

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

Caros Defensores (as) Públicos (as) e servidores:

Apresentamos a terceira edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que será editado com periodicidade, a princípio, mensal.

Por meio dos Informativos NUDECON pretendemos levar ao conhecimento dos colegas a jurisprudência recente em matéria consumerista, extraída, sobretudo, de julgados emanados do STF e do STJ. Buscamos, ainda, apresentar, quando pertinentes, inovações legislativas no âmbito do Direito do Consumidor e notícias que possam guardar relação com as atribuições dos Defensores Públicos do Estado.

Sugestões para a elaboração e aprimoramento desse Informativo podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico nudecon@defensoria.to.gov.br

Navegando pelo Índice

Para ler o conteúdo relacionado no índice, basta segurar a tecla **Ctrl** e clicar sobre o tema desejado.

ÍNDICE

ATUAÇÃO MENSAL DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SEMINÁRIOS

STJ REALIZA EM NOVEMBRO SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE OS 25 ANOS DO CDC
BRASIL SEDIARÁ O 20º CONGRESSO DA CONSUMERS INTERNATIONAL

NOTÍCIAS

DEZ DIREITOS QUE O CONSUMIDOR TEM E NÃO SABE

NOVA EDIÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA EM TESE ABORDA DIREITOS DO CONSUMIDOR

OITO DIREITOS DO CONSUMIDOR NA HORA DE DESISTIR DA COMPRA DE UM IMÓVEL

VOLTA DA CPMF TERÁ SIGNIFICATIVO IMPACTO NA VIDA DO CONSUMIDOR

AS OUTRAS FORMAS DE PORTABILIDADE GARANTIDAS PARA O CONSUMIDOR

PROTESTE COBRA DA ANS SOLUÇÃO PARA PROBLEMAS DE PLANOS DE SAÚDE

NOVAS REGRAS EM TELEFONIA PARA O CONSUMIDOR

PLANOS DE SAÚDE. CLÁUSULA QUE LIMITA TEMPO DE INTERNAÇÃO PSIQUIÁTRICA É NULA,
DECIDE TJ-RS

REJUÍZO ACADÊMICO. UNIVERSIDADE NÃO PODE IMPEDIR RENOVAÇÃO DA MATRÍCULA POR
INDADIMPLÊNCIA DO FIES

JURISPRUDÊNCIAS

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

▪ ATUAÇÃO MENSAL DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- 1) Instauração do procedimento preparatório de Ação Civil Pública – PROPAC nº 013/2015, em atuação conjunta com a 17ª DP de Palmas, com a finalidade de tutelar os consumidores de Palmas, no tocante ao direito social do transporte (art. 6º, caput, da CF), esclarecendo as reclamações feitas sobre o transporte urbano municipal; verificar se houve observância ao critério da modicidade para o reajuste do bilhete da passagem do transporte público municipal; bem como averiguar a qualidade do transporte público municipal e a contrapartida que vem sendo oferecida aos usuários.
- 2) Instauração do procedimento preparatório de Ação Civil Pública – PROPAC nº 015/2015, com a finalidade de tutelar os consumidores do Estado do Tocantins, diante de supostas irregularidades na contratação de linhas de crédito junto ao Banco BMG, as quais estaria onerando os contratos dos consumidores que tenham constituído cartão de crédito com reserva de margem consignável.
- 3) Instauração do procedimento preparatório de Ação Civil Pública – PROPAC nº 016/2015, com a finalidade de apurar a responsabilidade da Imobiliária Voz Empreendimentos e seus respectivos representantes quanto ao descumprimento contratual e o não cumprimento da oferta, cometido na venda de chácaras estabelecidas no loteamento denominado **IMPERIAL e CÓRREGO PRATA – POLO DE FRUTICULTURA IRRIGADA SÃO JOÃO**.
- 4) Participação dos servidores do NUDECON em Curso de Treinamento de Análise de Combustíveis, promovido pelo PROCON-TO em parceria com o Sindicato Nacional dos Distribuidores de Combustível - SINDICON.

2

▪ SEMINÁRIOS

1. STJ realiza em novembro seminário internacional sobre os 25 anos do CDC

O Superior Tribunal de Justiça realizará em novembro o *Seminário Internacional de Direito do Consumidor: 25 anos do Código de Defesa do Consumidor e o STJ*. Previsto para os dias 16 e 17 de novembro, o evento tem a coordenação científica do ministro Paulo de Tarso Sanseverino e contará com a participação de renomados especialistas – nacionais e estrangeiros – em Direito do Consumidor.

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

O objetivo do seminário é expor o panorama atual quanto à aplicação do Direito do Consumidor no sistema jurídico nacional e estrangeiro, analisando as principais questões controvertidas na doutrina e na jurisprudência.

Os interessados deverão requerer gratuitamente suas vagas no site do STJ. Clique **aqui** para se inscrever.

Organizado pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal (CJF) com o apoio de diversas instituições, o evento vai discutir questões como a vulnerabilidade do consumidor na jurisprudência do STJ; a responsabilidade civil no CDC; os desafios normativos da proteção do consumidor, entre outros.

Conferencistas

Nos painéis previstos, estão confirmadas as presenças dos ministros do STJ Nancy Andrichi (corregedora nacional de Justiça), Luis Felipe Salomão e Herman Benjamin, do professor Adalberto Pasqualotto, do secretário-geral do Brasilcon, Walter Moura, entre outros.

A solenidade de abertura está marcada para as 9h do dia 16 de novembro e contará com o presidente do STJ, ministro Francisco Falcão.

Também participarão, como presidentes de mesa, os ministros do STJ Laurita Vaz, Raul Araújo, Isabel Gallotti, Antônio Carlos Ferreira, Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Buzzi, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro

Inscrições e maiores informações sobre a programação podem ser acessadas no seguinte link:

http://www.stj.jus.br/webstj/RH/inscricao_evento/formulario_especifico.asp?cod_evento=11

3

2. 20º Congresso Mundial da Consumers International

Para comemorar os 25 anos do CDC, o Brasil será, pela primeira vez, sede do maior evento internacional de proteção ao consumidor do planeta: O 20º Congresso Mundial da Consumers International. Ele ocorre a cada quatro anos, marcando momento estratégico no calendário internacional dos direitos do consumidor onde serão discutidos temas da agenda global de proteção do consumidor. Será entre os dias 18 a 20 de novembro, no Centro Internacional de Convenções do Brasil - CICB, situado na SCES - Setor de Clubes Esportivo Sul, Trecho 02 Conj. 63, Lote 50, Brasília – DF, e contará com a participação de representantes de mais de 120 países.

