

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 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. VENDER PRODUTO COM PESO DIFERENTE DO ANUNCIADO GERA DANO MORAL COLETIVO, DIZ STJ
2. APOSENTADO CONSEGUE ANULAR CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA JUSTIÇA
3. FACULDADE É CONDENADA A INDENIZAR ESTUDANTE POR PROPAGANDA ENGANOSA
4. CLIENTE PODE SE ARREPENDER DE CONTRATO FIRMADO VIA WHATSAPP, DIZ TJ-MG
5. CONSUMIDOR QUE NÃO RECEBEU PRODUTO COMPRADO PELA INTERNET VAI RECEBER R\$ 10 MIL POR DANOS MORAIS
6. CLIENTE NÃO PODE SER RESPONSABILIZADO POR ERRO EM BOLETO DE MENSALIDADE, DIZ TJ-SP
7. PERDA, ROUBO E FURTO DE CELULAR NÃO PODEM GERAR MULTA RESCISÓRIA, DIZ TRF-4
8. TJ-DF OBRIGA SITE DE HOSPEDAGEM A PAGAR MULTA POR CANCELAMENTO DE RESERVA
9. CABE AO BANCO PROVAR QUE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO FOI FRAUDULENTO, DIZ JUÍZA
10. COMPANHIA AÉREA DEVERÁ INDENIZAR PASSAGEIRA EM R\$ 7 MIL POR BAGAGEM EXTRAVIADA
11. DIREITO DO CONSUMIDOR: BANCO DEVE INDENIZAR CORRENTISTA QUE AGUARDOU MAIS DE 2 HORAS NA FILA

JURISPRUDÊNCIAS

LEGISLAÇÃO

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 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) Comparecimento à **2ª Reunião Ordinária do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC**, no dia 15/06, na Sede da OAB, que teve em sua pauta a votação e aprovação do regimento interno, bem como a eleição de Coordenador;
- 3) **Realização de Workshop sobre Energia Elétrica – Cobrança por Irregularidade com Recuperação de Consumo e Negociação do Débito**, no dia 29/06/2018, no auditório da Defensoria Pública, em parceria com o Conselho de Consumidores de Energia Elétrica do Tocantins – CEETO e a Energisa Tocantins, para sanar dúvidas e apresentar informações sobre o tema, especialmente aos defensores, analistas, assessores e estagiários das áreas cíveis e juizados especiais, certificado pela Escola Superior da Defensoria Pública;
- 4) **Participação na Aula Magna do Curso de LIBRAS**, realizada no Instituto Federal do Tocantins no dia 10/07, para os atendentes da empresa BRK Ambiental Tocantins, como continuidade ao projeto iniciado pelo NUDECON de acessibilidade ao consumidor naquela concessionária;
- 5) Celebração do **Termo de Cooperação nº. 009/2018, entre a Defensoria Pública do Estado do Tocantins e a empresa BRK Ambiental / Saneatins**, para criação e implantação de canais de atendimentos a serem utilizados pelos membros e servidores da DPE/TO de Palmas, com o objetivo de resolver conflitos extrajudicialmente.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

▪ NOTÍCIAS

1) VENDER PRODUTO COM PESO DIFERENTE DO ANUNCIADO GERA DANO MORAL COLETIVO, DIZ STJ

Veículo: Revista Consultor Jurídico**Publicado em: 11/06/2018**

A violação de direitos individuais homogêneos não afasta, em tese, o reconhecimento de danos morais coletivos com o mesmo episódio. Assim entendeu a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao condenar uma fábrica de sardinha em lata a pagar R\$ 100 mil de indenização por danos morais coletivos por vender o produto com peso diferente do anunciado na embalagem.

Em 2014, o Ministério Público do Rio Grande do Sul recebeu relatos de consumidores sobre a diminuição da quantidade de sardinhas nas latas, em contrapartida com o aumento de óleo. O MP então ajuizou ação civil pública, e a empresa foi condenada em primeira e segunda instância a pagar R\$ 100 mil de indenização, além de ser proibida de vender o produto com peso inferior ao anunciado.

A relatora do recurso da empresa no STJ, ministra Nancy Andrighi, rejeitou a tese da defesa de que o Ministério Público não teria legitimidade para mover a ação. Segundo ela, “os interesses tutelados na presente ação civil pública atingem a universalidade dos potenciais consumidores de seus produtos, e não apenas casos pontuais nos quais verificada a discrepância entre a quantidade de sardinha e a informação constante na embalagem”.

De acordo com a ministra, o interesse individual homogêneo é um interesse individual que, ao alcançar toda a coletividade, passando a ter relevância social, se torna indisponível. Assim, como sua preservação importa à comunidade como um todo, transcende à esfera de interesses puramente particulares.

A relatora destacou que o interesse tutelado na ação se refere aos deveres de confiança, boa-fé e informação, intrínsecos à relação de consumo e com potencial de afligir os valores fundamentais da proteção ao consumidor.

Ampliação transcendental

Nancy Andrighi citou ensinamento do ministro Teori Zavascki no sentido de que as posições subjetivas individuais e particulares podem não ter relevância social, mas, quando consideradas em sua projeção coletiva, passam a ter significado de ampliação transcendental, de resultado maior que a simples soma das posições individuais.

