

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 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](mailto: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. CDC SÓ SE APLICA QUANDO PARTE FOR O DESTINATÁRIO FINAL DO PRODUTO
2. NUDECON ORIENTA CONSUMIDORES SOBRE DESISTÊNCIA DE PASSAGENS TERRESTRES E AÉREAS
3. ATRASO EM MENSALIDADE NÃO PODE IMPEDIR ATENDIMENTO DE URGÊNCIA, DECIDE JUIZ
4. UNIVERSIDADE INDENIZARÁ ALUNA POR CURSO COM CARGA HORÁRIA INSUFICIENTE
5. CONSUMIDOR PODE SER RESSARCIDO POR DANO A APARELHO APÓS DESCARGAS ELÉTRICAS, ORIENTA A DPE
6. PLANOS ECONÔMICOS - O ACORDO
7. FINANCEIRA É CONDENADA POR MÁ-FÉ POR PROPOR AÇÃO DE BUSCA INDEVIDA
8. COMÉRCIO DEVE INDENIZAR CLIENTE QUE QUEBROU PÉ AO CAIR EM CHÃO MOLHADO
9. PRAZO PRESCRICIONAL PARA COBRAR REEMBOLSO DE PLANO DE SAÚDE É DE TRÊS ANOS
10. HOSPITAL NÃO RESPONDE POR SORO CONTAMINADO NA FABRICAÇÃO, DIZ STJ
11. ENTENDA O QUE O BANCO CENTRAL MUDOU NAS REGRAS DO CARTÃO DE CRÉDITO
12. SERÁ O CONSUMIDOR.GOV.BR A MELHOR ALTERNATIVA PARA RECLAMAÇÕES?
13. STJ RECONHECE APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

1

### JURISPRUDÊNCIAS

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

## PRINCIPAIS ATUAÇÕES DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- 1) Participação nas reuniões ordinárias e extraordinárias do **Conselho de Consumidores de Energia Elétrica do Estado do Tocantins - CEETO**, realizadas na sede da Energisa em Palmas/TO;
- 2) Elaboração da **Comunicação Interna nº. 001.2018**, sobre o **Tema Repetitivo nº. 986 em trâmite no Superior Tribunal de Justiça**, cujo tema é a incidência do ICMS sobre TUSD, TUST e Encargos Setoriais da Energia Elétrica;
- 3) Participação na **1ª Reunião do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC**, realizada na sede do Ministério Público Estadual, no dia 19 de fevereiro de 2018;
- 4) Comparecimento à **1ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da TIM**, de 2018, na região Norte, em Brasília (DF), no dia 09 de março de 2018;
- 5) Realização do **I Simpósio Interinstitucional sobre Direitos do Consumidor – O endividamento do consumidor tocantinense**, realizado no dia 15 de março, na sede do PROCON/TO em parceria com aquele órgão e a OAB/TO;
- 6) **Visita à Associação Comercial e Industrial de Palmas – ACIPA**, no dia 16/03, para apresentação da plataforma *consumidor.gov.br*, em conjunto com o PROCON/TO.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

## ▪ NOTÍCIAS

### 1) CDC SÓ SE APLICA QUANDO PARTE FOR O DESTINATÁRIO FINAL DO PRODUTO

Veículo: Revista Consultor Jurídico  
Publicado em: 08/01/2018

Não é possível usar o Código de Defesa do Consumidor (CDC) quando a parte não for a destinatária final do produto ou serviço. O argumento também vale quando o consumidor não for vulnerável frente ao fabricante. Assim entendeu a 3ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de Mato Grosso ao negar recurso movido por um agricultor do estado.

No processo, era discutida uma execução de título extrajudicial de uma cooperativa agroindustrial contra o agricultor referente à entrega de 118,8 mil sacas de soja. O réu interpôs embargos à execução alegando a necessidade de se aplicar o CDC ao caso, bem como a inversão do ônus da prova.

Pede ainda que fosse declarada a inexistência da novação da dívida, retrocedendo à origem do negócio jurídico de compra e venda ou, alternativamente, que pudesse fazer o pagamento em moeda corrente. O juízo da Comarca de Sorriso julgou os pedidos improcedentes e condenou o agricultor a pagar as custas processuais. Contra a decisão de primeira instância, o réu interpôs recurso de apelação ao Tribunal de Justiça.

Para o relator, desembargador Dirceu dos Santos, como a dívida do agricultor foi gerada pela aquisição de insumos agrícolas para implementar sua produção agrícola, não é possível reconhecê-lo como destinatário final do produto. Por causa disso, a aplicação do CDC ao caso é inviável.

Além disso, ele explicou que o Superior Tribunal de Justiça tem entendimento de que não se aplica o CDC às relações comerciais entre produtor rural e fornecedores de insumos agrícolas. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MT.*  
Apelação 84.246/2017

### 2) NUDECON ORIENTA CONSUMIDORES SOBRE DESISTÊNCIA DE PASSAGENS TERRESTRES E AÉREAS

Veículo: Site da Defensoria Pública do Estado do Tocantins  
Publicado em: 16/01/2018

Vai viajar, seja nesse período de férias ou em qualquer outro? É importante ficar atento a algumas regras e orientações sobre as passagens, como desistência, atraso e validade dos bilhetes. O Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO) orienta os consumidores sobre os direitos dos usuários e também das empresas.

A Lei nº. 11.975/2009 prevê que as passagens relativas ao transporte rodoviário intermunicipal, interestadual ou internacional têm validade de um ano, a partir da data de emissão, independentemente de terem data e horário marcado, podendo ser remarçadas em qualquer momento ao longo da validade do ticket.

O órgão competente para regulamentação e fiscalização do transporte rodoviário interestadual e internacional é a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), que garante, por meio da Resolução nº. 4.282/2004, o reembolso do valor pago pelo passageiro para aquisição do bilhete, desde que a solicitação seja registrada antes de iniciado o embarque.

