



CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 02- Janeiro / Fevereiro-2021

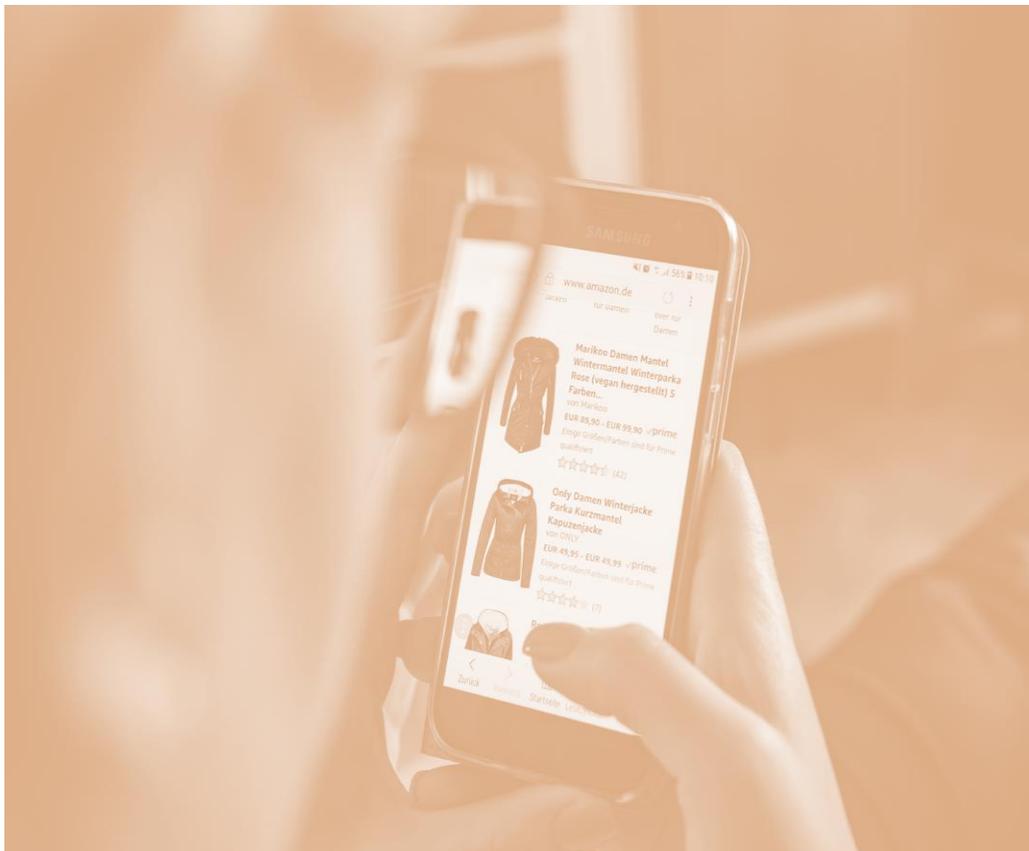
Índice

04	Procon-BA orienta consumidores para resolver questões ligadas às compras online
05	Construtora Tenda é acionada por propaganda abusiva via SMS
06	Consumidores lesados por reajuste de plano de saúde podem procurar o Procon
08	Codecon notificou escolas particulares sobre material escolar
09	MP aciona Embasa por conta de interrupção no fornecimento de água no município de Cansanção
11	Quatro empresas são acionadas pelo MP por conta de concessão de empréstimos sem autorização do Banco Central
12	Após recomendação do MPBA, Embasa se compromete a aumentar oferta de água em Seabra

Índice

13	MP pede que Eunápolis adote medidas para garantir serviço de transporte público na cidade
14	Procon-BA fiscalizou Liquida Salvador
15	MP aciona Justiça para que empresa de turismo cumpra contrato com consumidores
16	Procon Bahia notifica Ford sobre garantia dos consumidores e reposição de peças no mercado
17	Combate ao abate clandestino detecta 3,5 toneladas de carne no Litoral Norte
19	Jurisprudências

Procon-BA orienta consumidores para resolver questões ligadas às compras online



A Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-BA) dá algumas dicas para os consumidores resolverem questões ligadas às compras feitas pela internet. De acordo com o superintendente do órgão estadual, Filipe Vieira, a relação de consumo começa desde a publicidade e vai até o momento em que o produto chega a casa de quem o comprou. Ele afirma que “a principal forma de o consumidor defender o seu direito nesse tipo de compra é fazendo um print da tela e anotando o número do pedido ou dos protocolos para utilizar posteriormente num registro de queixa ao Procon”.

