



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 21/2022/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.000439/2022-29

INTERESSADO: AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT

I – RELATÓRIO

1. Trata-se de manifestação da SENACON em processo de tomada de subsídios organizado pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT – visando a incorporação e regulamentação das alterações promovidas pela Lei nº 14.298/2022.
2. Os principais itens para os quais os entes afetados foram instigados a prestar subsídios no processo de regulamentação ora discutido são:
 - a) Definição dos conceitos e dos critérios de avaliação da ocorrência de inviabilidade técnica, operacional e econômica quando da autorização dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros;
 - b) Definição dos requisitos relacionados à acessibilidade, à segurança e à capacidade técnica, operacional e econômica da empresa a serem avaliados quando da outorga de autorização;
 - c) Definição das situações nas quais poderá ser realizado processo seletivo público, bem proposta para regulamentar tal procedimento.

II – FUNDAMENTAÇÃO

3. A tomada pública de subsídios é um mecanismo incipiente que possibilita a participação social durante as fases preliminares do processo regulatório, materializando-se no caso em tela na consulta aberta ao público para coletar dados, informações ou evidências que embasarão o relatório preliminar de Análise de Impacto Regulatório (AIR).
4. Nessa etapa o regulador busca destrinchar o problema que se pretende resolver esclarecendo aos tomadores de decisão as opções regulatórias vislumbradas, bem como visa apontar os impactos das alternativas de solução levantadas, incluindo as possíveis futuras ações de implementação e monitoramento.
5. No caso em comento, o fator impulsionador desse processo regulatório foi a aprovação da Lei nº 14.298, de 5 de janeiro de 2022, que buscou garantir o equilíbrio de mercado nos transportes interestadual e internacional de passageiros apresentando uma atualização das normas que regem a prestação desse serviço, tentando atender aos anseios de padrões mais elevados de segurança e qualidade.
6. Desde que o início da tramitação nas Casas do Congresso Nacional, as discussões sobre o PL que deu origem à Lei nº 14.298, de 2022, mostraram as diferentes perspectivas entre as viagens tradicionais e as novas empresas que operam nesse mercado via aplicativos e esquemas colaborativos de fretamento de ônibus.
7. Nesse novo modelo de negócios baseado em aplicativos, as empresas têm o intuito de aproximar as partes interessadas em “fretamento colaborativo”, ou seja, esses fornecedores propõem-se em conectar autoviações que realizam viagens fretadas a passageiros que desejam se locomover entre diferentes municípios.
8. Nesse cenário, novas obrigações foram criadas pelas normas que entraram em vigor em 2022, a saber:
 - a) os prestadores de serviço de transporte terrestre deverão comprovar capacidade técnica e econômica, bem como cumprir requisitos de acessibilidade e segurança a serem determinados pela ANTT;
 - b) a distribuição das linhas de ônibus será feita sem licitação, ou seja, por meio de autorização;
 - c) não haverá limite de autorizações concedidas para mesma companhia de viação, salvo no caso de inviabilidade técnica, operacional e econômica;
 - d) a ANTT está autorizada a fazer seleções públicas para distribuição das autorizações de prestação do serviço;
 - e) as empresas deverão ter capital social mínimo de dois milhões de reais e ter inscrição estadual em todos os estados onde vão atuar, para facilitar a cobrança do ICMS;
 - f) a nova lei manteve a autorização de intermediação da venda de passagens, feita hoje por meio de plataformas tecnológicas e aplicativos que atuam junto as empresas que fazem frete dos ônibus; contudo, elas serão proibidas de vender bilhetes diretamente para os usuários.
9. Diante da contextualização em que as novas regras foram aprovadas, seguiremos na análise com as sugestões desta Secretaria para enriquecer o debate, sob a perspectiva da proteção e defesa dos consumidores, referente à regulação do setor.

a) Definição dos conceitos e dos critérios de avaliação da ocorrência de inviabilidade técnica, operacional e econômica quando da autorização dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.

