Se a gente compra de um produtor, de um fornecedor que não está regularizado, além de provocar uma concorrência desleal, a gente ainda vai estar colocando, eventualmente, a nossa saúde e a nossa segurança em risco. Então, se a gente compra um produto que não tem aquele selo, um brinquedo para uma criança que não passou pela inspeção lá do Inmetro, por exemplo, não tem aquele selo de qualidade, corre o risco da criança, às vezes, engasgar com um pedacinho daquele brinquedo e causar sérios transtornos para toda a família.

Então, o recado que eu tenho é isso, né, gente? Informem-se, troquem ideias. Eu estou aqui à disposição. É a parte do trabalho que eu mais gosto de fazer. Tanto é que eu não quero largar o microfone, embora tenha duas pessoas olhando bravas para mim já. Mas eu deixo o meu telefone, meu celular, vocês podem ficar à vontade para entrar em contato conosco e eu espero revê-los brevemente em mais uma oportunidade, viu? Obrigada pela atenção e boa noite.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos à expositora Regina Sturm, que recebe agora o certificado de participação da Escola Judicial do Procon. Agradecemos a presença de todos e desejamos uma boa tarde.

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

TRANSCRIÇÃO DO

**XXVI CURSO DE DIREITO DE
CONSUMIDOR PARA A POPULAÇÃO**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG

6/7/2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Todos sejam bem-vindos ao último dia do 26º Curso de Direito do Consumidor. Para dar início ao Módulo nº 7, Contratos (contrato de adesão, cláusula abusiva) convidamos Marcelo Rodrigo Barbosa, advogado e coordenador do Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Bom, gente, boa tarde a todos e a todas. A tarefa de falar depois do almoço não é nada agradável para mim, imagino para vocês. Mas nós vamos tentar fazer com que essa hora que se fale de contrato seja o mais agradável possível, o mais prático possível, porque a teoria, muitas vezes, ela se distancia da prática muito. Então, a gente vai trazer aqui o que a gente vive na prática dessa matéria. Agradecer ao Procon estadual mais uma vez pela oportunidade de estar participando desses cursos, já é o 26º, e pedir que continuem, porque é muito bacana esse tipo de educação para o consumo que é promovido.

Eu vou ser um pouquinho rápido porque são apenas 50 minutos para uma matéria muito longa. E a gente vai deixar um finalzinho aí para conversar com vocês sobre alguma dúvida. Eu quero agradecer a presença das advogadas aí da Bio Extratus, que se deslocaram, é um fornecedor que está aqui, para com certeza aprimorarem um pouco mais as suas peças contratuais que a empresa faz.

Antes de passar, eu queria dizer a vocês que nas relações de consumo nós temos dois tipos de contratos, aqueles que são chamados, eu não sei se todos aqui são advogados ou da área jurídica, dos chamados contratos tácitos. Todos nós fizemos hoje, com certeza, vários deles, que são atos que não são expressos. Basta o próprio ato de comércio acontecer, o contrato já se perfaz. A gente compra pão, a gente passa na roleta de ônibus e assim por diante. São contratos de relação de consumo, todos eles. Contudo, nós vamos nos ater agora aos contratos expressos, que são aqueles escritos com a formalização da aceitação do consumidor, com a formalização da aceitação também do fornecedor, que são esses contratos tratados no art. 46 do Código de Defesa do Consumidor, principalmente.

Só para conceituar, eu vou ficar apenas com um dos conceitos, que é o conceito jurídico, que é o último, que: *“Contrato é ato jurídico vinculante que vai criar e modificar direitos e obrigações para as partes contratantes, sendo tanto o ato como seus efeitos permitidos e, em princípio, protegidos pelo direito”*. Então um agente capaz, objeto lícito, forma prescrita na defesa em lei, que é estudante de Direito vai lembrar disso do primeiro ano. Então, todas essas formalidades preliminares têm que acontecer para que os contratos sejam vinculados e surtam os efeitos desejados por ambas as partes. Quando eu falo ambas as partes, eu tive um exemplo por ser do Procon muito interessante. Muito interessante, o direito do consumidor, gente, tem que ter um norte, nós dos Procons, nós não podemos ultrapassar o Código de Defesa do Consumidor nunca. E a consumidora foi lá reclamar porque ela fez um empréstimo. Não tem nada a ver com o assunto, vocês verem o que é direitos e obrigações para ambas as partes.

O contrato de empréstimo, de consignado, ou seja, ela pegou o dinheiro e ia ser descontado na folha de pagamento dela. Ela foi mantida embora e ficou no sofá, curtindo o desemprego, não procurou o banco e o banco foi lá e tirou o dinheiro da próxima parcela que vinha descontada do contracheque dela, tirou da conta dela,

como ela não tinha saldo na conta, tinha cheque especial, tirou do cheque especial. Ela foi lá reclamar. Eu falei para ela: Principalmente, senhora, o dinheiro, a senhora ia pagar eles como? A senhora tem uma obrigação com eles de pagá-los. Então, a senhora deveria ter ido ao banco, informado ao gerente: “Fui despedida, não vai ter mais contracheque. Como que eu vou pagar a partir da agora?”. Então, o consumidor, quando eu falo aquilo lá, ele tem obrigações a cumprir, obviamente que o fornecedor também, mas todos nós temos obrigações a cumprir.

Tem um anterior aqui. Quem, por favor, só para eu saber aqui, tem estudante de Direito ou formação jurídica? Ótimo. Qual que é a máxima do direito contratual romano? *Pacta sunt servanda*, está lá no código de 1916 depois veio para o 2002, alguns desembargadores esqueceram que teve Código de Defesa do Consumidor. Ainda continuam com uma teoria, que ela é importante, ela é muito importante, o contrato faz dentre as partes, porque senão a segurança jurídica vai para o brejo. Só que não adianta mais você: “Ah, ele assinou”. Tá, mas ele assinou o quê? Houve alguma coisa ao longo do tempo? Houve alguma cláusula que fizesse com que esse contrato fosse repensado?

E aí nós entramos nas duas concepções. A antiga, que infelizmente alguns desembargadores ainda usam, com a nova, *rebus sic stantibus*. Temos um hipossuficiente aí no meio da história, temos um vulnerável no meio da história, temos cláusulas abusivas para serem revistas no meio da história. Então, é importante que essa concepção moderna seja cada vez mais acolhida pelos tribunais, e tem sido, à exceção de algumas Excelências do nosso estado, que ainda insistem, não conseguiram nem pegar o Código Civil de 2002, ainda estão no Clóvis Beviláqua de 1916. Toda vez que um contrato tiver nele algum desequilíbrio, a concepção moderna vai fazer com que ele seja revisto. É isso que nós vamos avançar e que o Código de Defesa do Consumidor trouxe como inovação a possibilidade de a gente rever as cláusulas contratuais abusivas. Nós vamos chegar lá.

Então, essa concepção moderna do contrato, o nome lá é feio, tá, gente? Mas é aquilo mesmo, tá? Eu não vou pronunciar, porque toda vez que eu pronuncio eu erro. Então, está lá, que tem que ter comunicação e informação na íntegra, de modo adequado, com antecedência necessária para o consumidor, assegurando conhecimento completo e efetivo. Acesso fácil ao contrato, os fornecedores têm que... no mínimo, se eles não entregarem a cópia do contrato do consumidor na hora, que chegue na casa dele depois ou que ele na internet tenha acesso ao que ele assinou. Esse negócio de contrato padrão está por fora, eu quero o meu contrato, que eu assinei. Então, isso tem que estar de fácil acesso para ele. Seja você entregando uma cópia na hora, seja você encaminhando para ele depois como eu disse ou ele podendo acessar na internet.

Legibilidade. Os contratos de adesão têm que ser escritos com termos e caracteres ostensivos e legíveis. Estava tão ruim há anos atrás, gente, que o legislador foi obrigado, infelizmente, a botar dentro do código tamanho de fonte de letra. O Código de Defesa do Consumidor vai cada vez ficando mais, olha que coisa horrível, mas por quê? Porque a gente pegava aí contratos com fonte Arial -12, por exemplo. Uma dificuldade enorme de se entender o que estava ali. O legislador fez essa mudança. Então, todo contrato tem que ter no mínimo a fonte 12.

Inteligibilidade. Os instrumentos devem ser redigidos de modo a facilitar a compreensão de seu sentido e alcance. Ô, teoria linda e prática péssima. Se você pegar um contrato de seguro, um contrato de título de capitalização, um contrato de financiamento habitacional, vocês vão perceber totalmente que ele é um contrato claro, fácil de entender, não é isso? Quando tem tabelas de aumento das prestações com a tal de taxa de evolução de obra é facilímo de entender. Então, está errado. O consumidor tem que entender.

Contextualidade. Cláusulas compatíveis com a realidade, evitando publicidade enganosa. Nós não podemos colocar nos contratos situações irreais, impossíveis de acontecer, tem que ser coisas fáticas, perceptíveis e que de fato acontecerão. E por fim, o ato do consumidor, livre dos vícios que ele pode ter de erro, dolo, evicção, simulação, assinar livremente. E ele pode assinar, assinando mesmo com a caneta, ele pode assinar teclando um sim no computador, ele pode assinar sinalizando na internet o “ok”, “concordo” e etc.

Então, existem várias maneiras do consumidor fazer oposição da sua concordância com aquele contrato. Inclusive, o telefone: “Concordo. Ok. Está fechado”. Tudo isso é válido, mas tem que ser expresso, tem que ter condições de provar que o consumidor, que assinou aquele contrato. Nós temos várias situações de fraude no Procon de contratos de empréstimo que a consumidora vira para nós: “Mas eu não assinei esse contrato”. Aí vem uma assinatura que não é dela. Então tem que ter perícia, uma série de coisas. Então, o consumidor, de fato, ele tem que ter colocado ali a concordância dele com o contrato, isso é extremamente importante. [Vamos em frente].

Bom, requisitos jurídicos, capacidade das partes contratantes. Eu já falei com vocês aqui e são todas aquelas do Código Civil brasileiro, é o agente capaz. Então o menor não pode assinar contrato e assim por diante. O interditado não pode assinar contrato, e assim por diante. Então, tem que ter capacidade das partes para assinar. Consentimento perfeito, sem os vícios do consentimento, está lá: erro, dolo, assédio. Eu morro de rir no Procon quando chega a senhorinha e fala assim: “Ele me obrigou a assinar”. Eu falei: Com revólver ou faca? Ele botou um revólver na cabeça? Ninguém obriga ninguém a assinar. Mas aí é aquele linguajar de persuasão, a gente vai descobrir que a história é outra. Mas não pode haver vício de consentimento, tá? Se houver isso aí, nós vamos anular e obviamente um objeto lícito.

Nós não trabalhamos no Procon e não podemos trabalhar, nenhum órgão público, com contratos cujo objeto não tenha previsão legal da sua comercialização. Eu não atendo shopping hoje no Procon, salvo aquelas lojas que emitem nota fiscal. Então, vocês continuem à vontade para frequentar aquele shopping popular ou não. Se não tiver nota fiscal, o problema é de polícia, vocês têm que encaminhar à delegacia. O objeto que está ali pode ser um objeto contrabandeado, um objeto falsificado e eu não posso trabalhar em cima de ilicitude, a ilicitude que trabalha é a Polícia Civil, não o Procon.

Consequências do contrato. Realização perfeita e segura, obviamente, o que a gente espera. Ineficácia das cláusulas abusivas em sonoridade de pleno direito, se existirem cláusulas abusivas, e nós vamos falar delas a pouco. Esse contrato vai ser

revisto, pode ser revisto pelo Procon, pode ser revisto pela justiça e aquela cláusula abusiva vai perder sua validade depois da interpretação do Judiciário, obviamente. E o contrato somente deve cumprido conforme pactuado, *pacta sunt servanda*, se o mesmo, a concepção moderna, se o mesmo for justo, equilibrado e sem vantagens excessivas. Então, respeitando o *pacta sunt servanda* desde que o conteúdo desse contrato seja justo, equilibrado, objeto lícito e sem vantagens excessivas. E o que nós vemos hoje em dia é exatamente o contrário disso. [Vamos lá].

Selecionei o que eu vou passar, porque como é muita coisa eu tenho que... isso, essência do contrato. Contratos são essenciais para o bom funcionamento da sociedade e do mercado, sem sombra de dúvidas, o Direito está aí para regular as relações sociais, inclusive, econômicas. Então é necessário, muitas vezes, o contrato, porque você tem parâmetros, você tem fronteiras, obrigações, enfim. Em tese, são instrumentos que colaboraram para disseminar a confiança entre as partes e, isso é dado, se mais de um em cada dez contratos apresentar problema, pode preparar, há crise de confiança, há intervenção de Procon, há intervenção judiciária. Então, se chega um consumidor isoladamente com um contrato, me permitam dar o exemplo. A Bio Extratus fez um contrato e chega um comerciante isoladamente, tudo bem. Mas aí daqui a duas semanas tem outro, daqui a um mês tem outro, vai estar acontecendo alguma coisa. Aí nós vamos ter que antenar, vamos ter que rever esse contrato ou por ajustamento de conduta ou por ação judicial, enfim.

Qualquer contrato de conta bancária, isso é uma ironia, tá, gente? Qualquer contrato de conta bancária ou de plano de saúde é um primor de clareza para advogados e um modelo de obscuridade e linguagem impenetrável para o consumidor médio. Aí está a hipossuficiência e aí está a vulnerabilidade. Ninguém lê contrato inteiro e quando lê a complexidade é enorme. Então, não dá para fazer contrato dessa maioria como fazem hoje. E preparem-se, daqui a pouco eu vou voltar aí para falar, os planos de saúde a tendência é só piorar. Não adianta de nada ler o contrato, se eu não entendo. Isso aí vai uma reflexão, tem advogados aqui, vão me corrigir, se eu estiver errado. Qual que é a última cláusula de qualquer contrato? Eleição do foro. E a penúltima? Declaro estar ciente de todas as condições desse contrato. Você não está consciente de nada. Você está declarando o quê? Você está declarando o quê? Então, se você... primeira coisa, leu? Li. Entendeu? Você tem que entender o contrato.

Aí a pessoa reclama: "Nossa, mas se eu parar para explicar para cada consumidor um contrato eu estou"... mas é isso que você tem que fazer e o consumidor pedir: "Espera aí, tira a dúvida aqui para mim". Só que para o consumidor tempo é ouro, para o vendedor tempo é ouro, ninguém para e aí quando chega lá na frente, a conta com um valor mais alto, vai lá no Procon. Aí eu falo: Meu senhor, mas está aqui. "Mas ele não me explicou isso." É o que nós vamos falar lá na frente. Então, gente, é importante não só leitura, mas entender o conteúdo do contrato.

Quando começamos com as cobranças dos deslocamentos de operadora de telefonia apareceu uma palavrinha em inglês *roaming*, mais de dez anos que o *roaming*... a D. Maria tinha *roaming*. Aí nós vamos entender a D. Maria, para explicar para a D. Maria o que é *roaming*. E hoje não precisa ir longe não, todas as franquias dos planos de dados nos aparelhos celulares. Quanto pesa baixar um filme? Quanto

pesa ouvir uma música? Está tudo no contrato, mas e aí? É muito mais do que isso. Então, cobrem essas explicações, porque essas explicações devem ser dadas pelo fornecedor.

Bom, isso nós vamos passar, porque eu quero deixar mais para o fim, da gente bater mais papo. Direito básico do consumidor, só lembrar o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 8.078, perdão. Nós vamos ficar apenas em dois pontos principais, que é o inciso IV: *“Ele tem direito a ser protegido, protegido contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como quanto à práticas e cláusulas abusivas”*. Então, ele tem direito a ser protegido toda vez que um contrato contiver cláusulas abusivas. E no inciso V, esse é inovador, defesa do consumidor trouxe isso para o Direito. Aí que está o *pacta sunt servanda* versus a teoria da previsão. Modificar a cláusula de um contrato toda vez que aparecer desequilíbrio, fato superveniente que o torna excessivo para o consumidor. Isso é uma grande coisa. Para vocês terem uma ideia, isso ainda não vingou não. Nós estamos começando a nascer com isso, eu dei um exemplo aqui há pouco, o desemprego é um fato superveniente que pode tornar o contrato excessivo.

Não existe decisão jurisprudencial ainda, mas o Direito nasce disso. Eu fiquei desempregado. Gente, vocês acreditam a quantidade de gente que pega carnê. Porque o jovem hoje, a primeira coisa que o jovem compra com o seu salário hoje é moto. Ele chega lá com um carnê de 84 parcelas desistindo na quarta, caiu na real. O mundo de sonhos. Então, nessa hora você vai ser o peso de desistir de um consórcio, o peso de desistir de um financiamento, o peso de desistir de um curso de inglês, um curso de informática. Então, é importante que a gente observe a cláusula, que peso que essa cláusula tem, principalmente nas cláusulas de rescisão, para ver se compensa, se dá direito a ele de modificar, perdão, se dá direito a ele modificar essa cláusula, como está como garantia aqui. [Vamos em frente].

Bom, aqui, cuidado para os fornecedores, e atenção para os consumidores: *“Tudo que é ofertado no mercado de consumo, de que maneira for ofertado, obriga o fornecedor a cumprir o que ele anuncia”*. Está lá no art. 30 do Código de Defesa do Consumidor aí para vocês verem. Tudo o que é ofertado, da forma que for ofertado. Então, nós temos uma oferta em um contrato, nós temos uma oferta na televisão, nós temos uma oferta na rádio, nós temos uma oferta em um panfletinho que é distribuído em um sinal, nós temos uma oferta na fala do vendedor. A fala do vendedor é extremamente importante, é uma coisa boba, né? “Não, a senhora pode levar que é 32 horas que a bateria aguenta.” O que o legislador, preocupado com isso, colocou lá no começo: *“Toda informação”*, já falei, *“obriga o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado”*. Cuidado com o que se fala, cuidado com o que se o mostra, porque aquilo está integrado no contrato, ele expresso ou não.

Então, vai ser o fornecedor, que pela inversão do ônus da prova, vai ter que provar que não falou aquilo para o consumidor. Então, guardem as falas, gravem as falas, testemunhem as falas, porque a fala integra o contrato, o que está escrito não precisa nem falar. Exemplo concretíssimo: contratos de consórcio. Já vai uma dica para vocês. Se a capa é bonita e a folha de dentro rosa, amarelo ou verde, não assinem. Indício de quase 100% de golpe, folha rosa, amarela, azul, uma capa com

uma casa maravilhosa, é isso que bate no Procon. E o que bate no Procon? O cidadão chega lá, humilde, com a sua esposa, esse caso foi ótimo. Porque eu gosto muito de descer para atender e quando eu bati o olho no casal, eu vi o casal humilde, esposa do lado, filhinho no colo, eu falei: Esse é o hipervulnerável. É esse casal aí, com um consórcio, me perdoem, o cara não tem dinheiro para comer. Eu não pude falar isso para ele, porque o órgão é de proteção e defesa do consumidor, se eu falo, entro em uma contradição absoluta. O cara não tem como comer direito, está fazendo consórcio. Pois não, senhor? “Não, porque eles me prometeram que em quatro meses eu ia ter a carta de crédito para pegar meu carro.” E eu conversando com ele e a esposa com o neném no colo. Ah, prometeram para o senhor? Perfeitamente. O senhor está com o contrato aí? “Estou.” Me mostrou. Eu falei: Não, não, não. Eu quero que o senhor me fale onde que está escrito isso. Aí ele olhou para a mulher dele, que olhou para ele. Eu falei: Não está escrito. O senhor não precisa perder o tempo do senhor, não está escrito isso aí. E não está mesmo.

Porque o consórcio, todo mundo sabe, ou você tira por lance ou por sorteio, não existe previsão de coisas, mágicas, que daqui a quatro, três meses seu lance vai ser o vencido, viu, moça? “Pode dar 20 mil que eu garanto.” Não existe. Então, ele é vítima disso. Aí, a gente aplicando essa situação, a gente vira lá e fala assim: Então, tá, não está, mas quem te falou? “Ah, foi o vendedor”. Como que ele chama? “Orlando.” Aí você pega lá, está lá escrito, com assinatura, Orlando, que pode ser Marcelo ou pode ser João, ou pode ser Maria. Então, falei: Então, o senhor vai atrás do Orlando e fala com o Orlando que se ele não devolver o dinheiro do senhor agora, o senhor está indo ao Procon e à polícia. Porque o que o Orlando falou integra o contrato e essas pegadas que a gente tem. Agora, e se o Orlando foi embora? E se o Orlando não é Orlando?

Então, essa situação é muito também da prevenção do consumidor, de fazer constar no contrato tudo o que se fala. Ah, o senhor vai... olha que risco importante, carta de crédito concedida em quatro meses. Põe aí para mim na cláusula. Você não vai pôr não? Então, eu não vou assinar. O direito do consumidor é isso, tem que estar atento a essas situações, complicado essa situação, vai tudo para a polícia. Por publicidade enganosa e aí vai ter que ir atrás da empresa, tentar achar o suposto Orlando, para ver se a gente... e parece que alguns têm sucesso, outros não, ok? Então, é importante essa observação do art. 30.

E o que estiver no contrato, isso eu vou deixar claro no art. 35, se o que está no contrato não for cumprido, então de novo, cuidado com o que se coloca no contrato e leiam qual é a promessa do contrato para vocês, qual que é o objeto desse contrato. Entrega do apartamento até dia 8 de agosto de 2017, 12 andares. Está na fundação ainda, não vai entregar. O código garante três direitos a ele, primeiro, art. 35.1: entrega o apartamento. É impossível, nem em Dubai, com a mão de obra indiana, se consegue construir um prédio de 12 andares em menos de 30 dias. Ou então o senhor pode aceitar outro prédio, outro apartamento, em um outro lugar da construtora ou o que mais acontece, gente, é rescindir o contrato e pegar o dinheiro de volta. Procon está cheio disso todos os dias. Então, aquilo que está lá prometido tem que ser cumprido, se não for cumprido o consumidor passa a ter uma daquelas três opções. Repito, o consumidor é que escolhe, não a empresa. Obviamente, nós não vamos forçar o primeiro, porque é impossível construir em 30 dias um prédio, já falei para vocês. Então, nós vamos trabalhar naqueles dois. Normalmente, o consumidor tem pedido o 3.

A coisa é tão engraçada, que nós tivemos uma audiência, há muitos anos atrás, há uns dez, mais de dez anos atrás. Contra a MRV, na época em que a MRV e Tenda abarrotaram os balcões dos Procons do país. Consumidora virou, chegou para nós e disse o seguinte, que queria entrar com uma ação contra a MRV porque a árvore que estava na maquete em frente à janela do apartamento que ela escolheu não estava plantada: “E eu escolhi aquela unidade porque ia ter uma árvore na frente da minha janela”. Maquete é oferta. Claro que é oferta, você está entendendo? Eu não posso fazer uma publicidade enganosa. Eu estou enxergando uma árvore, eu quero essa unidade, porque eu sei que essa unidade aqui está do lado dessa rua que não passa ônibus. Eu vou ter uma sombra na frente da minha janela. Passarinho, [ininteligível]. A pessoa sonhou com o passarinho, isso faz parte do desejo dela e estava na maquete. Conclusão: a MRV teve de plantar a árvore. Ela queria desfazer: “Não, não, não, não. Nós arrumamos um jeitinho”. Tinha um recuo lá, pronto, fizeram, não fui lá ver, mas fizeram na audiência: “Plantaremos a árvore para a senhora”.

Então, para vocês verem que os desejos são uma coisa, difícil a gente discutir desejo das pessoas, ainda mais quando eles estão explícitos em uma oferta. Eu quero é isso. Então, é importante que vocês... a importância de isso estar no contrato é muito grande. Para que vocês com esse documento, que é uma foto, um banner, uma maquete. Eu tenho caso um interessantíssimo meu aqui, no shopping Diamond, que eu fui almoçar, isso há uns anos atrás, eu não sei se eu contei para vocês no dia.

Em que quando a gente vai almoçar, a linha que une nossa mente ao nosso estômago é extremamente tênue. Passando por dois sentidos necessariamente, o que você vê e o que você cheira. E nesses lugares, você é atraído pelos banners dos pratos que estão fotografados ali, isso é um contrato, isso é uma oferta e eu escolhi um e pedi. Sentei e lá é uma senha, você pega a senha, espera apitar, apitou, eu estava no notebook, pedi ao garçom que trouxesse, por gentileza, para mim a minha bandeja acompanhada de uma água. Quando ele chegou com a bandeja na minha mesa, ele colocou. Eu falei: Espera aí, por favor, isso é aquilo? Ele olhou para mim: “O senhor reclama porque aqui é assim mesmo”. Se ele falou certo com o cara errado, ou errado com o cara certo. Eu, como consumidor consciente, levantei. Porque o consumidor que não tem consciência, o consumidor malandro, de má-fé, come e depois reclama. Toma o café todo frio para depois falar que ele está frio, come a empada toda azeda para depois falar que ela está azeda.

Eu levantei, e lembrando daquilo lá, eu não poderia exigir... não, primeiro eu cheguei lá com ele e brincando, nessa hora a gente tem que usar a estratégia. Meu vô me ensinou muito isso, nunca enfie uma faca totalmente em uma pessoa, vai aos pouquinhos, empurra mais um pouquinho, para ela ir acostumando com o negócio. Eu falei com ele assim: Meu senhor, certamente esses camarões são netos daquele, né? E aí, aí vem foto mera... aí venho a resposta: “Não, meu senhor, mas aquela foto é meramente ilustrativa”. Não existe isso no direito do consumidor. A maquete não é meramente ilustrativa, a foto não é meramente ilustrativa, é vinculativa, está lá no art. 30. Então, fotografem, gravem, guardem, porque vão exigir o cumprimento. Eu não quis o cumprimento da oferta porque ele não ia ter camarão maior. Eu não aceitei outro prato porque eu perdi a confiança no estabelecimento, eu fui pedir meu dinheiro de volta. Foi íntegro para lá o prato. E assim caminha a humanidade.