“Assim, a tutela de interesses individuais homogêneos corresponde à defesa de interesse social, não pelo significado particular de cada direito individual, mas pelo fato de a lesão deles, globalmente considerada, representar ofensa aos interesses da coletividade”, afirmou.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

A ministra disse que a empresa não buscou em nenhum momento informar aos consumidores acerca da possível variação de conteúdo existente nas latas, tampouco reduziu o valor informado a fim de cumprir as exigências impostas pela legislação vigente.

“Foram indicadas vulnerações graves à moralidade pública contratual, de significância razoável que ultrapassa os limites da tolerabilidade, razão pela qual foram verificados os requisitos necessários à condenação da recorrente à compensação de danos morais coletivos”, disse ela.

O dano moral coletivo, segundo a relatora, cumpre três funções: proporcionar reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial essencial da coletividade, sancionar o ofensor e inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais. A orientação do STJ nesses casos é que tal tipo de dano ocorre *in re ipsa*, ou seja, é presumido, pois sua configuração decorre da mera constatação da prática da conduta ilícita.

A ré também queria incluir no processo outras empresas que vendem pescados enlatados, sob o entendimento que só haveria efetiva proteção aos interesses individuais homogêneos dos consumidores se todos os fornecedores do produto figurassem no polo passivo da ação coletiva.

De acordo com a relatora, o litisconsórcio é facultativo em hipóteses como a analisada. Ela destacou que o STJ já decidiu, tanto na 3ª quanto na 4ª Turma, que a existência de obrigação legal imposta a todas as empresas não as une a ponto de necessariamente serem demandadas em conjunto.

4

Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.

REsp 1.586.515

2) APOSENTADO CONSEGUE ANULAR CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA JUSTIÇA

Veículo: Site do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins

Publicado em: 12/06/2018

O pedido de anulação da contratação de empréstimo consignado de um aposentado de Barra do Ouro, região nordeste do Tocantins, foi aceito pela 1ª Escrivania Cível de Goiatins. Em sentença, publicada nesta segunda-feira (11/06), o juiz Lutom Bezerra Adelino de Lima determinou que o Banco Bradesco Financiamentos S.A devolva em dobro as parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário do autor da ação e arque ainda com indenização por danos morais.

Consta nos autos que o banco descontou, de janeiro de 2016 a junho de 2018, 24 parcelas do benefício previdenciário no valor de R\$ 164,75, referentes a um empréstimo consignado contratado pelo autor da ação. Contudo, o idoso é analfabeto e, conforme a

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

legislação, contratos desta natureza só podem ser firmados em cartório ou através de procurador legitimado com procuração pública; caso contrário, é considerado nulo.

Ao julgar o processo, o magistrado reforçou o entendimento que a contratação do empréstimo consignado pode ser considerada irregular ao se tratar de pessoas idosas, analfabetas e que dependem do benefício previdenciário do INSS. “O Poder Judiciário não poderia ignorar tais realidades e nem desconsiderar que tais pessoas possam ser induzidas a acreditar que a solução para seus problemas financeiros seja o empréstimo consignado a qualquer custo”, afirmou.

Na sentença, o juiz considerou a existência da contratação nula e condenou o banco a devolver em dobro o valor descontado (conforme estabelecido no artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor), totalizando R\$9.555,50. O magistrado ainda condenou a instituição financeira a indenizar o aposentado a título de danos morais correspondente a cinco salários mínimos - R\$ 4.685,00. O aposentado, por sua vez, terá que devolver ao banco o valor creditado no ato da contratação do empréstimo, no valor de R\$ 5.424,76

3) FACULDADE É CONDENADA A INDENIZAR ESTUDANTE POR PROPAGANDA ENGANOSA

Veículo: Revista Consultor Jurídico

Publicado em: 17/06/2018

5

A comprovação de propaganda enganosa garante direito à reparação pelo abalo moral consistente na frustração da expectativa fundada na oferta. Esse foi o entendimento da juíza Mônica Miranda Gomes de Oliveira, de Caldas Novas (GO), ao condenar uma faculdade a indenizar um estudante em R\$ 10 mil por ter emitido diploma com formação apenas de uma área, diferentemente do que havia anunciado.

Em 2007, o estudante celebrou contrato de prestação de serviço educacional com a instituição, para fazer o curso superior de Farmácia-Bioquímica. O problema é que, ao se formar, a efetiva graduação abrangia somente a titulação generalista, em divergência ao disposto no contrato e à ampla publicidade feita pela instituição de ensino.

O estudante narrou que a faculdade frustrou a legítima expectativa dele, como consumidor. Com isso, buscou a condenação da instituição de ensino superior ao pagamento de indenização por danos morais.

A faculdade negou ter feito propaganda enganosa, alegando que o curso passou a abranger novas áreas farmacêuticas. Para a instituição superior, não houve nenhuma redução do curso, pois o aluno sai plenamente capacitado para o exercício das atividades profissionais de análises clínicas e toxicológicas. Ressaltou ainda que o Ministério da Educação, ao renovar portaria de reconhecimento do curso, manteve o curso como Farmácia, habilitação em Farmacêutico-Bioquímico.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

Formação generalista

A juíza entendeu que o curso de graduação em Farmácia, embora capacite o aluno ao exercício das atividades referentes aos fármacos e aos medicamentos, análise clínicas e toxicológicas, não dá ao estudante a titularidade de bioquímico, mas sim uma formação generalista.

