

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

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

Por meio dos Informativos NUDECON pretendemos levar ao conhecimento dos colegas as notícias e 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.def.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

1. [BANCO É CONDENADO POR FAZER EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM NOME DE CLIENTE ANALFABETA.](#)
2. [AÉREA NÃO PODE CANCELAR VOLTA DE PASSAGEIRO QUE NÃO EMBARCOU NA IDA.](#)
3. [CLÁUSULA ARBITRAL EM CONTRATOS DE ADESÃO NÃO IMPEDE CONSUMIDOR DE IR À JUSTIÇA.](#)
4. [EXCESSO DE LIGAÇÕES COBRANDO DÉBITO INEXISTENTE GERA DANO MORAL, DIZ TJ-SP.](#)
5. [EMPRESA AÉREA PAGARÁ R\\$ 18 MIL POR NÃO DAR ASSISTÊNCIA A PASSAGEIRO COM VOO ATRASADO.](#)
6. [LIGHT PAGARÁ R\\$ 20 MIL A CONSUMIDOR QUE FICOU OITO MESES SEM ENERGIA.](#)
7. [AÉREA DEVE INDENIZAR PASSAGEIROS POR ATRASO DE 26 HORAS EM VOO.](#)
8. [SUCESSIVAS MANIFESTAÇÕES DO DEFEITO AUTORIZAM CONSUMIDOR A EXIGIR DINHEIRO DE VOLTA EM 30 DIAS CORRIDOS.](#)
9. [PASSAGEIRO QUE FICOU 24 HORAS SEM MALAS DEVE SER INDENIZADO, DECIDE TJ-GO.](#)
10. [OVERBOOKING É PRÁTICA ABUSIVA, E AÉREA DEVE INDENIZAR PASSAGEIROS PREJUDICADOS.](#)

1

JURISPRUDÊNCIAS

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

▪ PRINCIPAIS ATUAÇÕES DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- 1) Comparecimento à **3 e 4ª Reunião Ordinária do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC**;
- 2) **Execução do Projeto – Semana da Conciliação Consumerista**, realizado em parceria com os NUNECONS e Diretorias Regionais de Araguaína, Araguatins, Dianópolis, Gurupi, Guaraí, Paraíso, Palmas e Tocantinópolis, em 155 processos judiciais, na tentativa de acordo entre os assistidos e as empresa Energisa Tocantins e BRK Ambiental do Tocantins;
- 3) **Acompanhamento da visita**, no dia 05/09/2018, **da equipe do Ministério da Justiça**, responsável pelo Convênio MJ/SENACON/FDD nº. 852553/2017, por meio do qual está sendo adquirido um veículo para atendimentos itinerantes de consumidores;
- 4) **Participação da formatura em LIBRAS** da primeira turma de atendentes da empresa BRK Ambiental, que garantirá melhor qualidade no atendimento aos consumidores, bem como a acessibilidade aos serviços.
- 5) Elaboração da **Comunicação Interna nº. 005.2018**, que versa sobre o julgamento da Arguição de Inconstitucionalidade nº. 0016113-12.2017.827.0000, que declarou a inconstitucionalidade da Lei Estadual nº. 3.262/2017 e ensejou na perda do objeto da Ação Civil Pública nº. 0036651-72.2017.827.2729, promovida pelo NUDECON;
- 6) **Apresentação de painel sobre acessibilidade no Fórum Nacional do Conselho de Usuários da TIM**, realizado no Rio de Janeiro/RJ, nos dias 07 e 08/11/2018, demonstrando as ações promovidas pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins na busca de garantir acessibilidade aos consumidores tocantinenses, dentre elas a implantação das faturas de energia elétrica e fornecimento de água em braile e o curso de LIBRAS adotado pela BRK Ambiental aos atendentes da empresa;
- 7) Elaboração e envio da **Recomendação nº. 003/2018** à empresa BRK AMBIENTAL / COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS, para que se abstenha de cobrar valores a título de tarifa de esgoto daqueles consumidores que não estão usufruindo deste serviço em virtude da impossibilidade de interligaram suas residências à rede de esgotamento sanitário, posto que suas casas encontram-se abaixo do nível da rua em que fora construída a rede;
- 8) Elaboração e envio das **Recomendações nºs. 005 e 006/2018**, no dia 06/12/2018, às empresas VIAÇÃO MONTES BELOS e REAL EXPRESSO LTDA, para que cumpram os ditames da Lei nº. 12.852/13, no que tange à reserva de 02 (duas) vagas gratuitas por veículo para jovens de baixa renda e, caso já esgotadas as vagas gratuitas, reserve 02 (duas) vagas por veículo com desconto de 50%, no mínimo, no valor das passagens para os mesmos;
- 9) Comparecimento à **Inauguração do Procon Palmas**, na sede do Resolve Palmas, no dia 11/12/2018, representando a Defensoria Pública. Trata-se do primeiro PROCON municipal do Estado do Tocantins.

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

▪ NOTÍCIAS

1) BANCO É CONDENADO POR FAZER EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM NOME DE CLIENTE ANALFABETA

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 17/09/2018

É negligente a atuação de um banco que não verifica se houve pedido de empréstimo antes de autorizar sua contratação. Assim entendeu a 15ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ao condenar o Banrisul a indenizar, em R\$ 10 mil, uma aposentada analfabeta que teve crédito consignado depositado em sua conta sem consentimento.

