

PROCON RJ

Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro
CONCURSO PÚBLICO

AGENTE DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Data: 11/03/2012

Duração: 4 horas e 30 minutos

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este **Caderno**, com 60 (sessenta) questões da Prova Objetiva de Conhecimentos Específicos, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo, e as propostas de temas para a Prova Discursiva:

Português	Raciocínio Lógico-quantitativo	Conhecimentos Específicos	Discursiva
01 a 20	21 a 30	31 a 60	Temas

b) Um **Cartão de Respostas** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

c) Um **Caderno de Prova Discursiva**.

02- Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas**. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal.

03- Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **Cartão de Respostas**, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**.

04- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

Exemplo:

A	B	☒	D	E
---	---	-------------------------------------	---	---

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C, D e E), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06- **Será eliminado** do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar, durante a realização das provas, telefone celular, bip, walkman, receptor/transmissor, gravador, agenda telefônica, notebook, calculadora, palmtop, relógio digital com receptor ou qualquer outro meio de comunicação.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

Observações: Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

O candidato que optar por se retirar sem levar seu Caderno de Questões **não poderá copiar sua marcação de respostas, em qualquer hipótese ou meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata, acarretando a eliminação do candidato.**

Somente decorridas 3 horas e trinta minutos de prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões.

07- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão de Respostas**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

PORTUGUÊS

TEXTO 1:

O LENDÁRIO PAÍS DO RECALL

Moacyr Scliar

"MINHA QUERIDA DONA: quem lhe escreve sou eu, a sua fiel e querida boneca, que você não vê há três meses. Sei que você sente muitas saudades, porque eu também sinto saudades de você. Lembro de você me pegando no colo, me chamando de filhinha, me dando papinha... Você era, e é, minha mãezinha querida, e é por isso que estou lhe mandando esta carta, por meio do cara que assina esta coluna e que, sendo escritor, acredita nas coisas da imaginação.

Posso lhe dizer, querida, que vivi uma tremenda aventura, uma aventura que em vários momentos me deixou apavorada. Porque tive de viajar para o distante país do recall.

Aposto que você nem sabia da existência desse lugar; eu, pelo menos, não sabia. Para lá fui enviada. Não só eu: bonecas defeituosas, ursinhos idem, eletrodomésticos que não funcionavam e peças de automóvel quebradas. Nós todos ali, na traseira de um gigantesco caminhão que andava, andava sem parar.

Finalmente chegamos, e ali estávamos, no misterioso e, para mim, assustador país do recall. Um homem nos recebeu e anunciou, muito secamente, que o nosso destino em breve seria traçado: as bonecas (e os ursinhos, e outros brinquedos, e objetos vários) que tivessem conserto seriam consertados e mandados de volta para os donos; quanto tempo isso levaria era imprevisível, mas três meses era o mínimo. Uma boneca que estava do meu lado, a Liloca, perguntou, com os olhos arregalados, o que aconteceria a quem não tivesse conserto. O homem não disse nada, mas seu sorriso sinistro falava por si.

Passamos a noite num enorme pavilhão destinado especialmente às bonecas. Éramos centenas ali, algumas com probleminhas pequenos (um braço fora do lugar, por exemplo), outras já num estado lamentável. Estava muito claro que para várias de nós não haveria volta.

Naquela noite conversei muito com minha amiga Liloca -sim, querida dona, àquela altura já éramos amigas. O infortúnio tinha nos unido. Outras bonecas juntaram-se a nós e logo formamos um grande grupo. Estávamos preocupadas com o que poderia nos suceder.

De repente a Liloca gritou: "Mas, gente, nós não somos obrigados a aceitar isso! Vamos fazer alguma coisa!". Nós a olhamos, espantadas: fazer alguma coisa? Mas fazer o quê?

Liloca tinha uma resposta: vamos tomar o poder. Vamos nos apossar do país do recall.

No começo, aquilo nos pareceu absurdo. Mas Liloca sabia do que estava falando. A mãe da dona dela tinha sido uma militante revolucionária e sempre falava nisso, na necessidade de mudar o mundo, de dar o poder aos mais fracos.

Ora, dizia Liloca, ninguém mais fraco do que nós, pobres, desamparados e defeituosos brinquedos. Não deveríamos aguardar resignadamente que decidissem o que fazer com a gente.

