



CONCURSO PÚBLICO

## 006. PROVA OBJETIVA

### ESPECIALISTA EM PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR I

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas, este caderno contendo 60 questões objetivas e um tema de redação a ser desenvolvido, e o caderno de redação para transcrição do texto definitivo.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir os cadernos, verifique se estão completos ou se apresentam imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Redija o texto definitivo com caneta de tinta azul ou preta, no caderno de redação. Os rascunhos não serão considerados na correção. A ilegibilidade da letra acarretará prejuízo à nota do candidato.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração das provas objetiva e de redação é de 4 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas e a transcrição do texto definitivo.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração das provas.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal o caderno de redação, a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 01 a 05.

*Genéricos são 54% mais baratos na capital paulista, aponta pesquisa do PROCON-SP*

Os preços médios dos medicamentos genéricos são 54,58% menores do que os de referência, de acordo com pesquisa feita pela Fundação PROCON-SP em drogarias e farmácias da capital paulista. Entre os genéricos, foi observada diferença de até 1.129,21%.

A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões do município de São Paulo. Foram pesquisados 58 medicamentos, sendo 29 de referência e 29 genéricos.

No interior do estado, a maior variação de preços entre os medicamentos genéricos chegou a 1.143% entre farmácias da cidade de Bauru.

“A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas teve a maior diferença, 57,03%, detectada em São José dos Campos. A menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%”, diz o PROCON.

O PROCON-SP recomenda que o consumidor pesquise antes de comprar. Além disso, deve evitar comprar medicamentos sem bula e sem embalagem. Outras orientações são verificar o prazo de validade, os números do lote e data de fabricação que constam na caixa, nas cartelas ou frascos.

(Disponível em: <http://www.idec.org.br/em-acao/noticia-consumidor/genericos-so-54-mais-baratos-na-capital-paulista-aponta-pesquisa-do-procon-sp>. Adaptado)

01. De acordo com o texto, deve-se compreender que

- (A) os medicamentos genéricos que são mais baratos que os de referência são vendidos nas drogarias da capital paulista.
- (B) sem antes pesquisar, há pessoas que podem comprar remédios mais caros e/ou sem comprovação de origem e validade.
- (C) no interior do estado de São Paulo, em geral, os medicamentos de referência custam mais barato do que na capital.
- (D) os medicamentos de referência, que custam mais barato do que os genéricos, são vendidos em São José dos Campos e em Presidente Prudente.
- (E) por serem tabelados e fiscalizados, os medicamentos de referência são muito mais baratos do que os genéricos.

02. Releia o 4.º parágrafo do texto.

“A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas teve a maior diferença, 57,03%, detectada em São José dos Campos. A menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%”, diz o PROCON.

Assinale a alternativa em que, ao reescrever o trecho, a pontuação está correta e o sentido inalterado.

- (A) O PROCON diz que, detectou em São José dos Campos a maior diferença 57,03% na média dos preços dos genéricos, em comparação aos de referência nos municípios paulistas, e que encontrou a menor diferença 44,46%, em Presidente Prudente.
- (B) Enquanto foi detectado que, em São José dos Campos a média dos preços dos genéricos teve a maior diferença, 57,03% em comparação aos de referência nos municípios paulistas; em Presidente Prudente foi de 44,46%, diz o PROCON a menor diferença encontrada.
- (C) Diz o PROCON que, enquanto a maior diferença, 57,03%, na média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas foi detectada em São José dos Campos, a menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%.
- (D) O PROCON diz que, em São José dos Campos foi detectado 57,03%, a maior diferença na média dos preços dos genéricos, em comparação aos de referência nos municípios paulistas, e que em Presidente Prudente encontrou a menor diferença 44,46%.
- (E) A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas, diz o PROCON, teve 57,03%, a maior diferença, detectada em São José dos Campos. A menor diferença, 44,46% foi encontrada em Presidente Prudente.

03. Considere o título do texto: *Genéricos são 54% mais baratos na capital paulista, aponta pesquisa do PROCON-SP*.

Assinale a alternativa em que a preposição destacada apresenta a mesma relação de sentido da preposição **de(+o)** na expressão acima.

- (A) ... **de** acordo com pesquisa feita pela Fundação PROCON-SP em drogarias e farmácias...
- (B) Entre os genéricos, foi observada diferença **de** até 1.129,21%.
- (C) A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões **do** município de São Paulo.
- (D) “A média **dos** preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas...”
- (E) O PROCON-SP recomenda que o consumidor pesquise antes **de** comprar.

04. Considere a frase do texto.

O PROCON-SP **recomenda** que o consumidor pesquise antes de comprar.

Substituindo-se o verbo em destaque por outro de sentido equivalente, assinale a alternativa em que a regência verbal está correta e o sentido da frase se mantém.

- (A) O PROCON-SP aconselha ao consumidor que pesquise antes de comprar.
- (B) Pesquise antes de comprar, é o que indica o consumidor ao PROCON-SP.
- (C) O PROCON-SP solicita que pesquise, antes de comprar, o consumidor.
- (D) Antes de comprar, o PROCON-SP confia ao consumidor que pesquise.
- (E) O consumidor, antes de comprar, o PROCON-SP insiste que pesquise.

05. A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões do município de São Paulo. **Foram pesquisados** 58 medicamentos, sendo 29 de referência e 29 genéricos.