O relator, desembargador Maurílio Gabriel, considerou que a existência de débito, gerado por engano do banco, causou dano à mulher, que ficou privada de receber integralmente o benefício previdenciário.

De acordo com o magistrado, para que um negócio jurídico consolidado por pessoa analfabeta seja válido, é preciso que tenha sido firmado por instrumento público ou por intermédio de procurador constituído, o que não aconteceu.

Para o relator, o banco fechou contrato com terceiro, acreditando ser a parte autora, sem observar a forma prescrita em lei, por se tratar de analfabeta, o que causou a rescisão contratual ante a existência de fraude. Por isso, além da indenização por danos morais, o banco deverá restituir em dobro os valores descontados.

Histórico

Segundo o processo, a aposentada percebeu o depósito de R\$ 8 mil em sua conta, de origem desconhecida, e, diante disso, procurou o INSS para questionar sobre o valor. Nesse momento, foi informada de que o banco fez um empréstimo consignado em seu nome, sem o seu consentimento e participação. Com o empréstimo, ela teve parcelas de R\$ 262 descontadas de sua aposentadoria.

Em primeira instância, sentença da Comarca de Januária julgou procedentes os pedidos da aposentada e determinou a anulação do contrato, a condenação do banco e a restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício previdenciário.

O banco recorreu da decisão alegando que, no caso, houve a livre contratação, sem vícios ou nulidades, não havendo que se falar em indenização, pois nenhum dano efetivamente ocorreu ou foi comprovado.

Salientou que, no momento da contratação, a aposentada obteve plena e total ciência das cláusulas inerentes aos contratos e do compromisso que passava a

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

assumir perante o banco. Já a aposentada pediu a manutenção da sentença. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MG.*

Processo: 1.0352.15.002169-4/001

2) AÉREA NÃO PODE CANCELAR VOLTA DE PASSAGEIRO QUE NÃO EMBARCOU NA IDA

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 08/10/2018

Configura prática abusiva da empresa aérea, por violação direta do Código de Defesa do Consumidor, o cancelamento automático e unilateral do bilhete de retorno em virtude do não comparecimento do passageiro para o trecho de ida. A tese foi fixada pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça.

O julgamento pacifica o entendimento sobre o tema nas duas turmas de direito privado do STJ. Em novembro de 2017, a 4ª Turma já havia adotado conclusão no mesmo sentido — à época, a empresa aérea foi condenada a indenizar em R\$ 25 mil uma passageira que teve o voo de volta cancelado após não ter se apresentado para embarque no voo de ida.

“Com efeito, obrigar o consumidor a adquirir nova passagem aérea para efetuar a viagem no mesmo trecho e hora marcados, a despeito de já ter efetuado o pagamento, configura obrigação abusiva, pois coloca o consumidor em desvantagem exagerada, sendo, ainda, incompatível com a boa-fé objetiva que deve reger as relações contratuais (CDC, artigo 51, IV)”, afirmou o relator do recurso especial na Terceira Turma, ministro Marco Aurélio Bellizze.

Segundo o ministro, a situação também configura a prática de venda casada, pois condiciona o fornecimento do serviço de transporte aéreo de volta à utilização do trecho de ida. Além da restituição dos valores pagos com as passagens de retorno adicionais, o colegiado condenou a empresa aérea ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5 mil para cada passageiro.

Engano

No caso analisado pela 3ª Turma, dois clientes adquiriram passagens entre São Paulo e Brasília, pretendendo embarcar no aeroporto de Guarulhos. Por engano, eles acabaram selecionando na reserva o aeroporto de Viracopos, em Campinas (SP), motivo pelo qual tiveram que comprar novas passagens de ida com embarque em Guarulhos.

Ao tentar fazer o *check-in* no retorno, foram informados pela empresa aérea de que não poderiam embarcar, pois suas reservas de volta haviam sido canceladas por

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

causa do *no show* no momento da ida. Por isso, tiveram que comprar novas passagens.

O pedido de indenização por danos morais e materiais foi julgado improcedente em primeiro grau, sentença mantida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo. Para o tribunal, o equívoco dos clientes quanto ao aeroporto de partida gerou o cancelamento automático do voo de retorno, não havendo abuso, venda casada ou outras violações ao CDC.

O ministro Marco Aurélio Bellizze apontou inicialmente que, entre os diversos mecanismos de proteção ao consumidor trazidos pelo CDC, destaca-se o artigo 51, que estabelece hipóteses de configuração de cláusulas abusivas em contratos de consumo. Além disso, o artigo 39 da lei fixa situações consideradas abusivas, entre elas a proibição da chamada “venda casada” pelo fornecedor.

“No caso, a previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no show), configura prática rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor, devendo o Poder Judiciário restabelecer o necessário equilíbrio contratual”, afirmou o ministro.

Além da configuração do abuso, o relator lembrou que a autorização contratual que permite ao fornecedor cancelar o contrato unilateralmente não está disponível para o consumidor, o que implica violação do artigo 51, parágrafo XI, do CDC. Bellizze disse ainda que, embora a aquisição dos bilhetes do tipo “ida e volta” seja mais barata, são realizadas duas compras na operação (uma passagem de ida, outra de volta), tanto que os valores são mais elevados caso comparados à compra de apenas um trecho.

