



Sumário

Sumário

▪ **Notícias**

1. Órgãos estaduais promovem ações no Dia do Consumidor (*Diário Oficial do Estado de São Paulo*)
2. Consumidor.gov.br resolve 80% dos problemas entre clientes e empresas (*Agência Brasil*)
3. Dilma sanciona lei que regulamenta planos funerários (*Crato Noticia*)
4. Governo notifica empresas sobre cobrança de web por pacote de dados (*G1*)
5. Cláusula arbitral em contrato de adesão é válida se consumidor tomar iniciativa ou ratificá-la (*Migalhas*)
6. Regras do CDC valem também para os serviços públicos (*O Globo*)

▪ **Jurisprudência**

▪ **Superior Tribunal Federal**

1. Direito Civil. Relação Contratual. Adesão contratual posterior ao advento do Estatuto do Idoso. Plano de Saúde. Cláusula de reajuste de mensalidade por mudança de faixa etária. Legalidade. Consumidor Idoso. Inobservância dos parâmetros legais. Abusividade do aumento. Restauração do equilíbrio contratual. Eventual ofensa reflexa não viabiliza o manejo do recurso extraordinário. Art. 102 da Lei Maior. Acórdão recorrido publicado em 19.5.2015.
2. Direito do consumidor. Contrato de plano de saúde. Negativa de cobertura. Negativa de prestação jurisdicional. Art. 93, IX, da Constituição da República. Nulidade. Inocorrência. Razões de decidir explicitadas pelo órgão jurisdicional. Eventual ofensa reflexa não viabiliza o manejo do recurso extraordinário. Art. 102 da Lei Maior. Acórdão recorrido publicado em 12.11.2013.

▪ **Superior Tribunal de Justiça**

1. Recurso Especial. Civil, Processual Civil e Consumidor. Ação Civil Pública. Turismo e lazer. Cartão viagem. Pacotes turísticos. Hospedagem em hotéis no Brasil e no exterior. Técnicas abusivas de venda. Publicidade enganosa. Serviços defeituosos.
2. Recurso Especial. Direito do Consumidor. Venda e compra de imóvel. Metragem. Propaganda. Contrato. Diferença. Vício. Produto durável. Prazo decadencial. Art. 26, II, do CDC. Indenização. Danos morais. Prescrição quinquenal.
3. Direito Processual Civil e Consumidor. Contrato de financiamento imobiliário. Contrato de adesão. Convenção de Arbitragem. Possibilidade, respeitadas determinadas exceções.

■ **Tribunais Estaduais**

1. Apelação – Ação de Obrigação de Fazer – Serviços de fornecimento de água e coleta de esgoto – Pedido de emissão de faturas com base no consumo individualizado das residências que formam o condomínio autor - Possibilidade. TJ-SP.
2. Agravo de Instrumento – Ação de Obrigação de Fazer – Decisão que inverteu o ônus da prova e o custeio do pagamento da perícia – Relação consumerista – Hipossuficiência técnica do autor – Facilitação da defesa – Ônus da requerida em comprovar que o autor não necessita dos serviços de home care. TJ-SP.
3. Apelação Cível e Recurso Adesivo. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Atraso no voo de ida e perda de conexão. Alteração de local da conexão no voo de volta. Impossibilidade de utilização de "voucher". Falha na prestação dos serviços. Dever de indenizar caracterizado. TJ-RS.
4. Apelação Cível. Direito Público não especificado. Fornecimento de energia elétrica. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço. Suspensão do fornecimento de energia elétrica e encerramento da relação contratual, sem prévia notificação do cliente. Ilegalidade. Dano moral configurado. TJ-RS.
5. Consumidor. Contrato de prestação de serviços educacionais. Curso de Mestrado. Prorrogação para apresentação de defesa de dissertação. Alteração unilateral dos valores cobrados durante a execução do contrato. Art. 6, inciso III, do CDC. Danos Morais. Não cabimento. Sucumbência recíproca. TJ-DF.

6. Apelação Cível e Recurso Adesivo – Ação de rescisão contratual – Promessa de compra e venda de imóvel adquirido na planta – Inadimplência da construtora na entrega – Sentença de parcial procedência – Apelação: Código de Defesa do Consumidor – Aplicabilidade – Responsabilidade da construtora – Riscos do negócio – Retenção de parte do valor – Impossibilidade – Danos morais configurados – Quantum – Proporcionalidade e Razoabilidade – Cláusula de tolerância – Legalidade – Recurso parcialmente provido. Recurso adesivo: Indenização por danos materiais ante o atraso na entrega da obra – Lucros cessantes configurados – Precedentes do STJ – Recurso provido. TJ-MT.
7. Processual Civil. Apelação. Ação de nulidade contratual c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Contrato de empréstimo consignado. Ilusão. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade Civil Objetiva. Danos materiais e morais. Indenização. Necessidade. TJ-MA.
8. Consumidor e Processo Civil. Agravo Regimental em Apelação Cível. Ação de Indenização por danos morais e materiais. Curso de inglês no Reino Unido. Entrada indeferida pela imigração. Ausência de falha na prestação dos serviços. Ato discricionário e soberano do Estado estrangeiro. Danos morais e materiais não configurados. TJ-CE.

▪ **Legislação**

1. LEI ESTADUAL Nº 16.150, DE 11 DE MARÇO DE 2016
2. LEI FEDERAL Nº 13.261, DE 22 DE MARÇO DE 2016

| Apresentação

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

Apresentamos a trigésima sétima edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que vem sendo editado com periodicidade mensal.

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

Boa leitura!

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Notícias

1) ÓRGÃOS ESTADUAIS PROMOVEM AÇÕES NO DIA DO CONSUMIDOR

Veículo: Diário Oficial do Estado de São Paulo

Data: 15/03/2016

Estado: SP

O Dia Mundial do Consumidor, comemorado hoje (15), terá ações na capital de atendimento a cidadãos, promovidas pela Fundação Procon-SP e pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, entre outros órgãos. Vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado, a fundação é o órgão que elabora e executa a política de proteção e defesa dos consumidores de São Paulo.

Para o diretor-executivo em exercício da Fundação Procon-SP, Carlos Alberto Estracine, o cidadão paulista está mais consciente de seus direitos como consumidor. O dirigente destaca dois fatores que explicam essa situação: “Em primeiro lugar, a própria atuação do Procon, que resolve 92% das reclamações recebidas. Esse é o índice de resolução dos atendimentos. Em segundo lugar, a aplicação de penalidades contra empresas que não cumprem o que a legislação prevê”.

Ao longo de 40 anos de existência, o Procon-SP efetuou cerca de 11 milhões de atendimentos. A instituição desenvolve iniciativas em vários campos para desempenhar sua atividade. Promove palestras, atividades por meio de convênios com os Procons municipais e mantém um canal de comunicação permanente através de redes sociais.

“O Procon é um órgão orientador. Tem de estar ao lado do consumidor, mas sem deixar as empresas de lado”, afirma Estracine. Além disso, diz o diretor-executivo, “não é apenas um órgão reativo, mas também proativo: vai às ruas, fiscaliza, aplica penalidades”.

Mudanças

Em 1977, ano seguinte ao de sua criação, o Procon realizou 1.542 atendimentos. De acordo com levantamento da instituição, os problemas apresentados pelos consumidores até 1991, quando passou a vigorar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), foram basicamente os mesmos. O que mudou foi a ordem dos setores mais demandados.

No primeiro ano de atuação do órgão, as principais reclamações estavam vinculadas ao setor de alimentos. Eram questões relacionadas ao não cumprimento do tabelamento de preços então vigente, ao aumento exagerado de preço de produtos não tabelados e à existência de sujeira em produtos como feijão, por exemplo. Habitação e saúde tinham dados inexpressivos.

