

# CONSUMIDOR

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

Número 1 Março / 2017

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

Apresentamos a primeira edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que será editado com periodicidade trimestral.

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

### PRINCIPAIS ATUAÇÕES DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

#### NOTÍCIAS

DPE-TO RECOMENDA FIM DE COBRANÇA IRREGULAR PARA ABERTURA DE POUPANÇA EM LOTÉRICA DE NATIVIDADE

MULTA NA REMARCAÇÃO DE VOO MAIS CARA DO QUE BILHETE É ABUSIVA

STJ REINTEGRA MULHER COM CÂNCER A PLANO DE SAÚDE PARA MANTER TRATAMENTO

RECUSAR ATENDIMENTO DE GESTANTE EM TRABALHO DE PARTO GERA DANO MORAL  
CONSUMIDOR CONSEGUE REDUZIR MULTA PELO DISTRATO COM CONSTRUTORA PARA 10% DO VALOR PAGO NO TJDF

CAIXA DEVE ABRIR CONTA PARA MORADOR DE RUA SEM COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA

BANCO DEVERÁ INDENIZAR CLIENTE POR FRAUDE EM CONTA

COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO PROIBIDAS DE COBRAR A MAIS POR DESPACHO DE BAGAGEM

ENTENDA COMO FICA A NOVA POLÍTICA DE ROTATIVO DO 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 | Março / 2017

## ▪ PRINCIPAIS ATUAÇÕES DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- 1) Propositura da Ação Civil Pública nº. 0001805-29.2017.8.27.2729, em desfavor do Banco do Brasil S/A, em trâmite na 1ª Vara Cível da Comarca de Palmas, com a finalidade de impedir fechamento e reformulação de agências bancárias no âmbito do Estado do Tocantins, para resguardar o direito dos consumidores.
- 2) Realização de **Força-Tarefa** para avaliar as condições do transporte público de Palmas, em parceria com o Ministério Público, PROCON e Observatório Social. O objetivo é fiscalizar e analisar os processos que constituem o serviço de transporte público em Palmas, a fim de garantir o cumprimento das normas de qualidade, acessibilidade, continuidade, segurança e modicidade das tarifas. Os dados coletados serão expostos em relatório único, expondo as principais necessidades dos usuários e as adequações necessárias.
- 3) Atuação conjunta com o Ministério Público Estadual em procedimento em que se apura a abusividade de cláusulas contratuais firmadas entre empresas e consumidores na comercialização de loteamentos/terrenos no Estado do Tocantins. Solicitamos a todos os Defensores Públicos que atuam na área Cível e Juizados Especiais Cíveis que nos apresentem informações quanto às demandas recebidas acerca da questão aventada, em especial quanto à restituição dos valores pagos em caso de rescisão contratual, assim como nos informe quais cláusulas têm sido rotineiramente objeto de demanda. Aguardamos contribuições até 22 de março de 2017.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

## ▪ NOTÍCIAS

### 1) DPE-TO RECOMENDA FIM DE COBRANÇA IRREGULAR PARA ABERTURA DE POUPANÇA EM LOTÉERICA DE NATIVIDADE

No dia 13/03/2017, a Defensoria Pública do Estado do Tocantins expediu uma Recomendação à Trindade Lotérica LTDA, localizada em Natividade, para que a mesma se abstenha de exigir depósito inicial como condição para abertura de conta poupança.

A Caixa Econômica Federal expõe em seu site<sup>1</sup> as condições para abertura dessa modalidade de conta, esclarecendo que a mesma pode ser efetivada em Lotéricas e Correspondentes que, por sua vez, “[...] formalizam a proposta de abertura de Conta Poupança, que é finalizada na Agência em que o Lotérico está vinculado.”.

Naquela mesma página virtual estão previstos os documentos exigidos para tanto: “Documento de identidade com foto e dentro do prazo de validade, se houver; Comprovante de Inscrição no CPF do próprio titular, regular perante a Receita Federal; Comprovante de residência com data de vencimento, referência ou emissão, conforme o caso e prevalecendo a mais recente, de, no máximo, até o segundo mês anterior ao da abertura da conta; Comprovação de domicílio no Brasil, no caso de cidadãos estrangeiros;- Procuração, Tutela ou Curatela, se for o caso.”.

Ademais, a Caixa Econômica Federal informa em seu site que “Não há um valor mínimo a ser depositado para abertura da Poupança da Caixa. Porém a conta com saldo zero e sem movimentação no período de 180 dias é encerrada automaticamente.”, bem como esclarece que para poupança simplificada “não possui cobrança de tarifa para abertura, manutenção da conta e consulta do saldo”<sup>2</sup>, sendo injustificável o condicionamento de depósito inicial para a abertura da referida conta.

As informações supracitadas estão de acordo com orientação do Banco Central<sup>3</sup> que veda a cobrança acima explanada: “É proibida a cobrança de remuneração (tarifas) pela abertura e pela manutenção de contas de poupança”.

Portanto é vedada a exigência de depósito mínimo para abertura de conta poupança, seja nas agências da Caixa Econômica Federal ou em Casas Lotéricas.

<http://ww2.defensoria.to.gov.br/noticia/21589>

### 2) MULTA NA REMARCAÇÃO DE VOO MAIS CARA DO QUE BILHETE É ABUSIVA

**Veículo: Revista Consultor Jurídico**

**Acesso: 14/03/2017**

É abusiva a multa para remarcação de passagem aérea que ultrapassa o valor da própria passagem. O entendimento é da 2ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal que fixou que a multa deve ser de 30% e determinou que a companhia aérea devolva a diferença do valor pago pelo consumidor para a remarcação de dois bilhetes.

<sup>1</sup> <http://www.caixa.gov.br/voce/poupanca-e-investimentos/poupanca/perguntas-frequentes/Paginas/default.aspx>

<sup>2</sup> <http://www.caixa.gov.br/voce/poupanca-e-investimentos/poupanca-caixa-facil/Paginas/default.aspx>

<sup>3</sup> [https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder\\_serie\\_1\\_conta\\_poupanca\\_abertura\\_encerramento.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_1_conta_poupanca_abertura_encerramento.pdf)

# CONSUMIDOR

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

Número 1 Março / 2017

A ação foi movida por um casal que perdeu o voo com destino a Colômbia por chegar ao aeroporto quando o embarque já estava encerrado. O casal fez *check in* virtual no dia anterior à viagem, mas chegou ao aeroporto com uma hora de antecedência ao horário previsto para o voo, quando já se encontravam encerrados os procedimentos de embarque. Diante disso, remarcaram os bilhetes para o dia posterior ante o pagamento de multa fixada em R\$ 3,3 mil.

