



Apresentação

Apresentação

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 quinta 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](mailto:nudecon@defensoria.sp.gov.br).

Boa leitura!

## | Material de apoio

### ▪ Superior Tribunal de Justiça

**1) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DE HOSPITAL POR DANOS DECORRENTES DE TRANSFUÇÃO DE SANGUE.** O hospital que realiza transfusão de sangue com a observância de todas as cautelas exigidas por lei não é responsável pelos danos causados a paciente por futura manifestação de hepatite C, ainda que se considere o fenômeno da janela imunológica. Os estabelecimentos hospitalares são fornecedores de serviços, respondendo objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos dos serviços. Relativamente às transfusões sanguíneas, a doutrina especializada esclarece que ainda não é possível a eliminação total dos riscos de transfusão de sangue contaminado, mesmo que se adotem todos os testes adequados à análise sanguínea. Por isso, não sendo absoluta a segurança que o consumidor razoavelmente pode esperar nesses casos, o só fato da existência do fenômeno da janela imunológica não é passível de tornar defeituoso o serviço prestado pelo hospital. **(REsp 1.322.387-RS, Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 20/8/2013).**

**2) Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE DO MP NA DEFESA DE DIREITOS DE CONSUMIDORES DE SERVIÇOS MÉDICOS.** O Ministério Público

tem legitimidade para propor ação civil pública cujos pedidos consistam em impedir que determinados hospitais continuem a exigir caução para atendimento médico-hospitalar emergencial e a cobrar, ou admitir que se cobre, dos pacientes conveniados a planos de saúde valor adicional por atendimentos realizados por seu corpo médico fora do horário comercial. Cuida-se, no caso, de buscar a proteção de direitos do consumidor, uma das finalidades primordiais do MP, conforme preveem os arts. 127 da CF e 21 da Lei 7.347/1985. Além disso, tratando-se de interesse social compatível com a finalidade da instituição, o MP tem legitimidade para mover ação civil pública em defesa dos interesses e direitos dos consumidores difusos, coletivos e individuais homogêneos, conforme o disposto no art. 81 do CDC. **(REsp [1.324.712-MG](#), Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/9/2013).**

**3) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA POR HOSPITAL DE VALOR ADICIONAL PARA ATENDIMENTOS FORA DO HORÁRIO COMERCIAL.** O hospital não pode cobrar, ou admitir que se cobre, dos pacientes conveniados a planos de saúde valor adicional por atendimentos realizados por seu corpo médico fora do horário comercial. A pedra de toque do direito consumerista é o princípio da vulnerabilidade do consumidor, mormente no que tange aos contratos. Nesse contexto, independentemente do exame da razoabilidade/possibilidade de cobrança de honorários médicos majorados para prestação de serviços fora do horário comercial, salta aos olhos que se trata de custos que incumbem ao hospital. Este, por conseguinte, deveria cobrar por seus serviços diretamente das operadoras de plano de saúde, e não dos particulares/consumidores. Além disso, cabe ressaltar que o consumidor, ao contratar um plano de seguro de assistência privada à saúde, tem a legítima expectativa de que, no tocante aos procedimentos médico-hospitalares cobertos, a empresa contratada arcará com os custos necessários, isto é, que haverá integral assistência para a cura da doença. No caso, cuida-se de cobrança iníqua, em prevailecimento sobre a fragilidade do consumidor, de custo que deveria estar coberto pelo preço exigido da operadora de saúde – negócio jurídico mercantil do qual não faz parte o consumidor usuário do plano de saúde –, caracterizando-se como conduta manifestamente abusiva, em violação à boa-fé objetiva e ao dever de probidade do fornecedor, vedada pelos arts. 39, IV, X, e 51, III, IV, X, XIII, XV, do CDC e 422 do CC. Ademais, na relação mercantil existente entre o hospital e as operadoras de planos de saúde, os contratantes são empresários – que exercem atividade econômica profissionalmente –, não cabendo ao consumidor arcar com os ônus/consequências de eventual equívoco quanto à gestão

empresarial. (REsp [1.324.712-MG](#), Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/9/2013).