"Conforme se extrai da Resolução 2/2002, do Conselho Nacional de Educação (CNE), bem como da Resolução de nº 514/2009, expedida pelo Conselho Federal de Farmácia, o curso de Farmácia nos moldes propostos pelas resoluções não autoriza a habilitação de seus alunos em Farmácia-Bioquímica", disse.

A julgadora afirmou que, como o autor ingressou no curso quando a instituição já tinha pleno conhecimento das novas diretrizes regulamentadoras do curso de Farmácia humanística, excluindo a habilitação em bioquímica, houve conduta ilícita.

"Restou cabalmente demonstrado o nexo de causalidade entre o dano suportado pela parte autora e a conduta da ré, que ofereceu curso inexistente, ensejando, pois, o dever de indenizar, relativamente ao dano moral. Atentando para a gravidade da lesão, a natureza da falta, a finalidade punitiva e educativa da indenização e as condições objetivas do que se considera enriquecimento ilícito, fixo a indenização no importe de R\$ 10 mil", sustentou a juíza.

Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-GO.

6

4) CLIENTE PODE SE ARREPENDER DE CONTRATO FIRMADO VIA WHATSAPP, DIZ TJ-MG

Veículo: Revista Consultor Jurídico

Publicado em: 18/06/2018

O cliente tem sete dias para se arrepender de contrato fora do estabelecimento comercial, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor. Com esse entendimento, a 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais condenou um banco a ressarcir valores a uma consumidora que contratou a renegociação de uma dívida via WhatsApp.

A correntista afirmou no processo que, quando procurou o banco para renegociar a dívida, foi atendida por gerente que encaminhou um contrato pelo aplicativo de mensagens. A cliente alega que confirmou o documento entendendo que se tratava de uma simulação.

Sete dias depois, ela solicitou o cancelamento pelo aplicativo, mas não obteve sucesso. A consumidora entrou em contato com a instituição bancária, que lhe informou a necessidade de comparecer pessoalmente à agência para cancelar a renegociação. A conversa presencial também ficou sem resultado.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

Ela então cobrou na Justiça o reconhecimento de nulidade do contrato, o ressarcimento de valores debitados e ainda indenização por danos morais. O banco contestou o pedido, alegando que o contrato foi formalizado de forma regular, as taxas ficaram dentro dos limites permitidos e a autora teve amplo conhecimento de todas as cláusulas.

Fora do estabelecimento

O juiz Eduardo Henrique de Oliveira Ramiro, da 15ª Vara Cível de Belo Horizonte, entendeu que foi imposto um contrato contra a vontade expressa de arrependimento da correntista e reconheceu a nulidade da renegociação, determinando a devolução dos valores pagos. Ele negou, porém, o pedido de indenização por danos morais, avaliando que não houve dano à personalidade.

A consumidora e a empresa recorreram. O desembargador Ramom Tácio, relator no TJ-MG, considerou justo que o fornecedor suporte os encargos de um arrependimento contratual, em venda fora do estabelecimento comercial, pois isso é decorrência lógica do desfazimento do negócio. Ele também manteve a sentença ao considerar que o episódio gerou mero aborrecimento. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MG.*

Apelação Cível 1.0000.16.052870-9/003

5) CONSUMIDOR QUE NÃO RECEBEU PRODUTO COMPRADO PELA INTERNET VAI RECEBER R\$ 10 MIL POR DANOS MORAIS

1

Veículo: Site do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins

Publicado em: 18/06/2018

A Justiça condenou a empresa Ponto Frio – Cnova Comércio Eletrônico S.A a pagar R\$ 10 mil a morador de Pedro Afonso por não entregar produto comprado pela internet. Conforme consta nos autos, o consumidor efetuou a compra de um smartphone no dia 15 de fevereiro por meio do site da empresa requerida e não recebeu o bem.

De acordo com a decisão da juíza Luciana Costa Aglantzakis, da 1ª Vara Cível da Comarca de Pedro Afonso, o pagamento de danos morais foi aplicado ao caso por ter sido comprovado que a empresa não agiu de forma justa com o consumidor. “Constatando a conduta desidiosa da requerida, consistente na demora em solucionar a situação da consumidora, mesmo após diversos contatos, revela-se um descaso que acarreta danos morais, situação que ultrapassou os padrões normais do aborrecimento cotidiano, uma vez que o produto foi adquirido em fevereiro de 2018 e até o momento ainda não foi entregue ao consumidor, nem restituída a quantia paga”, explica.

Assim, a título de compensação moral a Ponto Frio foi condenada a pagar R\$ 10 mil ao autor da ação, além de devolver o valor de R\$ 2.239,08, referente ao preço do produto, incidindo juros de mora de 1% ao mês, a partir da data da compra.

Direitos do consumidor

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, toda pessoa que realizar uma compra fora de um estabelecimento comercial (telefone, catálogo, internet, domicílio, etc) tem o direito de se arrepender da compra em sete dias e desfazer o negócio, sem ter que dar justificativa.