Em 1991, o setor de habitação tomou a frente, com muitas queixas ligadas à locação de imóveis. Em 2015, os assuntos mais demandados e as principais reclamações diziam respeito a outros pontos: telefonia fixa, telefonia móvel (em ambos os casos, dúvidas sobre cobrança ou cobrança indevida e problemas no contrato), bancos comerciais (problemas no contrato, cobranças indevidas, falhas em transações bancárias eletrônicas) e cartões de crédito (dúvidas sobre cobrança ou cobrança indevida e problemas no contrato).

Entre 1991 e 2015, o número de atendimentos da Fundação Procon-SP aumentou mais de cinco vezes, de 123,1 mil para 653,2 mil. De acordo com Estracine, além do aumento de locais e canais disponíveis para recepção de demandas, a explicação para o crescimento está na própria existência de uma legislação específica, que ampliou os direitos do consumidor: “Em seus primeiros 15 anos de atividade, o Procon utilizava o Código Civil. Ao entrar em vigor o CDC, que abrange toda a relação de consumo, o número de atendimentos se multiplicou”.

Houve mudanças também nas características de consumo. “No início do Procon, reclamava-se muito de produtos. Nem existia telefone celular. Hoje, a maior parte das queixas está nos serviços”, diz o diretor executivo. Além disso, “O consumidor tem de ficar atento a questões que há 40 anos nem se discutiam, como o prazo de validade e a composição dos produtos que compra”.

Eventos

Para marcar a passagem do Dia Mundial do Consumidor, a Fundação Procon-SP e o Instituto de Pesos e Medidas (Ipem-SP), também vinculado à secretaria, promovem ação de orientação aos consumidores na capital. O evento, realizado em parceria com a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), ocorrerá no vão livre do Masp, na Avenida Paulista. Haverá ainda distribuição de cartilhas educativas. Uma unidade do Procon Móvel estará hoje e amanhã no Terminal Metropolitano Jabaquara, também na capital (ver serviço).

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo fará, também hoje, atendimento especial para pessoas que queiram esclarecer dúvidas nas relações de consumo. A partir das 8 horas, a unidade de atendimento móvel da Defensoria Pública estará no Pátio do Colégio, no centro da capital, para prestar orientações ao público e distribuir materiais gráficos.

Neste ano, a conta de luz será o principal foco dos atendimentos da Defensoria. A cartilha Serviços essenciais: Energia elétrica estará à disposição da população. O material esclarece dúvidas sobre quando o serviço de energia pode ser interrompido, se cabe indenização por aparelhos elétricos danificados em caso de falta de energia, se há direito a ressarcimento em caso de interrupção do serviço, entre outros.

[▲ Voltar ao menu](#)

2) CONSUMIDOR.GOV.BR RESOLVE 80% DOS PROBLEMAS ENTRE CLIENTES E EMPRESAS

Veículo: Agência Brasil

Data: 11/03/2016

Estado: DF

Das 261 mil reclamações registradas na plataforma online consumidor.gov.br entre janeiro de 2015 e fevereiro deste ano, cerca de 80% tiveram soluções satisfatórias entre clientes e empresas, informou hoje (11) a Secretaria Nacional do Consumidor, durante a cerimônia de posse do comitê gestor da ferramenta, em Brasília.

Ativa desde 2014, a plataforma é composta por um site e um aplicativo para smartphones pelos quais os consumidores podem dirigir reclamações diretamente a qualquer uma das 305 empresas cadastradas na ferramenta. O prazo médio para a solução de problemas tem sido de 6,5 dias, de acordo com dados do Ministério da Justiça.

A ideia é evitar a judicialização de casos que teriam simples resolução, uma vez que entre as empresas cadastradas encontram-se grandes campeãs de reclamações dos consumidores, como bancos, provedores de serviços de telefonia móvel e companhias aéreas, que correspondem a cerca de 60% dos litígios nos tribunais, disse a secretária nacional do Consumidor, Juliana Pereira da Silva.

“São 240 mil ações que não foram propostas na Justiça”, calculou Juliana. Até o momento, oito tribunais estaduais reconheceram o consumidor.gov.br como instância pré-processual para a solução de contenciosos. Os Ministérios Públicos estaduais também participam da gestão da plataforma, conferindo segurança jurídica à ferramenta.

Para as empresas, é uma oportunidade de evitar os custos financeiros de disputas judiciais e “olhar para o dado que o consumidoralaria na Justiça,alaria num órgão de defesa do consumidor”, disse Juliana. “Nem tudo precisa de um advogado para dizer o que está certo e o que está errado.”

Além de representantes de órgãos de defesa do consumidor e do Ministério da Justiça, que garantem o aspecto oficial da plataforma, diferenciando-a de outras ferramentas comerciais semelhantes, entidades que representam as empresas foram convidadas a participar do comitê gestor da plataforma. Entre as empresas convidadas estão as federações Brasileira dos Bancos (Febraban) e Nacional de Saúde Suplementar. Um dos objetivos é atrair maior adesão do setor privado.

“O que os consumidores mais reclamam quando usam a plataforma é: 'divulguem mais'. Agora, com o comitê instalado, o que esperamos é fazer uma divulgação maior”, disse Juliana Pereira da Silva.

[▲ Voltar ao menu](#)

3) DILMA SANCIONA LEI QUE REGULAMENTA PLANOS FUNERÁRIOS

Veículo: Crato Notícia

Data: 24/03/2016

Estado: CE

A presidente Dilma Rousseff sancionou, nesta semana, a Lei nº 13.261 de 22 de março de 2016, que trata da normatização, fiscalização e comercialização de planos de assistência funerária. Ela já mandou para publicação no Diário Oficial da União. De acordo com a lei, a partir de agora as empresas funerárias terão um prazo de 180 dias para se adequarem às novas regras.

Com essa lei, os planos de assistência funerária deverão agora apresentar expressamente no contrato a descrição detalhada de todos os serviços a serem prestados, o valor e o número das parcelas a serem pagas pelos contratantes, a nomeação do titular e dos dependentes do plano, além de assinalar o período de carência e os parâmetros para reajuste das parcelas.

O texto também determina que, para atuar no mercado, as empresas administradoras desses planos devem manter patrimônio líquido contábil equivalente a 12% da receita líquida anual obtida com a venda dos contratos, assim como capital social mínimo de 5% e quitação dos tributos federais, estaduais e municipais incidentes sobre a atividade.

Em caso de descumprimento da lei, as empresas estarão sujeitas a receber advertência, multa, suspensão das atividades e até interdição do estabelecimento. As empresas deverão registrar anualmente, nos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os relatórios de auditoria e os modelos de contratos comercializados.

A lei é de autoria do deputado federal licenciado Adail Carneiro (PHS) que, esteve em Brasília no ato da sanção. Com ele, o empresário Raimundinho da Funerária, que atua no ramo de planos de assistência funerária. Ele também foi prefeito de Russas.

[▲ Voltar ao menu](#)

4) GOVERNO NOTIFICA EMPRESAS SOBRE COBRANÇA DE WEB POR PACOTE DE DADOS

Veículo: G1

Data: 30/03/2016

Estado: DF

Ministério da Justiça deu 10 dias para Claro, Oi e Vivo darem explicações. Empresas pretendem cortar banda larga ao fim do consumo de franquia.

O Ministério da Justiça deu dez dias para que as operadoras Vivo, Oi e Claro deem esclarecimentos sobre a suposta intenção de oferecer acesso à internet fixa somente por meio de pacote de dados, como ocorre com a internet móvel. Hoje, o serviço é cobrado de acordo com a velocidade contratada. Órgãos de defesa do consumidor apontam a possibilidade de que a cobrança da banda larga passe a ser feita por uma cota mensal e limitada.

As empresas foram notificadas em 23 de março pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça (**veja ao final desta reportagem o posicionamento de cada uma**). Segundo a diretora do órgão, Lorena Tavares, a pasta quer entender os interesses das operadoras. “A ideia é compreender qual a motivação técnica da mudança para que possamos construir nossa posição sobre o assunto.”