Filipe Vieira também explica que o código de defesa do consumidor garante que o comprador tenha sete dias para devolver o produto se houver algum problema. As denúncias ao Procon-BA podem ser feitas pelo aplicativo Procon BA Mobile e pelo e-mail denuncia.procon@sjdhds.ba.gov.br. Os consumidores também podem agendar atendimento presencial pelo aplicativo SAC Digital ou enviar a queixa através do formulário eletrônico no site www.justicasocial.ba.gov.br.

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

Construtora Tenda é acionada por propaganda abusiva via SMS

O Ministério Público estadual ajuizou no dia 14 de janeiro ação civil pública contra a Construtora Tenda e a empresa de marketing orientado Quick Mobile por violar direitos do consumidor. Segundo a promotora de Justiça Joseane Suzart, a Tenda tem praticado propaganda enganosa, com promessa de entrega de serviço não realizada, além de envio abusivo de mensagens publicitárias via SMS e telefonemas, sem qualquer autorização do destinatário.

Conforme a ação, a Construtora Tenda não vem cumprindo, por exemplo, a promessa de pagar bônus de R\$ 400 por indicação de pessoas que comprarem empreendimento da empresa. Além disso, a construtora tem realizado cobranças de parcelas indevidas, com reajustes abusivos, e inscrito o nome de clientes em serviços de proteção ao crédito indevidamente. A Tenda é acusada ainda de dificultar, irregularmente, a rescisão de contrato solicitada por consumidores que se sentiram lesados.

A promotora Joseane Suzart solicita à Justiça, entre outras medidas, que proíba, em decisão liminar, as duas empresas de utilizar, para envio de SMS publicitário, os dados pessoais que não foram fornecidos pelos consumidores ou autorizados por eles, excluindo dos seus cadastros os dados que não foram expressamente autorizados. Além disso, pede que a Construtora seja impedida de inscrever, indevidamente, nomes de consumidores em SPC.

Fonte: CECOM MP/BA com modificações

Consumidores lesados por reajuste de plano de saúde podem procurar o Procon

O começo de 2021 foi marcado pelo reajuste dos preços dos planos de saúde no Brasil, que não aumentaram os valores em 2020 por conta da pandemia do novo coronavírus. Em São Paulo, por exemplo, o Procon anunciou que entrará com uma ação civil pública contra os planos de saúde com intenção de suspender ou reduzir os reajustes aplicados.

De acordo com o superintendente do Procon-BA e presidente da Associação Brasileira de Procons (ProconsBrasil), Filipe Vieira, realizar o reajuste em 2021 continua inviável pois o mundo ainda vive em estado de pandemia igual a 2020.

Filipe explica que em agosto do ano passado a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) informou que não seria aplicado o reajuste entre os meses de setembro e dezembro e ficou subentendido que este valor de 2020 seria cancelado e não adiado.

"Depois a ANS informou que não haveria o reajuste nos meses de setembro a dezembro. Ao nosso entender seria cancelada, mas pelo que vimos do resultado prático disso é que foi apenas adiado. Aquele reajuste que não foi aplicado entre setembro e dezembro, a ANS permitiu que fosse acumulado a partir deste mês de janeiro", disse o superintendente do Procon-BA durante entrevista na manhã desta segunda-feira, 18, para o 'Isso é Bahia', na rádio A TARDE FM.



Continua...

Consumidores lesados por reajuste de plano de saúde podem procurar o Procon

Vulnerabilidade

O Código de Defesa considera o consumidor como alguém vulnerável e o cenário da pandemia ampliou esta situação de vulnerabilidade, principalmente com o aumento de pessoas desempregadas que passaram a não ter condições de manter ou contratar um plano de saúde.