Além disso, se um produtor for entregue fora do prazo firmado no contrato de compra, o consumidor tem o direito de recusar a entrega e desfazer o negócio, uma vez que a empresa descumpriu o contrato.

Texto: Davino Lima

6) CLIENTE NÃO PODE SER RESPONSABILIZADO POR ERRO EM BOLETO DE MENSALIDADE, DIZ TJ-SP

Veículo: Revista Consultor Jurídico**Publicado em: 07/07/2018**

Problemas na geração de boletos bancários para pagamento da mensalidade de uma faculdade não deve prejudicar o consumidor. Com esse entendimento, a 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo isentou uma estudante de pagar suposta dívida, cobrada por instituição de ensino.

A autora alegou que não conseguiu fazer a matrícula no curso de Pedagogia por um débito em aberto referente a setembro de 2015, que, segundo ela, já havia sido quitado. A estudante — representada pelo advogado **Fabio Aluisio Souza Antonio**, do escritório Souza Antonio Advocacia — solicitou a declaração de inexigibilidade do débito.

A primeira sentença, da Vara Cível de Ribeirão Bonito, foi julgada improcedente, e a aluna foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

O desembargador Marcos Ramos, relator do caso no TJ-SP, considerou comprovado que o pagamento havia sido feito. Embora a faculdade tenha alegado divergência de código de barras e de valores, ele considerou que “os boletos são gerados via sistema que a própria ré oferece ao aluno e, portanto, deve buscar junto à instituição financeira que contratou para receber seus ativos”.

Ramos ainda reconheceu dano moral, condenando a instituição a pagar R\$ 15 mil à autora. Ele reconheceu o “constrangimento e a aflição gerados pela expectativa de perda do semestre letivo”. A própria necessidade de ajuizar ação judicial para comprovar que não era inadimplente também justifica a indenização, disse o desembargador, ao confirmar que a situação não se tratava de mero dissabor ou aborrecimento da vida cotidiana.

Para o advogado Fabio Antonio, “a prestadora do serviço educacional deixou de se atentar para preceito básico do mercado consumidor, a boa prestação do serviço, incorrendo, assim, em falta com seu aluno, e respondendo pelos danos causados à

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

aluna, que teve sonhos e expectativas futuras frustradas pela má prestação".

Processo nº. 1000281-41.2016.8.26.0498

7) PERDA, ROUBO E FURTO DE CELULAR NÃO PODEM GERAR MULTA RESCISÓRIA, DIZ TRF-4

Veículo: Revista Consultor Jurídico

Publicado em: 30/07/2018

A 4ª Turma do Tribunal Regional Federal da 4ª Região condenou a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a editar regulamentação para impedir que as operadoras de telefonia móvel multem usuários que rescindiram contratos em razão de perda, roubo ou furto de aparelhos.

A decisão foi tomada em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Federal. O órgão apurou irregularidades nas atitudes das empresas do setor que, além de terem canais de atendimento aos clientes ineficientes, também aplicam multas por cancelamento e mensalidades quando os mesmos não podem mais usar o serviço.

Diante de uma recomendação administrativa, a Anatel se recusou a modificar suas resoluções para impedir as cobranças e melhorar a resolução dos casos. Já na esfera judicial, o pedido do MP foi acatado pela Justiça Federal de Florianópolis (SC), que afirmou na sentença que a Constituição Federal e a Lei 9.472/97 asseguram o respeito aos usuários e o equilíbrio das relações entre prestadores e usuários dos serviços.

A autarquia reguladora recorreu da decisão no TRF-4, onde o caso teve relatoria do juiz Sergio Renato Tejada Garcia. Seguido por todos os membros da turma, o magistrado votou por negar o apelo. "Ao tentar se eximir do dever de regulamentação, a Anatel deixa de realizar as atribuições que lhe são incumbidas no tocante à defesa dos direitos dos usuários, à garantia de equilíbrio entre os consumidores e as prestadoras", concluiu.

A empresa também deve determinar que as operadoras se abstenham de cobrar mensalidades dos planos logo após o aviso do cliente quanto à ocorrência, durante a vigência de contrato de permanência mínima.

Processo nº. 5019336-25.2016.4.04.7200

8) TJ-DF OBRIGA SITE DE HOSPEDAGEM A PAGAR MULTA POR CANCELAMENTO DE RESERVA

Veículo: Revista Consultor Jurídico

Publicado em: 05/08/2018

Cláusula que prevê multa por cancelamento em contrato de reserva de hospedagem on-line deve ser invertida quando a medida é tomada pela prestadora de serviço. Com esse

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

entendimento, o 7º Juizado Especial Cível de Brasília condenou a empresa Booking a pagar a um hóspede multa no valor de R\$ 5.832 devido a um cancelamento de reserva de hotel feito unilateralmente pela companhia.

A autora da ação afirma ter reservado, no site da ré, um apartamento no Rio de Janeiro para sua despedida de solteira, com mais de seis meses de antecedência. Dois meses depois, a Booking cancelou a reserva por indisponibilidade do imóvel na data escolhida, mandando um e-mail informativo. No comunicado, a empresa diz que o cancelamento não teria nenhum custo para a consumidora.