“Dessa forma, se o consumidor, por qualquer motivo, não comparecer ao embarque no trecho de ida, deverá a empresa aérea adotar as medidas cabíveis quanto à aplicação de multa ou restrições ao valor do reembolso em relação ao respectivo bilhete, não havendo, porém, qualquer repercussão no trecho de volta, caso o consumidor não opte pelo cancelamento”, concluiu o ministro ao condenar a empresa aérea ao pagamento de danos morais e materiais.

A advogada **Rita Taliba**, do Braga Nascimento e Zilio Advogados, explica que a decisão do STJ se refere a um fato ocorrido em 2015 e, portanto, antes da vigência da Resolução 400 da ANAC, que soluciona a questão de forma simples no artigo 19: nas passagens de “ida e volta” para os voos domésticos, o passageiro que não se utiliza do trecho da “ida”, deve informar a companhia aérea até o horário do voo, garantindo dessa forma seu voo de volta. “É importante ressaltar que se trata de um contrato com obrigações para ambas as partes: a obrigação do passageiro de avisar a companhia aérea e da empresa aérea de garantir o voo”, alerta.

Por sua vez, a advogada **Luciana Freitas**, sócia da Miceli Sociedade de Advogados, destacou que a prática configura venda casada. “O relator considerou que a prática de cancelamento unilateral da passagem de volta em razão do não comparecimento

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

para embarque no trecho de ida configura prática de venda casada, incidindo na hipótese prevista no artigo 51 do CDC. No Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro nós acabamos de ter um caso bastante semelhante cuja companhia aérea nem recorreu da decisão". *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.699.780

3) CLÁUSULA ARBITRAL EM CONTRATOS DE ADESÃO NÃO IMPEDE CONSUMIDOR DE IR À JUSTIÇA

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 18/10/2018

A cláusula arbitral não impede o consumidor de procurar a via judicial para solucionar um litígio. Esse é o entendimento da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que afirmou ser possível esse tipo de solução extrajudicial em contratos de adesão, mas desde que haja concordância entre as partes, pois o consumidor sempre terá a possibilidade de optar por levar o caso à Justiça.

O autor da ação que resultou no recurso especial buscava a rescisão contratual e a restituição das quantias pagas após desistir de comprar um imóvel. Em primeiro grau, os pedidos foram julgados parcialmente procedentes. O Tribunal de Justiça de Goiás, porém, declarou a incompetência da Justiça comum para julgar a ação, tendo em vista a existência de cláusula arbitral entre as partes.

Segundo a empresa, essa cláusula foi redigida em negrito e exigiu a assinatura do comprador. Nela estava estabelecido que todas as controvérsias do contrato seriam resolvidas por arbitragem.

Nulidade

Para a relatora do recurso, ministra Nancy Andrighi, a relação de consumo do caso está corporificada em um contrato de adesão, como foi reconhecido em primeiro grau. Segundo ela, a dúvida seria se nesse tipo de contrato haveria incompatibilidade entre as leis consumeristas e a da arbitragem.

A ministra disse que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) se limitou a vedar a adoção prévia e compulsória desse tipo de solução extrajudicial no momento da celebração do contrato, mas não impediu que, posteriormente, havendo consenso entre as partes, fosse instaurado o procedimento arbitral diante de eventual litígio.

Segundo explicou, a aparente incompatibilidade das normas não se sustenta ao se aplicar o princípio da especialidade das normas, uma vez que a Lei de Arbitragem versou apenas sobre contratos de adesão genéricos, subsistindo, portanto, a

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

disposição do CDC nas hipóteses em que o contrato, mesmo que de adesão, regule uma relação de consumo.

“Ainda que o contrato chame a atenção para o fato de que se está optando pela arbitragem, o consumidor, naquele momento, não possui os elementos necessários à realização de uma escolha informada”, explicou a ministra ao citar precedentes do STJ no sentido de considerar nula a convenção de arbitragem compulsoriamente imposta ao consumidor.

Três regramentos

Em seu voto, ela esclareceu que, com a promulgação da Lei de Arbitragem, passaram a conviver em harmonia três regramentos de diferentes graus de especificidade.

A regra geral impõe a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes, com a derrogação da jurisdição estatal. A regra específica, contida no artigo 4º da Lei 9.307/96, é aplicável aos contratos de adesão genéricos, restringindo a eficácia da cláusula compromissória. Por fim, há a regra ainda mais específica, no artigo 51 do CDC, que impõe a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem, em contratos de adesão ou não.

“A atitude do consumidor de promover o ajuizamento da ação principal perante o juízo estatal evidencia, ainda que de forma implícita, a sua discordância em submeter-se ao procedimento arbitral, não podendo, pois, nos termos do CDC, prevalecer a cláusula que impõe a sua utilização, visto ter-se dado de forma compulsória”, informou.

A 3ª Turma deu provimento ao recurso especial para determinar o retorno do processo ao TJ-GO, a fim de prosseguir no julgamento, afastada a cláusula arbitral. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.753.041

4) EXCESSO DE LIGAÇÕES COBRANDO DÉBITO INEXISTENTE GERA DANO MORAL, DIZ TJ-SP

Veículo: Revista Consultor Jurídico

Publicado em: 21/10/ 2018

A cobrança vexatória de um débito inexistente extrapola o mero aborrecimento e causa dano moral. Com esse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado de São Paulo negou provimento a um recurso da Sky, condenando a empresa a pagar R\$ 7 mil de indenização.