Assinale a alternativa em que a substituição da forma verbal destacada não altera a concordância e o tempo verbal, e em que a colocação pronominal está correta.

- (A) Se pesquisou
- (B) Pesquisar-se-ão
- (C) Pesquisam-se
- (D) Pesquisaram-se
- (E) Se pesquisariam

06. Considere as frases a seguir.

- I. Para o PROCON-SP, a Campanha “De Olho na Validade” é uma medida educativa que traz benefícios \_\_\_\_ população, uma vez que aprimora o mecanismo de controle para a questão dos produtos com prazo de validade vencido.
- II. Vale ressaltar que a APAS (Associação Paulista de Supermercados) comprometeu-se \_\_\_\_ reforçar a comunicação interna da Campanha junto aos seus associados.
- III. Dos consumidores que afirmaram conhecer a Campanha, 30% se informaram \_\_\_\_ respeito por meio do site do PROCON-SP e 26% por intermédio dos veículos de comunicação.
- IV. O Código de Defesa do Consumidor determina que os fornecedores, que colocam \_\_\_\_ venda produtos inadequados ao consumo, devem substituir o item por outro similar ou restituir a quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das frases.

- (A) à ... a ... a ... a
- (B) a ... à ... à ... a
- (C) a ... a ... à ... à
- (D) à ... à ... à ... a
- (E) à ... a ... a ... à

07. De acordo com o levantamento, dentre os consumidores que conhecem a Campanha “De Olho na Validade”, apenas 22% participaram \_\_\_\_\_ (da Campanha) e \_\_\_\_\_ (dos 22% de consumidores), 26% tiveram as seguintes dificuldades em obter outro produto: falta de conhecimento do funcionário do supermercado; alegação de não haver possibilidade de troca por falta de outro item para substituição; alegação de que “o gerente não estava na loja”; solicitação para que o consumidor voltasse em outro momento para efetuar a troca; ou espera excessiva.

(Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=3540>. Acessado em 05.06.2013. Adaptado)

Os pronomes que, correta e respectivamente, substituem as palavras nos parêntesis, eliminando a ocorrência de repetições no texto acima, são:

- (A) daquela ... desses
- (B) dela ... destes
- (C) desta ... destes
- (D) dessas ... desses
- (E) daquela ... daqueles

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 08 a 10.

#### *Sistema de Acompanhamento de Recall*

A palavra *recall*, de origem inglesa, é utilizada no Brasil para indicar o procedimento, previsto em lei, e a ser adotado pelos fornecedores, de chamar de volta os consumidores em razão de defeitos verificados em produtos ou serviços colocados no mercado, evitando, assim, a ocorrência de acidentes de consumo.

O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, bem como evitar prejuízos materiais e morais.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o *recall* objetiva sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independentemente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei n.º 8.078/90).

O *recall* visa, ainda, a retirada do mercado, reparação do defeito ou a recompra de produtos ou serviços defeituosos pelo fornecedor. O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos.

Para garantir a sua própria segurança e a de terceiros, é muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível, para evitar a concretização de possíveis acidentes de consumo, embora não haja data limite para a realização dos reparos ou substituição dos produtos defeituosos.

Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.

Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

(Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/recall.asp>. Acessado em 05.06.2013. Adaptado)

08. Segundo o texto, o *recall* visa, principalmente,

- (A) conscientizar o consumidor sobre a seriedade do governo e a ética do fornecedor brasileiro.
- (B) evitar que o consumidor recorra ao Poder Judiciário para pleitear o ressarcimento de danos.
- (C) em prazo legal, assegurar ao consumidor a impossibilidade de ocorrer acidentes de consumo.
- (D) prevenir e reparar os danos ao consumidor em razão de defeitos em produtos ou serviços.
- (E) mediante comprovação do consumidor, revisar gratuitamente serviços e produtos defeituosos.

09. Considere o trecho a seguir.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o *recall* **objetiva** sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é **objetiva**, independentemente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei n.º 8.078/90).

Respectivamente, os sentidos de **objetiva**, em destaque no trecho dado, são:

- (A) visar; real.
- (B) pretender; proposital.
- (C) propiciar; prática.
- (D) possibilitar; questionável.
- (E) querer; possível.

10. O Código de Defesa do Consumidor define:

Artigo 10 – O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1.º – O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2.º – Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

Assinale o trecho do texto *Sistema de Acompanhamento de Recall* que explicita o que dizem os § 1.º e 2.º desse artigo da legislação.

- (A) Para garantir a sua própria segurança e a de terceiros, é muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível...
- (B) O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor...
- (C) O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos.
- (D) Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.
- (E) Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

11. Um estudante precisou transcrever a gravação do áudio de um seminário. Esse áudio teve início quando o marcador do gravador indicava 8h 38min 52s e terminou às 15h 32min 36s. Durante a gravação, ocorreu uma interrupção de 58min 03s em que as pessoas saíram para almoçar e o gravador ficou ligado. Sendo assim, o tempo do áudio que esse estudante teve de transcrever, com exceção do intervalo do horário do almoço, foi de

- (A) 7h 51min 16s.
- (B) 6h 52min 13s.
- (C) 6h 53min 40s.
- (D) 5h 55min 41s.
- (E) 5h 57min 16s.

