

INFORMATIVO

Ano VI/nº 23/ OUTUBRO-NOVEMBRO-DEZEMBRO 2017

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL
DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA
DO CONSUMIDOR E CONTRIBUINTE



SUMÁRIO



DESTAQUES.....	5
NOTÍCIAS.....	19
LEGISLAÇÃO	65
JURISPRUDÊNCIA.....	70
ATUAÇÃO DO MPRJ EM NÚMEROS – 4º TRIMESTRE	92

//DESTAQUES

- **Apoio à Promotoria de Tutela Coletiva de Barra do Pirai na coleta *in loco* reclamações para instruir IC sobre qualidade de telefonia móvel em parceria com a ANATEL e com a Ouvidoria do MPRJ**



No dia 11 de dezembro, o ônibus da Ouvidoria do MP se deslocou para a Praça Nilo Peçanha, centro de Barra do Pirai, para coletar informações dos consumidores sobre a qualidade dos serviços de telefonia e internet móvel no município, com o objetivo de instruir inquéritos civis já instaurados e novas investigações sobre o tema. O projeto pioneiro foi uma iniciativa conjunta da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Barra do Pirai e do CAO Consumidor, que contou com o apoio da Ouvidoria e da Anatel.

O evento aconteceu em função da percepção, por parte do promotor de Justiça Gustavo Nacarath, da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Barra do Pirai, de um quadro de subnotificação da má prestação de serviço de telefonia móvel aos órgãos de controle, como o Procon, o próprio MPRJ e à Anatel, agência reguladora do setor de telecomunicações.

Rui Barbosa de Souza, coordenador de relações de consumo da Anatel no Rio de Janeiro e Espírito Santo, esteve presente ao evento e reafirmou o comprometimento da agência com a melhoria no serviço das prestadoras de telefonia móvel. A agência apresentou dois aplicativos gratuitos para smartphones que auxiliam o consumidor a monitorar suas reclamações e no acompanhamento da qualidade do sinal de telefonia na sua região. A agência também realizou uma medição da qualidade do sinal das operadoras e, a partir do verificado, o MPRJ requisitará uma fiscalização oficial na localidade.

Veja, abaixo, links para notícias coletadas pela Coordenadoria de Comunicação do MP sobre a repercussão da iniciativa na mídia local:

G1 - SUL DO RIO E COSTA VERDE | SUL DO RIO E COSTA VERDE | MPRJ

Ministério Público realiza evento para ouvir queixas sobre telefonia e internet móvel em Barra do Piraí - 07/12/2017 19:56 - [Clique para ler](#)

DIÁRIO DO VALE ONLINE - RJ | | MPRJ

MPRJ realizará evento para recolher queixas de clientes de telefonia móvel em Barra do Piraí - 07/12/2017 10:05 – [Clique para ler](#)

- **CAO realiza mais de 120 pesquisas em bancos de dados do consumidor para identificar caráter coletivo de reclamações que chegam aos órgãos de execução**

Mais de 120 pesquisas foram realizadas, em 2017, pelo CAO Consumidor, a pedido dos órgãos de execução, com o objetivo de identificar o caráter coletivo de representações e ouvidorias recebidas. O serviço de pesquisa, em bancos de dados de reclamações individuais, de acesso público ou já disponibilizados ao MPRJ por meio de convênios e parcerias, como Consumidor.gov e Sindec/Procon, começou a ser disponibilizado em fevereiro com o objetivo de ajudar a evitar o indeferimento de plano de demandas que, aparentando ser individuais, apontam problemas capazes de atingir um grande número de consumidores.

Considerando que há uma grande dispersão dos canais de recebimento de reclamações de consumidores, dificultando a percepção do dano coletivo, é certo que pode se tornar tarefa árdua para os órgãos de execução efetivarem, em cada

caso, pesquisas simultâneas em diversos bancos de dados, considerando-se não apenas os limites de recursos humanos e técnicos, mas especialmente as peculiaridades de acesso e pesquisa em cada um dos bancos de dados.

Assim sendo, sem descuidar dos incisos II e III do art. 15 da Resolução GPGJ n. 1.804/2013 e do inciso II do §4º do art. 4 da Resolução GPGJ n. 2080/2017, que regem as atribuições dos Centros de Apoio, o CAO Consumidor iniciou o serviço de pesquisa, de modo a facilitar o acesso dos órgãos de execução às informações necessárias à instauração de procedimentos e à continuidade de ações civis públicas.

A boa repercussão desse novo serviço acabou levando a Corregedoria-Geral do MPRJ a recomendar a sua utilização ([Recomendação CGMP nº 01/17](#), de 22 de março de 2017).

Entre os pedidos recebidos pelo CAO, 43 foram solicitados para auxiliar a instrução de inquéritos civis; 12, para ações civis públicas; 32, para análise de ouvidorias e outros 33, relativos a representações recebidas nos órgãos de execução.

Entre as promotorias de Justiça que mais têm utilizado o serviço, destacam-se a 1ª PJTC do Consumidor e Contribuinte da Capital (60 pedidos de pesquisa); a 5ª PJTC do Consumidor e Contribuinte da Capital (24 solicitações); a 3ª PJTC do Consumidor e Contribuinte da Capital (19 pedidos); a 4ª PJTC do Consumidor e Contribuinte da Capital (9); a 1ª PJTC de Angra dos Reis (7) e a 1ª PJTC de Barra do Piraí (3).

As pesquisas são realizadas mediante solicitação dos órgãos de execução dirigida ao endereço de correio eletrônico cao.consumidor@mprj.mp.br.

- **18ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**



Nos dias 06 e 07 de dezembro, a Coordenadora do Cao Consumidor, Christiane Freire, participou, em Brasília, da 18ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), tendo ocorrido, no mesmo local reunião da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCon).