Ao analisar o caso, o juiz Flavio Fernando Almeida da Fonseca destacou que "consta expressamente no site da ré que o cancelamento/alteração ou não comparecimento da reserva pelo consumidor implicaria cobrança do 'valor total da reserva'". Logo, uma vez que havia cláusula penal no valor total da reserva em caso de alteração ou cancelamento do contrato pelo hóspede, o magistrado confirmou a inversão da cláusula penal no caso, aplicando à ré a multa no valor total da reserva, ou seja, R\$ 5.832.

Segundo o juiz, "a cláusula penal é pactuada pelas partes no caso de violação da obrigação, mantendo relação direta com o princípio da autonomia privada e, assim sendo, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que, em se tratando de contratos bilaterais e onerosos, a cláusula penal se aplicasse a ambos os contratantes, ainda que expressamente prevista para apenas um deles".

Por outro lado, o magistrado negou o pedido de indenização por danos morais. Conforme narrado pela autora, apesar do cancelamento da reserva, ela alugou outro apartamento com suas madrinhas para a despedida de solteira, o que demonstrou ausência de prejuízo para seus planos.

"Assim, tenho que a situação, embora tenha trazido transtornos e dissabores para a autora, não teve o condão de violar direito da personalidade e ensejar dano moral indenizável", concluiu o juiz.

Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.

Processo 0713774-12.2018.8.07.0016

9) CABE AO BANCO PROVAR QUE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO FOI FRAUDULENTO, DIZ JUÍZA

Veículo: Revista Consultor Jurídico
Publicado em: 12/08/2018

A inversão do ônus da prova em favor do consumidor é plenamente cabível, ainda mais quando diante de uma matéria que gera diversas ações judiciais contra bancos. Dessa forma, cabe à empresa comprovar que o trato firmado com um consumidor é regular. Com esse entendimento, a juíza Danisa de Oliveira Monte Malvezzi, da 28ª Vara Cível de São Paulo, condenou o banco Panamericano a restituir e indenizar um previdenciário.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

O autor da ação relatou que o banco vinha descontando R\$ 456,36 mensais de seu benefício previdenciário, totalizando R\$ 43.810,56 de um empréstimo consignado que ele não contratou. Sua defesa, representada pelo advogado **Antonio Marcos Borges**, do Borges Pereira Advocacia, pediu a declaração de inexistência dos débitos e a devolução em dobro das prestações pagas, além de indenização por dano moral de R\$ 30 mil.

A empresa contestou afirmando que a contratação do empréstimo foi regular, feita com o conhecimento e a aprovação do requerente. Mas, sob a ótica do CDC, a juíza Danisa Malvezzi afirmou que o ônus da prova seria em favor do consumidor, cabendo ao banco comprovar a regularidade da contratação. O que não aconteceu, uma vez que a companhia ré apenas juntou aos autos o contrato sem apresentar provas de que a assinatura era realmente do autor.

“Diante disso, e especialmente diante do que representa o valor descontado a título de empréstimo em comparação ao valor que o autor recebe de benefício, emerge bastante plausível que tal contratação tenha se dado mediante fraude perpetrada por terceiros, o que torna patente a responsabilidade da ré, em razão da evidente insegurança dos serviços por ela prestados”, afirmou a magistrada.

Ao acatar parcialmente o pedido do previdenciário, a juíza fixou o valor de R\$ 10 mil por danos morais e condenou o banco a restituição simples, podendo descontar da quantia o total de R\$ 4.242,59 creditado na conta do autor a título de empréstimo.

Para o advogado Antonio Borges, “o banco agiu de forma irresponsável e a sentença seguiu apenas aquilo que determina o Código de Defesa do Consumidor, notadamente no que diz respeito à aplicação da responsabilidade objetiva do prestador de serviço”.

Processo 1118697-61.2017.8.26.0100

10) COMPANHIA AÉREA DEVERÁ INDENIZAR PASSAGEIRA EM R\$ 7 MIL POR BAGAGEM EXTRAVIADA

Veículo: Site do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Publicado em: 14/08/2018

Uma empresa de transporte aéreo foi condenada a pagar R\$ 7,4 mil em indenização por danos morais e materiais a uma passageira que teve a bagagem extraviada. A decisão foi proferida pelo Núcleo de Apoio às Comarcas (Nacom), em apoio ao Juízo da 1ª Vara Cível de Palmas.

De acordo com os autos, a requerente teria adquirido passagens aéreas junto à requerida para o trecho Palmas(TO) – Cuiabá (MT), com conexão em Goiânia (GO). No entanto, ao chegar à cidade de destino a autora da ação não encontrou sua bagagem, tendo esta se perdido no percurso. Apesar de lavrado documento de extravio de bagagem junto à empresa Passaredo Transportes Aéreos Ltda, os pertences da passageira não foram encontrados no prazo convencional de 30 dias.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

O juiz Marcelo Laurito Paro destacou na sentença a responsabilização da empresa para com os pertences dos clientes, destacando ser dever da companhia de transporte aéreo ressarcir a passageira pelo que foi extraviado. “O contrato de transporte aéreo encerra relação de consumo, estando a companhia aérea compreendida no conceito de fornecedor, enquanto o passageiro é destinatário final, o que significa dizer que é aplicável a Lei 8.078/90 com prevalência às demais normas, inclusive convenções internacionais, que têm aplicação subsidiária e complementar, naquilo que não conflitar com o Código do Consumidor”, afirmou.