Então, vamos ao art. 46. Nossa, bom, enfim. Vou destacar aqui apenas o art. 46, que é o mais importante da nossa fala, para dizer o seguinte: *“Consumidor não se obriga às cláusulas contratuais se não for dada oportunidade a ele de conhecer o conteúdo do contrato”*. O consumidor não se obriga às cláusulas contratuais se não foi dada oportunidade prévia a ele de tomar conhecimento de todo o conteúdo do contrato. Então, volto à minha fala de dez minutos atrás, não assinem concordando com “estou ciente de todas as condições desse contrato”, porque ninguém está consciente de nada. Leiam, perguntem, questionem. Fornecedores, expliquem. Vou dar um exemplo que acontece com todo mundo aqui, se já não aconteceu, então, vamos lá.

O efeito desse artigo é tornar inexigível do consumidor quaisquer obrigações sobre as quais ele não tenha conhecimento prévio. Tem que saber, quando ele fizer um plano com uma operadora de telefonia ou de pacote de dados para o seu celular, que se ele sair com menos de um ano, quebrando a fidelidade, ele vai pagar uma multa de x, ele tem que saber isso. Nós temos de perguntar, ele tem que informar, porque se ele não informar, você não vai se obrigar a isso: “Ah, o senhor vai ter uma multa”. Que multa? “Uma multa de quebra de fidelização”. Que fidelização? Se não informaram, ele não se obriga, se informaram, aí é outra história.

“O dever de informação do fornecedor não é atendido pelo mero repasse dessas ao consumidor, senão pela promoção do efetivo esclarecimento.” Isso é importantíssimo, é esclarecer para ele os riscos do negócio. Já falei isso, esclarecer o risco que um produto pode causar ao consumidor. O risco de uma má utilização de um pacote de dados do seu celular. E assim por diante. Então, aqui eu vou dar um exemplo. Ah, contratos pela internet, que é o próximo, é muito bacana. Tudo isso que eu estou falando vale para os contratos pela internet, obviamente, né? E aí, consumidor, vamos comprar uma passagem aérea pela internet? Promoção, o cara vai casar, quer passar a lua de mel não sei aonde, quer aproveitar julho e vamos lá para a internet.

Vamos entrar no Booking, vamos entrar no Decolar, vamos entrar nas operadoras e a ânsia de comprar a passagem é tão grande que a coisa que a gente mais quer é ver o *voucher*. Sai, sai, o *voucher* tem que sair. Mas, do início ao *voucher* muita coisa acontece. Então, calma, vamos conhecer o que vocês estão assinando. Então, vamos lá. Está lá o casal maravilhoso, o namorado, o pai, filho, entra no site de uma operadora de empresa aérea e é assim mesmo, tá, gente? Vamos lá, vamos lá. Origem: [ininteligível] Confins. Destino: Maceió. Data. Retorno. Não, vamos ficar mais pouquinho. [ininteligível]. E preço... continuar. Hum? Não é o continuar? Todo mundo quer continuar, ué, quem não quer continuar? Continuar. Bate no continuar, só que quando ele bate no continuar, o site diz o seguinte: “Filho, você esqueceu de concordar com as condições do contrato e as tarifas”. Está lá. Vou ler, li e estou de acordo com o contrato de transporte aéreo, com os termos das tarifas e com as restrições de bagagem. O que ele vai fazer?

Na velocidade de décimo de segundo, a velocidade de décimo de segundo, o conceito dela é quando o sinal fica verde e o cara de trás bate e buzina, é o conceito de décimo de segundo. Então, em um décimo de segundo, ele vai lá naquele quadrinho, hein? Continuar. Preciso nem falar o que vai acontecer ali, né, gente? Aí ele passa para o seguinte, né? E o seguinte que eu falei para vocês, já adiantei o seguinte, o

seguinte ele avisa: “Ô, filho, ô, consumidor apavorado, calma, filho, você esqueceu”. Eu adiantei o slide, perdão. Você esqueceu, ele te avisa que você esqueceu de ler as condições tarifárias. E você já volta ‘puto’... volta. Você volta ‘puto’, ué? Porque a promoção vai acabar, gente. A promoção vai acabar, você volta e marca. E aí as consequências são as seguintes.

E vai imprimir o *voucher*, vai comprar, vai pagar em 10, 15, 20 vezes, cartões de crédito ali, [ininteligível], PagSeguro, é um delírio. E por uma eventualidade qualquer, ele não vai poder viajar mais e aí ele liga: “Olha, eu vou ter que remarcar”. “Perfeitamente, senhor, R\$ 800,00”. “Hã? O que é isso, filha, você enlouqueceu?”. “O senhor que enlouqueceu, está no contrato”. “Que contrato?”. “Aquele que o senhor não leu”. Aquele que está lá um clipe para o você entrar nele e ler, e quem tiver a curiosidade de um dia fazer isso, que seja a partir da hoje, a multa está lá. Vai arguir que não sabe? Se o preço dela é alto é outra história, nós estamos questionando a abusividade do valor, não da multa. A multa é prevista, o Código Civil prevê multa por rescisão de qualquer situação. Então, está aí o exemplo que eu queria passar para vocês. Cuidado, os contratos pela internet têm as mesmas garantias do Código de Defesa do Consumidor, mesmas garantias.

Inclusive com a possibilidade de rescisão, de desistência, em até sete dias contados do sim que você colocou lá. Você pode desistir de qualquer contrato feito pela internet em até sete dias. Está previsto no art. 49, que nós falamos ali atrás, está lá, olha. Está o art. 49 lá, olha, podendo desistir do contrato. Olha lá, contar da assinatura do contrato, olha lá. Dez dias do recebimento ou [ininteligível] a contratação, está aqui, contar de sua assinatura. Qual que é a assinatura? É o “continuar”, “avançar”, “finalizar”, termina esse troço que eu estou ficando... acabou, é isso. Você já deu todo o aceite possível ao contrato pela internet sem ter lido os riscos do negócio.

Vamos avançando que o meu tempo está acabando. Cláusulas abusivas, lembrar que todo contrato que contiver, principalmente, as cláusulas abusivas dos contratos estão o art. 51 do código, são inúmeras, a gente teria que ficar três horas para falar de todas elas, fora as editadas pelo Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, que está lá, que é o DPDC, ligado à Secretaria Nacional do Consumidor. Então, se vocês entrarem na página da Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor, senacon.gov.br, vocês vão ver lá o elenco complementar de cláusulas abusivas. Não devem conter essas cláusulas nos contratos.

E nós usamos principalmente esse inciso IV, que diz que qualquer cláusula que estabeleça obrigação considerada iníqua, abusiva, que coloca o consumidor em desvantagem exagerada e que sejam incompatíveis com a boa-fé e com a equidade. Então isso aí é um grande arcabouço de possibilidades aí dentro, ou seja, contrato leonino, contrato desequilibrado, contrato sacana, o termo é esse. É nós vamos usar esses, as outras são situações específicas, cláusulas específicas, mas essa é uma das mais comuns e aí que estão as multas rescisórias. É nesse inciso que a defesa do consumidor para quando você vai desistir de um curso de informática, de academia, de colégio, de faculdade, cobram-se multas exorbitantes pela rescisão do contrato. A base jurídica e legal está aí, na abusividade, e é o art. 51, inciso IV.

Aqui para vocês os consumidores de jurisprudência. Um recurso especial muito interessante, ele é de 2011, dá ao Procon o poder de anular uma cláusula abusiva de um contrato, esse foi anulação para a cláusula abusiva daquele Plano NET Virtua. O NET Virtua, aquela época que estava com uma cláusula interessante, e a cláusula era essa aí, olha. A cláusula abusiva em questão obrigava o assinante do plano NET Virtua a assinar também o provedor de conteúdo, com fidelização de 24 meses, que já é ilegal, além de ter de comprar um modem específico. Então, essa é muito interessante, o Procon entrou, ganhou, para dizer que os órgãos de defesa do consumidor têm toda possibilidade, também, não só o Judiciário, de aplicarem a sanção administrativa e, inclusive, tirarem do mundo jurídico cláusulas consideradas abusivas. O contrato permanece inalterado, só se modifica aquela cláusula abusiva específica, ok? [Vamos lá].

Os contratos de adesão, que são a maioria absoluta dos nossos contratos de massa, são os contratos de adesão e aonde que é o único destaque que eu gostaria de fazer para vocês, nesse art. 54, está lá no § 3º. Para dizer aquilo que eu já havia comentado antes, que o legislador optou por colocar no código que a fonte... primeiro, olha lá: *“Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 12”*. Então, se vocês encontrarem pela vida afora contratos de adesão com o corpo menor que a fonte 12, têm de levar ao Ministério Público. Para que o Ministério Público promova um ajustamento de conduta, para que esses contratos se adequem ao que está previsto ao Código de Defesa do Consumidor. Consumidor tem que entender, tem que enxergar bem, tem que estar claro o que ele está lendo e essa fonte eles elegeram como sendo uma fonte cuja dificuldade de leitura não é grande, ok? Por isso que eles escolherem a 12.

Aí alguns casos concretos para vocês. Exemplos de contratos de adesão, eu falei do consórcio, financiamento, bancário, tá? O Poder Judiciário, principalmente o STJ, que foi chamado durante muitos anos por nós de o Tribunal da Cidadania, tem deixado muito a desejar atualmente na defesa do consumidor, nosso Poder Judiciário como um todo. E nós tivemos uma súmula, um dos exemplos de retrocesso do STJ, a Súmula nº 381, que diz que nos contratos bancários é vedada ao julgador conhecer de ofício a abusividade, digamos. O juiz está lá, imagine vocês, juízes, pega um contrato lá, aparece na frente de vocês uma abusividade clara, Sua Excelência não pode fazer nada. Se a parte não provocar, vai passar. Isso é um absurdo. Ai nós fomos estudar quem foi o relator. Ministro José (sic) Otávio de Noronha, cuja carreira antes do STJ foi de chefe do departamento jurídico do Banco do Brasil. [Vamos em frente].

Cartão de crédito, contrato imobiliário, prestação de serviços educacionais, seguro, plano de saúde, contrato com concessionárias de água, luz e telefone. Nós temos direitos, viu, gente? A ter acesso aos contratos das ligações de água, os contratos das ligações de telefone, internet, TV por assinatura, energia elétrica, dentre outros. E por fim, já falei, uma das medidas que podem ser feitas nesses contratos, que eu falei, anular cláusula de abusividade, multar o estabelecimento, o fornecedor que esteja com cláusulas abusivas nos seus contratos, mas o que mais comumente acontece, pelo menos no estado de Minas Gerais, são os chamados termos de ajustamento de conduta feitos pelo nosso Ministério Público estadual. O que é isso? Percebe-se uma cláusula abusiva, normalmente são os consumidores que levam ao Ministério Público esses contratos. Quando chega no Procon, a gente

percebe o cunho difuso e coletivo, a gente pede: “Olha, por favor, vamos fazer uma representação no Ministério Público” ou então, vá lá e o Ministério Público nos atende prontamente, chama as empresas envolvidas para ajustar a cláusula. Ajustar a conduta, no sentido de que a cláusula não se torne mais abusiva.

E isso é um exemplo que foi feito com a UNA, Centro Universitário UNA, onde cobrava-se uma multa por atraso de pagamento de 6% e a multa que [ininteligível] de multa, [ininteligível] de pena de 6% e multa de 2%. E, combinando com eles também, você tinha lá a situação de que se o aluno desistisse do curso, para se devolver para ele 90% do que ele tinha pago. As coisas eram muito piores do que essa, era uma multa mais de 10%, devolução de quase a integralidade da mensalidade, da matrícula. Então, esse ajustamento de conduta foi para trazer a esses termos, a esses termos, principalmente esse daqui, isso aqui está no Código de Defesa do Consumidor, isso aqui é livremente pactuado, tá, gente? Esses juros. Agora, essa pena aqui era muito maior, era de 10%, foi reduzido para 2%. Porque o Código de Defesa do Consumidor determina no seu art. 52 que seja 2% e ajustou-se a conduta, cobrou-se uma multa deles por isso, está lá a multa de R\$ 21.667,00 e depois desse problema não houve mais reclamação lá, pelo menos contra a UNA.

Mas sempre a gente tem visto contratos de cursos livres, principalmente academia, de ginástica, cursos de inglês, de informática, com multas terríveis. Então, eu vou encerrar minha fala dizendo sobre a multa o seguinte. A multa é legal, o que nós combatemos é o valor que é colocado nela, o percentual que é colocado nela, em relação ao episódio. Nós podemos ter uma situação de multa de 100%? Sim. Pode ter uma situação em que o fornecedor nos demonstre que perder aquele consumidor naquela situação deu um prejuízo de 100% a ele. Agora, o que eu não posso permitir é que uma empresa aérea cobre uma multa absurda, com fila de espera para entrar no lugar do cara que não vai viajar mais. É isso o que nós estamos falando, os desequilíbrios são dessa ordem.

O caso que a gente tem lá é emblemático. Uma pessoa que cancela um casamento, casamento... mais raro. Uma pessoa que cancela um casamento em uma cidade do interior é diferente da pessoa que cancela um casamento ou alguma coisa aqui na igreja de Lourdes. Tem gente doida para ela desistir. Tomara que desista, porque o buffet tem que ser naquele dia. Então, olha a diferença, como que o pessoal daqui de BH vai cobrar uma multa de 100%, 50%, se tem uma lista de espera? A outra é diferente. Porque, inclusive, a desistência do casamento lá: “Poxa, mas eu contratei isso, contratei aquilo”. E outra coisa: “Nessa cidade só se morre, minha senhora, a senhora foi a única que casou esse ano. Como que eu vou ficar?”. Então, isso tudo é medido. O que não pode é a abusividade já estar taxada ali, de x de multa, não faz sentido.

Um outro contrato que tem isso demais, agora é para encerrar mesmo. Um outro contrato que tem isso demais é o contrato de imóveis. Se você desiste, poxa, o que a jurisprudência, que nós estamos tentando trabalhar? O que você pagou vai ter que ser devolvido para você, com a retenção máxima de 10% a 20% do que você pagou. Agora, o cara não, cobra percentual do valor do contrato inteiro. Então, são situações de exemplos de abusividade que não podem perpetuar. Então, é o consumidor que leva isso para a gente. Nós, enquanto órgãos públicos de defesa do consumidor, tomamos a nossa providência. O Ministério Público [ininteligível],

indicamos o Judiciário, para que a gente tente evitar que esse tipo de situação perpetue. Meu tempo acabou. Aliás, ultrapassei.

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

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, mas eu...

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

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Então, tá. Meu tempo de quatro minutos eu tenho que passar para vocês. Então é para deixar claro que esse tipo de situação, deixar aqui o final, esse tipo de situação, gente, é uma situação que requer do consumidor um pouquinho de obrigação. Eu não posso botar culpa exclusiva nos fornecedores. Existe fornecedores sacanas? Sim. Existem fornecedores de má-fé que não explicam contratos? Sim, são a maioria absoluta, mas qual que é a obrigação nossa, enquanto consumidor consciente? O que a gente deve fazer? Ler, questionar, brigar por uma cláusula que não seja abusiva. Para isso nós temos que conhecer o nosso direito, saber como exercitá-lo. Então, façam isso. Não precisa chegar em casa hoje não e ler todos os contratos que vocês têm, que vocês vão ficar desesperados.

Eu tenho contrato que eu assino, gente, eu não leio. Eu já sei como que funciona, eu não leio. Mas a gente tem que ter esse hábito. A Operadora OI, quando ainda era da Telemig, ela tinha um contrato, acho que tem mais de, tem uns dez anos isso. Os mais antigos, [ininteligível] vai lembrar. Você escolhia um grupo, para entre esse grupo falar de graça. Era não sei o quê Plano Amigos, um negócio assim. E aí juntaram seis pessoas e foram assinar esse contrato. Esse contrato é emblemático. Estava lá e aí a gente... uma delas chegou para reclamar no Procon: "Olha, moço, a gente está aqui porque minha conta sempre foi perto de 60, 70 reais, ela veio 200 e pouco. E o senhor pode ver aqui, nós conversamos entre nós". Aí nós fomos questionar a empresa. Falei: A senhora está com o contrato aí? "Não". Traga. Então, trouxe o contrato. Aí nossa atendente ligou para a empresa. Foi muito engraçado, porque a gente tem o contato telefônico com as empresas. A operadora: "A cobrança é devida porque, de acordo da cláusula 23, letra "r"... Eu falei: Para. De acordo com o quê? "Cláusula 23, letra "r"".

Então, nós vamos lá, um contrato desse tamanho. E na 23 letra "r" tinha um risco informado que eles fariam entre si desde que fosse dentro da mesma área de DDD. Uma delas viajou para o Maranhão, ficou lá três semanas e: pá, pá, pá, pá... um risco do negócio claro, pesado, oneroso que não foi informado. Aí vem os advogados, né? Um dia que vocês forem advogados de empresa, eu guardei a carinha de cada um aqui, viu? Todo mundo. E chegar lá: "Dr. Marcelo, ela assinou o contrato", vocês vão embora. Assinou o contrato todos nós assinamos todos os dias. Foi o que eu falei a última hora aqui, entenda, pergunte, compreenda, informe, esclareça, 23, letra "r", Dr. Amauri.

Então, quando vocês forem fazer contratos de plano de saúde, contratos de seguro, leiam o que não cobre, tá? Porque o que cobre ele vai falar para vocês na

hora da venda: “Tem helicóptero”. Ah, que bom, tem helicóptero. Dão um helicóptero, pega o senhor onde o senhor estiver”. Agora vai olhar lá, dizer que o helicóptero só cabe uma pessoa, você não pode levar acompanhante, está na 23, letra “r”. Então, leiam as exclusões. É extremamente importante que vocês leiam essas exclusões. Então, são exemplos que a gente tem que mostram que acabaram-se os tempos de só assinar, acabou. Tem que haver uma compreensão, uma explicação, informação prévia, para que o consumidor se obrigue o todo o conteúdo desse contrato.

E para encerrar. Isso foi em 2000, mas tem coisa que acontece na nossa vida que a gente nunca mais esquece. Foi em 2001, 2002, eu estava na... eu já estou no Procon há 18 anos. E uma senhorinha chega lá na frente do nosso balcão com a filha, uma senhorinha simples, com uma conta da Telemig Celular também. Cobrança altíssima, era mais de mil reais, mais de mil reais. A gente foi olhar e eu vi que todos os telefones ligados era o mesmo número, todas as folhas o mesmo número, era a época, quem está aqui que vai lembrar, do Disque Amizade, hum? Aí eu falei para essa senhorinha, a filha aqui, eu falei: Minha senhora, isso funciona assim, assim, assim. A senhora vai ligando para um que pode estar em Fortaleza, porque o outro liga para o outro que está na Bahia e liga para o outro. E as coisas vão assim. Então, os jovens, não sei o quê, quando eu olhei, cadê a menina?

Aí eu fui explicando para essa senhora e explicando como que funciona isso. São contatos com várias pessoas que você não conhece e etc., e ela, com todo o respeito às religiões, virou para mim, me enfrentou e disse para mim assim: “Ô, moço”, lembro direitinho, “isso não acontece dentro da minha casa porque nós somos evangélicos”. Eu falei: Minha senhora, isso não é questão de religião, isso é hormônio. Não tem nada a ver com a religião. Aí nós fomos explicar para ela, aí fomos olhar no contrato da Telemig Celular, existia essa informação, lá na 23 “r”, de que você vai pagando todos os deslocamentos e os DDDs das pessoas que vão ‘linkando’ ao Disque Amizade e você ficava naquele telefone, gente, era o dia inteiro. Então, outro exemplo... tem que estar atento a isso. Toda vez que vocês perceberem isso, vocês têm que reclamar no Procon, para que a gente aplique o art. 46. Com vocês a palavra, muitíssimo obrigado e desculpa a pressa, tá?

[aplausos]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Está tudo em ordem? Contratos todos aí, tudo certinho? Estou à disposição aí para os esclarecimentos, a gente tem sete minutos. Por favor, boa tarde.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Boa tarde. Meu nome é [interrupção no áudio] sobre os contratos, tenho uma dúvida como consumidora mesmo. Eu cheguei em um lugar para fazer um contrato e eu estou com... eu não tenho tempo de sentar e ler esse contrato todo, mas eu quero conhecer o conteúdo dele. Eu tenho o direito de pedir uma cópia desse contrato antes de assinar? Porque as empresas têm essa resistência, falam: “Não, se você não vai fazer agora, você pode ler aqui, vir aqui um dia com tempo, sentar aqui e ler”. Mas eu vou demorar, sei lá, uma hora, duas horas para ler esse contrato. Como que funciona isso, doutor? Obrigada.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Primeiro, não contrate com essa empresa, para começar. Uma empresa que não oferece à senhora previamente o conteúdo de um

contrato, tem coisa ali que a senhora não vai gostar. Para começar. A senhora tem direito ao acesso do contrato prévio para conhecer, isso é direito de informação sobre o serviço. Ele vai falar assim: “Mas a senhora pode me perguntar aqui”. “Não, mas eu quero levar para casa para ler”. Existem os contratos padrão para isso. O senhor me dá uma cópia, eu vou levar, vou analisar e depois eu trago assinado. Então, a empresa que tiver fazendo isso está cerceando a senhora ao acesso prévio do conteúdo.

E pela própria situação de tempo, não só o seu tempo, o tempo dela também. Porque se você virar para ela e falar assim: “Não, tudo bem”. Vamos imaginar que você tenha tempo, a senhora vai me explicar letra por letra agora, cláusula 1, letra “a”. Vamos lá, senhora. E tempo para esse pessoal é dinheiro, porque ela tem fila para vender, e cada venda é uma meta cumprida e cada meta cumprida é um dinheirinho a mais. Ela não vai querer gastar uma hora explicando para você. Então, você pode levar isso para a gente, essa prática é totalmente abusiva, eles podem cercear o acesso de jeito nenhum.

Agora, eles têm que disponibilizar de alguma maneira, [ininteligível]. Está na internet, tá certo? Ou então tira uma cópia. Quem estiver cerceando o acesso, onde há fumaça, com certeza, há prejuízo para o consumidor. Next.

SR. ROBERTO: Boa tarde.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Pois não? Onde estamos?

SR. ROBERTO: Meu nome é Roberto, eu trabalho no Procon, unidade BH Resolve, e com situações que nós passamos lá no caso mais precisamente que eu atendi.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Que Deus o abençoe, Roberto, porque trabalhar ali vocês tiveram de fazer agendamento porque o negócio estava feio. Que Deus continue te dando força para atender porque o negócio ali é feio, viu?

[falas sobrepostas]

SR. ROBERTO: Não. O agendamento ficou ótimo, agora estamos conseguindo atender a demanda.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Que bom, que ótimo! Dra. Mônica, que bom.

SR. ROBERTO: Mandar um abraço para ela.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Por favor.

SR. ROBERTO: Com relação ao que você citou, as imagens, você até deu o exemplo lá do restaurante, uma situação que aconteceu com você. E uma coisa, eu acredito

que muitos aqui devem ter passado, no caso da imagem, por exemplo, o sanduíche no McDonald's.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Sim.

SR. ROBERTO: Tem lá aquele banner lá bonito. Na hora que você pede vem só um pãozinho com um hamburguerzinho lero-lero.

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Pena que a gente não tem tempo. Tem tanta fotografia aqui de coisa... nossa, é outra palestra.

SR. ROBERTO: Mas é mais ou menos esse caso. E uma situação--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Está errado, tá? Tem que cumprir, não pode, você tem que denunciar isso aí, viu, Roberto? Você tem que fotografar a oferta, fotografar o que te entregam, porque há uma disparidade grande, para você exigir o que está ali. Isso que ele está falando é seríssimo.

SR. ROBERTO: E perguntar se é o neto, igual você perguntou.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, eu desafio a quem, por favor, encontrar um *banana split* idêntico ao do retrato, idêntico, quero ver.

[falas sobrepostas]

SR. ROBERTO: E outra coisa--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: E o queixo da pizza? Hum? Um metro de muçarela que não solta.

SR. ROBERTO: A liga de queijo.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Me mostra aquilo ali.

SR. ROBERTO: Nunca.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Aquilo é oferta, gente. Tem que ser cumprido.

SR. ROBERTO: Uma situação que aconteceu, uma consumidora que eu atendi. Ela tinha um cartão BMG, um cartão do Banco BMG, eu lembro que ela fez o cartão na ocasião, em maio de 2015, e no final do ano 2015, o Banco BMG, ela informou que o

banco estava insistindo com ela demais, ligando sempre e ela estava passando por um momento delicado na vida dela, problema de saúde lá, questão familiares. Eu não entrei demais perguntando o que exatamente, mas só que ofereceram para ela um empréstimo e falaram com ela que ela ia pagar em parcelas fixas. Ela informou que seriam em torno de 25 parcelas. O valor eu lembro que era R\$ 4.791,00, ela pagar... as 25 parcelas iam somar um total de em torno de 6 mil, assim ela informou.

E o que acontece? Na verdade, cederam para ela um crédito consignado que é descontado em folha e ela falando que foi descontando aquele valor mínimo toda vez no contracheque dela e ela pensando que estava amortizando a dívida nas 25 parcelas, mas só que foram só acrescentando os valores. Isso foi no final de 2016, eu atendi ela agora, acho que foi na segunda-feira, essa semana, o valor da dívida dela hoje está em quase 6 mil. Aí fiz a abertura lá do nosso processo administrativo lá, entrei com o art. 6º e esse de cláusulas abusivas. No caso, você acha que eu fui correto?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Faltou só uma coisinha, matar o BMG. Porque esse cartão de crédito consignado é atestado de óbito em pedaços, a dívida vai acabar lá para 2070, 2090 acaba essa dívida, viu, Roberto? É só incluir na sua próxima notificação esse artigo aqui, da prática... não está aqui. A prática abusiva do art. 39, que é prevalecer-se da condição econômica, saúde, idade, condição social do consumidor para forçar a venda de produtos e serviços. O art. 39, inciso V do código te ajuda nisso, porque essas pessoas são levadas a contratar esse cartão de crédito consignado e isso aí no contrato está escrito lá que o pagamento mínimo é o que vai ser encontrado na folha de pagamento dessa pessoa. Isso é um absurdo! Dra. Mônica tem o contato da Lilian Bombinho, que é ouvidora do BMG aqui em Belo Horizonte. Peça a ela para [ininteligível] para cancelar esse contrato. Ele tem que ser cancelado.