De modo, querida dona, que estamos aqui preparando a revolução. Breve estaremos governando o país do recall. Mas não se preocupe, eu a convidarei para uma visita. Você poderá vir a qualquer hora. E não precisará de recall para isso."

Folha de S. Paulo (SP) 25/2/2008

01. "estou lhe mandando esta carta, por meio do cara que assina esta coluna e que, sendo escritor, acredita nas coisas da imaginação."

De acordo com o texto, uma explicação possível para a escolha de um escritor como intermediário da correspondência se deve ao seguinte fato:

- A) cartas de bonecas integram o mundo da imaginação
- B) oficinas de brinquedos povoam a literatura infantil
- C) aventuras revolucionárias são próprias de escritores
- D) brinquedos danificados precisam da ajuda de alguém
- E) esforços de libertação exigem atitudes coletivas

02. O fragmento do texto que apresenta uma estrutura sintática comparativa é:

- A) "quem lhe escreve sou eu"
- B) "Porque tive de viajar para o distante país do recall."
- C) "mas três meses era o mínimo."
- D) "O homem não disse nada, mas seu sorriso sinistro falava por si."
- E) "ninguém mais fraco do que nós"

03. Os verbos considerados impessoais devem se manter invariáveis, no singular, segundo as normas de concordância verbal.

Há um caso de verbo impessoal no seguinte exemplo do texto:

- A) "você não vê há três meses"
- B) "Para lá fui enviada."
- C) "um gigantesco caminhão que andava"
- D) "aquilo nos pareceu absurdo"
- E) "E não precisará de recall para isso."

04. O texto atribuído à boneca simula uma intimidade com a destinatária da carta.

Essa intimidade pode ser melhor identificada na seguinte passagem:

- A) "você não vê há três meses."
- B) "Você era, e é, minha mãezinha querida"
- C) "Outras bonecas juntaram-se a nós"
- D) "A mãe da dona dela tinha sido uma militante revolucionária"
- E) "Não deveríamos aguardar resignadamente"

05. O texto enquadra-se no gênero carta, o que pode ser percebido, dentre outros traços, pela seguinte marca linguística:

- A) narração detalhada
- B) citações entre aspas
- C) interrogações diretas
- D) recursos de humor
- E) vocativo inicial

06. "a sua fiel e querida boneca, que você não vê há três meses"

No exemplo acima, o vocábulo "que" substitui um termo antecedente ("boneca") e é classificado, por isso, como pronome relativo. Outro exemplo no qual o vocábulo "que" funciona como pronome relativo está em:

- A) "Sei que você sente muitas saudades"
- B) "Aposto que você nem sabia"
- C) "eletrodomésticos que não funcionavam"
- D) "ninguém mais fraco do que nós"
- E) "Não deveríamos aguardar resignadamente que decidissem"

07. "Sei que você sente muitas saudades, porque eu também sinto saudades de você."

O conectivo "porque", no contexto acima, estabelece relação de:

- A) modo
- B) causa
- C) adversidade
- D) conformidade
- E) proporcionalidade

08. Alguns vocábulos sofrem alteração de timbre da vogal tônica ao serem flexionados, como ocorre em *olho* – *olhos*.

O mesmo fenômeno pode ser verificado na seguinte palavra do texto:

- A) bonecas
- B) conserto
- C) lamentável
- D) infortúnio
- E) defeituosos

09. O conectivo introduz ideia de modo no seguinte exemplo:

- A) "saudades de você"
- B) "país do recall"
- C) "andava sem parar"
- D) "falava por si"
- E) "juntaram-se a nós"

10. “àquela altura já éramos amigas. O infortúnio tinha nos unido.”

O trecho acima poderia ser reescrito, unindo-se as orações por meio de um conectivo.

A reescritura que preservaria o sentido original do trecho seria:

- A) contudo o infortúnio tinha nos unido
- B) porque o infortúnio tinha nos unido
- C) embora o infortúnio tinha nos unido
- D) portanto o infortúnio tinha nos unido
- E) enquanto o infortúnio tinha nos unido

11. A palavra “lendário” foi formada por derivação sufixal.

Outra palavra do texto que apresenta apenas derivação sufixal é:

- A) saudades
- B) automóvel
- C) secamente
- D) sinistro
- E) infortúnio

12. A palavra “pobres” não sofre flexão de gênero; a variação entre feminino e masculino é indicada por outras palavras que a acompanham.

