



## EDITORIAL

### Voz do Consumidor: O poder da participação.

E eis que o consumidor procura diversos órgãos para auxiliá-lo: Ministério Público, Procon, Defensoria. Há semanas, sofre com intermitência de água em casa: é banho de caneca, é custo com água para beber; é pegar água de chuva para jogar na privada. Agora, tente visualizar uma negociação conduzida pela Defensoria Pública e o fornecedor do serviço. Essa conversa pode interromper um ciclo de dias de constrangimento do consumidor. Mas há um detalhe: ele não está presente. Sua voz não é ouvida.


A participação do consumidor nas discussões entre a Defensoria Pública e os fornecedores não é um mero detalhe burocrático, mas um pilar essencial para garantir justiça e equilíbrio nas relações de consumo. Três razões principais sustentam essa necessidade:

Maior legitimidade das soluções: o consumidor participa e expõe sua realidade, suas dificuldades e expectativas. Consequência disso é que o debate se torna mais realista.

Humanização das negociações: quando o fornecedor se vê impelido a escutar a história de quem sofre com a falha na prestação do serviço, o problema ganha rosto, nome e contexto, de modo que, neste determinado momento, o consumidor não é apenas de um número.

Educação para o consumo inteligente: o consumidor passa a entender melhor seus direitos e deveres, compreendendo como as relações de consumo funcionam na prática. Esse aprendizado não beneficia apenas a pessoa envolvida na negociação, mas se multiplica porquanto o conhecimento adquirido se espalha entre familiares, amigos e vizinhos, criando uma comunidade mais consciente e preparada para lidar com desafios futuros no mercado de consumo.

Por outro lado, a participação direta do consumidor representado nas negociações conduzidas pela Defensoria Pública não apenas fortalece sua própria defesa, mas constitui meio de aprimoramento para o(a) Defensor(a) Público(a) e até mesmo para a própria instituição.

Subscribe	Past Issues	Para o(a) defensor(a), a participação efetiva do consumidor significa um exercício de humildade e aprendizado.	Translate ▼	RSS 
-----------	-------------	--	-------------	--

Humildade em reconhecer que sua atuação não deve ser construída de forma isolada, mas em diálogo constante com aqueles que vivem na pele as dificuldades do consumo. Deve-se aceitar que a visão jurídica, por mais técnica e fundamentada que seja, não substitui a vivência e as percepções do próprio consumidor. Imprescindível o complemento entre o conhecimento acadêmico-jurídico e a experiência real de quem vive a situação, de modo que a realidade prática não seja suplantada pela teoria.

Aprendizado, pois ao ouvir diretamente o consumidor, o(a) defensor(a) percebe nuances que poderiam passar despercebidas em um processo puramente técnico.

Por fim, a própria instituição é beneficiada.

Na atuação coletiva, ainda estamos nos posicionando. De modo geral, aparecemos em um ambiente já ocupado por outros atores. Eles nos convidam para cancelar o que já estavam entendendo antes de aparecermos. Que posicionamento estamos buscando? Seremos mais do mesmo?

A efetiva participação do consumidor fortalece a ideia de que a Defensoria não é uma instituição distante ou burocrática, mas sim um espaço de acolhimento e construção coletiva de soluções. Esse movimento reforça a legitimidade da Defensoria perante a população e distingue o nosso posicionamento.

Na prática, essa participação já demonstrou seu impacto, como no caso ocorrido nas últimas semanas de 2024.

No bojo de um PAC instaurado em virtude do inadequado abastecimento de água na Comunidade Santa Vitória em Florianópolis, a assistida Dona Maria (nome fictício) convidou o defensor para conhecer a comunidade e conversar com os moradores. Na oportunidade, o defensor pode observar dificuldades que desconhecia para que a água fornecida via caminhão-pipa chegasse às caixas d'água em construções de difícil acesso. Pode observar que a água não escoava pela torneira, apesar de a Casan informar que o abastecimento estava regularizado naquele momento. Pode ouvir dos moradores que não registravam reclamações na ouvidoria da prestadora de serviço, pois um simples registro demandava um tempo que chegava a meia hora. Pode ouvir dos moradores que em virtude da falta d'água na comunidade, a creche local suspendeu a aula e um pai foi demitido, por ter que sair durante o expediente para buscar o filho.

