

PROCON RJ

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

CONCURSO PÚBLICO

Curso de Formação

ANALISTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Data: 21/07/2012

Duração: 4 horas

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este **Caderno**, com 50 (cinquenta) questões da Prova Objetiva do Curso de Formação, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo:

Mediação e Arbitragem	Metodologia Científica	Negociação	Atualização em Teoria Geral do Processo	Relação de Consumo e Segurança Jurídica
01 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50

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

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	<input checked="" type="checkbox"/>	D
---	---	-------------------------------------	---

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C e D), 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. Podendo levar seu Caderno de Questões.

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.**

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.

MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

01. Podem ser submetidos à Arbitragem os litígios de:

- A) Direito constitucional aplicado
- B) Direito de petição em juízo
- C) Direito patrimonial disponível
- D) Direito administrativo

02. O compromisso arbitral em que se faz cessar as funções do juiz togado, passando o litígio para um terceiro resolver, chama-se:

- A) Compromisso arbitral judicial
- B) Compromisso arbitral extrajudicial
- C) Compromisso arbitral competente
- D) Compromisso arbitral legal

03. Segundo o Art. 19 da Lei 9.307/96, considera-se instituída a arbitragem quando:

- A) As partes iniciam o litígio
- B) É escolhido um árbitro
- C) É aceita a nomeação pelo árbitro
- D) Inicia-se a oitiva das partes

04. Quando as partes são conduzidas a realizar os seus acordos, sem que haja a interferência de um terceiro, chamamos de:

- A) Mediação
- B) Conciliação
- C) Arbitragem
- D) Negociação

05. O tipo de estratégia que tem como fundamento uma relação em que uma das partes exerce a sua autoridade para resolver o conflito é denominado:

- A) Estratégia – ganhar - evitar
- B) Estratégia – suprimir - perder
- C) Estratégia – perder - perder
- D) Estratégia – ganhar - perder

06. O procedimento que não requer formalidade, uma vez que é substituído pela livre vontade das partes, dentro de uma ação ou mesmo fora dela, caracteriza-se como:

- A) Mediação
- B) Conciliação
- C) Arbitragem
- D) Negociação

07. Um dos erros mais comuns dos mediadores é:

- A) Não ser formado em direito
- B) Trabalhar na defensoria pública
- C) Dar mais valor à reclamação de uma das partes em detrimento da outra
- D) Saber que está apto a mediar

08. A sentença arbitral produz os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário. Sendo assim, ela é:

- A) Título executivo direto
- B) Título executivo indireto
- C) Título executivo interno
- D) Título executivo condenatório

09. No início do processo de arbitragem, o árbitro deverá:

- A) Tentar a conciliação das partes
- B) Tentar o cumprimento do acordado
- C) Tentar criar vínculo de amizade entre as partes
- D) Tentar conhecer melhor uma das partes

10. O tipo de arbitragem em que as partes tomam a iniciativa de resolver suas diferenças pela via arbitral, em detrimento do processo judicial, chama-se:

- A) Arbitragem Internacional
- B) Arbitragem de Equidade
- C) Arbitragem Institucional
- D) Arbitragem Voluntária

METODOLOGIA CIENTÍFICA

11. A Revolução Industrial ocorrida no final do século XVIII é um marco fundamental na estruturação do mundo contemporâneo, por redefinir a maneira de as pessoas viverem desde então. Marque abaixo a opção que melhor retrata essa afirmativa:

- A) O “mundo das máquinas” define os tempos e os movimentos das pessoas
- B) A reafirmação do “tempo natural” sobre o “tempo social”
- C) A religião mostra sua supremacia sobre a ciência
- D) A vitória dos princípios da ética sobre os do lucro

12. O debate acerca das diferenças entre religião e ciência tem marcado o mundo das ideias nos últimos séculos. Para além das discussões apaixonadas dos defensores de cada uma dessas vertentes, podemos afirmar que:

- A) A religião se baseia em teorias e paradigmas
- B) A ciência acredita em dogmas ou verdades eternas
- C) A religião nega a emoção em detrimento da razão
- D) A ciência prega o princípio da razão sobre o princípio do dogma