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

O autor da ação alega que sofreu dano moral "por ter sua paz e sossego subtraídos com as injustas cobranças". Afirma que contratou o serviço de televisão da empresa ré por aproximadamente 12 anos, pelo valor médio de R\$ 530 por mês, e que manifestou a intenção de rescindir o contrato em maio de 2017, quando foi convencido a alterar a mensalidade para R\$ 19,90. No entanto, ao saber que ficaria apenas com um ponto de sinal, decidiu cancelar definitivamente a assinatura.

Mesmo com a confirmação do cancelamento, relata, passou a receber ligações de cobrança sobre um valor em aberto de R\$ 312,67, que já teria sido pago. Segundo ele, as chamadas aconteciam de manhã, à tarde e à noite; em um único dia, diz, foram 19 ligações.

Diante da inércia da ré, foram julgados procedentes os pedidos para declarar inexigíveis as cobranças e condenar a ré ao pagamento de R\$ 7 mil, a título de reparação por dano moral e ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação. A companhia, então, apresentou apelação.

Afirmou que foi ilegal a sentença e excessivo o valor arbitrado, que não houve conduta ilícita ou abusiva, que o autor não comprovou o que alegou e que não houve prova de lesão à honra, sofrimento ou angústia. Sustenta que o que aconteceu foi apenas um "simples aviso" ou "mero serviço de cobranças".

Segundo o desembargador Roberto Mac Cracken, relator do caso, "em decorrência de tal inércia da requerida, resta configurada a sua revelia e, conseqüentemente, de rigor, no presente caso, a aplicação dos seus efeitos, principalmente a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor, conforme previsto no artigo 319, do CPC".

Ele destacou ainda que o autor da ação apresentou protocolos de ligação da empresa. "Portanto, resta incontroversa a alegação de realização pela requerida de diversas ligações de cobrança de faturas pagas, durante dia, tarde e noite, inclusive da realização de 19 ligações no dia 28/09/2017."

A decisão citou o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê que o consumidor inadimplente não pode ser "exposto a ridículo" ou a qualquer tipo de constrangimento. "Assim, se nem mesmo o consumidor inadimplente não pode ser submetido a cobrança constrangedora, muito menos o consumidor que não tem nenhum débito pendente, conforme restou incontroverso nos autos", afirmou Mac Cracken.

Por Mariana Oliveira

Processo nº. 1001230-75.2017.8.26.0257

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

5) EMPRESA AÉREA PAGARÁ R\$ 18 MIL POR NÃO DAR ASSISTÊNCIA A PASSAGEIRO COM VOO ATRASADO

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 03/11/2018

Não prestar assistência a passageiro que tem o voo atrasado gera indenização, pois provoca angústia e frustração a impossibilidade de seguir para o destino esperado na data e no horário previamente estabelecidos. Esse foi o entendimento da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal ao manter, por unanimidade, sentença que condenou a empresa aérea Latam ao pagamento de R\$ 18 mil de danos material e moral, por atraso de sete dias na chegada ao destino final da viagem.

"O descumprimento do contrato de transporte aéreo e falha na prestação do serviço advieram situações que ocasionaram constrangimento, transtorno e desconforto à parte autora que ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano, de sorte a configurar dano moral", diz o acórdão.

Para os magistrados, trata-se de inovação recursal, vedada pelo ordenamento jurídico e abrangida pelo instituto da preclusão.

"Não cabe à LATAM, após prolação da sentença trazer informação que deveria ter sido mencionada em sua contestação. A empresa, que possui o ônus da prova apenas alegou que as condições climáticas não permitiram o voo, porém não juntou ao processo qualquer documento comprovando que, nas datas dos voos do recorrido, o tempo não permitia a realização de voos, bem como acerca da passagem do furacão", explica o acórdão.

Para o colegiado, a reparação dos danos materiais era devida, já que houve falha na prestação dos serviços da empresa, pois durante o período de atraso não foi dada assistência ao passageiro.

Por Gabriela Coelho

Processo nº. 0705511-88.2018.8.07.0016

6) LIGHT PAGARÁ R\$ 20 MIL A CONSUMIDOR QUE FICOU OITO MESES SEM ENERGIA

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 04/11/2018

Fornecedora de energia elétrica que deixa, sem motivo, uma casa desabastecida por oito meses está ferindo a dignidade da pessoa e fazendo com que ela perca tempo.

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

Com esse entendimento, a 20ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou a Light a pagar R\$ 20 mil a um consumidor.

O autor da ação ficou oito meses sem fornecimento de energia elétrica, sendo que nesse tempo continuou pagando normalmente as contas. Ligou diversas vezes para a empresa pedindo que o problema fosse resolvido e mostrou ao juízo os protocolos provando que fez os pedidos.

Diante disso, o desembargador Alcides da Fonseca Neto, relator do caso, considerou que também houve desvio produtivo do consumidor. Esse conceito significa que o consumidor gastou grande tempo, dinheiro e energia tentando resolver um problema que não é sua culpa. Por isso, deve ser indenizado.

"Verifica-se de forma nítida que a prática abusiva e reiterada da ré foi hábil a causar o chamado dano temporal ao autor, vez que violou seus direitos da personalidade, tais como a dignidade da pessoa humana e a vida", afirmou Fonseca Neto.