[falas sobrepostas]

SR. ROBERTO: É, na abertura, eu solicitei o cancelamento do contrato.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Agora, sabe qual que é o problema, Roberto?

SR. ROBERTO: Qual?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É que você vai chegar... ela não foi reclamar? Vai virar para ela e falar assim: "As pessoas chegam no Procon questionando esses empréstimos. Perfeitamente, nós vamos notificar para a senhora, agora não esqueça de trazer o dinheiro na audiência". Ela não usou? Tem que pagar. Mas como que me forçaram a isso? Então, de novo, o consumidor tem que ter consciência do que está fazendo. BMG, você está de pleno acordo, autuou superbem, mas eu acho que tem que ser um pouco além, pede à doutora, por favor, à Dra. Mônica que chame o BMG, a ouvidoria, Lilian Bombinho, ela tem esse contrato. A Dra. Mônica, inclusive, presidiu a Mesa do encontro dos Procons semana passada, a Mesa do BMG foi presidida pela Dra. Mônica, para que esse contrato seja extinto e todos os outros.

Quem tem cartão de crédito consignado aqui, por favor, antes de que Deus abençoe, eu peço a vocês que cancelem isso, paguem o pagamento integral porque essa dívida, ela é interminável, pelas próprias disposições contratuais. Oi? Lilian Bombinho, é isso mesmo, Bombinho, diminutivo de bomba, de bombinha é Bombinho, tá? Saideira, por favor. Mais duas aí para a gente encerrar, porque eu não gosto de avançar aí na... boa tarde.

SRA. ROBERTA: Boa tarde. Meu nome é Roberta, eu sou advogada na área consumerista. E eu estava... essa questão, por exemplo, do McDonald's é o que todo mundo sofre todos os dias. Mas imagina se cada um for entrar com um processo. Então, eu queria saber qual que está sendo o procedimento do Procon com relação a essa quantidade de demanda repetitiva? Como acontece também com a telefonia, porque se você vai hoje no juizado, eles ficam ali já o dia inteiro, né? Eles estão... e são sempre as mesmas coisas, os mesmos problemas de... todo mundo sofre, por exemplo, com telefonia.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Roberta, a parte do sanduíche, os órgãos públicos de defesa do consumidor não têm condições estruturais de sair e ir atrás de fiscalização. Quem nos leva a demanda nos provoca. Eu perguntei uma vez ao Procon estadual se existia alguma situação de publicidade enganosa do... esqueci o nome daquele biscoitinho que vem os amendoinsinhos em cima, chocolate, brownies, cookies, da Bauducco. É a mesma coisa, Roberto. Pega os cookies da Bauducco, na embalagem tem dez amendoins, quando você abre tem dois. Não tinha reclamação, Roberto. Aí o consumidor nosso brasileiro é assim: "Ah, [ininteligível] vai lá, lá na Rua Goitacás, vai para"... né? Come o biscoito, ele come o biscoito. Se for, vai autuar, quanto à telefonia, Procon faz de tudo que pode, Delegacia do Consumidor faz de tudo que pode, o Ministério Público faz de tudo que pode, por que perpetuam, continuam no lucro? O artigo que eu escrevi no livro da OAB chama Pequenas Lesões, Grandes Negócios, está lá.

Enquanto o Judiciário não tornar pesadas as indenizações, a Anatel pesadas as indenizações, inclusive cassando as concessões, as outorgas para essas empresas, elas continuarão no mar livre, em calmaria. Mas o consumidor não pode deixar de fazer a parte dele, então continuem indo ao Procon, continuem. Nós estamos fazendo a nossa parte, a delegacia faz a dela, o Ministério Público faz a dele, mas quem decide... só para você ter uma ideia, tem uma ação de dano moral coletivo contra o SAC de uma operadora de telefonia, a Claro, dez anos no Judiciário. Que país é esse? E vamos embora. A última, por favor.

SRA. ANA CLÁUDIA: Boa tarde, meu nome é Ana Cláudia. É uma situação que acontece, que está acontecendo, que o banco procurou a minha empresa com a finalidade de fornecer aos meus empregados um cartão de crédito, um cartão de crédito--

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não é esse não, né, não é consignado?

114 **SRA. ANA CLÁUDIA:** Não. É um cartão de crédito onde ele vai dar para cada

empregado um crédito de 10% do salário dele, dentro desse cartão de crédito e depois eu desconto na minha folha.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É ele, moça. É ele.

SRA. ANA CLÁUDIA: Pois é. Eu, olha para você ver, eu já vi vários problemas nisso. Agora, em relação aqui ao Procon, a empresa também vai responder por estar abrindo isso para o empregado, será?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, na verdade, você... primeira coisa--

SRA. ANA CLÁUDIA: Eu não posso falar.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, quem assina o contrato é o consumidor. Não, você não pode assinar o contrato, ele é que assina o contrato.

SRA. ANA CLÁUDIA: Foi o que eu falei, eu falei: Olha--

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: O contrato de cartão de crédito é assinado pelo consumidor, ele que pede isso.

SRA. ANA CLÁUDIA: Pois é.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Agora, se você fez alguma combinação com a empresa de que dentro do seu pacotão estaria incluído isso, reveja. Você está... desculpa o termo.

[falas sobrepostas]

SRA. ANA CLÁUDIA: Não, tá certo, eu não fiz.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Você está matando a sua turma.

SRA. ANA CLÁUDIA: Pois é. Porque na hora que eu der, eu posso ter vários questionamentos. E as pessoas--

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Daqui a um ano você vai ver que a situação é brava, é brava. Porque o consumidor adora um cartãozinho de crédito, esse cartão de crédito, qual é o mecanismo dele? Cinco por cento, 35% ele pode consignar no pagamento, sendo que desses 35%, 30% é o salário e 5% com o uso do cartão de crédito, que são os 10% do vencimento, por exemplo, deve ser. Então ele faz um compra de, exemplo, R\$ 400,00, e isso vai para a folha de pagamento dele com o

mínimo, sempre. Então ele não vai conseguir terminar de pagar nunca. As perguntas de quem tem esse tipo de serviço lá no Procon é o seguinte: “Dr. Marcelo, quando que eu acabo de pagar?”. Eu: Nunca. “Mas por que nunca?”. Se eu uso o cartão, ponho no consignado, o consignado contrata e manda tirar o mínimo. O mínimo, o mínimo, o mínimo é o mínimo. É o mínimo com juros mais baixos que o cartão tradicional? É, mas continua sendo o mínimo. O que eu falo? Eles simplesmente baixaram a febre do cara de 40 graus para 38, ele continua com febre.

[falas sobrepostas]

SRA. ANA CLÁUDIA: Eu não aceitei, eu estou endividando o meu funcionário.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não aceite, não aceite. Esse cartão tem que ser extinto do mundo comercial, extinto, entendeu, Roberto? Extinto, isso é crime contra o consumidor.

SRA. ANA CLÁUDIA: Obrigada.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Obrigado de novo. Ah é? Tem? Pode, gente? Vocês que são os comandantes aí, olha. Eu aqui respeito o horário. *Pacta sunt servanda* aqui. Vamos lá, senhor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Dr. Marcelo, eu não sei se tem uma sinonímia entre o Executivo e esses danos que o senhor tem falado aí. Porque o Executivo estipulou uma multa máxima de dano moral, esses anos todos, de R\$ 50 mil.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: O Judiciário que o senhor está dizendo. Sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Judiciário. Em R\$ 50 mil. Foge do que o senhor está falando aqui ou tem de respeitar o que o Judiciário falou?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Bom, primeiro que não--

[falas sobrepostas]

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Eles estabeleceram uma multa máxima.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Máxima.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: De R\$ 50 mil mesmo em casos de morte.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: De dano moral, de dano moral?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, patrimonial não pode. Dano patrimonial é o que o cara teve de prejuízo, se foi de 200 mil, 1 milhão, 3 milhões, deve ser do dano moral, provavelmente.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Máximo de 50 mil, inclusive morte.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É, criaram uma tabela. É um absurdo isso, é um absurdo! Tabela de indenização, isso é um absurdo. Ele está medindo a dor do senhor, ele está medindo o meu incômodo, quem é ele?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tem que esperar o Temer sair ou enquanto que ele sair vai ser isso?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Não, isso aí já é do Judiciário, o Temer não tem absolutamente nada a ver com essa questão. Isso realmente é o Poder Judiciário e isso tem que ser levado, o senhor como cidadão, ao CNJ, ao Conselho Nacional de Justiça. Para que eles analisem esse tipo de situação. Sou completamente contrário a arbitramento de tabela de dano moral. O que é isso? Isso é um absurdo, o senhor ainda falou em caso de morte. O que é isso, gente? Como que o cara pode dar valor em uma perda humana, com tabela?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Dias antes, o Zeca Pagodinho--

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Agora o patrimonial não, o patrimonial não tem valor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: O Zeca Pagodinho recebeu 67 mil por um dano leve e depois eles estipularam o máximo de 50 mil em caso de morte.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Na doutrina do Direito não existe limite das indenizações. Então, se isso é invenção do Judiciário, tem que pelo menos saber se o Conselho Nacional de Justiça, por uma portaria ou por uma resolução, permite esse tipo de coisa. Se permitir, a gente pode até discutir, mas se não permitir, é completamente absurdo, completamente absurdo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Obrigado.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Aqui no juizado cível eu já sei de algumas tabelinhas para telefonia, é um outro absurdo, mas é um absurdo, gente. Então usam o poder de recorrer, porque não pode. Não pode. Nós não podemos também criar essa indústria, isso é um outro lado importante. Senão nós vamos... vai acabar com todos fornecedores, mas a coisa não pode ter tabela. Tabela de uma coisa que é subjetiva? É absurdo. O juiz não está sentindo o que o senhor está sentindo. Ué,

vamos com calma. Obrigado, tá? Um abraço, gente, uma boa tarde a todos. Atenção na próxima compra de passagem aérea, por favor, viu?

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos ao expositor Marcelo Rodrigo Barbosa que recebe agora o certificado de participação da Escola Judicial do Procon.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Passamos agora ao Módulo nº 8, Crimes Contra o Consumidor. Convidamos a delegada de polícia nível especial, titular da Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor, Sílvia Helena de Freitas Mafuz, bacharel em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora.

[aplausos]

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Bom dia. Bom dia não, boa tarde, né? Boa tarde, gente, tudo bom? Meu nome é Silva, eu sou delegada da Delegacia de Defesa do Consumidor. A nossa delegacia, ela está situada aqui no Espaço Cidadania, aqui perto do Procon Assembleia e o Sine e Sindpas, e o posto de identificação da Polícia Civil, aqui pertinho, na Rua Martinho de Carvalho, 94. Ela faz parte do Departamento Estadual de Investigação de Fraudes, desse departamento fazem parte também as Delegacias de Fraudes, as Delegacias de Crimes Cibernéticos e a nossa delegacia. E o horário de funcionamento é de 8h às 18h, de segunda à sexta. Fora desse horário, o cidadão pode registrar o boletim de ocorrência nas delegacias de plantão e sendo competência da nossa unidade policial, o delegado de lá vai transferir para a gente. E da mesma forma, mesmo no horário do expediente, de 8h às 18h, a pessoa não precisa se deslocar até a delegacia para registrar o boletim de ocorrência. Ela pode registrar na delegacia de área mais perto da sua casa e sendo competência nossa, o delegado de lá vai transferir para a gente.

Bom, eu trouxe aqui um pouquinho da parte histórica, da história do direito e defesa do consumidor. E a preocupação é resguardar os direitos dos consumidores não é recente, desde o Código de Hamurabi já se tinha um exemplo de defesa do consumidor. Por exemplo, o art. 233, que diz que se um arquiteto constrói para alguém uma casa e não leva ao fim, se as paredes são viciosas, o arquiteto deverá à sua custa consolidar as paredes. Na França também, em 1481, o Rei Luís XI baixou um édito que previa punições para os adulteradores de substâncias alimentícias. Punia com banho escaldante quem vendesse manteiga com pedra no seu exterior para aumentar o peso ou leite com água para inchar o volume.

Então, a gente já vê aí desde os primórdios mesmo a proteção ao direito do consumidor. Mas foi em 15 de março de 62 que o presidente dos Estados Unidos, João Kennedy, encaminhou mensagem ao Congresso Nacional Americano, reconhecendo o direito dos consumidores: segurança, informação, escolha e a ser ouvido. E é justamente em homenagem a isso que o Dia do Consumidor passou a ser comemorado no dia 15 de março. E alguns trechos da carta a gente trouxe aqui: *“Os bens e serviços colocados no mercado devem ser saudáveis e seguros para o uso, promovidos e apresentados de uma maneira que permitam o consumidor fazer uma escolha satisfatória. Que a voz do consumidor seja ouvida no processo*

de tomada de decisão governamental, que detém o tipo, a qualidade e o preço de bens e serviços colocados no mercado. E também tem o consumidor o direito de ser informado sobre as condições e serviços. E ainda o direito a preços justos". Então assim, mais uma vez o direito à informação que é muito importante, né?

E no Brasil, o reconhecimento da necessidade de proteção ao consumidor na forma da lei encontra-se na Constituição de 88, no art. 5º, inciso XXXII estabelece que o Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor. E no ato das disposições transitórias determina a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, que foi promulgado em 1990. Então, dia 11 de setembro de 1990 foi sancionada a Lei nº 8.078, que é o Código de Defesa do Consumidor, né? É um instrumento de proteção baseado no princípio da vulnerabilidade e da hipossuficiência do consumidor. A proteção do consumidor, que é considerada a parte mais fraca da relação entre o consumidor e o fornecedor.

Agora, com relação à atribuição da delegacia, vou até, vou ver para vocês que aí está separado, né? A nossa delegacia, ela compete na nossa área de atuação, em caráter subsidiário, as funções de Polícia Judiciária e investigação criminal para apuração das infrações relativas aos seguintes delitos. Os arts. 61, 63 a 75 do Código de Defesa do Consumidor, os crimes contra a ordem econômica e contra as relações de consumo previstos na Lei nº 8.137. Crimes contra a economia popular da Lei nº 1.521 e alguns crimes do Código Penal também, arts. 171, 175, que é o estelionato, fraude no comércio, alguns crimes contra a saúde pública e também a desobediência, quando o fato adequar-se ao disposto no § 2º do art. 33 do Decreto nº 2.181, a gente vai falar isso daqui a pouquinho, que é o crime de desobediência, quando o fornecedor deixa de prestar as informações de interesse do consumidor.

E o que a gente pode ver é que o Código de Defesa do Consumidor, muita gente acha que ele tem só sanção administrativa, mas não, ele tem também uma parte criminal. A partir do art. 61 estão estabelecidos os crimes próprios, mas não apenas no Código de Defesa do Consumidor que a gente tem crimes próprios. Tem também, por exemplo, no próprio Código Penal. Os crimes contra saúde pública também são os crimes contra o consumidor.

E a gente vê que de acordo com o art. 61, olha: *"Constituem crimes contra as relações de consumo previstas nesse código, sem prejuízo ao disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes"*. Então visa proteger as relações de consumo. O sujeito passivo aí da relação são as relações de consumo e não o consumidor individualizado. No caso de haver prejuízo para o consumidor é possível também haver concurso com outros crimes. Por exemplo, o estelionato ou a lesão corporal ou até mesmo, no caso de morte, o art. 121.

Então é por isso que, por exemplo, como é necessária a figura do fornecedor para configurar a hipótese de crime contra as relações de consumo. A Cláudia Lima Marques e outros autores, nos comentários ao Código de Defesa do Consumidor, até cita um exemplo, que fala, vamos supor, um aniversariante coloca no convite dele que o cantor tal ou que a banda tal vai estar no aniversário dele e chegando lá essa pessoa não foi. Não tem nenhuma publicidade enganosa, porque ele não está ali como fornecedor, não existe essa figura do fornecedor, então não tem que se

falar em crime contra as relações de consumo.

Bom, agora a gente vai falar dos tipos... ah é, mas uma coisa também é que os crimes, eles são de menor potencial ofensivo, os crimes previstos no CDC. Então, vou seguir o rito do juizado especial. E agora a gente vai falar dos crimes previstos no CDC, né? Então a partir do art. 63, que tem os tipos penais. Aí é um pouco cansativo ler os crimes, mas é só para a gente ter uma noção. Porque às vezes até a gente nem tem noção de que aquilo também é crime, a gente acha que é só uma infração administrativa.

Então, vou começar pelo art. 63: *“Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade”*. Então o que está falando aí? Esse artigo, ele se refere, essa omissão dos dizeres, antes da colocação no mercado, que se for após a colocação no mercado, aí já vai configurar o tipo seguinte, que é o art. 64. Então, exemplo de serviços que são nocivos ou perigosos: fogos de artifício, agrotóxicos, cigarros, são alguns exemplos de produtos que se encaixariam nesse artigo. E da mesma forma, se houver algum dano individual, como a gente já falou antes, havendo algum dano individual ou uma lesão corporal ou morte, aí vai haver o concurso com esses outros crimes.

Outro artigo, o art. 64 que é: *“Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou a periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado”*. Então aí já é um outro momento, então esse aí já é após a colocação do produto no mercado. Aí vai se enquadrar nesse artigo e da mesma forma, havendo lesão corporal ou eventual morte vai ter o concurso com o crime do Código Penal. O art. 64, Parágrafo Único, ele traz uma outra modalidade, chamada de omissão de *recall*, que diz que: *“Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado imediatamente, quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos na forma desse artigo”*, né? Então o *recall*, ele pode ser voluntário ou por determinação oficial, aí esse artigo se refere ao caso do *recall* por determinação oficial.

O art. 65: *“Executar serviço de alto grau de periculosidade contrariando determinação de autoridade competente”*. Então esse aí também a gente vê que se trata de uma norma penal em branco, por quê? Precisa de ter a complementação para a gente saber o que são esses serviços de alto grau de periculosidade, né? E alguns exemplos que a gente dá: dedetizações, parques de exposições, transporte aéreo, serviços hospitalares. Então essa é uma norma que precisa da complementação. E o Parágrafo Único nesse caso, ele foi explícito, ele fala que as penas desse artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte, né? Essa observação vale para aqueles outros que a gente já tinha falado, mas aqui o artigo foi explícito.

O art. 66. O art. 66 é bastante comum lá, a gente recebe bastante denúncia nesse sentido, reclamação, que é: *“Fazer afirmação falsa ou enganosa ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços”*. Então a gente vê que é um artigo bem amplo, né? Então assim, alguns poderiam até

achar que seriam hipóteses taxativas, mas eles são, os elementos normativos são tão amplos que eu acho que qualquer hipótese já se enquadraria nesse artigo. E ele trata do marketing não publicitário, a gente fala que esse é um artigo residual. Porque se for o caso do marketing publicitário, vai ser o art. 67 ou o art. 68. O que não for publicitário vai enquadrar nesse artigo aí, o que não enquadrar nos outros dois, enquadra nele. E você vê que ele pode ser tanto praticado de forma comissiva, de ação, “fazer afirmação falsa”, ou omissão, “omitir informação relevante”. Então pode ser cometido tanto de forma omissiva quanto comissiva. E, da mesma forma, havendo dano individualizado, entende-se que pode caracterizar também o delito de estelionato, já que são sujeitos passivos distintos.

E vamos dar alguns exemplos que se enquadrariam aí. Por exemplo, quando fala que o produto é sem juros quando na verdade tem juros. Quando fala que o produto foi aprovado pelo órgão tal quando na verdade não foi. Falando que o veículo é zero quilômetro, é seminovo, enaltece alguma característica do produto que não existe ou mente com relação a essa característica, na verdade. Fala que é à prova d'água, por exemplo. O produto, a característica, a qualidade, fala que o produto é de tal material e na verdade não é, então são vários exemplos. Aí a gente trouxe aqui alguns julgados para... não, espera aí que está fora de ordem aqui, quer ver? É, aqui primeiro.

A gente trouxe aqui alguns julgados para ilustrar esse delito. Aí, por exemplo, aqui fala, deixa eu ver se é esse mesmo, é: *“Para caracterização do delito de fraude na oferta de bem ou serviço previsto no art. 66 não basta que determinado serviço seja executado, é mister que o consumidor seja de algum modo iludido, por alguma publicidade ou oferta enganosa, que o faça supor que o produto se reveste de alguma qualidade ou garantia especial, que de fato ele não apresenta. Residindo exatamente aí a ilicitude penalmente relevante da conduta do agente, de forma a distingui-la de um simples inadimplemento civil”*.

Então aí está falando da distinção do que é a pena civil, um desacordo comercial, digamos assim, do que já começa a invadir a esfera penal, que é no caso da ilusão do consumidor. O consumidor, ele tem que ser de alguma forma iludido por essa publicidade ou oferta enganosa. Não basta simplesmente, não é simplesmente um desacordo comercial que se resolve na esfera cível. Outro exemplo aí, anúncio em jornal de grande circulação de produto inexistente para entrega imediata. Da mesma forma, ele anunciou o produto, atraiu o consumidor ao estabelecimento e, na verdade, ele não detinha esse produto, enquadraria também nesse artigo. Então aqui, olha: *“A consumação da infração penal ocorre com a publicação enganosa, pois o consumidor que é atraído para comprar supõe que o comerciante detenha mercadoria para a entrega imediata ou a seguir”*.

Mais um exemplo aqui de oferta enganosa, é o serviço de turismo. Aí está falando da pena, né? Quando a pessoa contrata um serviço, por exemplo, contratou um serviço de turismo com um ônibus luxuoso, com ar-condicionado, frigobar, várias características de luxo, e na verdade ele não teve nada disso que foi prometido, também enquadraria nesse artigo aí. Aí esse aí é outra coisa, esse julgado eu achei interessante, porque fala assim: *“Exagero na oferta, não utilização de mentira”*. Falando que se não mentir não caracterizaria nenhum delito, se apenas enalteceu, encareceu as características do produto, mas não houve nenhuma mentira, não

chegaria a invadir a esfera penal, né? Então fala que: *“Não comete o crime do art. 66 o agente que para vender o produto encarece-lhe as qualidades, sem, contudo, mentir sobre sua natureza e características”*.

E esse artigo aqui até falando dos *fast-foods* também, né? Falando que os *fast-foods* justamente por serem produtos de consumo imediato não tem que obedecer ao que diz o art. 31, porque o art. 31 no CDC, ele traz algumas características que o produto tem que ter, a oferta do produto, que diz que: *“Tem que ter informações claras, corretas, precisas sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade, origem”*. Então, são vários dados que a oferta e a apresentação dos produtos têm que ter. No caso dos *fast-foods*, por serem produtos, o cardápio é fixo e são produtos com consumo imediato, o fato de não ter todas essas informações não caracterizaria esse crime. Porque não se enquadraria na obrigatoriedade do art. 31 do CDC.

Agora o art. 67. No art. 67, a publicidade enganosa. A publicidade, ela pode ser lícita ou ilícita. E a ilícita, ela pode ser abusiva ou enganosa. E esse tipo penal, esse art. 67 é uma norma penal em branco, por quê? Ele tem que ser complementado, para a gente saber o que é publicidade enganosa e o que é publicidade abusiva. E esse complemento vem no próprio CDC, o próprio CDC traz no art. 67 o que é cada uma delas. Aí olha, de publicidade enganosa está mais aqui na frente, atrás, quer dizer, olha: *“É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva”*. Aí o art. 37, § 1º, ele traz o conceito de publicidade enganosa. E o que a gente vê aqui também é que, da mesma forma, se houver dano individualizado, entende-se que caracterizaria também o outro delito, que é o art. 7º, inciso VII, da Lei nº 8.137.

Então, qual que é o conceito de publicidade enganosa? *“É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.”*

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Dra. Sílvia, só um minutinho, eu combinei com ela que eu ia dar uns pitaquinhos.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Eu adoro.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Esse artigo, ninguém vai à delegacia e nós somos vítimas de publicidade enganosa todos os dias. Tem que levar para a delegacia sim os contratos que apresentam determinadas ofertas completamente enganosas. Estava brincando com a Dra. Sílvia, só existem três maneiras de você emagrecer: fechar a boca, fazer exercício ou cirurgia. Então aquele Diet Shake, por que aquilo emagrecia? Porque você só come aquele alpiste, você deixa de ser... você emagreceu não é porque você está comendo o Diet Shake não, é porque você deixou de comer picanha. Olha como que leva o consumidor a erro sobre a mensagem publicitária. E aqui é a mesma coisa, né?