Na ocasião, foram debatidos, dentre outros temas, a necessidade de uma aproximação maior entre os Ministérios Públicos brasileiros e a Agência Nacional de Petróleo e a necessidade de uma aproximação da MPCon com grupos como o CNPG e o GNCOC para trabalhar o tema do superfaturamento dos custos médico-hospitalares. Foram também tema de debate a busca por uma atuação mais eficiente na área de telefonia, tendo sido criado um GT para tratar do tema e o funcionamento do GT de segurança alimentar, capitaneado pelo Ministério Público de Santa Catarina.

▪ 2ª Reunião do Grupo de Trabalho de Planos de Saúde da Senacon

No dia 31 de outubro, o Subcoordenador do Cao Consumidor, Sidney Rosa da Silva Junior, participou no Ministério da Justiça e Segurança Pública, em Brasília, da 2ª Reunião do Grupo de Trabalho (GT) de Planos de Saúde da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), representando o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e a Associação Nacional Ministério Público do Consumidor (MPCon).

O GT Planos de Saúde foi instituído pela SENACON para discussão e estabelecimento de mecanismos institucionais para o fortalecimento da proteção dos consumidores de serviços de planos de saúde e o aperfeiçoamento regulatório do setor.

A reunião teve como foco a o Projeto de Lei 7.419/2006, que estava em vias de ser votado na Câmara dos Deputados e a necessidade de atualização e a melhoria dos serviços de planos de saúde. O objetivo do evento foi a construção conjunta de uma estratégia de atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na área de saúde suplementar, em constante diálogo com todos os players do setor, de forma a evitar retrocessos nos direitos dos consumidores.

Participaram do GT Planos de saúde as seguintes entidades e instituições: Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS; 3ª Câmara - Consumidor e Ordem Econômica, Ministério Público Federal; Associação Nacional Ministério Público do Consumidor – MPCon; Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor do Colégio Nacional de Defensores Públicos Gerais - Condege; Associação Brasileira de Procons –

Procons Brasil; Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec; Associação Brasileira de Defesa do Consumidor - Proteste; Comissão Especial de Defesa do Consumidor da Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e Federação Nacional de Saúde Suplementar - FenaSaúde.

Posteriormente ao GT, esta Coordenação e Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro decidiram por encaminhar suas conclusões ao deputado Alessandro Molon, sistematizadas em comentários a artigos sensíveis do referido projeto de lei, de forma que fossem apresentados aos demais deputados durante as discussões legislativas.

O ofício encaminhado pelo deputado Alessandro Molon ao relator do PL 7.419/2006, deputado Rogério Marinho, pode ser acessado [aqui](#).

▪ **Reunião com a ANS sobre coparticipação e franquia**

No dia 14 de dezembro o CAO Consumidor participou de reunião com o Diretor de Desenvolvimento Setorial da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Rodrigo Rodrigues de Aguiar, que contou ainda com a presença da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e da Advocacia Geral da União.

No encontro foram discutidos diversos pontos sensíveis da atual minuta de resolução normativa da agência voltada a regular mecanismos financeiros de desestímulo à sobreutilização dos planos de saúde, como a franquia e a coparticipação e pontuados diversos aspectos de interesse dos consumidores para reflexão por parte da ANS.

▪ **Workshop “Diálogo com a ANP – Processo Administrativo Sancionador e o Impacto no Ambiente Econômico”**



A convite da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a Coordenadora do Cao Consumidor, Christiane Cavassa, participou como debatedora no Workshop “Diálogo com a ANP – Processo Administrativo Sancionador e o Impacto no Ambiente Econômico”, realizado no dia 09 de novembro, no Ministério das Minas e Energia, em Brasília.

O objetivo do workshop foi apresentar à sociedade como são julgados os processos administrativos resultantes das ações de fiscalização, com foco em três pilares essenciais: transparência no processo sancionador, custo regulatório e atuação das entidades de classe e o ambiente concorrencial.

A participação do CAO Consumidor, representando o MPRJ no painel “Transparência no processo sancionador”, foi de grande valia para o estreitamento da cooperação com a Agência, cujas contribuições e compartilhamento de dados têm sido fundamentais para a alimentação do sistema MP em Mapas e o desenvolvimento do projeto combustíveis.

- **Criação de Força Tarefa para atuação na busca do valor justo das tarifas de ônibus intermunicipais**

No dia 02 de outubro o CAO Consumidor realizou pedido para a criação de uma Força Tarefa para investigar qual seria o valor justo da tarifa de transporte por ônibus intermunicipais, nos termos da [Resolução GPGJ nº 2119/2017](#).

O pedido foi prontamente atendido pelo Procurador Geral de Justiça, que designou para sua composição os Promotores de Justiça Sidney Rosa da Silva Junior, Christiane de Amorim Cavassa Freire, Daniele Medina Maia e Leonardo Canônico Neto, este

como Coordenador da atuação conjunta. Sua primeira reunião realizou-se no dia 08 de dezembro, quando foi definido um plano de trabalho e elencadas diligências iniciais para as investigações.

- **Entrevista ao Bom Dia Rio sobre transportes por ônibus**

No dia 09 de outubro, o subcoordenador do Cao Consumidor participou do estúdio do programa Bom Dia Rio, da TV Globo, para falar sobre a atuação do MPRJ na área de Transportes, com destaque para as Forças Tarefas em curso e a reunião de dados por meio do MP em Mapas.



Veja aqui o [vídeo](#) do Bom Dia Rio.

- **Realização de levantamento de dados para aCPI dos Ônibus da Câmara Municipal do Rio**

Em decorrência de reunião realizada no dia 21 de setembro no gabinete do Procurador Geral de Justiça com vereadores integrantes da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Câmara Municipal do Rio de Janeiro que investiga irregularidades no transporte público por ônibus, foi solicitada a esta Coordenação o envio de dados sobre o funcionamento da atuação do Ministério Público em face dos problemas verificados nos serviços de transporte rodoviário por ônibus no Município.

Nessa esteira foi realizado um levantamento que constatou o ajuizamento pelas PJTCs do Consumidor da Capital, de 116 ações civis públicas relacionadas à má qualidade do serviço, desde a licitação de 2010, além de sete processos judiciais relacionados especificamente a reajustes tarifários abusivos. Com relação a reajustes tarifários, verificou-se a existência, ainda, de três inquéritos civis no âmbito de Forças Tarefas.

