

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

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

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

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

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

### Navegando pelo Índice

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

## ÍNDICE

### ATUAÇÃO MENSAL DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### NOVAS SÚMULAS PUBLICADAS PELO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### NOTÍCIAS

CARTÕES RENNER DEVEM EXCLUIR CLÁUSULA ABUSIVA NOS CONTRATOS DE ADESÃO PARA SEGUNDA TURMA DO STJ COBRAR PREÇO DIFERENTE NA VENDA COM CARTÃO É CLÁUSULA ABUSIVA

COBRANÇA ABUSIVA POR CANCELAMENTO DE CONTRATO GERA DANO MORAL, DIZ TJ-DFT ATUALIZAÇÃO DO CDC PREVÊ PROIBIÇÃO DE EXPRESSÕES ENGANOSAS EM ANÚNCIOS

LEI QUE OBRIGA A VENDA DE MEIA ENTRADA PELA INTERNET É SANCIONADA

STJ VAI OUVIR A ANATEL SOBRE OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NO CORTE DE INTERNET MÓVEL

PAGAMENTO DO MÍNIMO: VOCÊ SABE CALCULAR A SUA DÍVIDA NO CARTÃO DE CRÉDITO?

### JURISPRUDÊNCIAS

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

## • ATUAÇÃO DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- 1) Instauração do PROPAC (procedimento preparatório de ação civil pública) de nº 017/2015, com a finalidade de tutelar direitos e interesses dos servidores públicos estaduais do quadro da Saúde, no que diz respeito ao descumprimento por parte do Governo Estadual em relação ao pagamento dos retroativos de progressão e insalubridade referentes aos anos de 2010, 2011 e 2012, situação que estaria originando retenção total dos salários dos servidores por parte do Banco do Brasil, tendo em vista à contratação de empréstimos oriundos de mútua cooperação entre o Banco do Brasil e o Governo do Estado do Tocantins com a finalidade de ocasionar o adiantamento total desses valores.
- 2) Instauração do PROPAC nº 018/201513/2015, com a finalidade de tutelar direitos dos consumidores usuários de energia elétrica da zona rural do Estado do Tocantins, em relação à ausência de notificação por parte da concessionária Energia em relação ao corte/suspensão do fornecimento de energia.
- 3) Organização e participação da equipe do Núcleo de Defesa do Consumidor na I Reunião de Integração dos Membros do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, realizada nos dias 15 e 16 de outubro deste ano, contando com a presença da Secretária Nacional do Consumidor, a qual encerrou o evento com uma palestra realizada no dia dezesseis.
- 4) Projeto realizado pelo NUDECON foi selecionado para compor a lista de cadastro reserva pelo Conselho do Fundo de Direitos Difusos (CFDD). De um total de 897 propostas recebidas pela Secretaria-Executiva do CFDD, o projeto ficou entre os 26 projetos selecionados, sendo 20 para integrar a lista de prioritários e 06 para composição de cadastro de reserva. O projeto do NUDECON visa implantar o atendimento itinerante a população carente dos bairros periféricos do município de Palmas/TO, descentralizando os atendimentos do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

## ▪ NOVAS SÚMULAS PUBLICADAS PELO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 1) **Súmula 547:** Nas ações em que se pleiteia o ressarcimento dos valores pagos a título de participação financeira do consumidor no custeio de construção de rede elétrica, o prazo prescricional é de vinte anos na vigência do Código Civil de 1916. Na vigência do Código Civil de 2002, o prazo é de cinco anos se houver previsão contratual de ressarcimento e de três anos na ausência de cláusula nesse sentido, observada a regra de transição disciplinada em seu art. 2028.
- 2) **Súmula 548:** Incumbe ao credor à exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.
- 3) **Súmula 550:** A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

## NOTÍCIAS

### 1) CARTÕES RENNER DEVEM EXCLUIR CLÁUSULA ABUSIVA NOS CONTRATOS DE ADESÃO

**Veículo: STJ**  
**Acesso em 23/10/2015**

A Quarta Turma do STJ, em votação unânime, confirmou decisão que obriga a Renner Administradora de Cartões de Crédito a excluir dos contratos de adesão cláusula-mandato que lhe permitia emitir título cambial contra o usuário do cartão. Esse tipo de cláusula faz com que consumidor dê poderes à administradora para realizar diversos negócios jurídicos em seu nome, como procuradora.

Ao negar o recurso da empresa, que pretendia manter a cláusula, o relator do caso, ministro Marco Buzzi, explicou que as cláusulas-mandato têm três modalidades, com efeitos jurídicos distintos. A primeira é inerente a todos os contratos de cartões de crédito e serve para que a operadora se comprometa a honrar o compromisso assumido pelo cliente perante o comerciante ou prestador de serviço.

Na segunda, também válida e presente nos cartões *private label*, como o caso dos cartões Renner, o consumidor autoriza a operadora a obter recursos no mercado financeiro para saldar eventuais dívidas e financiamentos.

A terceira modalidade admite que a administradora emita título de crédito em nome do cliente. Esta é considerada abusiva segundo as leis do país. Para o relator, essa prática expõe o consumidor a uma posição de extrema vulnerabilidade, pois permite a pronta invasão de seu patrimônio por meio de compensação bancária direta ou execução, com reduzida capacidade de defesa.