Eu falo com... para facilitar esse conceito, que ele é muito amplo, eu faço a brincadeira. Você marcar de dia um encontro com o José Maria, ou com Maria José, e chegar de noite e fazer a Maria. É isso. É a surpresa, a indignação, a frustração, achou que era isso e é aquilo, não aconteceu o efeito que prometeram. Então é só lembrar a delegacia, isso é crime. Então não vai só no Procon não, vá na delegacia com a mensagem que está aí, pouquíssimas pessoas, tirando a parte de contrato, vão lá. Então, conheçam isso, pouca gente faz esse, aplica esse direito aí. E é crime, tem que levar. Só para lembrar, divulguem isso, isso daí. Inclusive a do McDonald's.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: É, então, e é importante também levar o anúncio, porque para caracterizar o crime tem que estar com o anúncio em mãos, né? Dependendo do caso dá para enquadrar no art. 66, que é aquele que é o residual, que não precisa do anúncio. Mas sendo o caso da publicidade, precisa ter um anúncio.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: O Procon faz devolver o dinheiro?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Não, aí já é... no Procon tem uma tentativa de acordo, né?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: *[pronunciamento fora do microfone].*

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Desde que o consumidor não utilize daquilo, né? Sem dúvida, sem dúvida, é previsto, isso é lá no art. 35, um deles está lá: desfazimento do negócio com a restituição do dinheiro pago monetariamente atualizado, está lá, art. 35, inciso III.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: *[pronunciamento fora do microfone].*

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É, o cumprimento de uma coisa que é enganosa já é meio difícil, né? Já é enganosa, porque eu dei exemplo, você não vai conseguir construir o prédio em 30 dias, eu até prefiro nem usar o inciso I.

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

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Quem está...?

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

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Isso.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: E se a relação for órgão regulador e consumidor? O

Código do Consumidor também se aplicaria? Se ele estiver sendo omissivo e colocando em risco [ininteligível]?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: É, na verdade, é que a figura típica para a gente caracterizar o sujeito ativo é o fornecedor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Pois é. O órgão público, ele através de uma normativa, ele comete ou induz o consumidor a erro, nesse caso, [ininteligível]?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Como? Dá um exemplo para a gente. Porque assim, o que a gente vê aqui é que tem, todas as figuras, os sujeitos ativos são os fornecedores. Inclusive, quando a gente for falar do art. 72 e do art. 73, que é da cobrança, etc., do art. 71, quer dizer, quem faz a cobrança é uma outra empresa, mas aí seria o fornecedor por ficção, né? Mas não deixa de ser um tipo, de se enquadrar nesse conceito. Agora, no caso de órgão público é caso a caso, aqui é mais a figura do fornecedor mesmo, e consumidor e fornecedor, são as duas figuras que enquadrariam aqui no Código de Defesa do Consumidor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Pois é, mas aí ele está usando de uma resolução, induzindo o consumidor ao erro.

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Tá, mas aí é--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: No caso do gás de cozinha...

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Que não vem a data de validade e isso é regulamentado pela própria ANP e pelo Inmetro. Então no caso, esse agravante, que coloca em risco eminente a vida de terceiro, eu poderia acionar o Ministério Público, na defesa do consumidor, e mesmo a Delegacia de Crimes Contra o Consumidor sobre um órgão regulador estar utilizando de recursos, mecanismos para lesar o consumidor, colocando ele em risco?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Deixa eu só entender, a norma diz que não é para ter a data de validade?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A norma diz que tem que ter a data de fabricação.

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Pronto, sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A data de fabricação não é data de validade, a validade do produto é outra coisa, né?

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: E o consumidor para poder saber a data de validade do botijão, aqui eu tenho certeza que se um souber é muito. É a data dele, que foi fabricado, mais 15 anos, se for novo. Se for usado, é ele mais dez anos e tem que olhar ali a requalificação. E isso não está no código, o código fala que tem que ser informações ostensivas, por exemplo, perigo, inflamável. No botijão você vai achar um desenho desse tamanhinho, com menos de 1 centímetro. Não está avisando que é um perigo inflamável, não tem a data de validade e isso tudo é regulado, tanto pelo Inmetro quanto pela ANP.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Mas a regulação é boa para o consumidor? Ela não é aplicada, é isso que o senhor está dizendo?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não, é ela [ininteligível], ela coloca o consumidor em risco eminente.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: O senhor me desculpa, eu não entendi.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É a falta de informação.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: O botijão, está aqui o botijão, informação sobre a validade do recipiente?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Não tem.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Tem que ter?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tem que ter, pelo Código de Defesa do Consumidor o recipiente, ele está armazenando um produto perigoso, inflamável.

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Tá, e o que a norma diz? Que não precisa?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A norma fala que tem que ter só a data de fabricação do recipiente.

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: Pois é, então, nós vamos dizer ao senhor o seguinte. O Código de Defesa do Consumidor, ele é soberano em qualquer resolução,

de qualquer agência reguladora. Ele que vai prevalecer, inclusive, eu não sabia disso. O senhor pode até encaminhar ao Ministério Público, para que encaminhe à ANP a revisão desse tipo de regulamentação à Anvisa porque está contrária ao Código de Defesa do Consumidor. Aí a gente usa um recurso que chama diálogo das fontes, fonte CDC, fonte de regulação para beneficiar sempre quem o Estado tem que proteger, que é o consumidor, tá? As duas estão erradas aí, mas muitas vezes essas normas são anteriores ao código, não se adaptaram, não se atualizaram, mas o CDC vai prevalecer, o direito de informação, sem dúvida nenhuma.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A Agência Nacional do Petróleo publicou esse... em dezembro, 31 de dezembro de 2016, a resolução dela, a Resolução nº 51, inclusive induzindo o revendedor ao ato, crime de venda casada.

[falas sobrepostas]

SR. MARCELO RODRIGO BARBOSA: É, pois é. Eu estou até isso, porque no galão de água mineral plástica, a norma que vem, ministerial, determina as duas datas de validade. Então, a ANP está muito atrasada e muito contrária ao que o CDC diz. Foi bom saber, Ministério Público Federal, sem sombra de dúvida, ontem.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: É isso que eu acho também, eu acho que o caminho seria mais administrativo, a princípio, para a mudança dessa norma administrativa, que inclusive quando a gente for falar dos crimes contra a ordem econômica, que nesse caso de botijão de gás, de revenda ilegal de combustível e tal, isso aí é realmente uma coisa que tem que ter intercâmbio entre os órgãos, por quê? É uma norma penal em branco. Então ele precisa... para a gente caracterizar como crime, a gente precisa se socorrer da norma administrativa da ANP. Se ela está em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, aí realmente tem que acionar o Ministério Público para ter esse intercâmbio de informação aí. Sempre tendo o consumidor como o destinatário final, né?

Bom, aí, então só voltando aqui na publicidade. Olha, agora a gente vai na publicidade abusiva: *“É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite a violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite de deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança”*. Então a gente tem aí mais uma modalidade de publicidade ilícita, que é a publicidade abusiva. Por exemplo, aquelas publicidades que fazem com que a criança induza o pai a adquirir certas coisas, alguma coisa assim do tipo, que incentive a jogar lixo na rua, alguma coisa assim.

E o que é interessante a gente só lembrar, com relação à publicidade, é que também existe um caso de erro do fornecedor, um erro escusável. Por exemplo, quando tem um anúncio, uma diferença de preço discrepante entre o valor à vista e o valor a prazo, ou quando você vê que o preço realmente está muito abaixo do mercado, que é possível caracterizar que houve simplesmente um erro. Às vezes, faltou um zero, alguma coisa assim, aí entende-se que não existe publicidade enganosa, existe sim o erro do fornecedor, esse tem sido o entendimento da justiça nesse sentido.

É, aqui foi o que a gente falou da necessidade do anúncio, da descrição do anúncio enganoso juntada aos autos na denúncia contra o representante legal da empresa. O art. 68 é mais uma modalidade de publicidade abusiva, exemplo, só que ele ainda é mais grave: *“Fazer ou promover publicidade que saiba ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança”*. Então o exemplo é anúncio de veículos, por exemplo, fazendo o cavalinho de pau, é um exemplo disso. O art. 69: *“Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade”*. Ele visa assegurar o princípio da transparência, da fundamentação da mensagem publicitária.

O art. 70: *“Empregar na reparação de produtos peça ou componentes de reposição usados sem autorização do consumidor”*. Então no caso, o delito não é você utilizar esses produtos recondicionados e sim sem autorização do consumidor. Se o consumidor teve ciência disso, se foi consultado, concordou, aí não tem problema nenhum. Tem apenas o dever de informar o consumidor e a sua anuência.

O art. 71 é aquela chamada cobrança abusiva: *“Utilizar na cobrança de dívidas de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas, ou de qualquer outro procedimento que expõe o consumidor injustificadamente a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”*. Então o que a gente fala aí? O problema não é dever, o problema é... o problema não é a dívida existir ou não, mas a maneira como ela está sendo feita, dessa maneira que expõe o consumidor ao ridículo. Então, e havendo, e pode haver concurso, por exemplo, com o art. 146, que é o constrangimento ilegal, art. 146 do Código Penal. Pode haver no caso de dano individualizado e pode haver concurso também com crime de ameaça, se o mal for injusto e grave. Se for apenas uma ameaça leve, que não se enquadrar no art. 147, vai enquadrar só no art. 71 do CDC mesmo. E é possível esse concurso porque os meios jurídicos protegidos são distintos, as relações de consumo consideradas individualmente, né?

E o sujeito ativo é aquele que, igual como a gente tinha falado, é aquele que realiza a cobrança, não necessariamente é o fornecedor. Porque hoje em dia tem muitas empresas terceirizadas que realizam a cobrança. Aí mais um julgado falando que a utilização da expressão “caloteiro”, não caracterização do ilícito penal: *“A conduta do acusado que na qualidade de credor ao cobrar dívida chama o devedor de caloteiro não caracteriza o art. 71”*. Não caracteriza, mas vamos supor, se colocar um banner em frente à casa dele, “caloteiro”, aí já é diferente, porque aí realmente é exposta ao ridículo a pessoa. É crime. Uhum, o art. 71.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: No caso o Bradesco, ele tem uma terceirizada que liga para a sua casa, no caso até liga para o seu vizinho [ininteligível].

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Uhum.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: O Bradesco responde solidariamente ou somente a agência de cobrança?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Então, aí no caso, quem está... depende do dolo também da empresa, né? Porque a empresa também, ela, do Bradesco no caso. Porque o Bradesco também tem que ser responsável no cível, com toda certeza. Agora, no criminal, a gente tem que individualizar a conduta, então aí seriam--

[falas sobrepostas]

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Seria uma cessão de crédito, né?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: É, eles ligam e realmente a gente tem muita queixa disso. Tem gente que fala assim: "Nem passei o telefone e eles estão ligando". Eles ligam e ligam ininterruptamente, sábado, domingo, sem... É, para o vizinho, para parente. Tem gente que fala assim: "Gente"... A gente até teve uma moça lá, já foi umas duas vezes lá, ela falou assim: "Eu não passei meus dados, não sei nem como eles conseguiram os meus dados. E eles... eu devo, realmente, mas não tenho como pagar no momento e eles não param de me ligar".

Aí a gente faz o procedimento aqui, mas ela concomitantemente ela tem que ajuizar a ação. Porque essa determinação de "pare de ligar" aí já é na justiça cível, entendeu? E ela pode inclusive pedir danos morais, por causa dos aborrecimentos e transtornos que ela está tendo por causa dessas ligações. E se tiver exposta ao ridículo, alguma coisa assim, mais dano moral ainda, porque realmente afeta a intimidade da pessoa.

O art. 72, ele diz, ele fala do direito ao acesso de informação, né? E o direito ao acesso de informação está previsto no art. 43 do CDC. O art. 43 diz que: "*O consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes*". O art. 72 tipifica o fato de você impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações sobre ele que constem nesses cadastros, bancos de dados ou registros. Então, tem que ter esse impedimento, essa dificuldade, tem que ter a informação sobre o consumidor e essa informação tem que estar em cadastros, bancos de dados, fichas e registros, tem todos esses requisitos. Não, doutor, vai não. Fica mais um pouquinho. Está quase, olha.

Aí aqui a gente está dando um exemplo de que não necessariamente essas informações precisam ser escritas, pode ser por via oral. Está falando, olha: "*A atividade dos bancos ajusta-se ao que dispõe o art. 3º, § 2º do CDC, de forma que está submetida à disciplina do referido diploma legal. O art. 72 criminaliza a conduta de dificultar ou de impedir o acesso do consumidor a informações constantes sobre ele em bancos de dados e cadastros. O fato de alguém comunicar apenas oralmente algo existente nesses arquivos é absolutamente legal, a forma escrita não é exigida pela citada lei. De forma que não é conduta típica a de quem se recusa a fornecer dados dessa maneira*". Então assim, tem direito à informação? Tem. Precisa de ser de forma escrita? Não. Está falando só que você tem direito à informação, e se ela for prestada, mesmo de forma oral, não houve afronta a esse artigo.

Aí o art. 73, ele fala: "*Deixar de corrigir imediatamente informação sobre o consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe*

ou deveria saber ser inexata". E também é um direito decorrente do art. 43, § 3º do próprio CDC, que fala que: *"O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista no prazo de cinco dias úteis comunicar a alteração aos eventuais destinatários as informações corretas"*. Então, quando você... aí o artigo não fala prazo, mas entende-se que seria esse prazo de cinco dias úteis que diz no art. 43, § 3º, né? E essa obrigação de retificação, ela é do credor e não do devedor. Bom, eu acho que o próximo julgado é isso, olha, é: *"O ônus da baixa depois do pagamento é do credor e não do devedor, o ônus da baixa da indicação do nome do consumidor em cadastro de proteção ao crédito. Tipifica como crime a não correção imediata de informações inexatas acerca de consumidores constantes em bancos de dados"*. Então a obrigação é do credor e não do devedor.

Bom, agora o art. 74, ele é um desdobramento do art. 50, Parágrafo Único do CDC, com relação à garantia. Isso aí nem coloquei aqui: *"É deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo"*. Esse artigo aqui, ele diz respeito à garantia contratual, a garantia legal, os prazos da garantia legal estão no art. 26 do CDC. Não é obrigatório que tenha garantia contratual, mas se tiver, aí tem que obedecer esse artigo.

E o art. 75, finalizando: *"Quem de qualquer forma concorrer para os crimes referidos nesse código incide as penas a esses cominadas, na medida de sua culpabilidade, bem como diretor, administrador, o gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, a oferta, a exposição à venda ou manutenção em depósitos de produtos ou oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas"*.

Agora a gente vai falar um pouquinho da Lei nº 8.137, que também trata dos crimes contra a ordem tributária e contra a ordem econômica e contra as relações de consumo. Esse aqui nem é atribuição nossa, o art. 1º, inciso V, mas eu trouxe só a título de ilustração, que é a questão da nota fiscal, né? Então: *"Constitui crime contra a ordem tributária suprimir ou reduzir tributo ou contribuição social ou qualquer acessório mediante as seguintes condutas; negar ou deixar de fornecer, quando obrigatório, nota fiscal ou documento equivalente relativo à venda de mercadoria ou prestação de serviço efetivamente realizada ou fornecer em desacordo com legislação"*. Então no caso do não fornecimento da nota fiscal é crime contra a ordem tributária, mas o consumidor também, ele indiretamente é lesado, porque ele precisa de ter esse documento fiscal para comprovar a compra e venda e vai incidir nesse art. 1º, inciso V.

E agora com relação aos postos de combustíveis, é um crime contra a ordem tributária, quando você não obedece aos regulamentos com relação à venda de gás de cozinha e também combustíveis, que são todos derivados do petróleo, né? Então: *"Constitui crime contra a ordem tributária adquirir, distribuir e revender derivados de petróleo, gás natural e suas frações recuperáveis, álcool etílico, hidratado carburante e demais combustíveis líquidos carburantes em desacordo com as normas estabelecidas na forma da lei"*.

Aí a gente trouxe alguns julgados aqui, olha: *“Revenda e distribuição de combustíveis em desacordo as normas estabelecidas. Praticam o crime em questão os proprietários de posto de gasolina, que dentre outras condutas, revendem combustível em desacordo com as normas da ANP”*. Então no caso de combustível adulterado e também no caso daquela bomba menor, a bomba está registrando que abasteceu mais do que realmente abasteceu, né?

Outro crime contra a ordem econômica, falando que o art. 1º, inciso I é norma penal em branco, porque ele vai precisar da regulamentação das normas da ANP: *“Exigindo a complementação mediante lei formal, aplicando-se as normas administrativas infralegais, no caso a Portaria nº 116. O crime de comércio de combustíveis em desacordo com as normas legais é de natureza formal, exigindo o efetivo dano”*. Outro: *“Pratica o crime desse artigo o réu que revende combustível fornecido por distribuidores diversos à marca comercial ostentada pelo seu estabelecimento, infringindo norma estabelecida pela agência reguladora”*. Então no caso, ele está vendendo de outra distribuidora, diferente da bandeira que tem no posto.

Outra aqui: *“O comércio de combustíveis em desacordo com as normas estabelecidas na forma da lei é norma penal em branco”*, como eu já tinha falado no outro julgado, *“porque não exige a complementação mediante lei formal, podendo ser nas normas administrativas estabelecidas na forma da lei”*. Aí está falando aqui do botijão: *“Descreve a denúncia condutas que, em tese, se amoldam ao delito previsto no art. 1º e normas complementares citadas, o que autoriza a continuidade da persecução penal em juízo, visto que o paciente estava comprando botijões de GLP de revendedora não autorizada, além de não possuir no local de armazenamento balança para pesagem de botijões e tampouco mantendo na área material necessário para teste de vazamento. Além de fixar a tabela de preço para o consumidor em local de difícil visualização”*. Então são todos esses requisitos que são previstos por essa portaria da ANP e que os revendedores de derivados do petróleo têm que seguir.

Agora, a Lei nº 8.137 traça também alguns crimes contra a ordem econômica, né? O art. 4º fala daquela chamada formação de cartel. O que é o cartel? O cartel é um ajuste entre as empresas, elas ajustam preço, combinam preço para poder monopolizar o mercado, quem que sai no prejuízo é o consumidor, né? Porque aí não vai ter concorrência, a partir do momento que os preços são todos iguais, digamos assim, não tem livre concorrência, o consumidor fica no prejuízo. Então, olha: *“Formar acordo, convênio, ajuste ou aliança entre ofertantes visando fixação de preço ou quantidades vendidas ou produzidas, controle regionalizado do mercado por empresa ou grupo de empresas, controle em detrimento da concorrência da rede de distribuição ou de fornecedores”*. Então, tem várias sanções administrativas que estão previstas na Lei nº 12.529 de 2011, que estrutura o sistema brasileiro de defesa da concorrência e dispõe sobre a prevenção e repressão às infrações de ordem econômica e configura também o crime aí previsto na Lei nº 8.137, no art. 4º.

Agora a Lei nº 8.137 traz os crimes contra as relações de consumo no seu art. 7º. Aí são vários deles, a gente vai falar do art. 7º, inciso VII, vamos comparar ele com o estelionato, por quê? Aí tem entendimentos diversos. Alguns entendem que poderia haver o concurso entre o estelionato e o crime contra as relações de

consumo, outros entendem que não, que por se tratar de uma legislação especial, no âmbito das relações de consumo o estelionato é absolvido por esse crime, que é: *“A indução do consumidor em erro, induzir o consumidor ou usuário a erro por via de indicação falsa, indicação ou afirmação falsa ou enganosa, sobre a natureza, qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação ou divulgação publicitária”*.

Então a gente trouxe alguns exemplos aí falando do fato de absolver ou não pelo delito de estelionato. Aí fala: *“Impossível desclassificação da conduta dos pacientes para o crime de estelionato em razão do princípio da especialidade, que determina que a aplicação da lei especial preponderará sobre a lei geral”*. Então no caso aqui de planos de saúde. Outra aqui, o golpe do consórcio contemplado, esse golpe agora deu uma diminuída, mas ele era muito forte há um tempo atrás, eram muitas reclamações das pessoas que eram atraídas. Porque prometiam o consórcio contemplado e quando via estava apenas aderindo a uma cota de consórcio, no caso, só ia receber o dinheiro ao final do grupo, etc. Aí está falando: *“A promessa de financiamento por oferta pública que se concretizou pela falsa e enganosa afirmação de contemplação imediata em grupo de consórcio, circunstância apta a gerar na vítima a certeza de que o negócio oferecido seria equivalente aquele realizado, quando tudo não passava de um ardil. Sustentando não apenas a falsidade, mas a enganosa afirmação sobre a natureza do contrato”*. São todos elementos descritivos do art. 7º, inciso VII.

Outro também de indução a erro: *“Responde criminalmente o representante legal da empresa que permite aos seus prepostos fornecerem informações falsas ao consumidor, induzindo a erro, especialmente quando a empresa é beneficiária da fraude. O crime contra as relações de consumo absolve o crime de estelionato praticado no âmbito das relações de consumo, em face dos seus elementos constitutivos”*. Também entendendo pela absolvição e não pela prevalência do estelionato.

E agora, nós temos aqui o art. 7º, inciso IX, que a gente tem também muito na delegacia, que são os alimentos impróprios para consumo. Então dispõe o art. 7º, inciso IX: *“Vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou de qualquer forma entregar matéria-prima ou mercadoria em condições impróprias ao consumo. Pena de dois a cinco anos ou multa”*. Também é uma norma penal em branco, porque o conceito de que é matéria-prima ou mercadoria imprópria para o consumo está no próprio art. 18 do § 6º do CDC. Então ele fala o que são os elementos impróprios ao uso e consumo, alimentos e produtos e serviços: *“Os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos”*, no inciso I, *“os produtos deteriorados, alterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos, ou ainda aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação”*, e o inciso III, *“os produtos que por qualquer motivo se revelem inadequados ao fim a que se destinam”*.

Então nós temos aí o próprio CDC indicando o que são os produtos impróprios para o consumo. E o dever da data de validade, até que o colega perguntou ali, está no art. 31, que fala que: *“A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço,*

garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores. As informações de que trata esse artigo nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor serão gravados de forma indelével". Então fala aí de como que o produto ou serviço tem que se apresentar.

E aqui com relação ao art. 7º, inciso IX, muitos se questionam com relação à necessidade de perícia. De perícia para verificar se o produto é ou não impróprio para o consumo. Alguns falam que trata-se de crime de perigo abstrato, não é necessária a perícia, outros já falam que seria um crime de perigo concreto, que realmente tem que haver perícia. E alguns já entendem o seguinte, que para o inciso I, que é os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos não precisam de perícia, basta que a Vigilância Sanitária vá lá. Vai ter o auto de apreensão, vai ter o auto de fiscalização, com isso, isso é até o jeito que a gente trabalha na delegacia, quando a gente faz alguma apreensão de mercadoria. Geralmente a gente faz em conjunto com a Vigilância Sanitária, eles fazem essa apreensão das mercadorias, fazem o auto. Com base nisso, a gente faz o flagrante, se for o caso, do proprietário do estabelecimento comercial, e encaminha para a justiça.

Mas agora, com relação aos incisos II e III já seria necessária a perícia, que são os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados. Então, tem que ter a perícia para se comprovar que realmente o produto está nessa condição. E vamos supor, no caso de produto falsificado, aí tem alguns outros requisitos que a gente tem que observar, tem que levar... não é uma coisa assim que dá para fazer de imediato a perícia. Tem que ter a peça padrão, a gente tem que pedir para o proprietário do estabelecimento a peça padrão, com certificado de patente, para depois comparar com a peça que é tida como falsificada.

E aqui a gente está falando, nós temos aqui alguns julgados com relação a essa necessidade de perícia, esse julgado aí falando: *"As regularidades constatadas não permitem concluir que o produto estava impróprio para o consumo, sendo imprescindível exame pericial para atestar a nocividade da mercadoria apreendida"*. Aqui no caso de uma carne, falando da necessidade da perícia. Aí mais esse julgado aí: *"A criminalização da conduta, todavia, está exigido ao titular da ação penal a comprovação da impropriedade do produto para consumo, pelo que imprescindível no caso a realização de exame pericial"*. Mesma coisa também, pela necessidade da perícia.

E esse outro aí já fala que é crime de perigo abstrato, fala que: *"O tipo penal previsto no art. 18, § 6º, inciso I"*, que são os produtos vencidos, *"revela a categoria de crime de perigo abstrato, sendo, portanto, prescindível a realização de perícia para efetivação da condenação penal"*. Então foi pela desnecessidade de perícia. E aí a gente trouxe aqui fotos de uma operação que a gente fez no estabelecimento que foi interditado, foi uma operação muito boa, em conjunto com a Vigilância Sanitária. Foram apreendidas toneladas, não sei te falar quantos quilos que foram, mas foi muita coisa, de mercadoria. Tem as fotos aqui, olha. Aqui, olha, foi coisa assim de toda espécie, desde material de limpeza, de biscoito, chocolate, aí tem de tudo. Aí olha, esse aí, estava exposta à venda essa salsicha aí com essa mosca, ela estava exposta à venda lá nesse estabelecimento. E esse aí a gente... fotos de laudos, quando alguém, eu vou explicar depois como que faz para, tem o alimento impróprio para consumo, eu vou falar de uma vez, né?

Quando a pessoa se depara com o alimento impróprio para o consumo, ela vai na delegacia, ela registra o boletim de ocorrência e a gente encaminha para a perícia. No caso de produto, de corpo estranho, a gente caminha para a própria perícia da Polícia Civil no Instituto de Criminalística. No caso de ser uma análise microbiológica, a gente caminha para a Funed. Isso aí, por exemplo, foi um corpo estranho localizado em uma massa de tomate, essa aí era massa de tomate. Corpo estranho na cerveja, isso aí é cerveja também. Isso aí barra de cereal, tem demais, é um ambiente muito favorável a ter larva e a ter teia de bichinhos aí, olha. Isso aí foi um corpo estranho localizado no pão de forma. Acho que era tipo uma borracha.

Aí só o tipo penal do estelionato, que a gente já tinha falado antes. E agora só uma observação, com relação aos medicamentos, olha. Os medicamentos, matérias-primas, insumos farmacêuticos, cosméticos, saneantes e os de uso em diagnóstico. Aí a gente vai enquadrar no art. 273, quando eles estiverem sendo comercializados sem as características de identidade e qualidade admitidas para a sua comercialização. Então, configuraria aí um crime contra a saúde pública, no caso de medicamento, inclusive é crime hediondo.

