

## PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

### 051. PROVA OBJETIVA

#### TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas, este caderno, contendo 40 questões objetivas e um tema de redação a ser desenvolvido, e a folha de redação para transcrição do texto definitivo.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e nas folhas de respostas e de redação.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ A folha de redação deverá ser assinada apenas no local indicado; qualquer identificação ou marca feita pelo candidato no verso da folha de redação, que possa permitir sua identificação, acarretará a atribuição de nota zero à redação.
- ◆ Redija o texto definitivo e preencha a folha de respostas com caneta de tinta preta. Os rascunhos não serão considerados na correção. A ilegibilidade da letra acarretará prejuízo à nota do candidato.
- ◆ A duração das provas objetiva e de redação é de 5 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas e para 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.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue suas provas, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de redação, a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.**

Nome do candidato \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

Prédio \_\_\_\_\_

Sala \_\_\_\_\_

Carteira \_\_\_\_\_



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números **01** a **03**.



(Bill Waterson. *O melhor de Calvin*. [www.estadao.com.br](http://www.estadao.com.br), 29.05.2023)

**01.** A partir da leitura da tira, é correto afirmar que

- (A) a vontade do garoto de não ir mais para a escola destoa da decisão expressa à mãe.
- (B) o garoto relata ao tigre um sonho que teve com sua mãe obrigando-o a ir à escola.
- (C) os professores do garoto reprovaram a atitude da mãe de não ligar para o relato do filho.
- (D) a visão do garoto sobre viver em perigo é para sua mãe algo prazeroso e relaxante.
- (E) o garoto diz ansiar por ter uma vida com a qual sua mãe demonstra não estar de acordo.

**02.** Foi empregado em sentido figurado, no contexto em que se encontra, o vocábulo

- (A) “escola” (1º quadro), pois o garoto refere-se ao aprendizado que provém das experiências vividas.
- (B) “limite” (2º quadro), pois o garoto alude a um modo de vida arriscado e com comportamentos extremados.
- (C) “nu” (2º quadro), pois o garoto quer dizer que andará desprovido de vestimentas pela floresta.
- (D) “sonhos” (3º quadro), pois o garoto tem como desejo experienciar aquilo com que ele sonha durante a noite.
- (E) “criança” (3º quadro), pois o garoto atribui a si mesmo uma condição que em realidade corresponde a outra.

**03.** Assinale a alternativa em que o acréscimo da vírgula ao trecho preserva a correção gramatical.

- (A) Eu não vou, mais pra escola.
- (B) ... em uma floresta tropical, vivendo de frutinhas...
- (C) Vou passar, o meu tempo catando piolhos.
- (D) Os educadores dizem que, não é bom os pais...
- (E) ... não é bom os pais, reprimirem os sonhos...

Leia o texto para responder às questões de números **04** e **05**.

Há cinquenta anos, o homem desceu na Lua. Eu assisti pela televisão. Foi mais difícil conseguir a imagem em Louveira do que a NASA alunar o módulo e permitir que o astronauta norte-americano, Neil Armstrong, descesse no satélite da Terra.

Em julho daquele ano, estávamos de férias na fazenda de Louveira, e a cidade não era famosa pela imagem captada pelos televisores da época, máquinas com telas pequenas, que transmitiam em branco e preto, invariavelmente com fantasmas e chuviscos distorcendo a imagem.

Como o nome diz, fantasmas eram sombras das imagens e eles podiam ser tão fortes que impediam de ver a cena ou confundir o que os personagens estavam fazendo. Não eram uma exclusividade de Louveira. A imagem da TV na nossa casa em São Paulo também era trágica, mas, em julho de 1969, o problema tinha que ser solucionado, sob risco de não vermos o homem descer na Lua porque a imagem na televisão da fazenda era um borrão.

O jeito foi instalar um mastro no telhado da casa da sede e colocar a antena no seu topo. A imagem não ficou nenhuma maravilha, mas, entre chuvisco e fantasmas, deu para ver o lunauta pisar na lua.

Foi um momento importante. Mesmo nós, na época, crianças, sentimos a gravidade do que estava acontecendo e sabíamos que a humanidade tinha dado um passo enorme na rota de seu progresso.

No dia seguinte, o administrador da fazenda perguntou para meu tio Paulo por que os americanos não tinham ido na lua cheia. Afinal, seria muito mais fácil acertar o nosso satélite.

