



## Operação Pró-consumidor apreende 5,9 toneladas em 2013

O comércio ilegal de gás de cozinha e a venda de gelo, leite e carne fora dos padrões sanitários foram os principais alvos da força-tarefa Pró-consumidor em 2013, atividade realizada pelo Caop do Consumidor (Caop-DC) e instituições parceiras, a exemplo da Vigilância Sanitária, Adapec, Corpo de Bombeiros e Procon.

Ao longo do ano, foram realizadas nove operações e percorridas 11 cidades do Estado, sendo vistoriados açougues, abatedouros, panificadoras, supermercados, laticínios, frigoríficos e outros, num total de 128 estabelecimentos.

### Como funciona

A partir de solicitação feita pelo promotor de justiça, a força-tarefa se desloca até a respectiva comarca e realiza inspeções surpresa nas indústrias e no comércio local, prestando orientações, autuando os empreendimentos irregulares e apreendendo produtos. O trabalho é coordenado pelo Caop do Consumidor.

### Balanco da fiscalização Pró-Consumidor em 2013



170 autuações



1.089 itens apreendidos



128 estabelecimentos  
vistoriados



11 cidades atendidas



5,9 toneladas em volume  
de produtos apreendidos

## Abatedouro de Formoso do Araguaia tem que se adequar aos padrões legais

Nas inspeções realizadas pelo Caop do Consumidor e pelas instituições parceiras em abatedouros municipais e açougues,

foram vistoriadas não apenas as condições higiênico-sanitárias. A adequação da estrutura física desses estabelecimentos aos padrões legais

também foi considerada.

Em Formoso do Araguaia, o Caop do Consumidor, juntamente com a Adapec, intermediou um

acordo entre a Promotoria de Justiça e o Município, efetivado por meio de Termo de Ajustamento de Conduta

(TAC), no qual foram fixados prazos para adequação das irregularidades encontradas, tanto com relação à

documentação quanto à estrutura física e ao pessoal do abatedouro.

## Vistoria de GLP visa à segurança da população

Prezando pela segurança da população e, em consequência, pela concorrência leal entre os estabelecimentos comerciais, a força-tarefa Pró-consumidor deu ênfase à regularização das revendas de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP), conhecido como gás de cozinha. Em parceria com o Corpo de Bombeiros, foram realizadas vistorias nas cidades de Araguaína, Nova Rosalândia, Pium e Pugmil.



## Telefonia

### MPE participa dos trabalhos da CPI da Telefonia

Por meio do Caop do Consumidor, o Ministério Público Estadual foi uma das entidades parceiras da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Telefonia, iniciativa da Assembleia Legislativa que contou

também com o apoio da Defensoria Pública Estadual e do Procon.

O Caop contribuiu com os trabalhos de diagnóstico, em que foram levantadas, perante a população de diversas regiões, as

principais dificuldades encontradas no acesso aos serviços de telefonia. Para colaborar com este trabalho, o Caop designou a servidora Allane Thássia Tenório, técnica ministerial.

### Telefonia celular: principais direitos dos usuários

#### Cobrança

- Pagar somente os valores devidos;
- Obter uma nova conta se encontrar erro de cobrança;
- Receber em dobro os valores pagos indevidamente.

#### Contrato

- Mudar de plano de serviço a qualquer momento;
- Receber o contrato de assinatura com seus direitos e deveres;

- Cancelar o contrato em até 24 horas;

- Receber confirmação em 12 horas quando for cancelado o contrato com a operadora ou em 60 horas quando em lojas de revenda;

- Receber contrato específico dos benefícios e das promoções;

- Cancelar o contrato de benefícios e promoções;

- Proceder ao pagamento de multa caso o contrato seja cancelado antes do prazo firmado.

#### Atendimento

- Registrar reclamações e solicitações de serviços, de cancelamento e de informações em lojas e via call center da operadora ou via internet;

- Receber imediatamente o protocolo para acompanhar a solicitação e, por mensagem de texto da operadora, em até 24 horas;

#### Crédito do pré-pago

- Inserir novos créditos e somá-los aos existentes, passando a valer a maior data de vencimento;
- Ao colocar novos créditos, enquanto durar o seu contrato com a operadora, os créditos vencidos são revalidados.

Contato Anatel: 0800-33-2001 ou [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).

Fonte: Anatel



# NOTAS TÉCNICAS

Instituição: Ministério Público do Estado de Santa Catarina. Tema: Crimes contra as relações de consumo Comercialização de produtos impróprios

**Crimes contra as relações de consumo – Comercialização de produtos impróprios – Desnecessidade de perícia para caracterização quando se tratar de:** (a) produtos cujos prazos de validade estejam vencidos e, regra geral, (b) produtos em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação – Crimes formais e de perigo abstrato.

Por conta da atual indefinição que grassa na jurisprudência a respeito da (des)necessidade de realização de perícia para a configuração dos crimes contra as relações de consumo previstos no art. 7º, IX, da Lei 8.137/90, e também porque é acentuada a ocorrência dessa espécie de delito nas relações cotidianas, o Centro de Apoio Operacional do

Consumidor do Ministério Público do Estado de Santa Catarina (CCO) posiciona-se sobre o assunto, mediante a emissão da presente Nota Técnica [CLIQUE AQUI].

Instituição: Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)  
Tema: Recall

Na qualidade de coordenador da Política Nacional de Defesa do Consumidor, o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), acompanha e fiscaliza os procedimentos de recall realizados pelos fornecedores, nos termos do artigo 10 da Lei no 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), bem como desenvolve ações voltadas à prevenção de acidentes de consumo.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança. Caso o fornecedor venha a ter conhecimento

da existência de defeito após a inserção do produto no mercado, é sua obrigação comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes. Deve também divulgar Aviso de Risco na mídia (em jornal impresso, televisão e rádio), com informações claras e precisas quanto ao objeto do recall, descrição do defeito e riscos, além das medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar. É também dever da empresa atender aos consumidores que tiverem adquirido o produto objeto de recall, trocando-o ou consertando-o.

Para regulamentar o procedimento referente ao recall, no ano de 2012 o Ministro da Justiça editou a Portaria 487/2012, substituindo a Portaria 789/01. A norma estabelece a comunicação do recall pelos fornecedores a todas as autoridades reguladoras (Anvisa, Denatran, Inmetro etc.); amplia as informações que devem ser apresentadas pelas empresas (inclusão da foto do produto no Aviso de Risco aos Consumidores, informação sobre países para os quais o produto foi exportado, custos da veiculação dos Avisos de Risco etc.); institui o dever de fornecer ao consumidor comprovante de atendimento ao recall e cria o Sistema Nacional de Alerta Rápidos de recall.