E para finalizar, só o crime de desobediência, que a gente tinha falado antes, né? De... ah não, tem mais coisas depois, mas só falando do crime de desobediência, quando deixa de prestar as informações de interesse do consumidor. Isso está previsto no art. 55, § 4º do CDC, fala da obrigatoriedade de prestar as informações, olha: *“Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que sob pena de desobediência prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardando o segredo industrial”*.

E então, o que acontece? Quando o Procon, ele expede uma notificação para o fornecedor, o fornecedor não presta as informações de interesse do consumidor, ele não necessariamente ele precisa comparecer à audiência, basta que ele preste as informações. Aí o Procon manda para a gente o termo de reclamação, com mandado de notificação, com o “ciente” do fornecedor e a gente faz um TCO do art. 330, por quê? Porque deixou de prestar as informações de interesse do consumidor e isso é uma obrigatoriedade, segundo o art. 55, § 4º do CDC e esse art. 33, § 2º do Decreto nº 2.181, olha, que fala expressamente que: *“A recusa às prestações das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor caracterizam desobediência, na forma do art. 330”*. Então fala expressamente desse tipo.

Aí agora rapidinho, só para finalizar, gente, alguns exemplos de golpes: empréstimos com juros, dinheiro com juros muito baixos. Desconfie, o mercado está tendo um juro tal, você consegue um empréstimo com juro pela metade, tem que desconfiar, tem alguma coisa errada. Consórcios imobiliários ou de veículos com promessa de entrega de carta de crédito em determinado tempo, a chamada carta de crédito contemplada, também desconfia. Porque se você está aderindo ao consórcio, a contemplação só se dá por sorteio ou lance. E-mails e mensagens para captura de dados do consumidor, esses e-mails que a gente recebe, que seriam da Receita Federal e tal, muito cuidado. Sites fraudulentos de vendas de produtos, preços muito baixos. Ou seja, você vê que o preço está muito diferente do praticado no mercado e esses sites, na maioria das vezes as pessoas quando vão na delegacia fazer a reclamação fala: *“Ah, já está fora do ar”*. Porque eles foram

criados exclusivamente para golpes, para atrair o consumidor em virtude daqueles preços baixos.

Escritórios que prometem ganhos em ações revisionais de aposentarias, tem muito, infelizmente. Escritórios que prometem redução de juros abusivos, empréstimos, financiamento, cartões de créditos e cheque especial e retira o nome do SPC e do Serasa. Publicidade em listas telefônicas, por exemplo, isso aí acontece muito em empresa. Eles ligam para a empresa, fala que está oferecendo gratuitamente a figuração na lista telefônica, aí, mas pede: “Ah, dá só um visto aí para mim”. Aí às vezes a própria pessoa que atendeu o telefone, que não tem nenhum poder de gerência na empresa, pega, assina e manda. Aí com isso eles ameaçam protestar depois o nome da empresa. Então, muito cuidado com isso.

Boleto fraudulento com código de barras adulterado e esses produtos milagrosos. Esses produtos milagrosos também muito perigo, colchões, remédios, almofadas térmicas. O que acontece? Essas pessoas, que vendem esse tipo de produto, elas geralmente procuram aquele público-alvo, que são pessoas mais velhas, pessoas com pouca instrução. Então geralmente, eles vão até vestindo um jaleco branco, para demonstrar credibilidade, de área de medicina e tal. E induz a pessoa falando que aquela almofada ou aquele colchão que vai curar reumatismo, vai curar a dor nas costas, vai curar artrite, vai curar artrose, vai ser a solução dos problemas para a pessoa. E a pessoa muito humilde vai lá e compra o negócio.

Geralmente são os preços exorbitantes, algumas das vezes até eles não obrigam, mas ludibriam a pessoa para ela assinar, ter um financiamento, um empréstimo para poder pagar esse produto. E a pessoa ainda vai ficar pagando isso, um valor muito acima do mercado e o problema dela não foi resolvido. Então a gente orienta, vamos supor, quem tem parente mais velho que fica sozinho em casa, a gente orienta a não assinar nada, qualquer dúvida, esperar o filho chegar, ou o neto, ou quem estiver em casa para poder ver, porque eles realmente se aproveitam da situação de fragilidade daquela pessoa, seja da falta de instrução, seja da idade mesmo, né?

Aí está falando aí das almofadas terapêuticas, que tratariam de uma prática abusiva aí, olha: *“Revela-se abusiva a prática comercial de venda de produtos que se revelam inoperantes, aproveitando-se da idade e condição social do consumidor. Dano moral configurado ante o ludíbrio da consumidora e a frustração da legítima expectativa quanto ao produto”*. Ainda nesse caso aí, esse julgado aí é cível, foram danos materiais e danos morais.

E algumas dicas para não cair em golpes, né? Desconfiar das empresas que oferecem facilidades e vantagens, não efetuar pagamentos antecipados. Porque às vezes a pessoa liga querendo um empréstimo e a pessoa assim: “Não, já que você não tem fiador, deposita tanto para compensar”. Aí nisso vai pedindo só mais dinheiro: “Aconteceu um probleminha, você vai precisar depositar mais tanto”. E nisso a pessoa vai depositando, a gente teve caso lá na delegacia de um senhor que queria comprar, era um caminhão. Quando viu, estava, acho que ele depositou, se eu não me engano, 150 mil no frigor dos ovos. Foram vários depósitos, cada hora com uma desculpa diferente e ele, infelizmente, caiu no golpe. Não efetuar pagamentos

antecipados, justamente, se eu estou querendo o dinheiro emprestado, como que eu vou pagar?

Não emprestar o nome para terceiros porque, o que acontece? Muitos golpes os depósitos são feitos em contas de pessoas físicas. Então, se alguém pede o seu nome emprestado, não empresta, ainda mais conta bancária: “Ai, me empresta porque eu vou receber um dinheiro de um parente de longe, e eu estou sem conta, a minha conta está bloqueada, não sei o quê”. Muitas vezes ele está usando a sua conta para aplicar golpe. Aí está o seu nome lá sujo, envolvido em um estelionato. Ou senão até muitas das vezes a própria pessoa, ela até está envolvida, que ela fala assim: “Ah não, eu vou receber R\$ 10 mil, mas eu vou te dar 200 porque você emprestou a sua conta”. Então, também a pessoa tem que sacar que tem alguma coisa errada, não vai estar ganhando dinheiro à toa só para emprestar conta, né?

Nunca fazer empréstimo apenas por meio de contado telefônico ou site, sempre verificando, junto aos órgãos de defesa do consumidor e também junto ao Banco Central, se tem reclamações contra essa empresa e se ela tem autorização para funcionamento de empréstimos e consórcios. E não aceitar pagar o empréstimo com depósitos em contas bancárias de pessoas físicas. Então quando você vai fazer qualquer coisa que o depósito é em conta de pessoa física, você está negociando com uma empresa, o depósito é em conta de pessoa física, já desconfia, que é golpe. Acabou, gente. Obrigada por tudo, tá? Qualquer dúvida, se a gente tiver um tempinho ainda.

[aplausos]

[falas sobrepostas]

SRA. ANA: Boa tarde.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: Boa tarde.

SRA. ANA: O meu nome é Ana, a minha dúvida é a seguinte. O gerente de supermercado, ele responde criminalmente junto com o responsável legal, o dono?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: No caso do art. 75, ele fala, aquele que a gente leu. Porque o gerente ali, tudo é uma questão de caso a caso. Se ele é o responsável por aquele setor, olha o que fala, olha: “*Quem de qualquer forma concorrer para os crimes referidos a esse artigo incide nas penas*”, lógico, na medida da sua culpabilidade, “*bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos, oferta e prestação de serviço nas condições por ele proibidas*”. Quando a gente faz algum tipo de operação nesse sentido nos estabelecimentos comerciais é o gerente que a gente leva na delegacia e que a agenda lá no Juizado Especial.

SRA. ANA: [ininteligível] ele responde?

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: É. Eu não sei te falar, a partir do momento que sai da delegacia, como é que fica lá, mas ele, naquele momento, vamos supor, quando a gente faz alguma operação, quando a gente... de tabelamento, de preço diferente de gôndola, é o gerente que a gente leva para a delegacia, que é ouvido para esclarecer, porque ele que é o responsável ali, né?

SRA. ANA: Tá, obrigada.

SRA. SÍLVIA HELENA DE FREITAS MAFUZ: De nada. Obrigada, gente.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos a delegada Silvia de Freitas, que recebe agora o certificado de participação da Escola Estadual do Procon.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos a todos e convidamos para o café que será servido no pilotis, retornaremos em 30 minutos.

[intervalo]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: E os temas são cobrança de dívidas, bancos de dados e cadastros de consumidores (SPC, Serasa etc.). Convidamos a expositora Christiane Vieira Soares Pedersoli, assessora jurídica do Procon MG, mestre em direito público pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Boa tarde a todos os presentes, aqueles que estão nos assistindo online também. Quero até mandar um abraço para o nosso colega Ricardo Amorim que está nos assistindo nesse momento. Agradecemos a presença de todos. E eu vou tratar de um assunto aqui, que é sempre bastante delicado pelo momento econômico que o país tem vivido nos últimos anos e que é a questão da cobrança de dívidas e os cadastros restritivos de crédito. Eu vou convidar para falar do assunto comigo, a estagiária de pós-graduação no Procon Estadual de Minas, Tamara Camarano, por favor, Tamara. Ela faz estudos nessa área comigo e vai contribuir com alguns apontamentos.

Primeiramente, fazendo assim uma rápida introdução, fala-se muito em democratização do acesso ao crédito pré-consumo. Eu acho perigosa essa palavra democratização, porque dá um tom de que seria só uma coisa positiva e, aí, nós pensamos será que realmente temos uma democracia do crédito para o consumo? Será que é um acesso livre, desimpedido para todos que querem obter o crédito? E, na verdade, na sociedade de consumo, nós sabemos que não existe consumo se não houver crédito. São dois conceitos que são diretamente relacionados. Você não tem como pensar em consumo sem pensar no crédito, primeiramente. Então, o que eu proponho aqui é uma reflexão inicial sobre a questão da oferta do crédito consignado, que começou em 2003 com a lei do crédito consignado no Brasil. Teve um alcance grande para classes que antes não tinham acesso a esse crédito e se

tornou algo, para nós que atuamos em defesa do consumidor, muito problemático porque esse crédito foi concedido para as pessoas sem uma educação financeira prévia, né? Para quem não sabe o que é o conceito de crédito consignado é aquele com desconto em folha, que pode ser folha de pagamento ou folha de aposentadoria. A oferta de crédito, em si, ela é ruim? Não. Ela foi muito importante para diversas pessoas adquirirem vários produtos de consumo, que antes não tinham acesso, né? Antes era difícil você comprar uma televisão de última geração. Hoje todas as classes têm acesso a um televisor, né? Isso foi bom, a oferta em si, não é ruim. O problema são as condições em que essa oferta ocorreu no nosso país. Os brasileiros não estavam preparados para tanta oferta de crédito e da forma como ela acontece.

Então, passou-se a falar no fenômeno do superendividamento. O que que é o superendividamento? Para a professora Cláudia Lima Marques é aquela condição em que a pessoa ela não tem condições de quitar as suas dívidas atuais, e que vão vencer, se ela não comprometer o que nós chamamos de mínimo existencial. O que é que seria o mínimo existencial? É aquele mínimo que você tem para sobreviver, né? Pagar uma conta de água, uma conta de luz, ou seja, sem comprometer a sua própria sobrevivência. Então, aquela pessoa que entra nesse ciclo, que nós falamos que é um ciclo vicioso, porque dificilmente ela, ela tem dificuldades de sair. E saiu uma pesquisa recente de que os brasileiros ainda estão muito superendividados, o Ipea divulgou, salvo engano, essa semana, por vários motivos, existem pessoas que chegam até a depressão por conta disso, né? Chega a ser um problema de saúde pública, ultrapassou a mera preocupação econômica. Então, essa obtenção de um crédito, entre aspas, fácil, sem um planejamento financeiro para assalariados, pensionistas, aposentados, se tornou um grande problema que agora nós estamos tendo dificuldade de reverter. E sobre esse assunto, e essa oferta desmensurada de crédito, e ela acontece todos os dias, né? Se você for lá na Praça Sete, agora vão ter inúmeras pastinhas oferecendo o crédito consignado, às vezes oferecem para pessoas idosas, isso está aumentando demais hoje, que é a oferta de consignado para idoso. E o idoso chega a pensar que é um investimento, acha que, às vezes, a pessoa não tem uma orientação adequada, aquela pessoa que oferece o crédito, que vende aquela ideia, não explica direito o que a pessoa está contratando e a pessoa pensa: "Olha, eu estou fazendo um bom negócio". E, na verdade, está tomando um empréstimo com juros muito altos. Então, sobre esse assunto, o que é que os nossos tribunais entendem? Essa oferta desmensurada de crédito, a quem não tem condições de cumprir, é abuso de direito, é ato ilícito, que está previsto lá no Código Civil, art. 187 do Código Civil, por quê? Pessoal, porque ela fere a boa-fé, né? Aquela pessoa que não tem condição de analisar o que é que ela está contratando, ela não tem uma explicação mínima daquele serviço que ela está contratando de crédito, isso fere claramente a boa-fé, acho que ninguém tem dúvida disso, tá? E, como eu disse, não há crédito, não há como se falar em sociedade de consumo sem crédito, ele é essencial. E, em razão disso, de ele ser essencial, nós temos um outro contexto que acontece, é que os atores de consumo, eles são cada vez mais anônimos, antigamente você falava em fidelização às marcas, né? Eu só compro a marca X. Hoje a concorrência é tão grande, você tem tantos fornecedores no mercado, que você muda, o consumidor muda muito rapidamente. Ele faz uma pesquisa de preço, por exemplo, pela internet e ele decide por um outro bem de consumo e não existe mais aquela questão: "Ah, eu só compro da marca X". Isso está acabando cada vez mais. Em razão disso, as informações são mais importantes, tanto para o consumidor, quanto para o fornecedor, e o crédito também, ele ganha uma importância ainda maior.

Eu gosto de trazer o exemplo do Monza, porque quando eu era criança eu lembro que meu pai falava: “Ah, eu só compro carro da Chevrolet, para mim é o único carro que eu acredito”. Que isso para mim me marcou de fidelização à marca. Hoje em dia, você tem tantas opções de carro que uma pessoa que vai comprar um carro, ela fica perdida, de tantas opções que ela encontra no mercado. E o que é que eu quero dizer com isso? Quanto menos você conhece os fornecedores e quanto menos os fornecedores te conhecem, por outro lado, porque você não tem essa fidelização, maior dependência existe do que nós vamos tratar aqui que são os arquivos de consumo. Para uma instituição financeira conceder um crédito ela faz uma análise prévia, um histórico financeiro daquela pessoa, para ela ter uma segurança de que aquela pessoa será adimplente, que ela vai quitar aquele empréstimo. Então, a dependência das informações e dos arquivos de consumo é cada vez maior. Feita essa introdução, entrando no tema mesmo que é cobrança de dívidas, o primeiro ponto. A cobrança de dívidas em si, ela é um direito, é um exercício regular de direito daquele fornecedor que teve aquela obrigação vencida e ele vai cobrar, vai receber aquele dinheiro, aquele empréstimo que foi dado. O grande problema da cobrança de dívidas são os abusos que são cometidos, a forma como essa dívida é cobrada, porque nunca pode haver uma violação da dignidade daquela pessoa que está sendo cobrada. Existem os limites. E o que o Código de Defesa do Consumidor faz é vedar todos esses abusos que acontecem quanto à cobrança de dívidas. Então, olha só o que que o art. 42 do CDC fala: *“Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”*. Tá, mas aí vocês podem estar pensando: mas o que que é constrangimento? O artigo é vago, né? O que que é a ameaça? O que que é ser exposto a ridículo? Será que não é algo subjetivo? E, aí, vem os nossos tribunais e já discutiram várias situações que foram levadas, que são, com certeza, consideradas abuso. Mas o fato é que alguns vão ser analisados caso a caso. Eu trouxe alguns casos que, com certeza, isso aqui é configurado abuso ou não, isso ok, isso está legítimo, para que vocês tenham uma noção de como esse art. 42 é aplicado. Então, por exemplo, o envio de correspondência para o endereço do devedor indicando o valor da dívida e o seu vencimento, tá ok? Uma cartinha de cobrança, ok. Desde que não tenha uma informação externa. Porque se vem aquela carta constando cobrança ou qualquer outro tipo de informação, como acontece, aquilo ali, aquela carta já está expondo aquela pessoa, isso já é tido como ilegal. Outro exemplo que perguntam muito: protesto em cartório, ok? Ok. Existe até uma lei que é a Lei nº 9492, de 97, ela assegura protesto de notas promissórias, cheques, títulos, enfim, em cartório para fins de cobrança de dívidas. O que é que está errado em relação a isso? A empresa divulgar externamente. Por exemplo, nessa cartinha de cobrança, colocar título protestado, seria algo indevido, mas o protesto em si é uma forma legítima de cobrança, tá? Ligações telefônicas em horário comercial. É uma coisa bem desagradável você ficar recebendo uma ligação daquela empresa te cobrando, mas aí existe o limite que é permitido, qual que é esse? Tem se entendido que dentro do horário comercial e se aquela ligação ela não é repetida, todo dia a empresa te liga, por exemplo, já tem um abuso aí, mas se ela liga, avisa: “Olha, existe a pendência X, você tem que pagar no prazo tal, senão nós vamos tomar as medidas cabíveis”. Ok. Ela está simplesmente comunicando. Desde que ela não ultrapasse o limite daquele horário comercial e não ligue também aos finais de semana. Final de semana, fora do horário comercial, é tido como uma cobrança abusiva que, obviamente, vai interferir no descanso, no lazer do consumidor. A empresa pode informar que vai colocar o seu nome do SPC, Serasa se você não pagar? Pode. Ela está só informando um procedimento que realmente é cabível, ela pode informar que ela vai entrar com uma ação judicial? Pode. Desde que não configure um tom de ameaça, um tom de um constrangimento fora do razoável. Então, vejam que é uma

análise caso a caso mesmo. Hoje tramita um projeto de lei porque nós não temos uma definição certa do que seja horário comercial, existe um parâmetro adotado pelo comércio. Então, eu trouxe essa informação para vocês que hoje tramita um Projeto de Lei Federal nº 6846, de 2013, que fixa que o horário comercial ele vai de 8h às 18h de segunda à sexta-feira, e das 8h às 13h aos sábados. Fora desse horário, a ligação seria considerada abusiva por esse projeto de lei. Além disso, ele veda aquela ligação por número que você não consegue identificar, né? Vem aquele número, não aparece número nenhum para você. Isso o projeto de lei também considera ilegal, tá? É um parâmetro.

Atos de cobrança, com certeza, abusivos, que são considerados de forma já está pacífico, assim, pelos tribunais, pela doutrina. Divulgação de lista de devedores, isso é muito comum em condomínio, né? Colocar aquela cartinha ou no elevador, que você entra já sabe quem que está devendo ou externamente na portaria. Isso está expondo a pessoa, né? E não tem necessidade de se fazer isso. Carta com informação externa, como eu já falei. Ligação repetida, ficar ligando todo dia para a pessoa, expor aquela pessoa. Existem situações em que a empresa liga para o chefe e, às vezes, a pessoa até perde o emprego por conta disso, liga para o chefe, para o vizinho, para o parente, isso tudo é considerado abusivo porque está expondo a pessoa. E, além disso, existem situações mais complicadas de realmente ter ameaças, ter uma coação aquela pessoa. Isso tudo é considerado abusivo. E vejam o que que o art. 71 do Código de Defesa Consumidor, ele coloca na esfera penal. Vocês tiveram uma delegada falando aqui mais cedo, não é isso? Isso pode ensejar um processo criminal. Olha o que é que o artigo fala: *“Utilizar na cobrança de dívidas de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral. Afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente...”*. Presta atenção do final desse dispositivo: *“...a ridículo ou interfira com o seu trabalho, descanso ou lazer”*. Então, guardando, interferiu no trabalho, descanso ou lazer do consumidor, pode ser considerado crime pelo art. 71 do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, essas cobranças abusivas, vexatórias, elas ensejam a indenização de dano moral para aquela pessoa que comprovar que houve aquela ligação abusiva, aquela divulgação abusiva. O que é que nós aconselhamos os consumidores? Guardem todas as provas. E-mail, ligação, é possível pedir cópia daquela ligação, cartas, tudo, enfim, que vocês tiveram para comprovar aquela situação. O art. 42, Parágrafo Único do código, ele trata da cobrança indevida, vejam o que é que ele fala: *“O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito”*. O que que é repetição? É devolver aquilo que se pagou, o valor igual ao dobro do que pagou em excesso, o que foi em excesso, tá? Acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. Então, é a famosa repetição em dobro da cobrança indevida. E aqui eu quero fazer três observações. Primeira, é que tem que ter havido o efetivo pagamento. Eu, Christiane, não posso receber uma cobrança indevida, eu não paguei, porque eu vi que era indevida, e reclamar a repetição em dobro. Isso não é possível, tá? O consumidor tem que ter efetivamente pago aquela quantia. Ela tem que ser em excesso e você vai receber pelo dobro, ou seja, por exemplo, se eu devia R\$ 100,00, eu recebi uma cobrança de R\$ 150,00, quanto que eu vou receber pelo pagamento indevido? Cem reais, né? Cinquenta vezes dois, que é o excesso em dobro, tá? Terceira observação, muito se discutia se aquela empresa de cobrança ela tinha que estar de má-fé para poder pagar em dobro ou não, bastava cobrança, o consumidor comprovava a cobrança, a cartinha, e ele recebia em dobro. Isso chegou no Superior Tribunal de Justiça,

há pouco tempo, e há pouco tempo ele falou: “Olha, o consumidor só tem direito à devolução em dobro se comprovado que a empresa estava de má-fé”. Então, hoje, o STJ exige a comprovação de má-fé desse cobrador, dessa empresa, tá? Se não, cabe só a restituição simples. Então, ao invés de eu receber os R\$ 100,00 eu receberei só R\$ 50,00.

Outra dúvida muito comum em relação a esse assunto, dívida prescrita. Sempre me perguntam: ah, mas eu tinha uma dívida que eu paguei, e me ligaram e eu acabei pagando, e eu descobri que essa dívida estava prescrita. Primeiramente, o que é uma dívida prescrita? É aquela que não cabe mais a sua execução em juízo, tá? A empresa, pelo prazo legal, por exemplo, em regra, as dívidas são, no Código Civil, o prazo de prescrição é dez anos, é a regra geral. Eu não sabia que a minha dívida estava prescrita, que se a empresa não recebesse, ela não podia entrar em juízo. Recebi uma ligação, fui lá e peguei. Infelizmente isso acontece muito e a má notícia que eu tenho para dar para vocês, é que o código admite a chamada renúncia à prescrição. Ou seja, eu paguei, não tenho como pedir de volta. Então, orientação que nós damos para o consumidor, verifiquem o prazo daquela dívida, né? Procurem saber direito qual foi a data de vencimento, há quanto tempo que está correndo, tá? Porque dívida prescrita e paga é o art. 882 do Código Civil, para quem quiser olhar, não admite a repetição, não admite a devolução por quem pagou e as empresas sabem disso, né? E acabam cobrando.

Eu falei também que tem a ressalva do engano justificável. Ou seja, não haverá repetição em dobro, não haverá devolução em dobro daquela quantia se houver o que se chama, no Código de Defesa do Consumidor, de engano justificável da empresa, o que é que seria isso? Em regra, é o erro no sistema, comprovou que teve um vírus do computador, aí emitiu aquele boleto de forma errada, foi o valor errado para o consumidor, os Correios entregaram o boleto no local errado, ou seja, aí depende de a empresa comprovar que ela teve um engano que seja considerado aceitável, justificável, é isso o que o código fala, tá? Passando a questão da cobrança de dívida, entrando agora no banco de dados. Pessoal, o que é que eu chamo de banco de dados e cadastro de consumidores? São os famosos cadastros restritivos de crédito, SPC, Serasa, hoje existem várias modalidades, mas esses dois são os mais conhecidos por nós. Existe uma diferença aqui entre banco de dados e cadastro. Cadastro é aquela ficha que você preenche na loja. A vendedora fala assim: “Ah, posso preencher com a data do seu aniversário para te oferecer, eventualmente, um desconto”. Aquele cadastrozinho que você faz na loja. Já o banco de dados é o banco para restrição de crédito, ou seja, que os bancos, que os fornecedores consultarão, eles pagam uma mensalidade para ter esse tipo de serviço, antes de fornecer um crédito ou antes de autorizar um contrato ou uma compra e venda, tá? Os bancos de dados, em regra, a informação é prestada, vem do próprio fornecedor, ou seja, o próprio lojista, comerciante que manda a informação de que aquele consumidor está inadimplente. Eles são organizados de forma permanente, ou seja, não é um simples cadastro que vai ser apagado com o tempo. E o intuito é permitir uma certa segurança dos fornecedores, tá? Vocês vão ver, a Tamara vai falar um pouco sobre as formas de abuso em relação ao cadastro e os direitos do consumidor em relação aos cadastros. Como eu disse, como os atores do mercado estão cada vez mais anônimos, a importância dos cadastros está aumentando, porque uma instituição financeira, um fornecedor fica com muito receio, às vezes, de ter um consumidor inadimplente. Então, ele vai buscar o quê? A fonte do cadastro, e aí existem os nomes próprios que é para o consumidor bom pagador, nós falamos que ele tem informações positivas, e para o consumidor mau pagador, informações negativas.

Daí vem o nome, negativaram o nome do consumidor, estou com o nome negativo na praça, como se fala.