(Antonio Penteado Mendonça. *50 anos atrás o homem chegou na lua*. <https://cronicasdacidade.com.br>, 16.07.2019. Adaptado)

**04.** De acordo com informações presentes no texto, é correto afirmar que o acontecimento da chegada do homem à Lua foi para o narrador

- (A) algo tão forte e real que ele e outras crianças, na imaginação infantil, sentiram a força da gravidade cair, como se estivessem na Lua.
- (B) um momento importante, mas que foi ofuscado pela alegria que era passar as férias no interior, longe da capital.
- (C) um acontecimento de nervosismo, uma vez que a operação de descida na Lua não transcorreu com tranquilidade.
- (D) um evento que já então dava sinais de importância e lhe deixou memórias que se perpetuariam na sua vida adulta.
- (E) um feito cujo mérito só pôde ser compreendido quando ele retornou com a família para a cidade grande onde a repercussão era mais sentida.

**05.** No trecho “No dia seguinte, o administrador da fazenda perguntou para meu tio Paulo **por que** os americanos não tinham ido na lua cheia” (último parágrafo), a expressão destacada foi corretamente empregada assim como em:

- (A) Os americanos tiveram sucesso na missão **por que** investiram uma quantia considerável no programa espacial.
- (B) Os Estados Unidos propagandearam o feito que haviam conquistado **por que** estavam competindo com os soviéticos.
- (C) É difícil para muitos entender **por que** era tão importante para os Estados Unidos levar um ser humano à Lua.
- (D) Animais eram enviados para o espaço **por que** os cientistas deveriam fazer os devidos testes antes de enviar humanos.
- (E) **Por que** havia uma necessidade de mostrar poder, a corrida espacial foi uma disputa acirrada e dura até os dias de hoje.

Leia o texto para responder às questões de números **06 a 08**.

A China planeja levar astronautas à Lua antes de 2030, o que seria outro avanço no que é cada vez mais visto como uma nova corrida espacial que coloca o país asiático contra os Estados Unidos. O país americano pretende colocar seus astronautas novamente na superfície lunar até o final de 2025.

O vice-diretor da Agência Espacial Tripulada da China, Lin Xiqiang, confirmou o objetivo do país em uma coletiva de imprensa, mas não deu uma data específica. Eles estariam se preparando primeiro para uma “curta estadia na superfície lunar e exploração humano-robótica”.

“Temos uma estação espacial humana completa próxima da Terra e um sistema de transporte humano de ida e volta”, afirmou Xiqiang. Segundo ele, já existe um processo para selecionar, treinar e apoiar astronautas, e um cronograma de duas missões tripuladas por ano seria “suficiente para realizar nossos objetivos”.

O espaço é considerado uma nova área de competição entre a China e os Estados Unidos – as duas maiores economias do mundo e rivais por influência diplomática e militar. Os astronautas que a NASA (a agência espacial americana) enviará à Lua até o final de 2025 terão como objetivo o Polo Sul, onde se acredita que as crateras permanentemente sombreadas estejam repletas de água congelada.

Planos para bases tripuladas permanentes na Lua também estão sendo considerados por ambos os países, levantando questões sobre direitos e interesses na superfície lunar. A lei dos Estados Unidos restringe fortemente a cooperação entre os programas espaciais dos dois países e, embora a China diga que aceita colaborações estrangeiras, até agora elas se limitaram à pesquisa científica.

*(China planeja levar astronautas à Lua antes de 2030. [www.estadao.com.br](http://www.estadao.com.br), 29.05.2023. Adaptado)*

**06.** De acordo com informações presentes no texto, é correto afirmar que

- (A) a China tem solicitado apoio tecnológico dos Estados Unidos, mas estes proíbem qualquer cooperação entre os países.
- (B) há um interesse das duas maiores economias do mundo em manter astronautas na Lua de maneira mais duradoura.
- (C) a agência espacial chinesa deseja repetir o sucesso já alcançado pelo país, ao levar uma missão tripulada à Lua.
- (D) China e Estados Unidos planejam, de maneira independente, explorar recursos naturais em solo lunar.
- (E) o claro cronograma anunciado pela China mostra planos audaciosos que podem colocar o país no topo da corrida espacial.

**07.** No trecho “... ‘curta estadia na superfície lunar e **exploração humano-robótica**” (2º parágrafo), a expressão destacada tem como forma plural:

- (A) exploração humano-robóticas.
- (B) exploração humanos-robótica.
- (C) exploração humanos-robóticas.
- (D) explorações humano-robóticas.
- (E) explorações humanos-robóticas.