10. Entendemos que a inviabilidade técnica e operacional integra o conceito geral de vício de qualidade do serviço. Nos dizeres do Prof. José Geraldo Brito Filomeno, a qualidade exigida pelo CDC não se restringe exclusivamente a adequação do produto ou serviço a um conjunto normativo, senão vejamos:

“Sabendo-se que hodiernamente o conceito de “qualidade” não é mais a adequação às normas que regem a fabricação de determinado produto ou a prestação de um determinado serviço, tão somente, mas principalmente a satisfação de seus consumidores, tem-se que cabe às próprias empresas o zelo por esse tipo de qualidade, até para o seu próprio crescimento.”^[1] (grifo nosso)

11. Assim, entendemos que um ponto que deve ser ressaltado é a inclusão da percepção do consumidor no centro das políticas públicas que visam mensurar a qualidade do serviço de transporte terrestre prestado, justamente para que seja prestigiada sua a satisfação no que tange às expectativas que lhe

foram geradas anteriormente a pactuação. Logo, solicitamos que nessa reanálise do tema perante a agência reguladora, a satisfação do consumidor seja um fator relevante para a construção de indicadores de viabilidade técnica e operacional do serviço.

12. Dessarte, sugerimos que, minimamente, um dos critérios que deva ser adotado pela agência reguladora para liberar ou suspender o serviço de uma viação terrestre seja, por exemplo, a melhoria dos indicadores na plataforma consumidor.gov.br. Em outros termos, quando as dificuldades técnicas ou operacionais de prestação do serviço de transporte são recorrentes, elas tendem a elevar os níveis de reclamação e insatisfação dos consumidores, sendo o consumidor.gov.br um ótimo termômetro sobre a qualidade do serviço prestado.

13. O descontentamento do passageiro, traduzido no aumento do volume das reclamações e na piora dos índices de performance do fornecedor na plataforma oficial de autocomposição de controvérsias de consumo no âmbito da administração pública federal, nos termos do Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020, deve servir de base para compor um indicador sobre a inviabilidade técnica e operacional do fornecedor em prestar serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.

14. O consumidor.gov.br é um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet, gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e acompanhado pelos diferentes atores envolvidos com a proteção e defesa dos consumidores (membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, reguladores, fornecedores, etc). A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada. Além disso, a ferramenta fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor.

15. A principal inovação implementada via consumidor.gov.br é a possibilidade de estabelecer uma interlocução direta entre consumidores e fornecedores para solução de conflitos, dispensada a intervenção do Estado na tratativa individual, em um ambiente público transparente.

16. Nesse sentido, sugerimos que seja incorporada a obrigação legal da agência reguladora desenhar, dentre outros critérios, metas que incentivem as empresas a atender melhor os consumidores no site gerido por esta Secretaria.

17. Assim, ressaltamos a importância do monitoramento das reclamações dos consumidores para que haja uma mudança de postura do mercado como um todo, visando atacar e solucionar questões de segurança, comercialização e oferta aos consumidores.

18. Nesse diapasão, entendemos que uma base única de reclamações contendo um único canal de entrada dos registros faz com que a representatividade de cada perfil de usuário seja melhor alocada nesse banco de dados. Logo, cumpra-nos apresentar a experiência que esta Secretaria desenvolveu em parceria com Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) por meio de acordo de cooperação técnica para adesão à plataforma tecnológica www.consumidor.gov.br.

19. Conforme os termos estipulados, os dois órgãos estatais se comprometeram a fazer o monitoramento, em âmbito coletivo, dos dados das reclamações formuladas pelos passageiros contra as empresas aéreas. A utilização da ferramenta possibilita a resolução das reclamações formuladas pelos passageiros em relação aos serviços de transporte aéreo, além de permitir o acompanhamento de diversos tipos de informação por ambos os órgãos estatais, sem que concorram simultaneamente dois cadastros de reclamações de consumidores.