Caso as empresas ignorem o pedido de esclarecimentos, elas correm risco de ser multadas. Se for identificada “conduta lesiva”, em último caso, podem sofrer processo administrativo. “A gente espera postura absolutamente colaborativa [das empresas] com as autoridades e que prestem todos os esclarecimentos necessários para que se compreenda o que está sendo feito”, reforçou a diretora.

Entidades de defesa ao consumidor

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é um dos órgãos que participam do grupo de trabalho que apura o assunto desde dezembro do ano passado. Também fazem parte procuradores do Ministério Público Federal, representantes dos Procons do país e defensores públicos de São Paulo e Rio de Janeiro.

Ao **G1**, o instituto adiantou que pretende entrar na Justiça caso as empresas não se expliquem ou deem respostas “insatisfatórias”. Segundo o pesquisador em telecomunicações do Idec, Rafael Zanatta, a previsão de que as empresas cancelem a conexão de quem ultrapassa um limite de franquia vai contra o Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor.

Os textos determinam que aumentar o preço de um serviço sem justa causa é considerado prática abusiva. Também apontam que só é possível desconectar um usuário da internet caso ele esteja com as contas em atraso, afirmou Zanatta.

“Não há argumento técnico que demonstre a necessidade de dar menos dados para clientes de banda larga fixa. Não houve um estudo por parte das empresas mostrando aumento da demanda e incapacidade de oferecer um serviço razoável para supri-la”, continuou o pesquisador do Idec.

Na visão dele, as operadoras buscam “segmentar os clientes por capacidade de compra”. Ele diz que em um primeiro momento as empresas quiseram cobrar em função do perfil de usuário – quanto mais “pesados” os serviços utilizados (como vídeos online), mais caro ficaria o pacote. Segundo Zanatta, a iniciativa foi barrada porque infringia o Marco Civil da Internet.

A lei determina que as empresas devem tratar qualquer pacote de dados da mesma forma, “sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação”. “No momento em que as companhias perderam a batalha, tiraram da manga a carta da franquia de dados porque existe um vazio regulatório. Agora se uma pessoa for usuária frequente do Netflix, por exemplo, terá de pagar a mais por isso”, declarou o pesquisador.

Investigações no MP

No dia 19 de março, o **G1** [revelou que o Ministério Público do Distrito Federal também pediu explicações às companhias](#). Na opinião do promotor Paulo Binicheski, que apura o caso, a investigação é de caráter nacional e “revela a intenção das empresas em alterar a sistemática da cobrança de acesso a internet residencial”.

Segundo ele, as empresas manifestaram desejo de praticar a nova regra já em dezembro. “O usuário normal que usa Netflix, por exemplo, poderá ser onerado demasiadamente. Ou compra pacotes adicionais ou será excluído do serviço.”

Nos questionamentos, o promotor Paulo Binicheski cita um trecho do contrato da Vivo. O texto diz que a franquia será “promocionalmente” ilimitada até 31 de dezembro de 2016. Após esta data, “poderá ocorrer o bloqueio ou redução da velocidade”. O limite mensal de consumo varia entre 10 GB e 130 GB, dependendo da velocidade da banda larga contratada (de 200 kB/s a 25 MB/s).

Veja o que dizem as empresas

Vivo

A Telefônica Vivo informou que, desde o dia 5 de fevereiro passado, o serviço Vivo Internet Fixa (ex-Speedy, que utiliza a tecnologia ADSL) passa a prever a criação de franquia de consumo de dados. Os usuários ADSL que compraram o serviço antes dessa data mantêm as condições contratuais já existentes, segundo a empresa.

"Promocionalmente, não haverá cobrança pelo excedente do uso de dados até 31 de dezembro de 2016. À medida que isto vier a ocorrer no futuro, a empresa fará um trabalho prévio educativo, por meio de ferramentas adequadas, para que o cliente possa aferir o seu consumo. A franquia de consumo de dados de internet fixa já é praticada hoje por alguns dos principais players de banda larga fixa."

Oi

"A Oi informa que atualmente não pratica redução de velocidade ou interrupção da navegação após o fim da franquia de dados de seus clientes de banda larga fixa, embora o regulamento de ofertas preveja a possibilidade."

Claro e Anatel

A Claro – que controla a NET – e a Agência Nacional de Telecomunicações não se posicionaram até a publicação desta reportagem.

[▲ Voltar ao menu](#)

5) CLÁUSULA ARBITRAL EM CONTRATO DE ADESÃO É VÁLIDA SE CONSUMIDOR TOMAR INICIATIVA OU RATIFICÁ-LA

Veículo: Migalhas

Data: 02/03/2016

Estado: SP

A 4ª turma do STJ seguiu voto do ministro Salomão

A 4ª turma do STJ julgou nesta terça-feira, 19/3, recurso acerca da validade de cláusula compromissória de arbitragem inserida em contrato de adesão, em relação de consumo de compra e venda de imóvel. O colegiado seguiu, à unanimidade, o voto do relator, ministro Luis Felipe Salomão.

Em 1ª e 2ª instâncias foi considerada válida a cláusula arbitral, eis que livremente pactuada entre as partes quando o consumidor adquiriu imóvel na planta direto com a construtora. O autor do recurso que aportou no STJ é o consumidor.

Prestígio ao instituto

O ministro Salomão inicialmente consignou no voto que o STJ tem prestigiado a arbitragem enquanto forma de solução de conflitos, mas que quando o assunto é convenção de arbitragem instituída em contratos de adesão, a jurisprudência da Corte “vem sendo um pouco mais reticente”.

Conforme assinalou o ministro, o CDC não é contrário ao uso da arbitragem nos conflitos de consumo, porém ressalva a forma de imposição da cláusula compromissória, que não poderá ocorrer de forma impositiva.

Aceitação

De acordo com o ministro, "só terá eficácia a cláusula compromissória já prevista em contrato de adesão se o consumidor vier a tomar a iniciativa do procedimento arbitral, ou se vier a ratificar posteriormente a sua instituição, no momento do litígio em concreto".

“Não haverá nulidade da cláusula se o fornecedor demonstrar que não impôs a utilização compulsória da arbitragem, ou também pela ausência de vulnerabilidade que justifique a proteção do consumidor.”

Luis Felipe Salomão anotou no voto proferido que a instauração da arbitragem vincula o fornecedor, mas a recíproca não é verdadeira.

“Com isso, evita-se qualquer forma de abuso, na medida em o consumidor detém, caso desejar, o poder de libertar-se da via arbitral para solucionar eventual lide com o prestador de serviços ou fornecedor. É que a recusa do consumidor não exige qualquer motivação. Propondo ele ação no Judiciário, haverá negativa (ou renúncia) tácita da cláusula compromissória.”

E, nessa toada, assentou a possibilidade da cláusula arbitral em contrato de adesão de consumo quando não se verificar presente a sua imposição pelo fornecedor ou a vulnerabilidade do consumidor, bem como quando a iniciativa da instauração ocorrer pelo consumidor ou, no caso de iniciativa do fornecedor, venha a concordar ou ratificar expressamente com a instituição, afastada qualquer possibilidade de abuso.

No caso em concreto, o contrato previa a cláusula compromissória arbitral, porém, considerando que a mera propositura da ação pelo consumidor é apta a demonstrar o seu desinteresse na adoção da arbitragem, o ministro Salomão reconheceu a nulidade da cláusula.