O ministro ressaltou que há muito tempo o STJ consolidou entendimento de ser ilegal a cláusula-mandato destinada ao saque de títulos, conforme estabelece a Súmula 60 do próprio tribunal: "É nula a obrigação cambial assumida por procurador do mutuário vinculado ao mutuante, no exclusivo interesse deste".

### 2) PARA SEGUNDA TURMA DO STJ COBRAR PREÇO DIFERENTE NA VENDA COM CARTÃO É PRÁTICA ABUSIVA

**Veículo: STJ**  
**Acesso em 07/10/2015**

A Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu nesta terça-feira (6) que é prática abusiva dar desconto para pagamento em dinheiro ou cheque e cobrar preço diferente para pagamento com cartão de crédito pelo mesmo produto ou serviço.

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

Com esse entendimento, já adotado nas turmas de direito privado, o colegiado – que julga processos de direito público – negou recurso da Câmara de Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte, que pretendia impedir o Procon de Minas Gerais de aplicar penalidades a empresas pela cobrança diferenciada.

O relator do recurso, ministro Humberto Martins, afirmou em seu voto que o estabelecimento comercial tem a garantia do pagamento efetuado pelo consumidor com cartão de crédito, pois a administradora assume inteiramente a responsabilidade pelos riscos da venda. Uma vez autorizada a transação, o consumidor recebe quitação total do fornecedor e deixa de ter qualquer obrigação perante ele. Por essa razão, a compra com cartão é considerada modalidade de pagamento à vista.

O ministro destacou que o **artigo 36**, X e XI, da Lei 12.529/11, que estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, considera infração à ordem econômica a discriminação de adquirentes de bens ou serviços mediante imposição diferenciada de preços, bem como a recusa à venda de produtos em condições de pagamento corriqueiras no comércio.

A norma, segundo o ministro, evidencia que constitui prática abusiva a situação em que o fornecedor determina preços mais favoráveis para o consumidor que paga em dinheiro ou cheque em detrimento de quem paga com cartão de crédito.

### 3) COBRANÇA ABUSIVA POR CANCELAMENTO DE CONTRATO GERA DANO MORAL, DIZ TJ-DFT

**Veículo: Conjur****Data: 19/10/2015****5**

Cobranças de multas abusivas por cancelamento de contrato geram dano moral. Com esse entendimento, a 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal condenou, por unanimidade, uma companhia aérea a devolver 90% da passagem cancelada pelo autor da ação e indenizá-lo em R\$ 4 mil por danos morais.

No caso, o autor da ação processou a companhia aérea porque a empresa teria cobrado uma multa no valor de 50% sobre uma passagem cancelada. Segundo o autor, apesar de a empresa ter se comprometido a devolver o valor, com abatimento da multa, ela não o fez. Em sua defesa, a ré alegou que não cometeu conduta ilícita, pois a cobrança das taxas impostas ao consumidor seria legal.

Em primeira instância, o pedido do autor foi julgado parcialmente procedente, e a empresa foi condenada a reembolsá-lo em 90% do valor da passagem e ao pagamento de indenização de R\$ 4 mil por danos morais. Com a alteração, a multa pelo cancelamento foi reduzida de 50% para 10%. A turma recursal decidiu manter a sentença e reforçou que a multa cobrada pelo cancelamento da passagem era abusiva.

“Portanto, o valor pago pelo consumidor deveria ser reembolsado, com o devido desconto da quantia referente à multa pela rescisão contratual, nos termos do artigo 740 do Código Civil. Todavia, a aplicação de multa no patamar de 50%, mesmo para tarifas promocionais, se mostra

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

abusiva, motivo pelo qual a sentença a *quo* merece ser prestigiada, mantendo-se a redução da multa rescisória para 10% do valor pago pelo autor/recorrido, visando manter o equilíbrio da relação, onde o consumidor se encontra em situação de vulnerabilidade”, argumentou o colegiado.

Quanto ao dano moral, a turma ressaltou que a atitude da ré em não efetuar o reembolso ao autor foi suficiente para gerar o abalo emocional. “Verifica-se que as atitudes perpetradas pela ré são passíveis de gerar dano moral, uma vez que gerou transtornos, desgastes, constrangimentos e abalo emocional, que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, tendo em vista que a empresa ré, mesmo cobrando multa abusiva, deixou de reembolsar o consumidor no valor que lhe era devido, sustentando, inveridicamente, que o erro era da operadora de cartão de crédito, o que fez com que o autor procurasse por duas vezes o Procon (fls. 41 e 48), sem que, contudo, a empresa aérea (ré) cumprisse com a sua obrigação.” *Com informações da Assessoria de Imprensa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Processo 20150410008649ACJ*

#### 4) ATUALIZAÇÃO DO CDC PREVÊ PROIBIÇÃO DE EXPRESSÕES ENGANOSAS EM ANÚNCIOS

**Veículo: Proteste.org**  
**Acesso em 13/10/2015**

Com intuito de prevenir o superendividamento, atualização do CDC propõe restrição de palavras que induzam a propaganda enganosa. Entre as expressões barradas estão o uso de "sem juros" e "sem acréscimo", por exemplo.

