MPMA
Ministério Público
do Estado do Maranhão

INFORMATIVO

CAO-Consumidor



nº 03/2025
São Luís











ALINEIDE MARTINS RABELO COSTA
Coordenadora Estadual CAO-Consumidor

Débora Ferreira de Faria Fialho
Assessora Técnica

Nayra Giovanna Moura Franco
Assessora Técnica

CONTATO

E-mail: caopconsumidor@mpma.mp.br
Fone: (98) 3219-1705
Endereço: CAO-Consumidor - Rua Isaac Martins, nº 141, Centro, CEP: 65.010-690, São Luís/MA - Solar do Ribeirão

Informativo CAO-Consumidor: periódico trimestral; apresenta, de forma clara e objetiva, resumo de teses, jurisprudências e notícias relacionadas ao Direito do Consumidor.

Permite-se a reprodução desta publicação, no todo ou em parte, sem alteração do conteúdo, desde que citada a fonte.

Informativo CAO-Consumidor São Luís: Ministério Público do Estado do Maranhão - Procuradoria Geral de Justiça, n. 03/2025.

SUMÁRIO

1. EDITORIAL..... 03

2. NOVIDADES JURISPRUDENCIAIS..... 05

3. NOTÍCIAS..... 11

4. ACONTECEU NO CAO..... 18

5. PROJETO DE LEI EM TRAMITAÇÃO..... 22

6. CÁPSULAS DE DIREITO DO CONSUMIDOR... 24

7. ATUALIZE-SE..... 26

8. EDUQUE-SE..... 27

REFERÊNCIAS..... 28

1. EDITORIAL

“[...] enfrentar os desafios impostos pelas novas tecnologias, fortalecer a cidadania digital e assegurar que a publicidade algorítmica opere dentro dos limites da legalidade, da ética e do respeito aos direitos fundamentais dos consumidores.

O CONSUMIDOR NA ERA DA PUBLICIDADE ALGORÍTMICA: entre avanços e desafios

O mundo atual vivencia uma nova era de consumo, na qual os avanços tecnológicos ganham papel de destaque moldando e reformulando silenciosamente os padrões comportamentais de compra dos indivíduos. A cada *clique*, *comentário*, *curtida* ou *pesquisa* realizada em *ambientes virtuais*, *plataformas online* ou *redes sociais*, algoritmos inteligentes captam informações sobre os usuários desses serviços, aprendendo sobre seus hábitos, preferências e até vulnerabilidades.

Este fenômeno representa um potencial avanço na personalização da experiência digital, uma vez que permite a cada pessoa que receba produtos, serviços e ofertas alinhados aos padrões de consumo revelados por meio de cada busca ou pesquisa realizada. Trata-se da *publicidade algorítmica* que tem como ponto de partida o uso da inteligência artificial para identificar padrões ocultos nos dados dos usuários.[1] Essa tecnologia representa um avanço significativo para o mercado e para as práticas de consumo, mas também impõe importantes desafios éticos e jurídicos, sobretudo no que diz respeito à proteção dos direitos dos consumidores.

Apesar da eminente eficiência no acesso a informações, produtos e serviços, a personalização automatizada pode acarretar comportamentos potencialmente abusivos e inadequados frente à legislação consumerista de regência: a falta de transparência nos anúncios, a discriminação algorítmica – caracterizada pela forma como informações sensíveis são utilizadas, podendo fomentar tratamentos desiguais no oferecimento de produtos e serviços, com base no perfil de cada consumidor[2]– e a indução, por meio de anúncios massivamente veiculados, ao consumo compulsivo, fragilizando o consentimento e atingindo a vulnerabilidade a que o consumidor está cotidianamente exposto.

Diante desses desafios impostos pela publicidade algorítmica, o ordenamento jurídico brasileiro oferece importantes instrumentos de proteção aos consumidores. Destacam-se, nesse contexto, o *Código de Defesa do Consumidor* (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), que consagra princípios como a transparência, a informação adequada e o respeito à vulnerabilidade do consumidor, e a *Lei Geral de Proteção de*

1 Encontros Bibli. (2024). Propaganda digital e algoritmos e suas implicações nas escolhas dos usuários no ambiente online [Ensaio]. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 29 . Disponível em: https://www.scielo.br/j/eb/a/X98XKDV8CqJqPzvt64yzY4t/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 10 jul. de 2025.

2 SAINZ, Nilton; GABARDO, Emerson; ONGARATTO, Natália. Discriminação algorítmica no Brasil: uma análise da pesquisa jurídica e suas perspectivas para a compreensão do fenômeno. Revista de Direito Público (RDP), Brasília, vol. 21, n. 110, p. 258-289, abr./jun. 2024. Disponível em: https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/7295/3391. Acesso em: 10 jul. de 2025.

Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), que regula o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.[3]

Entretanto, garantir a efetividade desses direitos exige não apenas normas claras, mas também ações institucionais articuladas. É nesse ponto que a Política Nacional das Relações de Consumo, prevista no CDC, assume papel fundamental. Por meio dela, o Poder Público deve adotar providências voltadas à promoção da educação e da informação de consumidores e fornecedores, à oferta de assistência jurídica gratuita e à atuação de Promotorias de Justiça especializadas, fortalecendo, assim, a cidadania digital e a defesa dos interesses coletivos.

Estas medidas são indispensáveis para enfrentar os desafios impostos pelas novas tecnologias, fortalecer a cidadania digital e assegurar que a publicidade algorítmica opere dentro dos limites da *legalidade*, da *ética* e do *respeito* aos direitos fundamentais dos consumidores.

Nesse cenário de regulamentação e enfrentamento dos riscos da publicidade algorítmica, destaca-se a Nota Técnica nº 2/2024 da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON),[4] que propõe diretrizes voltadas à transparência na veiculação de anúncios digitais. O documento estabelece Critérios de Qualidade de Dados de Anúncios e de Dados, com exigências específicas às plataformas digitais, como a obrigação de oferecer, de forma gratuita, ferramentas acessíveis (APIs e interfaces públicas) que permitam visualizar e consultar, de maneira organizada, informações sobre os anúncios pagos, quem os contratou, quanto foi investido e quais critérios foram usados para direcioná-los ao público.

Os critérios exemplificados visam assegurar o controle social e institucional sobre a publicidade digital, fortalecendo a aplicação dos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Geral de Proteção de Dados.

Os avanços são inúmeros, e figuram como reflexos de uma sociedade em que a inteligência artificial e a publicidade algorítmica já fazem parte da realidade cotidiana. No entanto, sua aplicação deve respeitar os limites legais. O consumidor brasileiro tem direito à transparência, à privacidade, ao tratamento não discriminatório e ao controle de seus dados pessoais. Promover a regulação e a educação digital, com esforços integrados entre Promotorias de Justiça, PROCONs e demais instituições, é medida essencial para assegurar relações de consumo mais justas, éticas e equilibradas.

Por Alineide Martins Rabelo Costa

Promotora de Justiça e Coordenadora do Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor (CAO - Consumidor)

3 OLIVA, Milena D.; SILVA, Jenifer G. da. Discriminação algorítmica nas relações de consumo. Migalhas de Peso, Migalhas, 23 fev. 2021. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/depeso/340680/discriminacao-algoritmica-nas-relacoes-de-consumo. Acesso em: 10 jul. de 2025.

4 BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON. Nota Técnica n.º 2/2024 – Plataformas Digitais. Campinas: Procon Campinas, 2024. Disponível em: https://procon.campinas.sp.gov.br/sites/procon.campinas.sp.gov.br/files/arquivos/Nota_Tecnica_28634830_Nota_Tecnica_n_2_2024_Plataformas_Digitais.pdf. Acesso em: 10 jul. de 2025.

