



# CONSUMIDOR

Boletim Informativo



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

Edição 01/22- ref. Novembro / Dezembro-2021

# Índice

4	MP firma Termo de Ajustamento de Conduta com Empresa de Cobrança para evitar atuação abusiva
5	MP cobra dos gestores municipais ações de melhoria da água fornecida à população
6	Codecon fiscaliza comércio em função do Natal
7	Operação Natal 2021: Procon-BA combate irregularidades em produtos
8	MP aciona cinco empresas envolvidas em golpe de vendas de pacotes de viagem
9	MP requer interdição de pizzaria em razão de condições inadequadas de segurança sanitária

# Índice

10	Procon RJ Multa Ifood
11	Webinário realizado pela Secretaria Nacional do Consumidor reuniu autoridades jurídicas e representantes dos Procons para avaliar a análise dos processos com o objetivo de evitar judicialização.
12	Escola Nacional de Defesa do Consumidor está com inscrições abertas para cursos sobre o direito do consumidor
13	CODECON autua 4 estabelecimentos por publicidade enganosa durante a Black Friday
14	MP oficia responsáveis por eventos em Salvador para verificar questões de segurança e controle de vacinados
15	Jurisprudência

## Empresa de cobrança firma TAC com o MP para evitar atuação abusiva

A Procred Assessoria e Fomento Ltda firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Ministério Público do Estado da Bahia, no qual se compromete a adotar medidas que garantam o respeito aos direitos dos consumidores. A empresa assumiu o dever de averiguar detidamente o cadastro de todos os consumidores que tenham débitos perante instituições financeiras para confirmar a sua real existência e, na hipótese de inexatidão dos dados e cadastros, proceder a devida retificação. Segundo a Promotora de Justiça Joseane Suzart, inquérito civil constatou que algumas empresas que utilizam a razão social Procred estariam realizando número excessivo de ligações e até se utilizando de ameaça para realizar cobranças aos consumidores.

Para a promotora de Justiça, a conduta é abusiva, afronta o Código de Defesa do Consumidor e está em desacordo com a legislação vigente. A Procred, explica ela, tem a obrigação de observar os princípios da informação, transparência e clareza no que diz respeito ao banco de dados e cadastro dos consumidores. No TAC, a empresa se comprometeu a promover a atualização do banco de dados dos cadastrados e das respectivas informações pessoais constantes, notadamente o número de telefone, excluindo qualquer dado errôneo ou débito não comprovado. Após o débito ser excluído, a Procred não poderá realizar qualquer cobrança por meio de ligações ou mensagens. Além disso, quando alterar qualquer cadastro, a empresa assumiu a obrigação de comunicar a modificação ocorrida aos consumidores prejudicados com as informações incorretas no prazo de cinco dias úteis

Ainda conforme os compromissos assumidos no TAC, a cobrança de dívida legalmente respaldada deve ocorrer de forma transparente e fundamentada, sendo proibidas informações evasivas ou genéricas e observada a prescrição quinquenal. A Procred também se comprometeu a efetuar ligações ou enviar mensagens apenas dentro do horário comercial, de 8h às 20h, de segunda-feira a sábado, além de observar o limite diário de três ligações para um mesmo número.

Cecom/MP

## MP cobra dos gestores municipais ações de melhoria da água fornecida à população

*Em 2021, o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor produziu e encaminhou mais de 800 relatórios acerca da qualidade da água na Bahia.*

Uma das grandes frentes de atuação do Ministério Público estadual em 2021, na área do consumidor, foi a defesa do direito de todo cidadão baiano de ter um fornecimento de água com qualidade. Neste ano, segundo dados do sistema de informações do MP, foram instaurados 3.564 procedimentos para apurar casos de suposta violação dos direitos do consumidor, sendo que o fornecimento de água foi o assunto com maior número, registrando um total de 756 procedimentos. A preocupação do MP baiano com o acesso a esse bem natural essencial se traduz também nas ações do projeto estratégico institucional 'Água é Vida: Um Direito de Todos', conduzido pelo Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor (Ceacon).