Com o aumento da inadimplência no País, houve um avanço por ter sido finalmente aprovado pelo Senado, o Projeto de lei de atualização do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor. Mas as propostas, em tramitação há três anos, ainda terão que ser votadas antes de seguir para a Câmara Federal.

##### **Alguns termos serão proibidos em anúncios**

Com as mudanças o CDC incluirá uma série de mecanismos de prevenção do superendividamento das famílias e de tratamento da situação extrajudicial e judicialmente, com estímulo a renegociação de dívidas. Caso o texto seja aprovado como está, haverá incentivo a práticas de crédito responsável, educação financeira e renegociação de dívidas.

Os fornecedores ficarão proibidos, por exemplo, de usar na publicidade, expressões como "**crédito gratuito**", "**sem juros**" e "**sem acréscimo**", além de ser vedada a prática do assédio de consumo, principalmente quando se tratar de idosos, analfabetos, doentes ou pessoas em estado de vulnerabilidade agravada.

##### **Dívidas comprometem boa parte da renda mensal**

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

O superendividamento é explicitado no projeto como o "comprometimento de mais de **30% da renda líquida** mensal do consumidor com o pagamento do conjunto das dívidas não profissionais, exigíveis e por vencer, excluído o financiamento para a aquisição de casa para a moradia, e desde que inexistentes bens livres e suficientes para liquidação do total do passivo".

O superendividamento ocorre com a impossibilidade manifesta do consumidor, pessoa natural, de boa-fé, de pagar o conjunto de suas dívidas de consumo, e que comprometa seu mínimo existencial. A PROTESTE está atenta para alertar se na esteira das mudanças houver retrocesso nos direitos dos consumidores, com “pegadinhas” nas propostas ora em tramitação.

## 5) LEI QUE OBRIGA A VENDA DE MEIA ENTRADA PELA INTERNET É SANCIONADA

**Veículo: Idec**  
**Acesso em 26/10/2015**

O Diário Oficial da União na sexta-feira (23) trouxe a publicação da Lei 13.179 que obriga o fornecedor de ingresso para evento cultural pela internet a tornar também disponível a venda de meia-entrada. Segundo a lei, a comprovação da situação de beneficiário da meia-entrada será feita na entrada do evento cultural, mediante a apresentação da documentação exigida.

## 6) STJ VAI OUVIR A ANATEL SOBRE OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NO CORTE DE INTERNET MÓVEL

**Veículo: Idec**  
**Acesso em 23/10/2015**

Quando as empresas começaram a cortar o acesso à internet móvel a partir do final de 2014 daqueles que consomem todo o pacote de dados em seus planos, a mudança acabou gerando uma certa revolta entre os brasileiros. A medida foi tomada para que aqueles que precisam estar sempre conectados tenham que pagar a mais ao adquirir pacotes extras de dados, ainda mais na era de transição de ligações tradicionais em troca de aplicativos de mensagens instantâneas como o WhatsApp.

Anatel vem prometendo tomar medidas para entrar em acordo com as operadoras de telefonia e buscar a melhor solução para empresas e clientes. Agora, temos a notícia de que o Superior Tribunal de Justiça finalmente vai ouvir a Anatel pela busca dos direitos dos consumidores para avaliar um posicionamento uniforme em todos os processos que tratam sobre o bloqueio de acesso à internet móvel no país.

Atualmente, há 16 ações coletivas tramitando por vários tribunais estaduais sobre o corte de acesso à internet. “A meta é que todas as ações sejam submetidas à apreciação de entendimento único em todo o país. Isso garantirá a redução de gastos processuais e a celeridade das decisões”, diz nota do Tribunal. As ações iniciais em defesa dos consumidores foram tomadas pelo PROCON e sustentam

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

que as operadoras móveis modificaram indevidamente os contratos, ferindo o Código de Defesa do Consumidor.

As operadoras Vivo e Oi recorreram ao STJ alegando que poderá haver um conflito de competência. As diferentes demandas em questão podem acabar gerando decisões conflitantes que resultem no prejuízo para empresas e também consumidores. Para impedir que isso acabe acontecendo, o STJ informa que está em busca de um juiz responsável para avaliar os casos, mas não foi revelada uma possível data de quando o processo poderá ser iniciado. Assim, talvez só vejamos alguma novidade em 2016.

Nem tudo está perdido para o nosso lado. Várias liminares já foram concedidas em favor dos usuários, mas quase todas estão temporariamente interrompidas pelos tribunais de segunda instância dos estados. As principais são contra a operadora Oi em vários estados. Enquanto isso, o Tribunal tem agendado uma audiência pública para o próximo dia 9 e convidou Anatel, Ministério Público, defensorias públicas, cinco operadoras e entidades de defesa dos consumidores de 13 estados.

*"Apesar de o debate se limitar à escolha de um juiz responsável, o julgamento do mérito dessas ações atingirá um número exponencial de brasileiros usuários do sistema móvel pré-pago e as empresas de telefonia, com enorme repercussão", diz o STJ.*

Vamos esperar para ver o que poderá sair desta reunião. Assim, poderemos ter um serviço de internet melhor em 2016 do que foi visto este ano.