2. NOVIDADES JURISPRUDENCIAIS

2.1 RESPONSABILIDADE OBJETIVA: plataforma deve indenizar por falha na segurança

STJ EMENTA RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE BITCOINS. TRANSAÇÃO REALIZADA POR MEIO DE PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS EM CRIPTOMOEDAS. USO DE AUTENTICAÇÃO EM DOIS FATORES. NECESSIDADE DE LOGIN, SENHA, PIN DE ACESSO E CONFIRMAÇÃO POR E-MAIL. ATAQUE HACKER NÃO COMPROVADO. E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO DA OPERAÇÃO NÃO APRESENTADO PELA CORRETORA. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA.

1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479 do STJ).

I2. O Mercado Bitcoin é instituição financeira, constando, inclusive, da lista de instituições autorizadas, reguladas e supervisionadas pelo BACEN (Lei 4.595/64, art. 17).

3. Em se tratando, portanto, de instituição financeira, em caso de fraude no âmbito de suas operações, a sua responsabilidade é objetiva, só podendo ser afastada se demonstrada causa excludente da referida responsabilidade, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC.

4. No caso dos autos, não foram produzidas provas que demonstrem que o autor teria liberado informações pessoais (senha e código PIN) para terceiros de maneira indevida ou que teria confirmado a operação ora contestada por e-mail, provas estas que teriam o condão de afastar a responsabilidade da empresa ré pela transação fraudulenta.

5. Recurso especial provido.[5]

Em julgamento recente, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça reconheceu a responsabilidade objetiva da empresa Mercado Bitcoin Serviços Digitais Ltda. por falha na prestação de serviço de intermediação de criptoativos, ao não comprovar a regularidade da autenticação de operação que culminou no desaparecimento de 3,8 *bitcoins* da carteira de usuário.

Na origem, o consumidor alegou que, ao realizar transação regular por meio da plataforma digital, percebeu comportamento anômalo no sistema, com travamento da tela e solicitação atípica de código de autenticação, sendo surpreendido, na sequência, com a transferência indevida.

[5] STJ. RECURSO ESPECIAL Nº 2104122 - MG (2023/0375194-0). STJ, Brasília, 20/05/2025 (2025a). Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202402790189&https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=315337335&registro_numero=202303751940&peticao_numero=&publicacao_data=20250528&formato=PDF=27/02/2025. Acesso em: 15 jun. de 2025.

Embora a sentença tenha reconhecido o defeito no serviço, condenando a empresa ao ressarcimento dos danos materiais e à indenização por danos morais, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais reformou o *decisum*, sob o fundamento de que a falha teria decorrido de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (*hackers*), afastando a responsabilidade da empresa ré.

O STJ, contudo, entendeu de forma diversa. A Corte Superior reafirmou a incidência da Súmula 479, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias",[6] estendendo tal entendimento às plataformas de intermediação de ativos digitais, uma vez que também configuram instituições financeiras, nos termos do art. 17 da Lei nº 4.595/1964.[7]

No caso concreto, destacou-se que o sistema da plataforma utilizava autenticação em dois fatores – login, senha, PIN e confirmação via *e-mail* –, sendo obrigação do fornecedor comprovar que a operação controversa foi regularmente autenticada pelo usuário, inclusive com o envio e confirmação do *e-mail*. A ausência desse registro, somada à incapacidade da empresa de comprovar a origem e a segurança da transação, impediu o reconhecimento de fortuito externo.

O colegiado considerou indevida a conclusão do TJMG, que atribuiu culpa à vítima com base apenas na alegação de que ela digitou o código de autenticação duas vezes, sem qualquer demonstração técnica de que esta contribuiu para o evento danoso.

O julgado reforça, ainda, que alegações genéricas de ataques cibernéticos, desacompanhadas de prova mínima, não afastam o nexo de causalidade quando o evento lesivo decorre de falha sistêmica interna. Nessa hipótese, a responsabilidade permanece atribuída ao fornecedor, cuja obrigação é garantir a adequada segurança no ambiente digital, nos termos do dever de qualidade previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, o recurso especial foi provido para reformar o acórdão do TJMG, reconhecendo a responsabilidade da empresa pelos danos decorrentes da transação indevida, com retorno dos autos à instância de origem para exame das demais pretensões indenizatórias.

6 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 1º ago. 2012.

7 Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

2.2 RESSARCIMENTO INTEGRAL: fornecedor deve indenizar consumidor por vício do produto mesmo dentro do prazo de 30 dias

STJ **DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. VÍCIO DO PRODUTO. VEÍCULO AUTOMOTOR. LIMITAÇÃO. RESSARCIMENTO. PRAZO DE TRINTA DIAS. IMPOSSIBILIDADE. DANOS MATERIAIS. INDENIZAÇÃO INTEGRAL. DANOS MORAIS. VALOR. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

I.I. Caso em exame
1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra fabricante e concessionária em razão de veículo zero quilômetro que, dentro do prazo de garantia, apresentou defeito mecânico e permaneceu 54 dias sem reparo nas dependências da concessionária.
2. As instâncias de origem limitaram a indenização por danos materiais ao período superior a 30 dias, com base na interpretação do art. 18, § 1º, do CDC, e fixaram o valor da indenização por danos morais em R$ 10.000,00 (dez mil reais).
II. Questão em discussão
3. Consiste em definir se a indenização por danos materiais decorrente de vício do produto deve ser limitada ao período que exceder o prazo de 30 dias previsto no art. 18, § 1º, do CDC.
4. Também envolve a análise da adequação do valor fixado a título de danos morais, considerando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.
III. Razões de decidir
5. O prazo de 30 dias do art. 18, § 1º, do CDC não constitui excludente de responsabilidade, mas um limite para que o fornecedor solucione o vício antes que o consumidor possa exercer as alternativas legais (substituição do produto, restituição do valor ou abatimento do preço).

> **6. A interpretação sistemática do CDC, especialmente à luz do princípio da reparação integral (art. 6º, VI), impõe que o consumidor seja ressarcido por todos os prejuízos materiais decorrentes do vício do produto, quando judicialmente reconhecido, independentemente de terem ocorrido dentro ou fora do prazo de 30 dias.**

IV. Dispositivo e tese
8. Recurso parcialmente provido para condenar as recorridas ao ressarcimento integral dos danos materiais durante todo o período em que o recorrente ficou privado do uso do veículo.
Tese de julgamento: "1. O prazo de 30 dias do art. 18, § 1º, do CDC não limita a responsabilidade do fornecedor, devendo o consumidor ser ressarcido integralmente pelos danos materiais sofridos.
2. A indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não cabendo revisão quando o valor não se mostra irrisório ou exorbitante. [8]

No julgamento de Recurso Especial, o Superior Tribunal de Justiça fixou importante precedente no âmbito das relações de consumo ao reconhecer que o prazo de trinta dias previsto no art. 18, §1º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) não limita a responsabilidade do fornecedor em casos de vício do produto. Ao contrário: deve-se aplicar o princípio da reparação integral, assegurado no art. 6º, VI, do CDC, para garantir ao consumidor o ressarcimento de todos os prejuízos comprovadamente sofridos, inclusive aqueles ocorridos durante o referido prazo legal.