Fazendo um breve histórico dos cadastros, os cadastros no Brasil começaram em 1955, eles são muito, em grande parte, mantidos pelas Câmaras Dirigentes de Lojistas, CDLs, que estão espalhadas pelas cidades no interior também. Hoje tem cerca de 1.600 CDLs no mercado, se não for mais. E existe também a Serasa, que é uma sociedade anônima que faz o mesmo papel do SPC, ela foi criada por vários bancos. Paralelamente a esses dois bancos de dados que são privados, nós temos um banco de dados que é considerado público, que é o famoso CCF, que é o Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundo. O cheque está caindo em desuso, hoje em dia poucas pessoas usam, mas, para quem quiser consultar, se você quiser consultar se você está com um nome negativado no CCF, basta levar um documento de identidade no Banco Central, na sede do Banco Central, pelo site, eu não tenho certeza se vocês conseguem fazer, mas acho que sim, pelo site bcb.gov.br, você consegue consultar o seu CPF e ver se você está com cheque sem fundo cadastrado, tá? É um cadastro do Banco Central.

Bom, e eu falei então que o SPC e Serasa são bancos privados, ninguém tem dúvida disso. Mas em relação aos dados que eles armazenam, o que é que vocês acham? Será que eles também são considerados dados privados? Bom, sobre isso, o art. 43, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, é claro em falar que, “os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores por serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público”. Por que é que eu estou destacando isso? Daí advém uma série de consequências, por eles serem considerados de caráter público. Primeira coisa, uma informação de caráter público ela pressupõe um controle maior. Além disso, ela não pode violar os direitos fundamentais dos consumidores, a dignidade da pessoa humana, a privacidade. Além disso, cabe a correção dessas informações, porque vocês concordam que quem tem o nome negativado, tem dificuldade de fazer muita coisa, né? Se aquela negativação ela é indevida, o consumidor ele vai ser muito prejudicado, ele vai ter contratos negados, não vai conseguir fazer compra em determinados lugares, cartão de crédito encerrado. Ele vai ter muitas dificuldades. Então, para corrigir aquela informação que está errada, você não é mais devedor, você já pagou, já quitou sua dívida e continua lá no SPC Serasa, o que é que cabe? Cabe uma ação chamada *habeas data*, que está prevista na nossa Constituição. Para tanto conhecimento, porque às vezes eles negam o conhecimento sobre a sua própria informação e cada consumidor tem direito a conhecer qual que é a origem da dívida, o valor, desde quando ela foi inserida no cadastro, tá? Quanto em relação a alterar os dados que estão errados, às vezes, é o valor que está errado, é uma coisa secundária.

Bom, agora, eu vou passar a palavra para a Tamara, que vai falar dos direitos dos consumidores em relação aos arquivos de consumo. Tamara, a palavra é sua.

SRA. TAMARA CAMARANO: Boa tarde a todos. É um prazer estar aqui com vocês hoje. E como a Chris falou, a partir da agora eu vou tratar com vocês dos direitos dos consumidores em relação a esses arquivos de consumo. Consumidor ele tem basicamente quatro direitos, vai ser: o direito ao acesso, o direito à retificação, o direito à comunicação e o direito à exclusão. Todos esses quatro direitos, eles estão ligados à proteção da dignidade da pessoa humana desse consumidor.

Primeiro direito que a gente vai tratar, então, é o direito de acesso. O consumidor, ele tem direito de ter acesso a todas as informações que estão arquivadas sobre a pessoa dele, assim como ele também tem direito de ter acesso à fonte dessas informações. Ou seja, qual o órgão, qual a entidade de qual pessoa jurídica essa informação se originou. Então, a gente percebe que o direito à informação ele é um direito básico do consumidor, não só quanto aos produtos e serviços que estão disponíveis no mercado de consumo, é um direito também em relação à própria pessoa do consumidor. Então, ele vai ter direito a requerer as informações que estão arquivadas para eles nos cadastros, nos registros, nas fichas e nos bancos de dados. E aí a gente pode ver, pelo slide, que a não concessão dessa informação para o consumidor ela caracteriza tanto prática infrativa, que está sujeito a uma sanção administrativa, a exemplo da multa, de acordo art. 13, inciso X, do Decreto nº 2181, de 97, como a não concessão dessas informações em relação à pessoa do consumidor, também vai caracterizar crime que está sujeito à pena de detenção nos termos do art. 72 do Código de Defesa do Consumidor. E outro aspecto importante no tocante ao acesso à informação que o consumidor tem que ter, é em relação à negativa de crédito. Nenhuma instituição financeira, nenhuma empresa é obrigada a conceder crédito a nenhum consumidor. No entanto, para ela negar a concessão desse crédito, ela tem que justificar, ela tem que explicar para o consumidor quais são as razões pelas quais esse crédito não vai ser concedido. Não basta que ela diga para o consumidor que existem restrições internas ou que ele não preenche critérios mínimos. Se ela apontar alguma justificativa desse aspecto, ele vai ter que explicar quais são esses critérios mínimos, quais são as restrições que existem que impedem que ele tenha acesso ao crédito. Então, toda a negativa de crédito ela tem que ser fundamentada, e tem que ser uma justificativa que seja legalmente admitida, ou seja, não pode ser um motivo que seja discriminatório ao consumidor, não pode ser um motivo que viole qualquer direito básico do consumidor, nem que viole direitos fundamentais como um todo. A negativa de crédito injustificada ela constitui uma prática ilegal. Aqueles... É, traçar um perfil interno do consumidor sem a ciência do consumidor, dentro de uma empresa, é considerada uma prática ilegal, esta prática enseja, inclusive, responsabilização civil, né? Que são condenações judiciais às empresas que adotam esse tipo de prática.

O segundo direito que o consumidor tem em relação aos cadastros de consumo, é o direito à retificação dos dados. Então, o consumidor ele vai ter o direito de exigir a imediata correção na inexatidão de seus dados e cadastros. A gente pode perceber pela redação do art. 43, § 3º, do Código de Defesa do Consumido: *“O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”*. Aqui é importante ressaltar que, quando o Código de Defesa do Consumidor ele traz imediata correção, ele não quer dizer que essa correção tem que ser no instante que o consumidor solicita, por quê? Porque quando um consumidor ele solicita a correção de alguma informação ao seu respeito, aquele arquivo de consumo ele vai ter um prazo para realizar diligências, para realizar investigações e verificar a procedência da informação que aquele consumidor está trazendo. Então, quando a código diz que a correção é imediata ele quer dizer que, após o arquivo de consumo realizar essas diligências e verificar a procedência da informação que o consumidor está trazendo, essa informação tem que ser corrigida. Qual que é o prazo que o arquivo de consumo ele tem para efetuar essas diligências? Não existe um prazo específico para isso no Código de Defesa do Consumidor. Então, eles entendem, por analogia, que esse prazo vai ser esse de cinco dias do art. 43, § 3º. E outro detalhe,

quando essa entidade responsável pelo arquivo de consumo ela está procedendo a essa investigação, se o nome do consumidor estiver inscrito, o que que é desejável? Que essa inscrição seja suspensa, para quê? Para que o consumidor não venha a ter um eventual prejuízo em razão de uma informação que é inverídica. E a gente pode perceber também que se esse arquivo de consumo ele não proceder à retificação desses dados, também é uma infração penal, também é um crime que está previsto no art. 73 do Código de Defesa do Consumidor.

Uma outra situação que vai se aplicar nesse contexto é quando eu tenho uma dívida, eu não pago essa dívida, e eu me torno inadimplente, então, eu tenho o meu nome inscrito num cadastro de inadimplentes, posteriormente a esta inscrição, eu quito a dívida. De quem que é a responsabilidade de tirar o meu nome daquele cadastro e qual é o prazo que essa pessoa tem para retirar o nome do cadastro? Bom, se isso acontecer, o responsável por tirar o nome do consumidor dos cadastros de inadimplente, a gente vai dizer que o ônus de dar baixa na inscrição é do credor. Ou seja, é daquela pessoa com a qual o consumidor contraiu a dívida. E qual que é o prazo que isso tem que ser feito? Isso tem que ser feito em cinco dias úteis do efetivo pagamento da dívida, né? Da efetiva quitação do débito. A gente pode ver que esse é um atendimento do Superior Tribunal de Justiça.

Uma outra informação importante que se aplica tanto ao acesso do consumidor às informações ao seu respeito, quanto à retificação dos dados, é que ambos esses direitos eles têm que ser exercidos gratuitamente, não podem ser cobradas quaisquer taxas, quaisquer valores para que essas informações sejam passadas ao consumidor. No interior, é muito comum que as Câmaras de Dirigentes Lojistas, que são o órgão responsável por informar o consumidor se ele está com o nome sujo, se o nome dele foi inscrito em razão de qual dívida esse nome foi inscrito, é muito comum que essas Câmaras de Dirigentes de Lojistas, elas cobrem uma taxa lá da R\$ 10,00 ou de R\$ 15,00 para informar o consumidor. Isso não pode acontecer. E por que não pode? Porque como a Chris explicou, esses cadastros são públicos. Então, a eles vai se aplicar a lei do *habeas data*, que é a Lei nº 9507, de 97, que no art. 21 vai prever que a gratuidade tanto do acesso a essas informações, quanto da retificação ou da anotação nos dados, o art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição, também vai dizer que é direito de todos obter certidões dos órgãos públicos independente do pagamento de taxas. E, além disso, a gente vai ter a lei do excesso à informação pública, que é a Lei nº 12.527, de 2011, que vai prever que as informações públicas elas têm que ser fornecidas gratuitamente, apenas as cópias é que vão poder ser cobradas dos consumidores.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Tamara, deixa eu, só fazer um aparte. Porque essa situação é muito frequente. Nós escutamos tantos de Procons Municipais, como aqui na capital, essa cobrança dessa taxa para consulta ao SPC, Serasa e outros cadastros. O que é que acontece? Eles podem cobrar um valor simbólico. Vamos supor, R\$ 1,00, R\$ 2,00 pela folha. Isso é legítimo, o Procon Estadual de Minas entende que é legítimo. Mas cobrou um valor que mostra que o cadastro está lucrando com aquele direito de certidão, né? Por exemplo, a Tamara falou R\$ 10,00, R\$ 15,00, isso é ilegal. O que é que nós recomendamos? Registrem a reclamação. O cadastro X está me cobrando o valor tal para poder obter acesso ao meu nome, tá? Ele não pode fazer essa cobrança. Existe, inclusive, uma ação civil pública proposta aqui da capital que fez um acordo com a CDL daqui para que ela não cobrasse esse valor abusivo. Então, sendo aqui, registrem a reclamação, tá?

Ou se for alguém do interior, pode procurar um Procon Municipal porque todos têm essa orientação também, de que não pode haver essa cobrança abusiva, tá?

SRA. TAMARA CAMARANO: O terceiro direito que o consumidor tem, em relação aos cadastros de consumo, é o direito à comunicação. E, aí, a gente vai ter a previsão expressa do art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor que, “*vai prever a abertura de cadastro, ficha, registro de dados, pessoais e de consumo, deverão ser comunicadas ao consumidor por escrito*”. Então, a comunicação oral é válida? Não. Ligar e avisar é válido? Não. O consumidor tem que receber isso por escrito. E segundo o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, essa comunicação ela tem que ser prévia, ou seja, o consumidor tem que ser notificado antes que de que o seu nome esteja inscrito, antes de que o seu nome conste em qualquer espécie de cadastro. Discute-se também qual que é o prazo, ele tem que ser notificado previamente, mas em qual prazo? O Código de Defesa do Consumidor ele não traz um prazo específico para isso. Então, a gente vai aplicar o prazo de cinco dias, que é aquele que a gente viu agora há pouco no art. 43, § 3º, que é o prazo que as entidades responsáveis pelos cadastros de consumo têm para avisar os fornecedores sobre a alteração de dados ou informações que eram equívocas.

E aí também a gente vai ver que tem que notificar o consumidor. Mas de quem que é a responsabilidade de notificar esse consumidor? Quem é que previamente tem que notificar e por escrito? Pelo entendimento do STJ, é o órgão mantedor do cadastro de proteção ao crédito. Então, vai ser o próprio SPC, a própria Serasa, são eles que vão ter que comunicar que o seu nome vai ser incluído nesse cadastro. E aqui é importante a gente fazer a distinção, que a gente viu que se eu tenho o meu nome inscrito e eu quito a dívida, de quem é a responsabilidade de retirar o meu nome? Essa responsabilidade é do credor, que é aquele com quem eu contraí a dívida. Agora, se o meu nome vai ser inserido no cadastro, de quem é a responsabilidade de informar? Já não é mais do credor. É do próprio mantedor do cadastro. Também em relação em ao direito de comunicação, como a gente viu que o consumidor ele tem que ser notificado, e por escrito, geralmente, como que isso acontece? Via correspondência. Você vai receber a cartinha lá informando que você tem uma dívida e em razão dessa dívida você vai ter o seu nome inscrito. Muito questionou-se se esse aviso, essa carta, essa correspondência, ela teria que vir com aviso de recebimento, por quê? Porque no aviso de recebimento há uma assinatura de quem é que foi o destinatário, ou seja, de qual foi a pessoa que recebeu aquela correspondência. Como tem essa assinatura, ia ser muito mais fácil comprovar se, de fato, o consumidor foi notificado. Porque se tem a assinatura de uma outra pessoa, por exemplo, entregou em um endereço que ele não mais estava, é muito mais fácil de você comprovar quando tem um aviso de recebimento. Porém, o Superior Tribunal de Justiça, através da Súmula 404, entendeu que o aviso de recebimento ele é dispensável. Embora, fosse desejável que se exigisse o aviso de recebimento, ele vai gerar um custo para essas empresas que vão ter que modificar. Então, o STJ entende que ele é dispensável. No entanto, se eu tenho o meu nome inscrito em um cadastro de inadimplentes, por exemplo, e eu não fui notificada previamente, e eu procuro um órgão de defesa do consumidor ou o próprio Judiciário, e questiono que não foi cumprida a lei porque eu não fui notificada previamente, quem é que tem que provar se houve ou não houve a notificação? O ônus é da empresa. É ela que vai ter que juntar lá no processo ou mostrar para o Procon a correspondência que ela enviou, não é o consumidor que tem que provar que ele não foi notificado, é a empresa que tem que comprovar que notificou o consumidor.

Outra questão também no tocante ao direito de comunicação, seria a inscrição irregular. E se eu tenho o meu nome inscrito, indevidamente, ou seja, aquela dívida nem era minha e o meu nome foi inscrito, ou se o meu nome foi inscrito sem a devida notificação, sem observar os trâmites legais? Isso gera dano moral? Isso gera direito a indenização? Sim. Pelo entendimento dos Tribunais Superiores gera a indenização, gera o dano moral, e eu não preciso comprovar sequer que eu tive um prejuízo, né? Eles entendem que esse dano moral aí vai ficar caracterizado pela inscrição irregular. Agora, se houver um dano material, o dano tem que ser comprovado. Ainda em relação a isso, o STJ editou uma súmula que nós, da área consumerista, entendemos lamentável. Mas, infelizmente, é o que vem sendo aplicado pelo Judiciário. Se eu tinha uma dívida, eu contraí uma dívida, eu não quitei essa dívida e eu tive o meu nome inscrito, aí eu observo todos os trâmites para inscrever o meu nome, ou seja, foi uma inscrição legítima. Posteriormente, o meu nome é inscrito novamente, mas, dessa vez, indevidamente, eu não devia aquilo. Aí eles consideram o chamado devedor contumaz, ou seja, eu já era devedor e o meu nome foi inscrito indevidamente. Nesse caso eu tenho direito à indenização? O STJ entende que não, por quê? Porque quem já é registrado como mau pagador, não pode se sentir moralmente ofendido pela inscrição do seu nome como inadimplente. Então, nesse caso, a pessoa não vai ter direito à indenização por danos morais. E acontece muito de o nome do devedor ser inscrito nesses cadastros de inadimplente, não porque um fornecedor informou para essas empresas que ele estava inadimplente, mas porque a própria empresa consultou um cartório de protestos, por exemplo, e viu que tinha um título protestado ou porque verificou que existe uma execução, uma execução fiscal no nome daquela pessoa. E se o meu nome vai parar em um cadastro de inadimplentes, não em razão de um fornecedor, mas em razão de uma informação que era pública, que era acessível. Nesse caso, se eu não for notificada, eu vou ter direito à indenização? Os Tribunais Superiores entendem que não, por quê? Porque essa informação ela já era pública, ela já era acessível, e ela já era de prévio conhecimento do consumidor. Então, não vai ensejar a indenização.

Outro aspecto que é importante a gente ressaltar, também, é que os bancos e os dados e cadastros de inadimplentes, eles cabem apenas à anotação das informações passadas pelos credores. Eles não têm que confirmar, por meio de documento ou de qualquer outra prova, se aquela informação que o fornecedor está passando é verídica, até porque a Serasa, por exemplo, é a maior empresa privada de informação do Brasil. Ela tem uma média de 4 milhões de acessos diários. Então, seria inviável que todas as vezes que eles recebessem uma informação, eles procedessem a verificação. Então, diante dessa informação, qual que é o requisito que o credor tem para inscrever o nome do consumidor devedor e um cadastro restritivo de crédito? A jurisprudência exige apenas um documento formal. E o que é que é um documento formal? É qualquer documento que seja legalmente admitido e que comprove, aparentemente, que existe aquela dívida ou que existe o motivo restritivo que está sendo apontado.

Aí a gente tem também a questão da discussão judicial da dívida. Se eu recebo uma cobrança e eu entendo que aquela cobrança é indevida, que eu não contratei aquilo, ou que aquela cobrança veio num valor de R\$ 100,00, mas tem uma taxa embutida ali que é abusiva e, na verdade, eu só devo R\$ 50,00, e aí eu não quero pagar aquela cobrança e vou discutir, vou procurar o Juizado Especial, vou procurar o Judiciário, através de uma ação judicial, eu vou discutir essa dívida. Nesse caso, eu não paguei a dívida, mas eu estou questionando ela em juízo. Mesmo assim, o meu nome pode ser colocado em um cadastro de inadimplente? Infelizmente, a

jurisprudência entende que, em regra, sim. Por quê? Porque eu não paguei, eu estou inadimplente. Então, a partir do momento que eu estou inadimplente, o meu nome pode constar naquele cadastro, mas o STJ entende que, cumprindo os três requisitos que estão colocados no slide de forma cumulativa, ou seja, tem que cumprir os três, aí há o impedimento da negativação. Então, quais são esses requisitos? A ação proposta pelo devedor ela tem que contestar a existência integral ou parcial do débito. Ou seja, eu estou contestando que aquela dívida não existe ou que existe um valor abusivo sendo cobrado ali. Segunda, a efetiva demonstração da aparência do bom direito. Então, no processo, eu vou provar que existe uma probabilidade muito grande de, de fato, aquele valor estar abusivo ou aquela cobrança não existir, por meio de documentos, por meio de testemunha. E o terceiro requisito é o depósito ou a prestação de caução idônea do valor referente à parcela em controvérsia. No exemplo que eu dei, estou devendo, a dívida chegou a R\$ 100,00 e eu entendo que tem uma taxa, alguma coisa abusiva que não deveria ter sido cobrada, e aí eu entendo que o valor é só R\$ 50,00. Então, eu tenho que ir lá e depositar os R\$ 50,00 em juízo ou prestar uma caução, que é, por exemplo, dar um bem em garantia para comprovar que eu vou pagar aquele valor. Se cumprir esses três requisitos na ação judicial, aí o nome não pode ser inscrito, não vai poder haver negativação desse nome.

E o quarto e último direito que o consumidor tem é o direito à exclusão. O direito à exclusão ele estabelece um limite temporal, ou seja, ele fixa um prazo máximo que o nome do consumidor pode constar nesses cadastros de inadimplentes. Então, as informações negativas a respeito do consumidor, elas só vão poder ser mantidas, por qual prazo? Por, no máximo, prazo de cinco anos e esses cinco anos são contados a partir de quando? Do vencimento da dívida. Percebam que não é a partir do momento em que o meu nome é inscrito, é a partir do momento do vencimento da dívida. Ou seja, do dia que o boleto venceu, do dia que a notinha venceu. É a partir desse momento que se conta os cinco anos. Vai ser esse prazo de cinco anos ou vai ser o prazo de consumação da prescrição da ação de cobrança. O que é que a prescrição em si? A prescrição é quando eu perco o direito de exigir aquilo em juízo. Eu tenho aquele direito, mas eu não posso, judicialmente, exigir aquele direito. Em regra, as ações, no direito como um todo, elas possuem prazos prescricionais. Então, as pessoas têm um determinado lapso temporal para exigir aquilo em juízo. Ultrapassado esse prazo, a gente fala que houve a consumação do prazo de prescrição. Então, a gente tem esses dois prazos. E qual deles que vai valer? Os cinco anos ou a prescrição da ação de cobrança? O que acontecer primeiro. A gente tem, por exemplo, a ação de cobrança de cheque, a prescrição dela ocorre em seis meses. Então, seis meses vai acontecer antes de cinco anos. Nesse caso, vai valer os seis meses e não os cinco anos.

A gente tem a questão da cessão de crédito. O que que acontece que é comumente nessa área? Uma empresa tem dívidas com alguns consumidores, e aí ela vende essas dívidas por uma outra empresa. Então, pode acontecer de eu ter um contraído uma dívida com a empresa X e a empresa X vendeu essa dívida para a empresa Y. E, aí, essa empresa Y vai me acionar e vai me cobrar, sendo que antes eu nunca tive qualquer espécie de vínculo com essa empresa. Isso, no direito, a gente chama de cessão de crédito, que é quando uma empresa tem um crédito e ela cede esse crédito para outra pessoa, para outra empresa. Mas o que é que acontece? A cessão de crédito ela só é válida quando o devedor tem ciência dessa cessão, quando ele é notificado de que houve essa cessão. Então, nesse exemplo que eu acabei de dar da empresa X e da empresa Y, essa cessão não seria válida,

porque eu sequer fui informado que o meu débito passou a ser com outra pessoa. Em relação a isso, a gente pode pensar, se a minha dívida era com a empresa X e ela vendeu para a empresa Y, então quer dizer que o prazo de cinco anos vai começar a contar de novo? Não. Não vai interromper, esse prazo, ele começa de cinco anos com a empresa X, mesmo se ela estiver vendendo vai continuar sendo cinco anos, da data do vencimento da obrigação.

E, por fim, a gente vai ter a questão da renegociação ou do acordo. No direito, a gente chama isso de inovação da dívida. Eu tinha uma dívida, eu tive o meu nome inscrito em razão dessa dívida, mas eu procurei aquele credor e fiz um acordo, eu renegocieei aquela dívida. Eu estabeleci uma nova data de vencimento, um novo valor para as prestações. É como se eu tivesse extinguido um contrato anterior e feito um novo contrato. Nesse caso, eu continuo devedora? Continuo. Porque eu não quitei toda a dívida, ainda tem algumas prestações para a frente. Então, há um acordo para ser cumprido, mas eu estou inadimplente? Não. Eu não estou mais inadimplente, porque agora eu estou dentro do prazo de vencimento daquela obrigação. Então, a partir do momento que eu não sou mais inadimplente, o meu nome não pode mais constar em nenhum tipo de cadastro de restrição ao crédito. Por isso que a renegociação ou o acordo, ela também gera o direito de retirada do nome do consumidor desses cadastros e vai ser aplicado aquele mesmo prazo de cinco dias úteis, só que vai contar agora a partir da assinatura do acordo ou da homologação judicial. Agora a Chris vai continuar tratando com vocês da lei do cadastro positivo.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: É, fez a renegociação da dívida. Aí, sim, é como se nascesse de novo a dívida, um novo prazo de prescrição. Só complementando o que a Tamara bem falou de renegociação, um conselho que nós damos para os consumidores é que agora está na moda, né? Mutirão de renegociação, os bancos estão fazendo, financeiras, tenham uma atenção para a cláusula que vai estar naquela renegociação, se ela prevê a retirada do seu nome do SPC, Serasa, é importante constar essa cláusula, tá? Porque apesar de ser um novo contrato, muitas empresas acabam deixando. E você nem está sabendo que seu nome ainda está negativado. Então, façam constar essa cláusula, é importante.

Bom, agora eu vou trazer um pouquinho de uma lei que é relativamente nova, que é a lei do cadastro positivo de crédito. Ela é uma lei que, na verdade, não pegou totalmente no Brasil, pelos motivos que eu vou explicar. Para quem quiser dar uma olhada é Lei Federal nº 12414, de 2011, ela veio com uma promessa de reduzir os juros de financiamentos de empréstimo, na prática a gente ainda não verificou essa redução de juros, tá? Talvez porque a lei não tenha pegado ainda. O que é que ela prevê? Que você, se você é um consumidor adimplente, ou seja, você paga suas dívidas em dia, tudo certinho, você tem direito a ter um cadastro positivo que relate toda a sua vida financeira, ou seja, todas as obrigações que você pagou certinho, na data certa, e isso te daria, supostamente, um direito a juros menores, a condições melhores para pegar um empréstimo, só que tem algumas questões. Primeira coisa, ela deixa o seu histórico financeiro em aberto, tá? Os bancos que quiserem ter acesso a isso, eles vão poder, porque você mesmo autorizou, toda a sua vida financeira, a partir do momento que você adere ao cadastro positivo, ele é facultativo, você adere se quiser, a sua vida financeira fica ali em aberto. São proibidas algumas informações que eles chamam de informações excessivas, ou seja, que não tenham nada a ver com a sua vida financeira, ou informações

sensíveis. Por exemplo, orientação religiosa, orientação política, orientação sexual. Essas informações são proibidas pela lei de cadastro positivo. Agora, a partir do momento que você adere, você fica pelo menos por 15 anos no cadastro, a não ser que você peça o cancelamento. A qualquer momento você pode pedir a retirada do seu nome no cadastro. Hoje, no Brasil, por uma pesquisa que eu olhei, apenas 5 milhões de pessoas aderiram ao cadastro. Sendo que o potencial dele de crescimento, a previsão pelos bancos é de 15 milhões. Então, existe uma expectativa de maior adesão. Por que é que a lei não pegou, que eu falei para vocês? Principalmente, por causa da lei que prevê o sigilo bancário. Os bancos ficam com receio de fornecer algumas informações para esse cadastro, porque existe aquela lei do sigilo bancário e estão prevendo até alteração. Ontem saiu uma notícia sobre isso, que o governo está possivelmente para fazer uma alteração nessa lei de sigilo bancário para poder relativizar essa questão. No meu ponto de vista, é uma coisa perigosa porque os dados são o petróleo do mundo de hoje, são a maior riqueza do mundo de hoje. E o que é que as instituições financeiras vão fazer com isso? Nós não sabemos. Existe uma falta de transparência muito grande ainda da questão da utilização dos dados pelas instituições financeiras. Então, eu vejo com receio essa suposta alteração. Mas, enfim, o que é que a lei do cadastro positivo também prevê? Que você tem um acesso gratuito às informações, assim como a Tamara falou dos cadastros em geral, você pode, qualquer informação que estiver errada, você pode pedir a sua alteração e o prazo que se entende também é aquele prazo de cinco dias úteis para alteração da informação errada. Como a Tamara já tinha explicado, para o outro cadastro também restritivo de crédito.