20. No que tange ao setor de aviação, as grandes companhias já integram o sistema e, por força da [Portaria/SAS nº 764, de 11 de março de 2019\[2\]](#) e [Portaria/SAS/GCON nº 867, de 21 de março de 2019\[3\]](#), outras empresas foram obrigadas a migrar para esse sistema.

21. Como dito anteriormente, a concentração dos dados em um único *bureau* agrega maior valor às informações coletadas, bem como fornece maior transparência sobre o comportamento das empresas do setor perante os consumidores, permitindo uma maior efetividade na solução de conflitos, como também fiscalização das condutas por parte da agência, incluindo as reclamações de qualidade.

22. Por reconhecer os benefícios para todos os envolvidos, a ANAC desativou seu canal próprio de atendimento ao passageiro e passou redirecionar todas as reclamações recebidas pela agência para o consumidor.gov.br, usando a nossa plataforma como meio de contato entre o consumidor e o órgão regulador.

23. Em outro caso similar ocorrido em novembro de 2019, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e a SENACON assinaram um Acordo de Cooperação Técnica prevendo a implementação de ações conjuntas para o aperfeiçoamento dos serviços de distribuição de energia elétrica e o aumento dos canais disponíveis para os consumidores resolverem os seus conflitos com as distribuidoras.

24. Os frutos dessa parceria foram, principalmente, a aprovação, no dia 07 de dezembro de 2021, da Resolução Aneel nº 1.000/2021, a qual determina que todas as distribuidoras de energia elétrica devem aderir à plataforma “Consumidor.gov.br; bem como a aprovação do novo Planejamento Estratégico da ANEEL que passou a contemplar, entre os indicadores de efetividade do seu principal objetivo estratégico (promover a atratividade e o desenvolvimento sustentável do setor com foco na qualidade do serviço e na modicidade tarifária), a aferição do índice de reclamações resolvidas na plataforma Consumidor.gov.br, mantida pela SENACON.

25. Ressaltamos que se tratam de dois órgãos diferentes, duas missões institucionais diversas, porém o trabalho integrado em prol de um objetivo em comum: a defesa dos direitos do consumidor de energia elétrica.

26. Dessa feita, sugerimos à ANTT avaliar a possibilidade de adotar medida semelhante àquelas adotadas pela ANAC e pela ANEEL, buscando meios de incluir os principais agentes do setor de transportes terrestres no consumidor.gov.br e utilizando essa plataforma como meio de contato oficial entre o passageiro e agência reguladora. Nesse sentido, sugerimos que a norma de regulamentação da adesão ao consumidor.gov.br a ser editada pela ANTT conforme prevista na Deliberação nº 74, de 17 de fevereiro de 2022 da diretoria colegiada dê prioridade em obrigar o ingresso compulsório na plataforma das: a) maiores empresas de fretamento atuantes no mercado; b) empresas que detenham mais reclamações junto a ANTT; e c) empresas que optem por trabalhar por meio de aplicativos colaborativos de fretamento de ônibus. Assim, não identificamos necessidade (nem viabilidade técnica da plataforma no curto prazo) de ingressarem simultaneamente as 7454 empresas de fretamento [6] já autorizadas pela ANTT; contudo, é prudente que pelo menos as operadoras mais reclamadas, as maiores e aquelas que atuem via aplicativo sejam compelidas a aderir ao consumidor.gov.br para instigar um aperfeiçoamento e melhoria na qualidade do serviço prestado.

27. Segundo Cláudia Lima Marques, o princípio que pauta a responsabilidade por vícios no CDC é o princípio da proteção da confiança do consumidor, que visa proteger as legítimas expectativas criadas no mercado pela atividade dos fornecedores. Além disso, deve a interpretação do regime de qualidade fundamentar-se no princípio constitucional de defesa do consumidor (Art. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal), na garantia legal de adequação do serviço (Art. 24 do CDC), bem como nos objetivos que regem a política nacional de relações de consumo, tais como o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida e a harmonia das relações de consumo (Art. 4º, caput, do CDC). Não se pode olvidar também que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor é princípio fundamental que deve nortear toda a aplicação das normas do CDC (Art. 4º, 1), bem como o novo regime regulatório que será emitido pela ANTT.