O mesmo ocorre com a seguinte palavra do texto:

- A) escritor
- B) homem
- C) donos
- D) militante
- E) fracos

13. De acordo com as regras gramaticais, em alguns casos é obrigatória a próclise, ou seja, a colocação do pronome antes do verbo.

Um exemplo de próclise obrigatória, segundo a chamada norma culta da língua, está em:

- A) “Posso lhe dizer”
- B) “Um homem nos recebeu”
- C) “para várias de nós não haveria volta”
- D) “O infortúnio tinha nos unido.”
- E) “Mas não se preocupe”

14. A substituição da expressão grifada por um pronome pessoal está corretamente realizada em:

- A) assina esta coluna – assina-lhe
- B) formamos um grande grupo – formamo-nos
- C) vamos tomar o poder – vamos tomá-lo
- D) mudar o mundo – mudar-se
- E) preparando a revolução – preparando-na

15. A função da linguagem predominante no texto 1 é:

- A) emotiva
- B) conativa
- C) referencial
- D) fática
- E) metalinguística

16. Dentre os verbos irregulares há aqueles que apresentam alguma variação no radical, ou seja, na “base” da palavra.

Um exemplo de verbo irregular encontra-se no seguinte exemplo do texto:

- A) “quem lhe escreve”
- B) “vivi uma tremenda aventura”
- C) “quanto tempo isso levaria”
- D) “Éramos centenas ali”
- E) “sempre falava nisso”

TEXTO 2:

RECALL DA GULLIVER: BRINQUEDOS PERIGOSOS

A Gulliver recolherá 6 mil brinquedos Magtastik e Magnetix Jr, da linha Magnetix, que já havia passado por recall [...], em 2007.

Empresa fará comunicado público sobre o perigo dos brinquedos de montar Magtastik, com bolsa ou conjunto de expansão e de bichinhos e carrinhos de plástico Magnetix Jr, pois as crianças conseguem desmontar minúsculas partes que podem ser engolidas ou colocadas no nariz. [...] O recall também está ocorrendo nos Estados Unidos.

[...] Os brinquedos poderão ser trocados por qualquer outro produto Gulliver de igual valor, nos postos de troca, ou o consumidor pode solicitar a devolução do dinheiro [...]. No caso de pedir o dinheiro de volta o consumidor terá que enviar o brinquedo por sedex a ser pago pela empresa, que promete ressarcimento em 15 dias.

A PROTESTE Associação de Consumidores alerta que não basta a retirada de brinquedos remanescentes das lojas, pois não atinge quem tem os produtos em casa. A empresa também é obrigada pelo Código de Defesa do Consumidor a fazer um comunicado público nos diversos meios de comunicação, alertando para os riscos e orientando como pode ser feita a troca ou o reembolso do que foi pago pelo brinquedo a ser recolhido.

Desta vez a empresa foi mais ágil. No ano passado relutou em promover um recall. Em setembro do ano passado a Gulliver anunciou um recall de brinquedos com ímãs que ofereciam perigo às crianças, só após mobilização [...]. Eram brinquedos com esferas metálicas e hastes plásticas com ímãs em suas extremidades, que permitem que as crianças montem objetos. O problema era o ímã do brinquedo, que poderia se soltar e ser engolido pelas crianças.

Mesmo não havendo registro de incidentes no País envolvendo os brinquedos é importante a retirada imediata dos produtos perigosos para evitar acidentes de consumo. O recall é obrigatório pela empresa sempre que tomar conhecimento dos riscos [...].

<http://www.proteste.org.br/>

17. Os textos 1 e 2 podem ser relacionados entre si pela temática. Entretanto, eles apresentam importantes diferenças quanto ao gênero, à linguagem e à estrutura.