E outra situação que eu trouxe, que não é o cadastro positivo, estava sendo muito debatido também na mídia, é o famoso crédito *score*, que é *score* de crédito. O que que é isso? Que bicho é esse? É um estudo que as instituições financeiras fazem, com base em matemática, estatística, de forma a construir um suposto perfil do consumidor pela probabilidade, ou seja, provavelmente a Christiane vai ser adimplente ou não em razão dos seus hábitos de consumo e, a partir disso, é feita uma pontuação dos seus hábitos de consumo e da sua suposta adimplência para que as instituições financeiras possam conceder, ou não, o empréstimo. Ele era muito, ainda é muito criticado, principalmente, nós da área da defesa do consumidor, nós vemos com muita ressalva, porque, como eu disse, a forma de utilização dessas informações pelos bancos não tem muita transparência. Mas o fato é que o crédito *score* ele chegou no Superior Tribunal de Justiça, e ele julgou que ele é legal, que ele é válido. Editou, inclusive, uma súmula sobre isso, né? Pacificou o entendimento da Súmula 550, do STJ, que diz o seguinte: *“A utilização de score de crédito, método estatístico de avaliação de risco, que não constitui banco de dados... - Ou seja, ela é diferente daqueles bancos de dados restritivos que a Tamara tratou, - dispensa o consentimento do consumidor... - Ou seja, aqui você nem vai ter que consentir, - que terá o direito de solicitar esclarecimento sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo”*. Ou seja, o que o STJ falou, é que o direito que você tem é solicitar esclarecimentos, agora, você nem sabe que aquela pontuação está sendo feita, né? Você não sabe quais informações que estão sendo usadas, quanto mais você é adimplente, a sua pontuação é maior no crédito *score* e o seu risco para as instituições financeiras é menor. Então, é uma súmula recente, uma decisão recente, nós vemos com muita ressalva, ainda não sabemos a repercussão disso no mercado, tá? Eu só queria trazer essa novidade.

solucionar, tá? Eu quero indicar esse livro: O que Dinheiro Não Compra, que ele trata desses limites morais do mercado. Será que o direito compra tudo hoje dia, né? A gente está em uma fase econômica tão difícil e, que o ter é mais importante do que o ser, para muitas famílias, infelizmente. Esse filósofo é uma linguagem muito simples, ele chama Michael Sandel, vocês conhecem? Ele é americano e ele tem vários vídeos no YouTube, para quem quiser assistir. Ele coloca várias situações, assim, interessantes que dá para fazer analogia com a nossa realidade e que são até, assim, às vezes chocam, né, por exemplo, servir de cobaia humana em testes de laboratórios farmacêuticos para novas medicações. Nos Estados Unidos você ganha US\$ 7.500,00 para isso. Barriga de aluguel indiana: US\$ 6.250,00, direito de ser imigrante nos Estados Unidos, US\$ 500 mil. Se bem que agora eu nem sei, né, se pagando, com a nova realidade dos Estados Unidos, eu não sei como é que isso está, porque ele escreveu o livro antes do novo presidente assumir. Mas, então, ele vai tratando de diversas situações que provocam uma reflexão, né, qual que é o limite desse sistema capitalista que a gente vive? Sair do capitalismo tem jeito? Acho muito difícil, né? Mas acho que a gente pode repensar os valores. Eu trabalho com Defesa do Consumidor e, agora eu sou mãe também. Então, eu penso ainda mais o que a minha filha vai ter pela frente, qual o tipo de valor. Eu já vejo as bebezinhas que têm inúmeros brinquedos, todo dia uma novidade, como é que vai ser a cabeça dela daqui para frente? Eu acho legal essa pergunta que o Michael Sandel traz, que eu vou ler. Ele fala assim: *“E, assim, no fim das contas, a questão do mercado significa, na verdade, tentar descobrir como queremos viver juntos. Queremos uma sociedade onde tudo esteja à venda? Ou será que existem certos bens morais e cívicos que não são honrados pelo mercado e que o dinheiro não compra?”* Michael Sandel.

Eu agradeço a atenção, deixo meu e-mail para quem tiver alguma dúvida, que às vezes não dá tempo, algum caso particular, que às vezes a pessoa não quer expor aqui, mas pode me caminhar o e-mail. Tamara. A Tamara também deixou o e-mail dela.

SRA. TAMARA: Agradeço a atenção também. Qualquer dúvida vocês podem acionar os e-mails aí, que a gente vai estar pronta para ajudar vocês.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Obrigada.

[aplausos]

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Boa tarde.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Boa tarde.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Eu tenho duas perguntas sobre [ininteligível]. A primeira é: lendo na internet, eu li que quando as pessoas morrem, os parentes herdam as dívidas. E eu me assustei com isso, porque, às vezes a pessoa contraiu a dívida sem a família nem saber, e aí a pessoa morre e a família se depara com a cobrança. Eu queria saber se isso é verdade, como que acontece? Só que eu vi na

internet o texto é sem formato.

E sobre a questão do condomínio, no meu condomínio acontece, minha síndica coloca lá todos os apartamentos que estão atrasados, e eu vi que tem uma sanção penal, né?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Uma sanção penal no seu condomínio? Desculpa.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Não, uma sanção penal para quem--

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Que está prevista?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Quem faz a cobrança, que expõe a devedor, né?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Isso. Isso. Uhum.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Essa sanção é para os síndicos? O síndico pode ser preso, o síndico pode ser processado por dano moral?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Tá, vamos lá. A primeira questão é uma questão mais sucessória, né? A sua pergunta. O limite da responsabilização é nos limites da herança, tá? É isso que o nosso Código Civil coloca. Então, ultrapassou o valor da herança, essa dívida não vai se transmitir para os familiares da forma como você leu irrestrita, tá? Você lembra o artigo?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Não, vamos pôr, que, sei lá, a mãe de alguém morra e ela herde uma herança que é valor de mil reais, só que ela também deixou uma dívida no valor de R\$ 1,5 mil. O que é que a legislação prevê? Que as dívidas, elas se herdam, mas no limite da herança. Então, se a sua herança foi de mil, elas só vão poder te cobrar mil. Eles não vão poder entrar no seu patrimônio, eles só podem entrar na herança que você recebeu. Então, as dívidas se herdam? É verdade? É, mas existe um limite para isso que é o limite da herança que cada herdeiro recebeu.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Entendi.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Tá bom? De nada.

Em relação ao síndico, questão condominial, tá? Relação do síndico não é

relação de consumo, é uma relação cível, é claro que caberia uma responsabilização, sim, se esse síndico está expondo, mas aí a gente vai ter que ir lá para o Código Civil, não seria Código de Defesa do Consumidor, tá? Qual o tipo de constrangimento que ela está impondo? Você pode citar um exemplo, assim?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [ininteligível] aí ela coloca embaixo do apartamento que estão devendo condomínio. E aí, quando eu vi isso, eu até achei estranho, mas aí [ininteligível].

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Sim, mas também depende de como ela está expondo isso. Porque, por exemplo, se for em uma reunião de condomínio, né? Uma reunião de condomínio é feita para isso, né? Para atualizar os assuntos contábeis do prédio, prestação de contas. Agora, se ela está colocando no elevador, expondo perante os outros, aí sim há uma situação vexatória, tá? Depende de como ela está fazendo isso, mas aí vai para relação civil, não seria Código de Defesa do Consumidor.

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Sim, que está prestando contas. É isso é comum mesmo. Uhum. Nada. Quer complementar, Tamara?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Olha, eu vejo abusividade, porque ela está fazendo uma prestação de contas, né? Que é obrigação dela, inclusive, todo o regimento do condomínio prevê isso, e não está expondo de forma, assim, qualquer pessoa que entre no elevador vai ver. Está mandando para o condômino, é um condômino é diferente a situação, não vejo abusividade.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Tenho uma dúvida. Nós aqui do Procon, eu já atendi vários consumidores e também já acompanhei consumidores até eu vejo uma--

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Você é de qual Procon?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Procon-BH Resolve também.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Ah, sim.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A gente acompanha, já acompanhei alguns consumidores para tentar cancelar alguns contratos, principalmente fechamento de conta, o consumidor tem uma dívida, ele vai a banco para poder cancelar a conta dele para que as manutenções não sejam cobradas. Ainda é condicionado o cancelamento da conta ao pagamento da dívida. Nós fechamos a conta, mas, assim

que você pagar a dívida, eles não cancelam a--

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Você fala conta-corrente?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Conta-corrente nos bancos.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Aham.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Eu queria saber o que é que você pode nos orientar para poder ajudar os consumidores, e quando é alguns contratos de custos e tal, eles condicionam o pagamento da dívida ao cancelamento do contrato. Eu queria saber sobre isso.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Tá. Olha, esse condicionamento, ele realmente não pode acontecer, tá? Mas eu teria que, para te dar uma resposta mais embasada, ver esses contratos, porque ali tem que ter análise de cláusulas. Se você quiser me encaminhar um e-mail, está muito vago para eu responder. Eu teria que ver esses contratos. Eu estou à disposição lá na assessoria do Procon, tá?

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

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Está vindo tarifa no extrato dela. Uhum.

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

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Está cobrando tarifa uma suposta dívida?

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

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Certo.

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

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Certo.

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

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: É, é muito comum as instituições financeiras cobrarem várias tarifas e eles chamam de diversos nomes, a criatividade é muito grande para as tarifas, que a gente nem consegue acompanhar, né? Mas,

assim, a tarifa está indevida, o que a gente orienta? A primeira coisa é reclamar com o gerente, falar: "Olha, eu quero estorno dessa tarifa". Muitas vezes resolve. O gerente não resolveu, tem uma dúvida sobre aquela legalidade da tarifa, pode ligar para o Procon-MG ou ir no BH Resolve ou no Procon da Assembleia para saber a legalidade daquela tarifa. Já estou passando serviço para vocês, né? Para saber a legalidade daquela tarifa. Está ilegal? Registrar a reclamação, mas a primeira coisa é tentar resolver junto ao banco, porque existem inúmeras tarifas que são cobradas realmente de forma indevida.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Por favor!

SRA. DÉBORA: *[pronunciamento fora do microfone].*

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Excelente a sua pergunta. Como é que você chama?

SRA. DÉBORA: Débora.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Débora, esse problema está, assim, estourando, infelizmente. Tem muitos idosos e outras pessoas vulneráveis nessa situação, existe até procedimento aqui na Promotoria da capital sobre o assunto. Infelizmente, em várias instituições, esses atendentes são orientados pelo banco, às vezes oferecer um empréstimo para a pessoa, tem acontecido situações até criminais que a pessoa realmente nem sabe que tomou esse empréstimo. Então, é muito sério se ela desconhece, ela tem que registrar a reclamação e existe até já procedimento aberto aqui no Ministério Público. Se você quiser orientar essa senhora a ir pessoalmente, porque está acontecendo muito. Eu não sei qual a orientação que estão dando para esses atendentes de bancos para que haja esses empréstimos que a pessoa não está sem sabendo que é empréstimo. Quando vai ver, realmente está vindo na conta e quando ela descobre, ela já está pagando, isso aí tem várias situações já acontecendo aqui na capital, exatamente assim, tá? Se você quiser me encaminhar o e-mail também com mais detalhes depois, eu te auxilio.

SR. ROBERTO: Meu nome é Roberto, trabalho na unidade do Procon-BH Resolve, e como foi dito no início aí, né? A questão do CPF dos consumidores, que o fornecedor, em si, não tem obrigação a ceder crédito para o consumidor, mas só que, porém, eu já vi casos já que a pessoa nunca efetuou a compra e o CPF não está pontuado. Mas se ele não comprar, ele não vai ter ponto. E a pessoa não tem o nome sujo, mas não consegue o crédito, isso é possível?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Você está falando do Score Crédito?

SR. ROBERTO: Isso, esse negócio aí.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Qual pontuação?

SR. ROBERTO: Isso, as pessoas não têm o nome sujo, você falou que não tem problema nenhum.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Certo.

SR. ROBERTO: Mas só que se não conseguir aquele crédito a primeira vez, nunca vai pontuar.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Ela teve a negatificação. Ela não conseguiu comprar por uma suposta restrição interna.

SR. ROBERTO: É, talvez seja alguma restrição interna, porque a pessoa nunca efetuou compra, tentou fazer a compra pela primeira vez--

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Sei.

SR. ROBERTO: Só que pelo fato de o CPF não possuir pontuação, ou seja, nunca comprou, aí o pode se dizer que a loja, o que for, né, se nega a ceder o crédito para a pessoa. É possível isso?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Deixa eu ver se eu entendi a situação. Há uma pessoa, ela chega para comprar alguma coisa ou pegar algum crédito e eles consultam o score de crédito dela e verificam que a pontuação é baixa e alegam isso para não conceder o crédito?

SR. ROBERTO: Isso.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Ah, assim, agora eu entendi. Então, a restrição interna, ela não é admitida. A loja pode até negar, inclusive, segundo, o STJ, com base nessa pontuação, mas o que tem que ser garantido ao consumidor? O que foi analisado, né? Por que é que a pontuação está baixa, o histórico que foi analisado. É isso que tem que ser garantido para ele. Simplesmente falar assim: "Ah, a sua pontuação está baixa, eu não vou fazer negócio, não autorizo". Isso é considerado ilegal. É a famosa restrição interna. Igual a banco que fala assim: "Eu não vou conceder o empréstimo por restrição interna". Não pode. A lógica é a mesma.

SR. ROBERTO: E outra coisa aqui. Eu tinha um plano junto à Sky, a operadora Sky, é até coisa particular. Foi resolvida em si, porque eles efetuaram uma nova cobrança, mas só que eu havia solicitado o cancelamento, eles entenderam agora que realmente estava indevido, e retirou a cobrança, mas só que foi dito em ato de cobrança, que dependendo do limite caracteriza como abuso, né, de ligações. Tinha dia que eu estava recebendo ligação no meu celular, a segunda tocando, o telefone físico da minha casa tocando também. Assim, na parte da manhã no dia, foi mais 20 ligações no período assim, de 8h até umas 1h da tarde, por Deus do céu, eu tenho uns 15 anotados, porque o resto eu não quis anotar, não. É normal isso também?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Não, com certeza está abusivo.

SR. ROBERTO: E no caso foi até o Dr. Marcelo, foi o primeiro, né? Falou que no caso de indenização, a indenização não tem limite, né? Como é que eu peço uma indenização infinita?

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Não. Não é bem isso que é indenização. Na verdade, os juízes, eles costumam já ter um parâmetro do que eles consideram como razoável. A razoabilidade sempre é considerado o dano que você teve no caso concreto, né? Se você deixou de ganhar alguma coisa vai ser considerado. Então, para pleitear uma indenização, você tem que ter um bom senso, tá? Do que você deixou de ganhar, não é que ela ilimitada, tá? Mas a primeira questão é abusiva, sim. Você quer falar Tamara?

SRA. TAMARA: Na verdade, não é ilimitada, não existe um limite pré-fixado. Não vem lá em alguma lei escrito: “Dano moral por cobrança abusiva, tantos mil reais”. O que não existe é essa pré-fixação do valor.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Exatamente.

SRA. TAMARA: Mas existe um limite, um limite que vai ser fixado onde? Na sentença concreta que o juiz vai dar para cada caso específico.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradeçamos à palestrantes e, neste momento, Christiane Vieira recebe o Certificado de participação da Escola Estadual do Procon.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Antes de iniciarmos o próximo painel, eu queria pedir a gentileza, aqueles que fizerem perguntas, para solicitarem o microfone ao cerimonial.

Iniciaremos agora o último painel do dia, Módulo dez, com os seguintes temas: Onde reclamar? Competência dos órgãos de Defesa do Consumidor; Atuação integrada dos órgãos de Defesa do Consumidor; Sanções administrativas e como reclamar.

Convidamos a expositora Juliana Matos Pereira, analista do Ministério Público de Minas Gerais.

SRA. JULIANA MATOS PEREIRA: Pessoal, boa tarde, está dando para ouvir?

Meu nome Juliana, como fui apresentada, sou analista do Ministério Público, eu trabalho na Promotoria de Defesa do Consumidor, na área de alimentos, e na área de serviços regulamentados pela Anatel, que é Telefonia, Internet e TV por assinatura.

Pessoal, eu estou aqui hoje para falar com vocês a respeito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e também das sanções administrativas, né, que são penas aplicadas aos fornecedores que praticam infrações nas relações de consumo. Mas antes de entrar na questão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, eu vou tratar para vocês da diferença entre direitos individual e direito coletivo. Vocês já devem saber, mas é importante que vocês saibam essa diferenciação entre o direito individual e do direito coletivo, para vocês entenderem as atribuições de cada órgão, as competências de cada órgão, e aí vocês saibam reclamam devidamente. Quando terminar essa exposição, vocês vão saber, assim, o meu problema é um direito individual ou um direito coletivo, ou é um direito individual e direitos coletivo e onde vocês têm que reclamar. Eu espero que vocês saiam daqui sabendo isso.

Olha, o direito coletivo, ele trabalha com a questão de pessoas indetermináveis. Eu não consigo determinar em são as pessoas que sofreram a lesão ou que podem sofrer a lesão, eu não consigo identificar é muito difícil identificar aquelas pessoas, por exemplo, que estiveram expostas a produto vencido. Eu vou dar alguns exemplos aqui e vocês vão entender o que é direito coletivo.

Olha, exposição de produtos vencidos no supermercado. Eu não consigo saber, de antemão, quantas pessoas foram expostas àquele produto vencido. Eu nem sei quantas pessoas compraram aquele produto vencido, isso é direito coletivo, isso envolve direito coletivo. Outro exemplo, pessoal, para ficar claro. Veiculação de publicidade enganosa em que o fornecedor diz que determinado produto pode curar doenças, por exemplo. Eu não consigo saber, de antemão, quantas pessoas foram expostas àquela publicidade enganosa, quantas pessoas chegaram a comprar aquele produto acreditando que iam curar suas doenças. Então isso também é direito coletivo.

Uma outra situação que acontece onde eu trabalho, venda casada de internet e telefonia fixa, eu só consigo comprar a internet, se eu comprar também a telefonia fixa. Tem, inclusive, publicidades nesse sentido. Então, isso também é direito coletivo, por quê? Porque eu não consigo saber, de antemão, quantas pessoas foram expostas àquela prática abusiva de venda casada entre telefonia fixa e internet fixa. Então, isso é o direito coletivo, eu não consigo identificar as pessoas, são pessoas indetermináveis, em regra.

Por outro lado, a gente tem o direito igual. O direito individual trabalha com pessoas identificáveis, com pessoas determinadas, vamos dar exemplos. Cobrança indevida de uma compra na fatura de cartão de crédito, isso é direito individual. Visita técnica agendada com a operadora de TV por assinatura e não realizada, o técnico não aparece, isso também é direito individual. É importante vocês saberem essa diferença direito coletivo e direito individual para vocês saberem onde reclamar. Por exemplo, eu vou explicar mais à frente que a Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor, que é um órgão que planeja e organiza a relação de consumo, ela cuida

de direito coletivo. E quando, por exemplo, se tratar de direito individual, vocês vão procurar, por exemplo, o Procon Municipal da cidade de cada um.

Pessoal, essa ideia de direito coletivo, e direito igual, eu vou dar dois exemplos para vocês entenderem, para vocês me falarem se é direito coletivo ou direito individual. Venda de combustível adulterado em posto de gasolina, direito coletivo. Cobrança de internet móvel na fatura de telecomunicações, direito individual. Então, vocês já entenderam o que é direito coletivo e direito individual. Vamos entrar então no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que é o nosso tema. A partir do entendimento de direito coletivo e direito individual, vocês conseguem entender melhor o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Vocês têm códigos aí? Tá.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ele é formado pela Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor, que é um órgão vinculado ao Ministério da Justiça, é formado pelo Procons Estaduais, pelos Procons Municipais e o Procon do Distrito Federal e as entidades civis. Onde está isso? No art. 2º, do Decreto nº 2.181 de 97, provavelmente esse código tem as duas leis, o CDC e o Decreto nº 2.182 de 97. Então, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que é o SNDC, é formado pela Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor, os Procons Estaduais, o Procon em cada um dos estados do Brasil, o Procon do Distrito Federal, os Procons Municipais e as entidades civis. Gente, não significa que outros órgãos não são importantes para as relações de consumo.

Nós temos outros órgãos que tutelam os interesses dos consumidores, mas que não fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, eu vou dar alguns exemplos. A Vigilância Sanitária. A Vigilância Sanitária, ela não participa do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, mas é muito importante, porque ela analisa as condições de higiene dos estabelecimentos comerciais. Ela pode, inclusive, interditar um estabelecimento, se estiver fora dos padrões de qualidade de acordo com a legislação. A gente sempre ouve no jornal interdição realizada pela Vigilância Sanitária, inclusive, em Belo Horizonte. Um outro órgão que também não participa do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, mas também é órgão relevante, que tutela as relações de consumo é a Anatel.

A Anatel é uma agência reguladora, ela é uma autarquia e ela também não faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, mas ela tem condutas em prol do consumidor também. Por exemplo, não sei se vocês lembram, em 2012, teve uma medida cautelar prolatada pela Anatel, em que ela suspendeu a venda de chips da Tim Celular em Minas Gerais. Ela suspendeu porque a rede da Tim estava sobrecarregada e eles tinham que demonstrar, teve a medida cautelar, e eles tinham, para haver a revogação dessa medida cautelar, eles tinham que comprovar a ampliação, a possibilidade de ampliação da rede.

Então, houve essa suspensão por cerca de oito dias. Cerca de oito dias, em Belo Horizonte, a Tim Celular não pôde vender nenhum chip de telefonia móvel, que engloba também a internet móvel, bem como não pôde realizar portabilidade do número, né? Isso causou um prejuízo para a Tim Celular e foi uma medida pedagógica, porque eles melhoraram a rede, né? Talvez vocês não acreditem, mas eles melhoraram, sim, com dados apresentados na Anatel e apresentados no

Ministério Público. Então, nós temos... eu dei o exemplo da Vigilância Sanitária, dei o exemplo da Anatel.

Um outro exemplo também que eu acho interessante é o exemplo da Funed, Fundação Ezequiel Dias. A Fundação Ezequiel Dias é uma fundação que realiza análise de qualidade e de informação nos produtos. Então, ela, por exemplo, na Promotoria de Defesa do Consumidor foi feita uma operação no café e essa Fundação Ezequiel Dias constatou diversas irregularidades nos cafés que nós consumimos, café torrado e moído. Em que foi encontrada além do café, a propriedade do café, foi encontrado, por exemplo, o milho, foi encontrado, por exemplo, açaí e isso gerou processo administrativo e o acionamento das empresas que fabricaram os produtos dessa forma.

Então, gente, o que eu quero falar para vocês, retomando, é que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ele está previsto do art. 2º, do Decreto Federal nº 2.181. Ele é formado pela Senacon, pelos Procons Estaduais, pelo Procon do Distrito Federal, pelos Procons Municipais e pelas entidades civis, mas também outros órgãos e as agências reguladoras são importantes para tutelar, para preservar os direitos dos consumidores, essa é a ideia. Então, vamos falar de cada um dos órgãos, para vocês entenderem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Nós temos a Senacon. A Senacon é a primeiro órgão que está no art. 2º, do Decreto Federal nº 2.181. A Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor, ela pertence ao Ministério da Justiça, ela está sediada em Brasília, e ela é responsável por coordenar, por planejar todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Ela incentiva a criação de órgãos de defesa do consumidor e incentiva a criação de entidades civis, porque todas elas visam tutelar as relações de consumo.

Um caso interessante da Senacon. Ah, importante falar isso, e mais importante, porque nós falamos antes em direito individual e direito coletivo. A Senacon trabalha justamente com o direito coletivo de repercussão nacional. Então, a Senacon, ela teve um julgamento interessante, em 2016, que foi uma redução de quantidade de um produto, a gente fala maquiagem. Às vezes, acontece redução de quantidade de produto e a gente nem fica sabendo. E toda redução de quantidade de produto tem que haver a informação para o consumidor.

Então, a Senacon, ela puniu, aplicou uma multa administrativa para a Unilever, porque houve uma redução de quantidade do Rexona, daquele desodorante Rexona, sem a devida informação do consumidor, né? Então, isso foi um caso tratado pela Senacon. Então, a Senacon é um órgão que pertence ao Ministério da Justiça, está localizado em Brasília e é responsável por resolver questões de direito coletivo de âmbito nacional.