O relatório foi enviado pela Coordenadoria de Comunicação do MP ao Jornal O Dia, que publicou reportagem, no dia 11 de dezembro, sobre a atuação do MPRJ em face dos problemas no transporte coletivo por ônibus.

Veja [aqui](#) a reportagem.

- **Participação no II Encontro de Procuradores e Promotores da Tutela Coletiva**

No dia 06 de novembro de 2017, a Coordenação do CAO Consumidor participou do II Encontro de Procuradores e Promotores da Tutela Coletiva, fruto da parceria do NAI com o IEP. O II Encontro teve início com palestra do Professor Fredie Didier sobre "O Protagonismo do Ministério Público no Processo Civil Coletivo: Uma Análise Prospectiva", e culminou na discussão e aprovação de enunciados relevantes para diversas áreas da tutela coletiva.

Não obstante inúmeros enunciados aprovados terem reflexo na atuação regular de toda e qualquer Promotoria de tutela coletiva, um deles tem relação estreita com a atuação na defesa do consumidor:

ENUNCIADO 4: A reparação fluida, prevista no art. 100 do Código de Defesa do Consumidor é aplicável mesmo que não seja possível indicar com precisão o número de consumidores afetados ou individualizar o quantum devido a cada um deles, bastando que não haja habilitações para execução da ação coletiva ou que as mesmas se apresentem em número insuficiente.

- **Reuniões da Comissão de Priorização de Projetos, criada no âmbito do Fórum Permanente Institucional**

A Coordenação do CAO Consumidor também participou ativamente da Comissão Especial voltada ao tema específico da definição dos critérios de priorização de projetos estratégicos institucionais, de forma a elaborar proposta revisada e aperfeiçoada dos critérios aprovados no ano de 2015.

Com o objetivo de analisar o tema apresentado e emitir relatório fundamentado, a Comissão Especial debateu a matéria de forma ampla, internamente e também com o Diretor de Gestão Estratégica, representantes da Equipe Técnica do Escritório de Gerenciamento de Projetos, integrantes da Coordenadoria de Análises, Diagnósticos e Geoprocessamento (MP em Mapas) e os proponentes dos projetos. Também houve contribuição por escrito do assessor do Subprocurador-Geral de Justiça de Administração.

Dada a complexidade do tema, foram necessárias 09 reuniões, algumas se estendendo por manhã e tarde. A Comissão identificou pontos passíveis de aprimoramento nos critérios aprovados no ano de 2015, propondo algumas alterações e também detalhamento dos parâmetros, bem como uniformizando o máximo possível a pontuação conferida (padrão base 0-10).

Ao final, foi elaborada a proposta em anexo, a ser submetida brevemente ao Fórum Permanente Institucional, que se restringiu aos projetos de caráter institucional.

▪ **Reuniões da Comissão de Teses, criada no âmbito do Fórum Permanente Institucional**

O CAO Consumidor também participou de diversas reuniões da Comissão Permanente de Elaboração, Revisão e Cancelamento de Teses Institucionais – CPTI, composta, ainda por representantes da Subprocuradoria-Geral de Justiça de Planejamento Institucional, Subprocuradoria-Geral de Justiça de Assuntos Cíveis e Institucionais, da Subprocuradoria-Geral de Justiça de Assuntos Criminais e de Direitos Humanos, da Corregedoria-Geral, do Núcleo de Articulação e Integração, e do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional.

A CPTI teria por finalidade consolidar, em face de questão controversa, de reconhecida relevância institucional, a definição de teses jurídicas que reflitam o entendimento majoritário dos membros do ministério público fluminense e sirvam de paradigma orientador da atuação ministerial; propor a criação e contribuir para a

manutenção de mecanismos que estimulem a defesa e atualização permanente das teses jurídicas consolidadas no âmbito da atuação funcional do MPRJ.

Ficaram definidos como objetivos das teses institucionais: consolidar questão controversa de reconhecida relevância Institucional; refletir o entendimento majoritário dos membros do MPRJ; nortear a atuação ministerial do MPRJ; propiciar maior segurança jurídica; definir critérios para atuação dos Promotores.

Os trabalhos ainda não alcançaram seu termo final, devendo ser realizadas outras reuniões para ultimação da metodologia a ser apresentada ao Fórum para aprovação.

▪ **Reuniões da Comissão de Teses, criada no âmbito do Fórum Permanente Institucional**

No último trimestre foram ainda realizadas diversas reuniões entre a Subprocuradoria de Planejamento Institucional os Centros de Apoio Operacional visando unificar e padronizar toda a normativa existente sobre a atuação do Ministério Público na seara da Tutela Coletiva.

Após cerca de 4 dias de reunião e intensos debates acerca de pontos controvertidos e de significância para cada uma das áreas envolvidas, foi elaborada proposta consensual de normativa que, em seguida, foi encaminhada pela COPLE ao Procurador-Geral visando sua análise e edição de resolução única sobre o tema.

▪ **Evento da EMERJ sobre Proteção do Consumidor na Saúde Suplementar**

O Fórum Permanente de Direito do Consumidor da EMERJ debateu a “Proteção do Consumidor na Saúde Suplementar” nesta segunda-feira, 4 de dezembro.

O CAO Consumidor participou do evento, através do seu subcoordenador, expondo sua perspectiva sobre as propostas de alteração da Lei de Planos de Saúde que poderiam gerar transtornos aos consumidores. Também participou do evento a

defensora pública Patrícia Cardoso Maciel Tavares, coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio de Janeiro (NUDECON).

A procuradora de Justiça do Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) e membro do Fórum Permanente, Heloísa Carpena, presidiu o encontro.

- **Apoio à Assessoria Cível do Procurador-Geral nas negociações para celebração de TAC em ação rescisória**

O CAO Consumidor atuou ainda em apoio à Assessoria Cível do Procurador de Justiça desde o final de setembro, quando foi proposta a ação rescisória para desconstituir acórdão da 12ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que permite a cobrança de multa de 10% ao mês pelo atraso nas prestações mensais de planos de saúde.