**4) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. EXIGÊNCIA DE CAUÇÃO PARA ATENDIMENTO MÉDICO DE EMERGÊNCIA.** É incabível a exigência de caução para atendimento médico-hospitalar emergencial. Antes mesmo da vigência da Lei 12.653/2012, a Quarta Turma do STJ (REsp 1.256.703-SP, DJe 27/9/2011) já havia se manifestado no sentido de que é dever do estabelecimento hospitalar, sob pena de responsabilização cível e criminal, da sociedade empresária e prepostos, prestar o pronto atendimento. Com a superveniente vigência da Lei 12.653/2012, que veda a exigência de caução e de prévio preenchimento de formulário administrativo para a prestação de atendimento médico-hospitalar premente, a solução para o caso é expressamente conferida por norma de caráter cogente. (REsp [1.324.712-MG](#), Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/9/2013).

## ▪ TJ SP

**1) Ementa:** RECURSO APELAÇÃO - BEM MÓVEL PEÇA INDUSTRIAL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS - INFRAÇÃO À ORDEM ECONÔMICA E PRECEITOS DE CONSUMO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Requerida, fabricante e fornecedora de equipamento industrial e peças de reposição que se recusou, em infração à ordem econômica e aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, a fornecer peça de reposição ao requerente mediante pronto pagamento, por supostos débitos pretéritos, com suposto reflexo em sua linha produtiva por 37 ( trinta e sete ) dias caracterizador de danos materiais ( emergentes ). Responsabilização bem imposta na sentença. Aferição dos danos emergentes, porém, que não dispensa a prova de queda de produção e, conseqüentemente, de faturamento, decorrentes da quebra do equipamento. Procedência. Sentença mantida, com observação tocante a fase de liquidação. Recurso de apelação não provido. (Apelação nº 9215042-74.2008.8.26.0000, Relator: Marcondes D'Angelo, 3ª Câmara Extraordinária de Direito Privado, julgado em 30/01/2014).

**2) Ementa:** Apelação - Contrato de financiamento de automóvel Revisional julgada improcedente Código de Defesa do Consumidor - Incidência - Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça Tarifas: Cadastro Inclusão de gravame Registro de Contrato Avaliação de bens Abusividade configurada Fornecedor que não pode cobrar do consumidor despesas de

sua responsabilidade Embora contratualmente previstas, é abusiva sua cobrança - Vantagem exagerada das instituições financeiras em detrimento dos consumidores - Artigos 39, V e 51, IV e XII e parágrafo único, III do Código de Defesa do Consumidor - Devolução dessas despesas que é de rigor Pronunciamento do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp. nº 1.251.331/RS e REsp. nº 1.255.573/RS, restando assentado que, em relação aos contratos celebrados após a vigência da Resolução CMN 3.518/2007, em 30.4.2008, não tem mais respaldo legal a contratação de tarifas como TAC e TEC, ou outra denominação para o mesmo fato gerador Legalidade, porém, da cobrança da tarifa de Confecção de cadastro prevista quando do início do relacionamento - Restituição em dobro, porém, que é descabida Ação que deve ser julgada parcialmente procedente - Recurso da autora provido em parte. **(Apelação nº 0000985-78.2013.8.26.0562, Relator: Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, julgado em 29/01/2014).**

**3) Ementa:** Plano de Saúde Obrigação de Fazer Recusa da operadora do plano de saúde em fornecer os medicamentos prescritos fundada em cláusula que exclui tratamento fora do regime de internação hospitalar Abusividade reconhecida Aplicação das disposições protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Medicamentos que correspondem ao próprio tratamento, que tem cobertura contratual Danos morais Ocorrência, ante a injustificada recusa para autorizar a realização do tratamento Decisão mantida Recurso improvido. **(Apelação nº 1004956-82.2013.8.26.0100, Relator: Eduardo Sá Pinto Sandeville, 6ª Câmara de Direito Privado, julgado em 23/01/2014).**

## ▪ Notícias

### ➤ Anatel Lança Site Para Consumidores

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) lançou no dia 31 de janeiro um novo portal na internet para auxiliar o consumidor a resolver seus problemas com as empresas do setor — telefonia fixa, móvel, internet e TV. Além de dicas sobre como resolver impasses e a quem recorrer, o site vai apresentar, por exemplo, alguns rankings comparativos entre empresas.

A página, que será lançada ainda durante esta manhã, deve tornar também mais simples a navegação do usuário que se deparava com uma página extremamente técnica ao acessar o portal oficial da agência. O Portal do Consumidor, porém, não irá substituir o site da Anatel. Os dois funcionarão como complementares.

As principais reclamações dos usuários são: erros das empresas nas faturas dos celulares pós-pagos e a qualidade da telefonia fixa — incluídos aí os problemas durante as ligações e o atendimento da empresa para reparar falhas na linha ou instalar uma nova.