**08.** No trecho “... cooperação entre os programas espaciais dos dois países e, **embora** a China diga que aceita colaborações estrangeiras, até agora elas se limitaram à pesquisa científica” (último parágrafo), o vocábulo em destaque pode ser substituído, sem prejuízo do sentido e da correção gramatical, por:

- (A) ainda que.
- (B) a não ser que.
- (C) a menos que.
- (D) sem que.
- (E) visto que.

**09.** A norma-padrão de regência e concordância verbal e nominal foi corretamente observada na frase:

- (A) Foram criados pelos Estados Unidos agências que cuidam da pesquisa e exploração espacial.
- (B) A China tem investido maciçamente aos recursos tecnológicos para levar equipamentos à Lua.
- (C) Novos astronautas necessitam treinamento e apoio que lhe permitam representar seus países.
- (D) Encontrar água na Lua daria ao país responsável de encontrá-lo uma vantagem estratégica.
- (E) As histórias de muitos astronautas têm em comum o fato de que eles também são aeronautas.

**10.** Quanto à ocorrência do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto a seguir.

A água é um recurso natural essencial aos seres vivos e, por essa razão, encontrá-la em outros planetas é fundamental \_\_\_\_\_ manutenção dos astronautas nesses novos locais, o que os habilitaria \_\_\_\_\_ explorá-los e garantiria \_\_\_\_\_ sua sobrevivência.

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

11. Determinado número de pessoas foram contratadas para realizar um serviço. Desse total,  $\frac{1}{3}$  desistiu na primeira semana de trabalho,  $\frac{1}{5}$  desistiu na segunda semana, e as demais pessoas permaneceram até o final do serviço. Sabendo que ao todo 8 pessoas desistiram desse serviço, o número de pessoas contratadas que ficaram até o final do serviço foi
- (A) 18.  
(B) 15.  
(C) 12.  
(D) 9.  
(E) 7.
12. Na reunião de uma empresa, estavam presentes 30 funcionários do setor A e 18 funcionários do setor B. Em um determinado momento dessa reunião, todos esses funcionários foram divididos em grupos, cada grupo com o mesmo número de funcionários de um mesmo setor, sendo esse número o maior possível. O número total de grupos formados foi
- (A) 8.  
(B) 7.  
(C) 6.  
(D) 5.  
(E) 4.
13. A frota de veículos de uma empresa é formada por 20 carros, sendo 40% deles da cor branca e os demais da cor prata. Sabendo que 25% dos carros da cor branca e 50% dos carros da cor prata têm o logotipo da empresa pintado nas portas, então, em relação aos 20 carros da frota, aqueles que têm o logotipo pintado nas portas representam
- (A) 75%.  
(B) 60%.  
(C) 55%.  
(D) 40%.  
(E) 35%.

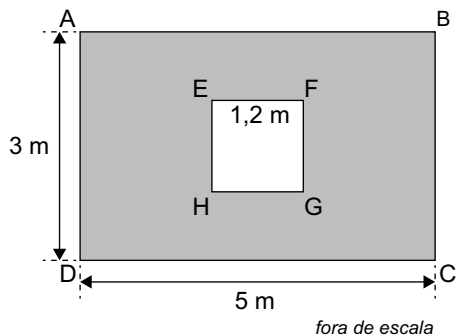
14. Em um jogo beneficente de futebol, estavam presentes 5400 pessoas, entre adultos e crianças, de modo que a razão do número de crianças para o número de adultos era  $\frac{2}{7}$ . Sabendo que somente os adultos pagaram ingressos para o jogo e que cada ingresso custava R\$ 50,00, o valor arrecadado com a venda desses ingressos foi
- (A) R\$ 220.000,00.  
(B) R\$ 210.000,00.  
(C) R\$ 200.000,00.  
(D) R\$ 190.000,00.  
(E) R\$ 180.000,00.
15. Para preparar um determinado tipo de arranjo de flores, uma floricultura leva 23 minutos. Mantendo sempre essas condições, o tempo necessário para essa floricultura preparar 30 desses arranjos será de
- (A) 12 horas e 10 minutos.  
(B) 12 horas e 5 minutos.  
(C) 11 horas e 50 minutos.  
(D) 11 horas e 40 minutos.  
(E) 11 horas e 30 minutos.
16. Em um depósito, há determinado número de caixas com lâmpadas. Em 5 dessas caixas, há 12 lâmpadas em cada uma delas, e, em cada uma das caixas restantes, há 15 lâmpadas. Se o número total de lâmpadas de todas essas caixas juntas é 240, o número total de caixas com lâmpadas que há nesse depósito é
- (A) 17.  
(B) 16.  
(C) 15.  
(D) 14.  
(E) 12.
17. Em uma empresa, trabalham 20 funcionários, sendo que alguns deles trabalham somente em serviços externos, e os outros trabalham somente em serviços internos. Sabendo que o número de funcionários que trabalham somente em serviços internos supera em 12 o número de funcionários que trabalham somente em serviços externos, então o número de funcionários que trabalham somente em serviços internos é
- (A) 10.  
(B) 12.  
(C) 14.  
(D) 16.  
(E) 18.