Segue para conhecimento o Hotsite do Congresso: www.worldcongressbrazil.com.br

Qualquer dúvida, por favor, entrar em contato com a Coordenação – Geral de Articulação de Relações Institucionais pelo telefone 61 – 2025 – 3163 ou pelo e-mail senacon.ri@mj.gov.br

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

NOTÍCIAS

1) DEZ DIREITOS QUE O CONSUMIDOR TEM E NÃO SABE

Veículo: MP-PR**Acesso: 29/09/2015**

- 1) Não existe valor mínimo para compra com cartão Prática comum em bares e padarias, a exigência de um valor mínimo de compra para passar no cartão é proibida e está prevista no inciso IX do Artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor.
- 2) Toda loja deve expor preços e informações dos produtos Segundo o inciso III do Artigo 6 do CDC, que dispõe sobre os direitos básicos do consumidor. As lojas devem mostrar “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.
- 3) Cobrança indevida deve ser devolvida em dobro. Se você recebeu uma conta, pagou e depois percebeu que a cobrança estava errada, o Artigo 42, do CDC prevê que o prestador de serviços devolva o valor pago em excesso em dobro, com correção monetária e juros. A empresa que prestou o serviço só está isenta desta obrigação caso tenha acontecido um engano justificável.
- 4) O cliente não pode ser forçado a pagar multa por perda de comanda de consumo em bares, é muito comum ver um alerta de que quem perder a comanda de consumo terá de pagar determinado valor, geralmente altíssimo. No CDC, há dois artigos que representam a ilegalidade dessa multa: o 39 e o 51. No inciso V do Art. 39: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. No inciso IV do Art. 51: “São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem”.

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

- 5) Taxa de 10% do garçom não é obrigatória. Muitos estabelecimentos já incluem os 10% do referente à bonificação do garçom na conta, mas o pagamento deles é opcional. Ou seja, se você for mal atendido, não precisa pagar pelo serviço.
- 6) Consumo mínima é uma prática abusiva. O Código de Defesa do Consumidor considera a estipulação de uma consumo mínima como venda casada, pois condiciona a entrada do consumidor ao estabelecimento ao pagamento de um valor mínimo em produtos do bar ou restaurante. A venda casada está prevista no inciso I do Artigo 39.
- 7) A construtora deve pagar indenização por atraso em obra Mesmo que o CDC não especifique relações entre construtoras, incorporadoras e clientes, o STJ considera que o atraso na obra gera direito a indenização. Além desse valor, a construtora também deve custear os danos materiais decorrentes do atraso, como o pagamento do aluguel do consumidor durante o período que ele teve de ficar sem o imóvel novo.
- 8) Passagens de ônibus têm validade de um ano. Comprou uma passagem para viajar no feriado, mas descobriu de última hora que vai precisar trabalhar? É possível remarcar-la, mesmo que ela já venha com data e horário. Para isso, é preciso comunicar a empresa com até 3 horas de antecedência.
- 9) Você tem 7 dias para desistir de uma compra virtual. Conhecido como 'Lei do Arrependimento', o artigo 49 do CDC diz que você tem 7 dias para desistir de um produto ou serviço sem ter de pagar por ele sempre que a contratação ocorrer fora da loja física, ou seja, via internet ou telefone.
- 10) Estacionamentos são SIM responsáveis por objetos deixados no interior do veículo. Em súmula editada pelo STJ em 1995 fica claro: a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículos ocorridos em seu estacionamento. Portanto, aquelas placas que tentam eximir o estabelecimento de culpa não valem de nada.

2) NOVA EDIÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA EM TESES ABORDA DIREITOS DO CONSUMIDOR

Veículo: STJ
Acesso: 26/09/2015

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

A 42ª edição de Jurisprudência em Teses está disponível para consulta no *site* do Superior Tribunal de Justiça (STJ), com o tema *Direito do Consumidor II*. Com base em precedentes dos colegiados do tribunal, a Secretaria de Jurisprudência destacou duas entre as diversas teses existentes sobre o assunto.

Uma delas diz que a instituição de ensino superior responde objetivamente pelos danos causados ao aluno em decorrência da falta de reconhecimento do curso pelo Ministério da Educação (MEC), quando violado o dever de informação ao consumidor. O entendimento foi adotado com base em diversos precedentes, entre eles o AgRg no AREsp 651.099, julgado pela Quarta Turma em junho deste ano.

Outra tese afirma que a constatação de defeito em veículo zero-quilômetro revela hipótese de vício do produto e impõe a responsabilização solidária da concessionária e do fabricante. Um dos casos adotados como referência foi o AgRg no AREsp 661.420, julgado em maio pela Terceira Turma.

Conheça a ferramenta

Lançada em maio de 2014, a ferramenta [Jurisprudência em Teses](#) apresenta diversos entendimentos do STJ sobre temas específicos, escolhidos de acordo com sua relevância no âmbito jurídico.

Cada edição reúne teses de determinado assunto que foram identificadas pela Secretaria de Jurisprudência após cuidadosa pesquisa nos precedentes do tribunal. Abaixo de cada uma delas, o usuário pode conferir os precedentes mais recentes sobre o tema, selecionados até a data especificada no documento.

Para visualizar a página, clique em Jurisprudência > Jurisprudência em Teses, no *menu* principal da página do Superior Tribunal de Justiça. Também há o Acesso Rápido, no *menu* Outros.

3) OITO DIREITOS DO CONSUMIDOR NA HORA DE DESISTIR DA COMPRA DE UM IMÓVEL

Veículo: Idec
Acesso: 24/09/2015

No momento do cancelamento da compra da casa própria é preciso tomar alguns cuidados para não ter dor de cabeça. Para isso, a AMSPA – Associação dos Mutuários de São Paulo e Adjacências preparou um guia com oito dicas úteis para ajudar os consumidores enfrentar esse difícil momento.

Atraso na obra, aumento excessivo das prestações ou do saldo devedor, diminuição de renda, cobrança de taxas abusivas, financiamento negado pelo banco, problemas de saúde, desemprego, ou, até mesmo, arrependimento da compra são alguns dos motivos que têm provocado rescisão de contrato imobiliário.

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

No entanto, muitos consumidores, que querem desfazer o negócio, enfrentam dificuldades para serem restituídos dos valores pagos pela aquisição da moradia. Para ajudar os mutuários nessa situação, a AMSPA – Associação dos Mutuários de São Paulo e Adyacências preparou um guia com oito orientações para aqueles que pretendem pedir o distrato do bem. Confira a seguir:

