

A close-up photograph of a hand holding a white smartphone. The screen is lit up with a teal-colored interface. Another hand is holding a credit card, positioned as if to be used for a transaction. The background is softly blurred, showing green foliage.

# CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 05- Julho / Agosto-2023

# Índice

04	MP aciona CLN em razão da insuficiência de paradas de ônibus na Estrada do Coco
06	MP aciona Embasa por irregularidades em abastecimento de água em Rio Real
08	TAC firmado com Itaú e Unibanco deve evitar superendividamento de consumidores
10	CODECON realiza fiscalização em cinemas após denúncias recebidas
12	MP aciona CLN na Justiça para que pedágio não seja cobrado apenas em dinheiro
15	MP firma acordos com 31 empresas do ramo de entretenimento em Salvador
16	Equipe do MP recebe treinamento da Anatel sobre novos indicadores de qualidade

# Índice

17	Procon orienta consumidores que tiveram prejuízos com o apagão
18	CODECON notifica agência de viagens por cancelamentos e suspensões em massa
20	
21	Acordo entre MP e Abril Comunicações prevê doação de fraldas e cestas básicas a lar de idosos
22	Santa Catarina Leilões é acionada para que indenize consumidores
24	Jurisprudências

## **MP aciona CLN em razão da insuficiência de paradas de ônibus na Estrada do Coco**

O Ministério Público estadual, por meio do promotor de Justiça Luciano Pitta, ajuizou ação civil pública contra a Concessionária Litoral Norte (CLN) em razão da insuficiência e falta de estrutura de paradas de ônibus na Estrada do Coco. Na ação, o MP requer que a Justiça determine que a CLN realize projeto para instalação de novas paradas de ônibus, com novos critérios de intervalos entre eles, de forma a atender melhor a população. Além disso, o projeto deve contemplar paradas de transporte com abrigo/proteção contra intempéries.

O MP requer ainda que a empresa elabore estudo de engenharia de linha para atendimento ao maior número de pessoas possível; estudos geométricos; pavimento, drenagem e tráfego com zonas de entrelaçamento, distâncias de visibilidade e faixas de mudança de velocidade, além de disponibilidade de área para recuo de pistas de embarque/desembarque e instalações de paradas de ônibus.

Continua...

## **MP aciona CLN em razão da insuficiência de paradas de ônibus na Estrada do Coco**

Segundo o promotor de Justiça, o número insuficiente de paradas de ônibus, “vem acarretando problemas na mobilidade urbana no município de Camaçari, em particular na Rodovia BA-099, ensejando, pois, a proposição da presente ação pela qual se busca a elaboração e execução de projeto de engenharia de linha para atendimento ao maior número de pessoas possível e de instalação de novos abrigos de ônibus”, destacou.

O procedimento administrativo foi instaurado a partir de representação enviada ao MP contendo a assinatura de usuários de transporte público, por meio da qual se noticiou a eventual inobservância das normas urbanísticas, decorrentes da ausência de paradas de ônibus ou deficiência destas, ao longo da Rodovia BA 099 (Estrada do Coco) “uma vez que deveriam conter, no mínimo, proteção contra intempéries, assentos ou bancos, lixeiras e iluminação”.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## **MP aciona Embasa por irregularidades em abastecimento de água em Rio Real**

Irregularidades no abastecimento de água no município de Rio Real levaram o Ministério Público estadual a ajuizar ação civil pública contra a Empresa Baiana de Água e Saneamento (Embasa). Na ação, o promotor de Justiça Áviner Rocha Santos destaca que foram verificadas constantes e prolongadas interrupções no abastecimento de água, tanto na zona urbana como na zona rural do município.

O MP solicita à Justiça que determina à Embasa, em caráter liminar, que regularize o sistema de fornecimento de água em Rio Real/BA, sobretudo nos povoados Sucupira, Água Branca; Praça; Alegre do Rio Azul; Ribeira I e II; Assentamento José Elizeu (Pov. Loreto); Assentamento Antônio Araújo (Pov. Pindoba); Assentamento Mãos Unidas (Pov. Salgado Grande); e parte da BA 396 próxima a entrada do Povoado Mombaça. Além disso, que aplique a compensação, com desconto na fatura do consumidor, em razão da quantidade de vezes e do tempo de interrupção do fornecimento de água, em desconformidade com as hipóteses previstas na legislação.

Continua...