Assim, a parte requerida foi condenada ao pagamento de indenização por dano moral à parte autora, no valor correspondente a R\$ 5 mil, além de R\$ 2.450,64 por danos materiais. O total (R\$ 7.450,64) deverá ser corrigido pelo INPC/IBGE a partir da data da sentença e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, contados a partir da citação.

*Texto: Davino Lima**Processo nº. 5025228-06.2012.827.2729*

11) DIREITO DO CONSUMIDOR: BANCO DEVE INDENIZAR CORRENTISTA QUE AGUARDOU MAIS DE 2 HORAS NA FILA

Veículo: Site do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Publicado em: 15/08/2018

12

Um correntista que aguardou cerca de duas horas para ser atendido em uma agência bancária na Capital garantiu na Justiça, o direito de receber indenização por danos morais por falha na prestação de serviços. Conforme a sentença publicada nesta quarta-feira (15/08), pelo Juizado Especial Cível de Palmas, o banco não cumpriu a legislação municipal, que estabelece limite máximo para atendimento de até 30 minutos.

Segundo os autos, o comprovante de atendimento demonstra que o correntista chegou à agência bancária às 13h07 e o atendimento só ocorreu às 15h04min. Neste período, conforme ressaltou o autor da ação, apenas um funcionário fazia o atendimento nos caixas.

Para o juiz Rubem Ribeiro de Carvalho, o banco agiu em desrespeito na relação contratual com o consumidor, ao expô-lo a situação desgastante e que “os casos concretos devem ser enxergados (...) na órbita da razoabilidade e da presteza do serviço público ofertado, a fim de censurar excessos praticados pelas instituições financeiras”.

Ao julgar o caso, o magistrado ainda considerou que as instituições financeiras devem priorizar o atendimento humano, “ao manter um número considerável de funcionários que atendam à exigência do público consumidor, e não somente demandar os serviços para os caixas eletrônicos”.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

Na sentença, o Banco Bradesco foi condenado ao pagamento de R\$ 5 mil a título de compensação por dano moral. O valor deve ser submetido à correção monetária do presente arbitramento e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação do caso.

Lei Municipal

O artigo 3º da Lei Municipal nº 1.047/2001 fixou os limites máximos de tempo para atendimento nos caixas das agências situadas em Palmas. De acordo com o artigo, na ausência de informações claras por parte das instituições bancárias, constante em compromisso público, devidamente registrado, ou no contrato de prestação de serviços, acerca do tempo para atendimento em guichês, o tempo satisfatório para atendimento é de até 20 minutos em dias normais, e até 30 minutos em véspera e após feriados prolongados, conforme preceitua o art. 39, inciso XII, da Lei Federal 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor, pela redação dada pela Lei nº 1099, de 2002.

Texto: Natália Rezende

Processo nº. 0000960-60.2018.827.2729

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

JURISPRUDÊNCIAS

1) SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

INFORMATIVO 626

PROCESSO	REsp 673.048-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, por unanimidade, julgado em 08/05/2018, DJe 18/05/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO CONSTITUCIONAL, DIREITO DO CONSUMIDOR, DIREITO INTERNACIONAL
TEMA	Juízo de retratação. Ação indenizatória. Extravio de bagagem. Responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros. Indenização tarifada. Preponderância das Convenções de Varsóvia e Montreal em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

DESTAQUE

Em adequação ao entendimento do Supremo Tribunal Federal, é possível a limitação, por legislação internacional espacial, do direito do passageiro à indenização por danos materiais decorrentes de extravio de bagagem.

14

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, em juízo de retratação (art. 1.040, II, do CPC/2015), reformou decisão antes proferida, tendo em vista que o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 636.331-RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, DJe 13/11/2017, firmou compreensão de que "nos termos do art. 178 da Constituição da República, 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". Constata-se, portanto, que a antinomia aparente se estabelecia entre o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual impõe ao fornecedor do serviço o dever de reparar os danos causados, e o disposto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, introduzida no direito pátrio pelo Decreto 20.704, de 24/12/1931, que preestabelece limite máximo para o valor devido pelo transportador, a título de reparação pelos danos materiais.

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

PROCESSO	REsp 1.509.586-SC, Rel. Min. Nancy Andrighi, por unanimidade, julgado em 15/05/2018, DJe 18/05/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL
TEMA	Ação civil pública. Cobrança de tarifa de renovação de cadastro bancário. Interesses Individuais Homogêneos. Município. Legitimidade ativa. Pertinência temática e representação adequada presumidas.