Recebida pela Seção Cível Comum do Tribunal de Justiça, a ação rescisória tem o objetivo de desfazer os efeitos da decisão do colegiado que deu provimento a recurso da empresa Qualicorp Administradora de Benefícios S/A, no curso de ação civil pública também ajuizada pelo MPRJ.

O contato feito pelo CAO com a Subprocuradoria de Assuntos Judiciais visando a propositura da referida ação rescisória decorreu de demandas de diversos Ministérios Públicos que se ressentiam da ilegalidade da decisão que permitiu a cobrança de juros moratórios acima dos limites legais pela empresa Qualicorp.

Com a propositura da ação e seu recebimento pelo Tribunal de Justiça a empresa acenou com a possibilidade de celebrar um termo de ajustamento de conduta, cujo processo de negociação, que contou também com a presença desta Coordenação, acabou resultando em ajuste no qual a empresa se compromete a restringir suas cobranças de multas por inadimplemento ao percentual previsto no Código de Defesa do Consumidor.

- **Reunião com Promotores Criminais sobre cartel de combustíveis noticiado pelo CADE**

No dia 29 de novembro a Coordenação do CAO Consumidor esteve presente em reunião na Central de Inquéritos, com a presença do CAO Criminal e do Promotor de Justiça titular da 26ª Promotoria de Investigação Penal na qual foram debatidas uma série de informações encaminhadas ao MPRJ pelo CADE que apontavam notícias de cartel de combustíveis.

Na ocasião, o CAO pontuou a necessidade de uma atuação conjunta entre as searas criminal e consumerista, colocando-se disponível para fazer a articulação necessária com o Promotor de Justiça com atribuição para a tutela coletiva do consumidor, o que foi assentido por todos os presentes.

- **Reuniões para aperfeiçoamento e unificação da normativa relacionada à Tutela Coletiva**

No último trimestre foram ainda realizadas diversas reuniões entre a Subprocuradoria de Planejamento Institucional os Centros de Apoio Operacional visando unificar a padronizar toda a normativa existente sobre a atuação do Ministério Público na seara da Tutela Coletiva.

Após cerca de 04 dias de reunião e intensos debates acerca de pontos controvertidos e de significância para cada uma das áreas envolvidas, foi elaborada proposta consensual de normativa que foi encaminhada ao Procurador Geral visando a edição de resolução única sobre o tema.

- **Elaboração de manifestação sobre problemas verificados nos serviços de telecomunicação enviada à ANATEL**

O CAO Consumidor apresentou, ainda, manifestação escrita como contribuição para a tomada de subsídios iniciada com o objetivo de identificar problemas e pontos de melhoria a serem considerados no processo de revisão do Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações – RGC.

No referido documento, foi apresentado estudo sobre os problemas mais verificados nas ações civis públicas propostas pelo MPRJ e diversos outros pontos sensíveis do tema que vem sendo discutidos em outras arenas, como a questão do Zero Rating. Seguindo de perto os problemas relacionados à qualidade do serviço, apresentaram-se como problemas mais frequentes refletidos na atuação do Ministério Público aqueles referentes à oferta/publicidade. Somando-se os assuntos “oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa” e “informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc”, alcançou-se um total de 27 ações civis públicas. O SAC também aparece em destaque na tabela.

Ademais, foram identificadas ações cujo objeto abordava: a necessidade de posto de atendimento local; a impossibilidade de fidelização superior a 12 meses; as dificuldades de cancelamento dos serviços; as restrições à alteração de planos por usuários inadimplentes; a cobrança de valores diferenciados na capital e em municípios do interior; multas desproporcionais por cancelamento; inclusão de serviços não autorizados; negativa de fornecimento de cópia do contrato; cobranças por ponto extra; promoções restritas a novos clientes; venda casada e cobranças indevidas, os quais também, s.m.j., seriam temas relevantes para a tomada de subsídios.

▪ **Participação na 92ª reunião da Câmara de Saúde Suplementar da ANS**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promoveu no dia 7/12, no Rio de Janeiro, a 92ª reunião da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS), última agenda do grupo em 2017. A Diretoria Colegiada da ANS abriu o evento explicando as Resoluções Normativas publicadas desde a última reunião da CAMSS, em setembro, entre elas a que regulamenta o Programa de Regularização de Débitos não Tributários (PRD) e a norma que define o novo Rol de Procedimentos, que entra em vigor em janeiro de 2018.

A diretora de Normas de Habilitação de Produtos da Agência, Karla Coelho, falou sobre os novos procedimentos incluídos na lista mínima obrigatória e lembrou que a revisão periódica é precedida por debates, reuniões técnicas e participação da sociedade, obedecendo aos critérios da medicina por evidência.

O Laboratório de Inovação em Atenção Primária na Saúde Suplementar, iniciativa da ANS e da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), também foi abordado pela

diretora. Foram 12 práticas de operadoras de planos de saúde selecionadas pela ação, consideradas inovadoras na atenção primária ao beneficiário.

A gerente de Planejamento da ANS, Mirella Amorim, apresentou o acompanhamento da Agenda Regulatória do setor, enumerando as entregas concluídas e as ações em andamento. Flavia La Laina, diretora-adjunta de Fiscalização da Agência, explicou como foi elaborada a pesquisa sobre classificação da NIP para definir com maior clareza as demandas que devem ser encaminhadas para as operadoras e para as administradoras de benefícios. A diretora-adjunta convidou ainda os presentes para participarem da Oficina de Debates sobre Classificação de NIPs, agendada para 18 de dezembro.

Também foi tema da reunião o Fator de Qualidade 2018, definido após debates com prestadores do setor e sugestões de melhorias para maior efetividade do índice. A especialista em regulação Anete Maria Gama, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial da ANS, explicou que a Agência manteve a princípio os mesmos critérios de 2017, com a proposta de reabrir as discussões com o setor em prol de mudanças na ferramenta.