[▲ Voltar ao menu](#)

6) REGRAS DO CDC VALEM TAMBÉM PARA OS SERVIÇOS PÚBLICOS

Veículo: O Globo

Data: 24/03/2016

Estado: RJ

Maioria não se dá conta de exigir seus direitos com base no código

Embora neste mês se comemore os 25 anos do Código de Defesa do Consumidor e o consumidor, hoje, esteja mais informado e atento a seus direitos, este continua vulnerável, já que há alguns pontos ainda desconhecidos e que causam dúvidas à maioria das pessoas. Por incrível que parece, afirma o presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon), Bruno Miragem, o consumidor ainda não se deu conta que o CDC se aplica também aos serviços públicos (água, luz e gás) e transporte público (metrô, ônibus e barcas).

— Todos nós assistimos àquelas manifestações extraordinárias das pessoas indo às ruas reclamar, dentre outras coisas, da qualidade do transporte público, da falta de acesso a serviços públicos diversos e em

nenhum momento houve quem dissesse: “Olha, mas aí deve se aplicar o Código de Defesa do Consumidor, há deveres e responsabilidades do fornecedor dos serviços, vamos exigir!”. Não houve nada disso — constata Miragem.

Segundo ele, mesmo entre quem se dedica à proteção dos direitos do consumidor, sejam estudiosos, na área jurídica ou nos Procons, todos sabem que se aplica o CDC aos serviços públicos, mas ainda não está razoavelmente assentado como este pode ser aplicado e quais as consequências.

— Ou seja, que eu sou do Procon e posso chamar e responsabilizar o dirigente da companhia de água, ou de energia elétrica, que eu posso exigir dele metas de qualidade, de acordo com o Código. A resposta que vem, muitas vezes é de que é preciso respeitar-se o contrato de concessão, ou o regime da permissão e da autorização. Pois bem: estes não podem ser contrários ao que diz a lei. Neste ponto, é mais simples do que parece.

Miragem lembra que, recentemente, por causa da polêmica do Uber, voltou-se a atenção aos táxis, e, de novo, faltou alguém para dizer: “Olha, mas aqui também se aplica o CDC”.

— Não há dúvida que precisamos melhorar muito nossa compreensão sobre as possibilidades, as consequências da aplicação do CDC aos serviços públicos — afirma, ressaltando que há, sim, uma tendência no mercado de ser mais exigente com o que é prestado pelo particular.

Em contrapartida, acrescenta, há grande exigência em relação ao direito de acesso aos serviços, mas pouco em relação a sua qualidade:

— Não pode se admitir que em muitos centros urbanos, falte luz ou água sempre que ameace chover um pouco. E isso ocorre no Brasil, em muitas cidades, como se fosse algo normal, corriqueiro. Da mesma forma os serviços de transporte público, com seus problemas tradicionais de pontualidade, segurança e um mínimo de conforto. Há um certo desânimo em relação aos serviços públicos, talvez pelo espírito de que as coisas são assim mesmo e não vão mudar. É preciso combater este sentimento.

Reforçando a posição do presidente do Brasilcon, Christiane de Amorim Cavassa Freire, coordenadora do Centro de Apoio das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva, do Ministério Público do Rio, afirma que os consumidores de serviços públicos são ainda mais protegidos pela legislação, especialmente quando os serviços são essenciais (água, luz, etc.). Por isso, é importante exigir qualidade e bom atendimento. E, se

houver má prestação do serviço como um todo, comunicar imediatamente ao MP. Ela cita, inclusive, o artigo 22 do CDC, que assegura que os serviços públicos devem ser adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, além do artigo 42, parágrafo único, que fala em restituição em dobro das cobranças indevidas, e os artigos 6 e 14, que tratam do direito à reparação integral dos danos causados.

De acordo com Miragem, os critérios relativos à qualidade dos serviços são normalmente objeto de disciplina regulamentar e estão no próprio contrato de concessão ou permissão do serviço: que falhas são admitidas, em que situações, como deve ser o comportamento dos prestadores de serviços. Porém, ressalta, isso não chega aos consumidores, já que não é divulgado por quem tem a competência para regular o serviço e fiscalizar o cumprimento do contrato. Por outro lado, a ideia de adequação do serviço traz em si que ele deve servir para os fins que legitimamente dele se esperam.

— Há aí uma ideia de razoabilidade: não pode faltar água e luz todo o dia, não pode ser normal as pessoas andarem espremidas em um ônibus ou no trem que as transportam diariamente. Mas, incrivelmente, não há a mesma disposição para cobrar do prestador e de quem o fiscaliza, estas questões básicas. Há muitas explicações do porque acontecem estas coisas, mas poucas de quando vão deixar de acontecer.

Cidadão-consumidor

Mas, qual é caminho para o brasileiro se tornar um cidadão-consumidor? Segundo os especialistas, dois pontos são fundamentais: informação e mobilização. É preciso, diz Miragem, que os consumidores cada vez mais dominem as informações sobre o que deve oferecer o prestador do serviço — que está no contrato dele com o Poder Concedente e nas normas regulamentares e as consequências do descumprimento destes deveres, de modo a ter elementos para cobrar as autoridades que devem fiscalizá-la e exigir seus direitos perante as prestadoras. Da mesma forma, a ideia de controle social dos serviços públicos também coloca como etapa importante para os consumidores, antes da delegação do serviço para ser prestado por um particular, o que se deve exigir em termos de indicadores de qualidade, metas para melhoria do serviço.

— Assim como se cobra do Procon que fiscalize e multe, quando for o caso, a empresa privada que fornece seus serviços no mercado, é preciso exigir o mesmo comportamento em relação aos serviços públicos e seus prestadores, para que sejam chamados a cumprir seus deveres. Não pode haver condescendência neste caso — completa Miragem.

Christiane, por sua vez, enfatiza que quando houver um problema que atinge não só uma pessoa, mas muitos consumidores, é importante que, além das eventuais ações individuais de reparação, pelos danos causados a cada consumidor em particular, não se deixe de comunicar ao Ministério Público, para as providências cabíveis na área da tutela coletiva, que poderão beneficiar não apenas o noticiante, mas toda a coletividade de consumidores usuários do serviço.

— Mesmo que o consumidor não sofra um dano direto, se há uma irregularidade no serviço como um todo, pode e deve comunicar ao MP. A comunicação pode ser feita pelo site Consumidor Vencedor, caso já haja atuação do MP sobre a questão, ou pela ouvidoria, se for um fato novo.

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Jurisprudência

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Supremo Tribunal Federal

1) Ementa: DIREITO CIVIL. RELAÇÃO CONTRATUAL. ADESÃO CONTRATUAL POSTERIOR AO ADVENTO DO ESTATUTO DO IDOSO. PLANO DE SAÚDE. CLÁUSULA DE REAJUSTE DE MENSALIDADE POR MUDANÇA DE FAIXA ETÁRIA. LEGALIDADE. CONSUMIDOR IDOSO. INOBSERVÂNCIA DOS PARÂMETROS LEGAIS. ABUSIVIDADE DO AUMENTO. RESTAURAÇÃO DO EQUILÍBRIO CONTRATUAL. EVENTUAL OFENSA REFLEXA NÃO VIABILIZA O MANEJO DO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. ART. 102 DA LEI MAIOR. ACÓRDÃO RECORRIDO PUBLICADO EM 19.5.2015.

1. A controvérsia, a teor do já asseverado na decisão guerreada, não alcança estatura constitucional. Não há falar em afronta aos preceitos constitucionais indicados nas razões recursais. Compreender de modo diverso exigiria a análise da legislação infraconstitucional encampada na decisão da Corte de origem, a tornar oblíqua e reflexa eventual ofensa, insuscetível, como tal, de viabilizar o conhecimento do recurso extraordinário. Desatendida a exigência do art. 102, III, “a”, da Lei Maior, nos termos da remansosa jurisprudência desta Suprema Corte.