- 1) Antes de parar de pagar as prestações do imóvel, notifique a credora de sua decisão. Se preciso, leve a sua pretensão à Justiça. Lá você pode requerer autorização para a suspensão dos futuros pagamentos e se abster de ter o nome incluído nos órgãos de proteção ao crédito. A AMSPA fará esta notificação gratuitamente;
- 2) O pedido de rescisão do negócio deve ser feito até a entrega das chaves, momento no qual ainda não há financiamento bancário para o pagamento das parcelas finais. A exceção acontece quando o adquirente faz financiamento direto com a construtora;
- 3) No caso do imóvel usado, a rescisão poderá ser feita apenas se for constatado vício de construção (defeito) oculto. O prazo para tanto é de um ano, contados a partir da informação da irregularidade ao vendedor;
- 4) No momento da rescisão do contrato, a construtora só poderá fazer a retenção de no máximo 10% do valor pago como despesas administrativas. O desconto acima desse montante configura enriquecimento sem causa;
- 5) Se o distrato for por culpa exclusiva da construtora, seja por atraso na entrega ou defeito na obra, o proprietário deve pleitear a devolução de 100% do valor pago;
- 6) O cálculo do valor a ser restituído deve ser feito sobre a quantia paga até o momento do cancelamento do negócio. Além disso, o mutuário deve receber o dinheiro em parcela única com as devidas correções monetárias;
- 7) Vale frisar que o desistente deve ter o cuidado de não assinar nenhum acordo extrajudicial com a construtora, pois ao fazer isso, podem haver cláusulas no documento que o impeçam de recorrer ao Poder Judiciário. Consulte antes um atendente da AMSPA, gratuitamente, antes de assinar o documento;
- 8) Mesmo inadimplente, o mutuário pode requerer a rescisão do contrato de compra e venda. No entanto, é importante ressaltar que ao desistir do negócio, o consumidor procure o auxílio da AMSPA para verificar se não existem outras irregularidades no contrato.

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

Ficou com outras dúvidas sobre rescisão da compra do imóvel? Para mais informações, os interessados podem fazer o download, gratuitamente, da 'Cartilha do Mutuário – Volume 5 Distrato/Rescisão de Contrato Imobiliário' no site: www.amspa.org.br

4) VOLTA DA CPMF TERÁ SIGNIFICATIVO IMPACTO NA VIDA DO CONSUMIDOR

Veículo: Idec

Acesso: 20/09/2015

Se aprovada, a volta da Contribuição Provisória sobre Movimentações Financeiras (CPMF) poderá gerar impacto significativo sobre a vida financeira dos consumidores. Esta é a análise de economistas entrevistados, para quem a CPMF poderá aumentar o custo de produtos e serviços e atingir o orçamento dos trabalhadores, sobretudo daqueles com menor renda.

O retorno da contribuição é uma medida proposta pelo governo para cobrir o déficit da Previdência Social e faz parte do pacote de medidas para aumentar a arrecadação federal em R\$ 64,9 bilhões. A volta da CPMF seria responsável por metade deste valor com uma alíquota de 0,20% sobre todas as movimentações financeiras feitas por via bancária, como saques, transferências e pagamentos.

Para entrar em vigor, a proposta deve passar pelo Congresso Nacional e pela sanção da presidente Dilma Rousseff. Se aprovada, pode começar a valer no mesmo ano e teria duração de quatro anos. A CPMF foi criada em 1996 para gerar receitas para a Saúde e foi derrubada em 2007 pelo Senado Federal.

"Mais de 70% da economia brasileira é cativa em bancos. A consequência é que mais de 70% das movimentações financeiras serão oneradas com o CPMF", afirma o consultor de finanças pessoais e empresariais Charles Vezozzo. Estas movimentações financeiras, segundo ele, vão gerar custos às empresas, que podem pesar sobre produtos e serviços consumidos pelos brasileiros.

Sobre a circulação de um mesmo produto, a alíquota poderá ainda incidir mais de uma vez, observa Vezozzo, gerando um efeito cascata e acúmulo de cobrança do imposto. "Em média, um produto circula sete vezes no intervalo entre compra e venda", afirma. E, inevitavelmente, estes custos serão repassados ao consumidor em um momento difícil para a economia. "Estamos em uma economia em que centavos fazem diferença."

Para Sandro Silva, supervisor técnico do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), a CPMF deverá atingir principalmente os trabalhadores de menor renda, que costumam movimentar a totalidade do dinheiro que possuem em conta. "Acaba afetando principalmente pessoas que usam todo o dinheiro que recebem; pessoas com renda menor." Ele

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

explica que pessoas com maior renda nem sempre usam todo o dinheiro que recebem no banco, portanto, para estes, a alíquota não teria tanto impacto quanto para os demais.

A CPMF, de acordo com ele, é um imposto regressivo, pois a alíquota é a mesma para todos independentemente da renda.

Na visão de Vezozzo, a incidência do imposto sobre as movimentações financeiras também poderá mudar o comportamento de consumidores e empresas, que passarão a evitar transações via bancos. "Ao invés de emitir cheque, um empresário pode passar a pegar um cheque do cliente para pagar o fornecedor, evitando passar por banco. Naquela época (de 1996 a 2007), muitos faziam pagamentos diretos."

Uma consequência disso, pode ser a falta de controle das finanças, tanto para pessoas jurídicas – em relação à análise de resultados, movimentações financeiras, fluxo de caixa - quanto para pessoas físicas, prejudicando a tomada de decisões financeiras. "Isto é muito ruim", finaliza.

5) AS OUTRAS FORMAS DE PORTABILIDADE GARANTIDAS PARA O CONSUMIDOR

Veículo: Consumidor Moderno/UOL

Acesso: 18/09/2015

E não é apenas para os casos de migração do número de telefone. É possível migrar o contrato de financiamento de imóvel, empréstimo e até o plano de saúde – e sem o período de carência!

Pense na palavra portabilidade por um segundo. É quase certo que você a associou ao seu smartphone e à possibilidade de transferir seu número de uma operadora para outra. De fato, esse é o uso mais comum, ainda mais em um país com mais de 280 milhões de linhas ativas no Brasil, segundo recentes da Agência Nacional de Telecomunicações.

No entanto, a palavra tem uma abrangência muito maior para o direito do consumidor brasileiro. Em linhas gerais, a portabilidade é a possibilidade de o consumidor migrar de um fornecedor de serviços para outro mais vantajoso. As razões, aliás, não precisam ser apenas financeiras (o mais barato). Na verdade, pode-se questionar a qualidade do serviço prestado e a forma como é atendido.

Segundo informações no site do Procon-SP, existem outras formas de portabilidades. São elas:

Númerica – É a mais comum e se refere aos pacotes de telefonia de uma forma geral. É possível migrar o seu número de telefone (fixo ou móvel) de uma operadora para outra ou ainda de um plano para outro (pré para pós, ou vice-versa).

Crédito – Permite a transferência gratuita do empréstimo de um banco para outro que ofereça juros e tarifas menores ao assumir a dívida. O débito é quitado em uma relação entre os bancos e sem a participação do consumidor nesse momento. A liquidação é feita via Transferência Bancária Disponível (TED) e aqui um detalhe importante: o custo desse serviço bancário não pode ser cobrado

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

do consumidor. É importante pedir o cálculo do Custo Efetivo Total (CET) do empréstimo ou financiamento para entender os custos totais da operação e verificar se realmente ela é vantajosa.

Imobiliária - Permite a transferência de financiamento de um imóvel de uma instituição para outra que ofereça juros menores ou condições mais favoráveis ao consumidor. É uma modalidade pouco praticada pela falta de conhecimento do brasileiro, pela burocracia e o alto custo da operação. Segundo o Procon-SP, o saldo devedor é quitado pelo banco que assume o financiamento, mas a instituição procurada, no entanto, não é obrigada a aceitar a portabilidade.