12. Em uma loja, 2 funcionários montam 14 armários em 7 dias. Para montar 20 desses armários no prazo de 8 dias, considerando o mesmo desempenho dos funcionários, será necessário que o número mínimo de funcionários seja de

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

13. Felipe, que gosta de matemática, pegou uma tabela da empresa de seu pai com os cargos listados em ordem alfabética e seus respectivos salários. Separou aqueles em que conseguiu escrever o salário mensal em função de um valor literal “n” comum, conforme mostra a tabela.

CARGOS	SALÁRIO MENSAL
Motoboy	n
Porteiro	$3n/2$
Secretário	$2n + n/2$
Segurança	$2n + n/3$

Sabe-se que a média mensal dos salários do porteiro e do segurança é de R\$ 1.725,00. Sendo assim, o maior salário dessa tabela corresponde a

- (A) R\$ 1.350,00.
- (B) R\$ 1.555,00.
- (C) R\$ 1.925,00.
- (D) R\$ 2.250,00.
- (E) R\$ 2.500,00.

14. Uma costureira tem quatro carreteis de fitas com, respectivamente, 164 m, 136 m, 112 m e 84 m. Ela precisa cortar essas fitas em pedaços de mesmo comprimento, sendo cada pedaço o maior possível. O número máximo de pedaços obtidos e o comprimento, em metros de cada pedaço, serão, respectivamente,

- (A) 124 e 6.
- (B) 124 e 4.
- (C) 132 e 4.
- (D) 132 e 6.
- (E) 184 e 8.

15. Mensalmente, Marcos gasta  $\frac{1}{3}$  do seu salário com despesas fixas e aplica no banco  $\frac{2}{3}$  do restante. O que sobra do seu salário, ele gasta com despesas do dia a dia, sendo que tal gasto representa do seu salário, aproximadamente,

- (A) 30%.
- (B) 28%.
- (C) 26%.
- (D) 24%.
- (E) 22%.

16. Thaís organizou uma tabela com o número de fornecedores e seus respectivos estados, nos anos de 2010 e 2012.

	SP	RJ	MG	PR	Totais
2010	3	5			21
2012		7		6	
Totais	7			12	

Sabendo-se que foram 40 os fornecedores nesses anos, é correto afirmar que em 2012 o número de fornecedores de MG foi

- (A) 2.
- (B) 4
- (C) 7.
- (D) 10.
- (E) 11.

17. Renato emprestou R\$ 17.000,00 para sua prima. Ela irá pagar, por mês, 0,8% do valor total emprestado. Ao devolver o dinheiro, ela pagará R\$ 2.448,00 de juros. O tempo de empréstimo combinado foi de

- (A) 1 ano e 4 meses.
- (B) 1 ano e 6 meses.
- (C) 1 ano e 8 meses.
- (D) 2 anos e 1 mês.
- (E) 2 anos e 4 meses.

18. Um vidraceiro fez dois serviços para um mesmo cliente. No primeiro serviço, ele cobrou R\$ 923,00 e teve um lucro de 30%. No segundo serviço, ele cobrou R\$ 1.200,00, mas como quebraram-se dois vidros, teve um prejuízo de 20%. Em relação aos serviços prestados para esse cliente, o vidraceiro teve um

- (A) lucro de R\$ 113,00.
- (B) lucro de R\$ 95,00.
- (C) prejuízo de R\$ 87,00.
- (D) prejuízo de R\$ 79,00.
- (E) prejuízo de R\$ 75,00.

19. Em um *pet shop*, há 45 animais entre cães e gatos. Sabe-se que a razão entre os cães para os gatos é de  $\frac{5}{4}$ . Pode-se concluir que o número de cães e o número de gatos são, respectivamente,

- (A) 27 e 18.
- (B) 26 e 19.
- (C) 25 e 20.
- (D) 24 e 21.
- (E) 23 e 22.

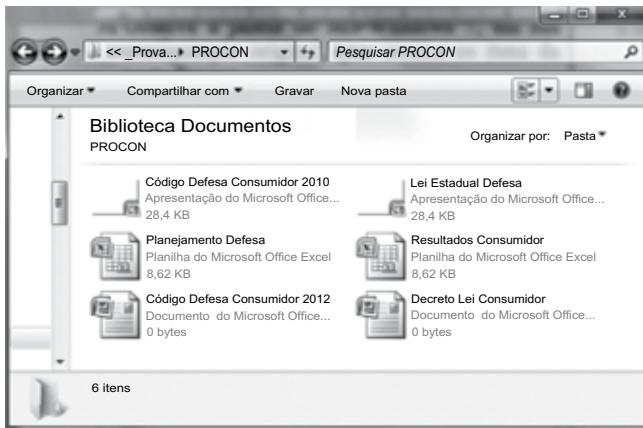
20. Em 500 litros de combustível, 75% é de gasolina e o restante, de álcool. Para que esse combustível venha conter 20% de álcool, é necessário adicionar de gasolina um volume, em litros, igual a

- (A) 25.
- (B) 75.
- (C) 100.
- (D) 110.
- (E) 125.