Por Fernando Martinez

7) AÉREA DEVE INDENIZAR PASSAGEIROS POR ATRASO DE 26 HORAS EM VOO

Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 05/11/2018

10

Atraso de cerca de 26 horas para chegar ao destino é uma situação que causa angústia, indignação, transtorno aos consumidores capaz de motivar dano moral indenizável. Com esse entendimento, a juíza Thais Rodrigues da Silva, do 1º Juizado Especial Cível do Rio de Janeiro, condenou uma companhia aérea a indenizar um casal em R\$ 20 mil reais.

Juíza determina que casal seja indenizado em R\$ 20 mil por danos morais causados por falhas de companhia aérea que atrasou chegada ao destino em cerca de 26 horas.

Nos autos, os autores alegam que planejavam passar o aniversário da mulher na Cidade do Cabo, na África do Sul, mas não conseguiram por falhas da empresa. Contam que o voo deveria ter pousado no destino escolhido às 14h15 do dia 15 de março, mas o avião decolou apenas às 15h30 do mesmo dia. A chegada aconteceu apenas às 17h do dia 16 de março, somando 26 horas de atraso. Os dois relataram transtornos na volta ao Rio de Janeiro também.

Como a empresa não negou o ocorrido, a juíza afirmou que a narrativa dos autores se tornou incontroversa. "A falha na prestação do serviço causou transtornos aos autores

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

que chegaram ao destino contratado com cerca de vinte e seis horas de atraso”, disse.

Para fixar os valores da indenização por dano moral, a magistrada ressaltou que “deve ser observado o patamar estabelecido nas Convenções de Varsóvia e Montreal”, de acordo com o entendimento consolidado pelo Supremo Tribunal Federal (Recurso Extraordinário 636.331 e no Agravo em Recurso Extraordinário 766.618).

Segundo a tese fixada, com base no artigo 178 da Constituição Federal, “as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

Ao se pautar pela Convenção de Varsóvia, que limitou à época do ocorrido, ao total de R\$ 17,7 mil de indenização por passageiro, a juíza determinou que a empresa ré restitua o casal por danos morais em R\$ 20 mil com juros e correção monetária a partir da data da citação.

Na ação, o casal foi representado pelo advogado Tarciso Amorim, do Pagy & Amorim Advogados Associados.

Processo nº. 0171328-63.2018.8.19.0001

11

8) SUCESSIVAS MANIFESTAÇÕES DO DEFEITO AUTORIZAM CONSUMIDOR A EXIGIR DINHEIRO DE VOLTA EM 30 DIAS CORRIDOS

Veículo: Superior Tribunal da Justiça - STJ

Publicado em: 07/11/2018

O prazo de 30 dias previsto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), para que os fornecedores corrijam os vícios dos produtos, é computado de forma corrida caso haja sucessivas manifestações do mesmo vício.

A tese foi firmada pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) em recurso especial no qual uma montadora e uma concessionária de veículos questionavam decisão do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE). Em ação de rescisão contratual movida pela consumidora, a corte estadual manteve a condenação das empresas à devolução integral da quantia que ela havia pago pelo veículo.

Nos autos, a consumidora relatou que o carro foi adquirido em 16 de fevereiro de 2009 e que apresentou defeito por quatro vezes, sendo a primeira em 19 de março e as seguintes em 24 de março e em 4 e 9 de abril do mesmo ano. Segundo ela, após ir pela quarta vez para o conserto, apenas no dia 22 de abril o veículo foi disponibilizado

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

para retirada, o que ultrapassaria os 30 dias previstos no CDC para que o consumidor pudesse exercer as opções asseguradas pelo artigo 18.

Entre outros pontos, tanto a montadora quanto a concessionária alegaram que os reparos foram efetivados no prazo legal de 30 dias em todas as ocasiões, não sendo assim devida a restituição do valor integral.

Sem interrupção

Em seu voto, a ministra relatora do caso, Nancy Andrighi, afirmou que o prazo máximo de 30 dias para saneamento do vício do produto, previsto no artigo 18 do CDC, deve ser contado “desde a primeira manifestação do defeito até o seu efetivo reparo, sem interrupção ou suspensão”.

“Também sob uma perspectiva teleológica, não é possível aceitar a interrupção ou a suspensão do prazo a cada manifestação do vício, pois isso significaria uma subversão à ideia fundamental do CDC de atribuir ao próprio fornecedor os riscos inerentes à atividade econômica exercida”, acrescentou.

No caso analisado, a magistrada, seguida pela turma e em concordância com o acórdão do TJCE, entendeu ultrapassado o prazo de 30 dias e reconheceu à consumidora o direito de rescindir o contrato de compra com a devolução do valor pago.

“Não se pode admitir que o consumidor, indefinidamente, suporte os ônus de ter adquirido produto defeituoso, tendo que reiteradas vezes ser desprovido da posse do bem para o seu conserto e, ainda, tendo que lidar com a ineficácia dos meios empregados para a correção do problema apresentado ou até mesmo a impossibilidade de sua solução”, disse Nancy Andrighi.