## MP aciona Embasa por irregularidades em abastecimento de água em Rio Real

O promotor de Justiça explica que documento apresentado pelo Município ao MP informou que, nos dois primeiros meses de 2019, a população urbana de Rio Real ficou, em média, sem abastecimento de água por até oito dias seguidos, enquanto a população rural, até 25 dias. Problemas nesse sentido também foram verificados em 2022, explica Áviner Rocha, afirmando que, por cinco vezes, a Embasa foi oficiada para apresentar informações atualizadas, acompanhadas de Laudo Técnico, acerca da situação de desabastecimento de água no município em Rio Real, bem como das medidas adotadas para sanar o problema, “mas se manteve omissa e não respondeu aos ofícios encaminhados pelo Ministério Público”.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## TAC firmado com Itaú e Unibanco deve evitar superendividamento de consumidores

Termo de Ajustamento de Conduta firmado pelo Ministério Público do Estado da Bahia com o Banco Itaú e o Itaú Unibanco, deverá garantir mais transparência e segurança aos consumidores que realizam empréstimos com os bancos. No documento, de autoria da promotora de Justiça Joseane Suzart, as instituições financeiras assumiram uma série de obrigações para evitar práticas arbitrárias e/ou abusivas que podem provocar o superendividamento de pessoas físicas de boa-fé.

Os bancos se comprometeram a prestar informações adequadas e claras sobre os diferentes produtos e serviços, com a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentam, sempre que oferecerem produtos e serviços destinados à concessão de crédito consignado. Isso, explica Joseane Suzart, para evitar o superendividamento dos consumidores. Na hipótese de preço de empréstimo consignado, os bancos deverão ainda discriminar o total à vista de outorga de crédito, de financiamentos ou parcelamentos e não cometer práticas abusivas de elevação injustificada de preços.

Continua...

## TAC firmado com Itaú e Unibanco deve evitar superendividamento de consumidores

Além disso, os bancos assumiram a obrigação de informar, prévia e adequadamente, através de todos os meios de contratação, nas hipóteses de financiamento ou parcelamento de empréstimo consignado, questões importantes como o valor total a ser pago com financiamento; o número, a periodicidade e o valor das prestações; os juros; e a possibilidade de liquidação antecipada com redução dos juros e encargos. Eles também se comprometeram a não efetuar a venda casada de seguros ou a contratação sem a prévia anuência do consumidor.

No documento, a promotora de Justiça destaca que práticas abusivas e arbitrárias podem provocar “o superendividamento de pessoas físicas de boa-fé, fato que coloca em risco a manutenção da sobrevivência destes, posto que não conseguem arcar com o custeio de bens essenciais, como alimentação, medicamentos, água, energia e transportes”. De acordo com ela, milhares de consumidores baianos que, afetados com práticas arbitrárias, estão sendo desrespeitados quanto à salvaguarda prevista como direito fundamental no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## CODECON realiza fiscalização em cinemas após denúncias recebidas

Após as últimas estreias de filmes com grande bilheteria, os cinemas de Salvador estão enfrentando denúncias dos consumidores, que relatam diversas infrações, como salas sujas e problemas técnicos no ar-condicionado. Para atender a essas denúncias e coibir práticas abusivas, a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON), vinculada à Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP), iniciou nesta quarta-feira (26) a 'Operação em Cena' em diversos shoppings de Salvador. O diretor-geral da CODECON, Zilton Netto, falou sobre a necessidade de realizar uma operação específica para apurar as denúncias recebidas: "Nós recebemos as denúncias, nos reunimos para criar um plano de ação que pudesse atender a todos os pontos informados, e montamos a 'Operação em Cena', que se estenderá até o final de semana. Essa ação enfatiza a importância das denúncias feitas pelos consumidores, que desempenham um papel fundamental ao nos fornecerem informações essenciais para tornar nossas fiscalizações mais abrangentes e precisas", destacou Netto.

## **CODECON realiza fiscalização em cinemas após denúncias recebidas**

Os pontos analisados pelos fiscais durante as vistorias são fundamentais para garantir a segurança e o conforto dos consumidores, tais como: pleno funcionamento dos equipamentos de ventilação, higiene das salas e poltronas, acessibilidade e prazo de validade dos produtos alimentícios, além de outras normas presentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Os agentes da CODECON recebem e respondem às denúncias através dos canais oficiais, que incluem o Aplicativo Codecon Mobile, Aplicativo Fala Salvador, o site ([www.codecon.salvador.ba.gov.br](http://www.codecon.salvador.ba.gov.br)), o portal do Fala Salvador ([falasalvador.ba.gov.br](http://falasalvador.ba.gov.br)) ou através da Central de Atendimento Disque Salvador - 156.