[8] STJ. RECURSO ESPECIAL Nº 1935157 - MT (2021/0125800-1). Brasília, 22/04/2025 (2025b). Disponível em: https://www.migalhas.com.br/arquivos/2025/5/096C2859461D7D_acordao-stj.pdf Acesso em: 15 maio de 2025.

A controvérsia teve início após consumidor adquirir veículo zero quilômetro que, menos de um ano após a compra, apresentou grave defeito mecânico, permanecendo nas dependências da concessionária por 54 dias sem reparo. Diante da inércia das rés (fabricante e concessionária), o consumidor ajuizou ação de indenização por danos materiais, referentes à locação de veículo substituto e contratação de serviços de frete, e por danos morais.

A sentença reconheceu a responsabilidade solidária das rés, mas limitou o ressarcimento dos danos materiais ao período superior a 30 dias, sob a justificativa de que o CDC concederia aos fornecedores esse prazo para sanar o vício. Este posicionamento foi mantido pelo Tribunal de Justiça do Mato Grosso.

Ao analisar o recurso especial, o STJ reformou esse entendimento. A Corte asseverou que o art. 18, §1º, do CDC estabelece um marco temporal para o exercício das opções conferidas ao consumidor (substituição do produto, devolução do valor pago ou abatimento proporcional do preço), mas não representa uma cláusula de exclusão de responsabilidade durante esse período. Ou seja, mesmo que o vício tenha ocorrido dentro do prazo de 30 dias, constatado judicialmente o defeito e comprovados os prejuízos, o consumidor faz jus à indenização integral.

A Corte também ressaltou que admitir a limitação da responsabilidade ao período posterior aos 30 dias implicaria indevida transferência dos riscos da atividade econômica ao consumidor, em desacordo com a lógica protetiva que informa o microssistema consumerista.

Quanto à pretensão de majoração do valor fixado a título de danos morais, a Turma julgadora manteve o montante arbitrado em R$ 10.000,00, aplicando a Súmula 7/STJ,[9] por não vislumbrar, no caso concreto, descompasso com os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade.

A decisão consolida o entendimento de que o fornecedor responde integralmente pelos danos decorrentes de vício do produto, desde que reconhecidos em juízo, ainda que ocorridos no período de reparo inicialmente previsto no CDC. Reafirma-se, assim, a função reparadora e pedagógica da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo.

9 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 7. A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 03 jul. 1990.

2.3 TRANSPORTE ÁREO DE ANIMAIS: companhia aérea não é obrigada a autorizar transporte de pets de suporte emocional fora das regras da companhia

STJ **RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. EMBARQUE DE ANIMAL DE SUPORTE EMOCIONAL EM CABINE DE AERONAVE FORA DOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELAS COMPANHIAS AÉREAS. IMPOSSIBILIDADE DE EQUIPARAÇÃO DE ANIMAIS DE SUPORTE EMOCIONAL A CÃES-GUIA. RISCO À SEGURANÇA DOS VÔOS. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL COMPROVADO.**

Na ausência de legislação específica, as companhias aéreas têm liberdade para fixar os critérios para o transporte de animais domésticos em vôos nacionais e internacionais e não são obrigadas a aceitarem o embarque, nas cabines das aeronaves, de animais de estimação que não sejam cães-guias e não atendam aos limites de peso e altura e à necessidade de estarem acondicionados em caixas próprias.

A admissão de embarque de animais fora dos padrões estabelecidos pelas companhias aéreas coloca em risco a segurança dos vôos e dos demais passageiros.
Não há como equiparar cães de suporte emocional, que não são regulamentados no Brasil, a cães-guias, os quais passam por longo e rigoroso treinamento, conseguem controlar suas necessidades fisiológicas e têm identificação própria, a fim de dar suporte a pessoas com deficiência visual, nos termos da Lei 11.126/2005, regulamentada pelo Decreto 5.904/2006.
Recurso especial a que se dá provimento.[10]

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, ao julgar Recurso Especial, firmou entendimento no sentido de que não é cabível a imposição judicial para que companhias aéreas autorizem o transporte de animais de suporte emocional em cabines de aeronaves, quando os animais não atendem aos critérios técnicos e contratuais estabelecidos pelas empresas, tampouco se enquadram nas exceções legais específicas, como o caso dos cães-guia.

O caso teve origem em ação de obrigação de fazer ajuizada por tutores de dois cães classificados como animais de suporte emocional, pleiteando autorização para o transporte dos animais nas cabines das aeronaves, independentemente do cumprimento dos requisitos ordinariamente exigidos (peso, dimensões, caixa de transporte, etc.).

A sentença e, posteriormente, o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná acolheram o pedido, autorizando o transporte dos animais junto aos seus tutores com base em atestados médicos e documentação sanitária, aplicando por analogia a Resolução nº 280/2013 da ANAC.

10 STJ. RECURSO ESPECIAL Nº 2.188.156 - PR (2024/0472011-6). Brasília, 20/05/2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=5&documento_sequencial=313353358&registro_numero=202404720116&peticao_numero=&publicacao_data=20250520&formato=PDF. Acesso em: 15 jun. de 2025.

Contudo, ao examinar o recurso especial interposto pela companhia aérea condenada, o STJ reformou integralmente o acórdão recorrido, destacando a inexistência de norma legal ou regulamentar que reconheça o animal de suporte emocional como exceção às regras gerais de transporte aéreo de animais domésticos.

A relatora observou que o ordenamento jurídico brasileiro somente reconhece o direito de acesso irrestrito a ambientes de uso coletivo aos cães-guia, nos termos da Lei nº 11.126/2005, regulamentada pelo Decreto nº 5.904/2006. Estes animais são submetidos a treinamento técnico específico, têm controle comportamental rigoroso e identificação própria, não sendo comparáveis aos animais de suporte emocional, cuja classificação não possui regulamentação no país.

Para o STJ, a flexibilização indiscriminada dos critérios de transporte, à margem do contrato e da regulação técnica, comprometeria não apenas a autonomia privada das companhias aéreas, como também colocaria em risco a segurança da operação aérea e dos demais passageiros, especialmente em contextos de turbulência, frenagem abrupta ou evacuação emergencial.

A Corte reforçou que não cabe ao Poder Judiciário criar exceções contratuais sem respaldo legal ou técnico, sobretudo quando se está diante de serviço público regulado por autoridade administrativa competente — no caso, a ANAC, que apenas disciplina o transporte irrestrito de cães-guia, não abrangendo os denominados animais de suporte emocional.

Dessa forma, o STJ deu provimento ao recurso especial para julgar improcedente a pretensão inicial, restabelecendo os limites legais e contratuais impostos ao transporte de animais em cabine.

3. NOTÍCIAS

3.1 APOSTAS ONLINE: nota técnica reforça fiscalização e proteção ao consumidor diante do avanço das *bets* [11]

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, em parceria com o Procon-RJ, divulgou nota técnica voltada à atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) no mercado de apostas esportivas (bets). O documento tem o objetivo de fortalecer mecanismos de fiscalização, responsabilização e proteção dos consumidores.

A publicação destaca uma série de práticas comerciais preocupantes, entre elas: publicidade agressiva com promessas de ganhos fáceis, omissão dos riscos financeiros, ausência de informações claras, e potencial indução ao consumo compulsivo, especialmente entre jovens e pessoas endividadas.

A nota técnica orienta ainda os órgãos de defesa do consumidor a atuar de forma coordenada para monitorar práticas comerciais do setor; implementar campanhas educativas sobre riscos das apostas; estabelecer canais exclusivos para reclamações e denúncias; e responsabilizar plataformas e influenciadores que violem normas do CDC.