Em 2021, a partir da extração de dados do Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano (Sisagua), do Ministério da Saúde, o Ceacon produziu e encaminhou 819 relatórios para os municípios baianos quanto à qualidade da água fornecida à população. Foram 392 relatórios com dados do segundo semestre de 2020 e 427 em relação ao primeiro semestre deste ano. Segundo o Ceacon, as informações deste segundo semestre serão extraídas e analisadas nos primeiros meses de 2022. O coordenador do Ceacon, promotor de Justiça Solon Dias, informou que este ano os relatórios foram enviados como notícias de fato para as respectivas comarcas para abertura de procedimentos que acompanhem e cobrem dos gestores ações de melhoria no serviço. A atuação nas Promotorias quanto ao tema resultou na abertura de 40 procedimentos administrativos de acompanhamento de políticas públicas, 32 procedimentos cíveis, 12 mandados de segurança, oito ações civis públicas ajuizadas, entre outras medidas.

## Codecon fiscaliza comércio em função do Natal

A Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON), vinculada à Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP), vistoriou 297 estabelecimentos em Salvador durante a Operação Natal, que durou do dia 13 ao dia 23 de dezembro. No total, 23 estabelecimentos irregulares foram notificados, alguns com mais de uma infração, somando 46 notificações durante toda operação.

Os agentes da CODECON encontraram irregularidades como: ausência de preço, validade e informação; não emissão de nota fiscal; falta de visibilidade do alvará de funcionamento e ausência de Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Humberto Viana, diretor-geral da CODECON, falou sobre a operação: “A Operação Natal acontece anualmente e é fundamental para coibir práticas abusivas recorrentes neste período, como as que foram encontradas. Mas além dos nossos fiscais, contamos também com a colaboração do cidadão para denunciar possíveis irregularidades através dos canais oficiais de denúncia: aplicativo CODECON Mobile, site da CODECON ou na nossa Central Municipal de Atendimento ao Consumidor, que fica na Rua Chile, Centro”, reforçou Viana.

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

## Operação Natal 2021: Procon-BA combate irregularidades em produtos



Foi realizada pela Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-BA) a Operação Natal 2021. De acordo com o órgão, a ação foi efetuada em duas fases.

A primeira, foi fiscalizado pelos órgãos a comercialização dos produtos alimentícios que compõe a ceia natalina, buscando retirar do comércio os produtos impróprios para o consumo, com data de validade vencida, estragados e/ou mal acondicionados.

Já na segunda fase, os alvos foram os fornecedores em geral, especialmente o comércio de presentes nas lojas de rua e dos grandes centros comerciais, para evitar as práticas enganosas e abusivas e garantir aos consumidores boas compras dos presentes natalinos.

Durante a operação, os agentes dos órgãos verificaram as condições de ofertas, as promoções enganosas; a forma de precificação dos produtos; vendas casadas; a presença do exemplar do Código de Defesa do Consumidor (CDC); as políticas de troca das lojas; bem como outras práticas que podem lesar os consumidores.

## **MP aciona cinco empresas envolvidas em golpe de vendas de pacotes de viagem**

O Ministério Público do Estado da Bahia ajuizou ação civil pública contra cinco empresas envolvidas em um golpe relacionado a vendas de pacotes de viagem. Segundo o promotor de Justiça Cristiano Chaves, a Ilhas do Caribe Turismo Ltda, Helm Viagens e Turismo Ltda, Cirque Amar Produções Artísticas, Pão de Açúcar e Sol Barra Hotel estariam envolvidas no esquema que lesou vários consumidores. As empresas atraíam clientes para realizarem a compra de pacotes de viagem, mas eles não conseguiam usufruir das diárias adquiridas e acabavam constatando a fraude, afirma o promotor. Ele solicita à Justiça que determine às empresas que restituam em dobro os valores indevidamente recebidos.

As investigações apontam que, durante a temporada do Le Cirque Amar em Salvador, duas pessoas com identificação da empresa Ilhas do Caribe Turismo ofereciam sorteios de viagens para Gramado (RS) no interior do circo e, ali, colhiam informações e dados pessoais de interessados. Dias depois, um colaborador da empresa entrava em contato com os consumidores que se identificaram, informando que, embora não tivessem sido contemplados com a viagem, seriam beneficiados com duas diárias em hotéis credenciados pela empresa, devendo, para tanto, participar de um evento a ser realizado no Barra Sol Hotel. Lá, os consumidores eram atendidos e participavam de apresentação de pacotes de viagem, que acabavam adquirindo. Ocorre que, após isso, no momento de tentar contato com a empresa para marcação de suas viagens, os consumidores não conseguiam falar com os responsáveis e, portanto, não tinham como agendar a viagem.