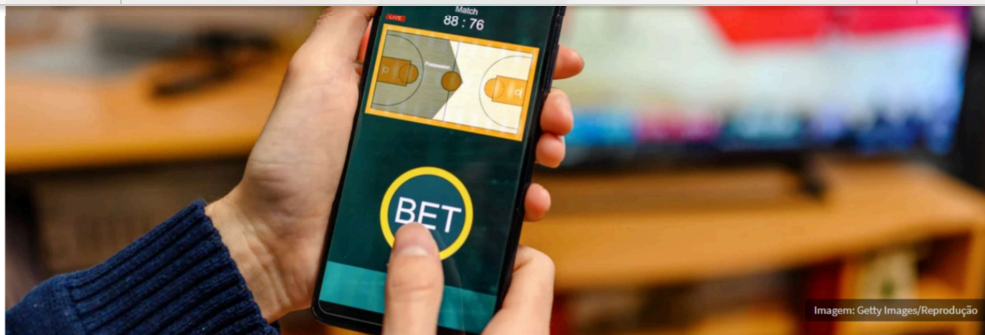
Então, restou combinado que dois moradores participariam presencialmente da reunião agendada com a prestadora de serviços e a agência reguladora. Para tanto, compareceriam munidos de protocolos, documentos, comprovantes de pagamento, filmagens realizadas pelo celular. Houve ainda a orientação de que interferissem sempre que os relatos da prestadora de serviços não correspondessem à realidade.

No dia da reunião, Dona Maria ofereceu relato de vários minutos sobre o histórico de falta d'água na comunidade, enquanto a outra moradora apartou seguidas vezes o representante da prestadora de serviço para demonstrar que o desabastecimento de água ocorria entre consumidores pagantes (não se tratando de ligações clandestinas), que havia registros junto à ouvidoria da empresa, e que os consumidores enfrentavam dificuldades mesmo em relação ao abastecimento por caminhões-pipa; todos os apartes seguidos de provas por documentos ou vídeos.

Ao final, já se percebia mudança de postura da parte adversa, obtendo-se compromisso de regularização do abastecimento e conclusão de obras em desenvolvimento no local. Em janeiro deste ano, Dona Maria confirmou que a prestadora de serviços cumpriu o acordado.

Da experiência, restou evidente que o consumidor vulnerável não pode ser um espectador passivo nas decisões que impactam sua vida. Garantir sua participação nos diálogos não é apenas uma questão de transparência, mas um compromisso com a construção de um sistema de consumo mais justo, humano e educativo.

## NOTÍCIAS



## STF deve julgar constitucionalidade da Lei das Apostas no primeiro semestre de 2025

O ministro Luiz Fux, do Supremo Tribunal Federal (STF), relator da ADI 7721, que trata do pedido de inconstitucionalidade da Lei das Apostas (Lei 14.790/2023), afirmou que o julgamento do mérito da ação deve ocorrer ainda no primeiro semestre de 2025. ([link](#))

A afirmação ocorreu após a conclusão de audiência pública realizada nos dias 11 e 12 de novembro de 2024. A falta de regulamentação da matéria foi uma preocupação central nas discussões ocorridas no encontro. O ministro considerou a audiência “riquíssima” e identificou mais de vinte pontos de atrito que precisam ser avaliados pelo STF. Entre os temas a serem analisados com profundidade estão os problemas psicológicos causados em apostadores e o endividamento associados ao vício em jogos. “Isso vai ser analisado com mais cuidado porque os dados ainda são muito imprecisos”, observou. ([link](#))

Na petição inicial da ADI 7.721, a Confederação Nacional do Comércio alegou violação aos artigos art. 1º, inciso IV, 170, caput, 174, caput, 196, 227, caput, da Constituição Federal, em síntese com base nos seguintes argumentos:

(i) “a Lei n.º 14.790, de 29 de dezembro de 2023, ao contribuir de forma considerável com o endividamento das famílias acaba por violar os princípios constitucionais fundamentais do valor social do trabalho e da livre iniciativa, ambos consubstanciados no art. 1.º, inciso IV, da Constituição Federal.” (P. 14)

(ii) “A ausência de políticas e regras bem definidas quanto à prevenção e o combate ao jogo compulsivo, com vistas a evitar o superendividamento das famílias, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, trouxeram instabilidade econômica que, em verdade, vem causando verdadeiro retrocesso no desenvolvimento nacional” (P. 19)

(iii) “a Lei n.º 14.790, de 29 de dezembro de 2023, ao deixar de criar ferramentas e políticas mais efetivas de combate e prevenção à prática compulsiva do jogo, expõe os apostadores aos efeitos maléficos causados pelo transtorno do jogo patológico, bem como viola o art. 196, da Constituição Federal de 1988.” (P. 22)

(iv) “muito embora a Lei n.º 14.790/23 estabeleça regras restritivas de publicidade e divulgação, (...) tais regras não são suficientes para impedir o acesso de crianças e adolescentes ao jogo de apostas online, hipótese que viola o disposto no art. 227, caput, da CF/88. (...) a Lei n.º 14.790, de 29 de dezembro de 2023, ao deixar de criar regras e ferramentas que impeçam o acesso de crianças e adolescentes à prática de jogos de apostas online, acaba por negligenciar-lhes acesso à vida digna, à saúde física e social, representando manifesta violação ao art. 196, da Constituição Federal de 1988.”

