



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

GABARITO PROVA – TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO (Atendente do PROCON)

Questão 1 (5 pontos)

Um consumidor procura o PROCON relatando que comprou um celular que apresentou vício (defeito leve) no 31º dia após a compra, e informa que a empresa formalmente se recusou a resolver o problema alegando perda da garantia. Com base no Código de Defesa do Consumidor e nas boas práticas de atendimento ao público:

- Ocorreu a decadência? E como o PROCON poderia explicar para o consumidor sobre seus direitos nesta situação?
- Como deve(ria) ser a postura da empresa para resolver o problema e em quanto tempo o problema deve(ria) ser resolvido? Explique
- Considerando o disposto no Código de Defesa do Consumidor, é possível que consumidor e o fornecedor ajustem prazo diverso do padrão convencional para a solução desse vício? Se sim, quais prazos? E quais cuidados devem ser observados, especialmente nos contratos de adesão?

Critérios de avaliação:

7.13 Cada questão terá o valor de 5 (cinco) pontos, totalizando 20 (vinte) pontos.

7.14 A correção da prova considerará, especialmente: a) compreensão do tema proposto (1 ponto); b) clareza, assertividade e objetividade na resposta (2 pontos); c) coerência lógica e organização das ideias (1 ponto); d) adequação da resposta às atividades típicas do cargo de Técnico em Administração (Atendente do PROCON) (1 ponto).

7.15 Será considerado classificado(a) o(a) candidato(a) ao cargo de Técnico em Administração (Atendente do PROCON) que obtiver nota mínima de 10 (dez) pontos no total da prova escrita.

7.15.1 Será considerado(a) reprovado(a) o(a) candidato(a) que zerar a nota de alguma das questões.

RESPOSTA A: Não. [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos] Pode explicar que, com base no art. 26, II do CDC o prazo decadencial, neste caso de produtos duráveis é de 90 dias, contado a partir da entrega efetiva do produto (art. 26, § 1º). [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de informar o consumidor: 1 ponto] Também pode abordar o mesmo raciocínio para vício oculto, cujo prazo decadencial tem início no momento em que ficar evidenciado o defeito (§ 3º).

RESPOSTA B: Caberia à empresa resolver o problema do consumidor, ou encaminhando o produto para a assistência técnica. [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos] De acordo com o art. 18, § 1º do CDC, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para solucionar o caso. Ultrapassado esse prazo nasce para o consumidor as três alternativas encontradas nos incisos I, II e III do art. 18, substituir o produto por outro, restituir o valor pago ou abatimento proporcional do preço do produto. [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, assegurar o cumprimento do CDC: 1 ponto]

RESPOSTA C: Sim. [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos] Segundo o art. 18, § 2º do CDC, poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, assegurar o cumprimento do CDC: 1 ponto]



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Questão 2 (5 pontos)

Explique, de forma objetiva:

- a) Gabriel procura o PROCON relatando que contratou um serviço de pintura automotiva que apresentou vício no 29º dia após a compra. Apesar de ter reclamado com o responsável no dia seguinte, não obteve resposta e viajou para o Peru, retornando 3 meses depois. Com base no Código de Defesa do Consumidor, ocorreu o consumidor perdeu o prazo? E como o PROCON deve(ria) agir e por quê?
- b) Cite dois direitos básicos do consumidor previstos no CDC e sua aplicação na prática do atendimento do PROCON.
- c) Na ocorrência de vício, caso o consumidor opte pela substituição do produto por outro igual, mas essa substituição não seja possível, quais alternativas legais podem ser adotadas e como deve ser tratada eventual diferença de preço entre os produtos?

RESPOSTA A: Não. [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos], Porque o art. 26, § 2º, I do CDC estabelece que a reclamação comprovadamente fundamentada do consumidor perante o fornecedor, até a resposta negativa, obsta o curso da decadência. O PROCON deve notificar o fornecedor para que responda à reclamação do consumidor, visto que o serviço de pintura tem como prazo de garantia legal de 90 dias e tendo o consumidor feito a reclamação está no seu direito de buscar uma solução. [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de adotar meios para proteção do consumidor: 1 ponto]

RESPOSTA B: Direito a informação adequada e clara sobre os produtos. [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos] Na prática, o consumidor deve ser informado pelo fornecedor de todos os detalhes sobre o produto ou o serviço, incluindo a forma de manuseio e os riscos. [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de informar o consumidor: 1 ponto] E direito a proteção contra publicidade enganosa e abusiva. [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos] Propagandas sobre produtos e serviços que induzam o consumidor ao erro ou que explorem o medo e superstição, ou que desrespeitem valores ambientais não devem ser veiculadas pelos fornecedores. [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de proteção do consumidor: 1 ponto]

RESPOSTA C: O art. 18, § 4º do CDC [compreensão do tema: 1 ponto; clareza, assertividade e objetividade: 2 pontos] estabelece que o consumidor poderá substituir o produto por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º. [coerência e organização das ideias: 1 ponto; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de informar o consumidor: 1 ponto]



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Questão 3 (5 pontos)

Ao receber uma reclamação de um consumidor, o PROCON deve adotar procedimentos administrativos para verificar se é relação de consumo e se o prazo para reclamar já se esgotou.