Segundo o defensor público Maciel Araújo Silva, coordenador do Nudecon, o valor a ser devolvido pela empresa não poderá sofrer desconto superior a 5% da quantia paga pelo usuário sendo que o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete em até 30 dias do pedido, bem como revalidar a passagem para outro dia e horário. O Defensor Público lembra, ainda, que os prazos para desistência mudam quando se tratam de interestadual, internacional ou intermunicipal. *“Quanto ao transporte interestadual e internacional, a desistência pode ser feita até o início do embarque que, de acordo com a resolução, se configura até três horas antes do horário marcado para o início da viagem. Já para o transporte intermunicipal, o usuário poderá desistir da viagem, com devolução obrigatória do pagamento, deduzida a comissão de venda, desde que se manifeste com antecedência mínima de seis horas em relação ao horário de partida, nos termos do Decreto Estadual nº. 11.655/1994”*, explica.

Ainda conforme o Defensor Público, se houver atraso superior a uma hora de viagem por culpa da empresa de ônibus, o cliente poderá optar por ser remanejado, sem custos, para outra empresa que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, receber imediatamente o valor pago pela passagem ou seguir viagem com a mesma transportadora.

Assim como as passagens aéreas, caso haja interrupção ou atraso por mais de três horas, por defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da empresa de transporte terrestre, deverá ser bancada a alimentação e hospedagem, caso não seja possível seguir viagem no mesmo dia. As regras se aplicam também aos casos em que a companhia vende passagens além da capacidade do ônibus. Além disso, ao contrário do que ocorre no setor aéreo, a resolução destaca que qualquer passageiro pode transferir sua passagem a outra pessoa sem pagar nada por isso.

## Avião

Os serviços de transporte aéreo são regulamentados pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). Após receber o comprovante da compra da passagem aérea, o passageiro terá até 24 horas para desistir de sua compra, sem qualquer custo, desde que a aquisição da passagem tenha sido feita com sete dias ou mais de antecedência em relação à data do voo. *“Após decorrido o prazo de 24 horas, o cliente poderá remarcar o seu voo para outra data ou solicitar o reembolso do valor pago, estando sujeito a*

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

*eventuais multas contratuais e ao pagamento de diferença tarifária, se for o caso”, orienta o defensor público Maciel.*

A remarcação poderá ter custos adicionais e dependerá da disponibilidade de voos de empresa aérea. Os custos da remarcação são calculados sobre o valor dos serviços de transporte e sua variação ocorrerá de acordo com as regras do contrato de transporte da passagem aérea adquirida.

As multas cobradas pela empresa aérea não poderão ser maiores que estes valores, mesmo que a passagem aérea seja promocional. *“O prazo de reembolso é de sete dias, contados da solicitação feita pelo passageiro. A empresa deverá observar os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea pelo passageiro. Ou seja, nos casos de pagamentos feitos por cartão de crédito, a empresa tem até sete dias para enviar o crédito para a operadora do cartão”,* ressalta o Defensor Público.

## Direitos

O Nudecon alerta ainda para o caso de empresas que se negarem a cumprir a legislação. *“O consumidor deve registrar a reclamação junto à agência reguladora competente, bem como junto aos órgãos de defesa do consumidor, tais como o Procon. Caso a empresa persista em negar os direitos pertinentes, caberá ação judicial para a restituição dos valores e danos porventura suportados pelo consumidor”,* conclui Maciel Araújo Silva.

Autor(a): Cinthia Abreu

5

### **3) ATRASO EM MENSALIDADE NÃO PODE IMPEDIR ATENDIMENTO DE URGÊNCIA, DECIDE JUIZ**

**Veículo: Revista Consultor Jurídico**

**Publicado em: 22/01/2018**

Uma operadora de plano de saúde foi condenada a pagar R\$ 30 mil de danos morais por negar atendimento de emergência a um bebê encontrado com pedaços de vidro na boca pelo fato de a mãe ter atrasado, em seis dias, o pagamento da mensalidade.

Na sentença, o juiz Francisco Soares da Silva, da 11º Juizado Especial Cível de Manaus, apontou que a negligência representou atitude inaceitável *“por não prestigiar a vida do filho da autora, em detrimento ao formalismo de contrato (...) causando violento abalo emocional na demandante”.*

A cliente do plano de saúde informou que procurou um dos hospitais conveniados e, ao solicitar atendimento de urgência a seu filho — com pedaços de vidro na boca e com suspeita de ingestão —, foi informada de que o mesmo não poderia ser atendido devido à inadimplência de seis dias em sua mensalidade. Mesmo a mãe afirmando que o pagamento já estava sendo providenciado, o atendimento foi negado.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

Diante da situação de urgência, a mulher se dirigiu a um hospital particular, onde o filho foi atendido após o pagamento de uma consulta avulsa. Posteriormente, ela foi à Justiça pedindo a condenação do plano de saúde, requerendo indenização por danos morais devido ao abalo psicológico sofrido *“pela inoperância do plano de saúde em momento de urgência”*, conforme petição.

Na sentença, o juiz Francisco Soares de Souza afirmou que os danos morais tornam-se evidentes diante dos fatos que originaram a ação. *“Se fosse o caso de consulta médica ou exame clínico, ainda seria questionável a falta de atendimento, mas em se tratando de situação de emergência, quando uma criança teria pedaços de vidro em sua boca e, talvez, até engolido, realmente não há que se aceitar a tese ‘legalista’ da ré, mesmo porque, acima dos ordenamentos citados, temos a disposição contida na Carta Maior que aponta o direito à vida como um dos mais importantes direitos, inclusive superior a todos agitados na defesa constante nos autos, além de uma vasta construção doutrinária e jurisprudencial”*, afirmou.

