



# CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 07- Novembro / Dezembro-2023

# Índice

04	MP participa de reinauguração da sede do Procon
05	Práticas abusivas levam MP a acionar Casas Bahia
07	MP firma acordo com o Pida para garantir venda correta de meia-entrada
08	Santander se compromete a respeitar direitos dos consumidores em concessões de empréstimos
10	Banco Crefisa é orientado a evitar filas grandes por longos períodos na agência de Valença
11	Posto de combustível se compromete a corrigir erros na divulgação de preços

# Índice

13	<b>MP firma acordo com Supermercado Aratu para corrigir irregularidades identificadas pela Vigilância Sanitária</b>
14	<b>Deputado propõe PL para assegurar direito do consumidor de não ter voo de volta</b>
16	<b>MP pede que Hotel Golden Park seja interditado até executar projeto contra incêndio</b>
17	<b>Farmácia Flora assume compromissos com o MP</b>
18	<b>MP recomenda medidas para evitar transtornos aos moradores do Santo Antônio Além do Carmo durante o Carnaval</b>
20	<b>Jurisprudências</b>

## MP participa de reinauguração da sede do Procon



O Ministério Público estadual, por meio do coordenador do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor (Ceacon), promotor de Justiça Solon Dias, participou da reinauguração da sede Central da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), localizada na Av. Carlos Gomes, em Salvador. A sede, agora readequada, conta com novas funcionalidades de equipamentos; central de atendimento com padrão de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que inclui sala de espera, painel de senha e televisão; e melhorias na estruturação da Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon), a fim de garantir qualidade no atendimento ao consumidor. A reinauguração contou com a presença do vice-governador Geraldo Júnior e do secretário de Justiça e Direitos Humanos (SJDH), Felipe Freitas. O promotor destacou a importância da readequação do espaço. "Essa sede é muito representativa ao MP, que iniciou seus primeiros passos na defesa do consumidor neste local. Com certeza essa nova estrutura permitirá um grande impulso para resolução de demandas, onde o consumidor no momento do seu atendimento será acolhido com mais presteza e celeridade", afirmou. Segundo informações da SJDH, a reforma e modernização do prédio custou R\$2,8 milhões, recursos do Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor (FEPC).

## Práticas abusivas levam MP a acionar Casas Bahia

O Ministério Público do Estado da Bahia ajuizou ação civil pública contra as Casas Bahia em razão da constatação de práticas abusivas perpetradas contra consumidores. Na ação, a promotora de Justiça Joseane Suzart explica que a empresa tem comercializado produtos com defeitos e, quando procurada, mesmo dentro do prazo legal, não adota as providências cabíveis para que os problemas sejam sanados. Além disso, tem dificultado aos consumidores que troquem o produto defeituoso ou que sejam restituídos.

Segundo as apurações do MP, as Casas Bahia estabelece prazo máximo de sete dias, em média, para reclamações e trocas mesmo tratando-se de vícios ocultos. Porém, explica a promotora de Justiça, a legislação assegura como direito do consumidor os prazos de 30 dias, para bens não duráveis, e 90 para os duráveis. Outro problema é que "as Casas Bahia têm atuado com morosidade na resolução de demandas apresentadas pelos consumidores, limitando-se a indicar assistência técnica especializada localizada em São Paulo, sem promover esforços para a resolução das problemáticas, tampouco acompanhando os destinatários finais no saneamento dos seus pleitos", afirma Joseane Suzart. Ela lembra que propôs assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta à empresa, mas o acordo não foi aceito.

## Práticas abusivas levam MP a acionar Casas Bahia

O MP faz uma série de pedidos à Justiça, dentre eles que obrigue a empresa a garantir o efetivo encaminhamento dos produtos viciados à assistência técnica autorizada e especializada, situada em Salvador; em caso de inexistência de assistência técnica na cidade da compra do produto, que encaminhe à localidade mais próxima, arcando com todos os custos de transporte. Além disso, que determine às Casas Bahia que não imponha o prazo de sete dias para troca de bem essencial ou para restituição do valor referente a este, eliminando tal prática, visto que ela não possui qualquer previsão legal; dentre outras medidas.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## **MP firma acordo com o Pida para garantir venda correta de meia-entrada**

O Ministério Público estadual e a Pontual Produções Artísticas e Edições Ltda (Pida) firmaram Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para que seja garantido aos consumidores o efetivo direito à meia-entrada na compra de ingressos disponibilizados pela empresa. Segundo a promotora de Justiça Thelma Leal, o MP constatou que o Pida teria agido de forma irregular durante a venda de ingressos on-line, disponibilizando valor único com a informação de que seria meia-entrada, sem cobrar documento de identificação para tal garantia. Além disso, não teria garantido valor diferenciado (de meia-entrada) para uma pessoa com deficiência.