18. A tabela apresenta algumas informações sobre o preço de 5 modelos diferentes de cadeiras.

Modelo	Preço
A	R\$ 340,00
B	R\$ 560,00
C	x
D	R\$ 380,00
E	R\$ 450,00

Sabendo que o preço da cadeira do modelo C é R\$ 10,00 inferior à média aritmética dos preços desses 5 modelos de cadeiras, então, a média aritmética dos preços desses 5 modelos de cadeiras é

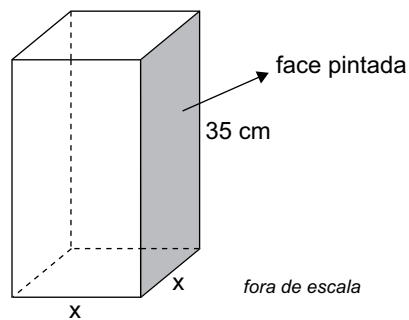
- (A) R\$ 410,00.  
 (B) R\$ 420,00.  
 (C) R\$ 430,00.  
 (D) R\$ 440,00.  
 (E) R\$ 450,00.
19. Em uma parede retangular ABCD, com 3 m de altura por 5 m de largura, foi colocada uma janela quadrada EFGH, conforme mostra a figura.



Sabendo que os lados dessa janela quadrada têm 1,2 m de comprimento e que a parede restante foi pintada, a área pintada da parede é

- (A) 12,60 m<sup>2</sup>.  
 (B) 13,80 m<sup>2</sup>.  
 (C) 13,56 m<sup>2</sup>.  
 (D) 14,44 m<sup>2</sup>.  
 (E) 14,66 m<sup>2</sup>.

20. Um bloco de madeira, na forma de um prisma reto de base quadrada, tem 35 cm de altura, conforme mostra a figura.



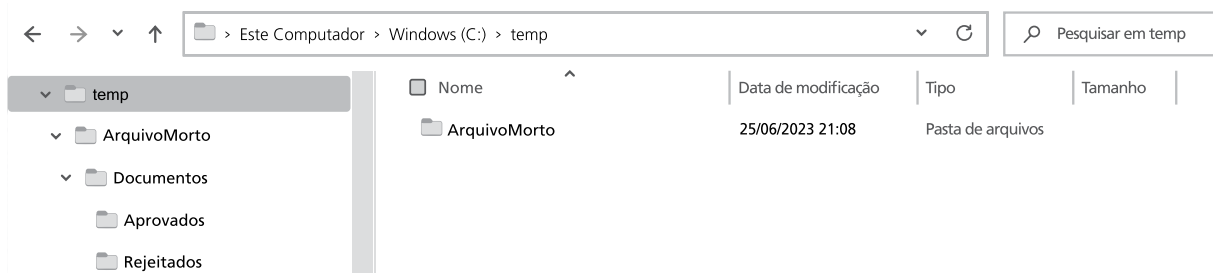
Se o perímetro da face pintada, destacada na figura, é 110 cm, o volume desse bloco é de

- (A) 16 500 cm<sup>3</sup>.  
 (B) 14 000 cm<sup>3</sup>.  
 (C) 12 000 cm<sup>3</sup>.  
 (D) 9 500 cm<sup>3</sup>.  
 (E) 7 000 cm<sup>3</sup>.