DESTAQUE

Município tem legitimidade *ad causam* para ajuizar ação civil pública em defesa de direitos consumeristas questionando a cobrança de tarifas bancárias.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

Inicialmente cumpre salientar que os entes federativos ou políticos, enquanto gestores da coisa pública e do bem comum, são, em tese, os maiores interessados na defesa dos interesses metaindividuais, haja vista que, conforme leciona a doutrina, "o Estado é a ordem jurídica soberana que tem por fim o bem comum de um povo situado em um determinado território". Trata-se, em verdade, de dever-poder, decorrente da supremacia do interesse público sobre o privado e da indisponibilidade do interesse público, a impor aos entes políticos o dever de agir na defesa de interesses metaindividuais, por serem seus poderes irrenunciáveis e destinados à satisfação dos interesses públicos. Ademais, a legitimação dos entes políticos para a defesa de interesses metaindividuais é justificada pela qualidade de sua estrutura, capaz de conferir maior probabilidade de êxito na implementação da tutela coletiva, bem como não se questiona sua pertinência temática ou representatividade adequada, por serem presumidas. Deste modo, no que se refere especificamente à defesa de interesses individuais homogêneos dos consumidores, o Município é o ente político que terá maior contato com as eventuais lesões cometidas contra esses interesses, pois, conforme afirma a doutrina, "será no Município que esses fatos ensejadores da ação civil pública se farão sentir com maior intensidade [...] em face da proximidade, da imediatidade entre ele e seus munícipes".

15

INFORMATIVO 628

PROCESSO	REsp 1.412.993-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Rel. Acd. Min. Maria Isabel Gallotti, por maioria, julgado em 08/05/2018, DJe 07/06/2018
-----------------	---

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

RAMO DO DIREITO DIREITO DO CONSUMIDOR**TEMA** Ação civil pública. Compra e venda realizada pela internet. Atraso na entrega. Demora na restituição do valor pago pelo consumidor arrependido. Imposição por sentença coletiva de cláusula penal. Ausência de previsão legal ou contratual. Inexistência no contrato de multa em prol do fornecedor passível de inversão.**DESTAQUE**

Em compras realizadas na internet, o fato de o consumidor ser penalizado com a obrigação de arcar com multa moratória, prevista no contrato com a financeira, quando atrasa o pagamento de suas faturas de cartão de crédito não autoriza a imposição, por sentença coletiva, de cláusula penal ao fornecedor de bens móveis, nos casos de atraso na entrega da mercadoria e na demora de restituição do valor pago quando do exercício do direito do arrependimento.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O contrato de cartão de crédito não pode ser chamado de acessório ao pacto de compra e venda. Na verdade, se trata de pactos autônomos, com fornecedores de serviços diversos (compra e venda e financeiro) e cláusulas diferentes e incomunicáveis. No pacto entre o consumidor e a operadora de cartão por ele escolhida não se pode cogitar de desequilíbrio contratual, uma vez que a cobrança de encargos moratórios é contrapartida contratual e legalmente prevista diante da mora do consumidor, que obteve o crédito de forma fácil e desembaraçada, sem prestar garantia adicional alguma além da promessa de pagar no prazo acertado. Já no pacto de compra e venda, a empresa fornecedora recebe o preço (da operadora de cartão de crédito), e só depois de confirmado o pagamento, envia o produto ao consumidor. Não há risco de mora do consumidor em relação à fornecedora, e, por isso, logicamente, não há previsão de multa moratória em prol do fornecedor. Por seu turno, não se vislumbra que a imposição, por sentença coletiva, de multa em desfavor da empresa fornecedora seja um corolário do princípio do equilíbrio contratual entre comprador e vendedor erigido no Código de Defesa do Consumidor. O art. 49 do CDC dispõe que o fornecedor, nos casos em que o consumidor exercita o direito de arrependimento, deverá restituir imediatamente o valor pago, com atualização. A previsão da atualização monetária denota que pode haver demora no reembolso ao consumidor - mas essa demora não prejudica o equilíbrio da relação de consumo a ponto de demandar a imposição, genérica e abstrata, por lei, de cláusula penal. Em suma, o legislador não anteviu quebra automática e necessária no equilíbrio contratual nos casos de atraso na entrega de mercadoria ou restituição decorrente de arrependimento, ao menos não a ponto de lançar mão da imposição da multa ao fornecedor, como norma geral e abstrata. Assim, dado que ao Poder Judiciário não é atribuída a tarefa de substituir o legislador, a "inversão" da cláusula deve partir do atendimento a dois pressupostos lógicos: a) que a cláusula penal tenha sido, efetivamente, celebrada no pacto; b) haja quebra do equilíbrio contratual, em afronta ao princípio consagrado no art. 4º, III, do CDC. Nenhum desses requisitos se faz presente no

16

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

caso sob exame.

INFORMATIVO 629

PROCESSO	EResp 1.378.938-SP, Rel. Min. Benedito Gonçalves, por unanimidade, julgado em 20/06/2018, DJe 27/06/2018
RAMO DO DIREITO	DIREITO DO CONSUMIDOR, DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL
TEMA	Ação Civil Pública. Direito transindividual do consumidor. Abusividade de cláusula contida em contrato de compra e venda de imóvel. Legitimidade ativa do Ministério Público.