## LEGISLAÇÃO

21. Nos termos da Lei Estadual n.º 9.192/95, para a consecução de seus objetivos, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) deverá
- (A) planejar, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor.
  - (B) autorizar a criação de entidades civis de defesa do consumidor.
  - (C) decidir conflitos de interesses entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.
  - (D) prestar orientação sobre taxas e impostos cobrados pelo Estado de São Paulo.
  - (E) analisar produtos e inspecionar a execução de serviços, diretamente ou por meio de terceiros contratados, divulgando os resultados.
22. Sobre os órgãos superiores da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), assinale a alternativa correta.
- (A) A Diretoria, órgão deliberativo da Fundação, tem, entre suas atribuições, aprovar a celebração de convênios.
  - (B) A Diretoria é integrada pelo Diretor-Executivo e por 6 (seis) Diretorias Adjuntas.
  - (C) O Conselho Curador tem, dentre seus membros, 6 (seis) representantes de associações civis de defesa do consumidor.
  - (D) O Conselho Curador tem como membro nato e Presidente o Secretário do Desenvolvimento Econômico.
  - (E) Compete ao Conselho Curador a supervisão das atividades da Fundação.
23. É direito básico do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, disposto na Lei Estadual n.º 10.294/99,
- (A) ter acesso a atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica.
  - (B) utilizar de forma gratuita os serviços públicos.
  - (C) ser atendido por ordem de chegada, vedada a prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos.
  - (D) observar e cumprir as exigências e sanções impostas pelos prestadores de serviços, desde que haja adequação entre meios e fins caso não estejam previstas em lei.
  - (E) ser atendido a qualquer hora do dia nas unidades administrativas.
24. O acesso à informação de que trata a Lei n.º 12.527/2011 compreende, entre outros, os direitos de obter informação
- (A) primária, íntegra, autêntica, porém sem a obrigatoriedade de ser atualizada.
  - (B) sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, exceto quanto à sua política.
  - (C) sobre resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, ressalvadas as prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
  - (D) contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos.
  - (E) produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, exceto se esse vínculo já tiver sido cessado.
25. Segundo a Lei n.º 12.527/2011, são passíveis de classificação como ultrassecretas, secretas ou reservadas, as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam
- (A) expor as cláusulas de contratos celebrados pelas instituições públicas.
  - (B) exibir as negociações de compras dos órgãos e entidades públicas.
  - (C) pôr em risco a segurança de instituições.
  - (D) pôr em evidência as ações de planejamento dos órgãos e entidades públicas.
  - (E) expor os planos, ações e bens dos órgãos e entidades públicas.

26. Observe a janela do MS-Windows 7, em sua configuração original, que contém os itens da pasta Procon.



Assinale a alternativa que contém os itens que serão visualizados após se digitar o argumento de pesquisa: Consumidor NOT Defesa na caixa.

Pesquisar PROCON

- (A) Código Defesa Consumidor 2010, Código Defesa Consumidor 2012, Resultados Consumidor e Decreto Lei Consumidor.
- (B) Código Defesa Consumidor 2010, Código Defesa Consumidor 2012, Planejamento Defesa e Lei Estadual Defesa.
- (C) Resultados Consumidor e Decreto Lei Consumidor.
- (D) Decreto Lei Consumidor e Planejamento Defesa.
- (E) Planejamento Defesa e Lei Estadual Defesa.

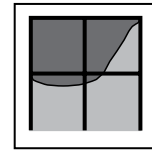
27. Observe a tabela construída no MS-Word 2010, na sua instalação padrão, exibida na figura.

DADOS DO COLABORADOR	
NOME:	JÓÃO DA SILVA
CARGO:	SECRETÁRIO

Supondo que a tabela está totalmente selecionada, assinale a alternativa que contém o botão de alinhamento da guia de opções Layout que foi utilizado.

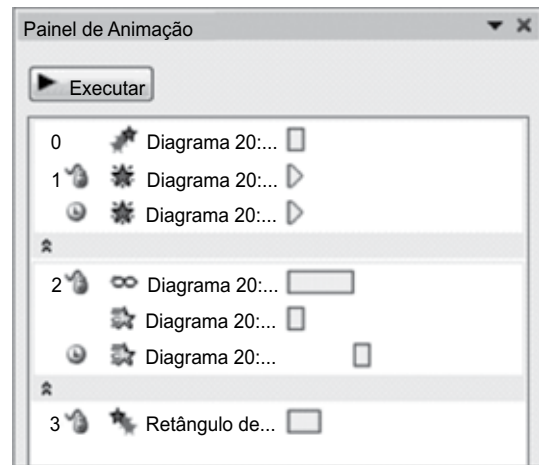
- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

28. No MS-Excel 2010, na sua configuração padrão, o gráfico Contorno, exibido a seguir, é do tipo



- (A) Superfície.
- (B) Área.
- (C) Linha.
- (D) Ações.
- (E) Radar.

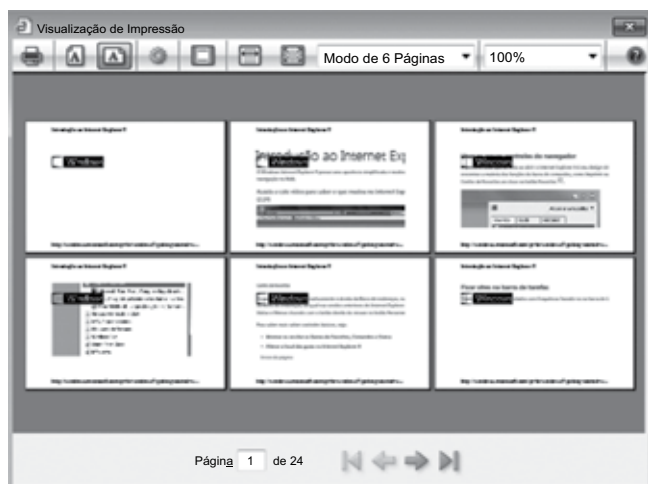
29. Observe o painel de animação de uma apresentação do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração original, apresentada na figura.