Na decisão, o juiz observou também a atitude dos funcionários da operadora. *“A condição imposta pelos prepostos da ré foi muito cruel com a requerente, ao impor o pagamento de 700 reais ou a vida do filho. Na verdade, naquele momento, foi exatamente esta a condição imposta, embora não dita com as palavras verdadeiras. Estou convicto de que nenhum ser humano em estado de aflição, querendo salvar o filho, merece esse tratamento”*, afirmou. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-AM.*  
*Processo 0607020-64.2016.8.04.0092*

6

#### **4) UNIVERSIDADE INDENIZARÁ ALUNA POR CURSO COM CARGA HORÁRIA INSUFICIENTE**

**Veículo: Revista Consultor Jurídico**  
**Publicado em: 26/01/2018**

Uma universidade terá de indenizar uma estudante por oferecer curso de especialização que não tinha a carga horária mínima exigida pela legislação. Para a 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça, a frustração causada pela instituição configura o dano moral.

A aluna conta que pretendia obter certificado de formação em curso que exige carga horária mínima de 600 horas, conforme deliberação do Conselho Estadual de Educação de São Paulo, de 2009. No entanto, o curso tinha apenas 400 horas.

*“A autora, ao contratar o serviço prestado pela ré, pretendia obter certificado de formação em curso de Educação Especial. Ocorre que desde dezembro de 2009 se encontrava em vigor a Deliberação CEE 94/09, que já exigia uma carga horária mínima de 600 horas para o curso frequentado pela autora. Logo, o serviço prestado pela ré não atendia à*

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

*finalidade para a qual se destinava”, afirmou a relatora do recurso, desembargadora Sandra Galhardo Esteves.*

A magistrada também ressaltou que o dano moral suportado pela autora não se trata de mero aborrecimento, mas de *“verdadeira frustração causada após o investimento de tempo e de dinheiro em curso de aperfeiçoamento pessoal que não atendia à legislação pertinente”*. Assim, condenou a universidade a pagar R\$ 10 mil de indenização por danos morais e, ainda, a devolver os cerca de R\$ 3 mil pagos de mensalidade. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-SP.*

*Apelação 1001123-47.2016.8.26.0457*

## **5) CONSUMIDOR PODE SER RESSARCIDO POR DANO A APARELHO APÓS DESCARGAS ELÉTRICAS. ORIENTA A DPE**

**Veículo: Site da Defensoria Pública do Estado do Tocantins**  
**Publicado em: 31/01/2018**

No período de chuvas, a incidência de raios aumenta e o risco do prejuízo com aparelhos eletroeletrônicos em dias de fortes descargas elétricas, também. Contudo, consumidores que tiveram aparelhos danificados em decorrência de raios ou quedas de energia elétrica devem ter seus prejuízos ressarcidos. A orientação é do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPETO).

A solicitação do ressarcimento deve informar a data, local, titularidade da unidade consumidora, relatar o problema e descrever as características do equipamento danificado, tais como marca e modelo. E pode ser realizada por telefone, nos postos de atendimento presencial, via internet ou por outros canais de comunicação oferecidos pela distribuidora, que analisará os casos de queima de equipamentos instalados em unidades consumidoras atendidas em baixa tensão, como residências, lojas, escritórios e outros. *“O consumidor não deve realizar o conserto do equipamento antes de expirado o prazo para a verificação, exceto se a distribuidora autorizar previamente”,* resalta o coordenador do Nudecon, defensor público Maciel Araújo Silva.

Segundo o Núcleo, após a ocorrência da queima do equipamento, o consumidor tem um prazo de 90 dias para pedir o reembolso. A distribuidora deve realizar a inspeção em até dez dias corridos e informar o resultado do pedido após a análise. *“No caso de deferimento, a distribuidora tem um novo prazo de até 20 dias corridos para efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em dinheiro, providenciar o conserto ou substituir o equipamento danificado”,* explica o Defensor Público.

Caso a oficina credenciada emita laudo em desfavor do pedido de ressarcimento, o consumidor poderá apresentar laudos e orçamentos contrapondo essas informações, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los, conforme dispõe a Resolução/ANEEL nº. 414. *“A verificação do equipamento danificado não poderá gerar qualquer custo ao consumidor”,* complementa o Defensor Público.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

Se ainda assim não for resolvido o problema e o consumidor ainda se sentir lesado, ele deve procurar a regional da Superintendência de Proteção ao Consumidor (Procon) no seu município para registro de reclamação, ou outro órgão de defesa do consumidor. A Defensoria Pública do Tocantins conta também com o Nudecon, que presta orientações e informações aos consumidores lesados. O Nudecon é localizado no segundo andar da sede DPETO em Palmas e o telefone de contato é 3218.6975.

## Direito

A Resolução nº. 414, de 09 de setembro de 2010, prevê os requisitos e procedimentos necessários ao ressarcimento de dano a equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora.

No caso de deferimento, a distribuidora poderá escolher entre ressarcir o dano, efetuar o conserto ou a substituição do equipamento, o que deve ocorrer em até 20 dias. Em caso de indeferimento, e inconformado o consumidor, o mesmo poderá buscar os órgãos de defesa do consumidor ou as vias judiciais, e pleitear o ressarcimento.

*Autor(a): Cinthia Abreu*

## 6) PLANOS ECONÔMICOS – O ACORDO

**Veículo: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec**

8

Durou quase 30 anos a espera de milhões de brasileiros que sofreram perdas nos rendimentos das cadernetas de poupança em consequência dos planos econômicos implementados entre os anos de 1987 e 1991. Em 11 de dezembro de 2017, o Idec, a Febrapo (Frente Brasileira dos Poupadores) e a Febraban (Federação Brasileira dos Bancos) chegaram a um acordo, mediado pela AGU (Advocacia-Geral da União).

Em 1º de março de 2018, o documento foi homologado pelo STF (Supremo Tribunal Federal), após apreciação dos ministros em plenário, e começou a valer em 12 de março, quando a decisão foi publicada.

O acordo prevê o ressarcimento a todos os poupadores, independentemente de vínculo com as associações signatárias, prejudicados pelos Plano Bresser, Verão ou Collor II que ingressaram na Justiça com ações individuais ou que executaram sentenças de ações civis públicas ou coletivas dentro dos prazos legais.