"Com isso se tem menos vidas - que é a tecnologia que eles usam - protegidas e menos consumidores com plano de saúde. Esta conta começa a não fechar quando se aumenta o preço e com isso menos gente vai conseguir pagar", pontua Filipe.

Caso o consumidor sinta que o reajuste oferecido pelos planos de saúde foi indevido e acima do que deveria ocorrer, o especialista recomenda que se procure imediatamente o Procon para que se registre uma reclamação.

Filipe também recomenda que o consumidor não deixe de pagar os boletos do plano de saúde, mesmo com o aumento considerado abusivo, para que se evite retaliações ou cancelamento.

"Incentivamos ao consumidor que mantenha o pagamento em dia. Contudo, nós alertamos para o fato que se ao se realizar um pagamento que se considere na justiça como indevido, o código de defesa do consumidor garante que o consumidor deve ser ressarcido em um valor igual ao dobro do quanto ele pagou indevidamente", comenta Filipe.

Que exemplifica: "Vamos considerar que a mensalidade do consumidor era R\$ 500 e foi reajustada para R\$ 600. Este valor passar a ser questionado e entende-se que deveria ter sido R\$ 550, por exemplo. Neste caso, você teria pago R\$ 50 a mais. Ao se reconhecer que este valor foi indevido, você receberia o dobro destes R\$ 50".



Fonte: <https://atarde.uol.com.br/>

Codecon notificou escolas particulares sobre material escolar



A Diretoria de Ações de Proteção a Defesa do Consumidor (Codecon) notificou a partir do dia 18 de janeiro, os gestores das instituições educacionais privadas para enviarem as planilhas de custos e, inclusive, a lista dos materiais escolares que serão solicitados aos pais. O retorno das aulas presenciais ainda não tem data definida, no entanto, o ano letivo segue mantido nas escolas particulares de Salvador.

Os agentes da Codecon solicitam, anualmente, as planilhas de custos e as listas dos materiais escolares acompanhados de um plano de execução. A medida é adotada para garantir o cumprimento da Lei nº 9.870, que prevê que não devem ser solicitados materiais de uso coletivo dos estudantes ou da instituição. O plano de execução deve acompanhar a lista para que os pais entendam a necessidade de cada item.

“O consumidor precisa estar atento aos seus direitos, verificando com atenção a lista de materiais, aumento de mensalidade e até mesmo a clareza das informações fornecidas. Se surgir alguma dúvida ou se for identificada alguma infração, o cidadão deve acionar a Codecon”, afirmou o diretor da Codecon, Humberto Viana.