Depois de feita a viagem, o casal entrou com ação no Juizado Especial alegando que a multa era abusiva. O casal pedia que a empresa fosse condenada a devolver em dobro o valor pago na remarcação além de indenização por danos morais.

O juiz de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos dos autores. Ele entendeu que a culpa foi do casal, porque o encerramento do embarque para voos internacionais com despacho de bagagem, ocorre em 90 minutos antes do horário previsto para o voo.

A decisão, contudo, foi parcialmente reformada no TJ-DF que considerou a multa abusiva, mas negou o pedido de danos morais, uma vez que a situação foi causada pelos próprios consumidores. Em seu voto, o relator, juiz Edilson Enedino das Chagas, afirmou que a multa para realocação de passageiro em outro voo, da mesma companhia aérea e para os mesmos trechos, deve guardar consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade aos valores gastos para a compra dos bilhetes.

Assim, explicou o relator, a multa fixada para a remarcação das passagens não deve ultrapassar o valor dos próprios bilhetes, sob pena de ficar configurada a abusividade de cláusula, conforme o artigo 51, do CDC, "em especial quando os passageiros, ainda que tenham dado causa ao evento perda de voo, mantenham o interesse na realização do transporte aéreo anteriormente contratado".

Considerando a culpa dos consumidores, o relator entendeu que o estabelecimento de multa para a remarcação dos bilhetes, no percentual de 30% do montante pago para a aquisição dos trechos, mostra-se razoável, proporcional e adequado a evitar o enriquecimento ilícito da fornecedora e o empobrecimento dos consumidores.

Assim, considerando que o casal pagou R\$ R\$ 2,8 mil pelos bilhetes, e entendendo-se devida a multa no valor de R\$ 869 (30%), o colegiado determinou a devolução de R\$ 2,4 mil aos consumidores, a ser corrigida desde a data do desembolso e acrescida de juros de mora de 1%.

### 3) STJ REINTEGRA MULHER COM CÂNCER AO PLANO DE SAÚDE PARA MANTER TRATAMENTO

**Veículo: Revista Consultor Jurídico**  
**Acesso: 14/03/2017**

Usuários de plano de saúde coletivo têm legitimidade ativa para ajuizar individualmente ação contra cláusula de contrato de plano de saúde. Com base nesse entendimento, o vice-presidente do Superior Tribunal de Justiça, ministro Humberto Martins, concedeu tutela provisória para possibilitar que uma mulher seja reintegrada a um plano de saúde, e, dessa forma, continue seu tratamento de quimioterapia contra um câncer.

O ministro destacou que o pedido feito pela segurada apresenta "plausibilidade jurídica", além de se tratar de uma paciente com doença grave, correndo riscos caso a tutela não fosse concedida e o tratamento continuasse interrompido.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

Após a rescisão unilateral de contrato, a mulher entrou com um pedido para ser reintegrada no plano, restabelecendo a cobertura que a permitia tratar o câncer. A tutela foi concedida pelo juiz de primeira instância e depois revogada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.

## Legitimidade ativa

O entendimento do TJ-SP é que a segurada não tinha legitimidade ativa para propor a ação, já que era apenas beneficiária de um plano celebrado por intermédio da Fecomércio de São Paulo com a Qualicorp e a Golden Cross.

No recurso especial, a mulher questiona a conclusão do tribunal paulista. O ministro Humberto Martins destacou que o STJ possui entendimento de que os usuários de plano de saúde coletivo têm legitimidade ativa para ajuizar individualmente ação contra cláusula de contrato de plano de saúde, demonstrando a plausibilidade do pedido com a probabilidade de o recurso ser provido pelo tribunal, quando o mérito for apreciado.

No caso analisado, a cláusula combatida é a que prevê a rescisão unilateral e imotivada do contrato, o que ocorreu, deixando a segurada sem cobertura em meio a doença.

## Efeito suspensivo

O ministro atribuiu efeito suspensivo ao REsp para reintegrar a paciente ao plano de saúde nas condições anteriores, sem carência ou cobertura parcial, mediante pagamento da mensalidade até o julgamento em definitivo do recurso especial.

Com a decisão, a paciente terá acesso ao Fulvestran, medicamento utilizado nas sessões de quimioterapia, além de outros serviços necessários ao tratamento.

O mérito do recurso que discute a cobertura da segurada será analisado pelos ministros da 3ª Turma do STJ. A decisão do ministro Humberto Martins se deu no exercício da Presidência, durante o plantão judiciário.

## 4) RECUSAR ATENDIMENTO DE GESTANTE EM TRABALHO DE PARTO GERA DANO MORAL

**Veículo: IBEDEC**  
**Acesso: 14/03/2017**

Por negar atendimento a uma mulher que estava em trabalho de parto, a Santa Casa de Santos e uma operadora de plano de saúde foram condenadas a pagar indenização no valor de R\$ 15 mil.

A mulher teve de procurar um hospital público. A decisão é da 6ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Segundo o processo, em fevereiro de 2008, a mulher deu entrada na documentação para que a criança nascesse no hospital. Mas, ao entrar em trabalho de parto, foi informada pelos funcionários que, em razão de problemas com o plano de saúde, o procedimento não poderia ser feito. Ela não havia sido notificada da suspensão do contrato com antecedência e precisou ir a um hospital público.

# CONSUMIDOR

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

Número 1 | Março / 2017

Em relação à suspensão do plano, o hospital informou à Agência Nacional de Saúde que os atendimentos a grávidas foram mantidos e que, no caso específico, o plano só foi suspenso em definitivo a partir de abril de 2008, quando a criança já havia nascido.

Acontece que, segundo a decisão, a autora estava grávida no momento da suspensão do plano de saúde, e por isso se enquadrava na situação prevista no ofício encaminhado à ANS, "razão pela qual o atendimento médico não poderia ser negado pelo hospital", afirmou o desembargador Fortes Barbosa, relator do recurso.

"O dano moral decorre do sofrimento físico e psicológico suportado pela autora, a qual, em trabalho de parto, em razão da injusta negativa de cobertura, teve que procurar atendimento médico em hospital da rede pública", disse.

Barbosa condenou o hospital e o plano de saúde a pagarem o valor de R\$ 15 mil de indenização de forma solidária. Segundo ele, por ser relação de consumo, quem se compromete a prestar serviços de saúde tem responsabilidade pela qualidade dos serviços prestados, "enquadrando-se na hipótese o plano de saúde e o hospital onde os médicos trabalham".