O documento reafirma que as apostas configuram relação de consumo e, portanto, devem seguir integralmente os direitos e deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor, ainda que não trate de regulação setorial, competência das autoridades responsáveis.

11 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Nota técnica sobre bets orienta atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Gov.br, 05/06/2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-mundial-do-direito-do-consumidor-destaca-avancos-e-desafios-na-defesa-do-cidadao. Acesso em: 21 jul. de 2025.

3.2 SEMINÁRIO SOBRE CONSUMIDOR: MPMA debate superendividamento [12]

O Centro de Apoio Operacional do Consumidor (CAO-Consumidor) e a Escola Superior do MPMA (ESMP) realizaram, em 4 de abril de 2025, o Seminário Especial – Temas do Consumidor, em formato virtual, com participação de membros, servidores e público externo.

O seminário abordou dois temas centrais: "Superendividamento e o Mínimo Existencial: desafios atuais da nova Lei 14.181/2021", ministrado pela advogada e professora Cláudia Lima Marques; e "Ministério Público e a prevenção e tratamento do superendividamento: problemática dos empréstimos consignados", apresentada pelo promotor Glauber Sérgio Tatagiba do Carmo.

Os debates destacaram a importância da educação financeira, a necessidade de fortalecer ferramentas jurídicas para prevenir o superendividamento e a atuação proativa do Ministério Público em articulação com Procons e Defensoria, visando garantir equilíbrio econômico e social aos consumidores.

Na abertura, a Promotora de Justiça Maria de Jesus Araújo Heilmann mencionou a importância da troca de experiências proporcionada. Já o procurador-geral de justiça em exercício, Orfileno Bezerra Neto destacou a urgência do tema ao afirmar que "é imprescindível que conversemos sobre as armadilhas do crédito fácil e das taxas de juros, que levam ao ciclo vicioso do endividamento".

Por sua vez, a coordenadora do CAO-Consumidor, Alineide Martins Rabelo Costa, reforçou o compromisso do MPMA com a defesa dos direitos dos consumidores: "Este evento é uma oportunidade única para aprofundarmos os nossos conhecimentos e discussões acerca de temas tão essenciais à defesa dos direitos do consumidor. Com certeza, as reflexões que serão feitas aqui vão contribuir e fortalecer nosso compromisso com a justiça social e a defesa do consumidor".

3.3 ACESSO À JUSTIÇA: TJMG suspende exigência de tentativa extrajudicial prévia [13]

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) suspendeu a aplicação da tese do Tema 91, do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), que condicionava o ingresso de ações consumeristas à comprovação de tentativas prévias de solução extrajudicial, como por meio de SAC, Procons ou plataformas digitais.

A suspensão foi determinada após o desembargador Rogério Medeiros, admitir recurso especial do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), que contestou a exigência como inconstitucional. O MPMG argumentou que a regra violava o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição (inafastabilidade da jurisdição), criando barreiras desproporcionais para consumidores vulneráveis, dificultando o acesso direto ao Judiciário.

12 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO. SÃO LUÍS – Temas do consumidor são tratados em seminário. 07/04/2025. Disponível em: https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2025/03/codigo-de-defesa-do-consumidor-ganha-versoes-acessiveis-para-pessoas-com-deficiencia-e-com-baixo-letramento. Acesso em: 21 jul. de 2025.

13 MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS. TJMG admite recurso especial do MPMG e suspende tese que limitava acesso direto do consumidor à Justiça. MPMG, 08/04/2025. Disponível em: https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/procon-mpmg-multa-shopee-em-quase-r-1-milhao-por-descumprir-direito-de-arrependimento-dos-consumidores.shtml. Acesso em: 21 jul. de 2025.

O promotor e coordenador do Procon-MG, Luiz Franca Lima, afirmou que “a suspensão representa um marco importante na defesa dos direitos dos consumidores e reafirma o princípio da inafastabilidade da jurisdição”, ressaltando que métodos extrajudiciais devem ser incentivados — porém não utilizados como barreira de acesso.

Com a suspensão, todos os processos em trâmite que previam esse requisito estão paralisados e a questão será submetida ao STJ e STF, para que definam se a exigência prévia é compatível com os direitos constitucionais e previstos no CDC.

3.4 PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR: Hurb tem cadastro cancelado[14]

Em 14 de abril de 2025, o Ministério do Turismo cancelou o cadastro da Hurb (Hotel Urbano Viagens e Turismo S.A.) no Cadastur, tornando a empresa proibida de atuar no setor turístico no Brasil, em decorrência de decisões anteriores da Senacon que classificaram sua operação como inviável do ponto de vista operacional, técnico e financeiro.

A determinação, publicada no Diário Oficial da União, concede prazo de 10 dias para que a empresa apresente recurso. Também foi exigido que a Hurb forneça à Senacon um relatório detalhado contendo número de contratos pendentes, valor total devido aos consumidores e lista de clientes afetados, sob pena de multa diária de R$ 80 mil em caso de descumprimento.

A suspensão das negociações pela SENACON deu-se após 12 meses de tentativas frustradas para assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

O Secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous, afirmou que “a Senacon não negocia com má-fé, omissão e desrespeito ao consumidor brasileiro, e a medida do Ministério do Turismo é necessária e coerente com os fatos”. O diretor do DPDC, Vitor Hugo do Amaral, reforçou: “O cancelamento do cadastro no Cadastur reforça que não é admissível operar no mercado de turismo sem cumprir requisitos legais e respeito ao consumidor. A proteção ao cidadão está no centro das políticas públicas”.

[14] MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Após medida da Senacon, Ministério do Turismo cancela cadastro da Hurb. Gov.br, 17/04/2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-mundial-do-direito-do-consumidor-destaca-avancos-e-desafios-na-defesa-do-cidadao. Acesso em: 21 jul. de 2025.

3.5 OPERAÇÃO GAECO: MPRS fiscaliza venda de pescados em Porto Alegre[15]

O Ministério Público do Rio Grande do Sul (MPRS) liderou operação integrada, que teve início às 5h no Mercado Público de Porto Alegre para coibir práticas lesivas nas relações de consumo na venda de pescados, em 14 de abril de 2025.

Participaram cerca de 120 agentes do Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (GAECO/MPRS), da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre, da Receita Estadual, Delegacias de Polícias do Consumidor e do Meio Ambiente, Vigilância Sanitária, Ibama, Inmetro, Brigada Militar, além de secretarias estaduais relacionadas à saúde, agricultura e meio ambiente.

O objetivo da operação foi identificar práticas como venda de espécies proibidas ou peixes de menor valor apresentados como nobres, condições inadequadas de refrigeração e higiene, uso de balanças adulteradas, possíveis acréscimos de água nos pescados e falta de notas fiscais adequadas para os produtos.

A ação envolveu a abordagem tanto de caminhões quanto das bancas situadas no mercado, prevendo fiscalização desde a chegada dos produtos até a avaliação do armazenamento em local de venda.

15 MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL. MPRS faz operação integrada para fiscalizar a venda de pescados no Mercado Público de Porto Alegre. 14/04/2025. Disponível em: https://www.mprs.mp.br/noticias/gaeco/62437/. Acesso em: 21 jul. de 2025.

3.6 REPASSE NÃO EFETIVADO: Senacon fiscaliza preços dos combustíveis, após reduções[16]

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), em maio de 2025, expediu ofício para a Petrobras, a Agência Nacional do Petróleo (ANP) e a Federação Nacional do Comércio de Combustíveis e Lubrificantes (Fecombustíveis), com o objetivo de compreender por que as reduções nos preços das refinarias não estão sendo repassadas integralmente aos consumidores brasileiros.