Além disso, tramita conexa, a ADI 7.723 do Partido Solidariedade, também defendendo a inconstitucionalidade da Lei 14.790/2023.

Em 12.11.2024, o relator deferiu medidas cautelares, restringindo a publicidade das “bets” em relação às crianças e adolescentes e determinando medidas imediatas que impedissem a participação nas apostas de quota fixa com recursos provenientes de programas sociais assistenciais como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada e congêneres, até a conclusão do julgamento de mérito das referidas Ações Diretas de Inconstitucionalidade ([veja aqui](#)).



**Julgamentos de destaque previstos para 2025 no âmbito do Superior Tribunal de Justiça:**

**RESP 2.015.693 (Tema 1.285)** – A Corte Especial decidirá se valores de até 40 salários mínimos são impenhoráveis, independentemente de estarem em papel-moeda, conta-corrente, caderneta de poupança ou fundos de investimento. Até o momento, votou apenas a relatora, ministra Maria Thereza de Assis Moura, que se posicionou a favor da impenhorabilidade dessa quantia. O julgamento foi suspenso após pedido de vista da ministra Isabel Gallotti.

**RESP 1.841.692 (Tema 1.047)** – A seção de direito privado discutirá a validade de cláusula contratual que permite a rescisão unilateral, sem a necessidade de justificativa fundamentada, de planos de saúde coletivos empresariais com menos de 30 beneficiários.

**RESP 2.155.065** – O órgão julgador vai definir se a mera posse de dados cadastrais de um cliente por golpistas caracteriza falha na prestação de serviços por parte do banco. A ministra Nancy Andrighi e o ministro Humberto Martins entenderam que houve falha, considerando a responsabilidade da instituição em garantir a segurança das informações. Em contrapartida, os ministros Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro entenderam que não houve negligência, pois os dados poderiam ter sido obtidos de outras fontes além do banco. O julgamento aguarda o voto de desempate.

---

## ATUALIZAÇÃO LEGISLATIVA





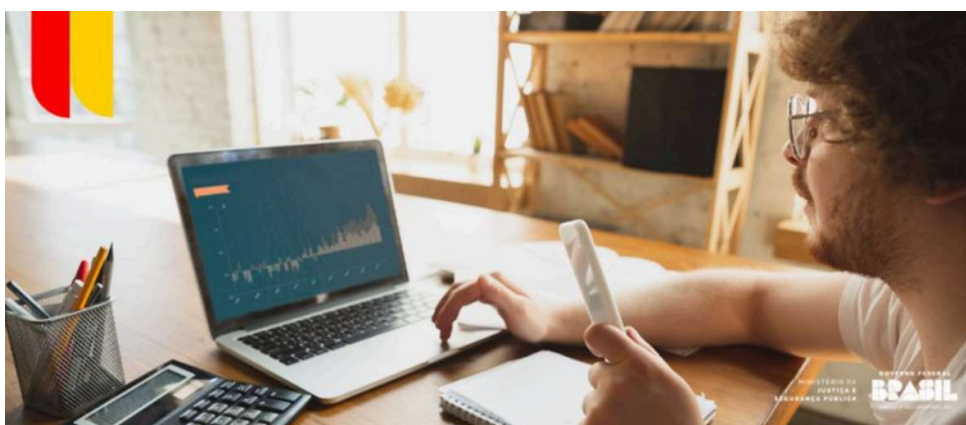
### **Lei Estadual 19.236, de 22.1.2025**

Essa lei dispõe sobre a proibição de as instituições financeiras realizarem publicidade, oferta e celebração de crédito consignado, por ligação telefônica, por meio de aplicativos de mensagens ou outras mídias digitais, com idosos, aposentados, pensionistas e servidores públicos, ativos e inativos vinculados aos Regimes Geral de Previdência Social e Próprio de Previdência Social.

A Lei veda o assédio ou pressão ao consumidor beneficiário para que contrate o fornecimento de produto, serviço ou crédito bancário. Também determina que a publicidade e oferta de contratação de empréstimo, crédito consignado e negócios similares por meio de mídia impressa, eletrônica ou digital contenha, de forma clara e precisa, informações ao consumidor sobre risco do superendividamento; comprometimento da renda; impossibilidade de desvincular as despesas da conta benefício, entre outras.

Além disso, condiciona a validade do crédito consignado e negócios similares à formalização através da assinatura inequívoca do contratante com a apresentação de documento de identidade com foto, sendo vedada a contratação por ligação telefônica, aplicativo de troca de mensagens ou outras mídias digitais.