28. Assim, como nos ensina Cláudia Lima Marques, “há efetivamente um novo dever de qualidade instituído pelo sistema do CDC, um novo dever anexo à atividade dos fornecedores”^[4], cuja finalidade precípua, assim como a de todas as demais normas do diploma consumerista, é “a proteção da confiança” e das legítimas expectativas do mercado de consumo em relação a esse ou àquele modelo de negócio.

29. Nesse sentido, dispõem os autores do anteprojeto de lei do Código de Defesa do Consumidor sobre seu entendimento a respeito do conceito de qualidade:

“A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição. (...)”

Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros.

Partindo desse conceito, um produto ou serviço é defeituoso quando não corresponde à legítima expectativa do consumidor a respeito de sua utilização ou fruição, vale dizer, **quando a desconformidade do produto ou serviço compromete a sua prestabilidade ou servibilidade.**¹⁵¹

30. Assim sendo, independentemente dos conceitos apresentados por outros atores afetados, segundo os ditames do CDC, a viabilidade técnica e operacional deve abarcar o cumprimento dos deveres da boa-fé objetiva, segundo parâmetros técnicos de prestabilidade ou servibilidade do serviço, tendo em vista a legítima expectativa do consumidor sobre o que fora ofertado a respeito dele.

b) Definição dos requisitos relacionados à acessibilidade, à segurança e à capacidade técnica, operacional e econômica da empresa a serem avaliados quando da outorga de autorização

31. O Art. 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece os direitos básicos dos consumidores, e, logo no seu inciso I, o artigo expõe como direito básico para o CDC “a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”.

32. Muitas vezes, por não passarem por processos de controle de qualidade efetivos e robustos exigidos pelo arcabouço normativo, e por não seguirem as regras preestabelecidas pelos órgãos reguladores, o transporte “pirata” de passageiros impõe aos seus consumidores um risco à sua vida, saúde e segurança – além dos problemas associados ao emprego, sonegação fiscal e associação com criminalidade organizada. Nesse contexto, o impacto econômico passa a ser o menor dos problemas, uma vez que essa modalidade de transporte possui, antes de tudo isso, o potencial de causar danos físicos ao consumidor.

33. Logo, no quesito segurança, por mais que a ANTT não tenha a intenção de regular a atuação dos aplicativos de fretamento colaborativo de ônibus interestaduais, eles devem ser responsabilizados no caso de escolha de uma empresa que atuem fora dos padrões mínimos exigidos pela agência reguladora (*culpa in eligendo*).

34. Outro ponto importante a ser considerado é que esses aplicativos de fretamento coletivo devem ser corresponsáveis pela concretude da perfeita prestação do serviço, sendo garantidores do resultado final prometido e esperado pelos consumidores no momento da contratação.

35. Insta relembrar que, aos olhos do consumidor e sob a égide do CDC, todos os entes da cadeia produtiva podem ser responsáveis pelo vício do serviço, ou seja, podem figurar no polo passivo das ações judiciais por força da teoria da aparência, respondendo solidariamente pelos danos causados na condição de fornecedores.

36. Assim, trata-se de entendimento pacífico na jurisprudência que há responsabilidade solidária na entre todos os entes envolvidos na cadeia de fornecimento, conforme os artigos 3º, 12, 14, 18, 20 e 34 do CDC, sendo possível a responsabilização do aplicativo na qualidade de fornecedor aparente e da operadora de ônibus beneficiária da marca de grande alcance no mercado, em nome da teoria do risco da atividade.

37. Enquanto houver uma confusão de identidades visuais da plataforma digital de fretamento colaborativo com o prestador efetivo do serviço, não haverá um claro e indissociável limite das obrigações assumidas pelas partes para prestação final do serviço.

