



Material de  
apoio

## Material de apoio

- [Superior Tribunal de Justiça](#)
- [TJ SP](#)
- [Notícias](#)

## | Apresentação

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

Apresentamos a décima oitava edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que vem sendo editado com periodicidade mensal. Mais uma vez aprimoramos as notícias juntando notas técnicas da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Ofício Circular tratando desta matéria. Os Defensores que se interessarem e tiverem interesse em obter a íntegra das notas técnicas poderão enviar e-mail ao Núcleo que encaminharemos o material.

Sugestões para a elaboração e aprimoramento desse Informativo podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico [nudecon@defensoria.sp.gov.br](mailto:nudecon@defensoria.sp.gov.br).

Boa leitura!

## | Material de apoio

### ▪ Superior Tribunal de Justiça

**1) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL DECORRENTE DA PRESENÇA DE CORPO ESTRANHO EM ALIMENTO.** A aquisição de produto de gênero alimentício contendo em seu interior corpo estranho, expondo o consumidor a risco concreto de lesão à sua saúde e segurança, ainda que não ocorra a ingestão de seu conteúdo, dá direito à compensação por dano moral. A lei consumerista protege o consumidor contra produtos que coloquem em risco sua segurança e, por conseguinte, sua saúde, integridade física, psíquica, etc. Segundo o art. 8º do CDC, “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores”. Tem-se, assim, a existência de um dever legal, imposto ao fornecedor, de evitar que a saúde ou segurança do consumidor sejam

colocadas sob risco. Vale dizer, o CDC tutela o dano ainda em sua potencialidade, buscando prevenir sua ocorrência efetiva (o art. 8º diz “não acarretarão riscos”, não diz necessariamente “danos”). Desse dever imposto pela lei, decorre a responsabilidade do fornecedor de “reparar o dano causado ao consumidor por defeitos decorrentes de [...] fabricação [...] de seus produtos” (art. 12 do CDC). Ainda segundo o art. 12, § 1º, II, do CDC, “o produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera [...], levando-se em consideração [...] o uso e os riscos” razoavelmente esperados. Em outras palavras, há defeito – e, portanto, fato do produto – quando oferecido risco dele não esperado, segundo o senso comum e sua própria finalidade. Assim, na hipótese em análise, caracterizado está o defeito do produto (art. 12 do CDC), o qual expõe o consumidor a risco concreto de dano à sua saúde e segurança, em clara infringência ao dever legal dirigido ao fornecedor, previsto no art. 8º do CDC. Diante disso, o dano indenizável decorre do risco a que fora exposto o consumidor. Ainda que, na espécie, a potencialidade lesiva do dano não se equipare à hipótese de ingestão do produto contaminado (diferença que necessariamente repercutirá no valor da indenização), é certo que, mesmo reduzida, também se faz presente na hipótese de não ter havido ingestão do produto contaminado. Ademais, a priorização do ser humano pelo ordenamento jurídico nacional exige que todo o Direito deva convergir para sua máxima tutela e proteção. Desse modo, exige-se o pronto repúdio a quaisquer violações dirigidas à dignidade da pessoa, bem como a responsabilidade civil quando já perpetrados os danos morais ou extrapatrimoniais. Nessa linha de raciocínio, tem-se que a proteção da segurança e da saúde do consumidor tem, inegavelmente, cunho constitucional e de direito fundamental, na medida em que esses valores decorrem da especial proteção conferida à dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF). Cabe ressaltar que o dano moral não mais se restringe à dor, à tristeza e ao sofrimento, estendendo sua tutela a todos os bens personalíssimos. Em outras palavras, não é a dor, ainda que se tome esse termo no sentido mais amplo, mas sua origem advinda de um dano injusto que comprova a existência de um prejuízo moral ou imaterial indenizável. Logo, uma vez verificada a ocorrência de defeito no produto, a afastar a incidência exclusiva do art. 18 do CDC à espécie (o qual permite a reparação do prejuízo material experimentado), é dever do fornecedor de reparar também o dano extrapatrimonial causado ao consumidor, fruto da exposição de sua saúde e segurança a risco concreto e da ofensa ao direito fundamental à alimentação

adequada, corolário do princípio da dignidade da pessoa humana. **(REsp 1.424.304-SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 11/3/2014).**