13. Podemos afirmar que uma ciência se constitui quando incorpora os seguintes elementos:

- A) Um certo recorte da realidade, um conjunto de dogmas e uma metodologia
- B) Um certo recorte da realidade, um conjunto de paradigmas e uma metodologia
- C) Um conjunto de paradigmas e um conjunto de dogmas
- D) Um conjunto de paradigmas, um certo recorte da realidade e um conjunto de dogmas

14. Viver no mundo contemporâneo deve ser um exercício da razão. Contudo, uma das formas de classificar a razão é diferenciando *razão prática* e *razão crítica*. Baseado nisso, podemos afirmar:

- A) Por razão prática entendemos como uma forma de pensar alternativamente a realidade
- B) Por razão crítica entendemos como uma forma de pensar alternativamente a realidade
- C) Por razão prática entendemos a utilização da intuição no nosso cotidiano
- D) Por razão crítica entendemos a utilização das crenças no nosso cotidiano

15. Um dos objetivos mais importantes do planejamento de uma pesquisa é o de sistematizar o trabalho de entender ou mesmo buscar soluções para os problemas com os quais nos deparamos. Partindo desse princípio, podemos afirmar que a etapa do diagnóstico é fundamental por nos permitir:

- A) Chegar rapidamente a uma conclusão, sem a necessidade da pesquisa
- B) Partir para a ação, ou seja, a solução
- C) Identificar com clareza, precisão e concisão o problema
- D) Definir as normas a serem criadas

16. A importância de se levantar o “estado geral da arte” ou os estudos acerca do problema é fundamental no planejamento da pesquisa, pois nos permite:

- A) Utilizar os conhecimentos já existentes para melhor analisarmos o problema
- B) Copiar as metodologias
- C) Somente utilizar as fontes de informação já disponíveis
- D) Aumentar a nossa erudição no tema

17. Quando tratamos das metodologias de pesquisa, embora sem esgotar o assunto, podemos afirmar que existem classicamente dois grupos: as quantitativas e as qualitativas. Marque abaixo, a opção que melhor retrata esses dois grupos:

- A) Os métodos quantitativos são fundamentais quando queremos aferir a qualidade das coisas
- B) Os métodos qualitativos são fundamentais quando queremos aferir a quantidade das coisas
- C) Os métodos quantitativos nos permitem avaliar opiniões
- D) Os métodos qualitativos nos permitem avaliar opiniões

18. Nas pesquisas de **intervenção**, temos que seguir o seguinte caminho:

- A) Definir os métodos a serem utilizados sem nos preocupar com o diagnóstico
- B) Intervir diretamente na realidade a partir da nossa sensibilidade
- C) Realizar um diagnóstico e definir as metodologias a serem utilizadas para depois realizar a intervenção
- D) Partir diretamente para a prática, ou seja, a intervenção

19. Ao compararmos um paradigma com um dogma, podemos afirmar:

- A) Um paradigma se baseia na emoção
- B) Um dogma se baseia na razão
- C) Um dogma é uma verdade eterna e universal
- D) Um paradigma é uma verdade científica e sempre pode ser contestado

20. Qualquer planejamento de pesquisa depende da definição de pelo menos um objetivo. Para que o objetivo da pesquisa seja eficaz, é necessário que este seja:

- A) Apresentado na forma de um pressuposto
- B) Claro, preciso e conciso
- C) Uma conclusão da pesquisa
- D) Um balanço de toda a teoria necessária

NEGOCIAÇÃO

21. Cada estilo de negociador possui diferentes necessidades ou fatores que o motivam. O estilo direcionado para o Relacionamento é o tipo:

- A) apoiador
- B) controlador
- C) analítico
- D) catalisador

22. De acordo com as boas práticas da negociação, a melhor reação diante de uma proposta de preço fora da realidade é:

- A) pedir uma justificativa do preço com base nos princípios
- B) apresentar uma solução de meio-termo
- C) declarar à outra parte que, caso persista essa posição, você será forçado a interromper a negociação
- D) pedir a troca do outro negociador

23. Ao reconhecer que uma tática de negociação traiçoeira está sendo usada, a atitude mais adequada é:

- A) fingir que nada houve, dando ao outro negociador o benefício da dúvida se ele está usando ou não a tática-truque
- B) identificar a tática-truque, abordá-la explicitamente com a outra parte e questionar a legitimidade e a conveniência da atitude dele
- C) zangar-se e prometer a si mesmo nunca mais negociar com aquela pessoa
- D) reagir à altura, adotando táticas semelhantes

24. Uma grande vantagem do método da negociação por princípios sobre o método da barganha posicional é:

- A) reduzir, sempre, o tempo e o desgaste na negociação
- B) não gerar conflitos e, portanto, assegurar o bom relacionamento entre as partes
- C) gerar uma boa MAANA e, assim, melhor equilibrar o poder entre as partes
- D) evitar que as pessoas se apeguem às suas posições dando menor atenção ao atendimento dos seus interesses.