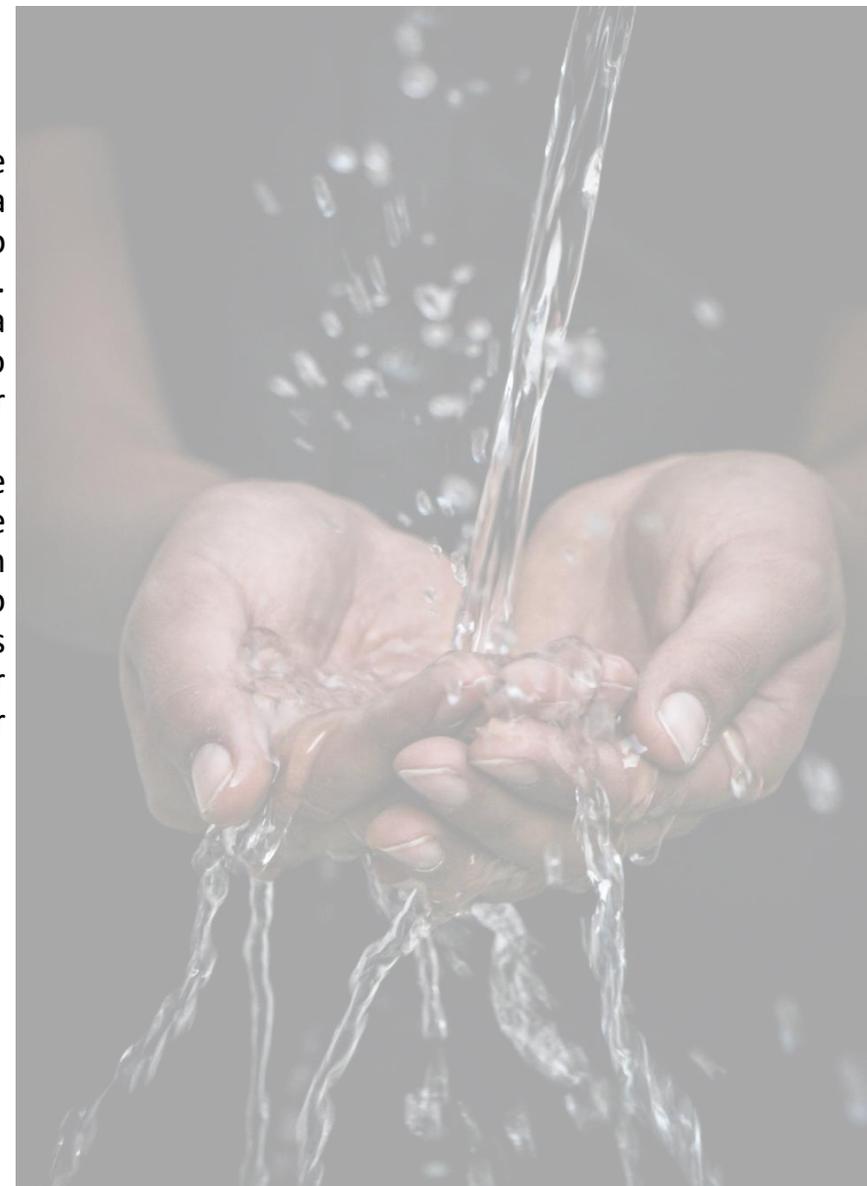
Fonte: <https://atarde.uol.com.br> com modificações

MP aciona Embasa por conta de interrupção no fornecimento de água no município de Cansanção

O Ministério Público estadual ajuizou ação civil pública contra a Embasa por conta de interrupções no fornecimento de água na zona urbana e rural do município de Cansanção. Na ação, o MP requer que a empresa normalize, no prazo de dez dias, o serviço de fornecimento de água a todos os consumidores de Cansanção, prestando-o de forma eficiente e contínua. Além disso, deve disponibilizar gratuitamente abastecimento em caminhão pipa com água dentro dos padrões legais e regulamentares de potabilidade aos consumidores, até que o serviço seja prestado sem descontinuidade, devendo, caso essa interrupção ocorra, avisar previamente a população.

“Os moradores de determinadas localidades do Município como Estrelinha, Anjico, Soquete e Nossa Senhora das Graças, além do povoado de Jibóia, localizados na zona rural de Cansanção, noticiam a completa falta da prestação do serviço, mesmo com o pagamento em dia das contas de água”, destacou a promotora de Justiça Lissa Aguiar Andrade. Além disso, o MP requer que a empresa se abstenha de cobrar aos consumidores contas referentes aos períodos em que não houver o correlato fornecimento de água e de inserir (ou solicitar inserção, relativamente a esses mesmos períodos) dos nomes dos mesmos em quaisquer bancos de dados e cadastros de restrição a crédito, tais como SPC e Serasa.

Continua...



MP aciona Embasa por conta de interrupção no fornecimento de água no município de Cansanção

“Um absurdo essa situação, pois nas residências de alguns requerentes a água só é fornecida nas madrugadas dos dias de domingos, fazendo com que os clientes fiquem a noite inteira acordados para conseguir encher seus reservatórios, visto que não há pressão para que a água suba às caixas instaladas no teto”, destacou a promotora de Justiça. Ela complementou que essa situação preocupa demais o MP, já que o desabastecimento atinge famílias residentes em sua maior parte na zona rural, em geral com menor poder aquisitivo para conseguir água por outros meios. “Eles moram em locais mais distantes de pontos de venda de água potável e dependem desse bem essencial para além de sua própria subsistência, para alimentar seus animais e plantas, sendo estes muitas vezes sua única fonte de renda e de alimento. Tudo isso somado ao momento pandêmico, em que são necessários cuidados dobrados com higiene pessoal para evitar a proliferação do coronavírus”, ressaltou.