A criação da Biblioteca ANS foi outro assunto em pauta durante o encontro. A seção, atualizada frequentemente com as publicações desenvolvidas pela Agência, foi disponibilizada em outubro deste ano no site da reguladora e é de acesso público.

A próxima agenda da CAMSS está marcada para 8 de março de 2018. As reuniões da Câmara de Saúde Suplementar são trimestrais e contam com a participação de entidades do setor, de representantes de agentes de saúde e de órgãos de governo.

▪ **Reunião com equipe do MP em Mapas e COPLE sobre projeto combustíveis**

No dia 15 de dezembro foi ainda realizada reunião com a COPLE e integrantes da equipe MP em Mapas visando debater o CANVAS do projeto Combustíveis, desenvolvido pelo CAO Consumidor em parceria com esses órgãos.

Na ocasião foram definidos os objetivos, fases e as responsabilidades de entrega de cada etapa do projeto. O encontro foi importante para que esta Coordenação pudesse esclarecer alguns pontos importantes do projeto e alinhar estratégias de desenvolvimento.

//NOTÍCIAS

1. RELACIONADAS À ATUAÇÃO DO MP

- **Light é a empresa mais processada no Rio por consumidores**

Pelo 2º ano, companhia fica à frente de teles e bancos em ranking do Tribunal de Justiça

Fonte: O Globo - 17/12/2017



RIO - Concessionárias de energia, empresas de telefonia e bancos dominam o topo da lista das empresas mais processadas por consumidores nos Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ). Nos últimos 12 meses, foram, ao todo, 344.383 ações ajuizadas pelos consumidores, com a Light ocupando, pelo segundo ano consecutivo, a primeira posição do ranking das Top 30 do TJ-RJ, com 59 mil ações. Nas três posições seguintes, aparecem Claro/ATL (38.327 registros), Oi Telefonia Fixa (21.374 ações) e Bradesco (18.656).

A relação referente a dezembro ainda não fechou, mas, até a última quarta-feira, as dez empresas mais acionadas eram: Light (4.469 ações), Claro/ATL (2.412), Oi Telefonia Fixa (1.701), Bradesco (1.319), Itaú Unibanco (1.223), Santander (1.140), Ampla, atual Enel (1.134), TIM Celular (926), Sky Brasil (906) e Via Varejo — Ponto Frio e Casas Bahia (834).

Nos últimos cinco anos, as empresas listadas pouco mudaram, havendo apenas uma alternância nas posições. Em 2017, viu-se uma explosão no número de ações contra a Light, enquanto que, até 2015, as mais acionadas eram operadoras de telefonia e bancos. Segundo o desembargador Cesar Cury, presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos do TJ-RJ, há uma explicação: as empresas de energia adotaram medidas de fiscalização que resultaram na emissão de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) e, conseqüentemente, na suspensão do fornecimento de energia e aplicação de multa, provocando um aumento dos processos judiciais.

ATENDIMENTO É PRIORIDADE

Coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio (Nudecon), Patrícia Cardoso diz que, em casos nos quais há desconfiância de que haja “gato” em alguma residência, a empresa lavra o TOI e parcela o montante na conta de luz.

— Isso vem acontecendo nos últimos dois anos e meio. Se a pessoa deixar de pagar a dívida, tem a energia cortada. Os consumidores que discordaram da cobrança acabaram indo à Justiça.

A titular do Nudecon acrescenta que o ranking do TJ-RJ reflete dados semelhantes aos de órgãos de defesa do consumidor e, em parte, aos da Defensoria, onde chegam muitas reclamações contra a Light e outras empresas de serviços públicos.

A promotora Christiane Cavassa, coordenadora das Promotorias do Consumidor do Ministério Público do Estado do Rio, diz que na Ouvidoria do MP prevalecem as reclamações relacionadas a serviços públicos. Segundo ela, os três temas mais demandados em 2017 foram transporte por ônibus, fornecimento de energia e abastecimento de água.

— Se verificarmos os inquéritos civis instaurados em 2017, constatamos que as empresas mais investigadas pertencem a esses setores, como Light, Cedae e

Fetranspor. Por outro lado, as reclamações recebidas nos Procons e na plataforma Consumidor.gov.br tendem a se aproximar mais do ranking do TJ-RJ.

No caso das concessionárias de energia, as principais queixas são sobre cobrança indevida, má qualidade da prestação dos serviços/produtos, ausência de política de atendimento digno e efetivo ao consumidor e interrupção irregular do fornecimento dos serviços. Com base nesse diagnóstico, afirma Cury, o Núcleo de Mediação e a Comissão de Juizados Especiais Cíveis do TJ-RJ têm realizado um trabalho junto às empresas, que estão sendo estimuladas a adotar políticas de solução de conflitos em ambiente pré-processual:

— As empresas precisam se conscientizar de sua responsabilidade social e judiciária. Na medida em que são parte da causa dos problemas, devem praticar como política interna a adoção de esforços ao melhor tratamento e a solução dos conflitos. Para tanto, existem meios próprios, como investimentos no preparo de seus diretores e colaboradores, nos canais de comunicação e atendimento, e contratação de câmaras privadas presenciais e on-line para apresentação das questões.

Quanto ao número de ações, a Light diz que participa de mutirões de conciliação, como o do TJ-RJ, e dedicou todo o mês de novembro à mobilização e incentivo aos acordos. A empresa também inovou, com a negociação por telefone, WhatsApp e plataformas on-line. Com isso, pontua, o número de processos judiciais vem caindo desde agosto.

A Oi, por sua vez, diz que vem registrando avanços importantes nos indicadores de qualidade, com impacto direto na melhoria de seus serviços e redução nas entradas de processos nos Juizados Especiais.

SKY, TIM e Santander afirmam priorizar a satisfação dos clientes e que investem continuamente em melhorias no atendimento e na qualidade de seus produtos e serviços, o que se reflete na queda do número de ações judiciais.