8

## 7) PAGAMENTO DO MÍNIMO: VOCÊ SABE CALCULAR A SUA DÍVIDA NO CARTÃO DE CRÉDITO?

**Veículo: Portal do Consumidor**  
**Acesso em 20/10/2015**

Postergar a dívida no cartão é comum entre os consumidores, que acompanham o crescimento do débito em efeito bola de neve.

SÃO PAULO - O orçamento está apertado e você acredita que não será capaz de quitar a fatura do seu cartão de crédito neste mês. No próximo, possivelmente, o seu salário será insuficiente para pagar o valor acumulado de dois meses e, assim, seus débitos tendem a aumentar, num efeito "bola de neve".

Muitas pessoas acabam nesta situação porque não entendem exatamente como funcionam os cartões, e acreditam que, ao pagar ao menos o valor mínimo, não têm que pagar juros, o que não é correto! Para orientar melhor os consumidores em relação a isto, a ABC (Associação Brasileira do Consumidor) revelou, passo a passo, como uma dívida no cartão é composta. Fique atento e evite problemas!

### Na ponta do lápis

Para ilustrar melhor a evolução da dívida de um cartão de crédito, vamos tomar como base o caso de uma pessoa que possui saldo devedor de R\$ 1.500, e cujo cartão cobra juros rotativos de 10% ao mês.

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

Caso opte por efetuar apenas o pagamento mínimo, esta pessoa terá que desembolsar apenas R\$ 300 do total da fatura (em geral o valor mínimo é fixado em 20% do valor da fatura). Neste caso, o saldo da fatura que teria que ser financiado, por não ter sido pago, seria de R\$ 1.200.

Este valor será acrescido dos encargos pelo atraso no pagamento da dívida financiada. Além do juro rotativo, há ainda a multa por atraso (2% ao mês), os juros de mora (1% a.m.). Calculando os respectivos valores, tem-se o juro do rotativo, em R\$ 120 (R\$ 1.200 x 10%), a multa por atraso, em R\$ 24, e os juros de mora, em R\$ 12. Em outras palavras: quase R\$ 160 apenas em encargos!

No mês seguinte, portanto, a sua dívida, antes de R\$ 1.200 no cartão, passou a valer cerca de R\$ 1.360 (R\$ 1.200 + R\$ 160). Se, por mais uma vez, não for possível quitar a fatura inteira e você tiver que pagar apenas o valor mínimo (20% ou R\$ 272), é bom saber que, sobre o saldo restante, R\$ 1.088, serão calculados novamente todos os encargos já mencionados. Vale ressaltar que, neste exemplo, assume-se que não houve novos gastos no mês seguinte, o que é quase improvável, uma vez que o uso do plástico está cada vez mais popularizado entre os consumidores. Neste sentido, pense que a dívida real poderá ser ainda maior, contabilizando-se novos gastos no mês. Além disso, vale lembrar que, em janeiro de 2008, de acordo com a Receita Federal, o crédito rotativo passou a pagar IOF à alíquota diária de 0,0082%, contra 0,0041% na regra anterior. Além desse aumento do valor cobrado por dia, as operações têm, agora, incidência extra de 0,38% sobre o total da operação, independentemente do prazo.

9

## **Quebrar o cartão pode ser necessário**

O cenário discutido aqui deixa claro o porquê de você ter que fugir de pagar o mínimo do cartão com frequência. Se notar um acúmulo de dívidas, não pense duas vezes em quebrar o cartão para evitar novos gastos. Procure o banco emissor e tente negociar condições de pagamento mais flexíveis. Uma dica para saber se a proposta recebida da empresa é realmente vantajosa: submeta as faturas para elaboração de perícia contábil, situação em que se torna possível eliminar qualquer risco de cobrança de juros ilegais e abusivos. Em último caso, o consumidor deve buscar a Justiça, pois enquanto um débito é discutido judicialmente, você não poderá ser taxado por inadimplente, a ponto de ter o nome incluído nas listas restritivas de proteção ao crédito. Finalmente, não se esqueça da máxima que certamente sempre será a melhor dica para evitar o descontrole financeiro: a soma dos seus gastos nunca pode ultrapassar o valor de sua renda. Faça um esforço a mais, para tentar poupar um percentual do salário visando constituir um fundo de reserva para situações emergenciais.

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

## JURISPRUDÊNCIAS

### SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

#### RESPONSABILIDADE CIVIL – CONSUMIDOR BYSTANDER

RECURSOS ESPECIAIS. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. MORTE NAS DEPENDÊNCIAS DA ESTAÇÃO DE TREM. TRANSEUNTE ATINGIDO POR BALA PERDIDA ADVINDA DE TIROTEIO ENTRE SEGURANÇAS DA EMPRESA E ASSALTANTES QUE OBJETIVAVAM ROUBO DE CARRO FORTE. FATO DO SERVIÇO. INCIDÊNCIA DO CDC. CONSUMIDOR BYSTANDER. PRAZO PRESCRICIONAL QUINQUENAL. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO NÃO DEMONSTRADO. NEXO CAUSAL MANTIDO. PENSÃO POR MORTE DE FILHO MAIOR AOS GENITORES. DEPENDÊNCIA ECONÔMICA. TERMO FINAL DA PENSÃO POR MORTE. TABELAS DO INSS E IBGE. FORMAÇÃO DE CAPITAL. OPÇÃO DE INCLUSÃO EM FOLHA DE PAGAMENTO DA EMPRESA. FASE DE CUMPRIMENTO DE SENTENÇA.