Plano de Saúde - Mudança de planos na mesma operadora ou transferência para outra operadora de planos de saúde, sem o cumprimento de novos prazos de carência. Tem direito: consumidor com contratos de planos privados de assistência à saúde, individuais, familiares ou coletivos por adesão – firmados por sindicatos, associações, órgãos de classe – contratados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei 9.656/98, que regulamentou os planos de saúde. É preciso ainda cumprir exigências quanto ao tempo de permanência dentro da operadora.

6) PROTESTE COBRA DA ANS SOLUÇÃO PARA PROBLEMAS DE PLANOS DE SAÚDE

Veículo: Proteste.org
Acesso: 14/09/2015

Para a PROTESTE as punições aplicadas pela Agência aos planos de saúde não têm sido suficientes para que muitas empresas revejam práticas de abusos aos direitos dos usuários.

A PROTESTE enviou ofício para a Agência Nacional de Saúde (ANS) relacionando as dificuldades que os consumidores ainda enfrentam no setor de saúde suplementar e que precisam ser solucionadas. Entre as quais a falta de regulação dos planos coletivos e o aumento das reclamações devido à [quebra de operadoras, que sofrem intervenção, como o caso da Unimed Paulistana](#), ou entram em liquidação e são repassadas para outras empresas.

Para a PROTESTE as punições aplicadas pela Agência aos planos de saúde não têm sido suficientes para que muitas empresas revejam práticas de abusos aos direitos dos usuários. Há operadoras que não têm se adequado para atender prazos máximos de atendimento e [insistem em negativas indevidas de cobertura](#).

Há operadoras que continuam **criando artifícios ilegais e abusivos para dificultar o acesso de pessoas da terceira idade** às suas assistências, como preços cada vez mais exorbitantes cobrados ou pelas inúmeras restrições criadas.

Também há problemas como **reajustes para idosos com contratos firmados antes de 2004**. Eventual dúvida sobre a aplicabilidade do Estatuto do Idoso aos contratos antigos, que previam reajustes para beneficiários até os 70 anos de idade, foi afastada com a publicação pelo TJ/SP da Súmula 91: “Ainda que a avença tenha sido firmada antes da sua vigência, é descabido, nos termos do

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

disposto no art. 15, § 3º, do Estatuto do Idoso, o reajuste da mensalidade de plano de saúde por mudança de faixa etária”.

Este também é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça - STJ pelo voto da Ministra Nancy Andrighi, no Resp nº 989.380-RN, observando que, o consumidor que atingiu a idade de 60 anos, quer seja antes da vigência do Estatuto do Idoso, quer seja a partir de sua vigência (1º de janeiro de 2004), está sempre amparado **contra a abusividade de reajustes das mensalidades dos planos de saúde com base exclusivamente na mudança de faixa etária.**

A Associação também cobra maior incentivo à oferta dos planos individuais e maior proteção aos contratos de planos coletivos empresariais, com a adoção de algumas medidas necessárias à proteção do consumidor, dentre elas algumas sugestões:

- Definição de parâmetros para os reajustes de todos os planos coletivos, **eliminando os aumentos abusivos;**
- Proibir rescisão unilateral para Contratos Coletivos com até 30 vidas, **assim como instituir a Portabilidade para estes planos;**
- Continuidade dos aposentados nos planos coletivos empresariais com prazo ilimitado, **independente do período de contribuição ao plano.**

É sugerida a definição de parâmetros, pela ANS, sobre dimensionamento da rede de serviços, para registro dos planos das operadoras. E análise, estudo e propostas sobre a **verticalização da rede de serviços em algumas operadoras;**

Para efetivação das ouvidorias dos planos de saúde a PROTESTE avalia que há ainda a necessidade da obrigatoriedade na instalação de serviços de atendimento ao consumidor (SACs) nas Operadoras de planos de saúde, com **atendimento 24 horas e 7 dias por semana;**

A PROTESTE também pede a avaliação e discussão da **inclusão no rol de procedimentos da cobertura do Home Care**, quando houver expressa indicação médica.

7) NOVAS REGRAS EM TELEFONIA PARA O CONSUMIDOR

Veículo: Consumidor Moderno
Acesso: 10/09/2015

A partir desta quinta-feira, 10 de setembro, os usuários de serviços de telecomunicações são beneficiados com a entrada em vigor de novas regras relativas ao atendimento de combos, ao atendimento unificado presencial e aos estabelecimentos das prestadoras

As novas regras em vigor estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) fazem parte do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC).

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

As regras que as empresas deverão cumprir a partir de hoje são: o atendimento de ofertas conjuntas (combos) deverá ocorrer em um canal comum para todos os serviços prestados no pacote contratado pelo consumidor (art. 12) e o Setor de Atendimento Presencial deve estar apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo dentro da microrregião (art. 34). O tempo de espera não poderá passar de 30 minutos e será controlado com a entrega de senhas.

Além disso, as concessionárias da telefonia fixa deverão disponibilizar em todos os municípios brasileiros, na Área de Prestação que não tenha Setor de Atendimento Presencial, ao menos um local de atendimento que possibilite ao consumidor o registro e encaminhamento de suas demandas junto à prestadora (art. 40).

O RGC também estabelece às prestadoras de telecomunicações a obrigação de disponibilizar atendimento a todos os consumidores que se dirigirem aos estabelecimentos associados à marca da operadora. Em quiosques de shoppings, por exemplo, o atendimento pode ser por meio de terminais eletrônicos ou por meio do registro de protocolo de atendimento (art. 38 e 39).

Em março de 2016, entram em vigor as duas últimas regras do RGC: a implantação do campo "Mensagens importantes" no documento de cobrança, conforme previsto no art. 74 do Regulamento, e a do artigo 80 que estabelece que o consumidor deverá ser avisado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada (este último não será aplicado às prestadoras de pequeno porte).

O Conselho Diretor da Anatel prorrogou por meio do Acordão nº 389 de 2 de setembro de 2015 publicado nesta quinta-feira, 10/9, o prazo final para o cumprimento da obrigação contida no art. 80 do RGC para o dia 10 de março de 2016 a pedido da Telefônica Brasil S/A.

* Com informações do escritório Siqueira e Castro.

8) PLANOS DE SAÚDE. CLÁUSULA QUE LIMITA TEMPO DE INTERNAÇÃO PSIQUIÁTRICA É NULA, DECIDE TJ-RS

Veículo: Conjur
Acesso: 27/09/2015

As operadoras de plano de saúde não podem negar cobertura com base em cláusula contratual que limita o período de internação psiquiátrica, o que é expressamente vedado pelo artigo 12, inciso II, alíneas "a" e "b" da Lei 9.656/98, que regula a matéria. Com esse entendimento, a 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul manteve decisão que garantiu a internação de paciente psiquiátrico num hospital da Região Metropolitana de Porto Alegre. Ele é beneficiário de um contrato coletivo de seguro.