Os desembargadores Vito Guglielmi e Percival Nogueira também participaram do julgamento e acompanharam o voto do relator.

*Apelação 0011442-77.2010.8.26.0562*

## 5) CONSUMIDOR CONSEGUE REDUZIR MULTA PELO DISTRATO COM CONSTRUTORA PARA 10% DO VALOR PAGO NO TJDF

6

**Veículo: IBEDEC**  
**Acesso: 14/03/2017**

O consumidor Sérgio Souto vai ser ressarcido pela Construtora Pau Brasil, situada no Distrito Federal, devido a cobrança abusiva exigida para o distrato de uma promessa de compra e venda de imóvel residencial.

Em Abril de 2010 o consumidor firmou uma promessa de compra e venda de uma unidade do Residencial The Prime, a ser erguido pela Construtora em Aguas Claras (DF), onde ele deu R\$ 16 mil de entrada e o restante foi prometido pagar parcelado.

Ele resolveu não persistir no contrato e propôs a rescisão do mesmo com a desistência do imóvel prometido, mediante o recebimento de parte das parcelas pagas. Só que a construtora reteve cerca de 30% do valor total pago para fazer o distrato, incluindo as arras de R\$ 16 mil.

As arras são aquele valor de sinal dado na compra dos imóveis. Elas servem como uma multa, caso as partes desistam do contrato. Porém, estas arras não podem ser cumuladas com outras multas contratuais, como tem reconhecido o Judiciário.

O consumidor recorreu ao TJDF buscando a anulação parcial do distrato feito, questionando a abusividade da retenção feita e pedindo a devolução do montante que excedeu a 10% dos valores pagos.

# CONSUMIDOR

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

Número 1 Março / 2017

O Desembargador José Divino de Oliveira, relator do processo, assim votou: “Havendo desistência, as partes devem retornar ao status quo ante, assistindo ao desistente o direito de obter a restituição de toda a quantia repassada ao promissário vendedor, abatendo-se somente porcentagem a título de cláusula penal compensatória. Esta que deve incidir não sobre o valor total do contrato, mas, sim, sobre o valor desembolsado pelos compradores e em percentual não superior a 10%, consoante vem entendendo a jurisprudência dessa egrégia Corte de Justiça.”

Como resultado, o consumidor vai reaver cerca de R\$ 38.000,00 retidos indevidamente pela construtora na rescisão do contrato.

É importante que os consumidores saibam que mesmo após a rescisão ou distrato do contrato, eles podem questionar judicialmente as retenções abusivas. O prazo é de 3 anos, baseado no Código de Defesa do Consumidor.

Também é interessante lembrar que se a rescisão está se dando por atraso na entrega da obra a devolução deve ser integral, sendo ilegal a retenção de qualquer valor pela construtora. Se a rescisão está sendo pedida pelo consumidor, a retenção deverá ser calculada pelo valor pago pelo consumidor, incluindo o sinal (arras) e não pelo valor total do contrato.

## 6) CAIXA DEVE ABRIR CONTA PARA MORADOR DE RUA SEM COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA

**Veículo: IBEDEC**

**Acesso: 14/03/2017**

7

BANCOS NÃO PODEM IMPEDIR QUE MORADORES DE RUA E OUTRAS PESSOAS DE BAIXA RENDA ABRAM CONTA POUPANÇA, MESMO SEM COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA, PORQUE O BANCO CENTRAL PERMITE QUE ESSE DOCUMENTO SEJA DISPENSADO PARA ESSE PÚBLICO. ESSE FOI O ENTENDIMENTO DO JUÍZO DA 10ª VARA CÍVEL FEDERAL DE SÃO PAULO AO DETERMINAR QUE A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL ACEITE A ABERTURA DE CONTA NESSE TIPO DE CASO. A DECISÃO VALE PARA TODO O PAÍS.

A medida atende pedido da Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão, órgão do Ministério Público Federal em São Paulo. Segundo a ação, um morador de rua relatou que não conseguiu abrir conta poupança durante um mutirão da cidadania na capital paulista, em 2010. Até então, o banco liberava contas correntes, mas dizia que o Banco Central exigia comprovante de residência nas poupanças.

Questionado pela Procuradoria, o Banco Central disse que a Resolução 3.311/2004 dispensa o documento para pessoas de baixa renda, com saldo de até R\$ 2 mil e limite de movimentação mensal. O MPF apresentou então Ação Civil Pública contra a Caixa e conseguiu liminar favorável em 2011.

Depois de uma audiência de conciliação, a instituição acabou criando um serviço para facilitar a abertura de contas, tornando o comprovante de residência opcional. Apesar disso, alegava que a sentença sobre o caso só poderia ter abrangência limitada à Subseção Judiciária de São Paulo. Para a 10ª Vara Cível, porém, o acesso a uma conta constitui “serviço de utilidade pública imprescindível, especialmente num país que se habituou a admitir a convivência com pessoas que moram nas ruas”.

**Processo: 0005455-71.2011.4.03.6100**

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

## 7) BANCO DEVERÁ INDENIZAR CLIENTE POR FRAUDE EM CONTA

**Veículo: Tribunal de Justiça de São Paulo****Acesso: 15/03/2017**

O juiz José Wilson Gonçalves, da 5ª Vara Cível de Santos, condenou uma instituição financeira a ressarcir idoso por saques indevidos em sua conta. O magistrado fixou indenização em R\$ 10 mil, a título de danos morais, além de ressarcimento da quantia sacada indevidamente.

Consta dos autos que o correntista recebeu ligação de um homem que alegava ser funcionário do banco, afirmando que ele havia sido vítima de uma fraude e deveria entregar seus cartões a um motoboy. Pouco tempo após proceder conforme orientado, o autor recebeu novo telefonema – dessa vez de um verdadeiro funcionário da instituição –, afirmando que diversos saques haviam sido feitos em sua conta. Ele solicitou o ressarcimento ao banco, mas somente parte do valor foi creditada.

Ao julgar o pedido, o juiz afirmou que a instituição deveria ter domínio técnico suficiente para descobrir fraudes e evitá-las, e condenou o banco a indenizar o cliente pelos danos morais suportados e a ressarcir-lo no valor correspondente à fraude, deduzido de quantia já depositada na conta do correntista. “A ocorrência de fraude em si mesma é mostra da insuficiência concreta do serviço prestado, conquanto se entenda que os criminosos estejam sempre à frente das pessoas de bem. Mas aí é que reside o risco da atividade empresarial. Isto é, se apesar das providências preventivas colocadas em prática pelo administrador do cartão, ainda assim o criminoso consegue cometer a fraude, o dano daí advindo será suportado integralmente pelo fornecedor, eis que, perante o consumidor, a responsabilidade civil é objetiva.” Cabe recurso da sentença.