**2) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. PRAZO DE PRESCRIÇÃO EM CASO DE DANO PESSOAL DECORRENTE DE DANO AMBIENTAL.** Conta-se da data do conhecimento do dano e de sua autoria – e não da data em que expedida simples notificação pública a respeito da existência do dano ecológico – o prazo prescricional da pretensão indenizatória de quem sofreu danos pessoais decorrentes de contaminação de solo e de lençol freático ocasionada por produtos utilizados no tratamento de madeira destinada à fabricação de postes de luz. Apesar da natural ênfase conferida aos vários aspectos do dano ambiental, trata-se, também, de um acidente de consumo, que se enquadra simultaneamente nos arts. 12 (fato do produto) e 14 do CDC (fato do serviço). Com efeito, os postes de luz constituem um insumo fundamental para a distribuição de energia elétrica aos seus consumidores, sendo que a contaminação ambiental decorreu exatamente dos produtos utilizados no tratamento desses postes. Se o dano sofrido pelos consumidores finais tivesse sido um choque provocado por uma descarga elétrica, não haveria dúvida acerca da incidência do CDC. Ocorre que a regra do art. 17 do CDC, ampliando o conceito básico de consumidor do art. 2º, determina a aplicação do microsistema normativo do consumidor a todas as vítimas do evento danoso, protegendo os chamados *bystanders*, que são as vítimas inocentes de acidentes de consumo. Esse fato, de um lado, constitui fato do produto (art. 12), em face das substâncias químicas utilizadas, e, de outro lado, apresenta-se também como fato do serviço (art. 14), pois o tratamento dos postes de luz liga-se ao serviço de distribuição de energia elétrica. Consequentemente, a prescrição é regulada pela norma do art. 27 do CDC, que estabelece um prazo de cinco anos, flexibilizando o seu termo inicial. Precedente citado: REsp 1.346.489-RS, Terceira Turma, DJe 26/8/2013. **(AgRg no REsp 1.365.277-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 20/2/2014).**

**3) Ementa: AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL - INSURGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.** 1. O envio de cartão de crédito sem solicitação prévia configura prática comercial abusiva, dando ensejo à responsabilização civil por dano moral. Precedentes. 2. A ausência de inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes não afasta a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços, porque o dano, nessa hipótese, é presumido. 3.

Restabelecido o quantum indenizatório fixado na sentença, por mostrar-se adequado e conforme os parâmetros estabelecidos pelo STJ para casos semelhantes. 4. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp 275.047/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 22/04/2014, DJe 29/04/2014).