Fonte: CECOM / MPBA



Quatro empresas são acionadas pelo MP por conta de concessão de empréstimos sem autorização do Banco Central

O Ministério Público estadual ajuizou ação civil pública contra as empresas It Werk Comércio e Serviços LTDA, CCS Comércio de Motos e Serviços LTDA, Sullivan Fomento Mercantil Eirelli e BV Financeira S/A – Crédito Financiamento e Investimento por conta da realização de empréstimos aos consumidores sem autorização do Banco Central. Na ação, o MP requer que as empresas interrompam as atividades de concessão de empréstimos sem a devida autorização e em desconformidade com as normativas do mercado financeiro.

“Dada a necessidade de obterem empréstimos diante de prementes necessidades, por conta do atual estado de calamidade em saúde pública gerada pela Covid-19, os consumidores lesados com as práticas arbitrárias silenciam-se e não procuram os órgãos públicos competentes. Portanto a inexistência de prévia autorização do Banco Central do Brasil para que os acionados atuem na seara da concessão de empréstimos é suficiente ao exercício, por parte do MP, de ingressar com a ação civil pública”, destacou a promotora de Justiça Joseane Suzart, autora do documento.

O MP requer também que as empresas abstenham-se de realizar ofertas enganosas aos consumidores, seja referente ao uso de cartão de crédito com ‘simulação de compras’, causando-lhes prejuízos; garantir aos consumidores lesados pelos vícios dos serviços ofertados ilicitamente as alternativas garantidas pela Lei n.º 8.078/90, em especial a de restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada; e, desde que seja autorizada pelo Banco Central do Brasil, que atuem em respeito ao direito dos consumidores à informação e à transparência, de forma a indicar, em suas propostas comerciais todas as especificidades dos produtos e/ou serviços disponibilizados.

Fonte: CECOM / MPBA

Após recomendação do MPBA, Embasa se compromete a aumentar oferta de água em Seabra

Após recomendação do Ministério Público do Estado da Bahia, a Embasa se comprometeu a encaminhar um cronograma de obras concluídas e investimentos realizados para ampliar a oferta de água no município de Seabra, região da Chapada Diamantina.

A localidade vinha sofrendo com a irregularidade no abastecimento. Em reunião realizada entre o MPBA e representantes das Embasa, Gustavo Lima Magalhães Ferreira, gerente regional da estatal em Itaberaba, que cuida do fornecimento em Seabra, esclareceu que houve um declínio da vazão dos poços. Ele apresentou um cronograma de investimentos programados na região.

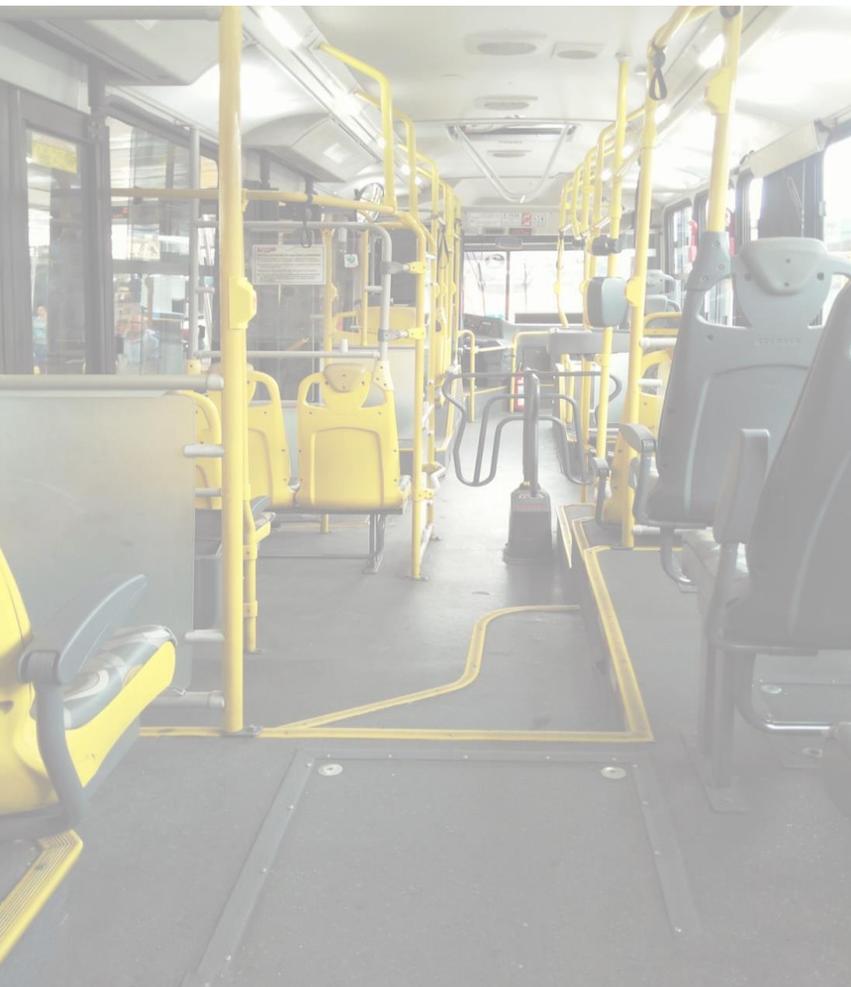
Segundo Ferreira, a Embasa iniciou neste mês de janeiro uma obra que deve aumentar o volume de oferta de água em 80%. O prazo de conclusão é setembro de 2021.