Uma diferença essencial entre o texto 1 e o texto 2 baseia-se nas seguintes características, que podem ser identificadas, respectivamente, em cada um:

- A) ficcional – informativo
- B) fantasioso – literário
- C) descritivo – narrativo
- D) jornalístico – argumentativo
- E) memorialista – publicitário

18. Um exemplo de construção na voz passiva presente no texto 2 está em:

- A) “A Gulliver recolherá 6 mil brinquedos”
- B) “o consumidor pode solicitar a devolução do dinheiro”
- C) “enviar o brinquedo por sedex”
- D) “A empresa também é obrigada pelo Código de Defesa do Consumidor”
- E) “A empresa fez campanha para recolher”

19. O sentido estabelecido pelo conectivo está corretamente indicado em:

- A) “engolidas ou colocadas no nariz” - oposição
- B) “comunicado público sobre o perigo” – causa
- C) “tem os produtos em casa” – modo
- D) “brinquedo a ser recolhido” – adição
- E) “para evitar acidentes” - finalidade

20. “Mesmo não havendo registro de incidentes no País”

O trecho acima poderia ser reescrito, sem alteração do sentido essencial, da seguinte forma:

- A) Como não há registro de incidentes no país
- B) Embora não haja registro de incidentes no país
- C) Para que não haja registro de incidentes no país
- D) Enquanto não há registro de incidentes no país
- E) Quando não houver registro de incidentes no país

RACIOCÍNIO LÓGICO-QUANTITATIVO

21. Em um saco há 6 bolas brancas, 5 bolas pretas e 4 bolas vermelhas, todas do mesmo tamanho e peso. Sem ver, devemos retirar do saco n bolas e ter a certeza de que, entre elas, há, pelo menos, uma bola preta.

O menor valor de n para que se tenha essa certeza é:

- A) 5
- B) 7
- C) 9
- D) 10
- E) 11

22. O ano de 2016, ano das Olimpíadas no Brasil, será bissexto. Nesse ano, o dia 1º de janeiro será uma sexta-feira. Então o dia de Natal (25 de dezembro) desse ano será:

- A) domingo
- B) terça-feira
- C) quarta-feira
- D) quinta-feira
- E) sábado

23. Um cubo de prata maciça com 4cm de aresta vale hoje R\$1600,00 no mercado de metais. Então um cubo de prata maciça com 5cm de aresta valerá:

- A) R\$2000,00
- B) R\$2500,00
- C) R\$2875,00
- D) R\$3125,00
- E) R\$3465,00

24. Dois casais compraram 4 entradas para o cinema em cadeiras consecutivas de uma fila. Antes de entrar, os 4 ingressos caíram no chão. Cada uma das pessoas pegou um deles ao acaso e sentou no lugar marcado no ingresso. A probabilidade de que cada homem tenha se sentado ao lado de sua esposa é:

- A) $1/2$
- B) $1/3$
- C) $2/3$
- D) $1/4$
- E) $3/4$

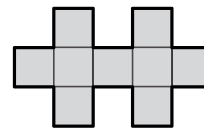
25. Um torneio de futebol foi realizado com 5 times e cada time jogou uma única partida com todos os outros. A pontuação foi feita da forma tradicional, ou seja, o vencedor ganha 3 pontos, o perdedor nada ganha e, em caso de empate, cada time ganha 1 ponto. No final do torneio a pontuação foi a seguinte:

Times	Pontos
Verde	8
Azul	7
Amarelo	5
Branco	5
Roxo	1

O número de jogos que terminaram empatados foi:

- A) 3
- B) 4
- C) 5
- D) 6
- E) 7

26. Em um jardim, um canteiro é formado por 9 quadrados juntos, como na figura a seguir:



Sabendo que o perímetro do canteiro é de 120m, então a área do canteiro em metros quadrados é igual a:

- A) 252
- B) 300
- C) 324
- D) 360
- E) 396

27. Na academia de ginástica, a professora sabe que as alunas Luísa, Maria e Roberta têm idades diferentes. Ao responderem sobre suas idades, elas disseram:

- Luísa: - Eu sou a mais velha.
- Maria: - Eu não sou a mais velha.
- Roberta: - Eu não sou a mais nova.
- Todas: - Somente uma de nós disse a verdade.

Pode-se concluir que:

- A) Luísa é a mais nova.
- B) Roberta é a mais velha.
- C) Maria é a mais nova.
- D) Roberta é mais nova que Luísa.
- E) Luísa é mais velha que Maria.

28. A professora disse: "Todos os alunos tiraram mais de 6 na prova". A coordenadora disse: "O que a professora falou não é verdade".

Pode-se concluir que:

- A) Todos os alunos tiraram menos que 6 na prova.
- B) Todos os alunos tiraram 6 na prova.
- C) Algum aluno tirou 6 na prova.
- D) Algum aluno tirou menos que 6 na prova.
- E) Algum aluno tirou 6 ou menos na prova.