*Processo nº 1011532-58.2016.8.26.0562***8**

## 8) COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO PROIBIDAS DE COBRAR A MAIS POR DESPACHO DE BAGAGEM

**Veículo: Revista Consultor Jurídico****Acesso: 13/03/2017**

Os passageiros de companhias aéreas não podem ser obrigados a pagar, além da passagem, pelo despacho de malas, pois não há cálculo que prove que não despachar bagagem reduz os custos do voo. Além disso, a cobrança não faz sentido, uma vez que alguns itens precisam ser despachados obrigatoriamente.

Cobrança extra por bagagens despachadas foi suspensa porque afeta o consumidor, a parte mais vulnerável da relação.

Assim entendeu o juiz José Henrique Prescendo, da 22ª Vara Cível Federal de São Paulo, ao suspender liminarmente a possibilidade de as companhias aéreas cobrarem a mais daqueles passageiros que despacham bagagens. A decisão foi dada um dia antes de as novas regras da Agência Nacional de Aviação Civil entrarem em vigor.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

A cobrança extra pelas malas despachadas foi autorizada pela Anac em dezembro do ano passado. Com o fim da gratuidade no transporte de bagagens — que antes era de até 23 kg para voos nacionais e 32 kg para voos internacionais — as empresas aéreas passarão a poder cobrar pelo serviço. Além disso, a mudança também aumentou — de 5 kg para 10 kg — o limite de peso da franquia para as bagagens levadas pelos passageiros na cabine. Essa possibilidade já era incluída na tarifa.

“Não existem parâmetros seguros que permitam calcular os percentuais que correspondem ao custo do transporte do passageiro e ao custo do transporte da bagagem, que impossibilitem uma cobrança separada, sem prejuízo para o consumidor, o que o torna vulnerável a eventuais práticas abusivas por parte das grandes companhias aéreas brasileiras, que dominam o mercado”, diz o julgador na decisão.

A Anac justificou a mudança alegando que seria proporcionada uma redução de preços das passagens, mas não há nenhuma garantia de que isso realmente aconteça. O Ministério Público Federal, inclusive, questionou as mudanças — que agora foram suspensas pelo pedido do órgão. À época, a Ordem dos Advogados do Brasil afirmou que as alterações desequilibram relação de consumo.

Esse desequilíbrio foi citado pelo juiz federal na decisão mais de uma vez. Segundo Prescendo, a Anac, ao tomar tal atitude, descumpriu sua função reguladora como integrante do Executivo, que é defender o interesse dos consumidores. O juiz federal destaca que a agência não pode “editar resolução que ignore esse dever do Estado, cuja eficácia presume a existência de normas que assegurem ao consumidor um mínimo de direitos que não dependam das boas intenções dos fornecedores ou prestadores de serviços”.

## Prove-me o contrário

O juiz federal destaca ainda em sua decisão a falta de evidência sobre os ganhos dos consumidores com essa mudança. Ele explica que não é costume no Brasil separar o preço da bagagem do cobrado pelo transporte do passageiro, como ocorre na Europa, por exemplo — foi justamente esse modelo de passagens “econômicas” o exemplo usado pela Anac para embasar sua mudança.

Juiz federal também questionou se há informações que comprovem o suposto barateamento das passagens aéreas.

Para o magistrado, condicionar um serviço adicional o despacho da bagagem é uma espécie de venda casada, prática proibida pelo artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor. Ele criticou a medida também ao lembrar que alguns itens de comuns de uso pessoal são, necessariamente despachados.

“Não se mostra razoável incluir na bagagem de mão itens como roupas, calçados, objetos de higiene pessoal, remédios, etc, devendo ser considerado também, o fato de que vários desses objetos podem ser incluídos em razão de proibição legal, como é o caso, por exemplo, dos líquidos acondicionados em vidros ou plásticos”, diz.

## Decisão contrária

A decisão do juiz contrapõe outra liminar, proferida pelo magistrado Alcides Saldanha Lima, da 10ª Vara Federal no Ceará, que não viu ilegalidades nas normas da Anac e negou liminarmente pedido do Procon estadual contra a agência.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

Lima argumentou que a nova regra que permite que as companhias aéreas cobrem por qualquer bagagem despachada não viola os direitos do consumidor nem dá vantagens excessivas ao fornecedor. Isso porque uma atividade empresarial, mesmo as reguladas pelo poder público, devem ser lucrativas, pois, caso contrário, a continuidade de seus serviços pode ser inviabilizada, assim como sua existência.

Na ação, o Procon cearense alegou que as mudanças deixam os consumidores em situação desvantajosa em relação às companhias aéreas. Disse também que as alterações violam determinações do Código Civil (artigo 740) e do Código de Defesa do Consumidor (artigo 39).

## Além da bagagem

Com a entrada em vigor das novas regras, os passageiros que desejam cancelar as passagens poderão se desfazer da compra sem custo desde que o cancelamento ocorra em até 24 horas depois da data da aquisição e com antecedência mínima de sete dias da data do embarque.

Além disso, em caso de multa, a penalidade para alteração da passagem ou reembolso não pode ultrapassar o valor pago pela passagem. A medida também vale para promoções, e a taxa de embarque terá que ser devolvida.

Essas alterações também foram questionadas pelo Procon cearense na ação. Mas todos os argumentos foram negados pelo juízo federal. “Deve-se observar que, ao contrário do que alega a parte autora, a regulamentação não autoriza apropriação indébita ou enriquecimento ilícito por parte da companhia aérea.”

Especificamente sobre a possibilidade de cancelar apenas o trecho final em bilhetes de ida e volta em que o passageiro não use o percurso inicial, Alcides Saldanha Lima reforçou que a norma não impede o reembolso ou a remarcação.

“Tampouco estabelece vantagem excessiva, na medida em que a modalidade do bilhete adquirido e até mesmo a boa-fé contratual autorizam que o fornecedor presuma razoavelmente que, salvo expressa manifestação em contrário, o consumidor, ao não utilizar o trecho inicial, não estará na cidade de destino e, portanto, também não pretenda utilizar o trecho final”, disse o juiz federal.