1. **Polêmica em torno da responsabilidade civil das empresas demandadas pelos danos causados aos demandantes pela morte de seu filho na Estação Ferroviária da Lapa (São Paulo) atingido por um projétil de arma de fogo disparado durante um tiroteio envolvendo assaltantes e seguranças das empresas recorrentes após tentativa de roubo a carro forte que recolhia valores no local.**

2. O serviço apresenta-se defeituoso ao não atender à segurança legitimamente esperada pelo consumidor (art. 14, § 1º, CDC).

3. **Atenta contra a segurança do consumidor a opção pelo uso de armas de fogo pelos prepostos da ré em confronto com meliantes, em local de intenso trânsito de pessoas, priorizando a recuperação do dinheiro roubado à integridade física dos consumidores que lá se encontravam.**

4. Reação ao assalto, por parte dos seguranças das rés, resultou na morte de três pessoas, além de outras vítimas não fatais.

5. **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.**

6. **Incidência do regime jurídico do CDC ao caso.**

7. Aplicação do prazo prescricional de cinco anos, estabelecido no artigo 27 do CDC, por se tratar de acidente de consumo previsto no artigo 14 (fato do serviço) do CDC.

8. Inaplicabilidade da excludente do fato de terceiro, prevista no inciso II do parágrafo 3.º do artigo 14 do CDC, pois, para sua configuração, seria necessária a exclusividade de outras causas não reconhecida na origem. Súmula 07/STJ.

9. Pacificado o entendimento desta Corte Superior no sentido de que o valor da indenização por dano moral somente pode ser alterado na instância especial quando ínfimo ou exagerado, o que não ocorre no caso em tela em que arbitrado com razoabilidade, considerando os aspectos do caso concreto, no montante de R\$ 62.200,00 (sessenta e dois mil reais) para cada genitor pela morte do filho.

10. Pensão por morte de filho maior aos genitores. Necessidade de demonstração de dependência econômica em relação a vítima na época do evento danoso. Precedente específico do STJ. Reconhecimento da dependência pelo acórdão recorrido. Súmula 07/STJ.

11. O termo final da pensão estabelece-se pela conjugação entre a expectativa de vida com a dependência econômica do pensionista.

12. Não é absoluto o critério temporal de fixação do termo final na data em que a vítima completaria 65 anos, devendo ser aferido em consonância com a tabela de sobrevivência adotada pela Previdência Social de acordo com cálculos elaborados pelo IBGE. Precedentes específicos do STJ.

13. O entendimento do Superior Tribunal de Justiça é no sentido da obrigatoriedade de constituição de capital para garantir o pagamento da pensão (art. 475-Q do CPC). Súmula 313/STJ.

14. Possibilidade de substituição da constituição de capital pela inclusão dos pensionistas na folha de pagamento da empresa, na hipótese do § 2º do art. 475-Q, do CPC, a ser avaliada pelo juízo da execução no momento do cumprimento de sentença.

15. RECURSOS ESPECIAIS DESPROVIDOS. (REsp 1372889/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/10/2015, DJe 19/10/2015)

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

## TRANSPORTE METROVIÁRIO – FALHA NA SEGURANÇA – RESPONSABILIDADE

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SERVIÇO DE TRANSPORTE METROVIÁRIO. ASSALTO ÀS BILHETERIAS. MENOR VITIMADO. CONDUTA NEGLIGENTE DA CONCESSIONÁRIA. NEXO DE CAUSALIDADE E DANO COMPROVADOS. DEVER DE INDENIZAR. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. SIMILITUDE FÁTICA. AUSÊNCIA. DECISÃO MANTIDA.

1. Na linha dos precedentes do STJ, a circunstância de o consumidor ser vítima de roubo não é, por si só, suficiente para caracterizar fortuito externo apto a ilidir a responsabilidade de indenizar do fornecedor de produtos ou serviços. Precedentes.
2. No caso dos autos, as instâncias ordinárias afirmaram que o cenário envolvido no crime era propício a esse tipo de delito, pois envolvia movimentação de alta quantia de dinheiro. Nesse contexto, concluíram ter ficado devidamente comprovada a negligência da concessionária com a segurança. Portanto, é de rigor a responsabilização da empresa pelos danos causados à parte autora.
3. Nos termos dos arts. 255, §§ 1º e 2º, do RISTJ e 541, parágrafo único, do CPC, é indispensável que haja, para a comprovação do dissídio jurisprudencial, similitude fática entre os casos comparados, circunstância não verificada na hipótese.
4. Agravo regimental improvido. (AgRg no AREsp 218.394/RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 01/10/2015, DJe 16/10/2015)

## TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

### SERVIÇO DE TELEFONIA – COBRANÇA INDEVIDA

RECURSO INOMINADO. SERVIÇO DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. 1. Há responsabilidade objetiva da empresa de telefonia, bastando que exista, para caracterizá-la, a relação de causalidade entre o dano experimentado pelo consumidor e o ato da prestadora de serviço, independentemente de culpa ou dolo, como no caso dos autos. Assim, verificada a cobrança em decorrência de serviço de internet não contratado pelo consumidor, impositiva a devolução em dobro dos valores despendidos e o cancelamento do serviço. 2. No caso em tela, não há falar em sentença extra petita, tendo em vista que o consumidor, nos pedidos formulados junto ao Procon, pugnou pela aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê, em seu artigo 14, que o prestador de serviços deve responder pelos danos causados aos consumidores. Logo, a condenação ao pagamento de indenização a título de compensação por danos morais encontra arrimo no pleito em questão. 3. A cobrança de serviço não solicitado associada a injustificada inércia do fornecedor diante das reclamações do consumidor implica sofrimento e abalo emocional, ensejando indenização por danos morais. 4. Prequestionamento. Não cabe ao julgador apreciar cada ponto de vista da parte, bem como manifestar-se sobre cada artigo de lei invocado, mas sim expor com clareza os fundamentos da decisão (131 do CPC). 5. Recurso conhecido e desprovido. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, sendo o acórdão lavrado nos moldes do art. 46 da Lei nº 9.099/95. Custas e honorários advocatícios, estes no patamar de R\$ 1.000,00 (mil reais), pela parte recorrente. (TJTO. RI 0004908-11.2015.827.9100, Rel. Juíza SILVANA MARIA PARFIENIUK, 1ª Turma Recursal Cível, julgado em 29/10/2015).

II

### PLANO DE SAÚDE – CLÁUSULA ABUSIVA – VEDAÇÃO DE TRATAMENTO DOMICILIAR

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÕES. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA RECURSAL. DEFERIMENTO. PLANO DE SAÚDE. COBERTURA. HOME CARE. SÚMULA Nº 469. ART. 51 DO CDC. CLÁUSULA CONTRATUAL QUE VEDA TRATAMENTO DOMICILIAR. ABUSIVIDADE. NEGATIVA

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

INJUSTIFICADA. DANO MORAL. CABIMENTO. APELO DO RÉU IMPROVIDO. APELO DO AUTOR PROVIDO.

1. Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra sentença que determinou ao plano de saúde custear a internação domiciliar do autor. 1.1. O plano alega que há cláusula contratual a excluir a cobertura desta modalidade de tratamento. 1.2. O autor recorre pela condenação do réu em danos morais.

2. Antecipação de tutela recursal deferida para ampliar os efeitos da tutela provisória conferida em primeiro grau e determinar cobertura do tratamento domiciliar, segundo relatório atualizado do médico responsável (arts. 273, § 40, 461, § 3º, do CPC).

3. A relação jurídica entre os segurados e a seguradora de saúde submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, na Súmula nº 469.

4. Embora não haja previsão na lei ou no contrato firmado entre as partes sobre a obrigatoriedade do fornecimento do "home care", tal fato não pode acarretar a vedação ao fornecimento do tratamento, sob pena de afronta aos direitos constitucionais à vida e à saúde. 4.1. Cumpre ao médico que acompanha o estado de saúde do paciente recomendar qual a terapêutica necessária para condução de tratamento.

5. O Código de Defesa do Consumidor, no art. 51, dispõe que são nulas as cláusulas que colocam em desvantagem exagerada o consumidor, especialmente quando restringem direito fundamental inerente à natureza do contrato. 5.1. A cláusula contratual que exclui ou limita a cobertura do tratamento de "home care" é nula de pleno direito, uma vez que gera desequilíbrio entre as partes, em atenção aos princípios da boa-fé e da dignidade da pessoa humana.

6. O STJ possui entendimento de que "o plano de saúde pode estabelecer as doenças que terão cobertura, mas não o tipo de tratamento utilizado para a cura de cada uma delas" (AgRg no Ag 1350717/PA, Rei. Ministro João Otávio De Noronha, Quarta Turma, DJe 31/03/2011). Precedentes também desta Corte.

7. A recusa à cobertura de tratamento indicado ultrapassa o simples inadimplemento contratual, ensejando a reparação pelos danos morais sofridos, porquanto capaz de ocasionar profundos abalos e sofrimentos morais ao paciente que já enfrenta fragilidades de saúde. 7.1. A correção monetária e os juros de mora da indenização por danos morais devem incidir a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), porquanto até então não se poderia afirmar acerca do an debeatur, o qual somente foi estabelecido a partir da data do julgamento.

8. Apelação do réu improvida. Apelação do autor provida. (TJDFT. Acórdão n.902671, 20130310240052APC, Relator: JOÃO EGMONT, Revisor: LEILA ARLANCH, 2ª Turma Cível, Data de Julgamento: 21/10/2015, Publicado no DJE: 03/11/2015. Pág.: 168)

## PLANO DE SAÚDE – NEGATIVA DE TRATAMENTO – CLÁUSULA ABUSIVA

PLANO DE SAÚDE. ADMINISTRADORA DO PLANO DE SAÚDE. LEGITIMIDADE PASSIVA. Configuração. Corré atuante na cadeia de consumo, solidária pelas obrigações decorrentes dos serviços de plano de saúde. Precedentes. RECUSA. FONOTERAPIA. Recusa/limitação de sessões de fonoterapia é prática abusiva e ilegal porque prejudica o próprio objeto do contrato e, também, porque coloca a segurada em desvantagem exagerada. Precedentes. LIMITES DE REEMBOLSO. INOVAÇÃO RECURSAL. Pedido recursal não conhecido. Limitação objetiva da demanda que deve ser observada. DANO MORAL. Ocorrência. Recusa de cobertura em momento de aflição psicológica da usuária, que já se encontra em condição de dor, de abalo psicológico e com a saúde debilitada, cuja prescrição médica visa reabilitação da deglutição e prevenção de pneumonias aspirativas. Sentença mantida. Apelo da Sul América conhecido em parte e, na parte conhecida, improvido. Recurso da Qualicorp não provido. (TJSP. Relator(a): Fábio Podestá; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 28/10/2015; Data de registro: 03/11/2015)