A primeira animação do grupo indicado pelo número 2 ( ) é do tipo

- (A) Efeitos de Entrada.
- (B) Efeitos de Ênfase.
- (C) Efeitos de Saída.
- (D) Trajetórias de Animação.
- (E) Verbos de Ação OLE.

30. Considere a janela de visualização de impressão do Internet Explorer 9 visível na figura.



Assinale a alternativa correta.

- (A) A impressão está configurada para ocorrer na orientação retrato.
- (B) Para habilitar a opção Reduzir para Caber, na lista onde aparece 100%, é necessário marcar a respectiva opção após clicar em .
- (C) O Modo de 6 Páginas indica que serão impressas 6 páginas por folha, 3 na frente e 3 no verso.
- (D) O Modo de 6 Páginas indica que 6 páginas dividirão o espaço de 1 página em papel, no estilo folheto.
- (E) Para ativar ou desativar o cabeçalho e rodapé, basta clicar em .

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. São atribuições da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL –:

- (A) promover, diretamente, com base no plano de outorgas e diretrizes aprovadas pelo Poder Concedente, os procedimentos licitatórios para a contratação de concessionárias e permissionárias de serviço público para produção, transmissão e distribuição de energia elétrica e para a outorga de concessão ao aproveitamento de potenciais hidráulicos.
- (B) articular com a PETROBRAS os critérios para fixação dos preços de transporte de combustíveis fósseis, quando destinados à geração de energia elétrica, e para arbitramento de seus valores nos casos de negociação frustrada entre os agentes envolvidos.
- (C) implementar as políticas e diretrizes dos governos federal e estaduais para a exploração da energia elétrica e o aproveitamento dos potenciais hidráulicos, expedindo os atos regulamentares necessários para tanto.
- (D) fixar as multas administrativas a serem impostas aos concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, observado o limite, por infração, de 5% (cinco por cento) do faturamento.
- (E) dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores.

32. São direitos básicos do consumidor:

- (A) o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.
- (B) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações proporcionais, porém onerosas.
- (C) a revisão dos contratos, em razão de fatos supervenientes imprevisíveis.
- (D) a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação e quando for o consumidor hipossuficiente.
- (E) a proteção contra a publicidade comercial e propaganda política, sejam elas enganosas ou abusivas.



33. Compete à União, no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária,
- (A) exercer a vigilância sanitária de portos, rodoviárias, aeroportos e fronteiras.
  - (B) normatizar, controlar e fiscalizar produtos, substâncias e serviços de interesse para a saúde.
  - (C) manter sistema de informações em vigilância sanitária, subordinando os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.
  - (D) atuar em circunstâncias ordinárias de risco à saúde.
  - (E) prestar cooperação exclusivamente técnica aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios.
34. São cláusulas contratuais abusivas aquelas que
- (A) nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica limitem a indenização em situações justificáveis.
  - (B) incrementem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços em situações específicas.
  - (C) viabilizem ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga.
  - (D) afrontem normas ambientais.
  - (E) ampliem responsabilidades a terceiros.
35. É incumbência da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS –
- (A) estabelecer as características específicas dos instrumentos contratuais utilizados na atividade das operadoras de planos de saúde.
  - (B) fixar critérios apenas para os procedimentos de descarte de prestadores de serviço às operadoras de planos de saúde.
  - (C) estabelecer normas para atendimentos de consumidores conveniados junto ao Sistema Único de Saúde – SUS.
  - (D) normatizar os conceitos de doença e lesão preexistentes.
  - (E) estabelecer critérios específicos para o exercício de cargos diretivos das operadoras de planos privados de assistência à saúde.
36. Sobre os contratos de consumo, é correto afirmar que
- (A) obrigarão de forma relativa os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo.
  - (B) podem ser relativizados se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
  - (C) o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7(sete) dias a contar do ato de recebimento do produto, sempre que a contratação do seu fornecimento ocorrer fora do estabelecimento físico do fornecedor.
  - (D) as cláusulas contratuais abusivas serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.
  - (E) as declarações de vontade constantes de pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, caso este não os ressalve no momento da assinatura do contrato.
37. Constituem diretrizes gerais do gerenciamento da infraestrutura e da operação dos transportes aquaviário e terrestre:
- (A) centralizar as ações para a sua execução.
  - (B) aproveitar as vantagens comparativas dos diferentes meios de transporte, promovendo sua integração física e a conjugação de suas operações para a movimentação modal mais econômica e segura de pessoas e bens.
  - (C) estabelecer que os subsídios incidentes sobre fretes e tarifas constituam ônus ao nível de governo que os imponha ou conceda.
  - (D) dar prioridade aos programas de ação e de investimentos relacionados com os eixos estratégicos de integração nacional, de abastecimento do mercado de importação e de exportação.
  - (E) promover a pesquisa e a adoção das melhores burocracias aplicáveis aos meios de transporte e à integração destes.
38. No que concerne aos contratos de adesão, é possível afirmar que
- (A) as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
  - (B) a inserção de cláusula no formulário desfigura a natureza de adesão do contrato.
  - (C) é inadmissível a cláusula resolutória.
  - (D) deverão ser redigidos em termos claros, desde que o objeto contratual permita.
  - (E) a redação das cláusulas contratuais deve ser realizada em caracteres legíveis, não inferior ao corpo 11(onze), de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