29. Na construção de uma fábrica, todos os 120 operários moram no alojamento e fazem suas refeições no refeitório. A nutricionista informou que eles consomem 90kg de feijão em 6 dias. A próxima etapa da obra será realizada com 180 operários e deverá durar 20 dias. A quantidade de feijão que deve ser consumida nessa próxima etapa é de:

- A) 270kg
- B) 360kg
- C) 400kg
- D) 450kg
- E) 540kg

30. Em uma comunidade de outro planeta, as unidades monetárias são: a Arruela, o Parafuso e o Prego. Sabe-se que 2 Arruelas equivalem a 7 Parafusos e que 3 Parafusos equivalem a 10 Pregos. Um elemento dessa comunidade possui 200 Pregos e deseja trocar por unidades monetárias de valor mais alto.

O maior número de Arruelas que ele poderá obter é:

- A) 15
- B) 16
- C) 17
- D) 18
- E) 19

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. A defesa do consumidor tem base constitucional que indica a necessidade de edição do seguinte Código:

- A) Civil
- B) de Defesa do Consumidor
- C) Comercial
- D) Tributário
- E) Desportivo

32. A identificação das relações de consumo é essencial para diferenciar a norma que deve ser aplicada ao caso concreto. Nessa linha, pode-se afirmar que **não** haverá consumidor quando a relação jurídica estiver vinculada à seguinte situação:

- A) contrato de compra e venda de veículo automotor
- B) cobrança de cotas condominiais em atraso
- C) prestação de contas contra instituição financeira
- D) reclamação por defeito em telefone sem fio
- E) compra de televisão e aparelho de som

33. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, pode-se afirmar que a melhor definição de consumidor:

- A) pessoa física ou pessoa jurídica que seja destinatário final de produto.
- B) pessoa jurídica que seja intermediária de relação empresarial
- C) pessoa física que seja considerada fornecedor de produto ou serviço
- D) pessoa física ou pessoa jurídica que seja considerada empresário
- E) pessoa jurídica que tenha atividade de prestação de serviços

34. Quando ocorre a suspensão de propaganda que é difundida maciçamente pela mídia a respeito de empreendimento imobiliário com centenas de unidades, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, procura-se proteger:

- A) o consumidor como individualidade
- B) a universalidade de consumidores
- C) a Sociedade Civil como um todo
- D) os fornecedores vinculados ao empreendimento
- E) a idoneidade do mercado imobiliário

35. No sistema das relações de consumo reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, a identificação de que existe um elo mais fraco na relação traduz o reconhecimento da:

- A) qualidade
- B) impessoalidade
- C) vulnerabilidade
- D) referibilidade
- E) informalidade

36. Na busca da harmonização dos interesses entre fornecedores e consumidores, indicam-se alguns instrumentos, dentre os quais podemos destacar:

- A) ação civil pública
- B) contrato coletivo
- C) convenção coletiva
- D) ação individual
- E) juizados especiais

37. Com a inclusão de disciplinas vinculadas ao consumidor em escolas públicas e privadas, consoante as regras do Código de Defesa do Consumidor, realiza-se o primado da:

- A) durabilidade
- B) educação
- C) conciliação
- D) segurança
- E) eficiência

38. A empresa Buemba e Buemba Ltda. criou uma Ouvidoria Geral para receber informações dos adquirentes dos seus produtos sobre a satisfação quanto ao atendimento na comercialização e quanto ao desempenho do produto. Tal atividade, segundo as regras do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza:

- A) criação de meios eficientes de controle de qualidade
- B) estabelecimento de mecanismos para controlar a segurança das vendas
- C) instituição de canais para angariar a satisfação da clientela
- D) obtenção de informações valiosas para aumentar a lucratividade
- E) coleta de dados para possibilitar a diminuição de preços em face da concorrência

39. Esculápio é usuário dos serviços de transporte público do município Y que são realizados por empresa concessionária escolhida pelo procedimento licitatório. A qualidade dos serviços deixa a desejar com constantes atrasos e até cancelamentos de viagens. À luz do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) Os serviços públicos de transporte estão afetos à Administração e intensos ao controle do consumidor.
- B) Alguns serviços públicos mas não o de transportes, estão incluídos sob a égide do Código de Defesa do Consumidor.
- C) Os serviços públicos de transporte coletivo têm regulamentação específica da União Federal, a quem cabe controlá-los.
- D) O mau funcionamento dos serviços públicos implica a aplicação das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor.
- E) A base para os serviços públicos é a continuidade que ficaria prejudicada diante das inúmeras ações dos consumidores.