De acordo com o promotor de Justiça, o mesmo golpe foi aplicado pela Ilhas do Caribe Turismo por meio de stand instalado no interior do supermercado Pão de Açúcar. Consumidores eram contactados para participar de sorteios de pacotes de viagem, depois eram informados sobre o evento e lá acabavam adquirindo diárias que não conseguiam usufruir por não conseguir contato com a empresa. Na ação, Cristiano Chaves solicita ainda à Justiça que condene as empresas a repararem o dano moral coletivo causado aos consumidores, em coletividade, no valor mínimo de R\$ 100 mil, reversível ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

## MP requer interdição de pizzaria em razão de condições inadequadas de segurança sanitária

O Ministério Público estadual, por meio do promotor de Justiça Cristiano Chaves, ajuizou ação civil pública contra a Baita Pizza, localizada na Avenida Caminho de Areia, em Salvador, em razão de condições inadequadas de segurança sanitária. Segundo o promotor de Justiça, em relatório enviado pela Vigilância Sanitária, consta que o estabelecimento não armazena adequadamente os alimentos sob refrigeração, mantendo-os sem segregação por tipo no freezer e geladeira, além de dispor os alimentos diretamente em caixas de papelão nos quais foram transportados. Os fiscais da Vigilância Sanitária relataram ainda a existência de baratas nas instalações da pizzaria; banheiro de funcionário instalado dentro da área de produção; uso de balde de lixo no bar e no lavatório sem pedal e tampa; armazenamento de botijões de gás na área de produção; e carrinho de transporte dentro do depósito de alimentos.

Na ação, o MP requer que a Justiça determine a interdição do estabelecimento, até que a pizzaria realize as mudanças necessárias e o órgão de vigilância sanitária reconheça a regularização da situação sanitária do local. O MP requer ainda que a pizzaria cumpra todas as determinações apontadas pela Vigilância Sanitária, no desempenho de suas inspeções, regularizando o seu serviço de oferta de pizzas e ambiente interno para consumo em condições mínimas, que não ofereçam mais risco à saúde do consumidor. “Há um grave e elevado risco causado aos consumidores e à saúde coletiva, por conta do desatendimento dos padrões necessários de qualidade e segurança, tão relevantes durante a pandemia do Covid-19”, destacou o promotor de Justiça Cristiano Chaves.

Fonte: CECOM/MPBA com modificações

## Procon Carioca multa IFood em mais de R\$ 1,5 milhão após nome dos estabelecimentos serem trocados

Órgão constatou que a empresa compartilha dados dos usuários com prestadores de serviço terceirizados Rio,

O Procon Carioca, órgão vinculado à Secretaria Municipal de Cidadania aplicou uma multa de R\$ 1.508.240,00 para o aplicativo IFood. A decisão foi tomada após a abertura de um procedimento administrativo que tinha como objetivo tomar providências diante do ocorrido no dia 02 de novembro, quando os nomes de alguns estabelecimentos cadastrados na plataforma foram alterados por mensagens políticas.

Na ocasião, após a imprensa divulgar o ocorrido, o IFood se manifestou informando que as alterações foram feitas por uma empresa prestadora de serviço, mas que não houve vazamento de dados, muito menos de meios de pagamentos (dados de cartões de créditos e débitos) dos clientes consumidores.

Segundo o Procon Carioca, "diante da grande repercussão do ocorrido, os agentes do Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Carioca, procederam à fiscalização junto à plataforma e constataram que o IFood informa claramente no campo Declaração de Privacidade, que compartilha dados com empresas terceirizadas, incluindo dados de pagamentos dos consumidores".

O órgão ressaltou, ainda, que tendo em vista que a plataforma Ifood armazena e compartilha informações sensíveis de boa parte dos brasileiros como CPF, endereços cadastrados, e-mails e dados utilizados para pagamentos on-line, como numerações de cartões de crédito e débito, foram requeridos esclarecimentos, como quais estabelecimentos foram afetados por esse acesso indevido.