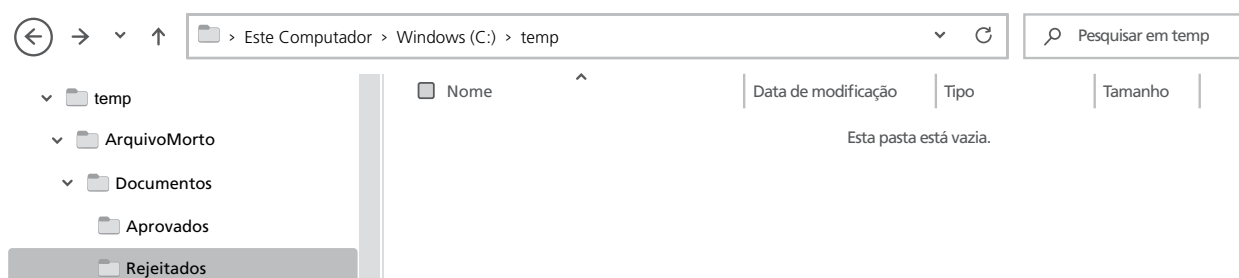
**R A S C U N H O**



21. Tem-se a seguinte estrutura de pastas, exibida no Explorador de Arquivos do Windows 10, ambos em sua configuração original, com a pasta C:\TEMP selecionada:



Um usuário clicou com o botão principal do mouse na pasta Rejeitados, na parte lateral esquerda da tela, exibindo assim a seguinte imagem:



Assinale a alternativa que indica, a partir da imagem anterior, qual pasta será exibida caso o usuário clique no ícone Voltar, representado pela seta para a esquerda e destacado com um círculo na imagem anterior.

- (A) C:\
  - (B) C:\temp
  - (C) C:\temp\ArquivoMorto
  - (D) C:\temp\ArquivoMorto\Documentos
  - (E) C:\temp\ArquivoMorto\Documentos\Aprovados
22. Em um documento em branco, criado no Microsoft Word 2016, em sua configuração-padrão, sem qualquer formatação, um usuário pretende escrever a frase Prefeitura de Santo André. Para isso, começou digitando Pref e, logo em seguida, ativou a formatação em negrito, para então terminar de digitar eitura de Santo André. Ficará em negrito
- (A) todo o texto Prefeitura de Santo André.
  - (B) o texto de Santo André, apenas.
  - (C) o texto eitura de Santo André, apenas.
  - (D) a palavra Prefeitura, apenas.
  - (E) o texto eitura, apenas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

23. Em uma planilha em branco, criada no Microsoft Excel 2016, em sua configuração-padrão, um usuário inseriu a função =SE(A1>=0;"REGULAR";SE(A1>7;"BOM";SE(A1>=10;"EXCELENTE";"NÃO AVALIADO"))) na célula B1.

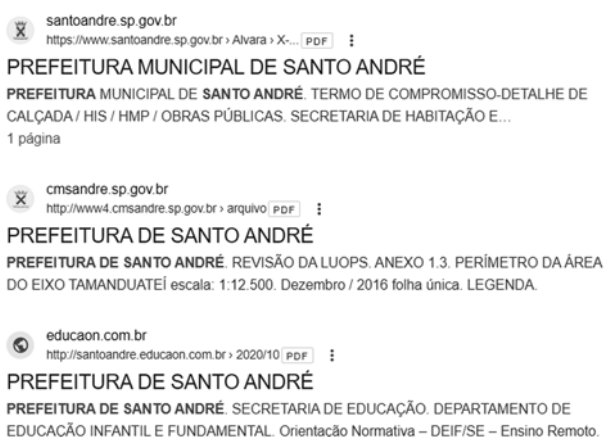
Assinale a alternativa que apresenta o conteúdo que deve ser inserido na célula A1, entre 0 e 20, para que o resultado dessa função exiba BOM na célula B1.

- (A) Um número maior do que 7.
- (B) Um número maior do que 7 e menor do que 10.
- (C) Um número maior do que 0 e menor ou igual a 10.
- (D) Um número maior do que 10.
- (E) Nenhum valor entre 0 e 20 exibirá BOM na célula B1.

24. Usando o Microsoft Excel 2016, em sua configuração-padrão, um usuário digitou na célula A1 a função =SOMASE(B:B;">3"). Assinale a alternativa correta.

- (A) Serão somados apenas os valores maiores do que 3 de todas as linhas da coluna B.
- (B) Serão somados apenas os valores das linhas 1 e 2 da coluna B.
- (C) Serão somados os valores da coluna B, apenas a partir da linha 3.
- (D) Serão somados apenas os valores maiores do que 3 no intervalo entre B1 e B1.
- (E) Serão somados os valores da coluna B, apenas se o valor da célula A1 for maior do que 3.