A Senacon informou que, desde janeiro de 2023, a Petrobras cortou aproximadamente 9% no valor da gasolina vendida às distribuidoras, além de sucessivas quedas no diesel, mas os benefícios não se refletiram nos valores praticados nas bombas, o que levanta suspeitas de práticas abusivas e lucro excessivo.

16 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Senacon monitora o repasse da redução de preços de combustíveis ao consumidor final. Gov.br, 28/05/2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-monitora-o-repasse-da-reducao-de-precos-de-combustiveis-ao-consumidor-final. Acesso em: 21 jul. de 2025.

O órgão solicitou que os oficiados apresentem, em até 10 dias, análise detalhada e justificativas para os aumentos verificados nos preços finais, apesar da redução nas refinarias. A ação se insere na defesa de um direito fundamental à informação e ao equilíbrio econômico-consumidor previsto na Constituição Federal e no CDC.

3.7 FISCALIZAÇÃO INTEGRADA: MPPI e CRM-PI autuam clínicas de estética [17]

Em 7 de maio de 2025, agentes do Procon/MPPI e do Conselho Regional de Medicina do Piauí (CRM-PI), em conjunto, realizaram fiscalização em cinco clínicas de estética localizadas na zona leste de Teresina.

A ação resultou em autuações por irregularidades como alvarás vencidos e procedimentos estéticos invasivos realizados por profissionais não habilitados.

A iniciativa visou proteger a saúde dos consumidores, coibindo práticas que expõem a população a riscos, especialmente em procedimentos invasivos realizados por pessoas sem formação adequada.

Os responsáveis pelos estabelecimentos autuados receberam prazo de 15 dias úteis para apresentar defesa junto ao Procon/MPPI. Em caso de reincidência, pode haver aplicação de multa que varia entre R$ 600 a R$ 10 milhões, conforme a gravidade e extensão das infrações.

A fiscalização integra o acordo de cooperação técnica firmado em 2024 entre MPPI e CRM-PI, com foco na regulação do exercício ético e legal da medicina estética no estado.

3.8 PUBLICIDADE MÉDICA: Senacon e CFM articulam acordo para proteção do consumidor [18]

Durante o Fórum Nacional da Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos (Codame), realizado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) em Brasília (DF), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/DPDC) iniciou tratativas com o CFM para firmar um acordo de cooperação técnica voltado à regulamentação da publicidade médica e à proteção dos consumidores.

O evento reuniu autoridades médicas, representantes do Poder Judiciário, especialistas em direito do consumidor e membros dos conselhos regiona-

17 Ministério Público do Estado do Piauí.Agentes do Procon/MPPI e do CRM/PI fiscalizam clínicas de estética em Teresina. 08/05/2025. Disponível em: https://www.mppi.mp.br/internet/2025/05/agentes-do-procon-mppi-e-do-crm-pi-fiscalizam-clinicas-de-estetica-em-teresina/ Acesso em: 21 jul. de 2025.

is para debater os impactos da Resolução CFM nº 2.336/2023, o uso da inteligência artificial na fiscalização da publicidade em saúde e a uniformização de fluxos e orientações nos conselhos regionais.

A Senacon destacou a necessidade de estabelecer critérios claros para que a divulgação de serviços médicos respeite o Código de Defesa do Consumidor, equilibrando o direito ao exercício profissional e a obrigação de fornecer informações éticas, seguras e verídicas ao público.

Como parte das ações previstas, está o lançamento de curso promovido pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), voltado à capacitação de agentes públicos, conselhos profissionais e demais interessados. O programa abordará temas como imagens de antes e depois, redes sociais, especialidades médicas e o papel da inteligência artificial na avaliação de conteúdo publicitário em saúde.

A assinatura formal do acordo está prevista ainda para 2025, com o objetivo de criar um marco regulatório que possa ser replicado regionalmente pelos conselhos de medicina e órgãos de defesa do consumidor em todo o país.

3.9 PUBLICIDADE DIGITAL: Senacon exige identificação clara de conteúdos pagos nas redes sociais [19]

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) alerta que toda publicidade veiculada em redes sociais e plataformas digitais deve ser claramente identificada desde o início da apresentação do conteúdo.

A recomendação deixa claro que, sempre que houver relação comercial, seja por pagamento, envio de produto, bonificação ou outras formas de benefício, o material deve conter expressões como #publi, #parceriapaga ou #publicidade, ou ainda aviso explícito informando seu caráter publicitário.

O descumprimento pode configurar publicidade enganosa por omissão, conforme os artigos 36 e 37 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e gerar responsabilização tanto para os influenciadores quanto para as empresas contratantes.

Para ampliar a proteção dos consumidores, a Senacon orienta que denúncias sobre omissão na identificação de publicidade sejam encaminhadas aos canais oficiais como o Consumidor.gov.br, Procons ou outras unidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

18 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Senacon e CFM articulam acordo para tratar publicidade médica e fortalecer proteção ao consumidor. Gov.br, 18/06/2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-e-cfm-articulam-acordo-para-tratar-publicidade-medica-e-fortalecer-protecao-ao-consumidor. Acesso em: 21 jul. de 2025.

19 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Senacon alerta: publicidade nas redes sociais deve ser claramente identificada. Gov.br, 17/06/2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-alerta-publicidade-nas-redes-sociais-deve-ser-claramente-identificada. Acesso em: 24 jul. de 2025.

3.10 SEMINÁRIO AÉREO: debate da proteção ao consumidor com Anac, Senacon e MP [20]

Em 11 de junho de 2025, foi realizado o seminário “Relações de Consumo no Transporte Aéreo”, pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) em parceria com a Unidade Nacional de Capacitação do Conselho Nacional do Ministério Público (UNCNMP), em Brasília (DF).

O seminário integrou a segunda etapa do curso “Relações de Consumo no Transporte Aéreo”, fruto da cooperação entre a Anac e o CNMP, acerca de temáticas relevantes da regulação da aviação civil, com vistas à qualificação da atuação estatal na defesa do consumidor.

O encontro reuniu autoridades, especialistas, membros do Ministério Público e Senacon para discutir os principais desafios na proteção dos consumidores do setor aéreo.

Na programação, o evento contou com os painéis “Desafios da Atuação Estatal na Proteção do Consumidor em Âmbito Coletivo” e “Judicialização no setor aéreo: desafios e propostas”.

O curso presencial também se configurou como oportunidade para que membros do Ministério Público apresentassem à ANAC as principais demandas e reclamações de consumidores que chegam aos órgãos de execução, especialmente no que se refere às dificuldades enfrentadas pelos passageiros e às limitações regulatórias existentes.

A interação evidenciou a necessidade de um alinhamento mais efetivo entre as instituições, de modo a fortalecer a proteção coletiva e promover avanços na regulação do setor aéreo.

20 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Senacon participa de seminário sobre relações de consumo no transporte aéreo. Gov.br, 13/06/2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-participa-de-seminario-sobre-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo. Acesso em: 24 jul. de 2025.

4. ACONTECEU NO CAO

REUNIÕES E EVENTOS: abril a junho de 2025

1. Realização do Seminário Especial – Temas do Consumidor, promovido pela ESMP/MA e pelo CAO-Consumidor, destinado a membros, servidores, assessores, estagiários e residentes do MPMA, bem como ao público externo, com transmissão virtual via Google Meet, em 04/04/2025, contando com 353 inscritos;



Fonte: CAO-Consumidor.