## ACIDENTE DE CONSUMO – CORPO ESTRANHO EM SUCO DE LARANJA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – DANO MORAL CONFIGURADO

CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. ACIDENTE DE CONSUMO. SUCO DE LARANJA CONTENDO CORPO ESTRANHO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INGESTÃO DO PRODUTO. FOTOGRAFIAS COMPROBATÓRIAS. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

DO AUTOR. SENTIMENTOS DE REPULSA, NOJO E INSEGURANÇA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO DE ACORDO COM OS PARÂMETROS DESTAS TURMAS RECURSAIS EM CASOS ANÁLOGOS. 1. A responsabilidade da ré é tida como objetiva, nos moldes do art.12 do CDC, sendo que a exclusão pretendida só vem a ocorrer quando da comprovação das excludentes insculpidas no art. 12, par. 3º, do CDC, o que não ocorreu, ônus que lhe competia a teor do que dispõe o art. 333, inciso II, do CPC e art. 6º, inciso VIII, do CDC. As fotografias de folhas 13/15 comprovaram que o suco de laranja continha um corpo estranho, o qual não foi identificado, conforme prova oral às folhas 195/19, o que configura acidente de consumo, por defeito do produto, uma vez que não ofereceu a segurança que dele podia se esperar. 2. É irrelevante o fato de o autor ter ou não ingerido o suco, o que foi objeto de incidente de uniformização recentemente, pois o que importa é que o produto foi colocado no mercado sem as mínimas condições para o consumo. Portanto, é dever das rés de se responsabilizar pelo defeito no produto, nos termos do art. 12, §1º, do CDC, decorrendo daí o dever de indenizar. 3. Danos morais configurados. Inegável a responsabilidade das rés pelo evento decorrente do fato de colocar produto alimentício impróprio para consumo à venda, situação que transborda dos meros dissabores da vida cotidiana, pois evidenciado os sentimentos de repulsa, nojo e insegurança. 4. O quantum indenizatório de R\$3.000,00 fixado na sentença está dentro dos parâmetros adotados por esta 2ª Turma Recursal em casos análogos. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005548326, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 28/10/2015)

## SERVIÇO PÚBLICO DE SANEAMENTO. REDE DE ESGOTO A CÉU ABERTO. MAU CHEIRO. CONDIÇÕES INSALUBRES. DANO MORAL CONFIGURADO

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DA CORSAN. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTALAÇÃO DE ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO A CÉU ABERTO. BAIRRO PARQUE MARINHA. MAU CHEIRO. CONDIÇÕES INSALUBRES. ZONEAMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MINORAÇÃO. CONSECUTÓRIOS. SÚMULAS 54 E 362 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. PRECEDENTES. PREQUESTIONAMENTO. 1. Irresignação apreciada monocraticamente, na forma do artigo 557 do Código de Processo Civil. 2. A demandada é pessoa jurídica de direito privado criada por Lei para prestar serviço público de saneamento. Portanto, incide sobre o caso concreto o regime jurídico de responsabilidade civil objetivo. Inteligência do art. 37, § 6º, da Constituição Federal, combinado com o disposto no art. 22, § único, e no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Despicienda a análise do elemento subjetivo da conduta. 3. Pressupostos da obrigação de indenizar configurados. A prova dos autos revelou que a empresa de saneamento não estava prestando adequadamente o serviço público de tratamento de água no bairro Parque Marinha da cidade de Rio Grande. Cuida-se de um problema local, de amplo e notório conhecimento. Incidência do disposto no art. 334, inciso II, combinado com o art. 335, ambos do Código de Processo Civil. Zoneamento não aplicável no caso concreto. 4. Minoração do valor indenizatório para R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais). Correção monetária pelo IGP-M que deverá ser calculada a partir desta data, e juros de mora de 1% ao mês que deverão incidir desde a data de ocorrência do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, o que, no caso dos autos, se deu em 01.04.2004 (data de início das operações da ETE - Navegantes). 5. Não há necessidade de o julgador analisar todas as normas constitucionais e infraconstitucionais ventiladas pelas partes, para fins de prequestionamento. APELOS PARCIALMENTE PROVIDOS. DECISÃO MONOCRÁTICA. (Apelação Cível Nº 70066410895, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Iris Helena Medeiros Nogueira, Julgado em 02/10/2015)

13

## SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE RISCO DE CRÉDITO – ESCORE. PRÁTICA COMERCIAL LÍCITA.

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANO MORAL. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE RISCO DE CRÉDITO (ESCORE). PRÁTICA COMERCIAL LÍCITA. ENTENDIMENTO FIRMADO EM RECURSO