25. Tem-se a seguinte imagem, exibida parcialmente, com os resultados de uma pesquisa realizada no buscador Google:



Assinale a alternativa que indica o termo que foi utilizado para que fossem exibidos os resultados apresentados e que filtrou também por arquivos PDF.

- (A) prefeitura de santo andre web:PDF
- (B) "prefeitura de santo andre" find:PDF
- (C) prefeitura de santo andre -PDF
- (D) prefeitura de santo andre filetype:PDF
- (E) prefeitura de santo andre -municipal definition:PDF

26. A relação jurídica de consumo será considerada como tal, quando encontrarmos na contratação estabelecida entre as partes, de um lado a pessoa de um consumidor e de outro lado a figura de um fornecedor. A partir desse cenário, para fins da caracterização da figura do fornecedor de produtos e serviços, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, cabe asseverar que

- (A) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, salvo os entes despersonalizados.
- (B) produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material, moral ou imaterial.
- (C) serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ou não, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- (D) fornecedores desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- (E) as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária não se enquadram como prestação de serviços.

27. Levando-se em conta os termos da Lei Federal nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que introduziu o Capítulo VI-A, intitulado "Da prevenção e do tratamento do superendividamento", no Código de Defesa do Consumidor, é vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não,

- (A) assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se a contratação envolver prêmio.
- (B) indicar que a operação de crédito poderá ser concluída com consulta a serviços de proteção ao crédito.
- (C) alertar sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito na venda à vista.
- (D) apontar que a operação de crédito poderá ser concluída com avaliação da situação financeira do consumidor.
- (E) iniciar tratativas, sem que antes o consumidor desista de demanda judicial por ele proposta.

28. A proteção à saúde e segurança do consumidor possui relevante tratamento dado pela Codificação consumerista que assim determina:
- (A) os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto se for para torná-los mais acessíveis.
  - (B) em se tratando de produto industrial, exclusivamente ao comerciante cabe prestar as informações sobre riscos à saúde ou segurança dos consumidores.
  - (C) sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.
  - (D) o fornecedor de serviços potencialmente nocivos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira discreta, a respeito de tal característica.
  - (E) o fornecedor poderá colocar, no mercado de consumo, produto que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança, desde que alerte o consumidor sobre os riscos que irá assumir.
29. A Lei Federal nº 9.656, de 13 de junho de 1998, também conhecida como Lei dos Planos de Saúde, dispõe que as operadoras de planos privados de assistência à saúde, caso passem dificuldades financeiras para gerir suas atividades, podem, de plano, pedir
- (A) concordata.
  - (B) liquidação extrajudicial.
  - (C) falência.
  - (D) recuperação judicial.
  - (E) insolvência civil.
30. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, como regra, o fabricante responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes da fabricação de seus produtos, sendo certo que o comerciante é igualmente responsável, apenas, quando
- (A) o importador, muito embora identificado, ocultar quem foi o fabricante.
  - (B) proceder à venda de produtos perecíveis.
  - (C) o fabricante, muito embora identificado, tiver sede fora do país.
  - (D) proceder à venda de produtos *in natura*.
  - (E) o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador.
31. A Lei Federal nº 12.886, de 26 de novembro de 2013, preocupou-se em tratar dos contratos de consumo que versam sobre prestação de serviços do ensino pré-escolar, fundamental, médio e superior, estabelecendo que será nula a cláusula contratual que obrigue o contratante a suportar o seguinte gasto:
- (A) fornecimento de qualquer material escolar de uso coletivo dos estudantes, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados.
  - (B) pagamento adicional de qualquer material escolar de uso individual do estudante, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados.
  - (C) fornecimento de qualquer material escolar de uso individual ou coletivo do estudante, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados.
  - (D) pagamento adicional de qualquer material escolar de uso individual ou coletivo do estudante, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados.
  - (E) fornecimento de qualquer material escolar de uso individual do estudante, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados.
32. A Codificação consumerista alerta que os fornecedores de produtos de consumo respondem solidariamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo a que se destinam, garantindo ao consumidor, quando adquira um produto viciado, que provoque o fabricante para resolver tal vício no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso contrário poderá exigir, alternativamente e à sua escolha,
- (A) desconto de, no mínimo, 50% do preço.
  - (B) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.
  - (C) a substituição do produto por outro da mesma espécie ou não, em perfeitas condições de uso.
  - (D) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, desde que abra mão de eventuais perdas e danos.
  - (E) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada e com juros moratórios e compensatórios, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