No TAC, a empresa se comprometeu a cobrar, efetivamente, a comprovação do direito à meia-entrada no momento do ingresso do consumidor aos eventos realizados pela produtora para os ingressos adquiridos pela internet. Além disso, a garantir que os ingressos de meia-entrada adquiridos nos balcões físicos continuem tendo controle rigoroso de meia-entrada já realizado no ato da compra. A empresa também se obrigou a disponibilizar, em todos os setores dos eventos, incluindo lounges e áreas open bar, a aquisição de ingressos meia-entrada, assegurando os 40% do total de ingressos. A promotora de Justiça lembra que a legislação dispõe que têm direito ao pagamento de meia-entrada estudantes, idosos, pessoas com deficiência e jovens de 15 a 29 anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos.

## **Santander se compromete a respeitar direitos dos consumidores em concessões de empréstimos**

O Ministério Público do Estado da Bahia e o Banco Santander firmaram Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) , para que os direitos dos consumidores sejam respeitados pela instituição financeira na aquisição de serviços e concessão de crédito consignado. O Santander incorporou o Banco Olé Consignado S/A e se comprometeu a prestar informações adequadas e claras sobre os seus diferentes produtos e serviços. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, o banco deverá inclusive informar aos consumidores os riscos que os serviços apresentam, sobretudo para evitar o superendividamento de pessoas físicas de boa-fé.

O Santander se obrigou a adotar diversas medidas. Na hipótese de preço de empréstimo consignado, por exemplo, deverá discriminar o total do crédito à vista de outorga de crédito e em parcelamentos. Não poderá elevar os preços de forma injustificada, obtendo vantagem exagerada e modificando unilateralmente os contratos. Isso, explica a promotora de Justiça, pode causar o desequilíbrio financeiro dos consumidores.



## **Santander se compromete a respeitar direitos dos consumidores em concessões de empréstimos**

Joseane Suzart lembra ainda que é obrigação da instituição financeira não efetuar a venda casada de seguros ou a contratação sem a prévia anuência do consumidor. O banco se comprometeu ainda a não efetuar quaisquer transferências e/ou pagamentos e/ou débitos da conta corrente de seus correntistas/consumidores, relacionadas a operações de empréstimo consignado, desde que a isso não esteja devidamente autorizado. Além disso, a valer-se de todos os meios e modos necessários para evitar o cometimento de fraudes e/ou contratações fraudulentas, falsas ou indevidas, dentre outras medidas.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## **Banco Crefisa é orientado a evitar filas grandes por longos períodos na agência de Valença**

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Cláudia Didier de Moraes Pereira, recomendou ao Banco Crefisa que adote um sistema de atendimento, com urgência, para evitar a formação de filas grandes por longos períodos na agência do Município de Valença. Além disso, o MP recomendou ao banco que fixe, em local visível ao público, cartaz que contenha as informações previstas na Lei Municipal 1.546/1999; e estabeleça que, a cada dia, haja o número de caixas suficientes para manter o fluxo de atendimento em tempo não superior a 15 minutos em dias normais ou 30 minutos em vésperas ou após feriado prolongado.

Segundo a promotora de Justiça, na agência local do Banco Crefisa, não há cartaz com as informações acerca do tempo máximo de espera para atendimento, bem como não há sistema que evite aglomerações e períodos prolongados em atendimentos nas filas. “Consideramos que, em Valença, a Lei Municipal nº 1.546/1999 determina, sob pena de multa, o cumprimento de obrigações relativas aos atendimentos dos usuários nas agências bancárias desta cidade, entre as quais, tempo de atendimento de 15 minutos em dias normais e 30 minutos em vésperas de feriado ou após feriados prolongados”, afirmou a promotora de Justiça.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## **Posto de combustível se compromete a corrigir erros na divulgação de preços**

O Ministério Público estadual firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Posto Albalonga, localizado na Avenida Vasco da Gama, para que irregularidades identificadas na divulgação de preços de combustível sejam sanadas. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, fiscalização realizada pela Superintendência Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) identificou placa de divulgação com erro no valor do cálculo da razão entre o preço do etanol e da gasolina comum.