2. Em 14 de abril de 2025, este Centro de Apoio participou da Reunião Extraordinária de Análise da Estratégia do MPMA. Durante a reunião, o CAO-Consumidor foi agraciado com o Certificado de Reconhecimento, concedido pela Comissão de Gestão do Planejamento Estratégico do MPMA, em reconhecimento ao seu compromisso e excelência no fortalecimento das ações estratégicas ministeriais, contribuindo de forma significativa para a melhoria dos serviços prestados à sociedade maranhense;



Fonte: PGJ

3. No dia 25 de abril de 2025, o CAO-Consumidor (MPMA), por meio de sua Coordenadora, Alineide Martins Rabelo Costa, realizou o lançamento da cartilha “Proteja-se, Consumidor: Prevenção de Fraudes em Empréstimos Consignados para Pessoas Idosas e/ou com Deficiência”, durante o seminário “Capacitar para Transformar: Fortalecendo o Terceiro Setor”, em São Luís. O evento, que reuniu cerca de 300 participantes no auditório da FIEMA, contou com a presença da Promotora de Justiça Doracy Moreira Reis Santos, do Procurador de Justiça José Eduardo Sabo Paes e do Promotor de Justiça José Augusto Cutrim Gomes. A cartilha foi apresentada como uma ferramenta educativa para prevenir fraudes financeiras e fortalecer a proteção dos consumidores mais vulneráveis.

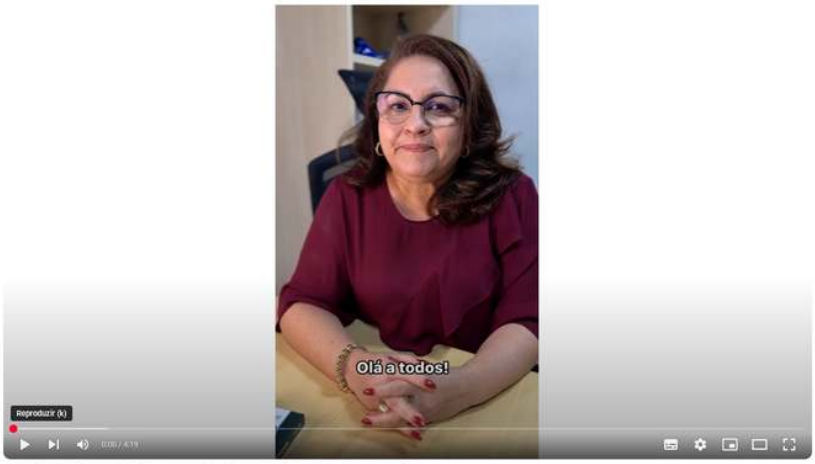


Fonte: CAO-Consumidor.

4. Em 12 de maio de 2025, este Centro de Apoio participou da reunião com os presidentes da CONAMP e AMPEM, junto à Presidência da ALEMA, para tratar do projeto de lei acerca da 'bomba branca' de combustíveis e suas repercussões consumeristas;



5. Gravação de vídeo direcionado aos estudantes da Faculdade FACAM, com destaque para aspectos relevantes da atuação das Promotorias de Justiça com Atuação em de Defesa do Consumidor, em 15/05/2025;



Importância da Atuação da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Fonte: CAO-Consumidor.

6. Reunião com representante do Instituto Oswaldo Cruz - Laboratório Central do Maranhão (IOC/Lacen-MA), para tratar acerca de projetos do CAO-Consumidor, em 20/05/2025;

7. Sessão Solene de Abertura da Correição Ordinária promovida pela Corregedoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, realizada no Hotel Blue Tree Premium, em 02/06/2025;

8. Entrevista concedida à rede Difusora, versando acerca da Iniciativa "CDC Para Todos", que propõe a divulgação de versões acessíveis do Código de Defesa do Consumidor, disponibilizadas no site 'PCD Legal", em 05/06/2025;



Código de Defesa do Consumidor ganha versões acessíveis com linguagem simples | BOM DIA MARANHÃO

Fonte: CAO-Consumidor.

9. Participação em audiência Pública intitulada "Fraudes Bancárias", promovida pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA), com a finalidade de discutir mecanismos de prevenção e combate a irregularidades no sistema financeiro, em 09/06/2025;



Fonte: CAO-Consumidor.

5. PROJETO DE LEI EM TRAMITAÇÃO

REFORÇO À PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM REEMBOLSOS E NEGATIVAS DE COBERTURA POR PLANOS DE SAÚDE: PL nº 150/2025 [21]

Em 03 de fevereiro de 2025, o deputado federal Max Lemos (PDT-RJ) apresentou projeto de lei para alterar a Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, de forma a estabelecer medidas que aumentem a proteção do consumidor em casos de reembolso e negativa de cobertura em contratos celebrados com operadoras de planos de saúde:

> Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 9.656, de 1998, para aprimorar os direitos dos usuários de planos de saúde, criando normas mais rigorosas para situações de reembolso e negativa de cobertura de tratamentos.
>
> Art. 2º O art. 12 da Lei nº 9.656, de 1998, passa a vigorar com as seguintes alterações:
>
> I – Acrescenta-se o inciso VIII ao art. 12: "VIII - **Garantir o reembolso ao consumidor em até 30 (trinta) dias corridos, após a apresentação da documentação necessária, nos casos de despesas realizadas fora da rede credenciada**, desde que observadas as condições previstas no contrato."
>
> II – Acrescenta-se o parágrafo 7º ao art. 12:"§ 7º Caso o prazo para reembolso previsto no inciso VIII seja descumprido, a operadora de saúde ficará sujeita ao pagamento de multa ao consumidor, equivalente ao dobro do valor devido, corrigido monetariamente, sem prejuízo de outras penalidades."
>
> Art. 3º O art. 18 da Lei nº 9.656, de 1998, passa a vigorar com a seguinte redação: "Art. 18. **É vedada às operadoras de planos de saúde a negativa de cobertura de tratamentos prescritos por profissional de saúde habilitado**, sob pena de:
> I - multa administrativa a ser aplicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no valor de até R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por negativa indevida;
> II - obrigação de cobrir integralmente o tratamento negado em até 72 (setenta e duas) horas após a decisão administrativa ou judicial favorável ao consumidor;
> III - ressarcimento ao consumidor dos valores pagos, acrescidos de juros e correção monetária, em casos de descumprimento."
> Parágrafo único. O descumprimento reiterado pelas operadoras de saúde implicará a suspensão temporária de comercialização de novos planos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis."
>
> Art. 4º Fica instituído o **Cadastro Nacional de Operadoras Reincidentes (CNOR),** que será atualizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e deverá:
> I - identificar operadoras com histórico de negativa de cobertura ou descumprimento de prazos de reembolso;
> II - ser divulgado semestralmente em meio digital e acessível ao público;
> III - servir como critério para a aplicação de penalidades mais severas, incluindo a revogação da autorização de funcionamento da operadora.
>
> Art. 5º Os órgãos de defesa do consumidor, como Procon e ANS, deverão implementar canais digitais para facilitar o registro de reclamações e acompanhar em tempo real a tramitação das denúncias feitas pelos usuários.
>
> Art. 6º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

[21] LEMOS, Max. Projeto de Lei nº 150/2025. Câmara dos Deputados, 03/02/2025. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2850278&filename=PL%20150/2025 Acesso em: 24 jul. de 2025.

Justifica-se, a propositura, pelas reiteradas reclamações de consumidores acerca dos serviços prestados por planos de saúde, especialmente quanto às políticas empresariais sobre reembolsos e negativas de cobertura assistencial.