25. O método da negociação baseada em princípios pode ser resumido nos seguintes pontos:

- A) poder, informação e tempo
- B) necessidades, interesses e criatividade
- C) pessoas, interesses, opções e critérios
- D) comunicação, consenso, sinergia e motivação

26. Numa negociação, muitas das vezes, o problema parece ser um conflito de posições levando a um impasse. Neste caso, a melhor atitude inicial a ser tomada pelo negociador é:

- A) propor, logo, o envolvimento de uma terceira parte no processo
- B) usar argumentos de poder para forçar a um acordo
- C) fazer concessões em outros pontos não muito importantes para criar um clima de boa-vontade na outra parte para chegar a um acordo
- D) buscar os interesses por trás das posições declaradas e procurar conciliá-los

27. Pode-se avaliar uma negociação como bem-sucedida quando:

- A) não houve conflitos para gerar o acordo e as partes ficaram satisfeitas.
- B) a comunicação foi eficiente e o bom relacionamento entre as partes foi preservado
- C) o acordo atendeu aos interesses legítimos de ambas as partes e da comunidade impactada, preservou o relacionamento e não envolveu tempo e desgastes acima dos absolutamente necessários
- D) o acordo foi fechado e as partes envolvidas ficaram satisfeitas pois foram ouvidas e tiveram a oportunidade de apresentar as suas argumentações

28. A etapa de planejamento é importante para o alcance de um bom resultado no processo de negociação porque:

- A) reduz as incertezas envolvidas no processo
- B) garante a eficácia da comunicação
- C) reduz o tempo e o desgaste envolvidos no processo
- D) protege o negociador de aceitar acordos demasiadamente desfavoráveis

29. Numa negociação, sempre são usadas variáveis para a busca pelo acordo, que são:

- A) forças, fraquezas e pressão
- B) percepção, emoção e comunicação
- C) informação, tempo e poder
- D) necessidades, interesses e criatividade

30. O melhor acordo que pode ser obtido numa negociação é aquele:

- A) que atende aos interesses legítimos de cada uma das partes no limite do possível, é duradouro e leva em conta os interesses da comunidade impactada.
- B) que atende a todos os interesses verbalizados das partes
- C) que irá trazer mais vantagens para as partes
- D) que preserva o bom relacionamento entre as partes e tem por base padrões objetivos.

ATUALIZAÇÃO EM TEORIA GERAL DO PROCESSO

31. São consideradas, de forma objetiva, três “Condições da Ação”. Assinale a única resposta totalmente correta:

- A) Requerimento da parte – capacidade processual – juiz competente
- B) Juízo competente – Jurisdição – capacidade civil da parte
- C) Interesse de agir – legitimidade para a causa – possibilidade jurídica do pedido
- D) Capacidade da parte – juiz competente – interesse de agir

32. A alternativa que define corretamente legitimidade para a causa é:

- A) A qualidade que deve ter a parte, como autor ou como réu, para estar num processo judicial
- B) A competência do juiz
- C) A atuação do oficial de justiça para promover a citação do autor
- D) A autoridade de que é investido o chefe do cartório para promover intimações às partes

33. Conceitualmente, processo vem a ser:

- A) arma com a qual o autor se defende
- B) instrumento do Estado para entregar a jurisdição de que está investido o juiz
- C) nome dado ao rito sumário apenas
- D) nome dado aos procedimentos especiais

34. Um dos pressupostos processuais é:

- A) ter o juiz mais de 02 (dois) anos no exercício do cargo
- B) a capacidade de quem formula a demanda
- C) o impedimento do perito
- D) ser a ação (demanda) dirigida ao Ministério Público

35. São princípios constitucionais processuais, **exceto**:

- A) princípio da inafastabilidade
- B) princípio do juiz natural
- C) princípio da eventualidade e da impugnação específica
- D) princípio do devido processo legal