Os consumidores que quiserem fazer reclamações por meio do no portal também poderão preencher um formulário on-line com a queixa. A Anatel analisa ainda a possibilidade de oferecer, futuramente, um atendimento virtual por meio de chats, em que os usuários podem tirar dúvidas instantaneamente.

*Fonte: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2014/01/1405527-anatel-lanca-site-para-consumidores.shtml>*

#### ➤ **Serviço de Atendimento aos Procons (SEAP) e Entidades do grupo Itaú-Unibanco**

Para aqueles que possuem demanda referente ao grupo Itaú-Unibanco, informamos que há o Serviço de Atendimento aos Procons (SEAP) e Entidades ligando no 0800 721 4828, teclando a opção desejada, o qual atende problemas com cartões emitidos pela Fininvest, Unicard, Itaucard, Taií e Hipercard; bem como Renegociações de Dívidas com Empréstimos Pessoais ou cartões Fininvest, Unicard, Itaurcard e Taií.

A título de exemplo, o Núcleo entrou em contato neste canal de atendimento para constatar a eficiência do serviço e obteve êxito no caso de um assistido que pretendia reaver a segunda via de seu contrato de financiamento de veículo, negado na agência anteriormente. Após 10 minutos da ligação, foi-nos enviada a cópia do contrato via e-mail sem maiores problemas.

#### ➤ **Defensoria da União entra com Ação que Questiona Correção do FGTS**

Pedido é para que seja usado índice que 'reflita melhor a inflação'. Caixa promete recorrer de toda decisão contrária à atual forma de correção.

A Defensoria Pública da União (DPU) entrou com ação na Justiça Federal do Rio Grande do Sul contra a Caixa Econômica Federal pedindo que a correção monetária do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) seja feita pelo índice "que melhor reflita a inflação a partir de janeiro de 1999".

A Ação Civil Pública, de acordo com a defensoria, ajuizada nesta segunda-feira (3), tem pedido de abrangência nacional e parte do entendimento de que a Taxa Referencial

(TR), usada atualmente para corrigir o saldo do FGTS, não repõe as perdas inflacionárias.

A DPU em nota afirmou que “optou pelo ajuizamento da ACP, de caráter coletivo, devido ao número expressivo de trabalhadores que têm buscado a instituição para pleitear a correção dos depósitos de suas contas do FGTS. O objetivo é evitar a multiplicação de milhares de demandas judiciais com mesmo objeto e pedido, que sobrecarregam o Poder Judiciário e também as unidades de atendimento da DPU em todo o país”.

Também em nota, a Caixa informou que, até o momento, foram ajuizadas 39.269 ações contra o FGTS, sendo que foram proferidas 18.363 decisões favoráveis ao critério de correção aplicado pela Caixa/FGTS e afirma que recorrerá de qualquer decisão contrária ao Fundo de Garantia.

Foi através de uma decisão do Supremo Tribunal Federal, que inúmeros trabalhadores brasileiros, diante dessa possibilidade começaram a buscar a Justiça em busca da correção, entretanto, não há garantia de que eles possam ser bem sucedidos.

A questão é polêmica e deve perdurar por um longo período. Ministros do STF e outros juristas se dividem sobre o que irá acontecer. Todos preveem, de qualquer forma, uma batalha jurídica por causa da posição adotada pela Corte em relação aos precatórios (títulos de dívidas que o governo emite para pagar quem vence na Justiça processos contra o poder público). Esses papéis, assim como o FGTS, também eram corrigidos pela TR (Taxa Referencial), mas conforme a decisão do Supremo em março de 2013, o índice não pode ser usado para repor perdas da inflação, uma vez que considerou a TR inapropriada para corrigir perdas inflacionárias de papéis emitidos pelo governo, abrindo caminho para a revisão dos saldos também do FGTS calculados desde agosto de 1999.

*Fonte:* <http://g1.globo.com/economia/noticia/2014/02/defensoria-entra-com-acao-que-questiona-correcao-do-fgts.html>

#### ➤ **Idosos Têm Direito à Meia-Entrada em Atividades Culturais, Esportivas ou de Lazer**

O Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10741/2003), estabelece que os idosos têm pelo menos 50% de desconto no pagamento de atividades culturais, de lazer, artísticas e esportivas.

A Lei Federal da Meia-Entrada, nº 12933/2013, garante o benefício do pagamento de meia-entrada para estudantes, pessoas com deficiência e jovens entre 15 e 29 anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos. Idosos não são amparados por esta lei por já contarem com o Estatuto do Idoso.

