



# CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 01- Novembro/ Dezembro-2022

# Índice

04	MP e órgãos de proteção ao consumidor assinam nota técnica para evitar abusos nos pedidos de material escolar
06	MP aciona joalherias para que cumpram prazo de entrega de produtos
07	MP aciona Coelba em razão de cobranças abusivas nas contas de energia do Hospital Prohope
08	Salvador Produções firma acordo com MP para garantir segurança do público em eventos
09	MP aciona Coelba, Vivo, Tim, Oi e Claro por incêndios em fiações da rede elétrica de Salvador

# Índice

10	CODECON conclui Operação Natal com redução de notificações emitidas
11	Justiça determina que Valença Rio Shopping cumpra normas de segurança
12	MP aciona quatro instituições financeiras em razão de cobranças abusivas e inscrições indevidas de consumidores no SPC
13	CODECON notifica escolas particulares durante a Operação Escola
14	Jurisprudências

## MP e órgãos de proteção ao consumidor assinam nota técnica para evitar abusos nos pedidos de material escolar

O Ministério Público estadual, em parceria com a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (Procon), Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor (Codecon) e a Defensoria Pública do Estado (DPE), apresentou na manhã do dia 10 de novembro de 2022, uma Nota Técnica para alertar e esclarecer os consumidores quanto a possíveis abusos praticados pelos estabelecimentos de ensino para o ano letivo de 2023. O documento foi assinado na sede do MP estadual, no CAB, pelos promotores de Justiça Solon Dias, coordenador do Centro de Apoio Operacional do Consumidor (Ceacon), e Thelma Leal; pelo superintendente do Procon, Tiago Venâncio; pela defensora pública Eliana Reis; Eva Pestana, gerente da Codecon; e Iratan Boas, diretor de fiscalização do Procon. Também esteve presente no evento de assinatura a analista técnica do Ceacon Gabriela Marins.

“Essa é a primeira Nota Técnica assinada conjuntamente pelos órgãos que atuam na defesa do consumidor com o intuito de alinhar procedimentos de atuação, orientar os consumidores acerca dos seus direitos e subsidiar os promotores de Justiça, defensores públicos e os serviços de proteção ao consumidor nos municípios baianos acerca das regras que poderão adotar sobre o que é ou não permitido quanto à cobrança de material escolar”, afirmou o promotor de Justiça Solon Dias. Ele destacou a importância das reuniões prévias realizadas entre as instituições que culminou na elaboração do documento que traz orientações acerca das violações aos direitos dos consumidores.



## MP e órgãos de proteção ao consumidor assinam nota técnica para evitar abusos nos pedidos de material escolar

De acordo com a Nota, as unidades de ensino não poderão vincular a aquisição de materiais escolares em estabelecimentos específicos ou na própria escola, se outros fornecedores ofertarem tais produtos. Além disso, essa proibição aplica-se também aos materiais escolares comercializados e fornecidos por meio de plataformas digitais, de modo que o estabelecimento de ensino deve permitir e informar aos alunos que o material poderá ser adquirido diretamente nas editoras. O documento informa ainda que não deve haver restrição à reutilização de material didático-pedagógico adquirido no ano anterior ou material já utilizado por irmão, exceto nos casos de publicações desatualizadas e plataformas digitais.

“É de suma importância a atuação conjunta porque o melhor meio é a prevenção”, destacou a promotora de Justiça Thelma Leal. Com relação aos alunos que repetam o ano letivo, estes poderão utilizar o material adquirido no ano anterior, bem como utilizar as plataformas e materiais digitais contratados, devendo a escola e as editoras disponibilizarem todo o conteúdo sem cobranças adicionais. Também é importante que a tradicional lista de material escolar venha acompanhada de um respectivo plano de execução referente ao processo didático-pedagógico, contendo informações quanto à utilização e aplicabilidade de todos os materiais escolhidos pela instituição de ensino.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## MP aciona joalherias para que cumpram prazo de entrega de produtos



A Allianze Comércio de Jóias, a Allianze Comércio de Metais Eireli e a DLN Metais Eireli foram acionadas na Justiça no dia 16 de novembro de 2022, pelo Ministério Público estadual para que entreguem os produtos vendidos aos consumidores, respeitando os prazos de entrega, que devem ser informados com clareza e precisão. Na ação, a promotora de Justiça Joseane Suzart pede que a Justiça determine que, em caso de descumprimento dos prazos, os valores devidos sejam restituídos aos consumidores. O pedido foi feito à Justiça em caráter de urgência. A ação também é dirigida à plataforma de vendas pela internet Gerencianet. O MP pede que a Justiça determine que a empresa verifique a credibilidade das empresas usuárias do seu serviço, com o objetivo de proteger os consumidores.