36. São meios alternativos de pacificação social, além do processo judicial:

- A) autotutela – posse forçada – arbitragem
- B) legítima defesa da honra – arbitragem – autocomposição
- C) autotutela para defesa da posse – autocomposição – arbitragem
- D) arbitragem - autotutela – invasão de terreno alheio para garantir posse

37. São PARTES em uma demanda judicial:

- A) Perito – Juiz - Administrador
- B) Autor – Intérprete - Escrivão
- C) Autor – Réu - Juiz
- D) Oficial de Justiça – Réu - Autor

38. Diz-se da coisa julgada:

- A) Ocorre antes do trânsito em julgado
- B) Quando a decisão se tornar imutável
- C) É condição da ação
- D) É pressuposto processual

39. Extingui-se o processo por abandono da causa, quando:

- A) o juiz for cônjuge de uma das partes
- B) o Perito não apresentar o laudo pericial
- C) o Autor não promover os atos e as diligências que lhe competir no prazo legal
- D) faltar uma das condições da ação

40. Quando dizemos “que a lei não afastará da apreciação do judiciário lesão ou ameaça a direito”, podemos afirmar tratar-se do princípio:

- A) do juiz natural
- B) da Ampla Defesa
- C) da Inafastabilidade
- D) do duplo grau de jurisdição

RELAÇÃO DE CONSUMO E SEGURANÇA JURÍDICA

41. São instrumentos que compõem o arcabouço de conceitos, princípios e regras decorrentes do estado democrático de direito, com o objetivo de promover a segurança jurídica:

- A) A Constituição, as leis, a jurisprudência e o contrato
- B) A Constituição, as leis, a jurisprudência e as condições gerais do contrato
- C) A Constituição, as leis e a jurisprudência
- D) A Constituição, as leis e as condições gerais do contrato

42. São características das súmulas vinculantes:

- A) Vinculam as decisões do Poder Judiciário, da administração pública direta e indireta e o Poder Legislativo, versando sobre matéria infraconstitucional.
- B) Vinculam as decisões o Poder Judiciário e da administração pública direta e indireta, versando exclusivamente sobre matéria constitucional.
- C) Vinculam as decisões o Poder Judiciário e da administração pública direta e indireta, nas esferas federal, estadual e municipal, versando sobre matéria constitucional ou infraconstitucional.
- D) Vinculam as decisões o Poder Judiciário e da administração pública direta e indireta e o Poder Legislativo, nas esferas federal, estadual e municipal, versando sobre matéria constitucional ou infraconstitucional.

43. O direito de reclamar pelos vícios ocultos decai:

- A) No prazo de trinta dias para fornecimento de produtos não duráveis, contados a partir da entrega do produto
- B) No prazo de trinta dias para fornecimento de produtos não duráveis, contados a partir do conhecimento do vício
- C) No prazo de trinta dias para fornecimento de produtos duráveis, contados a partir da notificação do consumidor ao fornecedor
- D) No prazo de trinta dias para fornecimento de produtos duráveis, contados a partir do conhecimento do vício

44. Empresa de comércio à distância encaminha produto adquirido por telefone com uso do cartão de crédito pelo consumidor, que exerce o seu direito de arrependimento no prazo de 5 dias, contados do recebimento. Entretanto, solicitado o cancelamento da compra no cartão de crédito, o fornecedor alega ser necessário aguardar o prazo de 30 dias para a restituição dos valores, pois se trata de procedimento da operadora de cartão de crédito.

Com base no suporte acima é correto afirmar:

- A) O consumidor deve aguardar o prazo de 30 dias para devolução da quantia paga, com correção monetária, uma vez que não houve recusa na devolução do dinheiro.
- B) O consumidor deve aguardar o prazo de 30 dias para devolução da quantia paga, no valor histórico, uma vez que a restituição não pode ser realizada em razão de fato de terceiro.
- C) A devolução da quantia paga deverá ser imediata e com correção monetária.
- D) A devolução da quantia paga deverá ser imediata, no valor histórico.