A Enel, ex-Ampla, diz que investiu R\$ 902,24 milhões nos primeiros nove meses do ano em ações que visam à melhoria da qualidade do fornecimento de energia, com a modernização da rede de distribuição. A empresa ressalta que mantém diversos canais de atendimento para que seus clientes formalizem pedidos, informações e reclamações.

DEMORA PARA RESOLVER PROBLEMAS

Já o Itaú Unibanco ressalta que atua de modo a melhorar a satisfação dos clientes, evitando falhas e garantindo, caso ocorram, a rápida e definitiva solução em seus canais internos. Isso evita que questões simples cheguem ao Judiciário. Para o Bradesco, reduzir os índices de reclamação é um objetivo permanente e, para tal, tem adotado as medidas necessárias a fim corrigir eventuais falhas e melhorar a qualidade do atendimento. Via Varejo e Claro não quiseram se manifestar.

Após mudar do Rio para a Região dos Lagos, a jornalista Cláudia Bastos começou a receber cobranças de energia de seu ex-apartamento, a título de “custo de disponibilidade”. Depois de ter entregue as chaves do imóvel, que era alugado, ela não sabia que deveria ter dado baixa na Light:

— O recibo de entrega das chaves não me desligava da obrigação de pagar as taxas que a Light cobra de quase R\$ 70 por mês. O pior é que não se consegue resolver o problema pela internet ou por telefone, só pessoalmente.

Cláudia teve então que ir à agência da Light no Centro do Rio, onde mais de 200 pessoas aguardavam atendimento. Segundo ela, postos de atendimento como os da Tijuca, do Méier e da estação Carioca do Metrô foram fechados, o que faz com que consumidores da cidade e de outros municípios superlotem a agência central.

— Ainda não resolvi meu problema, mas fiquei indignada com o tratamento dispensado aos consumidores.

A Light informa que, durante o mês de novembro, devido à modernização de seus sistemas, alguns canais e serviços ficaram intermitentes, aumentando a presença de clientes em agências, o que já está solucionado. E afirma que, ao contrário do citado pela cliente, tem 37 agências comerciais nas 31 cidades de sua concessão, sendo sete no município do Rio, todas com atendimento prioritário, além de oferecer diversos canais virtuais, que representam mais de 70% do total de contatos do usuário.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ obtém decisão favorável para clientes Nextel**

Fonte: MPRJ - 13/12/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, obteve decisão que obriga a Nextel Telecomunicações Ltda. a estender a todos os seus usuários ofertas, promoções e descontos dirigidos exclusivamente a novos clientes.

Na ação civil pública (ACP) que ensejou a decisão, o MPRJ destacou que a prestadora de serviços Nextel impede que seus clientes usufruam de promoções, restritas somente àqueles que realizam a portabilidade. “A portabilidade restringe os usuários, já que para fazê-la é essencial que o consumidor advenha de outra operadora de telefonia. Aquele que já é cliente da Nextel jamais poderia aderir a tais promoções, vez que não se encontra apto a realizar a portabilidade”.

Com base nos fundamentos da ACP, a empresa de telefonia também foi condenada a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece os artigos 6º, VI e 95, do Código de Defesa do Consumidor, bem como à repetição em dobro dos valores que auferiu indevidamente em razão da sua conduta. Além disso, a Nextel está obrigada a publicar a sentença em dois jornais de grande circulação no Rio de Janeiro, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5 mil, e comunicar, por correspondência, todos os consumidores individualmente contemplados.

Ainda sob pena de multa, a empresa de telefonia terá que pagar indenização a título de dano moral coletivo no montante total de R\$ 500 mil, a serem corrigidos monetariamente desde a data da sentença e acrescido de juros a contar da citação da Nextel. O valor será revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

Para o MPRJ, não há dúvidas da prática ilegal perpetrada pela ré. “Ao eleger as promoções apenas para aqueles que realizarem a portabilidade a Nextel discrimina seus próprios clientes, que não tem como fazê-la, em detrimento daqueles advindos de outras operadoras”.

No mesmo sentido do regramento da ANATEL, em outubro de 2015, foi sancionada a Lei RJ nº 7.077/2015 que prevê expressamente a obrigação das operadoras de serviço de telefonia móvel, fixa, de TV por assinatura e de transmissão de dados via banda larga ofertarem as mesmas condições de pacote para clientes novos e antigos. “Ficam as operadoras de serviços de telefonia móvel, fixa, de TV por assinatura e de transmissão de dados via banda larga, obrigadas a oferecerem, aos consumidores que possuam contratos em atividade, as mesmas condições previstas para a adesão de novos planos e pacotes promocionais”, narra trecho da lei.

A conduta da Nextel também foi analisada pela ANATEL, que destacou: “sob a ótica da regulamentação, ofertas e planos dirigidos apenas a novos consumidores devem também ser passíveis de contratação pelos consumidores que já tenham o contrato celebrado com a empresa ofertante. É vedada, portanto, prática de ofertas e plano elegíveis somente para novos clientes”.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ vai a Barra do Piraí ouvir população e colher queixas de clientes de telefonia móvel**

Fonte: MPRJ - 12/12/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Barra do Pirai, e com apoio do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte (CAO Consumidor/MPRJ), organizou evento em parceria com a Ouvidoria/MPRJ, nesta segunda-feira (11/12), para obter informações e redações dos consumidores sobre a prestação de serviços de telefonia e internet móvel na cidade de Barra de Pirai, no Sul Fluminense.

O ônibus do MP Fluminense ficou estacionado na Praça Nilo Peçanha, no Centro, entre 10h e 16h. Os consumidores foram ouvidos, orientados e tiveram suas redações registradas pela equipe da Ouvidoria. O evento aconteceu em função da percepção, por parte do promotor de Justiça Gustavo Nacarath, da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Barra do Pirai, de um quadro de subnotificação da má prestação de serviço de telefonia móvel aos órgãos de controle, como o Procon, o próprio MPRJ e à Anatel, agência reguladora do setor de telecomunicações.