O Posto assumiu o compromisso de cumprir as normas consumeristas, corrigindo as inconformidades apontadas pela Procon e mantendo essas condições. Além disso, obrigou-se a continuar cumprindo com o dever de informação ao consumidor, especialmente no que se refere às indicações comparativas dos valores cobrados pelo etanol e pela gasolina; a prestar informação adequada e clara 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 apresentem. Também assegurou que efetivará os reajustes dos preços dos combustíveis em consonância com as regras mercadológicas vigentes adotando-se o devido cálculo.

## Posto de combustível se compromete a corrigir erros na divulgação de preços

No TAC, a promotora de Justiça destacou que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) considera como 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.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## **MP firma acordo com Supermercado Aratu para corrigir irregularidades identificadas pela Vigilância Sanitária**

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, firmou um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Supermercado Aratu, no bairro da Federação, para corrigir irregularidades identificadas pela Vigilância Sanitária (Visa). De acordo com relatório técnico expedido pela Visa, durante inspeção realizada no dia 11 de setembro, foram observadas irregularidades nas práticas de higienização e armazenamento de alimentos. Dentre as irregularidades constatadas no relatório estão a comercialização de medicamentos que somente podem ser vendidos em drogarias, farmácias e postos de medicamentos; presença de insetos no segundo subsolo, além de muita sujeira acumulada; e presença de infiltrações em paredes e tetos em diferentes locais dos estabelecimentos.

Além disso, segundo a promotora de Justiça, a empresa não teria apresentado documentos obrigatórios à Visa como Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados, comprovante de higienização do reservatório de água e da análise microbiológica da água; e comprovação de controle de pragas e de manutenção das câmeras de refrigeração e congelamento, e dos aparelhos de ar condicionado.

## Deputado propõe PL para assegurar direito do consumidor de não ter voo de volta



O deputado federal Gabriel Nunes (PSD) propôs, um Projeto de Lei com o objetivo de assegurar aos consumidores o direito de não terem seus voos de volta cancelados pelas companhias aéreas, mesmo que não tenham informado previamente o cancelamento do trecho da ida.

Em sua justificativa, Gabriel Nunes mencionou o artigo 19 da Resolução nº 400/2016, que regula as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Ele salientou que a legislação atual autoriza a transportadora a cancelar o trecho de volta caso o passageiro não utilize o trecho inicial. No entanto, observou que o dispositivo possibilita ao passageiro informar o cancelamento do trecho de ida até o horário originalmente contratado, sem a imposição de multas contratuais.

O deputado argumentou que, embora essa opção atenda parcialmente ao consumidor, “a desistência na maioria dos casos ocorre por motivo de força maior, e o não cancelamento do trecho de volta não retira o direito do passageiro de usufruir do serviço contratado”.

## Deputado propõe PL para assegurar direito do consumidor de não ter voo de volta

“O Projeto de Lei busca refinar essa legislação, buscando uma abordagem mais equitativa em situações em que o cancelamento do trecho de ida é inevitável”, afirmou o parlamentar baiano.

Atualmente, a ausência do passageiro, sem o cancelamento prévio, é caracterizada como No-Show pelas companhias aéreas. Em termos simples, se o check-in não é efetuado no prazo, as empresas têm permissão para realocar os bilhetes de volta para outros passageiros. O termo No-Show, de origem inglesa, é amplamente utilizado internacionalmente, referindo-se à ausência ou não confirmação do voo.

Fonte: Site bahia.ba com modificações

## **MP pede que Hotel Golden Park seja interditado até executar projeto contra incêndio**

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, pediu que a Justiça determine, em caráter liminar, a interdição ou suspensão do funcionamento do Hotel Golden Park, localizado no bairro da Pituba, em Salvador, onde ocorreu um incêndio no último dia 3 de dezembro. No pedido feito no dia 5 de dezembro, a promotora solicitou que a interdição seja mantida pela Justiça até que o hotel execute um Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSIC). Durante a interdição, pede que a Justiça determine que o Golden Park realoque os hóspedes em outras unidades hoteleiras de mesmo padrão de qualidade, arcando com as despesas do traslado e da permanência dos consumidores.