O relator da apelação, desembargador Jorge Luiz Lopes do Canto, observou que a Súmula 302, do Superior Tribunal de Justiça, classifica como abusiva a cláusula contratual de plano de saúde que

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

limita o tempo de internação hospitalar do segurado. Logo, segundo a jurisprudência, é nula a cláusula que contenha tal regra.

Canto disse que, no caso concreto, também não se poderia aplicar a Resolução 11 do Conselho de Saúde Suplementar (Consu), que estabelece a obrigatoriedade de cobertura de, pelo menos, 30 dias de internação, por ano, em hospital psiquiátrico. Isso porque não é permitido à agência fiscalizadora impor restrições não previstas em lei em detrimento do consumidor.

Por outro lado, frisou o relator, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) não proíbe a possibilidade de exigir do usuário participação nas despesas médico-hospitalares, como, aliás, prevê o artigo 16, inciso VIII, da Lei 9.656/98. Contudo, diferentemente do que consta no dispositivo citado, advertiu, tal participação não pode ser estabelecida em percentual sobre o valor das despesas com o tratamento. A exigência acabaria por impedir o beneficiário de utilizar o contrato ou mesmo onerá-lo em demasia com despesa que, por meio do ajuste, pretendia se resguardar. Logo, essa coparticipação deverá ser definida em valor fixo, não podendo vincular-se ao valor do tratamento ou dos atendimentos realizados.

"Considerando as peculiaridades deste contrato, a coparticipação deve ser entendida como forma de moderar a utilização do plano; ou seja, de inibir uso excessivo e sem critério das coberturas garantidas no pacto. No entanto, conforme ressaltado anteriormente, não pode impedir a concretização da finalidade precípua daquele, qual seja, a de precaver-se de evento futuro e incerto", concluiu no voto que negou apelação ao plano de saúde.

13

9) REJUÍZO ACADÊMICO. UNIVERSIDADE NÃO PODE IMPEDIR RENOVAÇÃO DA MATRÍCULA POR INADIMPLÊNCIA DO FIES

Veículo: Conjur
Acesso: 04/09/2015

Privar o estudante de programa de financiamento estudantil de renovar matrícula e de realizar provas em curso superior, em razão de inadimplemento do Fies, caracteriza violação do direito à educação e do princípio da dignidade da pessoa humana. Com esse entendimento, a 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal deu provimento a recurso de uma aluna para garantir que ele continue cursando regularmente a graduação na Universidade Paulista. A decisão foi unânime.

A autora sustenta que está cursando o terceiro semestre de Administração na Unip, mas estaria impedida de realizar as avaliações e trabalhos acadêmicos, pois seu nome não foi incluído na lista de chamada depois que o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior não repassou à instituição o valor relativo ao pagamento do semestre anterior.

Para o desembargador relator, "apresenta-se desarrazoado que a instituição de ensino impeça a autora de efetuar a sua matrícula no curso, continuar a frequentar as aulas e realizar trabalhos e provas, com o intuito de reaver o seu crédito, considerando-se que a requerente encontra-se com financiamento

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

estudantil de 100% dos valores devidos semestralmente, assegurando-se o pagamento dos créditos". O magistrado ressalta, ainda, que "a instituição de ensino poderá buscar as vias apropriadas para a satisfação de seu crédito".

A Turma considerou que, no caso em questão, há "fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação" — medidas que autorizam o deferimento de decisão liminar —, pois o impedimento de realização da matrícula implicará evidente prejuízo à continuidade da vida acadêmica da estudante. Assim, deu provimento à ação movida pela autora para determinar que a ré inclua os dados da aluna na lista de chamada, autorizando-a a participar das aulas e de realizar todos os trabalhos e exames deste semestre, inclusive os já aplicados. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Processo 20150020107408AGI

JURISPRUDÊNCIAS

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DIREITO EMPRESARIAL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE POR AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO DE INSCRIÇÃO DE CORRENTISTA NO CCF. RECURSO REPETITIVO (ART. 543-C DO CPC E RES. 8/2008-STJ). TEMA 874.

O Banco do Brasil, na condição de gestor do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), não tem a responsabilidade de notificar previamente o devedor acerca da sua inscrição no aludido cadastro, tampouco legitimidade passiva para as ações de reparação de danos diante da ausência de prévia comunicação. Inicialmente, destaca-se que a Segunda Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.061.134-RS, fixou, para os efeitos do art. 543-C do CPC, a tese de que "os órgãos mantenedores de cadastros possuem legitimidade passiva para as ações que buscam a reparação dos danos morais e materiais decorrentes da inscrição, sem prévia notificação, do nome de devedor em seus cadastros restritivos, inclusive quando os dados utilizados para a negativação são oriundos do CCF do Banco Central ou de outros cadastros mantidos por entidades diversas". No entanto, o CCF tem natureza, finalidade e características específicas, que não se confundem com as de outros cadastros a que se refere imediatamente a lógica daquele julgado. Com efeito, o CCF tem natureza pública, visa à proteção do crédito em geral e à preservação da higidez do sistema financeiro nacional, servindo aos interesses da coletividade (art. 192 do CF), envolvendo relevante interesse de ordem pública, submetido a normas de cunho estatutário obrigatório, estabelecidas pelas autoridades monetárias, operando sob controle do Banco Central do Brasil (Bacen), sem prevalente intuito de obtenção de ganhos. Já os demais cadastros são de natureza privada, instituídos e mantidos no interesse de particulares, sociedades empresárias atuantes, sem vínculo sistêmico, no ramo comercial, submetidos a normas de índole meramente contratual, operados por entidades privadas, que os exploram com nítido intuito da obtenção de lucro. Segundo a Resolução 1.682/1990 do Bacen, a inclusão no CCF ocorre automaticamente quando o cheque é devolvido por: a) falta de provisão de fundos (motivo 12), na segunda apresentação; b) conta encerrada (motivo 13); e c) prática espúria (motivo 14). Conforme o art. 10 da referida Resolução e o item 14 da Circular 2.989/2000 do Bacen: "Nas devoluções pelos motivos 12 a 14, o banco sacado é responsável pela inclusão do emitente no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)". A mesma Resolução dispõe que a instituição financeira, ao recusar o pagamento de cheque por motivo que enseje a inclusão de ocorrência no CCF, deve providenciar a referida inclusão no prazo de quinze dias, contados da data de devolução do cheque. Por sua vez, o correntista não fica prejudicado pela inscrição de seu nome no CCF, senão após previamente notificado, pois as ocorrências do CCF devem ser obrigatoriamente comunicadas pela instituição financeira sacada, por escrito, ao respectivo correntista emitente do cheque e, somente após, serão consolidadas pelo executante dos serviços de compensação de cheques e outros papéis e