45. São instrumentos que vinculam as decisões administrativas:

- A) O princípios da legalidade, da anterioridade e da irretroatividade das leis, as súmulas vinculantes e a vedação ao *bis in idem*
- B) O princípios da legalidade, da anterioridade e da irretroatividade das leis e as súmulas
- C) O princípios da legalidade, da anterioridade e da irretroatividade das leis, as súmulas e a proibição ao comportamento contraditório
- D) O princípios da legalidade, da anterioridade e da irretroatividade das leis, as súmulas vinculantes e a proibição ao comportamento contraditório

46. A Lei Estadual n.º 5849, de 28 de dezembro de 2010 obriga as operadoras de cartão de crédito a informar, na fatura mensal, a data prevista para o fechamento da fatura do mês seguinte. Empresa de cartão de crédito sediada no estado do Rio de Janeiro foi multada pelo PROCON no valor de 1000 UFIRs, pelo descumprimento da determinação legal. Reincidindo na conduta, o PROCON aplicou multa em dobro e cassou a inscrição estadual, na forma do art. 2º da mencionada lei.

Considerando o suporte acima, é correto afirmar:

- A) A aplicação da multa em dobro pela reincidência constitui *bis in idem* e pode ser anulada de ofício pela administração
- B) A aplicação da multa em dobro pela reincidência constitui *bis in idem* e somente pode ser anulada por ato judicial
- C) A aplicação da multa em dobro pela reincidência não constitui *bis in idem* e pode ser cumulada com a cassação da inscrição estadual
- D) A aplicação da multa em dobro pela reincidência não constitui *bis in idem*, mas não pode ser cumulada com a cassação da inscrição estadual

47. Sobre o ato jurídico perfeito, é correto afirmar:

- A) O ato jurídico perfeito é aquele ainda não consumado, embora já produza efeitos segundo a lei vigente ao tempo em que se efetuou
- B) O ato jurídico perfeito é aquele já consumado mediante ato idôneo, segundo a lei vigente ao tempo em que se efetuou
- C) O ato jurídico perfeito é aquele já consumado por qualquer ato, segundo a lei a ele posterior
- D) O ato jurídico perfeito é aquele já consumado mediante ato idôneo, segundo a lei a ele posterior

48. O princípio da segurança jurídica é composto por dois aspectos: formal e material. Sobre o conteúdo de tais aspectos, é correto afirmar que a segurança jurídica:

- A) Relaciona-se, formalmente, ao princípio da legalidade e, materialmente, à irretroatividade da lei
- B) Relaciona-se, formalmente, ao princípio da legalidade e à irretroatividade da lei, e, materialmente, à possibilidade que as pessoas devem ter de prever razoavelmente as obrigações decorrentes do sistema normativo
- C) Relaciona-se, formalmente, à possibilidade que as pessoas devem ter de prever razoavelmente as obrigações decorrentes do sistema normativo e, materialmente, à irretroatividade da lei
- D) Relaciona-se, formalmente, à possibilidade que as pessoas devem ter de prever razoavelmente as obrigações decorrentes do sistema normativo e, materialmente, ao princípio da legalidade e à irretroatividade da lei

49. São características do direito adquirido

- A) Ter sido incorporado ao patrimônio do titular mediante fato idôneo à sua produção, dispondo de efeitos já exauridos
- B) Não ter sido incorporado ao patrimônio do titular, por não ter o fato aquisitivo sido consumado por fato idôneo, embora já produza efeitos
- C) Os fatos já foram consumados por inteiro mediante fato idôneo à sua produção, mas os efeitos ainda não foram consumados
- D) Os fatos já foram consumados por inteiro, independente da idoneidade do fato necessário à sua produção, e os efeitos já foram exauridos

50. Após reclamação de um consumidor, o PROCON municipal aplicou sanção de multa ao Banco A, por ter a instituição financeira descumprido o tempo de espera máximo do consumidor na fila. O PROCON estadual, pela mesma infração, aplicou sanção de suspensão temporária da atividade.

Com base no suporte acima, é correto afirmar:

- A) O PROCON estadual poderá aplicar a sanção de suspensão temporária da atividade, pois somente é vedada a aplicação da mesma sanção sobre a mesma infração.
- B) O PROCON estadual não poderá aplicar a sanção de suspensão temporária da atividade, pois configuraria *bis in idem*.
- C) O PROCON estadual poderá aplicar a sanção de suspensão temporária da atividade, pois se trata de reincidência.
- D) O PROCON estadual não poderá aplicar a sanção de suspensão temporária da atividade, pois é vedada a aplicação de sanções diferentes sobre a mesma infração.