Também após recomendação do MPBA, a empresa se comprometeu a dar mais publicidade e transparência à sociedade sobre os dias em que haverá abastecimento da cidade, para que os moradores possam se preparar.

Quem acompanhou o caso foi o promotor de Justiça, Fernando Rogério Vila Nova Filho. Ele pontuou a necessidade de aumento na oferta de água ao município de Seabra, “por se tratar de bem essencial à coletividade, sempre tendo em vista ser um recurso natural limitado cujo uso deve ser racionalizado”.

Fonte: CECOM / MPBA

MP pede que Eunápolis adote medidas para garantir serviço de transporte público na cidade



O Ministério Público estadual recomendou ao município de Eunápolis a adoção de medidas que garantam a continuidade da prestação do serviço público de transporte coletivo, paralisado desde o dia 26 de dezembro de 2020. Autor da recomendação expedida no dia 01 de fevereiro, o promotor de Justiça Helber Luiz Batista destaca que a empresa concessionária responsável pelo transporte na cidade está inadimplente quanto às obrigações contratuais por ter interrompido a prestação de serviço, e requer à Justiça que o município não arque com despesas da concessionária referentes ao transporte de pessoas que fazem jus a gratuidade do serviço, durante o período em que as atividades foram interrompidas. O promotor ainda pede que a prefeitura mantenha a fiscalização rotineira da empresa de transporte, para que sejam respeitadas as cláusulas do contrato de concessão.

Na recomendação, o promotor considerou o caráter essencial do transporte coletivo expresso na Constituição Federal. “O acesso ao transporte público influencia e condiciona o acesso a vários outros direitos sociais que são assegurados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos e pela Constituição Federal de 1988, como por exemplo a liberdade de ir e vir, de se deslocar ao local de trabalho, entre tantos outros direitos que necessitam de deslocamento para serem exercidos e usufruídos”, defende.

Foi estabelecido o prazo de cinco dias úteis para que a administração pública do município se manifeste acerca da recomendação.

Fonte: CECOM / MPBA com modificações

Procon-BA fiscalizou Liquida Salvador

Nos dias 6 e 8 de fevereiro, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-BA), órgão vinculado à Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social da Bahia (SJDHDS), fiscalizou lojas que participaram da 23ª edição da Liquida Salvador. A Líquida começou no dia 29 de janeiro e encerrou no dia 08 de fevereiro.

A Liquida Salvador é um evento que promove vendas com descontos em diversas lojas da capital baiana. Durante a fiscalização, houve estabelecimento que apresentou irregularidade e foi autuado.