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

distribuídas, em meios magnéticos, às instituições bancárias, conforme o art. 16 e o art. 27, "a", da Resolução 1.682/1990 do Bacen, alterado pelo art. 1º da Circular 2.250 do Bacen. Assim, tratando-se de sistema financeiro, não pode o Banco do Brasil encarregar-se de desempenhar função estranha, notificação prévia de emitente de cheque sem provisão de fundos, dever que as normas de regência do sistema atribuem corretamente a outro componente do sistema, o próprio banco sacado, instituição financeira mais próxima do correntista, detentor do cadastro desse cliente e do próprio saldo da conta do correntista, como depositário. É, pois, de reconhecer-se a ilegitimidade do Banco do Brasil, na condição de gestor do CCF, para responder pela ausência de prévia notificação aos correntistas inscritos no CCF, pelo que descabe cogitar-se de sua responsabilização por danos materiais ou morais, exceto nas hipóteses em que também figure como banco sacado. Precedentes citados: REsp 1.425.756-RS, Terceira Turma, DJe de 16/6/2014; e AgRg no AREsp 230.981-RS, Quarta Turma, DJe de 17/9/2014. REsp 1.354.590-RS, **Rel. Min. Raul Araújo, Segunda Seção, julgado em 9/9/2015, DJe 15/9/2015.**

FRANQUIA – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRANQUIA. RESPONSABILIDADE CIVIL PERANTE TERCEIROS. APLICAÇÃO DO CDC. INCIDÊNCIA.

1. Os contratos de franquia caracterizam-se por um vínculo associativo em que empresas distintas acordam quanto à exploração de bens intelectuais do franqueador e têm pertinência estritamente inter partes.
2. Aos olhos do consumidor, trata-se de mera intermediação ou revenda de bens ou serviços do franqueador - fornecedor no mercado de consumo, ainda que de bens imateriais.
3. Extrai-se dos arts. 14 e 18 do CDC a responsabilização solidária de todos que participem da introdução do produto ou serviço no mercado, inclusive daqueles que organizem a cadeia de fornecimento, pelos eventuais defeitos ou vícios apresentados. Precedentes.
4. **Cabe às franqueadoras a organização da cadeia de franqueados do serviço, atraindo para si a responsabilidade solidária pelos danos decorrentes da inadequação dos serviços prestados em razão da franquia.**
5. Recurso especial não provido. (REsp 1426578/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/06/2015, DJe 22/09/2015)

15

CONSUMIDOR – CARACTERIZAÇÃO – TEORIA FINALISTA

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA. EMPRESA HIPOSSUFICIENTE. DESTINAÇÃO FINAL. OCORRÊNCIA.

1. Existe relação de consumo nas hipóteses em que há destinação final do produto ou serviço. Precedentes.
2. Verificado o inexpressivo porte financeiro ou econômico da pessoa tida por consumidora, cabível a aplicação do CDC.
3. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. (AgRg no AREsp 626.223/RN, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/09/2015, DJe 15/09/2015)

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

PLANO DE SAÚDE – DEVER DE INFORMAÇÃO – BOA-FÉ OBJETIVA

CONSUMIDOR. CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE EMPRESARIAL. RESCISÃO UNILATERAL. AUSÊNCIA DE OPORTUNIDADE PARA MIGRAÇÃO PARA PLANO INDIVIDUAL/FAMILIAR E/OU PORTABILIDADE DO CONTRATO. VIOLAÇÃO DO DEVER

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

DE INFORMAÇÃO E DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. VIOLAÇÃO DA RESOLUÇÃO 19/1999-CONSU-ANS. RECURSO PROVIDO.

1. Os contratos de plano/segurados de saúde são classificados como contratos cativos e de longa duração nos quais se exige que os princípios da lealdade e da cooperação sejam observados com mais relevo ante a natureza do pacto ajustado – prevenção e promoção da saúde.

2. O artigo 1º da Resolução 19/1999-CONSU-ANS, em razão da natureza peculiar e singular dos contratos de planos de saúde, determina que, uma vez encerrados ou extintos contratos empresariais, seja ofertado ao contratante e aos beneficiários a migração para um plano individual/familiar ou até mesmo a migração para outra entidade, como forma de se conferir continuidade ao serviço suplementar de saúde contrato.

3. A extinção de contrato de plano de saúde empresarial por meio de carta, na qual não se informa e não é ofertada a migração dos beneficiários para plano individual/familiar ou a portabilidade do contrato para outra operadora, viola tanto as regras do Código de Defesa do Consumidor e da legislação referente à saúde suplementar, o que pode ser revisto pelo Judiciário de forma permitir a manutenção do plano contratado até que seja oportunizada a uma das hipóteses acima apontadas.

4. Recurso conhecido e provido. (TJDFT. Acórdão n.891418, 20150020062587AGI, Relator: MARIA IVATÔNIA, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 02/09/2015, Publicado no DJE: 14/09/2015. Pág.: 476)

PLANO DE SAÚDE. REAJUSTE. MUDANÇA DE FAIXA ETÁRIA

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO REVISIONAL. PLANO DE SAÚDE. REAJUSTE DAS MENSALIDADES. FAIXA ETÁRIA. DEPENDENTE. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. I. Os contratos de planos de saúde estão submetidos às normas do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência do art. 35-G, da Lei nº 9.656/98 e da Súmula 469, do STJ. II. Mostra-se abusivo o reajuste das mensalidades efetuado por conta da mudança na faixa etária do beneficiário de plano de saúde, ainda que tal majoração esteja expressamente prevista no contrato. Aplicação dos arts. 47 e 51, X, § 1º, II e III, do CDC, e art. 15, § 3º, do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03). III. Estando presentes os requisitos previstos no art. 273, do CPC, deve ser mantida a decisão que deferiu a antecipação de tutela para vedar o reajuste na mensalidade do plano de saúde no que diz respeito à esposa do autor, sua dependente, em virtude da mudança de faixa etária. IV. Possibilidade de reajustes anuais, de acordo com os percentuais autorizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. NEGADO SEGUIMENTO AO AGRAVO, EM DECISÃO MONOCRÁTICA. (Agravo de Instrumento Nº 70066660267, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge André Pereira Gailhard, Julgado em 28/09/2015)

16

PLANO DE SAÚDE COLETIVO. RESCISÃO UNILATERAL DE CONTRATO. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA BOA FÉ, COLABORAÇÃO, CONFIANÇA E LEALDADE.