- 33.** A Resolução da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, estabelecendo a possibilidade de atendimento do consumidor pela internet e prevendo que
- (A) a sua disponibilização deve se dar na web, através de página da prestadora ou de página de empresa por ela contratada.
  - (B) por meio de espaço reservado ao consumidor, acessível, independentemente de inserção de login e senha.
  - (C) caso o consumidor esteja em atraso com os seus pagamentos, não terá acesso ao seu espaço reservado na página da prestadora na internet.
  - (D) o acesso do consumidor ao seu espaço reservado na página da prestadora na internet, deve ser assegurado por, no mínimo, 6 (seis) meses após a rescisão contratual.
  - (E) no espaço reservado na página da prestadora na internet, o consumidor deve ter acesso, no mínimo, aos documentos de cobrança dos últimos 12 (doze) meses.
- 34.** A possibilidade de perpetuação da judicialização de conflitos de interesses é vedada pela maioria esmagadora dos ramos do Direito, inclusive o Direito do Consumidor, cuja codificação específica prevê, porém, que obstam a decadência,
- (A) a abertura de inquérito policial, voltando a correr logo em seguida a sua instauração.
  - (B) a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de serviços até a resposta correspondente, que deve ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) dias.
  - (C) a instauração de inquérito civil, até o seu encerramento.
  - (D) a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos, voltando a correr logo em seguida a sua apresentação.
  - (E) a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o PROCON, voltando a correr logo em seguida a sua apresentação.
- 35.** Em princípio, os fornecedores de produtos ou serviços, que são pessoas jurídicas que adotam regime societário de limitação de responsabilidade de seus sócios, respondem civilmente perante os consumidores com o seu patrimônio e não com o de seus respectivos sócios, a não ser, segundo o Código de Defesa do Consumidor, quando em detrimento de dito consumidor,
- (A) ocorrer o não cumprimento de ofertas.
  - (B) surgir excesso de iniciativa.
  - (C) for caracterizado abuso de autoridade.
  - (D) houver o fechamento da filial onde o consumidor adquiriu o produto ou serviço defeituoso.
  - (E) a personalidade jurídica do fornecedor for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de seus prejuízos.
- 36.** Segundo a Codificação consumerista, o fornecedor pode oferecer ou apresentar seus produtos para aquisição no mercado de consumo; e toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a tais produtos
- (A) obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.
  - (B) obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar, mas não integra o contrato que vier a ser celebrado.
  - (C) integra o contrato que vier a ser celebrado, mas não obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar.
  - (D) deve assegurar informações em língua portuguesa ou estrangeira sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem.
  - (E) deve apresentar mensagem correta, clara, precisa e ostensiva em língua portuguesa e em língua estrangeira.
- 37.** O Código de Defesa do Consumidor tem em seu conteúdo, seção específica versando sobre a realização de publicidade no mercado, estabelecendo que ela deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal, vedando aquela por ele rotulada como
- (A) comparativa.
  - (B) exagerada.
  - (C) abusiva.
  - (D) sensacionalista.
  - (E) mentirosa.
- 38.** Os bancos de dados e cadastros dos consumidores que atuam na economia, sem prejuízo de outras regulamentações, devem seguir as normas definidas no diploma base das relações de consumo, dentre elas aquela que determina que
- (A) os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, podendo conter informações negativas referentes a período superior a 05 (cinco) anos.
  - (B) a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando solicitada por ele ou não.
  - (C) o consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
  - (D) os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, assim como os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
  - (E) posteriormente à consumação da prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, as informações sobre tais pendências serão fornecidas pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito.