“Com o objetivo de evitar possíveis irregularidades, o Procon-BA mais uma vez fiscalizou as lojas participantes do evento, com a finalidade de monitorar a precificação dos produtos, as condições de pagamento e coibir a publicidade enganosa com falsos descontos”, disse Iratan Vilas Boas, diretor de fiscalização do órgão.

Os fornecedores autuados pelo órgão da SJDHDS e responderão a processos administrativos, respeitada a ampla defesa e o contraditório, podendo sofrer multas e sanções, de acordo com as regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor.

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

MP aciona Justiça para que empresa de turismo cumpra contrato com consumidores

O Ministério Público estadual, por meio da promotora de Justiça Joseane Suzart, acionou a Justiça para que determine, em caráter liminar, que a empresa MRC Hotéis e Turismo cumpra integralmente os termos dos contratos estabelecidos, disponibilizando as estadias com antecedência, garantindo que as condições ofertadas sejam asseguradas a todos os beneficiários. O MP pede ainda que a Justiça garanta que a empresa assegure, conforme consta nos contratos, a concretização do serviço pelo período de dez anos, com todas as garantias e descontos previstos. A promotora pede ainda que o prazo para reservas antecipadas seja garantido e que seja assegurada a possibilidade de cancelamento e reembolso aos consumidores.

Na ação, a promotora de Justiça requer ainda que a Justiça determine que a MRC mantenha um canal de comunicação adequado com os consumidores, atendendo todas as demandas, seja por telefone ou e-mail; corrigindo a “precariedade” do serviço de atendimento ao consumidor, com treinamento adequado e composição de equipe satisfatória. O serviço de atendimento ao consumidor deve funcionar 24 horas durante os sete dias da semana, com menu eletrônico eficiente, que assegure ao consumidor opções como contato com atendente, cancelamento de contratos e acesso a histórico de demandas dos interessados. Pede o MP que a Justiça estabeleça que nenhum atendimento seja encerrado antes da conclusão do atendimento.

A ação se baseia em inquérito civil que apurou a veracidade de diversas reclamações de consumidores contra os serviços da MCR Hotéis e Turismo. Eles relataram que a MCR divulga, porém não oferece, pacotes de cotação de estadias em hotéis de “boa qualidade, com os melhores preços” por um período de dez anos. Para ter acesso aos serviços, os consumidores relataram terem efetuado pagamentos de até R\$2.800,00. A cotação era feita por meio de agência de viagens e, após usufruir do serviço uma ou duas vezes, os consumidores não mais conseguiam contatar a MCR, nem para garantir o cumprimento dos serviços oferecidos, tampouco para cancelar o contrato. De acordo com a promotora de Justiça Joseane Suzart, os contratos são irregulares, pois apresentam falsas promessas ao consumidor. “Além disso, a empresa não responde os consumidores lesados ou se recusa a restituir os valores investidos por eles”. A promotora de Justiça esclarece que tentou firmar Termo de Ajustamento de Conduta com a empresa, mas não obteve sucesso.

Procon Bahia notifica Ford sobre garantia dos consumidores e reposição de peças no mercado

A Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia (Procon-BA) notificou no dia 20 de janeiro a Ford do Brasil para obtenção de esclarecimentos sobre questões de logística relacionadas ao fechamento da unidade da empresa no município de Camaçari, na Região Metropolitana de Salvador (RMS).

O Procon São Paulo já havia notificado a empresa no último dia 12, para garantir os direitos dos consumidores da marca. O Procon-BA requereu da empresa esclarecimentos sobre como funcionará o cumprimento da garantia dos consumidores que adquiriram veículos da marca Ford e ainda estão em prazo de garantia.

A Ford anunciou no dia 11 de janeiro que vai encerrar a produção de veículos no Brasil. A empresa vai fechar sua fábrica em Camaçari, Horizonte (CE) e Taubaté (SP).

O órgão também questionou quais estabelecimentos realizarão a assistência técnica no estado da Bahia, como funcionará a política de oferta de componentes e peças de reposição para os veículos da marca produzidos no Brasil ou importados de outros países.

A empresa tem um prazo de 10 dias para apresentar esclarecimentos e documentos comprobatórios ao Procon-BA.