- a) Qual é o prazo para o consumidor reclamar de falha no serviço de limpeza de piscina? Justifique.
- b) Joel e Ricardo adquiriram juntos um fogão novo para sua residência. No primeiro uso, percebeu que uma das bocas não acendia e que o forno apresentava uma variação perigosa na temperatura. Ao entrar em contato com o fabricante, este informou que deveriam encaminhar o produto à assistência técnica e aguardar o prazo de 30 dias para o conserto, conforme previsto no CDC. Em quais circunstâncias legais o consumidor pode exigir a substituição imediata do produto ou a restituição do valor pago, sem precisar aguardar o prazo de 30 dias?
- c) Descreva, de forma organizada, as principais etapas administrativas que devem ser observadas pelo Técnico em Administração (Atendente do PROCON) desde o atendimento inicial até o encaminhamento da reclamação ao fornecedor para instauração de processo administrativo sancionador.

RESPOSTA A: O prazo é de 30 dias [compreensão do tema: **1 ponto**; clareza, assertividade e objetividade: **2 pontos**], segundo o art. 26, I do CDC por se tratar de serviço não durável. [coerência e organização das ideias: **1 ponto**; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de assegurar o cumprimento do CDC: **1 ponto**]

RESPOSTA B: O art. 18, § 3º do CDC [compreensão do tema: **1 ponto**; clareza, assertividade e objetividade: **2 pontos**] estipula que o consumidor poderá substituir imediatamente o fogão sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial, como é o caso do fogão. [coerência e organização das ideias: **1 ponto**; resposta compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de informar o consumidor: **1 ponto**]

RESPOSTA C: O técnico, se utilizando do sistema de atendimento ProConsumidor, pode realizar uma averiguação preliminar, nos moldes do art. 33-A do Decreto 2.181/1997. Constada a necessidade de abertura de processo, segundo o art. 39 do decreto, instaura-o de ofício que deverá conter os requisitos do art. 40. A autoridade expedirá notificação ao infrator (art. 42), feita da forma como diz o art. 42-A. [compreensão do tema: **1 ponto**; clareza, assertividade e objetividade: **2 pontos**] [coerência e organização das ideias: **1 ponto**; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de apurar as irregularidades mediante investigação preliminar ou processo administrativo: **1 ponto**]



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Questão 4 (5 pontos)

Um consumidor procura o PROCON afirmando que realizou um contrato de empréstimo, mas não recebeu cópia do contrato nem informações claras sobre os valores cobrados. Relata ainda dificuldade de compreensão do que foi contratado. Com base no Código de Defesa do Consumidor e na atuação administrativa do PROCON, explique:

- Por que a informação adequada, clara e correta é importante na relação de consumo.
- Como o Técnico em Administração (Atendente do PROCON) pode atuar para auxiliar na instrução dessa demanda.
- Como o princípio da preservação do mínimo existencial pode ser explicado como útil nesse caso.

RESPOSTA A: Por se tratar de um direito básico do consumidor previsto no art. 6º, III. [compreensão do tema: **1 ponto**; clareza, assertividade e objetividade: **2 pontos**] Além disso, a informação passada corretamente ao consumidor gera confiança perante o fornecedor e garante a transparência nas relações de consumo, que é um objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, CDC). [coerência e organização das ideias: **1 ponto**; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de informar o consumidor: **1 ponto**]

RESPOSTA B: O técnico pode notificar o fornecedor para que envie cópia do contrato ao consumidor [compreensão do tema: **1 ponto**; clareza, assertividade e objetividade: **2 pontos**] e que explique com detalhes os termos do contrato de empréstimo, baseando a sua notificação, por exemplo, no art. 4, II, 'a' (iniciativa direta do PROCON), IV (informação sobre direitos e deveres), VI (repressão de abusos no mercado), IX (educação financeira) e 6º, III (informação adequada sobre produtos/serviços), VI (prevenção de danos ao consumidor) e XI (crédito responsável), CDC. [coerência e organização das ideias: **1 ponto**; compatível com as atividades típicas do PROCON, dever de informar o consumidor e assegurar o cumprimento do CDC: **1 ponto**]

RESPOSTA C: Por meio de revisão e repactuação de dívida, que é um direito contido no art. 6º, XII do CDC [compreensão do tema: **1 ponto**; clareza, assertividade e objetividade: **2 pontos**], o consumidor pode ter um alívio nas dívidas com a revisão e redução do valor das parcelas. Assim, o consumidor vai conseguir honrar com os pagamentos e garantir que o seu sustento e o bem-estar de sua família sejam preservados. [coerência e organização das ideias: **1 ponto**; compatível com as atividades típicas do PROCON, medidas práticas para proteção do consumidor: **1 ponto**]