A agência esteve presente ao evento, convidada a participar da coleta de dados, e apresentou também dois aplicativos gratuitos para smartphones que auxiliam o consumidor a monitorar suas reclamações e no acompanhamento da qualidade do sinal de telefonia na sua região. Rui Barbosa de Souza, coordenador de relações de consumo da Anatel no Rio de Janeiro e Espírito Santo, esteve presente ao evento e reafirmou o comprometimento da agência com a melhoria no serviço das prestadoras de telefonia móvel. Além disso, foi realizada uma medição da qualidade

do sinal das operadoras e, a partir do verificado, o MPRJ requisitará uma fiscalização oficial na localidade.



Entre os atendimentos, destaque para o relato da moradora Sônia Marinho. Sua filha requer cuidados clínicos especiais, em outro Estado, e por conta da má qualidade na prestação de serviços de telefonia ela precisa encontrar um local “mais alto” para ter algum sinal de celular e receber as ligações. Ela relatou ao coordenador e à assessora da Ouvidoria, procurador de Justiça José Roberto Paredes e promotora de Justiça Georgea Marcovecchio, que quase perdeu um tratamento importante para a filha por conta do problema. “A população olha para os lados e sente-se abandonada. A presença do MPRJ na cidade, ouvindo a população, nos faz sentir valorizados”, afirmou.

Georgea ressaltou que a presença do Ministério Público nas ruas é fundamental para que “a população saiba o que é o MPRJ, e que podem contar conosco”. Paredes afirmou que é importantíssimo o convívio do MPRJ com a população, especialmente na perspectiva do contato direto com as necessidades cotidianas, que vê na instituição um dos últimos redutos de esperança. “Queremos ouvir o que o povo tem a dizer, seus elogios e redações, para instruir as nossas ações, tanto as já em curso como as novas que surgirão. Neste evento reunimos toda a logística da Ouvidoria, além da Promotoria de Barra do Pirai, o CAO Consumidor e a Anatel para servir à população local”, disse.

Na opinião da promotora de Justiça Christiane de Amorim Cavassa Freire,

coordenadora do CAO Consumidor, o evento em apoio à Promotoria de Justiça buscou reunir dados de insatisfações dos clientes e, assim, seguir adiante na fiscalização para a melhoria dos serviços à população local. “Essa problemática dos serviços de telefonia móvel se repete em vários municípios. Em Barra do Piraí já há inquéritos civis instaurados e o promotor de Justiça da localidade, de posse destes novos dados fornecidos pela população, tomará as providências cabíveis”, afirmou.

“Este evento pioneiro do MPRJ foi importante para a população barrense, que atendeu à divulgação na mídia e exerceu sua cidadania registrando suas insatisfações com os serviços de telefonia móvel, e nos demais assuntos que os afligem. Com estas informações dos usuários, podemos iniciar um processo de avaliação da qualidade do serviço prestado e, assim, tomar as medidas cabíveis junto aos demais órgãos de controle e às operadoras”, explicou o promotor Gustavo Nacarath.

A Ouvidoria do MPRJ continuará a receber queixas pelo telefone 127 e pelo [site](#).

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MP mostra que 115 ações foram ajuizadas contra empresas de ônibus desde 2010**

São contestadas questões como baixa frota, descumprimento de horários e itinerários, falta de manutenção, linhas que rodam sem permissão, ausência de operação noturna e tarifa abusiva

Fonte: O Dia - 11/12/2017

Rio - Faz tempo que passageiros sofrem com o descaso das empresas de ônibus, embora os consórcios que atuam na capital venham tentando atribuir uma suposta queda na qualidade a recentes reduções da tarifa. Desde 2010, quando houve licitação no município, 115 ações civis públicas foram ajuizadas pelo Ministério Público contra viações por evidências das mais variadas irregularidades nos serviços. E não é coincidência o fato de a 8ª Vara da Fazenda Pública ter multado, dia 5, o ex-prefeito Eduardo Paes e seu secretário Transportes, Rafael Picciani, por causa da lentidão na climatização da frota.

É uma média de 14 inquéritos por ano que precisam ocupar o Judiciário por falta de solução dos problemas. Entre os processos, 77 (66,95%) já tiveram decisões, definitivas ou provisórias, favoráveis à população. Em todos os anos anteriores foram

movidos mais processos do que em 2017, que teve só cinco, prova de que os transtornos não são novos.



José Luiz Feliciano e Dirly da Silva, moradores da Zona Oeste, reclamam da linha 850, que faz o itinerário Tiradentes – Mendanha

O levantamento foi entregue pelo MP à CPI dos Ônibus da Câmara dos Vereadores do Rio e tabulado pelo DIA. As ações, em maioria, reclamam de linhas da capital (apenas 17 citam intermunicipais). São contestadas questões como baixa frota, descumprimento de horários e itinerários, falta de manutenção, linhas que rodam sem permissão, ausência de operação noturna e tarifa abusiva. Na capital, o Consórcio Santa Cruz, da Zona Oeste, foi o mais contestado, com 41 processos. E punido em maior quantidade de ações: 34 (82,9% das que recebeu).

Haja estresse. O casal Dirly da Silva, 57, e José Luiz Feliciano, 60, que o diga. Como se não bastasse o atraso do 850 (Mendanha-Campo Grande), que os obriga a sair cedo, sofrem com a falta de conservação. “Tento me esquivar das goteiras. Em dias de chuva, o sacrifício é intenso”, contou Dirly.



Carro da linha 398 usa fita adesiva para sustentar painel de comandos

No documento que requereu a multa a Paes, o MP destacou que a prefeitura não se esforçou para alcançar a obrigação de cumprir a meta de instalar ar-condicionado em 100% da frota. “O Executivo municipal tinha condições plenas para adotar as medidas administrativas e até mesmo judiciais”, diz o texto. Paes afirmou que vai recorrer. “Fizemos todos os esforços e saímos de zero para 70%, um grande avanço”, pondera.