39. Compete à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC –
- (A) regular e fiscalizar a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, assim como as atividades e procedimentos relacionados com o sistema de controle do espaço aéreo e com o sistema de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos.
  - (B) aprovar os planos diretores dos aeroportos e os planos aeroviários estaduais.
  - (C) regular as autorizações de horários de pouso e decolagem de aeronaves civis ou militares, observadas as condicionantes do sistema de controle do espaço aéreo e da infraestrutura aeroportuária disponível.
  - (D) representar o País junto aos organismos internacionais de aviação civil, em especial nos assuntos relativos ao sistema de controle do espaço aéreo e ao sistema de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos.
  - (E) compor, administrativamente, conflitos de interesses entre prestadoras de serviços aéreos e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.
40. No que se refere às sanções administrativas no sistema jurídico de proteção ao consumidor, é correto afirmar que
- (A) a proibição de fabricação do produto, a imposição de publicidade e a apreensão do produto são suas espécies.
  - (B) serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, desde que não sejam aplicadas cumulativamente.
  - (C) podem ser determinadas por medida cautelar, somente de forma incidental ao procedimento administrativo.
  - (D) a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.
  - (E) a multa deverá ser fixada em montante não inferior a 300 (trezentas) e não superior a 3.000.000 (três milhões) de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.
41. São atribuições da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL – :
- (A) expedir normas, extinguir e autorizar a prestação de serviços de telecomunicações no regime privado, tudo mediante ratificação do Ministério das Telecomunicações.
  - (B) deliberar, na esfera administrativa, o que se refere à interpretação da legislação de telecomunicações e sobre os casos omissos, após ouvida a Consultoria do Ministério das Telecomunicações.
  - (C) reprimir infrações dos direitos dos usuários, desde que provocadas pelo consumidor.
  - (D) exercer, relativamente às telecomunicações, as competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações da ordem econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE.
  - (E) compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviço de telecomunicações e destas com seus consumidores.
42. No que diz respeito a banco de dados e cadastro de consumidores, no âmbito do direito do consumidor, é possível afirmar que
- (A) o consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes, desde que notifique previamente o fornecedor a fornecê-los.
  - (B) os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e redigidos em linguagem de fácil compreensão, podendo conter informações negativas sobre o consumidor referentes a período superior a cinco anos, desde que reservadas.
  - (C) a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando solicitada por ele.
  - (D) o consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 10 (dez) dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
  - (E) os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente, inclusive com indicação se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.
43. Compete ao Conselho Monetário Nacional:
- (A) exercer suas atribuições de forma autônoma, sem a necessidade de observar diretrizes estabelecidas pela Presidência da República.
  - (B) disciplinar o crédito nas modalidades que entender importantes e as operações creditícias em todas as suas formas, inclusive aceites, avais e prestações de quaisquer garantias por parte das instituições financeiras.
  - (C) regulamentar, fixando limites, prazos e outras condições, as operações de redesconto e de empréstimo efetuadas com quaisquer instituições financeiras públicas e privadas de natureza bancária.
  - (D) conhecer dos recursos de decisões do Banco Central da República do Brasil, após ouvido o Ministério da Fazenda.
  - (E) determinar a percentagem mínima e máxima dos recursos que as instituições financeiras poderão emprestar a um mesmo cliente ou grupo de empresas.

44. No que tange ao orçamento para fornecimento de serviços no mercado de consumo,
- (A) o fornecedor será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor global do serviço, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.
  - (B) o valor orçado terá validade pelo prazo de 15 (quinze) dias, contado do seu recebimento pelo consumidor, salvo estipulação em contrário.
  - (C) uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes, podendo ser alterado somente de forma justificada pelo fornecedor.
  - (D) aqueles que forem prestados sem solicitação prévia do consumidor equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.
  - (E) o consumidor responde pelos acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.
45. São incumbências do Banco Central do Brasil:
- (A) exercer permanente vigilância nos mercados financeiros e de capitais sobre empresas que, direta ou indiretamente, interfiram nesses mercados e em relação às modalidades ou processos operacionais que utilizem.
  - (B) exercer a fiscalização das instituições financeiras, mediante provocação do Conselho Monetário Nacional.
  - (C) conceder autorização às instituições financeiras, a fim de que possam ser transformadas, fundidas, incorporadas ou encampadas, após manifestação favorável do CADE.
  - (D) estabelecer condições para a posse e para o exercício de quaisquer cargos de administração, apenas de instituições financeiras públicas.
  - (E) conceder autorização às instituições financeiras, a fim de que possam alienar ou, por qualquer outra forma, transferir o seu controle acionário, após ouvido o Ministério da Fazenda.
46. São práticas abusivas:
- (A) condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
  - (B) recusar atendimento às demandas dos consumidores, ainda que não exista disponibilidade de estoque.
  - (C) recusar a venda de bens ou a prestação de serviços diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento ou a prazo.
  - (D) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério, salvo por justo motivo.
  - (E) aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido, sem prévia notificação ao consumidor.
47. Sobre as consultas e reclamações a serem ofertadas junto à Fundação PROCON/SP, é correto afirmar que
- (A) as consultas podem ser apresentadas oralmente, exclusivamente por meio de comparecimento pessoal do consumidor a algum posto de atendimento.
  - (B) as consultas podem ser feitas por escrito, exclusivamente por meio de carta ou e-mail enviado pelo consumidor.
  - (C) as reclamações poderão ser instauradas a pedido do consumidor, mediante contato pessoal, por carta ou e-mail.
  - (D) as reclamações poderão ser instauradas de ofício pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.
  - (E) as reclamações apresentadas oralmente serão reduzidas a termo, ficando dispensada a apresentação de quaisquer documentos por parte do consumidor.
48. Sobre publicidade, no âmbito do CDC, é correto afirmar que
- (A) o ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.
  - (B) o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, por meio do veículo publicitário, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.
  - (C) é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, desde que inteiramente falsa, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.
  - (D) é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado, essencial ou não, do produto ou serviço.
  - (E) será abusiva somente se for discriminatória de qualquer natureza.
49. Sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC –, é correto afirmar que
- (A) as ligações telefônicas para o SAC serão gratuitas, desde que não realizadas de número de aparelho celular.
  - (B) o SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, dispensando-se a opção de contatar o atendimento pessoal nas demais subdivisões do menu.
  - (C) é vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.
  - (D) o acesso inicial ao atendente será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.
  - (E) o SAC deve estar disponível, ininterruptamente, durante o horário das oito horas da manhã à meia noite, todos os dias da semana.