**4) Ementa:** PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. FUNDAMENTAÇÃO SUFICIENTE. ATRIBUIÇÃO LEGAL DOS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON). PODER REGULAMENTAR E SANCIONADOR. INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS POR ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA AFERIR ABUSIVIDADE. POSSIBILIDADE. SANÇÃO ADMINISTRATIVA POR CLÁUSULA QUE ESTA CORTE ENTENDE NÃO ABUSIVA. ILEGALIDADE DA SANÇÃO. ATO ADMINISTRATIVO QUE, PRETENDENDO DIRIMIR CONFLITO NA SEARA CONSUMEIRISTA, DETERMINA AO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS A RESTITUIÇÃO DE VALORES AO CONSUMIDOR. IMPOSSIBILIDADE. ILEGALIDADE DO ATO. 1. Constatado que a Corte de origem empregou fundamentação adequada e suficiente para dirimir a controvérsia, é de se afastar a alegada violação do art. 535 do CPC. 2. Os órgãos de defesa do consumidor possuem a atribuição legal de aplicar multas aos fornecedores de produtos ou serviços sempre que houver infração às normas consumeiristas, observada a proporcionalidade, mediante ponderação sobre a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor. 3. Incumbe aos órgãos administrativos de proteção do consumidor proceder à análise de cláusulas dos contratos mantidos entre fornecedores e consumidores para aferir situações de abusividade. Inteligência dos arts. 56 e 57 do CDC e 18 e 22 do Decreto 2.181/97. 4. Não obstante, a Segunda Seção desta Corte assentou, no julgamento do REsp 1.119.300/RS, sob o rito do art. 543-C do CPC, que **"é devida a restituição de valores vertidos por consorciado desistente ao grupo de consórcio, mas não de imediato, e sim em até trinta dias a contar do prazo previsto contratualmente para o encerramento do plano"** (Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe 27/8/2010). Assim, aplicando o direito à espécie, resulta ilegal a aplicação de sanção administrativa em virtude de previsão contratual que a jurisprudência desta Corte entende não abusiva. 5. É ilegal, por extrapolar do seu poder regulamentar e sancionador, todo provimento de órgãos de defesa do consumidor que, pretendendo dirimir conflitos nas relações de consumo, determina ao fornecedor de produtos ou serviços a restituição de valores ao consumidor. 6.

Recurso especial não provido. **(REsp 1256998/GO, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, julgado em 22/04/2014, DJe 06/05/2014).**

**5) Ementa:** CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SEGURO DE VIDA EM GRUPO. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA POR 5 (CINCO) ANOS. DENÚNCIA UNILATERAL DA SEGURADORA MEDIANTE PRÉVIA COMUNICAÇÃO. POSSIBILIDADE. ARTIGOS ANALISADOS: ARTS. 187; 421 E 422 DO CÓDIGO CIVIL. 1. Ação de obrigação de fazer, ajuizada em 06.09.2007. Recurso especial concluso ao Gabinete em 29.08.2011. 2. Discussão relativa à validade da denúncia unilateral de contrato de seguro de vida após 5 (cinco) anos de renovações automáticas. 3. Esta Corte já se manifestou no sentido da abusividade da cláusula que permite a não renovação automática do contrato de seguro de vida, mediante simples notificação da seguradora, nas hipóteses em que o contrato vinha sendo renovado ao longo de muitos anos, ficando estabelecida uma relação de colaboração e confiança entre as partes, bem como de dependência do consumidor em relação à seguradora. 4. Contudo, na hipótese, a peculiaridade é a de que o contrato de seguro de vida celebrado entre as partes só foi renovado automaticamente por 5 (cinco) vezes, não podendo ser aplicados os precedentes desta Corte, os quais tratam de relações muito mais duradouras - 20, 30 anos - em que se estabeleceu um vínculo de dependência e confiança do segurado em relação seguradora, ficando aquele em situação de desvantagem excessiva em relação a essa, além de se encontrar totalmente desamparado após longos anos de mútua colaboração. 5. Salvo situações excepcionais, em que os contratos de seguros foram renovados sucessivamente, por longos períodos de tempo, evidenciando seu caráter relacional, e gerando no consumidor a legítima expectativa de continuidade da relação, além da dependência em relação à seguradora, não se pode obrigar essa última a ficar eternamente vinculada à prestação de cobertura aos riscos contratados. 6. Recurso especial não provido. **(REsp 1294093/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/04/2014, DJe 24/04/2014)**