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

**ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA.** O Col. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento de Recurso Especial Representativo de Controvérsia (REsp 1.419.697/RS), considerou lícita a utilização da ferramenta que atribui pontuação ao consumidor para avaliação de risco de crédito. Alinhando-me a tal paradigma, revejo posicionamento anterior, para considerar não configurado dano moral presumido em decorrência da utilização da ferramenta de avaliação de crédito mantida pela ré. O reconhecimento da responsabilidade das empresas fornecedoras do serviço fica condicionado à comprovação da indevida recusa de crédito ao consumidor, em razão da utilização de dados excessivos, incorretos os desatualizados. **CASO CONCRETO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO.** Não tendo a parte autora demonstrado que teve seu crédito cerceado em virtude da utilização de informações extraídas do sistema da ré, é improcedente o pedido de indenização por danos morais. Inversão do ônus da prova que não ocorre de forma automática, quando inexistente a hipossuficiência probatória, como no caso dos autos. Desatendimento ao disposto no art. 333, I, do CPC. Desnecessidade de prévia notificação ao consumidor, considerando que não se trata de um cadastro de restrição ao crédito, mas de mera ferramenta de consulta estatística, que não se sujeita à previsão do art. 43, § 2º, do CDC. **PEDIDO COMINATÓRIO. NÃO DIVULGAÇÃO DOS DADOS DESCABIMENTO.** Reconhecida a legalidade da abertura do registro de informações no sistema mantido pela ré, é corolário lógico o indeferimento do pedido de obrigação de fazer, consistente na não divulgação dos dados. **NEGATIVA DE SEGUIMENTO À APELAÇÃO.** (Apelação Cível Nº 70066943424, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Roberto Lessa Franz, Julgado em 30/10/2015)

## TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

### EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SEGURO INVALIDEZ – DOENÇA PREEEXISTENTE

**CIVIL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SEGURO INVALIDEZ POR DOENÇA. QUITAÇÃO DO SALDO DEVEDOR. DOENÇA PREEEXISTENTE. DESCONHECIMENTO ESCUSÁVEL DO MUTUÁRIO. POSSIBILIDADE DE COBERTURA SECURITÁRIA.** I - Ocorrendo a invalidez permanente oriunda de doença durante a vigência de contrato de mútuo oneroso, tem o mutuário direito à quitação do saldo devedor referente ao aludido contrato pela seguradora, uma vez que, apesar de doença preexistente, o consumidor só tomou conhecimento da mesma após a assinatura do contrato, não sendo possível presumir a má-fé subjetiva no ordenamento jurídico pátrio, além de não ter sido esta comprovada pelas apeladas. II - Ademais, considerando a relação jurídica assimétrica estabelecida entre os litigantes, genuína relação de consumo, competia ao fornecedor a prova da ciência prévia do consumidor, acerca da doença que culminou em sua invalidez permanente, ônus este do qual não se desincumbiu, sendo ainda nula de pleno direito a cláusula contratual abusiva que restringe a cobertura do seguro, sem comunicação prévia ao segurado. III - Neste contexto, ainda restou patente a violação dos deveres anexos da boa-fé objetiva por parte das apeladas, a exemplo do dever de informação, com a consequente aplicação do CDC, na espécie, com seus postulados, princípios e técnicas de interpretação contratual, restando reconhecido o direito à cobertura securitária, com todos os seus consectários legais. IV - Apelação provida. Sentença reformada. (TRF1. AC 0004526-71.2012.4.01.3703 / MA, Rel. DESEMBARGADOR FEDERAL SOUZA PRUDENTE, QUINTA TURMA, e-DJF1 p.3573 de 16/10/2015)

14

### CONTRATO BANCÁRIO – COMISSÃO DE PERMANÊNCIA

**CONTRATO BANCÁRIO. EMBARGOS À EXECUÇÃO. CDC. COMISSÃO DE PERMANÊNCIA. SUCUMBÊNCIA.** 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Súmula 297 do STJ. O Superior Tribunal de Justiça fixou o entendimento pela aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor a pessoas jurídicas, desde que a empresa seja a destinatária final do bem ou serviço. 2. A inversão do ônus da prova, como mecanismo de facilitação de defesa, não é automática e subordina-se ao critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando o postulante for hipossuficiente (art. 6º, VIII do CDC). 3. Tratando-se de contrato de adesão, não se admite a constituição de qualquer obrigação que recaia sobre o consumidor sem que haja expressa previsão contratual (Lei 8.078/90, art. 54, § 3º). 4. Entendimento consolidado pelo STJ (REsp nº 1.058.114/RS) no sentido de que se admite a cobrança da comissão de permanência no período da inadimplência, desde que não seja cumulada com outros encargos moratórios e desde que

# CONSUMIDOR

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

Número IV, Outubro/ 2015

seu valor não ultrapasse a soma dos encargos previstos para o período da normalidade contratual, quais sejam, juros remuneratórios, juros moratórios e multa. Indevida a cumulação da comissão de permanência com a taxa de rentabilidade. 5. Redimensionamento da sucumbência. (TRF4, AC 5053110-26.2014.404.7100, Quarta Turma, Relator p/ Acórdão Luís Alberto D'azevedo Aurvalle, juntado aos autos em 21/10/2015)

---

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