40. Quando se depara, em um estabelecimento comercial, com uma mercadoria que deveria corresponder a um quilograma mas pesa cerca de dez por cento menos, segundo o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor está diante do seguinte fenômeno:

- A) informação inadequada
- B) publicidade enganosa
- C) método comercial coercitivo
- D) cláusula desproporcional
- E) prevenção de danos

41. Nas suas compras semanais, o consumidor depara-se com um produto que afirma claramente não oferecer troca, mesmo que a sua qualidade não seja a indicada no rótulo. Trata-se, à luz das normas do Código de Defesa do Consumidor, de caso de:

- A) prática abusiva
- B) cláusula eficiente
- C) publicidade desleal
- D) mercadoria perigosa
- E) método comercial corriqueiro

42. Mévio adquire um veículo que vem com as rodas danificadas, o que somente é descoberto quando uma delas cede diante de um quebra-molas, em estrada vicinal no município K. Neste caso, diante das normas do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao consumidor:

- A) ser indenizado pela ocorrência de danos individuais.
- B) aguardar decisão sobre conflito pertinente aos eventuais consumidores prejudicados.
- C) apresentar o seu pleito ao Ministério Público e aguardar o final do procedimento administrativo.
- D) ser indenizado diante da caracterização de danos coletivos ao consumidor.
- E) requerer o conserto do veículo que, se for realizado, exonerará a empresa de quaisquer outros danos.

43. Caio assiste a uma propaganda na televisão, na qual o locutor afirma que o seu produto é inigualável, o que gera o impulso pela compra do produto. Tal atividade, à luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza publicidade:

- A) abusiva
- B) enganosa
- C) impessoal
- D) perigosa
- E) eficiente

44. Caio contrata, com a empresa M e M mudanças, o transporte de alguns de seus bens, das quais alguns foram extraviados no trajeto. Ao procurar o representante da empresa, verificou que, no seu contrato, em letras minúsculas, constava que a transportadora não se responsabilizava por eventuais danos ou extravios ocorridos e que o contratante deveria pagar um valor a mais pelo excesso de peso verificado no transporte, tendo Caio se surpreendido com ambas as assertivas. À luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, pode-se afirmar que:

- A) há publicidade enganosa
- B) os meios comerciais são coercitivos
- C) as cláusulas contratuais são abusivas
- D) foi violada a proteção à vida
- E) ocorre efetiva prevenção

45. Quando um medicamento não indica, na sua bula, os riscos possíveis ao usuário que for utilizá-los com recomendação de profissional da saúde, à luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, se está diante de um risco à:

- A) tutela
- B) segurança
- C) informação
- D) saúde
- E) educação.

46. A comercialização de fósforos com as informações quanto à sua regular utilização caracteriza, à luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, caso de um produto considerado:

- A) nocivo
- B) perigoso
- C) inseguro
- D) responsável
- E) maléfico

47. Carlos foi a estabelecimento comercial adquirir um achocolatado para o seu filho menor de idade, ávido consumidor do produto. Ao ingressar no local, foi informado de que o produto havia sido retirado do mercado, não sabendo dizer o comerciante a motivação. À luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) havendo ciência de sua nocividade, o produto deverá ser retirado do mercado pelo fornecedor.
- B) a retirada do mercado de produto às expensas do fornecedor somente ocorre em caso de periculosidade excessiva.
- C) a retirada do mercado de produto considerado nocivo é atribuição exclusiva dos órgãos fiscalizadores.
- D) a constatação pelo fornecedor de nocividade futura não acarreta a retirada do produto do mercado.
- E) podem continuar sendo comercializados produtos com determinação do grau de nocividade a seu critério.