38. Portanto, sugerimos a criação de obrigações regulatórias sobre desvinculação do *layout* das marcas que se associaram para promover o fretamento coletivo de ônibus, no intuito de que ocorra a inequívoca diferenciação da imagem da plataforma digital ante aquela do parceiro prestador do serviço de fretamento. Enquanto houver espaço para vigorar a teoria da aparência, não vislumbramos meios para afastar a responsabilidade da plataforma quanto aos anúncios e à prestação do serviço efetuados por ônibus de terceiros, posto que a atual confusão de identidade visual tem o potencial de induzir os usuários a erro.

39. Por todo exposto, acreditamos que as companhias de fretamento de ônibus atuantes não apenas se favorecem das alternativas tecnológicas de ofertas de seus serviços disponibilizadas pelas plataformas virtuais, mas também colhem frutos de uma certa confusão de identidades entres eles, uma ambiguidade sobre quem está efetivamente transacionando com o consumidor final. Desse jeito, o nome do estabelecimento, a confiança na marca, a identidade visual da plataforma virtual pode ser facilmente transferida de maneira equivocada para o terceiro prestador de serviço, induzindo o consumidor a pensar que estará sempre adquirindo bilhetes do aplicativo.

40. Além disso, ao considerar a outorga de autorização para prestação do serviço, a ANTT deve exigir algumas políticas institucionais de boas práticas e compromissos públicos das companhias de viação terrestre com seus passageiros, tais como:

- a) A clareza e transparência das ofertas de fretamento colaborativo de ônibus, deixando indubitável quem é e quais as responsabilidades que recaem tanto em cima da prestadora de serviço de transporte e quanto no colo do aplicativo que intermediou a aproximação das partes contratantes;
- b) O transportador e o aplicativo deverão oferecer as alternativas de acomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte de acordo com a escolha do passageiro nos casos de alteração do contrato de transporte ou interrupção da viagem por parte do transportador;
- c) Caso o consumidor compareça ao local de embarque em decorrência de falha na prestação de informação, referente à alteração do contrato de transporte, o transportador e o aplicativo deverão oferecer as alternativas de acomodação, reembolso ou execução do serviço por outra modalidade de transporte de acordo com a escolha do passageiro;
- d) O transportador e o aplicativo serão responsáveis pelos danos causados decorrentes do atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição no embarque de passageiros (*overbooking*), devendo arcar com reparação integral dos danos causados por essas práticas.
- e) Deverão ser respeitadas as normas do direito de arrependimento dos consumidores (Art. 49 do CDC), com prazo de reembolso de até 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados no custeio do serviço.
- f) Qualquer dano aos pertences dos consumidores levados a bordo do ônibus, bem como dano a integridade física dos passageiros, deverá ser ressarcido na sua integralidade.
- g) O transportador e o aplicativo deverão implementar programa de *compliance* que assegure a avaliação da percepção de qualidade dos consumidores ante a prestação do serviço, bem como aplicar regras claras de exclusão de maus prestadores de serviços dos aplicativos de fretamento colaborativo, tanto de condutores quanto das empresas.

41. Afinal, esse novo modelo de negócio teve na sua essência um cuidado em atender a necessidades mal servidas e não abarcadas pelos serviços de transporte terrestres. Na sua origem, ele surgiu como uma resposta a uma insatisfação o mercado, pois (i) os preços dos serviços tradicionais aparentemente não estavam agradando aos consumidores do serviço (lembrando que muitos migraram para esse modal em virtude do aumento do preço das passagens aéreas, por exemplo; e (ii) a empresa tem o potencial de prestar um serviço tão confortável quanto aquele oferecido pelas linhas regulares tradicionais e com o preço mais competitivo.

42. O reflexo desse crescimento advém dos conceitos de economia colaborativa ou compartilhada, que tem na essência abusca por uma alocação mais eficiente de recursos – por exemplo, ônibus ociosos parados nas garagens precisando de uma fonte extra de renda, além do fretamento tradicional.