O cancelamento, complementou o magistrado, não é automático, pois a regra garante ao passageiro, sem que haja multa, o direito de informar, até o horário da viagem de ida, a intenção de usar o trecho de volta.

“No entanto, como no que diz respeito a todas as demais condições do serviço, cabe ao fornecedor o dever de informação, a ser cumprido de modo claro e preciso, sob pena de invalidade da cláusula respectiva, o que poderá ser verificado em caso de sua ocorrência concretamente, não se constatando, na regra *in abstracto* por si só, a justificativa para a suspensão de sua eficácia ou a declaração da sua invalidade”, concluiu ao negar a liminar.

## Especialistas criticam, OAB comemora

O presidente do Conselho Federal da OAB, Claudio Lamachia, comemorou a decisão, afirmando que esse entendimento só reforça que o argumento pelo barateamento das passagens aéreas é uma “falácia”. “Parecer técnico da OAB divulgado no fim do ano passado mostrou a falácia que é o

# CONSUMIDOR

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

Número 1 Março / 2017

argumento de quem afirma que os preços das passagens vão cair em decorrência da nova fonte de arrecadação", diz.

Lamachia critica ainda a postura das empresas aéreas, além de dizer que Anac tendeu para o lado das companhias na questão. "Agora, na véspera do início da cobrança, os presidentes das companhias aéreas beneficiadas começam a admitir que não haverá redução de preços."

"A agência reguladora da aviação civil deveria defender os interesses da sociedade e fiscalizar o setor aéreo. Mas, o que vemos, é a agência atuando em favor das empresas e contra os consumidores", complementou o advogado, dizendo ainda que a OAB aguarda a decisão da Justiça sobre a ação civil pública apresentada pela entidade.

Já o advogado Francisco Fragata Júnior, especialista em Direito das Relações de Consumo e sócio do Fragata e Antunes Advogados, disse que "a decisão foi um tanto precipitada, com todo o respeito ao julgador". Ele afirma que os argumentos apresentados na Ação Civil Pública não parecem suficientes para a concessão da liminar.

Ressalta ainda que as constantes "regulamentações" promovidas pelo Judiciário têm sufocado as empresas no Brasil. "Não há qualquer indício de que protege o consumidor, menos ainda que seja uma 'vantagem manifestamente excessiva', que é o que a lei veda. O sistema econômico adotado pela nossa Constituição é o da livre concorrência."

"E esta se dá, como o próprio termo o diz, quanto menos limites uma empresa tiver em relação à outra. A regulamentação, uniformizando as atividades, apenas reduz a concorrência e o número de participantes no mercado", complementa o advogado. Não existe também, continua Fragata Júnior, no Código Civil, qualquer dispositivo que permita, com clareza, a interpretação de que passageiro e bagagem não podem ser tarifados separadamente.

"A cobrança de bagagem separado da passagem por companhias aéreas é prática corriqueira na imensa maioria dos países. E isto não trouxe qualquer prejuízo ao consumidor. Ao contrário, permite que as empresas utilizem várias alternativas para atraí-lo, criando 'nichos' de mercado com preços mais interessantes. Isto é saudável para o mercado e para os consumidores. Não há obstáculo legal claro a impedir essa medida da Anac", afirma, repetindo os argumentos das empresas aéreas.

Para João Augusto de Souza Muniz, especialista em Relações de Consumo e sócio do PLKC Advogados, apesar de louvável do ponto de vista de defesa dos direitos do consumidor, a decisão liminar deve ser reformada. Ele explica que a fixação da atual franquia de 23 kg está prevista nas chamadas Condições Gerais de Transporte Aéreo, aprovadas por meio de Portaria editada pelo Comando da Aeronáutica em 2000 (Portaria 676/GC5/2000, com alterações da Portaria 689/GC5/2005).

"Assim, ao contrário do que possa parecer, o alegado direito à franquia de bagagem não é previsto na Constituição Federal, tampouco no Código de Defesa do Consumidor, mas, apenas em um ato administrativo do Executivo. Desse modo, a Anac, dentro da esfera de sua competência, optou por rever a legislação anterior editando a Resolução 400/16, que do ponto de vista estritamente legal, não me parece padecer de qualquer vício, por mais antipática que seja a medida", explica.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

## 9) ENTENDA COMO FICA A NOVA POLÍTICA DE ROTATIVO DO CARTÃO DE CRÉDITO

**Veículo: Folha de São Paulo****Acesso: 09/03/2017**

Os bancos começam a explicar a seus clientes como farão para parcelar a dívida no rotativo do cartão de crédito.

Em janeiro, o CMN (Conselho Monetário Nacional) publicou as regras que proíbem bancos de deixar um consumidor por mais de 30 dias no rotativo.

Depois desse prazo, a instituição é obrigada a oferecer condições mais favoráveis para o pagamento da dívida –leia-se, juros mais baixos e prazo maior.

As regras começam a valer em 3 de abril. Com isso, o cliente que entrar no rotativo no próximo mês e não puder quitar o valor devido em maio terá sua dívida parcelada.

Cada banco criou a própria forma de fazer esse parcelamento.

Há quem vá parcelar apenas a dívida que efetivamente estava no rotativo e até quem dividirá todo o valor da fatura (veja quadro abaixo).

"Quando saiu a regulação, cada banco teve uma ideia do que fazer. E existem estratégias comerciais conflitantes, além de dificuldades tecnológicas", diz Rodrigo Cury, superintendente de cartões do Santander, sobre a diferença de modelos adotados pelos grandes bancos.

**12**

As instituições financeiras também aproveitaram para anunciar redução de taxas de juros no rotativo.

O Bradesco acabou com a taxa do rotativo.

Sempre que o cliente pagar o mínimo da fatura, contratará o parcelamento de fatura, cuja primeira parcela vencerá no mês seguinte.

As taxas do parcelamento de fatura são menores do que as do rotativo.

Já o Itaú trouxe as taxas do rotativo de quase 16% ao mês para abaixo dos 10% ao mês, pouco acima do parcelado.

O Banco do Brasil reduziu as taxas dessa linha para ao redor de 11% ao mês em janeiro. O Santander manteve suas taxas de juros do rotativo em 17% ao mês, em média.