2. As razões do agravo regimental não se mostram aptas a infirmar os fundamentos que lastrearam a decisão agravada.

3. Agravo regimental conhecido e não provido.

(ARE 916069 AgR, Relator(a): Min. ROSA WEBER, Primeira Turma, julgado em 01/03/2016, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-050 DIVULG 16-03-2016 PUBLIC 17-03-2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE. NEGATIVA DE COBERTURA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 93, IX, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. NULIDADE. INOCORRÊNCIA. RAZÕES DE DECIDIR EXPLICITADAS PELO ÓRGÃO JURISDICIONAL. EVENTUAL OFENSA REFLEXA NÃO VIABILIZA O MANEJO DO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. ART. 102 DA LEI MAIOR. ACÓRDÃO RECORRIDO PUBLICADO EM 12.11.2013.

1. Inexiste violação do art. 93, IX, da Constituição Federal. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal é no sentido de que o referido dispositivo constitucional exige a explicitação, pelo órgão jurisdicional, das razões do seu convencimento, dispensando o exame detalhado de cada argumento suscitado pelas partes.

2. A controvérsia, a teor do já asseverado na decisão guerreada, não alcança estatura constitucional. Não há falar em afronta aos preceitos constitucionais indicados nas razões recursais. Compreender de modo diverso exigiria a análise da legislação infraconstitucional encampada na decisão da Corte de origem, a tornar oblíqua e reflexa eventual ofensa, insuscetível, como tal, de viabilizar o conhecimento do recurso extraordinário. Desatendida a exigência do art. 102, III, "a", da Lei Maior, nos termos da remansosa jurisprudência desta Suprema Corte.

3. As razões do agravo regimental não se mostram aptas a infirmar os fundamentos que lastrearam a decisão agravada.

4. Agravo regimental conhecido e não provido.

(ARE 926522 AgR, Relator(a): Min. ROSA WEBER, Primeira Turma, julgado em 01/03/2016, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-050 DIVULG 16-03-2016 PUBLIC 17-03-2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Superior Tribunal de Justiça

1) Ementa: RECURSO ESPECIAL. CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TURISMO E LAZER. CARTÃO VIAGEM. PACOTES TURÍSTICOS. HOSPEDAGEM EM HOTÉIS NO BRASIL E NO EXTERIOR. TÉCNICAS ABUSIVAS DE VENDA. PUBLICIDADE ENGANOSA. SERVIÇOS DEFEITUOSOS.

1. Negativa de Prestação Jurisdicional: Devido enfrentamento, pelo acórdão recorrido, das questões indispensáveis à solução da controvérsia. Inexistência de omissão. Ausência de negativa de prestação jurisdicional.

2. Legitimidade Ativa do Ministério Público: Interpretação das normas infraconstitucionais do CDC à luz da Constituição Federal (art. 127) levada a efeito pelo Excelso Pretório no RE 631.111. Reconhecimento de que: a) os direitos individuais disponíveis, ainda que homogêneos, estão, em princípio, excluídos do âmbito da tutela pelo Ministério Público (CF, art. 127);

b) Existem certos interesses individuais - de pessoas privadas ou de pessoas públicas - que, quando visualizados em seu conjunto, em forma coletiva e impessoal, têm a força de transcender a esfera de

interesses puramente individuais e passar a representar, mais que a soma de interesses dos respectivos titulares, verdadeiros interesses da comunidade em seu todo. É o que ocorre com os direitos individuais homogêneos dos consumidores e dos poupadores, cuja defesa pelo Ministério Público tem expressa chancela em lei ordinária;

c) A legitimação ativa do Ministério Público se limita à ação civil coletiva destinada a obter sentença genérica sobre o núcleo de homogeneidade dos direitos individuais homogêneos.

3. Caso concreto: Busca-se "preservar um bem maior, uma instituição, um valor jurídico ou moral que a todos diz respeito e que foi atingido ou está ameaçado", nas palavras do e. Min. Teori, pois o Ministério Público protege, aqui, o consumidor lesado e o mercado consumidor de empresas que se utilizam de práticas agressivas de venda, desacatos e humilhações, coação para assinatura de contratos, e pretende, ainda, indenizar a frustração de expectativas geradas mediante artil e fraude. Inegável, assim, a legitimidade ativa do Ministério Público.

4. Desconsideração da Personalidade Jurídica: Hipótese do art. 28 do CDC plenamente concretizada. No contexto de uma relação de consumo, em atenção ao art. 28, §5º, do CDC, os credores não negociais da pessoa jurídica podem ter acesso ao patrimônio dos sócios, por meio da disregard doctrine, a partir da caracterização da configuração de prejuízo de difícil e incerta reparação em decorrência da insolvência da sociedade. Na espécie, é nítida a dificuldade na reparação do prejuízo evidenciada na sentença e no acórdão prolatados.

5. Repetição do Indébito em Dobro: Jurisprudência desta Corte no sentido de que apenas quando da comprovação da má-fé do credor na cobrança de dívida indevida há de se reconhecer a incidência da dobra do valor indevidamente exigido. Caso concreto em que houve o pagamento de serviço que, ou fora prestado defeituosamente, ou não fora prestado, não se tendo, todavia, reconhecido má-fé apta a fazer incidente o art. 42 do CDC. Reconhecimento da repetição simples do indébito apenas.

6. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

(REsp 1537890/RJ, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/03/2016, DJe 14/03/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Ementa: RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VENDA E COMPRA DE IMÓVEL. METRAGEM. PROPAGANDA. CONTRATO. DIFERENÇA. VÍCIO. PRODUTO DURÁVEL. PRAZO DECADENCIAL. ART. 26, II, DO CDC. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL.

1. O Código de Defesa do Consumidor estabeleceu limites temporais diferentes para a responsabilização civil do fornecedor. O art. 27 prevê o prazo prescricional de 5 (cinco) anos para a pretensão indenizatória pelos danos causados por fato do produto ou do serviço; e o art. 26, o prazo decadencial de 30 (trinta) ou

90 (noventa) dias para a reclamação, conforme se trate de vícios aparentes ou de fácil constatação de produtos ou serviços não duráveis ou duráveis.

2. Segundo a jurisprudência desta Corte, se o produto apresenta vício quanto à quantidade ou qualidade, ou que lhe diminua o valor, estar-se-á diante de vício aparente ou de fácil constatação, de acordo com o art. 26 do Código Consumerista.

3. No caso, decaiu em 90 (noventa) dias o direito de os autores reclamarem da diferença entre a metragem do imóvel veiculada em propaganda e a área do apartamento descrita na promessa de compra e venda.

4. A pretensão de indenização pelos danos morais experimentados pelos autores pode ser ajuizada no prazo prescricional de 5 (cinco) anos. Precedentes.

5. Recurso especial parcialmente provido.

(REsp 1488239/PR, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/03/2016, DJe 07/03/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

3) Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO. CONTRATO DE ADESÃO. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. POSSIBILIDADE, RESPEITADOS DETERMINADAS EXCEÇÕES.

1. Um dos nortes a guiar a Política Nacional das Relações de Consumo é exatamente o incentivo à criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (CDC, art. 4º, § 2º), inserido no contexto de facilitação do acesso à Justiça, dando concretude às denominadas "ondas renovatórias do direito" de Mauro Cappelletti.

2. Por outro lado, o art. 51 do CDC assevera serem nulas de pleno direito "as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem". A mens legis é justamente proteger aquele consumidor, parte vulnerável da relação jurídica, a não se ver compelido a consentir com qualquer cláusula arbitral.

3. Portanto, ao que se percebe, em verdade, o CDC não se opõe a utilização da arbitragem na resolução de conflitos de consumo, ao revés, incentiva a criação de meios alternativos de solução dos litígios; ressalva, no entanto, apenas, a forma de imposição da cláusula compromissória, que não poderá ocorrer de forma impositiva.

4. Com a mesma ratio, a Lei n. 9.307/1996 estabeleceu, como regra geral, o respeito à convenção arbitral, tendo criado, no que toca ao contrato de adesão, mecanismos para proteger o aderente vulnerável, nos termos do art. 4º, § 2º, justamente porque nesses contratos prevalece a desigualdade entre as partes contratantes.