O termo é voluntário: trata-se, na maioria dos casos, de uma opção para quem quiser encerrar as disputas judiciais.

Quem aderir ao acordo concordará com os critérios fixados para o cálculo do ressarcimento, que variam conforme o plano econômico.

Para valores até R\$ 5 mil, o pagamento será integral e à vista; indenizações acima desse patamar terão descontos de 8% a 19% e poderão ser parceladas entre três e cinco vezes, a depender do montante.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

A adesão será escalonada em 11 lotes, separados de acordo com o ano de nascimento do poupador, a fim de que os mais idosos possam receber primeiro. Porém, aqueles que executaram ações em 2016, serão contemplados no último lote, independentemente da idade.

## **7) FINANCEIRA É CONDENADA POR MÁ-FÉ POR PROPOR AÇÃO DE BUSCA INDEVIDA**

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

Uma financeira foi condenada por litigância de má-fé após ignorar uma liminar que autorizava um cliente a deixar de pagar as prestações de um veículo e por propor uma ação de busca e apreensão contra ele. Além da má-fé, a financeira terá de indenizar o cliente pelos danos suportados.

O consumidor havia ingressado com uma ação pedindo a rescisão do contrato de compra e venda, bem como de seu contrato de financiamento. Em decisão liminar proferida em outubro de 2017, a Justiça havia autorizado o cliente a deixar de pagar as parcelas do financiamento a partir daquela data.

Porém, ignorando essa decisão, a financeira ingressou com ação de busca e apreensão do veículo alegando a inadimplência das parcelas das quais o consumidor não estava obrigado a pagar. A liminar nessa ação de busca chegou a ser concedida, mas foi revogada após o cliente contestar a medida, informando a decisão anterior.

Além disso, o cliente pediu que a ação de busca fosse extinta e a financeira condenada por litigância de má-fé e a indenizar pelos danos suportados. A defesa foi feita pelo escritório Vasconcelos, Fernandes & Aizner Sociedade de Advogados.

Ao analisar o pedido, a juíza Adriana Borges de Carvalho, da 7ª Vara Cível de Santo Amaro (SP), determinou o recolhimento do mandado de busca e apreensão e intimou a financeira, que chegou a pedir a desistência do processo.

Como o consumidor recusou a desistência, a juíza deu continuidade ao julgamento, considerando extinta a ação devido à inépcia da inicial, uma vez que não existia inadimplência contratual.

Diante disso, a juíza condenou a financeira pela litigância de má-fé, atribuindo multa de 1% sobre o valor atualizado da causa, além de indenização no valor de 10% ao consumidor. A empresa também foi condenada a pagar as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios.

*Processo 1009182-60.2018.8.26.0002*

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

## 8) COMÉRCIO DEVE INDENIZAR CLIENTE QUE QUEBROU PÉ AO CAIR EM CHÃO MOLHADO

**Veículo: Revista Consultor Jurídico****Publicado em: 12/04/2018**

Estabelecimento comercial deve garantir a segurança de seus clientes, respondendo por acidentes que eles sofrerem no local. Com esse entendimento, a 26ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou um posto de gasolina a indenizar em R\$ 10 mil um homem que se machucou ao escorregar em piso que estava sendo lavado com sabão em horário de expediente.

O homem torceu o tornozelo e fraturou o pé direito, ficando seis meses sem poder trabalhar. Além da indenização por danos morais, ele receberá valor correspondente a seis salários mínimos vigentes à época do acidente, por danos materiais, e ainda pensão vitalícia de 5% do salário mínimo, a contar do sétimo mês posterior à queda, pelas sequelas.

O relator do recurso, desembargador Arthur Narciso, considerou incontroversas a queda nas dependências do posto e as consequências sofridas. Ele também rejeitou os argumentos apresentados pela empresa, que tentava responsabilizar a vítima pelo acidente.

A ré disse que o consumidor teve culpa exclusiva porque, quando quis ir ao local onde era servido café, teria saltado por cima da mangueira de abastecimento de GNV que estava conectada a seu veículo, tropeçando e caindo.

De acordo com o desembargador, no entanto, o posto deixou de demonstrar que o chão escorregadio, mencionado pelo cliente, não foi a causa determinante de sua queda.

O relator concluiu que as provas documental e testemunhal confirmam a versão apresentada pela vítima sobre a falha no serviço que resultou na queda. Também afirmou que é papel do estabelecimento prevenir situações como essa. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

*Processo 0015247-32.2013.8.19.0205*

## 9) PRAZO PRESCRICIONAL PARA COBRAR REEMBOLSO DE PLANO DE SAÚDE É DE TRÊS ANOS

**Veículo: Revista Consultor Jurídico****Publicado em: 20/04/2018**

O prazo prescricional para as ações fundadas no inadimplemento contratual da operadora que se nega a reembolsar o usuário de seguro-saúde ou de plano de saúde

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

por despesas em procedimento médico coberto é de três anos, conforme a regra do artigo 206, parágrafo 3º, IV, do Código Civil.

O entendimento foi adotado pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao analisar recurso de uma seguradora que buscava o reconhecimento do prazo anual, típico das relações securitárias. Segundo o relator do recurso, ministro Villas Bôas Cueva, não é possível aplicar o prazo prescricional de um ano no caso analisado, devido à natureza do seguro-saúde.

*“As regras jurídicas a respeito da prescrição devem ser interpretadas estritamente, repelindo-se a interpretação extensiva ou analógica. Assim, o prazo prescricional de um ano, próprio das relações securitárias, não pode ser estendido ao seguro-saúde, que possui mais familiaridade com os planos de saúde, de natureza sui generis”*, disse ele.

Para o relator, as situações de reembolso do usuário de seguro-saúde também visam, ao lado da repetição de indébito ou restituição de valores indevidamente pagos, evitar o locupletamento ilícito da operadora, que lucraria ao reter arbitrariamente valores destinados ao contratante.