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

## **MP aciona CLN na Justiça para que pedágio não seja cobrado apenas em dinheiro**

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, acionou a Concessionária Litoral Norte (CLN) na Justiça para que disponibilize aos usuários dos serviços de pedágio na BA 099 formas de pagamento que não estejam vinculadas apenas à recepção de dinheiro em espécie. Na ação, a promotora pede, também em caráter de urgência, que cartões de crédito ou débito, pix ou outras modalidades possam ser usadas pelo consumidor, sem que a CLN crie obstáculos ou dificuldades para essas formas alternativas de pagamento. Pede ainda que se determine a instalação, ao longo da rodovia, BA 099, nos sentidos de ida e volta, de placas que informem, de modo satisfatório e adequado, que o pagamento do pedágio poderá ser feito de formas diversas ao dinheiro em espécie, dando destaque a essas informações. A sinalização deverá informar ainda acerca das condições da pista. A ação pede que a Justiça estabeleça as mesmas obrigações de informação para divulgação no endereço eletrônico da CLN ou nas suas redes sociais.

Continua...

## **MP aciona CLN na Justiça para que pedágio não seja cobrado apenas em dinheiro**

A promotora de Justiça solicita ainda que informação referente à distância da praça de pedágio seja colocada, por determinação Judicial, de forma ostensiva a e durante todo o percurso da Rodovia BA-099, possibilitando ao usuário uma concepção do trajeto e o retorno antes do pedágio, à distância de pelo menos um quilômetro da praça de cobrança, “evitando a impossibilidade de desvio de trajeto por parte do motorista”. A ação pede ainda que a Justiça determine à CLN a obrigação de coibir a prática de serviços paralelos ao pedágio, como a venda de bilhetes por ambulantes não autorizados, visto que “se trata de expediente ilegal, que expõe a vida, saúde e segurança dos consumidores”, cabendo à CLN denunciar o serviço paralelo aos órgãos públicos competentes.

Na ação, o MP solocita também que o Judiciário proíba a CLN de reter os veículos dos usuários dos serviços de pedágio que se encontrem impossibilitados de efetivar o pagamento em espécie, “visto que constitui cobrança vexatória vedada por Lei Federal”.

Continua...

## **MP aciona CLN na Justiça para que pedágio não seja cobrado apenas em dinheiro**

A promotora pede que a CLN seja obrigada a agir como determina a Lei e, no caso da impossibilidade de pagamento no pedágio, não impedir o deslocamento do inadimplente, mas sim cobrar os valores devidos posteriormente, podendo inscrever o seu nome nos serviços de proteção ao crédito. Pede ainda que seja obrigada a dispor de um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) adequado, “caracterizado pela eficiência, presteza e celeridade, para a resolução das demandas dos usuários dos serviços atinentes ao pedágio”.

A ação solicita ainda que a Justiça determine que a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (Agerba) fiscalize o cumprimento das obrigações que venham ser estabelecidas à CLN. Em caráter definitivo, a ação pede que a CLN seja obrigada a arcar com o pagamento dos danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pela má prestação dos serviços pela CLN, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente. Ainda que efetive o pagamento dos danos materiais, decorrentes das práticas abusivas implementadas por ela, bem como o pagamento do valor de R\$ 100 mil, a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade.

## MP firma acordos com 31 empresas do ramo de entretenimento em Salvador

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, firmou Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) com 31 empresas que atuam no setor de entretenimento em Salvador. Os termos foram assinados ao longo do primeiro semestre de 2023 e prevêem adequações em questões relacionadas às condições sanitárias e de segurança dos estabelecimentos que integram o ramo da hotelaria, bares e restaurantes.

Segundo Joseane Suzart, a atuação institucional tem por base o projeto 'Autocomposição em investigações acerca das condições sanitárias e de segurança no setor de entretenimento de Salvador: prevenir e evitar acidentes de consumo'. Durante as apurações, foram constatadas irregularidades em algumas instalações físicas, em sistemas de segurança, acondicionamento e validade de alimentos, dentre outras que ferem o direito do consumidor.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## Equipe do MP recebe treinamento da Anatel sobre novos indicadores de qualidade



A equipe do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor (Ceacon) recebeu treinamento da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no dia 16 de agosto, na sede do MP no CAB. O intuito do treinamento foi informar a equipe sobre as mudanças nos indicadores de qualidade dos serviços de telefonia e rede, que sofreram alteração em decorrência da nova metodologia de aferição da qualidade.