O pedido levou em conta o incêndio ocorrido no último dia 3 de dezembro, que teve início em um dos quartos no primeiro andar da unidade. Foi considerado ainda o fato de o Golden Park ter firmado um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o MP, no qual reconheceu a necessidade de sanar irregularidades detectadas em inspeções do Corpo de Bombeiros Militar da Bahia e da Vigilância Sanitária do Município de Salvador. Dentre os compromissos firmados no acordo celebrado em janeiro deste ano estava a apresentação do PSIC até fevereiro de 2024. “Embora esteja no prazo para apresentar e iniciar a execução do projeto, o incêndio, ainda que sem vítimas, impossibilita o hotel de abrigar novas pessoas, bem como de ter nas suas instalações funcionários ou prestadores de serviços”, destacou Joseane Suzart.



## Farmácia Flora assume compromissos com o MP

A Farmácia Homeopática Flora assinou Termo de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público estadual, comprometendo-se a manter as adequações realizadas após inspeção da Vigilância Sanitária ter detectado algumas irregularidades no estabelecimento. No documento, de autoria da promotora de Justiça Joseane Suzart, consta que todas as inconformidades identificadas foram sanadas e que a empresa assume que não irá reiterá-las.

Durante a inspeção, foi constatada a presença de insumo em saco plástico sem identificação na bancada de pesagem de produtos sólidos; armazenamento de galões de água e papel toalha em contato direto com o piso; e presença de produto de saneante com rotulagem ilegível. Além disso, foi verificada a presença de medicamentos em prateleiras da área administrativa sem controle de temperatura e umidade, dentre outras inadequações.

Fonte: CECOM MPBA com modificações

## **MP recomenda medidas para evitar transtornos aos moradores do Santo Antônio Além do Carmo durante o Carnaval**

O Ministério Público estadual recomendou ao Município de Salvador que exija dos organizadores e patrocinadores do Carnaval de 2024 no bairro Santo Antônio Além do Carmo garantias relacionadas ao cumprimento dos horários e trajetos definidos pelo Poder Público e aos limites sonoros previstos em lei, proibindo a utilização de carro de som em qualquer formato. Além disso, o Município foi orientado a exigir o tratamento dos resíduos sólidos, destinando a coleta às cooperativas de catadores de Salvador.

“Cabe ao Prefeito Municipal proporcionar a infraestrutura, os serviços públicos de apoio e a divulgação integral das informações necessárias à realização do Carnaval, notadamente sobre os trajetos a serem percorridos pelos blocos carnavalescos, com relação de itinerários, datas e horários de início e de encerramento dos blocos cadastrados, bem como sobre a infraestrutura a ser disponibilizada pela iniciativa privada para a realização dos festejos”, destacou a promotora de Justiça Cristina Seixas, autora da recomendação.

No documento, o MP recomendou ainda que o Município observe as limitações impostas pela legislação em vigor em relação aos horários dos eventos e aos níveis de ruído no bairro do Santo Antônio Além do Carmo, evitando que os desfiles ocorram nas mesmas datas de eventos de grande adesão popular, garantindo o livre acesso de pessoas e veículos nas quadras residenciais do bairro;

## **MP recomenda medidas para evitar transtornos aos moradores do Santo Antônio Além do Carmo durante o Carnaval**

e reduza o número de participantes dos blocos, ou caso não seja possível, o número de agremiações carnavalescas que participarão dos desfiles no bairro, a fim de diminuir do número de pessoas transitando nas ruas durante as festas.

“Grande parte do número de moradores e comerciantes do bairro não concorda com o formato do Carnaval que o Santo Antônio Além do Carmo passou a ter nos últimos anos, com relação ao número de participantes, pois apesar de gostarem da tradição dos bloquinhos de fanfarras, reconhecem o impacto negativo desses eventos na região e desejam mudanças”, destacou a promotora de Justiça. Ela complementou que o casario colonial das ruas do Carmo e da rua Direita de Santo Antônio é coletivamente tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico Nacional (IPHAN) e que a instalação de sanitários químicos no Largo de Santo Antônio e em outras áreas, além de não permitido, não é aceito pela população, sendo grande o número de queixas que chegam ao MP referente a quantidade de pessoas que urinaram nas portas e janelas das residências em Carnavais anteriores.

Fonte: CECOM MPBA com modificações



## Jurisprudências

- [Juíza ordena a reversão de transações via Pix feitas por assaltante](#)
- [Com leis à vista, STJ decide julgar dano moral por tempo na fila do banco](#)
- [TJ-SP mantém decisão que condenou banco a devolver valor de taxa abusiva](#)
- [Plano de saúde deve comprovar pertinência de reajuste](#)
- [Sem provar assinatura de contrato, universidade deve indenizar por cobrança indevida](#)

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



Edições Anteriores  
Clique aqui

Índice