Combate ao abate clandestino detecta 3,5 toneladas de carne no Litoral Norte



O cronograma de fiscalização da ADAB (Agência Estadual de Defesa Agropecuária da Bahia) levou a operação contra o abate clandestino para o Litoral Norte do estado e, nos últimos dias, 3,5 toneladas de carne expostas para a comercialização em mercados municipais, supermercados e açougues foram apreendidas. As equipes de inspeção monitoradas pelo Setor de Inteligência da autarquia foram direcionadas através de denúncias de populares aos matadouros clandestinos onde os responsáveis foram notificados.

Foram visitadas as cidades de Esplanada, Catu, Itanagra e Conde. As carnes bovina e suína oriundas do abate clandestino foram apreendidas com apoio das Vigilâncias Sanitárias locais.

“Encontramos diversas irregularidades. Detectamos fatos estarrecedores durante a operação. Na Estrada Velha de Esplanada, próximo à Br-101, nos deparamos com cabeças de gado em fase de putrefação e crianças brincando com os restos do boi, em local de intensa agressão ao meio ambiente”, descreve Ednilton Brito, coordenador do Setor de Combate ao Abate Clandestino.

As equipes interceptaram tentativas inusitadas para disfarçar o crime. “Até embaixo da cama de um depósito que fica nos fundos de um açougue encontramos carne irregular escondida. Então, imaginem os riscos, durante anos os mercados adotam estratégia de deixar no quintal ou providenciando um esconderijo, montando paredes falsas para abrigar os produtos clandestinos, ou seja, fazendo com que a carne deteriore debaixo do sol forte, o que é um verdadeiro atentado à saúde pública e a população não pode estar submetida a isso, pois inúmeras doenças são transmitidas pelo consumo de carne imprópria”, atesta Ednilton.

Continua...

Combate ao abate clandestino detecta 3,5 toneladas de carne no Litoral Norte



Um dado importante é que os próprios moradores denunciaram à fiscalização sobre o roteiro por onde transitava os carros abertos carregados de carne já com muito mau cheiro.

“As pessoas entendem cada vez mais as ações da ADAB que são de proteção à vida humana, especialmente nestes tempos de pandemia”, ressalta Maurício Bacelar, diretor-geral da ADAB.

“Denúncias sinalizam que grande parte da carne comercializada em Itanagra é clandestina, a partir disso, identificamos currais de abate e realizamos abordagens de carros levando dois bois recém-abatidos em direção ao mercado. Estivemos acompanhados pelo secretário municipal de Agricultura e prepostos da Polícia Militar quando apreendemos 1,5 toneladas de carne”, conta Ednilton.

Também em Conde, as equipes comprovaram a comercialização de carne clandestina em açougues. “Descobrimos uma salgadeira repleta de peles e restos de carne, fruto do abate clandestino. Nos motiva ainda mais saber que a população está do nosso lado, pois já denuncia espontaneamente, não vamos nos

inibir e o trabalho vai continuar para combater este tipo de irregularidade”, reforça Ednilton Brito.

Toda a carga apreendida foi encaminhada para destruição em graxaria. São muitas as doenças que podem ser transmitidas ao homem através do consumo de carne sem inspeção: Brucelose, Tuberculose Bovina, Cisticercose, Salmonella, Botulismo, entre outras.

Fonte: <http://www.adab.ba.gov.br/>



Jurisprudências

- [Hotel deve restituir valor integral de reservas canceladas devido à epidemia](#)
- [Planos de saúde são obrigados a incluir teste sorológico de Covid](#)
- [Em disputa de passagem internacional, prazo prescricional é de 2, não 5 anos](#)
- [Cancelamento de plano de saúde por dívida deve considerar epidemia, diz TJ-PE](#)
- [Operadora não é obrigada a fornecer plano de saúde individual, diz STJ](#)
- [Violação de direitos individuais homogêneos não gera dano moral coletivo](#)

Expediente

CEACON

Coordenador

Solon Dias Rocha da Silva

Equipe

Bianca Sá Mattos dos Santos

Filipe Augusto Santos Gomes

Gabriela Argolo Araújo Marins

Mariana Palmeira Rodrigues

Milena Pimenta da Silva

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA

Email: 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