AGRAVO DE INSTRUMENTO. SEGUROS. PLANO DE SAÚDE COLETIVO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. MANUTENÇÃO. I. Os contratos de plano de saúde estão submetidos às normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 469, do STJ, devendo ser interpretados de maneira mais favorável à parte mais fraca da relação, na forma do art. 47 daquele diploma legal. II. Na hipótese dos autos, está demonstrada a verossimilhança das alegações dos agravados e o fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação em caso de não concessão da tutela antecipada. Há comprovação de que o agravado Ari necessita de acompanhamento médico regular. Inteligência do art. 273, caput e inciso I, do CPC. III. Portanto, mostra-se abusiva a rescisão unilateral e imotivada do contrato por parte da operadora do plano de saúde, o qual vem sendo renovado há vários anos, eis que afronta o art. 51, IV, § 1º, II, e XV, do CDC. Além disso, a rescisão unilateral viola o disposto no art. 13, II, da Lei nº 9.656/98, cuja aplicação, em tese, pode ser estendida por analogia a plano de saúde coletivo, conforme autorizado pelo art. 4º, da LINDB. Ofensa aos princípios da boa-fé, da cooperação, da confiança e da lealdade. NEGADO SEGUIMENTO AO AGRAVO, EM DECISÃO MONOCRÁTICA. (Agravo de Instrumento Nº 70066687690, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge André Pereira Gailhard, Julgado em 28/09/2015)

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

CADASTRO DE INADIMPLENTES. NECESSIDADE DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS

APELAÇÃO CÍVEL. SUBCLASSE RESPONSABILIDADE CIVIL. CADASTRO DE INADIMPLENTES. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. AUSÊNCIA. DANOS MORAIS VERIFICADOS. SENTENÇA CONFIRMADA. 1. Impõe-se a necessidade de comunicação prévia ao devedor de que o seu nome estaria sendo inscrito nos cadastros negativos. É o que determina o art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. A inobservância do referido dispositivo implica o cancelamento do registro, sem prejuízo de sua posterior reativação, observadas as formalidades legais, exatamente como definido em demanda previamente ajuizada, com sentença transitada em julgado. 2. Cabível a indenização por danos morais, por se tratar de hipótese de danos "in re ipsa", consoante orientação pacificada no âmbito do STJ (REsp 1061134/RS). 3. "Quantum" indenizatório mantido em R\$ 1.000,00, tendo em vista que o autor poderia ter feito o pedido indenizatório na primeira ação, não o fazendo por livre e espontânea vontade. Trata-se de conduta a ser levada em consideração na fixação do valor da indenização, pois exerceu de forma abusiva o direito que possuía. 4. Mantida a fixação dos honorários advocatícios. NEGADO SEGUIMENTO AOS APELOS, DE PLANO. (Apelação Cível Nº 70066321761, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Eugênio Facchini Neto, Julgado em 25/09/2015)

AÇÃO REVISIONAL. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. COBRANÇA DE TARIFAS ADMINISTRATIVAS.

APELAÇÃO CÍVEL. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO DE REVISÃO. 1. Os negócios jurídicos bancários estão sujeitos às normas inscritas no CDC. Súmula n.º 297, do STJ. De outra parte, não há óbice à revisão das cláusulas inscritas em contratos bancários, em caso de abusividade, com conseqüente relativização do princípio pacta sunt servanda. 2. No julgamento do REsp n. 1.251.331-RS, submetido ao regime dos recursos repetitivos, o Egrégio STJ firmou entendimento a respeito da cobrança das tarifas administrativas (de abertura de crédito, de emissão de carnê e de cadastro), admitindo a cobrança de tais encargos até 30.04.2008. Após tal data, foi autorizada a cobrança da tarifa de cadastro tão somente na primeira relação comercial entre o consumidor e a instituição financeira. Caso concreto em que, todavia, não se autoriza a cobrança do aludido encargo, porquanto firmada a avença em momento anterior à edição da Resolução nº 3.919/2010. 3. Afigura-se abusiva a exigência, por parte da instituição financeira, de valores a título de taxa por serviços de terceiro, por cuidar-se de transferência indevida de custo administrativo ao consumidor. Ademais, embora tenham sido tal tarifa indicadas na avença, não foi especificado que serviços são efetivamente remunerados em razão da cobrança de tais encargos, violando o disposto no artigo 6º, incisos III e IV, do CDC. Precedentes. 4. Resta autorizada a compensação dos valores pagos a maior com o débito remanescente após a revisão do contrato firmado pelo consumidor com a instituição financeira, de modo a evitar o enriquecimento sem causa (Código Civil, art. 884, caput), bem como a repetição simples do saldo eventualmente apurado em seu favor. APELAÇÃO DESPROVIDA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70066379603, Décima Quarta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Mário Crespo Brum, Julgado em 24/09/2015)

RESPONSABILIDADE CIVIL. VEÍCULO AVARIADO EM ESTACIONAMENTO. TEORIA DA REDUÇÃO DO MÓDULO DA PROVA.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. VEÍCULO AVARIADO EM ESTACIONAMENTO OFERECIDO PELA RÉ. TEORIA DA REDUÇÃO DO MÓDULO DA PROVA. SÚMULA 130 DO STJ. DANO MATERIAL COMPROVADO. DEVER DE REPARAR. DANOS MATERIAIS DEVIDAMENTE COMPROVADOS. 1. Em casos de danos em veículo cujo serviço de estacionamento é oferecido ao consumidor, a responsabilidade é daquele que explora o local mediante faturamento direto, com estacionamento pago, ou indireto, quando oferecido gratuitamente. Isso porque o estacionamento constitui uma comodidade que nitidamente atrai um maior número de clientes, fator decisivo para a lucratividade. 2. Dano material que deve ser

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

reconhecido. Valor fixado com base no menor orçamento que não merece retoque. Análise do dano que deve se dar à luz da Teoria da Redução do Módulo da Prova. Parte autora que logrou produzir a prova que estava a seu alcance, havendo, no caso, elementos que permitem concluir pela ocorrência dos danos havidos no bem, na forma em que relatada na inicial. 3. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005653365, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em 23/09/2015)

CLASSIFICADOS VIRTUAIS – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIAS

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – LEGITIMIDADE DE PARTE – CADEIA DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA – SITE DE ANÚNCIOS VIRTUAIS – DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRUSTRAÇÃO – PRODUTO NÃO ENTREGUE – FRAUDE – OFERTA INVERÍDICA – DEVER DE INDENIZAR.

- Legitimidade passiva 'ad causam' – incontroversa relação de direito material, "intermediadora" inserida na relação de consumo, que fundamenta a pretensão processual – inteligência do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor;

- O site de "classificados" virtual exerce intermediação relevante e remunerada (indiretamente) na aproximação entre consumidor e fornecedor, de forma que integra a cadeia de consumo (art. 3º, da Lei n. 8.078, de 1990) – evento danoso que integra o risco da atividade exercida – precedentes – responsabilidade, art. 389, do Código Civil;

- Inaplicabilidade da excludente de legitimidade do Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965, de 2014) – responsabilidade por conduta própria da ré, hipótese que não se confunde a responsabilidade por conteúdo de terceiros (tutela específica da liberdade de expressão);

- Transação realizada por meio da plataforma oferecida pela própria intermediadora – 'standards' de comportamento vinculados ao público sujeito à utilização do serviço – especial densidade do dever de informação, em virtude da carência de compreensão do 'internauta brasileiro médio' (art. 422, do Código Civil);

- Ineficácia do termo de adesão genérico – sem efetiva oportunidade de ciência prévia do consumidor – cláusula 'browse-wrap' que permite supor a expectativa do consumidor de que estivesse num ambiente seguro e garantido pela requerida;

- Restituição do efetivo prejuízo do autor – indenização por dano material, natureza distinta de sanção civil – condenação ao pagamento de R\$900,00 (art. 402, do Código Civil);

- A conduta contratual e a frustração em desfavor do consumidor violam elemento integrante da moral humana, constituindo dano (modalidades própria e imprópria) indenizável – inteligência dos artigos 186, 188 e 927 do Código Civil. 'Quantum' arbitrado de acordo com a extensão do dano – R\$8.000,00 (oito mil reais) – artigo 944, do Código Civil;

RECURSO PROVIDO. (TJSP. Relator(a): Maria Lúcia Pizzotti; Comarca: Caraguatatuba; Órgão julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 23/09/2015; Data de registro: 25/09/2015)

TRANSPORTE RODOVIÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DEVER DE INDENIZAR

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS EM CONCRETO. QUANTUM MANTIDO.