48. Em caso de aquisição de produtos duráveis, o prazo para o consumidor reclamar é de :

- A) dez dias
- B) vinte dias
- C) cinquenta dias
- D) noventa dias
- E) cem dias

49. Em relação ao prazo decadencial previsto para que o consumidor reclame da existência de vício no produto, este pode ser obstado, segundo as regras do Código de Defesa do Consumidor, por meio de:

- A) afirmação do devedor de ter reclamado ao fornecedor
- B) instauração de inquérito civil pelo Ministério Público
- C) instauração de inquérito penal pelo Delegado de Polícia
- D) registro em órgão regular quando ocorrente
- E) registro em cartório de títulos e documentos

50. Sendo caracterizada a responsabilidade pelo fato do produto, o prazo prescricional, segundo o Código de Defesa do Consumidor, será de:

- A) um ano
- B) dois anos
- C) três anos
- D) quatro anos
- E) cinco anos

51. No que concerne à comercialização de produtos, o consumidor deve ser informado adequadamente sobre características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança. Quando os produtos forem refrigerados, à luz do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que as informações:

- A) serão gravadas de forma indelével
- B) constarão de arquivo em disco compacto
- C) constarão dos bancos de dados do fornecedor
- D) serão incluídas no arquivo do distribuidor
- E) serão dispensadas de publicidade

52. A empresa Beta Beta Ltda. comercializa e realiza propaganda dos seus produtos por telefone, utilizando a denominada chamada a cobrar, sendo o consumidor o responsável pelo pagamento da ligação. À luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) Trata-se de prática comercial autorizada.
- B) Quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina, é vedado.
- C) Caso o consumidor concorde a publicidade poderá ocorrer.
- D) A propaganda é permitida, mas a comercialização é vedada.
- E) É estratégia de marketing que busca atrair o consumidor.

53. Creso procura instituição financeira para obtenção de empréstimo bancário. Ao contatar o gerente da agência, é surpreendido com a proposta de que o empréstimo somente seria concedido com a aquisição de um seguro, sendo esta aquisição condicionante para o primeiro negócio. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, tal proposta é:

- A) inerente à atividade bancária, pois a instituição obedece a regras próprias.
- B) prática vedada por condicionar o fornecimento de produto a fornecimento de outro.
- C) admissível desde que o consumidor seja cliente do estabelecimento bancário.
- D) prática corriqueira para angariar clientela nova para a instituição financeira.
- E) admitida, desde que o contrato seja benéfico ao consumidor.

54. Eurípedes recebe, em sua residência, pacotes com produtos estéticos, remetidos pela empresa Y, sem que tenha postulado a remessa ou encomendado quaisquer produtos da empresa. À luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, esses produtos devem ser considerados:

- A) pagos
- B) a pagar
- C) grátis
- D) a negociar
- E) a devolver

55. Mévio contrata com Creso a realização de prestação de serviços pelo período de três anos, com valor fixo no primeiro ano, e reajustado a partir de janeiro do segundo ano pelo Índice Nacional da Construção Civil. Verificado que o referido índice não refletiu a inflação do período, sendo inferior, Creso deseja reajustá-lo por índice superior, que pretende escolher à revelia do contratante. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) O prestador de serviços pode reajustar os valores pactuados independentemente do índice previsto.
- B) É vedado aplicar fórmula de reajuste diverso do contratualmente estabelecido.
- C) O índice do reajuste poderá ser diverso se benéfico ao fornecedor.
- D) Havendo índice que reajuste o preço em percentual superior à inflação, ele pode ser aplicado.
- E) Caso o índice contratualmente previsto seja inferior ao da inflação projetada, outro índice poderá ser utilizado.

56. Quando o fornecedor de serviços analisa a prestação a ser realizada, ele deve, à luz das regras do Código de Defesa do Consumidor, apresentar orçamento que **não** considere a informação da seguinte alternativa:

- A) valor da mão de obra
- B) pagamento de acréscimos não previstos
- C) valor dos equipamentos
- D) condições de pagamento
- E) data de término dos serviços

57. Determinado fornecedor, irritado diante do demorado tempo de pagamento de dívida contraída por seu consumidor Creso, contrata uma banda de música para, a partir das seis horas da manhã, comparecer ao prédio onde reside o devedor e cantar músicas que exaltam a inadimplência, salientando o nome do devedor ao final das canções apresentadas. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) Métodos pouco ortodoxos de cobrança são admitidos, como o aqui citado.
- B) A cobrança deve ocorrer discretamente, buscando o credor preservar a dignidade do devedor.
- C) Credor e devedor são livres para estabelecer os métodos de cobrança possíveis em relações contratuais.
- D) O consumidor que for cobrado em quantia devida, deve receber o valor em dobro.
- E) Havendo cobrança indevida, o devedor receberá o valor devido em quádruplo, acrescido de juros.