## ▪ TJ SP

**1) Ementa:** OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Morte do titular - Plano de saúde rescindido unilateralmente - Deferimento da tutela antecipada para reativar o plano de saúde e possibilitar a continuidade do atendimento da autora nas mesmas condições contratadas com o de cujus - Inconformismo - Desacolhimento - Preenchimento dos requisitos do art. 273 do Código de Processo Civil - Contrato de trato sucessivo que se

submete ao Código de Defesa do Consumidor e à Lei n. 9.656/98 - Aplicação, por analogia, da Súmula Normativa n. 13 da ANS - Cláusulas contratuais que devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, nos termos da legislação consumerista - Manutenção da dependente no plano de saúde - Necessidade de proteção de um bem maior que é a vida e a saúde da usuária que conta com 82 anos de idade - Decisão mantida - Recurso desprovido. **(Apelação nº 0027433-11.2001.8.26.0562, Relator: J.L. Mônico da Silva, 5ª Câmara de Direito Privado, julgado em 22/01/2014).**

**2) Ementa:** AÇÃO COMINATÓRIA - Plano de saúde - Indeferimento da tutela antecipada - Inconformismo - Acolhimento - Reajuste de 131,72% por faixa etária da usuária com 59 anos de idade que parece abusivo e coloca os *consumidores* em desvantagem exagerada - Inteligência do art. 51, inc. IV, c.c. o § 1º, inc. III, do Código de Defesa do *Consumidor* - Suspensão do reajuste, com a emissão de novos boletos de cobrança - Decisão reformada - Recurso provido. **(Apelação nº 2045239-08.2014.8.26.0000, Relator: J.L. Mônico da Silva, 5ª Câmara de Direito Privado, julgado em 30/01/2014).**

**3) Ementa:** APELAÇÃO REVISIONAL CONTRATO BANCÁRIO CERCEAMENTO DE DEFESA INOCORRÊNCIA - CAPITALIZAÇÃO RECURSO REPETITIVO COMISSÃO DE PERMANÊNCIA CÓDIGO DE DEFESA DO *CONSUMIDOR* I - Pacífica a natureza consumerista do contrato com a instituição financeira, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do *Consumidor* Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça; II É possível a cobrança de juros na forma capitalizada, com relação aos contratos firmados posteriormente à edição da MP 1.963-17/2000, de 31 de MARÇO de 2000 (atualmente reeditada sob o nº 2.170-36/2001), desde que haja cláusula contratual expressa nesse sentido; III O ônus de trazer aos autos prova de que no contrato firmado havia autorização expressa para cobrança de juros na forma capitalizada é da Instituição Financeira. Não realizada tal prova, não há meios de se onerar o *consumidor*, impondo o anatocismo sem prova de sua contratação prévia. Capitalização que deve, portanto, ser extirpada do valor do débito; IV - É possível a incidência de comissão de permanência, desde que: a) pactuada; b) não cumulada com demais encargos moratórios ou remuneratórios e com correção monetária; c) seu valor não ultrapasse as taxas médias de mercado ou a somatória da multa contratual com os juros remuneratórios contratados, mais juros de mora; d) incida apenas no período de inadimplência Precedentes do STJ Súmulas 30, 294, 296 e 472. Deixando o Banco de trazer aos autos o contrato, demonstrando a contratação prévia de comissão de permanência, esta deve ser afastada. RECURSO PROVIDO. **(Apelação nº 9053883-88.2009.8.26.0000 , Relator: Maria Lúcia Pizzotti, 20ª Câmara de Direito Privado, julgado em 28/01/2014).**

## ▪ **Notícia**

### ➤ **Senacon alerta os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor sobre o *Heartbleed* – falha de segurança na internet:**

A falha *heartbleed* não é um vírus ou um programa malicioso que possa ser “corrigida” instantaneamente, somente pelo usuário, em seu próprio computador. É parte integral do sistema de algumas comunicações deste com outros computadores por meio da internet.

Desta forma, o consumidor deve ficar atento a ofertas enganosas de serviços que busquem solucionar de forma cabal a questão. Caso o consumidor verifique irregularidade nos serviços na rede, ele poderá procurar órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para de informar e exercer seus direitos referentes a eventuais prejuízos.