Dessa forma, segundo o ministro, as hipóteses de reembolso do usuário de seguro-saúde podem ser inseridas no gênero *“pretensão de ressarcimento de enriquecimento sem causa”*, previsto no artigo 206, parágrafo 3º, IV, do Código Civil.

O relator destacou que o STJ já decidiu, sob o rito dos recursos repetitivos (REsp 1.360.969), que não incide a prescrição anual atinente às pretensões do segurado contra o segurador, ou à deste contra aquele, nas ações que discutem direitos oriundos de seguro-saúde, *“pois tal avença se enquadra, na realidade, como espécie de plano privado de assistência à saúde, consoante previsão do artigo 2º da Lei 10.185/01”*.

A inaplicabilidade da prescrição anual significa, na visão de Villas Bôas Cueva, que era necessário estabelecer qual o prazo a ser aplicado nas hipóteses de reembolso de despesas médicas efetuadas em evento coberto, como no caso julgado agora. A decisão de aplicar a prescrição trienal foi unânime na 3ª Turma. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.597.230

## **10) HOSPITAL NÃO RESPONDE POR SORO CONTAMINADO NA FABRICAÇÃO, DIZ STJ**

**Veículo: Revista Consultor Jurídico**

**Publicado em: 25/04/2018**

Hospital não responde por problemas causados aos pacientes devido a utilização de soro contaminado na fábrica. Isso porque a responsabilidade objetiva para o prestador de serviço hospitalar limita-se aos serviços relacionados ao estabelecimento.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

Assim, o hospital só pode ser acionado por serviços como estadia do paciente, instalações, equipamentos e auxiliares. Quando a contaminação ocorre nas etapas de fabricação do produto, a responsabilidade pelos danos causados aos consumidores em razão da sua utilização é exclusiva do fabricante.

Esse foi o entendimento aplicado pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao isentar o Hospital Memorial São José, de Recife, a indenizar familiares de vítimas que morreram ou tiveram sequelas devido ao uso de um lote contaminado de soro, em 1997. Coube ao escritório Urbano Vitalino Advogados, liderado por Alexandre Gois, a defesa do hospital.

Em primeira instância, o laboratório responsável pela fabricação do soro e o hospital foram condenados, solidariamente, a pagar indenização por danos morais e materiais. No Tribunal de Justiça de Pernambuco, a condenação foi mantida com o argumento de que a responsabilidade pelos vícios de insegurança dos produtos e serviços é solidária e objetiva, atingindo todos os fornecedores da cadeia de consumo.

Para a 2ª Câmara Cível do TJ-PE, como a utilização do soro durante a internação revela-se indissociável do serviço prestado pelo hospital, é cabível a condenação de ambos ao pagamento da indenização. No entanto, o TJ-PE reduziu os valores das indenizações, por considerá-las excessivas.

No STJ, a defesa do hospital argumentou que não deveria ser condenado solidariamente, uma vez que não houve qualquer vício no serviço médico-hospitalar, mas apenas vício na fabricação do soro utilizado. Assim, a culpa pelos danos causados seria exclusiva do laboratório.

A relatora no STJ, ministra Nancy Andrighi, lembrou que a jurisprudência da corte diz que a responsabilidade objetiva dos hospitais não é absoluta, devendo o estabelecimento responder objetivamente apenas pelos danos causados quando o fato gerador for o defeito do seu serviço.

No caso analisado, a ministra observou que a perícia constatou que o serviço hospitalar foi correto e que a falha aconteceu na fabricação e no controle do soro por parte do laboratório. Em laudo emitido à época pelo Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde, da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), foi constatado que o lote do soro apresentava "traços contaminantes", além de uma "provável associação entre a presença dos compostos e a ocorrência de agregação 'in vitro', compatível com os sintomas clínicos apresentados".

*"Pode-se concluir, assim, pela impossibilidade de se condenar objetivamente o hospital, com base no artigo 14 do CDC, quando ausente defeito na prestação de serviços intrinsecamente relacionados ao estabelecimento empresarial hospitalar", concluiu a ministra, isentando o hospital de responsabilidade.*

REsp 1.556.973

Autor(a): Tadeu Rover

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

## 11) ENTENDA O QUE O BANCO CENTRAL MUDOU NAS REGRAS DO CARTÃO DE CRÉDITO

Veículo: Revista Consumidor Moderno

Publicado em: 27/04/2018

Todo o mês é sempre a mesma coisa. Aquele cidadão que não possui total controle das contas pode ter uma pequena parada cardíaca ao se deparar com a fatura do cartão. Se ele não tiver o dinheiro total para a conta, vai contrair uma das dívidas mais caras do mundo.

Entrar no rotativo do cartão, sem pagar o valor mínimo da fatura, equivale a ter um débito que custará 397,6% ao ano. Ou seja, dever R\$ 100 nessa modalidade vai custar para o endividado R\$ 497,50 após doze meses.

Na quinta (26), no entanto, o Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou medidas para a cobrança desse juro. Agora, mesmo que o cliente atrase, a instituição só terá permissão para cobrar o juro do rotativo “regular”, que é de modestos 243,5% ao ano. Na avaliação do órgão, tratava-se de uma cobrança abusiva.

Afinal, o rotativo “regular”, que compreende quem paga a taxa mínima em dia, já tem uma das taxas mais altas do mundo. Desta maneira, se a fatura atrasar, o banco só poderá cobrar o juro regular, a multa e o juro da mora.

### Por juros menos abusivos

Trata-se de mais um esforço do Banco Central (BC) de diminuir os altos juros cobrados pelas instituições financeiras. Em abril do ano passado, foi definido que os bancos poderiam cobrar os juros do rotativo do cartão somente até a chegada da próxima fatura – ou seja, 30 dias. Após isso, a instituição precisará transferir a dívida para outra modalidade mais barata, como parcelamento do cartão. As novas regras vieram para complementar o trabalho iniciado em 2017.