5. Não há incompatibilidade entre os arts. 51, VII, do CDC e 4º, § 2º, da Lei n. 9.307/96. Visando conciliar os normativos e garantir a maior proteção ao consumidor é que entende-se que a cláusula compromissória só

virá a ter eficácia caso este aderente venha a tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou concorde, expressamente, com a sua instituição, não havendo, por conseguinte, falar em compulsoriedade. Ademais, há situações em que, apesar de se tratar de consumidor, não há vulnerabilidade da parte a justificar sua proteção.

6. Dessarte, a instauração da arbitragem pelo consumidor vincula o fornecedor, mas a recíproca não se mostra verdadeira, haja vista que a propositura da arbitragem pelo policitante depende da ratificação expressa do oblatu vulnerável, não sendo suficiente a aceitação da cláusula realizada no momento da assinatura do contrato de adesão.

Com isso, evita-se qualquer forma de abuso, na medida em o consumidor detém, caso desejar, o poder de libertar-se da via arbitral para solucionar eventual lide com o prestador de serviços ou fornecedor. É que a recusa do consumidor não exige qualquer motivação. Propondo ele ação no Judiciário, haverá negativa (ou renúncia) tácita da cláusula compromissória.

7. Assim, é possível a cláusula arbitral em contrato de adesão de consumo quando não se verificar presente a sua imposição pelo fornecedor ou a vulnerabilidade do consumidor, bem como quando a iniciativa da instauração ocorrer pelo consumidor ou, no caso de iniciativa do fornecedor, venha a concordar ou ratificar expressamente com a instituição, afastada qualquer possibilidade de abuso.

8. Na hipótese, os autos revelam contrato de adesão de consumo em que fora estipulada cláusula compromissória. Apesar de sua manifestação inicial, a mera propositura da presente ação pelo consumidor é apta a demonstrar o seu desinteresse na adoção da arbitragem - não haveria a exigível ratificação posterior da cláusula -, sendo que o recorrido/fornecedor não aventou em sua defesa qualquer das exceções que afastariam a jurisdição estatal, isto é: que o recorrente/consumidor detinha, no momento da pactuação, condições de equilíbrio com o fornecedor - não haveria vulnerabilidade da parte a justificar sua proteção; ou ainda, que haveria iniciativa da instauração de arbitragem pelo consumidor ou, em sendo a iniciativa do fornecedor, que o consumidor teria concordado com ela. Portanto, é de se reconhecer a ineficácia da cláusula arbitral.

9. Recurso especial provido.

(REsp 1189050/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 01/03/2016, DJe 14/03/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Tribunais Estaduais

1) Ementa: APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO – PEDIDO DE EMISSÃO DE FATURAS COM BASE NO CONSUMO INDIVIDUALIZADO DAS RESIDÊNCIAS QUE FORMAM O CONDOMÍNIO AUTOR – POSSIBILIDADE.

Medida que encontra respaldo não só em legislação municipal, mas nos ideais de isonomia, adequação e vedação a práticas comerciais abusivas, preconizados pelos artigos 6º, IV e X, e 51, IV do Código de Defesa do Consumidor – Elementos carreados ao feito que não demonstram a impossibilidade de cumprimento da ordem judicial - Manutenção da sentença de procedência prolatada em Primeiro Grau – NEGADO PROVIMENTO.

(Relator(a): Hugo Crepaldi; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/03/2016; Data de registro: 31/03/2016)

[▲Voltar ao menu](#)

2) Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – DECISÃO QUE INVERTEU O ÔNUS DA PROVA E O CUSTEIO DO PAGAMENTO DA PERÍCIA – RELAÇÃO CONSUMERISTA – HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DO AUTOR – FACILITAÇÃO DA DEFESA – ÔNUS DA REQUERIDA EM COMPROVAR QUE O AUTOR NÃO NECESSITA DOS SERVIÇOS DE HOME CARE.

Inversão mantida nos termos do art. 6º, CDC – Não se confunde decretação judicial da inversão do ônus da prova com a responsabilidade pelo adiantamento dos honorários do perito – Situações distintas – Pagamento de perícia fixado nos termos do art. 33 do Código de Processo Civil – Prova pericial não realizada ou mal feita que militará contra os interesses da empresa que possui o ônus da prova – Jurisprudência dominante do STJ – Recurso Provido.

(Relator(a): Egidio Giacoia; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 31/03/2016; Data de registro: 31/03/2016)

[▲Voltar ao menu](#)

3) Ementa: APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ATRASO NO VOO DE IDA E PERDA DE CONEXÃO. ALTERAÇÃO DE LOCAL DA CONEXÃO NO VOO DE VOLTA. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE "VOUCHER". FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA DOS AUTORES JOSÉ LUIS E DENISE. Tratando-se os demandantes José Luis e Denise dos pais da coautora Júlia, com quem mantêm relação familiar e de afeto, torna-se evidente a legitimidade para pleitearem em nome próprio, danos morais reflexos, os quais decorrem do sentimento que possuem em relação à filha.

FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. O conjunto probatório dos autos não conforta a tese da defesa no sentido de que o atraso no voo de partida ocorreu por motivo de força maior. Ademais, o motivo alegado para modificação dos horários de voo (alteração da malha aérea), por si só, não a exculparia da falha na prestação dos serviços contratados. Ausente a demonstração, no caso concreto, de qualquer causa de

excludente de responsabilidade, remanesce o dever da empresa aérea ré de indenizar os consumidores lesados.

DANOS MATERIAIS. É caso de não conhecimento do recurso em relação ao tópico, na medida em que não são atacados, de forma direta, os fundamentos da sentença, apenas sendo reprisados os mesmos argumentos expendidos na contestação, o que contraria a regra do art. 1.010, inciso II do Novo Código de Processo Civil.

DANOS MORAIS EM RELAÇÃO À AUTORA JÚLIA. Os percalços e situações vivenciadas pela passageira (consumidora dos serviços mal prestados pela ré) colorem a figura do dano moral *in re ipsa*, restando, ademais, comprovadas nos autos, situações que fogem da normalidade e que não podem ser consideradas como meros aborrecimentos cotidianos.

DANOS MORAIS EM RELAÇÃO AOS PAIS DA PASSAGEIRA. Em sendo os autores (José Luís e Denise) os pais da terceira requerente Júlia e tendo esses participado ativamente da situação vivenciada por ela (que se encontrava sozinha e desamparada em país distante, cuja língua não dominava), buscando soluções aos imprevistos causados pela má prestação de serviços da ré, ainda que a distância, culminaram por suportar angustias e desassossegos psicológicos em razão do sentimento de proteção e afeto que possuem em relação à filha, se fazendo presentes os danos morais em decorrência do ato ilícito praticado pela ré, cujos efeitos recaíram não apenas sobre a filha do casal, mas também sobre eles. Trata-se a hipótese de dano moral em ricochete, também tratado pela doutrina e jurisprudência como danos morais reflexos, pelos quais pessoas próximas da parte diretamente lesada, acabam suportando (de forma reflexa) abalos decorrentes do mesmo ato ilícito.

QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. Considerando todos os percalços e situações que fogem da normalidade vivenciadas pelos autores, deve ser majorada a indeniza sendo devidos à autora Júlia (que sofreu de forma direta os danos decorrentes dos abusos e da má prestação de serviços da requerida) a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e aos seus pais (primeiro e segunda requerentes), que sofreram danos de forma reflexa, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um. Valores esses, que melhor atendem à finalidade punitiva/pedagógica/reparatória da sanção, levando-se em consideração as peculiaridades do caso concreto, bem como por se encontrarem dentro da média usualmente fixada por este Colegiado em situações análogas a dos autos.

CONSECTÁRIOS LEGAIS. Incidem sobre o montante da condenação por danos morais, correção monetária pelo IGP-M, a contar do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação (art. 240 do Novo Código de Processo Civil).

HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. MANUTENÇÃO. Descabe o pedido de redução dos honorários advocatícios de sucumbência, porquanto o percentual de 15% sobre o montante da condenação, bem atende os preceitos do art. 85, §2º do Novo Código de Processo Civil, considerada a natureza da causa, o

grau de zelo e comprometimento dos procuradores atuantes no feito, bem como o tempo de duração do processo (mais de quatro anos).

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA AFASTADA. APELO CONHECIDO EM PARTE E DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA. RECURSO ADESIVO PROVIDO.

(TJRS; Apelação Cível Nº 70065780546, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Pinto Vieira Rebout, Julgado em 29/03/2016)

[▲Voltar ao menu](#)

4) Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PÚBLICO NÃO ESPECIFICADO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL, SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO DO CLIENTE. ILEGALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Tratando-se de relação de consumo, toda a prova produzida deve ser analisada à luz do CDC, levando-se em consideração o caráter de hipossuficiência do consumidor em relação à fornecedora de serviços.

2. Cuida-se de caso típico de falha da prestação do serviço público essencial, aplicando-se o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, restou evidente nos autos que a suspensão do fornecimento de energia da unidade consumidora da autora, a retirada do ramal trifásico e o encerramento do contrato foram condutas irregulares e arbitrárias, ensejando reparação extrapatrimonial.

3. Danos morais configurados pela suspensão do fornecimento do serviço público essencial, sem prévia notificação ao usuário, mormente considerando se tratar de injustificado encerramento de relação contratual, visto que houve confissão de dívida e compromisso de parcelamento firmado pela consumidora, mostrando-se ilícita a conduta.

4. Para a avaliação do dano moral sofrido, o órgão julgador deve atentar para a dupla finalidade da indenização, a saber, compensatória e pedagógica. Deve, outrossim, ponderar a reparação de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

5. Sucumbência redefinida, em face do maior decaimento da parte ré. APELAÇÃO PROVIDA.

(TJRS; Apelação Cível Nº 70064774581, Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ricardo Torres Hermann, Julgado em 16/03/2016)

[▲Voltar ao menu](#)

5) Ementa: CONSUMIDOR. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. CURSO DE MESTRADO. PRORROGAÇÃO PARA APRESENTAÇÃO DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO. ALTERAÇÃO UNILATERAL DOS VALORES COBRADOS DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO. ART. 6, INCISO III. DO CDC. DANOS MORAIS. NÃO CABIMENTO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.

1. O art. 6º, inciso III, do CDC, traz o dever de informação clara acerca dos serviços que serão prestados, inclusive quanto aos valores a serem despendidos durante a execução do contrato. Se não houve previsão, no ajuste inicial, que a prorrogação do contrato para defesa de dissertação de mestrado incluiria o pagamento de novas mensalidades, correta a sentença que declarou nula a cláusula produzida unilateralmente durante a prestação de serviços educacionais.

2. O simples descumprimento contratual, por si só, não dá azo à reparação por danos morais, quando não se verifica ofensa ao direito da personalidade, capaz de lesionar o nome, boa fama, honra, imagem, vida privada, integridade física, ou mesmo causar padecimento íntimo ao autor.

3. Considerando a sucumbência igual e recíproca, as custas devem ser igualmente arcadas pelas partes.

4. Apelo parcialmente provido. Sentença reformada.

(TJDF; [Acórdão n.925156](#), 20130110751538APC, Relator: ARNOLDO CAMANHO DE ASSIS, Revisor: SÉRGIO ROCHA, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 02/03/2016, Publicado no DJE: 14/03/2016. Pág.: 240)

[▲ Voltar ao menu](#)

6) Ementa: APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL - PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL ADQUIRIDO NA PLANTA – INADIMPLÊNCIA DA CONSTRUTORA NA ENTREGA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - APELAÇÃO: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – APLICABILIDADE – RESPONSABILIDADE DA CONSTRUTORA – RISCOS DO NEGÓCIO - RETENÇÃO DE PARTE DO VALOR – IMPOSSIBILIDADE – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – QUANTUM – PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE – CLÁUSULA DE TOLERÂNCIA – LEGALIDADE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO: INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS ANTE O ATRASO NA ENTREGA DA OBRA – LUCROS CESSANTES CONFIGURADOS – PRECEDENTES DO STJ - RECURSO PROVIDO.

A hipótese dos autos representa uma relação jurídica de consumo, pois o contrato é tipicamente de adesão e está sujeito à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, sendo que as alegações de que o atraso na conclusão do empreendimento e entrega da unidade do apelado se deram por motivos de força maior, integram o risco do empreendimento, sendo considerado pela jurisprudência pátria fortuito interno para fins de análise do nexo de causalidade entre o atraso e os danos suportados pelo consumidor adquirente. Não há como eximir a responsabilidade da Apelante pelo significativo atraso para a conclusão das obras, uma vez que não se pode transferir ao consumidor os riscos inerentes ao ramo de construção civil, assumidos pela mesma na qualidade de incorporadora e construtora de bens imóveis.

Não há que se falar em retenção dos valores pagos pelo promitente comprador quando a rescisão contratual se dá em função do descumprimento pela Construtora da obrigação quanto à entrega do imóvel.

A frustração e o adiamento de relevante projeto de vida (casa própria), afora os danos suportados na esfera patrimonial, causam lesões no âmbito psíquico do consumidor, ultrapassando a margem do aborrecimento comum do cotidiano, mas efetivo abalo suscetível de indenização.

Para a fixação do quantum, deve-se ter em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja a de desestimular a reincidência de ofensa a direito do consumidor, de forma a levar o ofensor a tomar atitudes que previnam a ocorrência futura de atos semelhantes, e a de compensar a vítima pela dor e inconvenientes que lhe foram indevidamente impostos.

A cláusula firmada no contrato estipulando prazo de tolerância de 180 dias para conclusão da obra, em regra, não é abusiva, sobretudo quando se trata de empreendimento imobiliário com inúmeras unidades autônomas, de modo que essa prorrogação, expressamente convencionada, não implica inadimplemento contratual se a entrega ocorrer dentro desse período.

Os lucros cessantes são presumidos a partir do atraso na entrega da obra, pois representam aquilo que o consumidor deixou de auferir, ante a impossibilidade de uso e gozo do imóvel, por culpa da empresa/construtora.

(TJMT; Ap 160001/2015, DES. SEBASTIÃO DE MORAES FILHO, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 23/03/2016, Publicado no DJE 30/03/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

7) Ementa: PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ILUSÃO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. INDENIZAÇÃO. NECESSIDADE.

1. Contrato bancário com característica dúbia. Consumidora que desejava um empréstimo consignado com descontos fixos em folha de pagamento foi induzida a assinar contrato na modalidade de "cartão de crédito".

2. São direitos básicos do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços" bem como a "proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

3. Resta configurado o dever indenizatório da instituição financeira, uma vez demonstrado nos autos que esta agiu em desacerto ao CDC.

4. O valor da indenização por danos morais condiz com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

5. Se o contrato não foi perpetrado dentro dos ditames legais, violando os direitos da consumidora, caracterizada está a má-fé. Portanto, nos termos do parágrafo único do artigo 42, a parte apelada tem direito ao recebimento em dobro do valor que lhe foi cobrado indevidamente.

6. Sentença mantida em todos os seus termos. Recurso desprovido.

(TJMA; número do acórdão: 1787162016; Data do registro do acórdão: 07/03/2016; Relator: LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA; Data de abertura: 20/11/2015; Data do ementário: 09/03/2016; Orgão: SÃO LUÍS)

[▲ Voltar ao menu](#)

8) Ementa: CONSUMIDOR E PROCESSO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CURSO DE INGLÊS NO REINO UNIDO. ENTRADA INDEFERIDA PELA IMIGRAÇÃO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ATO DISCRICIONÁRIO E SOBERANO DO ESTADO ESTRANGEIRO. DANOS MORAIS E MATERIAIS NÃO CONFIGURADOS.