Com o encontro, a equipe do Ceacon torna-se capacitada para emitir relatórios do projeto 'Conexão consumidor' para os promotores de Justiça de Salvador e do interior do estado. O coordenador do Ceacon, promotor de Justiça Solon Dias, destacou a importância dos novos indicadores para o projeto. "O 'Conexão consumidor' abrange toda a Bahia, então esses indicadores são importantes para verificar qualidade, estabilidade e disponibilidade de rede, telefone etc. e deixar esses dados e informações à disposição dos promotores de Justiça", afirmou.

## Procon orienta consumidores que tiveram prejuízos com o apagão

As pessoas que tiveram geladeiras, televisores, ventiladores, freezers e outros aparelhos eletrônicos danificados por conta do apagão ocorrido em diversos estados no dia 15 de agosto, podem fazer registros das ocorrências para reaver os prejuízos. O superintendente do Procon Bahia, Tiago Venâncio, explica que é necessário fazer a comunicação do dano à companhia fornecedora de energia elétrica e buscar uma assistência técnica especializada para emissão de um relatório sobre o problema no aparelho. Em seguida, esses documentos devem ser utilizados para o registro da ocorrência nos postos de atendimento do Procon, na capital e no interior. O procedimento pode ser feito pessoalmente nas unidades ou pela internet, através do site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).

Fonte: <https://www.bahia.ba.gov.br>

## CODECON notifica agência de viagens por cancelamentos e suspensões em massa

Os cancelamentos ou suspensões das passagens promocionais pela agência 123 Milhas afetaram diversos consumidores, que agora enfrentam desafios para obter reembolsos adequados, já que a agência optou por oferecer apenas vouchers como compensação. No intuito de proteger os consumidores soteropolitanos, a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON), vinculada à Secretaria de Ordem Pública (SEMOP), notificou a agência para esclarecer as medidas tomadas para garantir o cumprimento das ofertas ou reembolso justo aos consumidores prejudicados. Multas entre R\$900 e R\$9 milhões podem ser aplicadas em caso de informações inconsistentes ou desobediência de envio.

Além dos impactos financeiros decorrentes da ação inesperada da agência, é essencial considerar os danos emocionais, como apontou o diretor-geral da CODECON, Zilton Netto: "Muitos consumidores planejaram suas viagens com antecedência e agora se depararam com o inesperado cancelamento ou suspensão de suas passagens, sem meios adequados de reembolso.

Continua...

## CODECON notifica agência de viagens por cancelamentos e suspensões em massa

É por isso que, por meio desta notificação, buscamos garantir a implementação de medidas concretas para assegurar que os consumidores afetados recebam a devida atenção. Isso pode envolver o cumprimento das ofertas originais ou a concessão de reembolsos adequados, em total conformidade com a lei", destacou Netto.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que os contratos que autorizam o cancelamento unilateral são considerados abusivos, assim como a utilização exclusiva de vouchers para ressarcimento. Caso o consumidor tenha sido impactado pelas ações da agência de viagens 123 milhas, é recomendado formalizar uma denúncia através dos canais do órgão: o aplicativo CODECON Mobile, o site [www.codecon.salvador.ba.gov.br](http://www.codecon.salvador.ba.gov.br) ou ligando para o Disque Salvador 156. Isso permitirá que o cidadão acompanhe o progresso do caso.

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

## Unifacs se compromete a alertar estudantes sobre política de descontos

A Facs Serviços Educacionais LTDA, responsável por manter a Universidade Salvador (Unifacs), se comprometeu com o Ministério Público estadual a alertar o consumidor quanto ao regramento da sua política de ofertas de bolsas de estudos, descontos e outros benefícios que incidam no valor da mensalidade, especialmente quando a oferta se der por meio eletrônico, como chats, aplicativos de trocas de mensagens ou redes sociais. O acordo, firmado no dia 21 de agosto junto à promotora de Justiça Thelma Leal de Oliveira, assegura ainda que o consumidor seja informado das hipóteses de não incidência do benefício e do cancelamento da sua aplicação. Promete também que os documentos contendo essas políticas, bem como o contrato de ensino, devem ser disponibilizados ao aluno desde a consulta pré-contratual, “para que a ausência de informações não induza o consumidor a uma falsa noção acerca do valor das mensalidades”.