Outra mudança importante anunciada pelo BC na tarde de ontem foi a flexibilização do percentual mínimo a ser pago pela fatura. Até então, era estabelecido que todos os bancos deveriam fixar em 15% a taxa. Agora, cada instituição financeira poderá definir a sua, mas precisará comunicar ao consumidor com 30 dias de antecedência.

*“O contrato firmado com os clientes deve dispor sobre a forma de cobrança dos encargos por atraso, bem como apresentar as demais informações necessárias para fins de entendimento da nova disciplina pelo cliente”, disse o BC em nota.*

Todas as mudanças entrarão em vigor a partir de 1º de junho.

### Por mais concorrência

O setor financeiro brasileiro é bem restrito e com pouca concorrência. Para tentar amenizar esse problema, o BC também deu uma boa notícia para as fintechs na última

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

quinta. As startups do mercado financeiro poderão, agora, conceder crédito sem ter um banco como intermediário. Ou seja, menos custos para as empresas novatas.

Isso foi definido por meio da resolução 4.656/2018. Por conta da decisão, as empresas também terão a liberdade de atuar em segmentos que eram restritos aos bancos, como seguros e análise de crédito. Segundo a ABFintechs, isso trará mais segurança para o setor. Também há a expectativa de que essa nova legislação dê espaço para empresas que cobrem juros mais baixos e que pressionem os grandes bancos a melhorarem o atendimento e suas taxas.

“O processo de co-criação da legislação adotado pelo Banco Central é muito bem visto pelas fintechs”, afirmou, em nota, Mathias Fischer, diretor de regulação da ABFintechs. “Enxergamos a legislação como um apoio e reconhecimento à inovação das fintechs e ao seu poder de auxiliar a população a acessar serviços financeiros de qualidade e a custos mais acessíveis.”

## **12) SERÁ O CONSUMIDOR.GOV.BR A MELHOR ALTERNATIVA PARA RECLAMAÇÕES?**

**Veículo: Revista Consumidor Moderno**  
**Publicado em: 27/04/2018**

Desde o seu lançamento, em 2014, o Consumidor.gov – serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet – já recebeu mais de um milhão de reclamações (metade delas no último ano). Embora não substitua o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo por meio de seus canais tradicionais de atendimento, a plataforma permite que as pessoas se comuniquem diretamente com as empresas participantes.

Elas, por outro lado, têm o prazo de até dez dias para analisar e responder as reclamações. “O Consumidor.gov.br reúne todos os lados em apenas um lado”, afirmou Amaury Oliva, diretor de autorregulação e relações com clientes da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) durante o Simpósio Brasileiro de Defesa do Consumidor, uma iniciativa de A Era do Diálogo.

### **Os números não mentem**

Os participantes do painel “Os números não mentem. Por que o Consumidor.gov.br é a melhor alternativa contra os sites de reclamação” concordam. Coordenadora-geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), Daniele Cardoso destacou que a grande diferença do Consumidor.gov.br para outras plataformas é a sua proposta de valor. “Existe um empenho real em tentar resolver o problema”, disse. Ela contou que, inclusive, agências reguladoras como a Anac já encaminham as demandas para o canal do governo.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

Hoje, a plataforma tem cerca de 840 mil usuários cadastrados e mais de 420 empresas credenciadas. Diretora-presidente da Mediare – empresa dedicada à coordenação de processos de diálogo norteados pela construção de consenso e pelo benefício mútuo –, Tania Almeida enxerga o Consumidor.gov.br como um instrumento para que as pessoas possam escolher o que vai “vestir melhor”. *“Durante muitos anos, a única solução era judicializar. Hoje, o diálogo vem em primeiro lugar”.*

## O melhor serviço digital

Este ano, o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU) elegeu a plataforma Consumidor.gov.br a melhor entre 15 serviços digitais federais avaliados. Parte desse reconhecimento vem do fato da sua resolatividade, que gira em torno de 80%. *“Desde que a plataforma foi lançada, os índices de solução vêm melhorando”*, afirmou Rogério Taltassori, ouvidor do Itaú Unibanco. Segundo ele, 70% dos usuários do site têm menos de 40 anos. *“Esse é o público que, de fato, vai continuar se relacionando. Temos uma grande ferramenta na mão”.*

Ciente disso, o Bradesco fez questão de colocar o endereço da página em seu site. Ouvidor do banco, Nairo Vidal destacou, durante o painel, outro recurso interessante: os indicadores. Abertos ao público, eles mostram o índice de solução de um problema, o grau de satisfação do consumidor, o prazo médio de respostas e a porcentagem de reclamações respondidas por cada empresa. *“Hoje conseguimos, por meio dessa plataforma, conversar com o consumidor e entender o seu problema”.*

Gerente de relacionamento com órgãos de defesa do consumidor da Vivo, Assinta Vieira de Campos reforçou, ainda, que a plataforma é a prova de que pode existir diálogo entre fornecedores e consumidores. *“Estamos trabalhando nesse sentido. O nosso objetivo é melhorar a experiência do cliente e ferramentas como a Consumidor.gov mostram o que podemos fazer para minimizar a insatisfação dele”.*

15

## 13) STJ RECONHECE APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

**Veículo: Revista Consultor Jurídico**  
**Publicado em: 01/05/2018**

Em quatro decisões recentes, o Superior Tribunal de Justiça confirmou o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo para condenar fornecedores a indenizar em danos morais por desvio produtivo do consumidor.

O mais recente precedente do STJ foi publicado nesta quinta-feira (25/4) em decisão monocrática do ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, que conheceu do agravo para rejeitar o Recurso Especial do Banco Santander. Como fundamento da sua decisão, o relator adotou o acórdão do TJ-SP que reconheceu,

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

no caso concreto, a ocorrência de danos morais com base na *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*.

Para Bellizze, ficaram caracterizados o ato ilícito e o conseqüente dever de indenizar, da mesma forma que decidiu o tribunal paulista, que viu como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos contestados pela consumidora. “Notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitrado”, afirmou o ministro.

A teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, criada pelo advogado Marcos Dessaune, defende que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável. O livro está na 2ª edição, revista e ampliada em 2017, e agora é intitulado *Teoria ‘aprofundada’ do Desvio Produtivo do Consumidor*.

“Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei”, diz o ministro Marco Aurélio Bellizze.

"Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”, votou Bellize, em decisão monocrática.

## Outros precedentes do STJ

Em outra decisão monocrática, também recente, publicada em 27 de março, o ministro Antonio Carlos Ferreira, relator do AREsp 1.241.259/SP na 4ª Turma do STJ, também conheceu mas negou provimento ao Agravo em Recurso Especial da Renault do Brasil.

O relator igualmente adotou, como fundamento da sua decisão, o acórdão do TJ-SP que reconheceu, na espécie, a existência de danos morais com base na teoria: “Frustração em desfavor do consumidor, aquisição de veículo com vício ‘sério’, cujo reparo não torna indene o périplo anterior ao saneamento - violação de elemento integrante da moral humana, constituindo dano indenizável - desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune - inteligência dos artigos 186 e 927 do Código Civil. 'Quantum' arbitrado de acordo com a extensão do dano e dos paradigmas jurisprudenciais - artigo 944, do Código Civil - R\$15 mil”, registra a ementa.

Em decisão monocrática publicada em outubro do ano passado, o ministro Paulo De Tarso Sanseverino, relatou o AREsp 1.132.385/SP na 3ª Turma, e do mesmo modo conheceu mas negou provimento ao Agravo em Recurso Especial da Universo Online.

Como fundamento da sua decisão, o relator também adotou o acórdão do TJ-SP que reconheceu, na hipótese, a ocorrência de danos morais com base na no Desvio Produtivo do Consumidor, conforme a trecho da ementa: Reparação de danos morais por danos à

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

honra objetiva da autora devida. Reparação por desvio produtivo, caracterizado pela falta de pronta solução ao vício do serviço noticiado, também devida, como forma de recompor os danos causados pelo afastamento da consumidora da sua seara de competência para tratar do assunto que deveria ter sido solucionado de pronto pela fornecedora”.

## Primeira menção

Em 12/9/2017, no julgamento colegiado do REsp 1.634.851/RJ interposto pela Via Varejo, a 3ª Turma do STJ, sob a relatoria da ministra Nancy Andrighi, já havia mencionado o *Desvio Produtivo do Consumidor* para negar provimento ao recurso especial daquele fornecedor: “À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo”, disse a ministra.

*Autor(a): Thiago Crepaldi*

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

## JURISPRUDÊNCIAS

### 1) SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

#### INFORMATIVO 616

<b>PROCESSO</b>	REsp 1.677.772-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, por unanimidade, julgado em 14/11/2017, DJe 20/11/2017
<b>RAMO DO DIREITO</b>	DIREITO CIVIL, DIREITO DO CONSUMIDOR
<b>TEMA</b>	Protesto de cheques prescritos. Irregularidade. Hídeez da dívida. Possibilidade de manejo de ação de cobrança fundada na relação causal e de ação monitoria. Abalo de crédito inexistente. Dano moral não caracterizado.
<b>DESTAQUE</b>	

O protesto irregular de cheque prescrito não caracteriza abalo de crédito apto a ensejar danos morais ao devedor, se ainda remanescer ao credor vias alternativas para a cobrança da dívida consubstanciada no título.

#### INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Cumprе ressaltar, inicialmente, que o apontamento de cheque a protesto mostra-se viável dentro do prazo da execução cambial - que é de 6 (seis) meses contados da expiração do prazo de apresentação -, desde que indicados os devedores principais (emitente e seus avalistas). Em relação aos coobrigados (endossantes e respectivos avalistas), o art. 48 da Lei n. 7.347/1985 impõe que o aponte a protesto seja realizado no prazo para apresentação do título ao sacado. Não observados esses prazos, perde o portador o direito de sujeitar à ação cambial executiva os coobrigados. Nada obstante, permanece ao credor a faculdade de protestar o cheque, indicando o nome dos devedores principais (emitente e respectivos avalistas), enquanto o título se revestir dos requisitos da certeza, liquidez e exigibilidade, ou seja, enquanto não prescrita a ação cambiária executiva - orientação essa consolidada pelo STJ por ocasião do julgamento do recurso especial repetitivo n. 1.423.464-SC. Especificamente quanto ao protesto considerado "indevido", não se desconhece a existência de julgados deste Tribunal que afirmam que o dano moral, nessa situação, se caracteriza *in re ipsa*. Todavia, a jurisprudência desta Corte, de um modo geral, vem evoluindo para permitir que se observe o fato concreto e suas circunstâncias, afastando o caráter absoluto da presunção de existência de dano moral indenizável. No âmbito do protesto irregular de título de crédito, o reconhecimento do dano moral está inequivocamente atrelado à ideia do abalo do crédito causado pela publicidade do ato notarial, que, naturalmente, faz associar ao devedor a pecha de "mau pagador" perante a praça. Todavia, na hipótese em que o protesto é irregular por estar prescrita a pretensão executória do credor, havendo, porém, vias alternativas para a cobrança da dívida consubstanciada no título, não há se falar em abalo de crédito, na medida em que o emitente permanece na condição de devedor, estando, de fato, impontual no pagamento. Nesse contexto, enquanto remanescer ao credor a faculdade de cobrança da dívida - seja por meio do

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

ajuizamento de ação cambial por locupletamento ilícito, de ação de cobrança fundada na relação causal, e ainda, de ação monitória - permanece o devedor na condição de inadimplente, razão pela qual não está caracterizado abalo de crédito apto a ensejar dano moral.