### CARTÃO DE CRÉDITO NOVO

Bancos explicam como será parcelada a dívida de quem passa mais de um mês no rotativo

### A NOVIDADE

- A partir de 3 de abril, nenhum cliente poderá ficar mais de 30 dias no rotativo do cartão de crédito

# CONSUMIDOR

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

Número I Março / 2017

- Após esse prazo, o banco precisa oferecer juros mais baixos e parcelar a dívida do rotativo
- Cada banco define as próprias regras desse parcelamento automático

## GLOSSÁRIO

### Fatura

É a conta mensal que detalha as despesas do cartão de crédito. É composta pelas compras do mês, paa de compras realizadas em meses anteriores, saldo do rotativo e parcelamentos de fatura

### Pagamento mínimo

É de pelo menos 15% do valor da fatura mensal, segundo determinação do Banco Central. O valor não pago entra no crédito rotativo

### Crédito rotativo

O cliente entra no rotativo quando paga entre o mínimo e o máximo da fatura. A diferença entre o valor total da conta e o pago é financiada, com incidência encargos (juros e IOF). A taxa média do rotativo é de cerca de 500% ao ano

### Parcelamento do total da fatura

O cliente que não puder quitar integralmente a fatura do mês pode optar por parcelar a dívida ao invés de entrar no rotativo. O parcelamento de fatura tem taxas mais baixas, ao redor de 150% ao ano

### Limite de crédito

Valor que o banco disponibiliza para gastos no cartão de crédito. Quando o cliente parcela a fatura ou entra no rotativo, essas despesas são descontadas do limite de crédito.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

## JURISPRUDÊNCIAS

### 10) SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. CONSUMIDOR. **PLANO DE SAÚDE. COBERTURA. TRATAMENTO HOME CARE. RECUSA INJUSTIFICADA. CLÁUSULA ABUSIVA. TRIBUNAL ESTADUAL ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA Nº 83 DO STJ. PRECEITOS LEGAIS NÃO PREQUESTIONADOS. SÚMULA Nº 282 E 356 DO STF. CONCLUSÕES DO ACÓRDÃO LOCAL ACERCA DA NECESSIDADE DO TRATAMENTO PLEITEADO. SÚMULA Nº 7 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.** 1. Inaplicabilidade do NCPC a este julgamento ante os termos do Enunciado Administrativo nº 2 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. 2. Não se conhece de recurso especial se ausente o prequestionamento dos preceitos ditos violados, ainda que opostos embargos de declaração. Súmulas nºs 282 e 356 do STF. 3. O serviço de home care (tratamento domiciliar) constitui desdobramento do tratamento hospitalar contratualmente previsto que não pode ser limitado pela operadora do plano de saúde. Na dúvida, a interpretação das cláusulas dos contratos de adesão deve ser feita da forma mais favorável ao consumidor (REsp nº 1.378.707/RJ, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Terceira Turma, DJe 15/6/2015). Aplicação da Súmula nº 83 do STJ. 4. A revisão das conclusões do acórdão recorrido acerca da necessidade do consumidor em receber o tratamento home care é obstado, na via especial, pela Súmula nº 7 do STJ. 5. Agravo regimental não provido.

(STJ - AgRg no AREsp: 835018 DF 2015/0323711-4, Relator: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Julgamento: 02/02/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/02/2017)

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - RELAÇÃO DE CONSUMO - PUBLICIDADE ENGANOSA - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES - PREJUÍZOS AO CONSUMIDOR - DEVER DE INDENIZAR PELOS DANOS MATERIAIS E MORAIS - RECURSO PROVIDO. Hipótese: Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais decorrentes da publicidade enganosa realizada por instituição de ensino, que ofertou ao consumidor o curso de Comércio Exterior, em desacordo com Resolução do Ministério da Educação, o que ensejou, posteriormente, na realocação do aluno no curso de Administração de Empresas, sem chances de o acadêmico prosseguir com a formação originariamente almejada. 1. O artigo 37, caput, do CDC proíbe expressamente a publicidade enganosa, vale dizer, aquela que induz o consumidor ao engano. 1.1. Se a informação se refere a dados essenciais capazes de onerar o consumidor ou restringir seus direitos, deve integrar o próprio anúncio/contrato, de forma clara, precisa e ostensiva, nos termos do artigo 31 do CDC, sob pena de configurar publicidade enganosa por omissão. Precedentes. 1.2. Na hipótese, a ausência de informação acerca do teor da Resolução 4/2005/MEC, a qual prevê a extinção do curso de administração em comércio exterior, dados estes essenciais sobre o produto/serviço fornecido pela demandada, configura a prática de publicidade enganosa por omissão. 2. A situação vivenciada pelo autor, em razão da omissão na publicidade do curso pela instituição de ensino, ultrapassou a barreira do mero aborrecimento, porquanto atentou contra o direito do consumidor de não ser enganado, por criar falsas expectativas de obter um título de graduação que, ante as condições concretas do caso, jamais terá como obter, gerando angústias e frustrações passíveis de ser indenizadas. Danos morais caracterizados. 3. As despesas com matrículas e mensalidades do curso, do qual o recorrente desistiu por não ter interesse na graduação em Administração de Empresas, merecem ser indenizadas a título de danos materiais. 4. Recurso especial conhecido e provido.

(STJ - REsp: 1342571 MG 2011/0224968-5, Relator: Ministro MARCO BUZZI, Data de Julgamento: 07/02/2017, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/02/2017)

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. REEXAME DE FATOS. SÚMULA Nº 7/STJ. **CORRETAGEM. INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÕES. SERVIÇO DE ACESSORIA TÉCNICO-IMOBILIÁRIA - SATI. ABUSIVIDADE DA COBRANÇA.** 1. Rever questão decidida com base no exame das circunstâncias fáticas da causa esbarra no óbice da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça. 2. Nos contratos de compra e venda de imóvel, a cláusula contratual que transfere ao promitente comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem, quando previamente informada ao consumidor, é válida. A cobrança pelo promitente vendedor do serviço de assessoria técnico-imobiliária é abusiva. Precedentes do STJ. 3. Agravo interno não provido.