DESTAQUE

O Ministério Público possui legitimidade ativa para postular em juízo a defesa de direitos transindividuais de consumidores que celebram contratos de compra e venda de imóveis com cláusulas pretensamente abusivas.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

De início, cumpre salientar que o acórdão embargado, da Quarta Turma, entendeu que falta ao Ministério Público legitimidade ativa para o ajuizamento de demanda coletiva (em sentido lato) com a finalidade de se declarar por sentença a pretensa nulidade e ineficácia de cláusula contratual constante de contratos de compra e venda de imóveis celebrados entre as empresas embargadas e seus consumidores. Já o acórdão paradigma, da Corte Especial, entendeu ter o Ministério Público legitimidade para reclamar a defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos em ação civil pública, ainda que se estivesse diante de interesses disponíveis. Tal orientação, ademais, é a que veio a prevalecer neste Tribunal Superior, que aprovou o verbete sumular n. 601, de seguinte teor: "o Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público." Além disso, tanto a Lei da Ação Civil Pública (arts. 1º e 5º) como o Código de Defesa do Consumidor (arts. 81 e 82) são expressos em definir o Ministério Público como um dos legitimados a postular em juízo em defesa de direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos do consumidor. Incumbe verificar, então, se tal legitimidade ampla definida expressamente em lei (Lei n. 7.347/1985 e Lei n. 8.078/1990) é compatível com a finalidade do Ministério Público, como exige o inc. IX do art. 129 da Constituição da República. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a finalidade do Ministério Público é lida à luz do preceito constante do *caput* do art. 127 da Constituição, segundo o qual incumbe ao Ministério Público "a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis". Daí porque se firmou a compreensão de que, para haver legitimidade ativa do Ministério Público para a defesa de

17

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

direitos transindividuais não é preciso que se trate de direitos indisponíveis, havendo de se verificar, isso sim, se há "interesse social" (expressão contida no art. 127 da Constituição) capaz de autorizar a legitimidade do Ministério Público.

INFORMATIVO 630

PROCESSO

REsp 1.601.149-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. Acd. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Segunda Seção, por maioria, julgado em 13/06/2018, DJe 15/08/2018 (Tema 960)

RAMO DO DIREITO

DIREITO CIVIL, DIREITO DO CONSUMIDOR

TEMA

Promessa de compra e venda de imóvel. Programa Minha Casa, Minha Vida. Comissão de corretagem. Transferência de obrigação ao consumidor. Possibilidade. Dever de informação. Necessidade. Tema 960.

DESTAQUE

Ressalvada a denominada Faixa 1, em que não há intermediação imobiliária, é válida a cláusula contratual que transfere ao promitente-comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem nos contratos de promessa de compra e venda do Programa Minha Casa, Minha Vida, desde que previamente informado o preço total da aquisição da unidade autônoma, com o destaque do valor da comissão de corretagem.

INFORMAÇÕES DO INTEIRO TEOR

O Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV, subdivide-se atuando em 4 (quatro) diferentes faixas de renda familiar mensal: Faixa 1 - até R\$ 1.800,00 (ou R\$ 3.600,00, excepcionalmente); Faixa 1,5 - até R\$ 2.600,00; Faixa 2 - até R\$ 4.000,00; Faixa 3 - até R\$ 9.000,00. Na Faixa 1 "não há comercialização dos imóveis no mercado, inexistindo envolvimento de imobiliárias, corretores e construtoras/incorporadoras na sua venda" não havendo, pois, nenhuma margem para a cobrança da comissão de corretagem. Já as outras três faixas de renda do PMCMV (Faixa 1,5, Faixa 2 e Faixa 3) não diferem substancialmente das demais modalidades de financiamento imobiliário existentes, a autorizar, em tese, não só a cobrança da comissão de corretagem, mas a transferência desse encargo ao adquirente do imóvel, desde que previamente informado o preço total da aquisição, com o valor da referida comissão devidamente destacado. Essa transferência se harmoniza com os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence (art. 51, § 1º, I, do CDC) na medida das distinções criadas pelo próprio programa, que leva em conta as diferentes condições estabelecidas para cada faixa de renda familiar. No que diz respeito às consequências de se vetar o repasse do custo da

18

CONSUMIDOR

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

Número VIII - Novembro/ 2018

comissão de corretagem aos beneficiários do PMCMV, na impossibilidade de transferência da obrigação de pagar a comissão de corretagem ao consumidor, esse custo seria sistematicamente embutido no preço dos imóveis, em prejuízo dos beneficiários situados nas primeiras faixas de renda familiar, tendo em vista a necessária observância dos tetos de aquisição previamente definidos nas regras do programa. Destaca-se, ainda, que a multiplicidade de recursos que justificou a afetação do tema deriva de demandas ajuizadas por beneficiários que, de uma forma ou de outra, conseguiram ter acesso ao PMCMV, arcaram com o pagamento da comissão de corretagem e agora pedem o ressarcimento dessa despesa. Nesse contexto, salienta-se que não há, nas normas do PMCMV, expressa vedação quanto à transferência do custo da corretagem ao consumidor, de modo que a atuação do Poder Judiciário, a quem não compete legislar, ficaria restrita, nesses casos, ao reconhecimento do dever de restituição aos que já tiveram acesso ao programa.

▪ LEGISLAÇÃO

- **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a **proteção de dados pessoais** e altera a Lei nº. 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).