<b>PROCESSO</b>	<b>REsp 1.644.405-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, por unanimidade, julgado em 09/11/2017, DJe 17/11/2017</b>
<b>RAMO DO DIREITO</b>	DIREITO DO CONSUMIDOR
<b>TEMA</b>	Aquisição de pacote de biscoito com corpo estranho no recheio de um dos biscoitos. Não ingestão. Levar à boca. Exposição do consumidor a risco concreto de lesão à saúde e segurança. Fato do produto. Existência de dano moral.
<b>DESTAQUE</b>	

O simples "levar à boca" do alimento industrializado com corpo estranho gera dano moral *in re ipsa*, independentemente de sua ingestão.

## INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O objeto do debate consiste em analisar se, para ocorrer danos morais em função do encontro de corpo estranho em alimento industrializado, é necessária sua ingestão ou se o simples fato de levar tal resíduo à boca é suficiente para a configuração do dano moral *in re ipsa*. De pronto, verifica-se que a jurisprudência do STJ está consolidada no sentido de que há dano moral na hipótese em que o produto de gênero alimentício é consumido, ainda que parcialmente, em condições impróprias, especialmente quando apresenta situação de insalubridade oferecedora de risco à saúde ou à incolumidade física. No entanto, na hipótese analisada, há a peculiaridade de não ter havido ingestão, ainda que parcial, do produto contaminado, visto que, conforme estabelecido no acórdão recorrido, o corpo estranho - um anel indevidamente contido em uma bolacha recheada - esteve prestes a ser engolido por criança de 8 anos, sendo cuspidor no último instante. É necessário, assim, indagar se a hipótese dos autos alberga um mero vício (de qualidade por inadequação, art. 18, CDC) ou, em verdade, um defeito/fato do produto (vício de qualidade por insegurança, art. 12, CDC). Registre-se que um produto ou serviço apresentará defeito de segurança quando, além de não corresponder à expectativa do consumidor, sua utilização ou fruição for capaz de criar riscos à sua incolumidade ou de terceiros - o que aconteceu no caso em tela, pois o corpo estranho contido no recheio de um biscoito expôs o consumidor a risco, na medida em que, levando-o à boca por estar encoberto pelo produto adquirido, sujeitou-se à ocorrência de diversos tipos de dano, seja à sua saúde física, seja à sua integridade psíquica. O consumidor foi, portanto, exposto a grave risco, o que torna *ipso facto* defeituoso o produto. Nesse contexto, verificada a ocorrência de defeito no produto, a afastar a incidência exclusiva do art. 18 do CDC à espécie (o qual permite a reparação do prejuízo material experimentado), inafastável é o dever do fornecedor de reparar também o dano extrapatrimonial causado ao consumidor, fruto da exposição de sua saúde e segurança à risco concreto.

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

## **INFORMATIVO 618**

<b>PROCESSO</b>	<b>REsp 1.595.731-RO, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, por unanimidade, julgado em 14/11/2017, DJe 01/02/2018</b>
<b>RAMO DO DIREITO</b>	DIREITO DO CONSUMIDOR
<b>TEMA</b>	Contrato de transporte aéreo de pessoas. Trechos de ida e volta adquiridos conjuntamente. Não comparecimento do passageiro para o trecho de ida ( <i>no show</i> ). Cancelamento de viagem de volta. Conduta abusiva.
<b>DESTAQUE</b>	

É abusiva a prática comercial consistente no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, sob a justificativa de não ter o passageiro se apresentado para embarque no voo antecedente.

### **INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR**

A adoção do cancelamento unilateral de um dos trechos da passagem adquirida por consumidor quando do não comparecimento no voo de ida é prática tarifária comumente utilizada pelas empresas do ramo de transporte aéreo de passageiros e parece ter por finalidade exclusiva, ou ao menos primordial, a viabilização da nova comercialização do assento da aeronave, atendendo a interesses essencialmente comerciais da empresa, promovendo a obtenção de maior lucro, a partir da dupla venda. É imperioso que se diga que esse propósito, embora justificável do ponto de vista econômico e empresarial, não basta para legitimar a adoção de práticas que causem prejuízos à parte vulnerável da relação de consumo, cuja proteção é imposta pela Constituição Federal e concretizada pelo Código de Defesa do Consumidor. Considerando as linhas principiológicas do CDC, revela-se abusiva a prática comercial analisada por afrontar direitos básicos do consumidor, tais como a vedação ao enriquecimento ilícito, a falta de razoabilidade nas sanções impostas e, ainda, a deficiência na informação sobre os produtos e serviços prestados. De fato, no que respeita ao enriquecimento ilícito, ele se configura de forma evidente no momento em que o consumidor, ainda que em contratação única e utilizando-se de tarifa promocional, adquire o serviço de transporte materializado em dois bilhetes de embarque autônomos e vê-se impedido de fruir um dos serviços que contratou, o voo de volta. Deveras, o cancelamento da passagem de volta pela empresa aérea significa a frustração da utilização de um serviço pelo qual o consumidor pagou, a caracterizar, claramente, o cumprimento adequado do contrato por uma das partes e o inadimplemento desmotivado pela outra. Noutro ponto, constata-se falta de razoabilidade, principalmente no que respeita à aplicação de penalidades pela empresa aérea, nas hipóteses em que observada não apenas o abusivo cancelamento do voo subsequente, mas uma sucessão de penalidades para uma mesma falta cometida pelo consumidor. Por seu turno, é cediço que a ausência de qualquer destaque ou visibilidade, em contrato de adesão, sobre as cláusulas restritivas dos direitos do consumidor, configura afronta ao princípio da transparência (CDC, art. 4º, *caput*) - o que resulta a nulidade da respectiva cláusula contratual, com fundamento no art. 51, inciso XV, do CDC. Conclui-se, desse modo, que a conduta da companhia de cancelar o bilhete de volta, por não ter sido utilizado pela parte o bilhete de ida, configura ato ilícito, gerando para o consumidor o direito de ser ressarcido por eventuais

# CONSUMIDOR

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

Número VII - Maio/ 2018

danos morais que suportar, dependendo das circunstâncias de cada caso.