## **CAPACITAÇÃO**



### **Cursos ENDC**

A Secretaria Nacional do Consumidor, por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, oferece cursos para capacitação de membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como toda a sociedade em temas importantes da defesa do consumidor. Os cursos são

## PARA VOCÊ VER



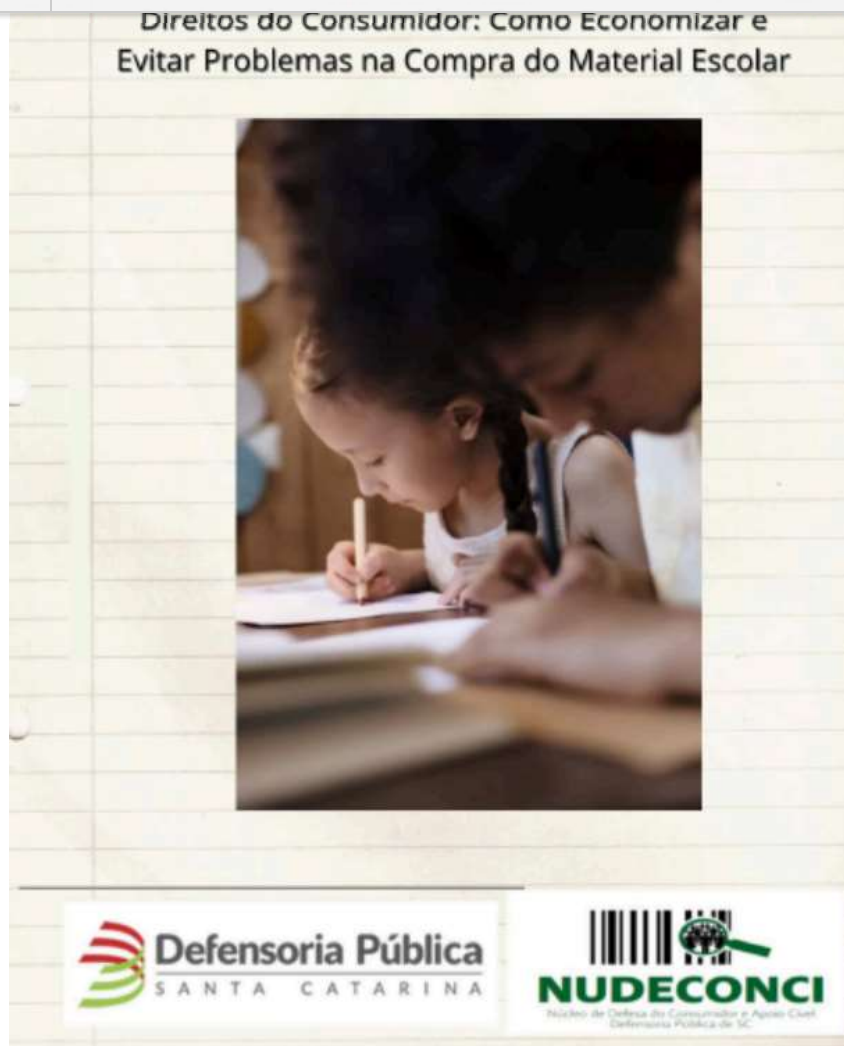
### Erin Brockovich - Uma Mulher de Talento

Erin (Julia Roberts) é a mãe de três filhos que trabalha num pequeno escritório de advocacia. Quando descobre que a água de uma cidade no deserto está sendo contaminada e espalhando doenças entre seus habitantes, convence seu chefe a deixá-la investigar o assunto. A partir de então, utilizando-se de todas as suas qualidades naturais, consegue convencer os cidadãos da cidade a cooperarem com ela, fazendo com que tenha em mãos um processo de 333 milhões de dólares.



### TIGRINHO E APOSTAS: POR QUE AS PESSOAS ESTÃO VICIADAS?

Neste vídeo, Eslen Delanogare explica, sob o ponto de vista da neurociência, como a “retirada de barreiras” proporcionada pela tecnologia contribui para a adicção em jogos, situação a ser considerada na correlação entre ludoterapia e superendividamento.

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate ▼](#)[RSS](#)

**NUDECONCI DISPONIBILIZA CARTILHA COM ESCLARECIMENTOS AO CONSUMIDOR SOBRE A COMPRA DE MATEIRAIS ESCOLARES.**  
([ACESSE AQUI!](#))



**Equipe Nudeconci:**

ELCIO GUERRA JUNIOR (Coordenador)

HERMES HENRIQUE BRAGA (Subcoordenador)

BÁRBARA MAKÁRIOS (Residente)

LAIS DALL OGLIO LORENZINI (Residente)

Avenida Rio Branco, 919, 9º andar, Centro, Florianópolis/SC, CEP88015-200

Fone 48-9135-7453 – : [nudeconci@defensoria.sc.gov.br](mailto:nudeconci@defensoria.sc.gov.br)