Logo em seguida a gente tem, depois, no art. 2º aí do Decreto nº 2.181, nós temos os Procons Estaduais. Os Procons Estaduais, em regra, estão localizados no Poder Executivo, dentro do Poder Executivo, são órgãos do Poder Executivo. No entanto, em três estados da Federação, o Procon Estadual está dentro do Ministério Público, ele é gerido pelo Ministério Público. Quais são esses estados? Minas Gerais,

Ceará e Piauí. Então, nesses três estados da Federação, o Procon estadual localiza-se dentro do Ministério Público. O promotor de Justiça faz as vezes de autoridade administrativa dentro do Procon Estadual. Isso acontece em Minas Gerais, no Ceará e Piauí.

Pessoal, o fato de o Procon Estadual estar dentro do Ministério Público é vantajoso para o consumidor, é benéfico para o consumidor, por quê? Porque o promotor de Justiça tem mais autonomia, sofre menos interferência dos agentes políticos, em relação, infelizmente, a um coordenador de Procon Municipal, que está no Poder Executivo, infelizmente isso acontece. Nas cidades onde não têm Procon Municipal, o cidadão pode procurar o promotor de Justiça da sua cidade para solicitar que ele envie esforços junto ao prefeito para a criação desse Procon.

A criação desse Procon só é feita mediante lei. É necessária a aprovação de uma lei para que esse Procon seja criado na cidade. Cidades importantes, cidades conhecidas não têm Procon. Por exemplo, Tiradentes não tem Procon, Diamantina não tem Procon. Eu sou de uma cidade muito menor do que Tiradentes e Diamantina, que chama Dolores do Indaiá e lá tem Procon. Então, mas assim, e acontece também que os Procons Municipais sofrem as interferências políticas, mas sempre é necessário que eles busquem auxílio junto ao Ministério Público da cidade.

Pessoal, dos 853 municípios, em Minas Gerais, a gente tem, aproximadamente, 140 Procons em Minas Gerais. Como eu disse, Tiradentes, Diamantina não têm Procon Municipal, infelizmente. No site do Ministério Público tem uma lista, se vocês entrarem lá www.mpmg.mp.br, aí depois vocês entram em Procon, lá tem uma lista das cidades onde tem Procon, com os endereços, telefones, nome dos coordenadores ou diretores, tem todos os dados lá, inclusive, com o horário do atendimento. Onde não tem Procon acaba tendo serviços e produtos de pior qualidade, acaba tendo publicidades enganosas, publicidades abusivas. Há notícias de que tem fornecedores que tem o mapeamento de Minas Gerais, no sentido de que eles fornecem produtos de melhor qualidade para os locais onde tem Procon, onde tem Procon Municipal, principalmente.

Alguém aqui mora em alguma cidade que não tem Procon? Qual cidade? Alvinópolis não tem Procon? É, a forma de resolver essa questão é procurar a Câmara dos Vereadores, por exemplo, e solicitar a aprovação dessa lei de criação do Procon ou procurar o Ministério Público, procurar o promotor de Justiça da cidade. Se não for comarca, da cidade que pertencer, que Alvinópolis pertencer e solicitar que ele envie esforços junto ao prefeito para criação desse Procon.

É muito importante a criação do Procon, eu entendo que, inclusive, o Procon Municipal é um direito do cidadão, por quê? Primeiro que a gente tem a defesa do consumidor como direito fundamental, que está na Constituição Federal, vocês não têm a Constituição Federal aqui, mas está no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal. E além disso, a gente tem um artigo no Código de Defesa do Consumidor, vocês podem procurar aí, é o art. 55, § 1º, que ele dispõe que os municípios devem fiscalizar as relações de consumo. Então, eu entendo que essa fiscalização pelos municípios só é possível se houver Procon Municipal. Se não houver Procon Municipal, não haverá fiscalização, em regra. Então, eu entendo que o Procon

Municipal é direito dos consumidores e vocês podem conseguir isso nos locais onde não tem, através do Ministério Público, ou através da Câmara dos Vereadores, indo diretamente na Câmara dos Vereadores.

Pessoal, a gente falou dos Procons Estaduais, falamos que em três estados da Federação o Procon Estadual está dentro do Ministério Público, quais são eles? Ceará, Piauí e Minas Gerais. Em Minas Gerais, pessoal, essa previsão está na nossa Constituição Estadual. Na nossa Constituição Estadual está previsto que o Ministério Público vai gerir o Procon Estadual em Minas Gerais.

Além do Procons Estaduais e dos Procons Municipais, nós temos as entidades civis, que também compõem conforme o art. 2º, que eu mencionei para vocês, o art. 2º, do Decreto Federal nº 2.181, as entidades civis também compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Uma entidade civil famosa que todos conhecem é o Movimento das Donas de Casa. O Movimento das Donas de Casa tem site, a gente sempre vê a atuação do Movimento das Donas de Casa e elas auxiliam bastante na realização de pesquisas, na orientação dos consumidores. Elas estimulam a conduta dos órgãos, elas indicam para os órgãos, para o Procon Estadual, para o Procon Municipal, o que vem acontecendo, o que precisa de melhorar, estimula a criação de processos administrativos. Então, as entidades civis têm uma importância grande na tutela da defesa dos consumidores.

Saindo do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, nós temos outros órgãos muito importantes, nós temos o Juizado Especial de Relações de Consumo, que em Belo Horizonte muita gente fala Juizado de Pequenas Causas, no interior também a gente fala Juizado de Pequenas Causas. Pessoal, toda cidade tem um juiz e onde não tem um juizado, esse juiz, vamos supor que é um juiz, uma vara única, ele faz as vezes de Juizado Especial de Relações de Consumo. Por exemplo, na minha cidade, Dores do Indaiá, lá é comarca, lá só tem um juiz, lá não tem um Juizado Especial de Relações de Consumo igual tem em Belo Horizonte. Então, esse juiz fará as vezes de Juizado Especial de Relações de Consumo.

A competência desse juizado é para causas de relação de consumo até 40 salários mínimos, de modo que até 20 salários mínimos, você não precisa de advogado. Você pode ir, aqui em Belo Horizonte, por exemplo, ali a Rua Curitiba, nº 632, no centro de BH, e pode fazer sua reclamação ali do Setor de Atermação. Ali você pode tutelar seus direitos materiais, seus direitos morais, tudo aquilo que você achar que tem direito. Isso você não precisa de advogado nas causas até 20 salários mínimos. O juizado tem competência para 40 salários mínimos, mas para as causas sem advogado, quer dizer, que advogado, na verdade, é facultativo, você pode até ir com advogado, mas não é necessário, é facultativo, até 20 salários mínimos. Onde que está isso, essa previsão dos juzizados? Não está no CDC, nem do decreto, está na Lei Federal nº 9.099/95, que é a lei dos juzizados, no art. 9º. No art. 9º está disposto que a competência dos juzizados é de até 40 salários mínimos, de modo que para comparecer sem a presença do advogado tem que ser causa até 20 salários mínimos, causas de relações de consumo até 20 salários mínimos, art. 9º.

Além dos Juzizados Especiais de Relações de Consumo, eu gostaria de falar do Procon Assembleia e do Procon Câmara. A gente tem o Procon Câmara, por

exemplo, em Unai e João Pinheiro. Unai e João Pinheiro, tem alguém aqui? Unai e João Pinheiro e o Procon Assembleia também que são serviços muito relevantes, muito válidos, né? Eu tenho uma tabela que dispõe que de 1997 a 2015, o Procon Assembleia atendeu cerca de 1,2 milhão de pessoas. Então, o Procon Assembleia e o Procon Câmara são serviços de relevância, são serviços válidos, que orientam os consumidores e resolvem questões individuais, por isso que é importante aquela primeira classificação entre direito coletivo e direito individual.

Imaginar, gente que a exclusão do Procon Assembleia é imaginar que 1,2 milhão de pessoas durante esses anos iriam buscar o Poder Judiciário, que já está abarrotado, e ia ter dificuldades para resolver os problemas desses consumidores. Um milhão e 200 mil pessoas é justamente o número de pessoas que foram atendidas pelo Procon Assembleia de 1997 a 2015.

Pessoal, além disso, eu quero tratar de duas plataformas virtuais, a gente tem o reclameaqui.com.br e nós temos o consumidor.gov.br, na verdade, os dois têm a mesma plataforma. No entanto, o consumidor.gov é governamental, ao passo que o Reclame Aqui é privado. No Reclame Aqui, a gente faz uma reclamação e dentro de um prazo o fornecedor responde, solucionando ou não. E ali tem uns rankings também, os rankings das empresas que mais respondem, que mais solucionam as questões, nos últimos 30 dias, nos últimos 12 meses. E a gente tem também o consumidor.gov.br, eu não sei se vocês conhecem, ele foi criado pela Senacon, que é aquele primeiro órgão que eu mencionei para vocês, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Naquela situação ali você faz uma reclamação e no prazo de dez dias o fornecedor responde aquela reclamação. Depois desse prazo de dez dias, o consumidor tem um prazo de 20 dias para avaliar aquela resposta.

O consumidor.gov, ele vem sendo alvo de estudos internacionais, inclusive, pelo Mercosul, porque ele é muito interessante, ele pressupõe interação das partes, estão ali só fornecedores voluntários, só fornecedores que querem participar daquela modalidade de conciliação. O índice de conciliação no consumidor.gov está em uma média de 80% de solução. Então, é um serviço bem interessante. Eu já fiz uma reclamação no consumidor.gov, em face de uma revista, e consegui resolver minha questão no prazo de 48 horas. Então, depois vocês consultam www.consumidor.gov.br. Vocês podem fazer a reclamação, ali só tem empresas voluntárias. Então, eu dei até uma pesquisada, eu vi que todas as operadoras telefônicas mais relevantes, que é a Tim, a Oi, a Vivo, a Claro, a Nextel, elas estão ali como voluntárias, elas querem resolver as questões dos consumidores.

E, às vezes, vale mais a pena você procurar o consumidor.gov, o Reclame Aqui, antes de ir direto para o Poder Judiciário ou no Procon, porque, de repente, vocês resolvem ali sem precisar sair de casa, tudo de forma online. Eu vi, por exemplo, que a Cemig não participa, ela não quis participar do consumidor.gov, vi que as companhias aéreas participam, Azul, TAM, a Gol, Avianca, participam do consumidor.gov. Além dessas duas plataformas, eu também falo da atuação das agências reguladoras. Agências reguladoras não são órgãos, são autarquias, são, por exemplo, a Aneel, a Anatel, o Banco Central, a ANP, todas essas agências reguladoras, elas resolvem também questões dos consumidores.

A Anatel, tem uma parte no site da Anatel em que você pode fazer uma reclamação e no prazo de cinco dias úteis, o fornecedor, seja operadora telefônica, seja operadora de TV por assinatura, seja operadora de internet, tem que dar uma resposta para o consumidor, cinco dias úteis. E depois desse prazo de cinco dias úteis, se o consumidor não concordar com a finalização daquela reclamação, porque ela é finalizada pelo fornecedor, o consumidor pode reabrir a reclamação, no prazo de 15 dias. Então, é um sistema interessante, eu também já utilizei a Anatel para fazer reclamação e eu sempre consegui resolver. Eu já fiz reclamação contra operadora de TV por assinatura e contra operadora de telefonia móvel. Lógico que se não resolver, tem que partir para os Procons ou, então, para o Poder Judiciário, principalmente para os Juizados Especiais de Relação de Consumo.

Como eu disse, a Anatel, ela suspendeu, eu disse anteriormente que a Anatel suspendeu a comercialização de chips em vários estados da Federação e em Minas Gerais, ela suspendeu no ano de 2012 a comercialização de chips e a portabilidade de chips, de telefonia móvel, em Minas Gerais. E isso se deu, gente, um dos fundamentos para se realizar a suspensão da comercialização foi justamente o número de reclamações registradas na Anatel. Então, a Anatel, e eu vi também que a ANP, a Aneel, a Anvisa, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, também permitem a realização de reclamações com a finalidade de resolver os problemas dos consumidores.

Então, esse é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A gente tem a Senacon, a gente tem os Procons Estaduais, o Procon no Distrito Federal e os Procons Municipais. Além disso, a gente tem outros órgãos, né? A gente tem agências reguladoras que são importantes na resolução dos problemas, que eu disse da Vigilância Sanitária, eu disse da Funed, eu disse das agências reguladoras, o Procon Assembleia, Procon Câmara, todos esses órgãos devem atuar de forma coordenada, de forma a resolver o problema dos consumidores.

Pessoal, a Senacon resolve questões coletivas. Os Procons Estaduais resolvem questões coletivas. Os Procons Municipais, o Procon Assembleia e o Procon Câmara resolvem questões individuais. Isso é importante para vocês entenderem, porque eu fiz uma definição no início sobre o que é direito coletivo e direito individual. Então, eu vou falar para vocês os órgãos e vão falar mim qual que é o direito protegido, qual que é o direito tutelado. Senacon, Procon Estadual? Mesmo o Procon Estadual dentro do Ministério Público? Mesmo, gente, mesmo o Procon Estadual dentro do Ministério Público é direito coletivo. O Procon Assembleia? Procon Municipal? Procon Câmara? Juizado Especial de Relações de Consumo? Individual.

O Procon Estadual, seja ele dentro do Ministério Público, em quais estados da Federação que o Procon está dentro do Ministério Público? Minas... isso, exatamente. São três estados, Minas Gerais, Ceará e Piauí, isso por força da Constituição Estadual de cada estado. Pessoal, é importante vocês saberem isso para vocês saberem onde vocês têm que reclamar. Não significa que você tem um direito individual, que ele também não é coletivo. Esse direito individual pode ser coletivo também.

Vou dar um exemplo, vocês devem lembrar desse caso, eu acho que foi no ano passado, 2016, do Moto X Segunda Geração, alguém já deve falado esse exemplo aqui, Moto X Segunda Geração, que tinha que uma publicidade, essa publicidade, ela era enganosa. Porque essa publicidade dizia que o aparelho tinha tela muito resistente. No entanto, vários consumidores deixavam o celular cair e a tela trincava ou, às vezes, até quebrava mesmo. Aí um consumidor, por exemplo, isso acontece comigo. Onde que eu vou? Eu posso ir no Procon Municipal, eu posso ir no Procon Assembleia, eu posso ir no Juizado Especial de Relações de Consumo. Só for lá em Dores do Indaiá, minha cidade, que não tem Juizado Especial de Relações de Consumo, eu vou no juiz daquela comarca, que ele faz as vezes de Juizado Especial de Relações de Consumo. Eu posso, antes disso, ir nas plataformas Reclame Aqui, posso ir no consumidor.gov, posso fazer isso tudo.

Mas vamos supor que vários consumidores passaram pela mesma situação, vários consumidores tiveram as telas do celular Moto X Segunda Geração quebrada ou então trincada. Em razão da relevância social e em razão do número de consumidores, pode haver uma atuação também do Procon Estadual ou da Senacon, por quê? Porque envolve também um direito coletivo. Então, um direito pode ser também individual e coletivo ao mesmo tempo. Essa situação, ela é tão direito coletivo e também direito individual, que houve a suspensão da comercialização desse produto, desse aparelho celular, Moto X Segunda Geração, em Minas Gerais, em 2016, eu sei se foi 2015 ou 2016, houve a suspensão da comercialização desse produto.

Então, pessoal, às vezes, a gente tem um direito, por exemplo, você... eu vou dar alguns exemplos aqui e vocês vão falar para mim se é direito coletivo ou direito individual e onde que tem que reclamar. Exposição de produto vencido do supermercado, vocês chegam lá e tem um produto vencido. Só você que viu, isso é direito coletivo ou direito individual? Direito coletivo. E onde vocês vão reclamar? Nos Procons Estaduais. Tem as formas de reclamar em cada órgão, depois vou passar os slides explicando como que vocês fazem em cada um dos órgãos.

Pessoal, esse é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, eu acho que vocês entenderam. Ele está muito ligado à questão do direito individual e do direito coletivo, por isso que é importante identificar cada um dos órgãos com o direito a ser tutelado. Vocês podem, como eu disse, fazer reclamação em mais de um órgão. Você pode ter lá o seu direito, mas você pode pensar assim: eu acho que mais pessoas sofrem da mesma lesão. Então, eu vou fazer uma reclamação também no Procon Estadual ou na Senacon, Secretaria Nacional do Consumidor em Brasília.

Pessoal, nós vamos falar agora das sanções administrativas. As sanções administrativas, elas são aplicadas pelos Procons: o Procon Municipal, Procon Estadual, Senacon, após um processo administrativo. Em regra, após um processo administrativo, em que seja assegurado o contraditório e a ampla defesa, em regra, é dessa forma. As sanções administrativas, elas estão previstas no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor. Se vocês quiseram anotar ou verificar aí a leitura, é no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor. Lá está disposto que nós temos várias sanções, as mais importantes, as que mais são mais utilizadas, eu vou falar para vocês, que são quais? A multa, a apreensão do produto, a suspensão do fornecimento do produto ou do serviço e a interdição total ou parcial do estabelecimento. São as

sanções mais aplicadas.

A multa, muitas altas são aplicadas pelos Procons. Aqui no Procon Estadual de Minas Gerais, a gente tem um fundo, o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, em que todo dinheiro arrecadado vai para esse fundo estadual. Esse dinheiro tem que ser voltado para o consumidor, tem que voltar para o consumidor. Os recursos desse fundo estadual têm que ser implementados em projetos em prol do consumidor. Então, gente, eu imagino que o CDC que vocês receberam aí foram confeccionados a partir de recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Olhem na última folha, na última folha do código. Na última folha, não, na capa mesmo, geralmente tem custeado pelo Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. Geralmente tem. É na capa mesmo, ao final, na capa, pode virar mesmo, gente. Eu não tenho o código aqui. É, essa colinha também. Está escrito aí, Rafa? Está? Então, eu quero falar para vocês que essas sanções aplicadas aos fornecedores geram recursos nesse Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. E esses recursos, eles têm que ser gastos com o consumidor.

Então, eu vou dar exemplo de outras situações em que houve gastos em prol do consumidor. Olha, a gente tem no Procon Estadual, se vocês passarem ali em frente à Casa do Consumidor, que é onde a gente trabalha, ali na Rua do Goitacazes, vocês vão ter que tem uma van lá. Essa van, a gente fala laboratório móvel, e nela está escrito também que o laboratório móvel foi adquirido a partir dos recursos do Fundo Estadual de Promoção e Defesa do Consumidor. Ali são feitos, ali tem uma pessoa... várias pessoas que saem nesse laboratório móvel, nessa van, para fazer análise de combustível, para ver se o combustível está bom para a gente adquirir, para a gente comprar para os nossos veículos.

Então, essa van, ela foi adquirida a partir do fundo e esse fundo vem de onde, gente? De onde que vem o direito do fundo? Das sanções aplicadas aos fornecedores, fornecedores que praticam infrações administrativas. A gente tem todo um processo, a gente tem portaria, tem defesa, tem possibilidade de realização de acordo, se não tiver possibilidade de realização de acordo, tem uma decisão. Ali geralmente tem uma multa e essa multa paga pelo fornecedor vai para esse fundo.

Além disso, pessoal, no ano de 2015, houve aquisição de seis carros da fiscalização do Procon Estadual. E esses carros são importantes para viabilizar a fiscalização no mercado de consumo. Então, são feitas fiscalizações em bancos, são feitas fiscalizações em supermercados, em açougues, isso tudo com os carros que foram adquiridos a partir de Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Há pouco tempo houve aquisição, eu acho que no ano passado houve aquisição de 15 aferidores de combustível para saber se a quantidade que a gente está adquirindo é exatamente a quantidade que a gente está pagando, de combustível quando vamos ao posto de gasolina, posto de combustível. Então, tudo isso foi gasto a partir dos recursos, a partir do dinheiro que é depositado ali no Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Além disso, a gente tem outra sanção, que é a sanção de apreensão. É possível a apreensão, por exemplo, no mercado de consumo, de carne clandestina. Vamos supor que a carne, que tem uma fiscalização, e a carne está sem o selo, o selo de inspeção federal, estadual ou municipal, ou seja, a carne não passou pelos órgãos competentes. Ela não tem o selo, que a gente fala SIF, IMA ou SIM, um desses três selos. O SIF é federal, o IMA é estadual e o SIM é municipal, se ela não tem nenhum desses selos, ela é uma carne que não foi inspecionada. Então, a gente não sabe se ela é de boa qualidade ou não. Então ela é uma carne clandestina. Então, os fiscais podem apreender essa carne.

Outra situação de apreensão, que é uma sanção também, outra situação de apreensão: produto vencido. Se tem produto vencido sendo comercializado, pode haver também, deve haver também a apreensão desse alimento. Além da multa que eu falei, falei da apreensão como sanção, a outra sanção que eu vou falar é a interdição total ou parcial do estabelecimento, né? É possível, por exemplo, haver a interdição de posto de combustível, quando o posto de gasolina está vendendo combustível adulterado, é possível haver a interdição total ou parcial do estabelecimento, dependendo da situação.

Outra sanção é a suspensão da comercialização do produto. Eu falei para vocês do Moto X, Moto X Segunda Geração em que houve a suspensão da comercialização do produto. Outra situação que aconteceu um 2010, eu não sei se vocês vão lembrar, foi a suspensão da comercialização do veículo Toyota, Toyota Corolla. Porque teve uma má fixação no tapete e isso estava gerando uma aceleração contínua no carro, o que gerava acidentes para várias pessoas. Aí teve Audiência Pública em que várias pessoas relataram situações de acidentes. E em razão disso, o Dr. Amauri, que foi quem abriu o nosso evento, ele suspendeu a comercialização do veículo Toyota, do veículo Corolla da marca Toyota, isso foi em 2010.

A gente tem também uma experiência recente, foi em 2015, em que houve a suspensão da comercialização do veículo Fiat Ducato, também houve um problema no cabeçote do motor e houve a suspensão da comercialização desse produto, desse veículo, é um produto, é um veículo, em Minas Gerais. Então, todas essas situações são modalidades de sanções aplicadas aos fornecedores. Eu falei aqui para vocês da multa, falei da apreensão, da suspensão da comercialização do produto e da interdição total.

Eu vou passar para vocês agora os contatos para vocês realizarem reclamações individuais, né? Lembrando que se for uma reclamação coletiva, se for uma reclamação do direito coletivo, vocês têm que reclamar ou no Procon Estadual, em Minas Gerais é no Ministério Público, ou na Senacon. [Passa].

Aqui está dando para ver? Não. Aqui é o Procon Estadual, se você quer fazer uma reclamação coletiva, é só por meio da internet. Você vai entrar no site e fazer essa reclamação. Esse material vai ser disponibilizado pelos alunos, não é, Rafa? Disponibiliza? É, eu posso disponibilizar, se vocês quiserem. Então, esse é o Procon-MG, direito coletivo. Aqui está bem pequeno, mas é a forma que você chega até o local da reclamação, cadastrar a reclamação.

Aqui é o Procon Assembleia, são dois locais de atendimento do Procon Assembleia, envolve direito individual também. Aqui é o Procon Municipal, de BH. O Juizado Especial de Relações de Consumo é na Rua Curitiba, nº 632. Lá, como eu disse, nas causas de até 20 salários mínimos não é necessária a presença do advogado, você pode comparecer na Atermação, você pode fazer uma petição, uma manifestação no computador ou à mão e entregar na Atermação. Lá eles vão digitar o que você escreveu, se foi à mão, você tem que se preocupar com os documentos, com a prova do seu direito.

A gente tem também o consumidor.gov, depois vocês consultam essa plataforma, ela é muito interessante, o índice de acordo é de 80% de resolução das controvérsias. Tem o Reclame Aqui também. O que diferencia o consumidor.gov e o Reclame Aqui é mais o caráter mesmo, o consumidor.gov é governamental, o Reclame Aqui é uma plataforma privada. As agências reguladoras, eu coloquei as mais conhecidas aqui, que são a Agência Nacional de Petróleo, a Agência Nacional de Telecomunicações, ANS, Agência Nacional de Saúde, Agência Nacional de Energia Elétrica e Agência Nacional de Vigilância Sanitária, tem outras, eu coloquei as mais relevantes.

Pessoal, eu entendo que é sempre bom a gente tentar resolver administrativamente, tentar resolver pela plataforma consumidor.gov, pelo Reclame Aqui, pelas agências reguladoras, antes de procurar o Procon, antes de procurar os juizados especiais. E o que eu tenho para dizer aqui, para finalizar é o seguinte. Pessoal, é muito importante saber onde que a gente tem que reclamar, como reclamar, mas a gente tem que ter também razão naquilo que a gente reclama. Então, a gente tem que ter documentos, meios, provas que comprovam aquilo que a gente está alegando.

Então, se você faz uma ligação telefônica, reclamando de um produto, de um serviço, você tem que ter o protocolo da ligação. Se você realiza uma compra de um produto ou de um serviço, você tem que ter a nota fiscal. Se você contrata uma telefonia móvel, se você contrata TV por assinatura, você tem que ter a cópia do contrato. Então, a gente tem que ser consumidor consciente, consumidor precavido. A gente tem que saber onde reclama, a gente tem que saber dos nossos direitos, mas a gente também tem que ter os meios para conseguir os nossos direitos. Essa é a palestra, se tiver alguma pergunta, eu estou à disposição.

[aplausos]

[falas sobrepostas]

SRA. JULIANA MATOS PEREIRA: Como?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É só para mandar para o nome da doutora, Dra. Juliana, e o e-mail é ali, né?

SRA. JULIANA MATOS PEREIRA: É, pode... o e-mail é esse, é: jmpereira.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Aí eu falo o que eu quero, que são as agências.

SRA. JULIANA MATOS PEREIRA: Pode. Se o senhor quiser mandar alguma pergunta, pode mandar para esse e-mail que eu respondo para o senhor.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Eu vou anotar aqui, tá? Deixa mais um pouco, faz favor.

SRA. JULIANA MATOS PEREIRA: Sim. Vou deixar.

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos à palestrante Juliana Matos, que recebe neste momento o certificado de participação da Escola Estadual do Procon.

[aplausos]

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Agradecemos a presença de todos e desejamos uma boa tarde.