A empresa também foi questionada por quanto tempo os nomes dos estabelecimentos ficaram alterados, qual foi o prazo para correção do sistema, quantas compras foram realizadas durante o acesso indevido e qual a identificação da empresa prestadora de serviços que deu causa ao acontecimento e quais são suas atribuições na gestão da plataforma. No entanto, "a ausência de documentos levou o Procon Carioca a multar a Empresa".

"O Procon Carioca está sempre atento às plataformas/aplicativos e violações ao direito do consumidor", concluiu o diretor executivo Igor Costa. Procurado, o IFood ainda não se manifestou sobre o assunto.

**Fonte: O Dia Online - 07/12/2021**

## **Webinário realizado pela Secretaria Nacional do Consumidor reuniu autoridades jurídicas e representantes dos Procons para avaliar a análise dos processos com o objetivo de evitar judicialização.**

O Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) realizou, na manhã desta quarta-feira (1º), o webinário “Efetividade das Sanções Administrativas”, com o objetivo de discutir a eficiência das multas aplicadas em processos sancionatórios, tanto da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) quanto dos demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Durante o evento, foi apresentado estudo realizado em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), cujo principal objetivo foi a elaboração de um banco de dados, por meio de uma análise junto aos Tribunais de Segunda Instância e Superiores, com foco em aspectos processuais como: motivos, valores, confirmação ou reversão da multa aplicada no âmbito judicial.

Os resultados obtidos pelo PNUD mostram que os métodos utilizados atualmente estão consistentes e assertivos. Ainda assim, a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Domingues, avalia que esse trabalho traz uma direção das melhorias que podem ser feitas na análise dos processos administrativos para que o movimento de judicialização seja evitado. “Estamos procurando melhorar a efetividade e a instrumentalidade dos nossos processos para que o judiciário não precise se movimentar. Quando as decisões administrativas são mais sólidas, bem-motivadas e estruturadas, nós temos uma redução desse movimento de judicialização, e isso é o que queremos promover”, disse.

O webinário foi realizado pela Senacon e reuniu diversas autoridades jurídicas, além de representantes dos Procons e do Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional (IBRAC).

Fonte: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/2025-mjsp-discute-efetividade-das-sancoes-administrativas-aplicadas-em-atencao-aos-direitos-dos-consumidore>

## **Escola Nacional de Defesa do Consumidor está com inscrições abertas para cursos sobre o direito do consumidor**

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) abriu nesta segunda-feira (10) inscrições para 20 cursos voltados ao direito do consumidor e relação de consumo. Os cursos são gratuitos, têm carga horária entre 20 e 60 horas/aula e receberá matrículas até o dia 7 de fevereiro. Os interessados precisam ter mais de 16 anos e acesso a um computador com internet para assistir às aulas. Todos recebem certificado digital pela Universidade de Brasília (UnB). Também é oferecida qualificação para órgãos gestores, de monitoramento e empresas.

Alguns cursos como “Planejar para realizar sonhos”, “Dominando emoções e criando novos hábitos” e “Inteligência financeira: saia do sufoco” fazem parte do programa de Educação Financeira oferecido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). Além da educação para o consumo, o consumidor também tem a oportunidade de compreender melhor o que é a propaganda enganosa e a publicidade abusiva com o curso de “Oferta e Publicidade”, inclusive com casos práticos, e também poderá ampliar o conhecimento relacionado aos seus direitos com o curso “Princípios e Direitos Básicos do Código de Defesa do Consumidor”.

Em 2021, a ENDC realizou 55.498 matrículas e cinco novos cursos à distância foram criados e oferecidos de forma gratuita. São 17 capacitações gratuitas com certificação da Universidade de Brasília.

<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/2061-escola-nacional-de-defesa-do-consumidor-esta-com-inscricoes-abertas-para-cursos-sobre-o-direito-do-consumidor>

## **CODECON autua 4 estabelecimentos por publicidade enganosa durante a Black Friday**

A Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON) autuou 4 estabelecimentos por publicidade enganosa. Esses estabelecimentos foram listados junto com outros 36, todos escolhidos por amostragem. A pesquisa de preço realizada pela CODECON ocorreu em outubro, para coibir práticas abusivas como as identificadas durante a operação nesta sexta (26). As multas por infringir o Código de Defesa do Consumidor (CDC) variam de R\$ 900 a R\$ 9 milhões.