- 39.** No âmbito das relações de consumo, o equilíbrio entre consumidor e fornecedor, na contratação, é uma das maiores preocupações da codificação consumerista, que, para tanto, estabelece um regime jurídico próprio, prevendo que
- (A) as declarações de vontade constantes de pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução genérica.
  - (B) as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.
  - (C) o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 10 (dez) dias a contar do ato de recebimento do produto, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial.
  - (D) a garantia contratual, em qualquer hipótese, prevalece sobre a legal e será conferida mediante termo escrito.
  - (E) as promessas constantes de escritos particulares apenas vinculam o fornecedor, se ratificadas por ele quando da celebração do contrato.
- 40.** Um número expressivo das contratações realizadas no mercado de consumo é feita na forma de contrato de adesão. Sobre tal mecanismo de pactuar, assinale a alternativa correta, segundo o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor.
- (A) Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido obrigatoriamente aprovadas pelo Ministério Público.
  - (B) A inserção de cláusula no formulário desfigura a natureza de adesão do contrato.
  - (C) Contrato de adesão é aquele em que o consumidor pode discutir ou modificar substancialmente o seu conteúdo.
  - (D) Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 14 (catorze).
  - (E) As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

## REDAÇÃO

### TEXTO 1

“Direito ao Conserto” ou “Direito de Consertar” (do original em inglês *Right to Repair*) é um movimento que luta pela implementação de leis que garantam opções de conserto de eletrônicos acessíveis aos consumidores. Um dos objetivos é evitar o crescente aumento do lixo eletrônico.

Segundo o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma), das 2,5 milhões de toneladas de chumbo geradas anualmente em todo o mundo, três quartos desse total vão para a produção de baterias. Ainda segundo o Pnuma, o Brasil é o país emergente que mais gera lixo eletrônico por pessoa a cada ano, em virtude da (relativa) estabilidade econômica e da facilidade de obtenção de crédito. Entretanto, não há no país um destino correto para esse tipo de resíduo.

(Isabela. *Direito ao Conserto: o que é e por que lutar por ele?*. <https://www.ecycle.com.br>, sem data. Adaptado)

### TEXTO 2

Não é difícil lembrar de um passado em que trocar a bateria de um celular era um procedimento simples que, no máximo, exigia unhas fortes para abrir a tampinha traseira do aparelho. Os fabricantes alegam que essas mudanças são necessárias para garantir aparelhos mais leves, rápidos, finos e duradouros, mas até onde vai essa necessidade? É razoável que a substituição de um componente de um aparelho custe quase o mesmo preço que a aquisição de um novo?

(Tomaz Soares Canté. *Direito ao reparo, um movimento pelo direito de ser dono do que é seu*. <https://noticias.uol.com.br>, 17.03.2022. Adaptado)

### TEXTO 3

O poder legislativo do estado de Nova York acaba de aprovar a primeira lei sobre o direito de consertar no país: o *Fair Repair Act* (“Ato de Reparo Justo”). A lei afirma que fabricantes de produtos eletrônicos são obrigados a prover ferramentas, peças e instruções tanto para consumidores quanto para profissionais independentes. Com isso, ninguém fica preso à assistência técnica autorizada e a seus preços muitas vezes extorsivos. A ideia do direito de consertar (ou reparar) surgiu da tendência de fabricantes de eletrônicos dificultarem ao máximo possível o conserto de seus produtos.

(Fábio Marton. *Direito de consertar: Nova York é o primeiro lugar nos EUA a adotar a lei*. <https://olhardigital.com.br>, 04.06.2022. Adaptado)

### TEXTO 4

Até o início da década passada, era comum os celulares e *notebooks* permitirem a remoção da bateria. Porém, com o avanço tecnológico, existem dois motivos principais para a mudança para baterias fixas: a segurança do aparelho e telas mais finas.

Em relação à segurança, se retirada de forma irregular, a energia gerada pela bateria pode causar sobreaquecimento do aparelho, danificando não só a bateria, mas outras partes importantes. Por isso, os fabricantes resolveram impedir a remoção da bateria. Além disso, as baterias removíveis precisavam de uma camada extra de segurança que ficava em torno delas. Isso fazia com que elas aumentassem de tamanho e exigissem um *design* maior. Agora, com elas fixas, não há essa necessidade e os aparelhos adotaram um padrão fino.

(*Por que não existe mais celular com bateria removível?*. <https://terra.com.br>, 30.09.2022. Adaptado)

Com base nos textos apresentados e em seus próprios conhecimentos, escreva um texto dissertativo-argumentativo, empregando a norma-padrão da língua portuguesa, sobre o tema:

## O DIREITO DE CONSERTAR APARELHOS ELETRÔNICOS DEVE SE SOBREPOR AOS AVANÇOS PROPOSTOS PELOS FABRICANTES?

## REDAÇÃO

Os rascunhos não serão considerados na correção.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	

RASCUNHO

**NÃO ASSINE ESTA FOLHA**