REsp 1684132

9) PASSAGEIRO QUE FICOU 24 HORAS SEM MALAS DEVE SER INDENIZADO, DECIDE TJ-GO

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 21/11/2018

Em casos de extravio de bagagem, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor e o dano, conforme a jurisprudência, é presumido. Esse foi o entendimento do juiz Joviano Carneiro Neto, da comarca de Jussara (GO), ao condenar uma companhia aérea a indenizar um passageiro em R\$ 7 mil por perder temporariamente suas malas.

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

O autor afirma que seus pertences foram localizados 24 horas depois da aterrissagem em Aracaju (SE). Ao chegar à cidade, em 2015, ele descobriu que seus pertences não foram localizados pela empresa, sendo restituídos apenas um dia depois. Na petição, alegou que ficou sem vestimentas, itens pessoais de higiene e se viu privado até mesmo de presentear seus familiares na noite de Natal.

A companhia reconheceu o extravio, mas alegou a inexistência de danos materiais e morais por ter devolvido as malas ao autor da ação. Com isso, pediu a improcedência do pedido.

Joviano Neto considerou inequívoco o extravio, restando o dever de indenizar. "Sobre a natureza da responsabilidade civil, no caso específico de extravio de bagagens, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, nos termos do decidido pelo STF no RE 636.331/RJ, implicando, como decorrência do disposto em seus artigos 14 e 17, a responsabilização objetiva da ré. E mais, o dano, segundo a jurisprudência, é presumido, ou seja, *in ré ipsa*, decorrendo da própria situação, dispensando-se a prova do efetivo prejuízo", disse.

Para fixar o valor, o juiz ressaltou que é necessário observar duas vertentes: uma de caráter punitivo, visando à reprimenda do causador do dano, pela ofensa que praticou, e outra, de caráter compensatório, buscando proporcionar à vítima uma compensação em contrapartida ao mal sofrido, considerando a proporcionalidade.

"A fixação do quantum deve ser feita de forma a sopesar a extensão do dano, a proporcionalidade de acordo com as vertentes da indenização, a razoabilidade e as particularidades das partes", afirmou.

O autor chegou a pedir também indenização por danos materiais, pelos gastos inesperados com roupas e itens pessoais de higiene que precisou comprar nesse intervalo de tempo. Mas, segundo o magistrado, não foram juntadas provas aos autos desses supostos gastos para os danos materiais. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-GO.*

Processo nº. 2016000993943

13

10) OVERBOOKING É PRÁTICA ABUSIVA, E AÉREA DEVE INDENIZAR PASSAGEIROS PREJUDICADOS

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 26/11/2018

Companhia aérea que vende mais passagens do que assentos disponíveis no avião (prática conhecida como *overbooking*) comete abuso e deve indenizar os

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

prejudicados. Com esse entendimento, a 4ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro manteve a condenação da companhia aérea TAP a pagar R\$ 15 mil de indenização por danos morais a uma passageira.

“É inadmissível que consumidores tenham suas expectativas frustradas em relação à viagem e, muitas vezes, sejam prejudicados em seus compromissos em razão dessa prática, que, sem dúvida, revela uma forma de as companhias aéreas repassarem para os passageiros os riscos inerentes a sua atividade empresarial, sendo, portanto, abusiva”, votou a relatora, desembargadora Myriam Medeiros da Fonseca Costa, acompanhada à unanimidade pela câmara.

A TAP já havia sido condenada em primeira instância, pela 26ª Vara Cível do Rio, mas recorreu alegando que o *overbooking* é uma prática mundial e corriqueira de todas as companhias aéreas. Seria uma forma de compensar o prejuízo por passageiros que compram passagens, mas não aparecem no dia do voo. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

Processo 0294011-73.2016.8.19.0001

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

JURISPRUDÊNCIAS

1) SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

INFORMATIVO 633

PROCESSO	REsp 1.630.889-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, por maioria, julgado em 11/09/2018, DJe 21/09/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO DO CONSUMIDOR
TEMA	Entidades mantenedoras de cadastros de proteção ao crédito. Princípio da veracidade da informação. Art. 43 do CDC. Prazos de manutenção de informação no cadastro de inadimplentes. Informação decorrente de protesto de títulos. Informação do prazo de vencimento da dívida. Necessidade. Responsabilidade da instituição arquivista.

DESTAQUE

As entidades mantenedoras de cadastros de proteção ao crédito não devem incluir em sua base de dados informações coletadas dos cartórios de protestos sem a informação do prazo de vencimento da dívida, sendo responsáveis pelo controle de ambos os limites temporais estabelecidos no art. 43 da Lei n. 8.078/1990.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O propósito recursal é determinar, dentre outros pontos, a quem cabe a responsabilidade pela verificação do prazo máximo de permanência da inscrição em cadastros de proteção ao crédito, na hipótese de anotações decorrentes de protesto de títulos. Assevere-se que não é o protesto o dado registrado no cadastro de inadimplentes, mas sim a dívida que o fundamenta, eis que é a inadimplência a informação essencial para a verificação do risco na concessão de crédito, propósito da existência do banco de dados de consumidores. Ademais, as entidades mantenedoras de cadastros de crédito devem responder solidariamente com a fonte e o consulente pela inexatidão das informações constantes em seus arquivos e pelos danos que podem causar aos consumidores (art. 16 da Lei n. 12.414/2011). Como reflexo do princípio da veracidade, o CDC cuidou de estabelecer limites temporais objetivos para que a informação negativa a respeito dos débitos do consumidor conste na base dos bancos de dados de proteção ao crédito. Previu, assim, em seu art. 43, dois prazos, quais sejam: a) o prazo genérico de 5 (cinco) anos, do § 1º; e b) o