O Projeto de Lei nº 150/2025 almeja, ainda, o fortalecimento da segurança jurídica e da garantia aos direitos dos usuários de planos de saúde, aumentando a transparência nas relações contratuais e fomentando meios de assegurar que as operadoras de saúde cumpram efetivamente os serviços ofertados.

6. CÁPSULAS DE DIREITO DO CONSUMIDOR

OFERTA RELÂMPAGO OU ENGANOSA? *A prática de "isca e troca" e a proteção do consumidor*

As chamadas "ofertas relâmpago", muito comuns em períodos promocionais como a Black Friday ou campanhas de liquidação, devem obedecer rigorosamente aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Anúncios chamativos com preços baixos, contagem regressiva e frases como "últimas unidades" ou "somente hoje" são estratégias de marketing que buscam captar a atenção imediata do consumidor.

Em alguns casos, por trás da aparência de desconto imperdível, esconde-se uma prática abusiva conhecida como "isca e troca" (*bait and switch*).[22]

Essa prática ocorre quando o fornecedor anuncia determinado produto ou serviço com preço muito abaixo do mercado para atrair o consumidor, mas, após o interesse ser despertado, informa que aquele item está indisponível e oferece outro, normalmente de maior valor ou qualidade inferior, ou pressiona pela contratação de outro serviço complementar.[23]

Por vezes, o consumidor é induzido a contratar algo diverso daquilo que inicialmente desejava, acreditando que não há outra alternativa.[24] A prática não apenas frustra a legítima expectativa do consumidor, como fere o equilíbrio e a boa-fé que devem nortear as relações de consumo.

O art. 37 do CDC considera enganosa qualquer publicidade que induza o consumidor a erro quanto às características, preços ou disponibilidade de produtos. Já o art. 30 estabelece que toda publicidade veiculada vincula o fornecedor, ou seja, a oferta deve ser cumprida integralmente.

Além dos prejuízos financeiros, situações como essa geram frustração, quebra de confiança e desequilíbrio na relação contratual. Por isso, o respeito à transparência, à veracidade das informações e à livre escolha do consumidor não é apenas uma obrigação legal, é um dever ético nas práticas comerciais.

22 LUDWIN, Adam. Understanding Unfair Trade Practices & Their Impact on Business. Ludwin Law Group, 02/02/2025. Disponível em: https://ludwinlaw.com/understanding-unfair-trade-practices-and-their-impact-on-business/. Acesso em: 20 maio de 2025.

23 CORNELL LAW SCHOOL. Legal Information Institute. Bait and switch. Disponível em: https://www.law.cornell.edu/wex/bait_and_switch. Acesso em: 20 maio de 2025.

O art. 35 do CDC assegura ao consumidor, diante do não cumprimento da oferta, três alternativas: exigir o produto nas condições divulgadas, aceitar outro equivalente ou rescindir o contrato com restituição dos valores pagos e indenização por eventuais perdas e danos.

Para se proteger de práticas abusivas, o consumidor deve registrar a oferta por meio de prints, e-mails ou fotos, e verificar se há informações claras sobre prazo, condições e disponibilidade em estoque. Em caso de descumprimento, é recomendável protocolar reclamação junto ao fornecedor e guardar o número de atendimento. Persistindo o problema, o consumidor poderá buscar auxílio junto ao Procon, registrar queixa na plataforma Consumidor.gov.br ou acionar o Poder Judiciário.

A publicidade é instrumento legítimo de mercado, mas deve ser exercida com responsabilidade. A promoção verdadeira respeita o consumidor e cumpre o que promete.

24 ROTA JURÍDICA. Juiz de Goiás determina que Amazon suspenda anúncios do Prime Vídeo para assinantes antigos. Gazeta do Estado, 09/05/2025. Disponível em: https://www.gazetadoestado.com.br/justica/juiz-de-goias-determina-que-amazon-suspenda-anuncios-do-prime-video-para-assinantes-antigos. Acesso em: 20 maio de 2025.

7. ATUALIZE-SE

CARRINHO DE COMPRAS ADAPTADO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E/OU COM MOBILIDADE REDUZIDA: Lei Estadual nº 12.516/2025 [25]

Vigora no Estado do Maranhão, a Lei nº 12.516, de 28 de março de 2025, que impõe a supermercados, hipermercados e estabelecimentos similares o dever de adaptar, em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, 5% (cinco por cento) dos seus carrinhos de compras às necessidades de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Trata-se de uma medida que deverá ocorrer sem qualquer ônus ao consumidor, sendo aplicável, ainda, a estabelecimentos do porte de lojas de departamento e shoppings centers.

Segue o diploma legal na íntegra:

> Art. 1º - Esta Lei torna obrigatório o fornecimento de carrinhos de compras adaptados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida pelos supermercados, hipermercados e estabelecimentos similares no Estado do Maranhão.
>
> Parágrafo Único - Para os efeitos do caput deste artigo, os estabelecimentos deverão adaptar 5% (cinco por cento) dos seus carrinhos de compras às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões de normas técnicas de acessibilidade da ABNT.
>
> § 1º - Os equipamentos referidos ao caput deste artigo serão fornecidos sem qualquer ônus ao usuário, cabendo aos estabelecimentos comerciais a manutenção dos mesmos em perfeitas condições de uso.
>
> § 2º - Os estabelecimentos referidos neste artigo afixarão, em local de grande visibilidade, em suas dependências externas e internas, inclusive nas garagens, cartazes ou placas indicativas dos postos de retirada dos equipamentos.
>
> § 3º - Estes dispositivos são aplicáveis aos supermercados, hipermercados, lojas de departamentos equiparadas em seu porte aos supermercados e shopping centers.
>
> Art. 2º - Os estabelecimentos comerciais - supermercados, hipermercados e estabelecimentos similares - terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar ao cumprimento desta Lei, contados da data de sua publicação.
>
> Art. 3º - A fiscalização do cumprimento desta Lei compete aos órgãos de proteção e defesa do consumidor.
>
> Art. 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

A afixação, nos estabelecimentos contemplados por esta legislação estadual, de cartazes ou placas que indiquem expressamente o local para retirada dos carrinhos de compras adaptados a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida é medida fundamental para assegurar o adequado cumprimento da lei em vigor, que estipulou um prazo de 180 (cento e oitenta) dias, ainda em curso, para que os estabelecimentos possam promover as adaptações necessárias à efetividade da norma.

25 MARANHÃO. Lei nº 12.516, de 28 de março de 2025. Disponível em: https://arquivos.al.ma.leg.br:8443/ged/legislacao/LEI_12516. Acesso em: 24 abr. de 2025.