Humberto Viana, diretor-geral da CODECON, comentou sobre as autuações: “Apesar de encontrarmos 4 estabelecimentos irregulares, cometendo o mesmo crime, observamos uma queda nas infrações na comparação com os anos anteriores à pandemia. É importante lembrar que mesmo após a Black Friday, o consumidor deve pesquisar, registrar e comparar os valores antes de comprar. Em caso de irregularidade, devem acionar a CODECON”, reforçou Viana.

Os itens listados na pesquisa são os mais procurados deste período, como: fogão, televisão, smartphones, máquina de lavar, refrigerador e micro-ondas. As lojas autuadas aumentaram ou mantiveram os valores anteriores à Black Friday, mas incluíram os produtos como parte da promoção. Essa prática é proibida por lei, de acordo com o Art. 37 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Em caso de irregularidades e possíveis abusividades, o consumidor pode acionar a CODECON em tempo real através do aplicativo CODECON Mobile ou registrar a denúncia por meio do Aplicativo Fala Salvador, site ([www.codecon.salvador.ba.gov.br](http://www.codecon.salvador.ba.gov.br)), portal do Fala Salvador ([www.falasalvador.ba.gov.br](http://www.falasalvador.ba.gov.br)) ou através da Central de Atendimento Disque Salvador - 156

## **MP oficia responsáveis por eventos em Salvador para verificar questões de segurança e controle de vacinados**

*Empresas deverão informar ao MP mecanismo de controle de cartão de vacinação para impedir entrada de pessoas não vacinadas contra a Covid em eventos festivos*

O Ministério Público estadual, por meio das 2ª e 3ª Promotorias de Justiça do Consumidor, enviou ofício, no dia 16 deste mês, às empresas responsáveis pela realização de eventos festivos em Salvador para verificar questões relativas à segurança do público e o mecanismo de controle de vacinados.

No documento, o MP pediu que as empresas informem qual o público máximo esperado e qual o volume de seguranças que será disponibilizado nos eventos; que enviem cópia do contrato com empresa de segurança, especificando o volume de pessoas envolvidas na proteção da coletividade na área interna e no acesso ao local do evento; o número de catracas de controle de acesso; e o mecanismo de controle de cartão de vacinação, antes e no momento da realização do evento, impedindo a entrada de pessoas não vacinadas contra o coronavírus. Além disso, as empresas terão que informar ainda se utilizarão veículo de sonorização como trios elétricos e pranchões, além de informarem qual a capacidade de pessoas, de peso e a apresentação da licença respectiva. Também serão avaliados aspectos como a proporção entre o número de seguranças e consumidores e se os locais de realização dos eventos contam com aprovação dos órgãos técnicos, tais como vistoria do Corpo de Bombeiros e da Vigilância Sanitária.

O MP enviou ainda ofício ao Município de Salvador solicitando informações sobre a expedição de alvará para realização dos eventos, bem como as regras administrativas impostas pela administração municipal e a disponibilização de pessoal para controle do trânsito e acesso aos locais, visando evitar aglomeração nas respectivas entradas. Foram oficiadas as empresas responsáveis pelos eventos 'Pranchão', na Arena Fonte Nova, que será realizado dia 8 de janeiro; 'Baile da Santinha', com periodicidade a partir do dia 7 de janeiro; 'Melhor segunda-feira do mundo', a partir do início de 2022; ensaios da Timbalada, com retomada a partir de 9 de janeiro; e os revéillons do Yacht Club da Bahia, do Clube Espanhol e o Reveillon Felicitá.

Fonte:Cecom/MP



## Jurisprudências

- <https://www.conjur.com.br/2021-nov-15/concessionaria-nao-cortar-fornecimento-agua-debito-antigo>
- <https://www.conjur.com.br/2021-nov-14/migracao-plano-anuencia-consumidor-gera-dano-moral>
- <https://www.conjur.com.br/2021-dez-10/bancos-sao-condenados-tj-sp-transacoes-fraudulentas-via-pix>
- <https://www.conjur.com.br/2021-dez-10/consumidor-nao-responsabilizado-fortuito-ou-forca-maior>

# 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



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