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

prazo específico da ação de cobrança, do § 5º. Esses prazos são conciliados, de modo que uma dívida não pode estar sujeita a registro em cadastro de proteção ao crédito por período superior a cinco anos. Assim, os arquivistas devem adotar a posição que evite o dano potencial ao direito da personalidade do consumidor, razão pela qual é legítima a imposição da obrigação de não-fazer, consistente em não incluir em sua base de dados informações coletadas dos cartórios de protestos, sem a informação do prazo de vencimento da dívida, para controle de ambos os limites temporais estabelecidos no art. 43 da Lei n. 8.078/1990.

PROCESSO	REsp 1.630.889-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, por maioria, julgado em 11/09/2018, DJe 21/09/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO DO CONSUMIDOR
TEMA	Entidades mantenedoras de cadastros de proteção ao crédito. Princípio da finalidade. Princípio da veracidade da informação. Art. 43, § 1º, do CDC. Prazo de manutenção de informação no cadastro de inadimplentes. Termo inicial.

16

DESTAQUE

O termo inicial do prazo máximo de cinco anos que o nome de devedor pode ficar inscrito em órgão de proteção ao crédito é o dia seguinte à data de vencimento da dívida.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

A jurisprudência em relação ao termo inicial do prazo máximo de duração da anotação em cadastro de inadimplentes ainda não foi consolidada pelas Turmas de Direito Privado desta Corte. Entretanto, tendo em vista os princípios da veracidade e da finalidade, a orientação que mais se coaduna ao espírito do CDC é de que o termo *a quo* do quinquênio do art. 43, § 1º, do CDC deve tomar por base a data do fato gerador da informação depreciadora. Com efeito, a inscrição de dado negativo de consumo do devedor nos bancos de dados de proteção ao crédito não é imprescindível para a cobrança da dívida, consistindo, portanto, em direito potestativo do credor. Ademais, esta Corte consignou, em julgamento de recurso especial repetitivo, que "qualquer dívida resultante de documento público ou particular, tenha ou não força executiva, submete-se à prescrição quinquenal, contando-se do respectivo vencimento" (REsp 1.101.412-SP, Segunda Seção, DJe 3/2/2014). Nesse sentido, o termo inicial do prazo de cinco anos previsto no § 1º do art. 43 do CDC deve corresponder ao primeiro dia seguinte à data de vencimento da dívida, por ser esse o entendimento que mais se coaduna com a função dos bancos de dados de inadimplentes de refletir com fidelidade a situação financeira dos

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

devedores.

INFORMATIVO 634

PROCESSO	REsp 1.412.433-RS, Rel. Min. Herman Benjamin, Primeira Seção, por unanimidade, julgado em 25/04/2018, DJe 28/09/2018 (Tema 699)
RAMO DO DIREITO	DIREITO ADMINISTRATIVO, DIREITO DO CONSUMIDOR
TEMA	Fornecimento de energia elétrica. Débitos do consumidor. Fraude no medidor de consumo. Corte administrativo do serviço. Possibilidade. Critérios. Tema 699.

DESTAQUE

Na hipótese de débito estrito de recuperação de consumo efetivo por fraude no aparelho medidor atribuída ao consumidor, desde que apurado em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, é possível o corte administrativo do fornecimento do serviço de energia elétrica, mediante prévio aviso ao consumidor, pelo inadimplemento do consumo recuperado correspondente ao período de 90 (noventa) dias anterior à constatação da fraude, contanto que executado o corte em até 90 (noventa) dias após o vencimento do débito, sem prejuízo do direito de a concessionária utilizar os meios judiciais ordinários de cobrança da dívida, inclusive antecedente aos mencionados 90 (noventa) dias de retroação.

17

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Inicialmente cumpre salientar que, no panorama geral da jurisprudência do STJ, são três os principais cenários de corte administrativo do serviço em decorrência de débitos de consumo de energia elétrica por inadimplemento: a) consumo regular (simples mora do consumidor); b) recuperação de consumo por responsabilidade atribuível à concessionária; e c) recuperação de consumo por responsabilidade atribuível ao consumidor (normalmente, fraude do medidor). Relativamente a esse último cenário, a jurisprudência do STJ veda o corte quando o ilícito for aferido unilateralmente pela concessionária. *A contrario sensu*, é possível a suspensão do serviço se o débito pretérito por fraude do medidor cometida pelo consumidor for apurado de forma a proporcionar o contraditório e a ampla defesa. Assim, incumbe à concessionária do serviço público observar rigorosamente os direitos ao contraditório e à ampla defesa do consumidor na apuração do débito, já que o entendimento do STJ repele a averiguação unilateral da dívida. Dessa forma, o não pagamento dos débitos por recuperação de efetivo consumo

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

por fraude ao medidor enseja o corte do serviço, assim como acontece para o consumidor regular que deixa de pagar a conta mensal (mora), sem deixar de ser observada a natureza pessoal (não *propter rem*) da obrigação, conforme pacífica jurisprudência do STJ. Além disso, o reconhecimento da possibilidade de corte de energia elétrica deve ter limite temporal de apuração retroativa, pois incumbe às concessionárias o dever não só de fornecer o serviço, mas também de fiscalizar adequada e periodicamente o sistema de controle de consumo. Por conseguinte e à luz do princípio da razoabilidade, a suspensão administrativa do fornecimento do serviço - como instrumento de coação extrajudicial ao pagamento de parcelas pretéritas relativas à recuperação de consumo por fraude do medidor atribuível ao consumidor - deve ser possibilitada quando não forem pagos débitos relativos aos últimos 90 (noventa) dias da apuração da fraude, sem prejuízo do uso das vias judiciais ordinárias de cobrança. Da mesma forma, deve ser fixado prazo razoável de, no máximo, 90 (noventa) dias, após o vencimento da fatura de recuperação de consumo, para que a concessionária possa suspender o serviço.