(STJ - AgInt no AREsp: 888026 SP 2016/0072679-8, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 07/02/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJE 16/02/2017)

## 11) TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.**SITUAÇÃO FÁTICA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE **SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. RESCISÃO DO CONTRATO PELO CONSUMIDOR. EMISSÃO DE FATURAS POSTERIORES.** INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA EM CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO.SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS.INSURGÊNCIA DA AUTORA.QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO.POSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE.VALOR CONDIZENTE AO ENTENDIMENTO DESTA CÂMARA CÍVEL EM CASOS SEMELHANTES.HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA RECURSAL. NÃO CABIMENTO. SENTENÇA QUE FIXA A VERBA HONORÁRIA NO PERCENTUAL MÁXIMO PREVISTO PARA A FASE DE CONHECIMENTO (20%). MAJORAÇÃO VEDADA PELO ARTIGO 85, § 11, DO NCPD.RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO PARA MAJORAR A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARA O MONTANTE DE R\$ 25.000,00. (TJPR - 11ª C.Cível - AC - 1606852-1 - Região Metropolitana de Londrina - Foro Central de Londrina - Rel.: Lenice Bodstein - Unânime - - J. 22.02.2017)

(TJ-PR - APL: 16068521 PR 1606852-1 (Acórdão), Relator: Lenice Bodstein, Data de Julgamento: 22/02/2017, 11ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 1990 16/03/2017)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR **DANOS MATERIAIS E MORAIS.** SITUAÇÃO FÁTICA. CONTRATO PARTICULAR DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA. **IMÓVEL NA PLANTA. ATRASO NA ENTREGA DA OBRA.** SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS, AFASTOU OS DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA DO COMPRADOR DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. ATRASO NA ENTREGA DO IMÓVEL QUE ULTRAPASSOU EM CINCO MESES A CLÁUSULA DE TOLERÂNCIA DE 60 DIAS. FRUSTRAÇÃO QUE SUPERA O MERO DISSABOR.QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO QUE BUSCA A FIXAÇÃO EM R\$ 15.000,00. DESCARACTERIZAÇÃO DE ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. APLICAÇÃO. CABIMENTO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. CAPACIDADE ECONÔMICA DAS PARTES. FIXAÇÃO EM R\$10.000,00. SUCUMBÊNCIA. ALTERAÇÃO. ÊXITO NA APELAÇÃO. SUCUMBÊNCIA MÍNIMA. CONDENAÇÃO DA CONSTRUTORA AO PAGAMENTO DAS CUSTAS E DESPESAS PROCESSUAIS. Cível nº 1.605.719-7 fl. 2VERBA HONORÁRIA. MAJORAÇÃO. TRABALHO ADICIONAL EM GRAU RECURSAL. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 85, § 11, DO NCPD. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO PARA CONDENAR AO PAGAMENTO DOS DANOS MORAIS FIXADOS EM R\$10.000,00, COM MAJORAÇÃO, DE OFÍCIO, DA VERBA HONORÁRIA PARA 20% DO VALOR ATUALIZADO DA CONDENAÇÃO. (TJPR - 11ª C.Cível - AC - 1605719-7 - Curitiba - Rel.: Lenice Bodstein - Unânime - - J. 22.02.2017)

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

(TJ-PR - APL: 16057197 PR 1605719-7 (Acórdão), Relator: Lenice Bodstein, Data de Julgamento: 22/02/2017, 11ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 1990 16/03/2017)

**RECURSO – APELAÇÃO CÍVEL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA MOVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO MORAL – AÇÃO DE COBRANÇA** A responsabilidade da concessionária pela falha na prestação do serviço é objetiva, e, portanto, demonstrado o dano suportado pelo consumidor, inafastável é o reconhecimento do seu direito à respectiva reparação. A falta de solução do problema noticiado pelo demandante, obstando a plena utilização do serviço, enseja ofensa a direito da personalidade e autoriza o acolhimento do requerimento de indenização por dano moral. Aplicabilidade das disposições do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral. Imposição de sanção. Necessidade Indenização devida. Procedência. Sentença mantida. Recurso de apelação da requerida não provido.

(TJ-SP - APL: 10060392620168260037 SP 1006039-26.2016.8.26.0037, Relator: Marcondes D'Angelo, Data de Julgamento: 16/03/2017, 25ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/03/2017)

**APELAÇÃO. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Cobrança de valores relativos a serviços não contratados. Não comprovação de contratação dos serviços por parte da operadora. Inteligência do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Cobrança indevida. Aplicação do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais. Ocorrência. Fixação do valor com razoabilidade e proporcionalidade. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

(TJ-SP - APL: 10010051520168260411 SP 1001005-15.2016.8.26.0411, Relator: Azuma Nishi, Data de Julgamento: 16/03/2017, 25ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/03/2017)

**AGRAVO DE INSTRUMENTO – COBRANÇA DE SEGURO DPVAT – RELAÇÃO DE CONSUMO – INVERSÃO DO CUSTEIO DA PROVA** - A relação travada entre a seguradora e o beneficiário do seguro DPVAT é de consumo, na forma prevista pelo art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicado o regramento respectivo, inclusive com a possibilidade de inversão do ônus da prova. Seguradora que deverá custear os honorários do perito particular nomeado. AGRAVO NÃO PROVIDO.

(TJ-SP - AI: 22274564820168260000 SP 2227456-48.2016.8.26.0000, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 15/03/2017, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/03/2017)

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COMINATÓRIA. OBRIGAÇÃO DE FAZER. VELOCIDADE DA INTERNET ABAIXO DO CONTRATADO. DANO MORAL CONFIGURADO. SERVIÇO DE INTERNET:** Os artigos 16 e 18 da Resolução nº 574/2011 da Anatel estabelecem que a média mensal da velocidade não deve ser inferior a 80% da velocidade ofertada ao cliente. Desta forma, o serviço prestado pela ré, in casu, revela-se impróprio ao consumo nos termos do art. 20, § 2º da lei consumerista, pois inadequado para os fins que razoavelmente deles se esperam, colidindo com os direitos básicos do consumidor previstos nos incisos III, IV e X do art. 6º, CDC. Apelo da autora provido para declarar devidos os valores pagos a título de serviço de internet, na proporção de 85% do plano contratado, em razão da não disponibilização da velocidade efetivamente contratada. **REPETIÇÃO DO INDÉBITO:** O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso. Inteligência do art. 42, parágrafo único do CDC. **AUSÊNCIA DE PRETENSÃO RESISTIDA:** Descabida a alegação de que não houve reclamação por parte da requerente, uma vez que a própria ré alega na defesa e apelo que a autora efetuou ligação reclamando da velocidade da internet. **DANO MORAL:** Incontroverso nos autos a ocorrência de cobranças por serviços não contratados por parte da operadora de telefonia demandada. Configurada a falha na prestação de serviços por parte da demandada, restam reconhecidos como verdadeiros os fatos alegados pela autora, o que culmina na fixação de danos morais. Valor fixado em R\$ 5.000,00.