- 50.** O fornecedor responde pelos vícios dos serviços prestados, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha,
- (A) a reexecução dos serviços, quando cabível e com custo adicional se for o caso.
  - (B) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada e com incidência de juros moratórios, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
  - (C) o abatimento proporcional do preço.
  - (D) a execução de outro serviço.
  - (E) desconto na aquisição de outro serviço do fornecedor.
- 51.** Sobre a oferta no âmbito do sistema consumerista, assinale a alternativa correta.
- (A) Se o fornecedor de produtos recusar cumprimento à oferta, o consumidor poderá exigir a sua execução forçada, nos termos em que ela foi proposta, mediante provocação do PROCON.
  - (B) Os fabricantes e importadores ficam dispensados de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, assim que cessar a fabricação ou importação do produto.
  - (C) É permitida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina, desde que autorizada por ele.
  - (D) O fornecedor do produto ou serviço não é responsável por falsas promessas realizadas por prepostos ou representantes autônomos.
  - (E) As informações de embalagem nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor serão gravadas de forma indelével.
- 52.** O fabricante pode se eximir da responsabilidade pelo acidente de consumo se demonstrar
- (A) que foi o seu distribuidor que colocou o produto no mercado, sem sua autorização.
  - (B) que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito estava oculto.
  - (C) a culpa concorrente do consumidor.
  - (D) a culpa exclusiva de terceiro.
  - (E) que o comerciante não soube explicar ao consumidor a maneira correta de utilização do produto.
- 53.** Sobre a desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor que for pessoa jurídica, assim como a responsabilidade entre sociedades vinculadas ao fornecedor, pode-se concluir que
- (A) deverá ocorrer a desconsideração da personalidade jurídica quando em detrimento do consumidor houver abuso de direito, excesso de deveres, infração da lei, fato ou ato lícito ou violação dos estatutos ou contrato social.
  - (B) deverá ocorrer a desconsideração da personalidade jurídica, sempre, quando tal personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.
  - (C) deverá ocorrer a desconsideração da personalidade jurídica quando houver recuperação judicial, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.
  - (D) a sociedade controladora da sociedade unipessoal somente responderá perante o consumidor caso demonstrada a sua má administração.
  - (E) as sociedades consorciadas ao fornecedor são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações a ele impostas pelo Código de Defesa do Consumidor.
- 54.** Em relação ao fornecimento de serviços, é correto afirmar que
- (A) o fornecedor de serviços responde pelos vícios de quantidade ocultos, desde que aliados à qualidade que os tornem impróprios ao consumo.
  - (B) no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes originais de reposição, desde que possível.
  - (C) os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
  - (D) a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos serviços o exime de responsabilidade.
  - (E) a garantia legal de adequação do serviço depende de termo expreso.