1. O deferimento da entrada de estrangeiro pela imigração é ato discricionário do país de ingresso, que pode – independentemente dos documentos apresentados – negar o ingresso de qualquer pessoa em seu território, em virtude da soberania estatal.

2. Não é possível imputar à recorrida responsabilidade pela denegação da entrada da agravante em território britânico, incidindo, na hipótese, a excludente de responsabilidade consubstanciada na culpa exclusiva de terceiro, conforme disposto no art. 14, § 3.º, II, do CDC.

3. Agravo Regimental conhecido e desprovido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo Regimental n.º 0127375-61.2008.8.06.0001/50000 em que é agravante Rodaika Peixoto Quevedo e agravado IE Intercâmbios e Turismo Ltda.

ACORDA a Quinta Câmara Cível do egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por unanimidade, em conhecer do Agravo Regimental interposto e negar-lhe provimento, por não existir fundamentos capazes de infirmar a decisão monocrática proferida.

Fortaleza, 09 de março de 2016.

(Relator(a): FRANCISCO BARBOSA FILHO; Comarca: Fortaleza; Órgão julgador: 5ª Câmara Cível; Data do julgamento: 09/03/2016; Data de registro: 09/03/2016; Outros números: 127375612008806000150000)

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Legislação

1) LEI Nº 16.150, DE 11 DE MARÇO DE 2016

(Projeto de lei nº 1034/15, do Deputado Caio França - PSB)

Proíbe a comercialização de antirrespingo de solda sem silicone, benzina, éter, tiner e clorofórmio para menores de 18 (dezoito) anos no Estado de São Paulo e dá providências correlatas.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

Artigo 1º - Fica proibida a comercialização de antirrespingo de solda sem silicone, benzina, éter, tiner e clorofórmio para menores de 18 (dezoito) anos no Estado de São Paulo.

§ 1º - Os produtos mencionados no “caput” deste artigo somente poderão ser vendidos se comprovada a maioria do comprador.

§ 2º - Vetado:

1 - vetado;

2 - vetado;

3 - vetado;

4 - vetado;

5 - vetado.

Artigo 2º - Vetado.

Artigo 3º - Vetado.

Artigo 4º - Vetado.

Parágrafo único - vetado.

Artigo 5º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 11 de março de 2016.

GERALDO ALCKMIN

Renato Augusto Zagallo Villela dos Santos

Secretário da Fazenda

Aloísio de Toledo César

Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

David Everson Uip

Secretário da Saúde

Edson Aparecido dos Santos

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicada na Assessoria Técnica da Casa Civil, em 11 de março de 2016.

[▲ Voltar ao menu](#)

2) LEI Nº 13.261, DE 22 DE MARÇO DE 2016

Dispõe sobre a normatização, a fiscalização e a comercialização de planos de assistência funerária.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a normatização, a fiscalização e a comercialização de planos de intermediação de benefícios, assessoria e prestação de serviço funerário mediante a contratação de empresas administradoras de planos de assistência funerária com pagamentos mensais pela oferta de toda a infraestrutura do atendimento.

Art. 2º A comercialização de planos de assistência funerária será de responsabilidade de empresas administradoras de planos de assistência funerária regularmente constituídas, e a realização do funeral será executada diretamente por elas, quando autorizadas na forma da lei, ou por intermédio de empresas funerárias cadastradas ou contratadas.

Parágrafo único. Considera-se plano ou serviço de assistência funerária o conjunto de serviços contratados a serem prestados ao titular e a seus dependentes na realização das homenagens póstumas.

Art. 3º Somente serão autorizadas a comercializar planos de assistência funerária as empresas que o façam mediante contrato escrito que tenha por objeto exclusivo a prestação de serviço de assistência funerária e que comprovem:

- I - manutenção de patrimônio líquido contábil equivalente a 12% (doze por cento) da receita líquida anual obtida ou prevista com a comercialização dos planos de assistência funerária no exercício anterior;
- II - capital social mínimo equivalente a 5% (cinco por cento) do total da receita anual; e
- III - quitação dos tributos federais, estaduais e municipais incidentes sobre a atividade.

Parágrafo único. São dispensadas da comprovação das exigências constantes dos incisos I a III do *caput* deste artigo as microempresas definidas nos termos do inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Art. 4º Para manutenção da autorização de operação, as empresas comercializadoras de planos de assistência funerária deverão:

- I - manter reserva de solvência com bens ativos ou imobilizados de, no mínimo, 10% (dez por cento) do total do faturamento obtido ou previsto com a comercialização dos planos contratados nos últimos 12 (doze) meses; e

II - submeter os balanços anuais da sociedade a auditoria contábil independente, a ser realizada por empresa de contabilidade ou auditores devidamente registrados no conselho profissional competente.

§ 1º Após o primeiro ano de comercialização de planos de assistência funerária, a empresa comercializadora estará obrigada a promover os devidos ajustes contábeis para adequação da reserva de solvência de que trata o inciso I do *caput* deste artigo.

§ 2º Este artigo não se aplica às microempresas definidas nos termos do inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que estejam atuando no mercado desde, no mínimo, 1 (um) ano antes da publicação desta Lei.

Art. 5º É assegurado às empresas comercializadoras de planos de assistência funerária até a data de promulgação desta Lei o direito a manter em vigor e a cumprir os contratos já firmados por elas.

Art. 6º As empresas comercializadoras de planos de assistência funerária que não observarem as exigências a que se referem os incisos I e II do art. 3º e os incisos I e II do art. 4º terão suas atividades suspensas até o cumprimento integral dessas exigências, excetuadas as atividades obrigatórias e imprescindíveis para o cumprimento dos contratos já firmados.

Art. 7º A contabilização do faturamento e das receitas obtidos com a comercialização dos planos de assistência funerária e das despesas a cargo da empresa comercializadora deve ser efetuada distintamente da contabilização dos demais ingressos e saídas da empresa.

Art. 8º O contrato de prestação de serviços de assistência funerária deverá conter expressamente:

I - descrição detalhada dos serviços compreendidos no plano de assistência funerária, providos pelo contratado ou a seu encargo, inclusive taxas e emolumentos, tributos incidentes nos serviços, nos bens e nos materiais consumidos ou não na prestação contratada, materiais, equipamentos, materiais de consumo, aluguéis de equipamentos, transporte e alimentação, quando compreendidos no plano de assistência contratado, próprio ou de terceiros;

II - valor e número de parcelas a serem pagas como contraprestação pelos serviços contratados;

III - titular e dependentes dos serviços contratados;

IV - nomeação do titular e seus dependentes e a faculdade de inclusão ou substituição destes;

V - cláusula assecuratória do direito de rescisão contratual a qualquer tempo pelo contratante, mesmo com a utilização dos serviços, e condições de cancelamento ou suspensão;

VI - forma de acionamento e área de abrangência;

VII - carência, restrições e limites; e

VIII - forma e parâmetros para reajuste das parcelas e local para pagamento.

Art. 9º (VETADO).

Art. 10. As empresas administradoras de planos de assistência funerária que descumprirem as exigências desta Lei estarão sujeitas às seguintes sanções:

- I- advertência escrita e fixação de prazos para o seu cumprimento;
- II - multa, fixada em regulamento;
- III - suspensão da atividade até o cumprimento das exigências legais;
- IV - interdição do estabelecimento, em caso de reincidência.

Art. 11. (VETADO).

Art. 12. Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

Brasília, 22 de março de 2016; 195º da Independência e 128º da República.

DILMA ROUSSEFF

Eugênio José Guilherme de Aragão

Nelson Barbosa

Este texto não substitui o original publicado no Diário Oficial da União - Seção 1 de 23/03/2016

[▲ Voltar ao menu](#)

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