58. Creso contrata com a empresa XX e Y S/A, empreendedora imobiliária, a aquisição de imóvel situado no município K. Uma das cláusulas estabelece o vínculo irrevogável do adquirente, mas permite o cancelamento, sem prévio aviso do contrato, pelo vendedor e sem devolução do preço pago. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) O contrato é ato jurídico perfeito, devendo ser cumprido após a sua formalização.
- B) Vigora no Direito do Consumidor a força obrigatória dos contratos.
- C) Trata-se de cláusula corriqueira nos empreendimentos imobiliários, prevalecendo a praxe contratual.
- D) É considerada cláusula abusiva por outorgar poder unilateral ao fornecedor.
- E) Não havendo oposição do consumidor, a cláusula não é considerada viciada.

59. Em relação ao contrato de adesão, consoante as regras do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar:

- A) É aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
- B) A inserção de cláusula no formulário desfigura a natureza de adesão do contrato.
- C) Não se admite cláusula resolutória, por ser presumidamente prejudicial ao consumidor.
- D) Será redigido em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte será inferior ao corpo dez, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.
- E) As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor poderão ser redigidas sem destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

60. Quando o fornecedor for sancionado por ter realizado publicidade enganosa, a pena que se revela mais adequada, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é a de:

- A) notificação
- B) suspensão
- C) contrapropaganda
- D) cassação
- E) interdição

PROVA DISCURSIVA

Utilize o espaço disponível para rascunho neste Caderno de Questões e transcreva o seu texto para o local indicado no Caderno de Prova Discursiva.

Produza um texto, utilizando o mínimo de 20 (vinte) linhas e o máximo de 30 (trinta) linhas, que atenda a uma das 2 (duas) propostas apresentadas a seguir, de sua livre escolha.

Tema 1

O fabricante do produto zênite, Pimenta Malagueta S/A, tem sede no Estado do Ceará e possui distribuidores nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul, no caso as empresas Sal S/A e Açúcar S/A, respectivamente. O produto veio a ser vendido no Rio de Janeiro, exclusivamente, pelo mercado Azeite e Pinga Ltda. O consumidor Creso adquiriu o referido produto no Rio de Janeiro, onde também é domiciliado, e verificou que ausentes as marcas de identificação ordinariamente exigidas pela legislação consumerista; além disso, verifica que o produto não atinge o fim almejado pela propaganda desenvolvida na mídia falada e televisionada e, por força disso, transportando o produto, dirige-se ao PROCON-RJ para saber como proceder.

Instado a proferir consulta sobre os temas envolvidos, analise as questões pertinentes, observando as normas do Código de Defesa do Consumidor.

GRADE DE AVALIAÇÃO	
CONTEÚDO/CRITÉRIO	PONTUAÇÃO
A- Natureza e atribuições do PROCON-RJ	0 a 15
B- Direitos do Consumidor	0 a 10
C- Responsabilidade	0 a 5
D- Clareza, coesão e coerência	0 a 5
E- Correção gramatical	0 a 5

Tema 2

Creso dirige-se ao PROCON-RJ, portando propaganda divulgada em jornal de circulação local, onde constava que a empresa TT S/A, anunciara o preço de diversos produtos e prometendo que se o cliente apresentasse prova impressa de preço na concorrência inferior teria direito ao produto gratuitamente. Ao procurar a empresa TT S/A com comprovante impresso de preço inferior em empresa concorrente, é alertado de que existe uma outra frase que indica, não a gratuidade, mas o pagamento com diferença de preço do produto. Diante da narrativa, analise a situação à luz dos princípios informadores do CDC e das normas aplicáveis ao evento.

GRADE DE AVALIAÇÃO	
CONTEÚDO/CRITÉRIO	PONTUAÇÃO
A- Propaganda	0 a 15
B- Responsabilidade	0 a 10
C- Princípios/Sansões	0 a 5
D- Clareza, coesão e coerência	0 a 5
E- Correção gramatical	0 a 5

10

20

RASCUNHO

RASCUNHO