# CONSUMIDOR

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

Número | Março / 2017

**SUCUMBÊNCIA:** Face ao julgamento do apelo, vão redistribuídos os ônus sucumbenciais, sendo de total responsabilidade da ré. Ao caso, não se aplica o art. 85, §11º do CPC, de modo que o montante fixado a título de honorários sucumbenciais já alcançou o patamar estabelecido pelo art. 85, §2º do mesmo diploma, quando da redistribuição dos ônus sucumbenciais. **DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DA AUTORA E NEGARAM PROVIMENTO AO APELO DA RÉ.** (Apelação Cível Nº 70072056716, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Eduardo João Lima Costa, Julgado em 09/03/2017)

## 12) TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

**ADMINISTRATIVO. AUTO DE INFRAÇÃO. LEI MUNICIPAL. MULTA. ATENDIMENTO BANCÁRIO. TEMPO PARA ATENDIMENTO. LEGITIMIDADE. VALOR. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.** I. O cerne da lide repousa na análise da legitimidade do auto de infração nº 022794/2012, exarado pelo PROCON do Município da Serra, em 08/05/2012, que resultou na aplicação de multa, no valor de R\$ 50.000,00, em razão da constatação de que os consumidores permaneciam em espera na fila de atendimento da agência bancária por mais de 1 (uma) hora. II. Considerando que, nos termos da Lei Municipal n.º 2.829/05, o tempo máximo para atendimento bancário é de 15 (quinze) minutos, em dias normais, e 30 (trinta) minutos em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriados, data de vencimentos de tributos, ou datas de pagamento de vencimentos a servidores públicos, aposentados e pensionistas, e que foi contatada, no dia 08/05/2012, a demora de mais de uma hora no mencionado atendimento, aplicou-se à Caixa Econômica Federal a multa acima mencionada. III. Entretanto, de modo diverso do alegado pela CEF e pelo Juízo a quo, não se verifica qualquer desproporcionalidade na sanção imposta. De fato, infere-se que o valor arbitrado pelo Município considerou o porte da instituição penalizada, buscando inibir novas lesões a consumidores, sendo observados os parâmetros fixados pelo artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor. IV. A penalidade imposta não pode ser fixada em valor irrisório, de maneira que a instituição conclua que lhe é mais interessante a vantagem financeira na manutenção de serviços deficientes, em detrimento dos consumidores. Entendimento diverso viola de modo flagrante toda a sistemática de proteção ao consumidor, preconizada pelas normas erigidas pela Constituição de 1988. Portanto, se os consumidores arcam com elevadas despesas com os serviços prestados por instituições bancárias e financeiras, devem receber, em contrapartida, um mínimo de qualidade de serviços, sobretudo quando há norma vigente com definição do que se entende, no Município da Serra, sobre tempo razoável de espera no atendimento. Diante de tais fatores, a penalidade de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) não revela qualquer desproporção, pois visa a coibir novas práticas lesivas pela CEF, que deverá organizar, de modo eficiente, os serviços por elas prestados. Precedentes desta Corte. V. Note-se que a Caixa Econômica Federal não trouxe aos autos qualquer elemento capaz de justificar eventual atraso no atendimento, indicando, verbi gratia, a efetiva existência de excesso de clientes, ausências de funcionários, dentre outros fatores, restringindo-se a alegações genéricas. VI. Desprovisionamento do recurso da CEF e provimento do recurso do Município da Serra. 1 (TRF-2 - AC: 01162400920144025006 ES 0116240-09.2014.4.02.5006, Relator: MARCELO PEREIRA DA SILVA, Data de Julgamento: 10/03/2017, 8ª TURMA ESPECIALIZADA)

17

**RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATO DE MÚTUO NÃO ADIMPLIDO. PARTE AUTORA INCLUÍDA NA AVENÇA COMO AVALISTA. AUSÊNCIA DE SUA ASSINATURA NO CONTRATO DE MÚTUO, INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. QUANTUM FIXADO A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** I. Pretende a Caixa Econômica Federal o afastamento de sua condenação ao pagamento de compensação por danos morais, decorrentes de falhas nos serviços bancários por ela prestados. II. Extrai-se dos autos que, no ano de 2012, o autor, ao tentar realizar a compra de veículo automotivo, recebeu a informação que seu nome foi incluído em cadastro restritivo de crédito, conforme documento anexado ao feito. A origem da referida inscrição teria sido um empréstimo bancário concedido pela Caixa Econômica Federal à empresa Stylus Ltda nº 19.323.556.0000018/83, realizado em 30/08/2011, no

# CONSUMIDOR

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

Número 1 Março / 2017

qual o autor figurou como avalista. III. Verifica-se, entretanto, que o autor, além de ter se retirado do quadro societário da mencionada empresa três anos antes da celebração do acordo com a CEF, não assinou o contrato de mútuo, sendo manifestamente indevida a inclusão de seu nome em cadastro restritivo de crédito. IV. Os contratos bancários em geral submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, conforme dispõe o artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/90, e consoante o teor da Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça. V. Outrossim, é de se observar que a indenização por dano moral vem sendo amplamente aceita pela doutrina e jurisprudência, estando inclusive integrada em nosso direito, conforme previsão constitucional, art. 5º, inc. X, da CF/88 e art. 6º, VIII, do CDC. VI. Cabe aduzir que a doutrina e a jurisprudência majoritárias têm firmado orientação no sentido de que a configuração do dano moral dispensa a respectiva comprovação, por estar ínsito na própria ofensa. VII. O dano moral exsurge da frustração, do constrangimento e da insegurança advindos da situação que se formou, o qual ultrapassa o limite do "mero aborrecimento". A sua reparação, diversamente do que se verifica em relação ao dano material, não visa à recomposição da situação patrimonial, mas sim à compensação em razão de violações à sua dignidade, tais como a liberdade, a integridade físico-psíquica, a solidariedade, a isonomia e o crédito. A indenização, assim, deve ser proporcional e não resultar em enriquecimento sem causa da vítima. VIII. No caso vertente, em que houve a inclusão indevida do autor em cadastro restritivo de crédito, a compensação fixada em sentença revela-se adequada, por atender à necessidade de imprimir caráter pedagógico e punitivo à condenação a ser imposta ao ofensor, não resultando, por outro lado, em enriquecimento indevido para a parte ofendida. Os juros de mora devem incidir na forma do art. 406 do Código Civil, e a correção monetária nos termos do Manual de Cálculos da Justiça Federal, a contar da data do arbitramento. IX. Recurso não provido. 1

(TRF-2 - AC: 00716735920154025101 RJ 0071673-59.2015.4.02.5101, Relator: MARCELO PEREIRA DA SILVA, Data de Julgamento: 10/03/2017, 8ª TURMA ESPECIALIZADA)

18

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)