A ação pede ainda que a Justiça determine que as empresas garantam o atendimento ao público consumidor após a efetuação da compra, assegurando “contato adequado, efetivo e satisfatório”, com apresentação de informações verídicas e precisas ao consumidor, por meio de um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que deve funcionar 24 horas todos os dias da semana. A ação tomou por base investigação do MP que constatou a existência de diversos casos de consumidores que adquiriram produtos, como alianças, tendo pago o valor do produto e esperado por períodos que chegam a dois anos além do prazo. No pedido definitivo, a promotora de Justiça requer que seja determinado o pagamento de indenização para os consumidores “que sofreram danos materiais e morais”, além de devolver, em dobro, os valores pagos indevidamente. O MP pede ainda que a Justiça estabeleça um valor a ser pago por danos coletivos difusos.

## MP aciona Coelba em razão de cobranças abusivas nas contas de energia do Hospital Prohope

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou no dia 29 de novembro de 2022, nova ação civil pública contra a Coelba em razão de cobranças abusivas realizada pela concessionária, com ameaças de suspensão e de não ampliação do fornecimento de energia elétrica do Hospital Prohope, localizado em Cajazeiras. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, a Coelba vem cometendo cobranças abusivas, mediante ameaça de suspensão de do fornecimento de energia elétrica, colocando em risco a saúde e a vida de inúmeros consumidores, que se encontrem internados no Hospital Prohope.

Na ação, o MP requer, em caráter liminar, que a Coelba preste o serviço de energia elétrica a todos os hospitais e unidades de saúde na Bahia, assegurando a sua prestação contínua; no prazo de 72 horas, não efetive a cobrança de faturas vencidas há mais de 90 dias, sob a ameaça de interrupção do fornecimento de energia elétrica no referido hospital, bem como de demais hospitais e unidades de saúde; e não crie obstáculos para a contratação de novos serviços pelos estabelecimentos hospitalares e demais unidades de saúde, dentre os quais a ligação ou alteração da titularidade, religação, e aumento de carga.

‘Em explícito descumprimento à Resolução ANEEL n.o 1.000/2021, a Coelba vem efetivando a cobrança de faturas vencidas há mais de 90 dias, perante o Hospital Prohope, sob ameaça de interrupção do fornecimento, colocando em risco a saúde e a vida de inúmeros pacientes. Essa cobrança de valores está em desconformidade com o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, o qual já reconheceu a ilegalidade da interrupção do fornecimento de energia elétrica diante da inadimplência de unidade de saúde, eis que pode gerar óbitos ou lesões para os pacientes’, destacou a promotora de Justiça.



Fonte: CECOM MPBA com modificações

## Salvador Produções firma acordo com MP para garantir segurança do público em eventos

O Ministério Público estadual firmou Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) com a empresa Salvador Produções Artísticas e Empreendimentos para reforçar a segurança do público em eventos privados em Salvador. No acordo, a empresa se comprometeu a garantir a segurança individual, coletiva e patrimonial, aos participantes; além de contratar serviço de segurança privada para a realização de revista pessoal em todas as pessoas que ingressem no evento, com a utilização de detector de metal.

A empresa se comprometeu ainda a garantir a quantidade de agentes de segurança, obedecendo a proporção mínima de um agente de segurança para cada 50 pessoas. “O consumidor tem direito a segurança e proteção nos eventos privados, sendo direitos básicos a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais”, destacou a promotora de Justiça Thelma Leal, autora do Termo.

A empresa Salvador Produções deverá ainda ter regulares documentos como alvará de funcionamento do espaço; alvará da prefeitura autorizando a realização do evento; projeto expedido por engenheiro responsável devidamente credenciado junto ao Conselho Regional de Engenharia (Crea); e Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiro Militar (AVCB). “Quando o público for superior a 10 mil pessoas, o promotor deverá solicitar apoio das Polícias Militar e Civil a fim de realizar o policiamento ostensivo, bem como solicitar a formalização de boletim de ocorrência no próprio local. Já em eventos com público superior a 10 mil pessoas, deverão ser instaladas de telas de proteção que permitam ao público visualizar a apresentação, a fim de evitar a quantidade de pessoas próximas ao palco e risco de tumulto e asfixia dos espectadores.