1. A parte autora pede provimento ao recurso para que seja majorada a indenização fixada a título de danos morais.

2. Inicialmente cabe ressaltar que a responsabilidade do fornecedor de serviços públicos é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC.

3. Relação de consumo que opera a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. Logo, cabia a parte ré comprovar a ocorrência de evento capaz de afastar, no caso concreto, a responsabilidade objetiva da requerida, consoante o art. 333, inciso II, do CPC, o que não se verifica nos autos.

4. Além disso, a ré não comprovou que se tratou de caso de atraso e que o ônibus parou na rodoviária de balneário Camburiú, corroborando o fato alegado pelo autor de que o ônibus sequer teria feito a

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

parada prevista naquela rodoviária. Sendo assim, resta comprovada a falha nos serviços, visto que foi vendida ao autor passagem que não pôde ser utilizada.

5. Cabível, portanto, a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, estes configurados em concreto, haja vista que os transtornos sofridos pelo autor, que teve que permanecer por sete horas na rodoviária sem qualquer assistência ou esclarecimento da ré, extrapolaram o mero aborrecimento.

6. O quantum fixado em R\$1.500,00, porém, não merece majoração, posto que adequado aos parâmetros utilizados por esta Turma Recursal em casos análogos. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJRS. Recurso Cível Nº 71005388244, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 02/09/2015)

TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO – COMISSÃO DE PERMANÊNCIA – ABUSIVIDADE

EMBARGOS À EXECUÇÃO. CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. CRÉDITO ROTATIVO EM CONTA CORRENTE. CDC. JUROS REMUNERATÓRIOS. LIMITAÇÃO. CAPITALIZAÇÃO. DESCARACTERIZAÇÃO DA MORA. A aplicabilidade do CDC, não significa anulação automática do contrato e suas cláusulas, apenas autoriza que seja revisado à luz das normas de proteção ao consumidor. **Não havendo qualquer norma legal que determine qual é o valor máximo aplicado à taxa de juros, deve ser respeitada a pactuação de taxa de juros flutuante previamente disponibilizada pela CEF. É indevida a capitalização de juros com periodicidade inferior a um ano, em cédula de crédito bancário (Lei n.º 10.931/2003), que não tenha expressa pactuação nesse sentido.** Entendimento consolidado pelo STJ (REsp nº 1.058.114/RS) no sentido de que se admite a cobrança da comissão de permanência no período da inadimplência, desde que não seja cumulada com outros encargos moratórios e desde que seu valor não ultrapasse a soma dos encargos previstos para o período da normalidade contratual, quais sejam, juros remuneratórios, juros moratórios e multa. Caso em que foi reconhecida a abusividade em relação a encargo do período de inadimplência (comissão de permanência), o que não descaracteriza a mora. Caracterizada a sucumbência recíproca, devem ser integralmente compensados os honorários advocatícios nos termos do art. 21 do CPC. (TRF4, AC 5023105-94.2014.404.7205, Quarta Turma, Relator p/ Acórdão Candido Alfredo Silva Leal Junior, juntado aos autos em 24/09/2015)

19

PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – RESPONSABILIDADE – CONTRATO DE CONSUMO

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT. EXTRAVIO DE ENCOMENDA. RESPONSABILIDADE CIVIL DA ADMINISTRAÇÃO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ART. 37, § 6º. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14.

1. "As empresas públicas prestadoras de serviços públicos submetem-se ao regime de responsabilidade civil objetiva, previsto no art. 14 do CDC, de modo que a responsabilidade civil objetiva pelo risco administrativo, prevista no art. 37, § 6º, da CF/88, é confirmada e reforçada com a celebração de contrato de consumo, do qual emergem deveres próprios do microsistema erigido pela Lei n. 8.078/90." (STJ, REsp 1210732/SC, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 02/10/2012, DJ 15/03/2013).

2. **Comprovado nos autos o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta da empresa pública (sem que esta tenha logrado provar culpa concorrente ou exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior), incide à espécie a hipótese de responsabilidade objetiva da Administração, prevista no art. 37, § 6º, da Constituição Federal e, na hipótese dos autos, combinada com o art. 14 da Lei 8.078/90.**

3. O fato de o objeto ter sido postado sem declaração do valor não exime a empresa do ressarcimento se o autor consegue comprovar seu valor e seu conteúdo a contento. Nesta Corte, também se

CONSUMIDOR

nudecon@defensoria.to.gov.br | www.defensoria.to.gov.br

Número III, Setembro/ 2015

consolidou o entendimento de que "A ECT responde objetivamente pelo extravio de correspondência, por falta do serviço, mesmo que o remetente não tenha declarado o conteúdo da encomenda" (AC 2003.33.01.000504-4/BA, Relator Desembargador Federal Daniel Paes Ribeiro, Sexta Turma, DJe de 30/08/2010).

4. No caso, a apelante enviou uma carta comercial de Porteirinha/MG para a cidade de Patrocínio Paulista/SP, que conteria um CD, procuração pública e documentos pessoais, mas a encomenda jamais chegou ao destino, fato comprovado e que está apto a caracterizar repercussão e prejuízo moderados nos planos da recorrente, sendo razoável a fixação de danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

5. Como a apelada deu causa ao ajuizamento da ação em razão de falha na prestação do serviço, condeno-a ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 4º do CPC.

6. A título de critério de atualização do valor resultante da condenação, tratando-se de julgamento ocorrido já na vigência do Código Civil de 2002, aplica-se a taxa SELIC, que engloba juros moratórios e correção monetária (cf. EDcl no AgRg no AREsp 245.218/SP, rel. Min. João Otávio de Noronha, Terceira Turma, publ. DJe 30/09/2013).

7. Apelação da autora parcialmente provida para condenar a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 4º do CPC. (AC 0004346-10.2007.4.01.3807 / MG, Rel. DESEMBARGADOR FEDERAL NÉVITON GUEDES, QUINTA TURMA, e-DJF1 p.369 de 29/09/2015)

O Boletim eletrônico: Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor destina-se à comunicação interna da Defensoria Pública do Estado do Tocantins e seus parceiros. Produzido pelo Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor em parceria com a Assessoria de Comunicação Social. Para mais informações, contate nudecon@defensoria.to.gov.br