Assim, para o benefício da meia-entrada o consumidor deve se enquadrar numa das seguintes situações:

- ter mais de 60 anos
- ser estudante
- possuir entre 15 e 29 anos e ser comprovadamente carente
- ser deficiente físico
- ser acompanhante de deficiente físico durante o evento

Algumas redes de cinema e teatro podem ou não oferecer o desconto da meia-entrada para aposentados, mas esta é uma cortesia criada pelas empresas independente da legislação. A legislação federal vigente não prevê nenhum tipo de desconto específico para os aposentados, a não ser que ele se enquadre em uma das situações previstas pelas Leis Federais nº 10741/2003 e nº 12933/2013.

As Leis regionais que garantem a meia-entrada são:

- Lei Estadual (SP) 10.858/01, alterada pela Lei 14.729/12: concede meia-entrada em estabelecimentos que proporcionem lazer e cultura, praças desportivas e similares aos professores da rede pública estadual e das redes municipais de ensino, desde que apresentem carteira funcional emitida pela Secretaria da Educação de São Paulo ou holerite;
- A Lei Municipal (São Paulo/SP) nº 12325/1997, que previa o desconto igual ao de idosos para aposentados, não está vigente pois foi declarada inconstitucional pelo TJ-SP (Tribunal de Justiça de São Paulo).
- Lei Municipal (Porto Alegre/RS) 7366/1993: regulamentada pelo Decreto 11.110 a lei determina a concessão do benefício de meia-entrada para os aposentados em Porto Alegre. Na cidade os aposentados e pensionistas do INSS, cuja aposentadoria ou pensão não sejam superiores a 03 salários mínimos, têm direito a pagar 50 % do valor dos ingressos em cinemas, teatros, espetáculos esportivos, circenses, ou de outras áreas de cultura, lazer e entretenimento.

Importante destacar que se o consumidor tem o direito à meia-entrada negado, pode adquirir o ingresso com valor integral e requerer posteriormente a devolução da quantia paga a mais em relação aos 50% de desconto através do Procon ou do próprio Poder Judiciário. Para isto, deverá apresentar o ingresso e a identificação que garante o desconto.

**Fonte:** <http://www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/idosos-tem-direito-a-meia-entrada-em-atividades-culturais-esportivas-ou-de-lazer>

#### ➤ **Direitos em Relação à Falta de Energia Elétrica**

Em casos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos danificados em função da queda de energia elétrica, o consumidor deve entrar em contato com concessionária que presta serviço em sua cidade e solicitar o ressarcimento.

De acordo com a Resolução 360/2009 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o consumidor deve registrar o fato, no prazo de até 90 dias, junto aos canais de atendimento da empresa (internet, telefone, pessoalmente, etc), especificando quais os equipamentos foram danificados. A concessionária deverá abrir processo específico de indenização.

A prestadora terá 10 dias corridos para inspecionar o equipamento danificado (um dia, para equipamento utilizado para acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos); 15 dias para apresentar, por escrito, resposta ao pedido; e 20 dias para providenciar o ressarcimento. A empresa deve informar ao consumidor a data e o horário aproximado da inspeção ou disponibilização do equipamento. Caso não ocorra essa vistoria, o prazo para resposta será de 15 dias contados da data da solicitação do ressarcimento.

Importante destacar que o consumidor não deve reparar o equipamento danificado, salvo nos casos em que houver autorização prévia e formal da concessionária, bem como impedir ou dificultar sua inspeção, pois poderá perder o direito à indenização.

O serviço de energia elétrica é essencial, sendo assim, de acordo com o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), os fornecedores são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

Ainda segundo o CDC, "nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados".

Se o consumidor tiver problemas com a rede elétrica, ele deve entrar em contato com a concessionária e anotar o protocolo. Se não conseguir resolver sua demanda ele pode procurar os seguintes canais:

▪ **Aneel** - Agência Nacional de Energia Elétrica - telefone: 167

Site: <http://www.aneel.gov.br>

▪ **Arsesp** - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - telefone: 0800 72 70 167

Site: <http://www.arsesp.sp.gov.br>.

▪ **Procon** - Consulte os canais de atendimento da Fundação Procon-SP e dos órgãos de defesa do consumidor conveniados.

▪ **Defensoria Pública** - Consulte os canais de atendimento.

O consumidor também poderá pleitear seus direitos no Poder Judiciário.

*Fonte: <http://educaproconsp.blogspot.com.br/2011/07/falta-de-energia-eletrica-conheca-os.html>*