8. EDUQUE-SE

8.1 ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: abertas as inscrições para novos cursos

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor oportunizará a inscrição nos seguintes cursos, que ocorrerão gratuitamente, *online* e com emissão de certificados:

CURSO	Carga Horária	Início do curso:
CONSUMIDOR.GOV PARA EMPRESAS	20h	2/Set
*CONSUMIDOR.GOV PARA ÓRGÃOS DE MONITORAMENTO	15h	2/Set
**CONSUMIDOR.GOV PARA ÓRGÃOS GESTORES	20h	2/Set
INTRODUÇÃO À DEFESA DO CONSUMIDOR	20h	2/Set
OFERTA E PUBLICIDADE	20h	2/Set
PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS DO CDC	20h	2/Set
PRÁTICAS ABUSIVAS	20h	2/Set
VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	20h	2/Set
MECANISMO DE PROTEÇÃO CONTRATUAL	20h	2/Set
BANCO DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES	20h	2/Set
CAPACITAÇÃO NO SISTEMA PROCONSUMIDOR - PARA EMPRESAS	15h	2/Set

* Curso é exclusivos para: **Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Tribunais de Justiça e Agências Reguladoras**
** Curso é exclusivos para: **Procons, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas.**

Para realizar as inscrições, acesse o *site* pelo link abaixo ou QRcode ao lado:

https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc/cursos

8.2 SENACON: 35ª reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)

Estão abertas inscrições para 36ª reunião com os membros do SNDC, organizada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e XXIII Congresso de Direito do Consumidor, promovido pela Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON. Os eventos ocorrerão entre 27 a 28 de agosto, em Porto Alegre — inscrições pelo *site abaixo* ou Qrcode ao lado:

https://www.sympla.com.br/evento/36-reuniao-ordinaria-da-senacon-com-o-sndc-e-xxiii-congresso-do-mpcon/3011875?referrer=mpcon.org.br

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 31 dez. 1964. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 10 jul. 2025.

____. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON. Nota Técnica n.º 2/2024 – Plataformas Digitais. Campinas: Procon Campinas, 2024. Disponível em: https://procon.campinas.sp.gov.br/sites/procon.campinas.sp.gov.br/files/arquivos/Nota_Tecnica_28634830_Nota_Tecnica_n__2_2024___Plataformas_Digitais.pdf. Acesso em: 10 jul. 2025.

____. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 7. A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 03 jul. 1990. Acesso em: 10 jul. 2025.

____. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 1º ago. 2012. Acesso em: 10 jul. 2025.

CORNELL LAW SCHOOL. Legal Information Institute. Bait and switch. Disponível em: https://www.law.cornell.edu/wex/bait_and_switch. Acesso em: 20 maio de 2025.

ENCONTROS BIBLI. Propaganda digital e algoritmos e suas implicações nas escolhas dos usuários no ambiente online [Ensaio]. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 29, 2024. Disponível em: https://www.scielo.br/j/eb/a/X98XKDV8CqJqPzvt64yzY4t/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 10 jul. 2025.

LEMOS, Max. Projeto de Lei nº 150/2025. Câmara dos Deputados, 03 fev. 2025. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2850278&filename=PL%20150/2025. Acesso em: 24 jul. 2025.

LUDWIN, Adam. Understanding Unfair Trade Practices & Their Impact on Business. Ludwin Law Group, 02/02/2025. Disponível em: https://ludwinlaw.com/understanding-unfair-trade-practices-and-their-impact-on-business/. Acesso em: 20 maio de 2025.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Após medida da Senacon, Ministério do Turismo cancela cadastro da Hurb. Gov.br, 17 abr. 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/apos-medida-da-senacon-ministerio-do-turismo-cancela-cadastro-da-hurb. Acesso em: 21 jul. 2025.

____. Nota técnica sobre bets orienta atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Gov.br, 05 jun. 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/nota-tecnica-sobre-bets-orienta-atuacao-do-sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor. Acesso em: 21 jul. 2025.

____. Senacon alerta: publicidade nas redes sociais deve ser claramente identificada. Gov.br, 17 jun. 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-alerta-publicidade-nas-redes-sociais-deve-ser-claramente-identificada. Acesso em: 24 jul. 2025.

____. Senacon e CFM articulam acordo para tratar publicidade médica e fortalecer proteção ao consumidor. Gov.br, 18 jun. 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-e-cfm-articulam-acordo-para-tratar-publicidade-medica-e-fortalecer-protecao-ao-consumidor. Acesso em: 21 jul. 2025.

____. Senacon monitora o repasse da redução de preços de combustíveis ao consumidor final. Gov.br, 28 maio 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-monitora-o-repasse-da-reducao-de-precos-de-combustiveis-ao-consumidor-final. Acesso em: 21 jul. 2025.

____. Senacon participa de seminário sobre relações de consumo no transporte aéreo. Gov.br, 13 jun. 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-participa-de-seminario-sobre-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo. Acesso em: 24 jul. 2025.

MARANHÃO. Lei nº 12.516, de 28 de março de 2025. Disponível em: https://arquivos.al.ma.leg.br:8443/ged/legislacao/LEI_12516. Acesso em: 24 abr. de 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS. TJMG admite recurso especial do MPMG e suspende tese que limitava acesso direto do consumidor à Justiça. 08 abr. 2025. Disponível em: https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/tjmg-admite-recurso-especial-do-mpmg-e-suspende-tese-que-limitava-acesso-direto-do-consumidor-a-justica-8A94806794D202160196170166503B2B-00.shtml. Acesso em: 21 jul. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO. São Luís – Temas do consumidor são tratados em seminário. 07 abr. 2025. Disponível em: https://www.mpma.mp.br/sao-luis-temas-do-consumidor-sao-tratados-em-seminario/. Acesso em: 21 jul. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ. Agentes do Procon/MPPI e do CRM-PI fiscalizam clínicas de estética em Teresina. 08 maio 2025. Disponível em: https://www.mppi.mp.br/internet/2025/05/agentes-do-procon-mppi-e-do-crm-pi-fiscalizam-clinicas-de-estetica-em-teresina/. Acesso em: 21 jul. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL. MPRS faz operação integrada para fiscalizar a venda de pescados no Mercado Público de Porto Alegre. 14 abr. 2025. Disponível em: https://www.mprs.mp.br/noticias/gaeco/62437/. Acesso em: 21 jul. 2025.

OLIVA, Milena D.; SILVA, Jenifer G. da. Discriminação algorítmica nas relações de consumo. Migalhas de Peso, Migalhas, 23 fev. 2021. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/depeso/340680/discriminacao-algoritmica-nas-relacoes-de-consumo. Acesso em: 10 jul. 2025.

SAINZ, Nilton; GABARDO, Emerson; ONGARATTO, Natália. Discriminação algorítmica no Brasil: uma análise da pesquisa jurídica e suas perspectivas para a compreensão do fenômeno. Revista de Direito Público (RDP), Brasília, v. 21, n. 110, p. 258-289, abr./jun. 2024. Disponível em: https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/7295/3391. Acesso em: 10 jul. 2025.

ROTA JURÍDICA. Juiz de Goiás determina que Amazon suspenda anúncios do Prime Vídeo para assinantes antigos. Gazeta do Estado, 09/05/2025. Disponível em: https://www.gazetadoestado.com.br/justica/juiz-de-goias-determina-que-amazon-suspenda-anuncios-do-prime-video-para-assinantes-antigos. Acesso em: 20 maio de 2025.

STJ. Recurso Especial nº 1935157 - MT (2021/0125800-1). Brasília, 22 abr. 2025 (2025b). Disponível em: https://www.migalhas.com.br/arquivos/2025/5/096C2859461D7D_acordao-stj.pdf. Acesso em: 15 maio 2025.

____. Recurso Especial nº 2104122 - MG (2023/0375194-0). Brasília, 20 maio 2025 (2025a). Disponível em: ____. Senacon monitora o repasse da redução de preços de combustíveis ao consumidor final. Gov.br, 28 maio 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-monitora-o-repasse-da-reducao-de-precos-de-combustiveis-ao-consumidor-final. Acesso em: 21 jul. 2025.. Acesso em: 15 jun. 2025.

____. Recurso Especial nº 2.188.156 - PR (2024/0472011-6). Brasília, 20 maio 2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=5&documento_sequencial=313353358&registro_numero=202404720116&peticao_numero=&publicacao_data=20250520&formato=PDF. Acesso em: 15 jun. 2025.