55. No que concerne à colocação de produtos e serviços no mercado de consumo, assinale a alternativa correta.
- (A) O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou à segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.
  - (B) O fornecedor poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que, sabe ou deveria saber, apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança do consumidor, desde que mantenha apólice de seguro contra acidentes de consumo.
  - (C) O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários, com vistas a evitar sua responsabilização civil.
  - (D) Os anúncios publicitários voltados a eximir a responsabilidade do fornecedor pela colocação de produto no mercado que, posteriormente, venha a saber que é perigoso, deverão ser veiculados na imprensa, rádio e televisão, às suas expensas.
  - (E) Cabe exclusivamente à União, sempre que tiver conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou à segurança dos consumidores, informá-los a respeito.
56. O comerciante é responsável pela reparação ao consumidor, face ao acidente de consumo, quando
- (A) customizar o produto com seu nome, mesmo identificando o fabricante.
  - (B) o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador.
  - (C) não conservar adequadamente os produtos duráveis.
  - (D) não armazenar de forma segura quaisquer produtos fungíveis.
  - (E) comercializar produto importado, mesmo identificando o importador.
57. Deverá ser considerado como consumidor
- (A) a pessoa física que utiliza o produto, mesmo que não o faça como destinatário.
  - (B) a pessoa jurídica que adquire e utiliza o produto como insumo.
  - (C) a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, mesmo que não hajam intervindo nas relações de consumo.
  - (D) a vítima do acidente de consumo, mesmo que não tenha sido ela quem adquiriu o produto.
  - (E) todas as pessoas determináveis ou não, ainda que não expostas às práticas comerciais abusivas.
58. A Política Nacional das Relações de Consumo deverá seguir os seguintes princípios:
- (A) incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.
  - (B) reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, restrita à comercialização de produtos no mercado.
  - (C) prevalência do interesse do consumidor e compatibilização de sua proteção com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica.
  - (D) educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo, quando isso for economicamente viável.
  - (E) coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos que possam causar prejuízos aos consumidores, quando for possível, dadas as peculiaridades do mercado de consumo.
59. A respeito da prescrição e decadência no âmbito das relações de consumo, é correto afirmar que
- (A) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 60 (sessenta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis.
  - (B) o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 120 (cento e vinte) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
  - (C) se inicia a contagem do prazo decadencial a partir da entrega parcial da execução dos serviços quando composto por tarefas.
  - (D) a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca, obsta a decadência.
  - (E) a instauração de inquérito civil, obsta a decadência pelo prazo de 01 (um) ano.
60. Sobre o fornecimento de produtos e serviços no mercado, é correto afirmar que
- (A) a condição de fornecedor somente pode ser atribuída à pessoa jurídica.
  - (B) o produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, colocado no mercado de consumo.
  - (C) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, independente de remuneração.
  - (D) as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, e as decorrentes das relações de caráter trabalhista podem ser enquadradas como fornecimento de serviços.
  - (E) fornecedor de serviços é toda pessoa jurídica que desenvolve atividade civil de caráter econômico ou filantrópico.

## REDAÇÃO

Leia os textos a seguir.

### TEXTO I

#### *Código de Defesa do Consumidor*

### SEÇÃO III

#### Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1.º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2.º É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3.º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

(Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acessado em 20.06.2013)

### TEXTO II

#### *Lei que proíbe propaganda infantil divide opiniões*

Para especialistas, as crianças ainda não estão preparadas para lidar com o apelo gerado pela publicidade. “A criança não tem a capacidade de discernimento com o juízo crítico que o adulto tem. Se o adulto já é seduzido pelas propagandas, imagine a criança? A percepção delas vai sempre pelo lado emocional, e não costuma passar pelo racional, onde está o juízo crítico” enfatiza a psicóloga e psicanalista especialista em atendimento infantil Paula Ramos, da Escola Brasileira de Psicanálise.

Além disso, pesquisas indicam que a criança não vê o comercial como o adulto. “A criança tem um entendimento muito literal, ela acredita em tudo o que é dito. Até os 10 anos ela não distingue o programa de televisão da publicidade. Só aos 12 anos é que ela vai entender o caráter persuasivo desse material”, explica a coordenadora geral do projeto Criança e Consumo, da Fundação Alana, Isabella Henriques.

Isabella Henriques ainda aponta outro problema: a capacidade de persuasão da propaganda iria de encontro à autoridade exercida pelos pais. “Os pais não têm força suficiente para lidar com uma indústria tão poderosa e tão rica como é a da propaganda. É uma disputa muito desnivelada em termos de força”, afirma a coordenadora.

Entretanto, um dos diretores do Sindicato das Agências de Propaganda de Minas Gerais (Sinapro), André Lacerda, afirma que as leis de controle apenas desviam a atenção do que realmente importa. “O problema pode passar pela comunicação, mas o foco do problema nunca vai passar por proibir as práticas. No caso da bebida, por exemplo, se restringe a propaganda, mas não se proíbe a venda”, compara.

(Disponível em <http://www.redeandibrasil.org.br/em-pauta/lei-que-proibe-propaganda-infantil-divide-opinioes/>. Acessado em 20.06.2013. Adaptado)

### TEXTO III

#### *Conar proíbe participação de crianças de até 12 anos em merchandising*

*Para o Idec (Instituto de Defesa do Consumidor), ainda há problemas, mas a medida é um avanço na proteção do público infantil*

O Conar (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária) anunciou na última sexta-feira (1.º/fev.) a proibição de crianças menores de 12 anos em quaisquer publicidades veiculadas em mídia, como televisão, rádio e veículos impressos. A medida entra em vigor em março deste ano. O Conselho ainda sugeriu o fim do merchandising de produtos infantis em programas destinados a crianças, deixando tais ações restritas apenas aos intervalos e espaços comerciais dos programas.

As normas do Conar são de adesão voluntária, sendo aceitas e seguidas no País por anunciantes, agências de publicidade e veículos de comunicação.

O Idec avalia que a autorregulamentação em questão ainda é insuficiente. “A publicidade para crianças continuar sendo admitida nos intervalos de programas infantis, por exemplo, é um problema. No entanto, apesar de ter falhas, essas novas medidas mostram que o órgão está assimilando algumas de nossas reivindicações”, afirma o gerente técnico do Idec, Carlos Thadeu de Oliveira.

(Disponível em <http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/conar-proibe-participacao-de-criancas-de-ate-12-anos-em-merchandising>. Acessado em 20.06.2013. Adaptado)

Refletindo sobre a polêmica apresentada nesses textos, escreva um **texto dissertativo** em que exponha um ponto de vista a respeito do tema a seguir, formulando argumentos adequados e convincentes.

TEMA: DIREITOS DO CONSUMIDOR E PROTEÇÃO À CRIANÇA