43. Trata-se, portanto, de uma “uberização” do serviço de transporte terrestre, um caminho no qual cabe a ao Poder Público discutir possibilidades de ajustar o modelo de negócio no mercado atual buscando a coexistência dos formatos de prestação do serviço vigente, fornecendo assim mais opções para o

deslocamento dos consumidores.

44. Por fim, no tocante à acessibilidade, destacamos que a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência) assegura, em seu art. 46, o direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência (PcD) ou com mobilidade reduzida, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da eliminação de todos os obstáculos.

45. Os critérios técnicos de acessibilidade a serem observados no sistema de transporte coletivo de passageiros urbano estão estabelecidos na NBR 14022:2011, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), atendendo ao disposto no Decreto nº 5.296/2004.

46. De todo modo, apesar da complexidade inerente ao assunto, podemos considerar que, para uma pessoa com deficiência chegar a seu destino com segurança e autonomia, precisa ter acesso aos passeios, ao local de venda dos bilhetes, aos sanitários, aos postos de informação e, finalmente, aos terminais de embarque e desembarque. Além disso, dentro dos carros, necessita de local para se assentar ou se instalar com seu equipamento ou cão de serviço.

47. É fundamental lembrar que a acessibilidade abarca a totalidade das pessoas, com deficiência ou não. A tendência da população é considerar apenas os cadeirantes como PcD, mas deve ser considerado o art. 2º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

c. Definição das situações nas quais poderá ser realizado processo seletivo público, bem proposta para regulamentar tal procedimento.

48. O processo seletivo público de autorizações será provavelmente detalhado em normativo futuro da ANTT. Esta Secretaria reserva o direito de analisar o procedimento em momento oportuno, ante uma proposta concreta nesse sentido.

III – CONCLUSÃO

49. Diante do exposto, sugerimos que este opinativo seja enviado à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) para embasar a Tomada de Subsídios nº 1/2022.

À consideração superior.

GUSTAVO GONÇALINHO DA MOTA GOMES

Analista Técnico Administrativo

De acordo.

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR

Coordenador de Monitoramento de Mercado

FREDERICO FERNANDES MOESCH

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO**, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 25/02/2022, às 17:07, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch**, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado, em 25/02/2022, às 17:13, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO GONÇALINHO DA MOTA GOMES**, Analista Técnico(a) Administrativo(a), em 25/02/2022, às 17:17, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR**, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado, em 25/02/2022, às 17:27, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17340555** e o código CRC **7D27C164**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

REFERÊNCIAS

[1] Página 89, "Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - Comentado pelos Autores do Anteprojeto", ISBN: 9788530960643, Edição: 11/2017, Selo Editorial: Forense.

[2] < <https://antigo.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/2019/portaria-no-0764-sia-11-03-2019> > Acessado em: 23/02/2022

[3] < <https://antigo.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/2019/portaria-no-0867-sas-21-03-2019> > Acessado em: 23/02/2022

[4] Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 5ª ed., São Paulo: RT, 2005, p. 1149

[5] Páginas 190-191, "Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - Comentado pelos Autores do Anteprojeto", ISBN: 9788530960643, Edição: 11/2017, Selo Editorial: Forense.

[6] <[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWl1YzBjOGQtMWJhMi00YTlmLTliMTctNmZmYmY3NDVmNTgzliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCJ9&pageName=Repos)

[r=eyJrljoiYWl1YzBjOGQtMWJhMi00YTlmLTliMTctNmZmYmY3NDVmNTgzliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCJ9&pageName=Repos](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWl1YzBjOGQtMWJhMi00YTlmLTliMTctNmZmYmY3NDVmNTgzliwidCI6Ijg3YmJlOWRlLWE4OTItNGNkZS1hNDY2LTg4Zjk4MmZiYzQ5MCJ9&pageName=Repos)
em: 25/02/2022