Fonte: CECOM MPBA

## MP aciona Coelba, Vivo, Tim, Oi e Claro por incêndios em fiações da rede elétrica de Salvador



Incêndios e explosões detectados em fiações e postes da rede elétrica de Salvador motivaram o Ministério Público estadual a ajuizar ação civil pública contra a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) e as operadoras de telefonia Vivo, Claro, Tim e Oi. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, a falta de prevenção e reparação da Coelba e a corriqueira instalação irregular/clandestina de fios realizada por empresas de telecomunicações tem colocado em risco a segurança e a vida dos consumidores.

A ação solicita à Justiça que, em caráter liminar, obrigue a Coelba a remover, imediatamente, bem como de forma contínua e permanente, os cabos, os fios, as cordoalhas, os equipamentos e demais recursos que sejam oriundos de ocupação clandestina, que propiciem risco de acidente; e que comprometam a segurança de pessoas e a continuidade da prestação dos serviços. Além disso que zele para que os postes, torres e fiações estejam plenamente adequados às normas técnicas, não gerando riscos para a vida, saúde e segurança dos indivíduos; que notifique os ocupantes das suas infraestruturas sobre a necessidade de regularização da ocupação; apresente projeto visando a realização de inspeção física em todas as infraestruturas de suporte dos bairros situados de Salvador para se evitar acidentes; dentre outras medidas. O MP propôs a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Coelba, mas o mesmo não foi aceito.

Segundo a Coelba, as empresas de telefonia são as responsáveis por dar causa aos acidentes que acabam acarretando a interrupção na prestação do serviço de energia, provocando danos materiais em veículos, domicílios e eletrodomésticos, entre outros prejuízos por conta da instalação irregular de fios. Também na ação, a promotora de Justiça Joseane Suzart solicita à Justiça que determine à Vivo, Tim, Oi e Claro que corrijam todas as instalações irregulares realizadas em postes e torres da Coelba; e que realizem, de forma permanente e contínua, apenas instalações adequadas e seguras nas infraestruturas de suporte, em conformidade com as normas técnicas e regulamentares vigentes; dentre outras medidas.

## CODECON conclui Operação Natal com redução de notificações emitidas

A Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON), vinculada à Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP), concluiu a Operação Natal no dia 23 de dezembro de 2022, após vistoriar 298 estabelecimentos e notificar dois por ausência de preço. Deflagrada no dia 19 de novembro, a ação durou 5 dias e registrou uma queda de 93,33% de notificações comparada ao ano anterior (2021), apesar do aumento de lojas vistoriadas. Em 2021, dos 235 estabelecimentos vistoriados, 30 foram notificados. Para o diretor-geral da CODECON, Humberto Viana, a redução das notificações é resultado das ações educativas feitas pelo órgão: “Durante o ano, nós realizamos diversas palestras, capacitações, e até notificações educativas. Essa redução representa a capacidade de adequação dos lojistas soteropolitanos. Com menos infrações, consumidores e fornecedores ganham”, considerou Viana. A Operação Natal ocorre anualmente para fiscalizar o aumento das ofertas que aquecem o comércio no mês de dezembro. Os agentes da CODECON concentram esforços para vistoriar os estabelecimentos que vendem os itens mais procurados do período, como roupas, sapatos, decoração e brinquedos.

Fonte: <http://www.codecon.salvador.ba.gov.br/>

## Justiça determina que Valença Rio Shopping cumpra normas de segurança

A pedido do Ministério Público estadual, a Justiça determinou ao Condomínio Valença Rio Shopping que, até o mês de janeiro de 2023, cumpra com as normas legais de segurança e viabilize projeto e auto de vistoria do Corpo de Bombeiros, realizando as adaptações necessárias no estabelecimento. A determinação deve ser cumprida sob pena de interdição, explica a promotora de Justiça Cláudia Didier de Moraes Pereira. Segundo ela, o shopping localizado em Valença vem colocando em risco a integridade física dos usuários do serviço por não adotar as medidas legais preventivas de segurança.

Na ação civil pública ajuizada contra o Condomínio Valença Rio Shopping, a promotora de Justiça registra que o estabelecimento, apesar de notificado, advertido, multado e vistoriado inúmeras vezes, permanece em funcionamento irregular, colocando em risco a vida de todas as pessoas que adentram no local e vizinhança. Em novembro de 2021, explica ela, o Corpo de Bombeiros informou ao MP que havia fiscalizado o local e notificado para regularização, mas nada foi cumprido pelo estabelecimento. O prazo para regularização foi prorrogado, multa foi posteriormente aplicada e o Valença Rio Shopping continuou sem adotar as medidas sugeridas. Diversas outras notificações foram emitidas, mas, até o momento, nada foi feito pelo shopping.