INFORMATIVO 635

PROCESSO	EAREsp 793.323-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, por unanimidade, julgado em 10/10/2018, DJe 15/10/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO DO CONSUMIDOR
TEMA	Planos de saúde. Internação psiquiátrica superior a 30 dias por ano contratual. Coparticipação. Validade.

18

DESTAQUE

Não é abusiva a cláusula de coparticipação expressamente contratada e informada ao consumidor para a hipótese de internação superior a 30 (trinta) dias decorrentes de transtornos psiquiátricos.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Cinge-se a discussão a determinar a interpretação que deve prevalecer na Segunda Seção acerca da abusividade ou não de cláusula em contrato de plano de saúde, que impõe coparticipação do contratante, após o período de 30 (trinta) dias, à razão de 50% (cinquenta por cento) do valor das despesas hospitalares e honorários médicos de internação para tratamento psiquiátrico. Inicialmente, cumpre salientar que o art. 12, II, "a" da Lei n. 9.656/1998, veda às operadoras de plano de saúde a limitação de prazo, valor máximo e quantidade de cobertura de internações hospitalares. Contudo, o art. 16, inc. VIII da mesma lei, determina que conste em qualquer modalidade de produto, serviço ou contrato de assistência médica, hospitalar e odontológica, com clareza, "a franquia, os

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

limites financeiros ou o percentual de coparticipação do consumidor ou beneficiário, contratualmente previstos nas despesas com assistência médica, hospitalar e odontológica". Além disso, da própria definição de "plano privado de assistência à saúde" que consta no art. 1º da lei, extrai-se a possibilidade de a prestação continuada de serviços "ser paga integral ou parcialmente às expensas da operadora contratada, mediante reembolso ou pagamento direto ao prestador, por conta e ordem do consumidor". Percebe-se, assim, que a Lei n. 9.656/1998 autoriza, expressamente, a possibilidade de coparticipação do contratante em despesas médicas específicas, desde que figure de forma clara e expressa a obrigação para o consumidor no contrato.

INFORMATIVO 636

PROCESSO	REsp 1.318.747-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, por unanimidade, julgado em 04/10/2018, DJe 31/10/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL
TEMA	Ação de consignação em pagamento. Banco. Legitimidade. Prevenção de danos indevidos ao consumidor. Quitação de débito para cancelamento de protesto de cliente ensejado por fortuito interno. Viabilidade.

19

DESTAQUE

A instituição financeira possui legitimidade para ajuizar ação de consignação em pagamento visando quitar débito de cliente decorrente de título de crédito protestado por falha no serviço bancário.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

A questão controvertida consiste em definir se o banco, com o intuito de prevenir ou reparar dano a seu cliente, ante a possibilidade de ter sido adulterado cheque em razão de falha no serviço bancário, tem legitimidade para propor ação de consignação em pagamento visando quitar o débito referente a título apontado a protesto e evitar que venha a responder futura demanda indenizatória. Inicialmente, o procedimento da consignação em pagamento existe para atender as peculiaridades do direito material, cabendo às regras processuais regulamentar tão somente o *iter* para o reconhecimento judicial da eficácia liberatória do pagamento especial, constituindo o depósito em consignação modo de extinção da obrigação, com força de pagamento. Ressalvadas as obrigações infungíveis ou personalíssimas, que somente o devedor pode cumprir, como há interesse social no adimplemento das obrigações, o direito admite que um terceiro venha a pagar a dívida, não se vislumbrando prejuízo algum para o credor que recebe o

CONSUMIDOR

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

Número IX - Dezembro/ 2018

pagamento de pessoa diversa do devedor, contanto que seu interesse seja atendido. O Código Civil, porém, distingue a disciplina aplicável conforme o terceiro possua ou não interesse jurídico no pagamento (arts. 304 a 306 do CC). Conforme leciona a abalizada doutrina, o credor só poderia recusar o pagamento de terceiro não interessado em três hipóteses: (a) caso exista no contrato expressa declaração proibitiva ao cumprimento da obrigação por terceiro; (b) na hipótese de tal cumprimento poder lhe causar prejuízo; e (c) na situação em que a obrigação, por sua natureza, somente possa ser cumprida pelo devedor. Na hipótese, é nítido que o banco autor da ação tem interesse jurídico, já que tem o dever de não causar danos à consumidora, reconhecendo haver verossimilhança na afirmação de sua cliente acerca de extravio do talonário e de sua falha na devolução do cheque por inexistência de fundos, o que propiciou o protesto. Assim, é patente a idoneidade do instrumento processual utilizado.