É por isso que, por meio desta notificação, buscamos garantir a implementação de medidas concretas para assegurar que os consumidores afetados recebam a devida atenção. Isso pode envolver o cumprimento das ofertas originais ou a concessão de reembolsos adequados, em total conformidade com a lei”, destacou Netto.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que os contratos que autorizam o cancelamento unilateral são considerados abusivos, assim como a utilização exclusiva de vouchers para ressarcimento. Caso o consumidor tenha sido impactado pelas ações da agência de viagens 123 milhas, é recomendado formalizar uma denúncia através dos canais do órgão: o aplicativo CODECON Mobile, o site [www.codecon.salvador.ba.gov.br](http://www.codecon.salvador.ba.gov.br) ou ligando para o Disque Salvador 156. Isso permitirá que o cidadão acompanhe o progresso do caso.

## Acordo entre MP e Abril Comunicações prevê doação de fraldas e cestas básicas a lar de idosos

A Empresa Abril Comunicações S.A. se comprometeu com o Ministério Público estadual, em Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado no dia 22 de agosto, a doar cem pacotes de fraldas geriátricas, 50 cestas básicas e 50 pomadas para assadura ao Lar Elizabete, instituição filantrópica para idosos localizada no bairro de Roma, em Salvador.

A doação deve ocorrer em prazo de 30 dias contados da data de assinatura, conforme o acordo, que prevê ainda a oferta gratuita, em 60 dias, de palestra ou curso virtual sobre marketing e empreendedorismo, destinados especialmente para mulheres. O descumprimento do Termo gera multa diária de R\$ 500, limitada ao valor total de R\$ 10 mil.

O acordo foi proposto pela promotora de Justiça Thelma Leal. Ela explica que a proposição do Termo buscou conciliação extrajudicial para ação civil pública, ajuizada pelo MP em 2005, com pedido de reparação contra a empresa em razão de propaganda enganosa cometida durante a execução da campanha publicitária 'Abril banca mais sonhos'. A ação segue até hoje sem conclusão judicial.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## Santa Catarina Leilões é acionada para que indenize consumidores

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Thelma Leal de Oliveira, acionou a Justiça para que obrigue a Santa Catarina Leilões Oficial a indenizar individualmente os consumidores que tiveram danos patrimoniais e sociais sofridos por não receberem produtos pelos quais pagaram. A ação, ajuizada no dia 25 de agosto, pede que seja determinada a restituição imediata, desde que devidamente comprovados o dano e a ligação da acionada com a causa.

De acordo com a ação, os vendedores da Santa Catarina Leilões atuam como fornecedores de produtos e serviços, “ainda que de maneira simulada, com o objetivo de fraudar outros indivíduos”. No entanto, após realizado o pagamento, “os representantes da empresa ‘desaparecem’, não contatam mais com o comprador e não realizam a devolução dos valores”. A ação pede também que a empresa seria condenada a indenizar os danos morais coletivos em decorrência da falha na prestação do serviço, na quantia de R\$500 mil, valor a ser destinado ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor da Bahia.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## Santa Catarina Leilões é acionada para que indenize consumidores

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Thelma Leal de Oliveira, acionou a Justiça para que obrigue a Santa Catarina Leilões Oficial a indenizar individualmente os consumidores que tiveram danos patrimoniais e sociais sofridos por não receberem produtos pelos quais pagaram. A ação, ajuizada no dia 25 de agosto, pede que seja determinada a restituição imediata, desde que devidamente comprovados o dano e a ligação da acionada com a causa.

De acordo com a ação, os vendedores da Santa Catarina Leilões atuam como fornecedores de produtos e serviços, “ainda que de maneira simulada, com o objetivo de fraudar outros indivíduos”. No entanto, após realizado o pagamento, “os representantes da empresa ‘desaparecem’, não contatam mais com o comprador e não realizam a devolução dos valores”. A ação pede também que a empresa seria condenada a indenizar os danos morais coletivos em decorrência da falha na prestação do serviço, na quantia de R\$500 mil, valor a ser destinado ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor da Bahia.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## Jurisprudências

- [Liminares determinam reembolso a clientes da 123 Milhas após cancelamentos](#)
- [Falta de transparência em contrato de empréstimo gera dever de indenizar](#)
- [Nancy propõe que STJ reconheça a superação da tese do rol taxativo da ANS](#)
- [Negligência de fornecedor em relação a vício de produto acarreta dano moral](#)
- [Relação de lojista e plataforma de vendas é de consumo, decide TJ-SP](#)
- [Juíza proíbe empresas de crédito de bloquear celular de inadimplentes](#)

# 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

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 APOIO OPERACIONAL ÀS PROMOTORIAS DO CONSUMIDOR – CEACON  
Endereço: 5ª Avenida



Edições Anteriores  
Clique aqui

Índice