Fonte: CECOM MPBA

## MP aciona quatro instituições financeiras em razão de cobranças abusivas e inscrições indevidas de consumidores no SPC

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, ajuizou quatro ações civis públicas contra as empresas Sabemi Seguradora, Banco Mercantil do Brasil, Hipercard Banco Múltiplo e Banco Pan em razão de cobranças de juros abusivos, o que contribui para o superendividamento dos consumidores. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, autora das ações, as acionadas não prestaram informações adequadas e claras sobre as características, composição, qualidade, tributos incidentes e preços dos serviços.

Na ação, o MP requer que as instituições financeiras sejam obrigadas a atuar com transparência ao concederem crédito aos consumidores; que, na oferta e na concessão de crédito, as instituições financeiras avaliem as condições de crédito dos consumidores, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto no Código de Defesa do Consumidor e na legislação relacionada à proteção de dados pessoais; não assediem ou pressionem os consumidores para contratarem o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se os contratos forem firmados com idoso, analfabeto, doente ou pessoa em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; e não efetuem ligações nem encaminhem mensagens, reiteradamente, para os consumidores, inclusive aqueles que já demonstraram, expressamente, o desinteresse em receber ofertas englobando concessão de crédito e financiamentos.

O MP requer também que as empresas sejam obrigadas a aperfeiçoar o Serviço de Atendimento aos Consumidores (SAC), garantindo uma eficiente resposta quanto a quaisquer solicitações dos consumidores, seja por telefone, por meio de correspondência eletrônica ou presencialmente, e a facilitar o acesso dos consumidores às informações referentes aos serviços contratados, cancelamentos, suspensões contratuais e reembolsos, em conformidade com o direito à informação dos consumidores.

## CODECON notifica escolas particulares durante a Operação Escola



O último mês do ano é lembrado pelos pais de crianças e adolescentes pela agitação do encerramento do ano letivo e pelo início das matrículas para o ano seguinte. Neste período é muito comum surgirem dúvidas sobre o reajuste das mensalidades e quais são os itens permitidos na lista de material escolar. Para acompanhar essa demanda, a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON) notificou 55 escolas particulares em toda cidade para apresentarem a planilha de custos, a lista de material escolar e o plano de execução. Os gestores tiveram até 20 dias para entregarem os documentos solicitados.

Humberto Viana, diretor-geral da CODECON, falou sobre a importância dos pais conhecerem os seus direitos: “Os pais precisam ler o contrato atentamente, além de verificarem os itens na lista de material escolar para não comprarem algo que é dever da escola fornecer, como materiais de uso coletivo, por exemplo”. Viana também anunciou que o órgão fará uma reunião geral com os gestores das escolas notificadas: “O nosso objetivo não é punir, é educar para conquistarmos uma relação de consumo equilibrada. Durante o evento os agentes vão orientá-los para sanar possíveis dúvidas. Dessa forma, os dois lados ganham”, concluiu.

A Operação Escola ocorre anualmente em duas etapas: a primeira é a notificação para as escolas apresentarem os documentos, e a segunda é a verificação do cumprimento das normas presentes no Código de Defesa do Consumidor. Durante a segunda etapa da ação, os agentes da CODECON verificam as planilhas de custos para assegurar que o aumento anual está adequado. A lista de material escolar também é comparada com o plano de execução, para verificar se o uso é coletivo ou individual, e se a exigência é permitida pelo Código de Defesa do Consumidor e leis complementares.



## Jurisprudências

- [Operadora de telefonia tem dever de preservar dados de seus consumidores](#)
- [Banco é condenado por cobrança indevida de contrato fraudulento](#)
- [Banco deve indenizar aposentado por cobranças indevidas na conta](#)
- [Consumidor deve ser ressarcido e indenizado após sofrer golpe no Pix](#)
- [Agência que vende a passagem não responde por extravio da bagagem, diz STJ](#)
- [Justiça do MA condena Amil a bancar tratamento especializado de autismo](#)

# Expediente

CEACON

**Coordenador**

Solon Dias Rocha da Silva

Equipe

Antônio Luis Alves Barbosa

Bianca Sá Mattos dos Santos

Gabriela Argolo Araújo Marins

Janile Leite de Oliveira Gomes

Mariana Palmeira Rodrigues

Milena Pimenta da Silva

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA



Email: [ceacon@mpba.mp.br](mailto:ceacon@mpba.mp.br)

71 3103-0375

71 3103-0376



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
CENTRO DE APOJO OPERACIONAL ÀS PROMOTORIAS DO CONSUMIDOR – CEACON  
Endereço: 5ª Avenida



Edições Anteriores  
Clique aqui

Índice