Por vezes, nem a Justiça consegue salvar. Decisão provisória sobre a linha 366 (Campo Grande-Tiradentes) diz que o Consórcio Santa Cruz deveria manter a frota em condições adequadas e com intervalo máximo de 15 minutos. Não é o que a recepcionista Adriana Magda Pereira, 37, tem presenciado. “Quando chega, vem superlotado. Depois que diminuíram o valor da tarifa, reduziu também a frota”, afirmou.

Vereador do Psol defende revisão da concessão

Para o vereador Tarcísio Motta (Psol), integrante da CPI dos Ônibus, “essa quantidade enorme de processos revela que a capacidade de fiscalização da prefeitura é insuficiente”. Ele diz ser imprescindível equipar a Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) e modernizar a legislação para garantir fiscalização e punições. Sugere também a revisão da concessão e a criação de empresa pública capaz de gerir todo o sistema.



Ônibus da linha 850 circula com um dos faróis e lanternas quebrados

"Essas ações mostram que a péssima qualidade do serviço de ônibus não é uma novidade, mas uma característica que permaneceu no sistema mesmo depois da licitação realizada em 2010", afirma.

O engenheiro de Transportes Alexandre Rojas, da Uerj, sugere reformulação jurídica para combater a impunidade: "Vários órgãos se atribuem a mesma possibilidade de multar. Defesa do Consumidor, SMTR, MP etc. Esta múltipla atribuição jurídica possibilita que as empresas contestem e ganhem (ou protelem) na Justiça", considera.

Segundo o promotor Sidney Rosa, coordenador do Centro de Apoio das Promotorias do Consumidor, as ações coletivas são propostas a partir de reclamações dos usuários através da Ouvidoria do MP-RJ (tel. 127). No site Consumidor Vencedor, qualquer pessoa pode verificar processos vencidos pelo órgão e denunciar descumprimento de decisões.

Para empresas, número de ações na Justiça é baixo

O Rio Ônibus e a Fetranspor assinalam que, a partir do contrato de concessão assinado no Município do Rio em 2010, foram feitos grandes investimentos na melhoria do serviço. Como exemplo, citam que os corredores BRS e BRT reduziram o

tempo de viagem e, no caso dos BRTs, incluíram na frota veículos mais modernos, de maior capacidade e 100% climatizados.



Ônibus 355 trafegando com uma das lanternas traseira danificada

Os operadores julgam que a quantidade de processos movidos pelo MP-RJ é de "baixa relevância se comparada ao tamanho da operação". "A média é inferior a um processo por empresa da Região Metropolitana", justificam. Culpam ainda a crise pelo envelhecimento da frota e frisam que a tarifa municipal está defasada. "As empresas perderam capacidade de investimento em manutenção e renovação da frota. Além disso, principalmente nas zonas Norte e Oeste, os ônibus enfrentam a concorrência desleal de kombis e vans".

A SMTR diz que suas fiscalizações são direcionadas com o objetivo de fazer cumprir o Código Disciplinar do Serviço Público de Transporte de Passageiros por ônibus e coibir irregularidades. Segundo a pasta, os consórcios estão sujeitos a normas previstas em lei. O órgão acrescenta que as operações são planejadas a partir de denúncias recebidas na Ouvidoria e no canal 1746. O Detro, responsável pelas linhas intermunicipais, não respondeu.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ ajuíza ação para proibir Cedae de cobrar R\$ 2,5 mil pela emissão de declaração de possibilidade de esgoto e abastecimento**

Fonte: MPRJ - 06/12/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, ajuizou ação civil pública, com pedido para que seja suspensa a cobrança indevida de taxas para examinar projetos de esgoto e abastecimento por parte da Companhia Estadual de Água e Esgoto (Cedae). O objetivo é proibir a cobrança pela emissão da Declaração de Possibilidade de Esgoto (DPE) e da Declaração de Possibilidade de Abastecimento (DPA), que a CEDAE tem exigido para a análise e aprovação de projetos de esgoto dentro da própria companhia.

A ação, ajuizada em 29 de novembro, classifica a cobrança como abusiva e desproporcional em função de que tal serviço era oferecido gratuitamente até 2012, sendo certo que, como regra geral, prestadores de serviço não cobram apenas para apresentar orçamento ou para avaliar a possibilidade de prestar um serviço. Além disso, os peritos do MPRJ consideraram que o preço mínimo de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) foi fixado de maneira arbitrária, sem um cálculo adequado e com base em conjunto habitacional para cinquenta unidades - valor que tem sido cobrado também para pequenos imóveis residenciais de duas unidades. Diante do sobrepreço estabelecido pela CEDAE, os consumidores passaram a sofrer lesão no direito essencial ao saneamento básico, tendo que pagar um valor altíssimo apenas para ter conhecimento sobre a viabilidade do esgoto sanitário no imóvel.

O resultado prático desta cobrança abusiva tem sido criar um obstáculo econômico adicional para que os consumidores do Rio de Janeiro tenham acesso ao esgoto sanitário e ao abastecimento. Segundo reportagem de O Globo citada na petição inicial, o índice de consumidores com saneamento básico diminuiu ao longo dos últimos seis anos: de 38,9% em 2010 para 35,6% em 2016. Cerca de seis milhões de consumidores – dois terços do total atendido pela companhia – não têm acesso ao serviço de esgotamento sanitário. O MPRJ afirma ainda que essa grande parcela da população está sujeita à “proliferação de doenças, à exposição contínua ao mau cheiro e aos efeitos perversos da poluição de resíduos líquidos. A falta de saneamento básico e de esgotamento sanitário lesa, portanto, enorme parcela da população fluminense que tem seus direitos essenciais como consumidores e cidadãos lesados de maneira severa”.

A ação destaca que a Cedae possui o monopólio de atuação no setor, de forma que o “cidadão-consumidor se tornou refém da empresa”, e que o valor exigido para a emissão da DPA e da DPE não possui amparo em lei. A cobrança da taxa foi aprovada por mera ordem de serviço interna da empresa. Na prática, a cobrança de ambas as taxas se configura em lucrativa consultoria prestada pela estatal em clara violação ao código de defesa do consumidor. Segundo a ação, a justificativa econômica apresentada pela empresa para a cobrança não é válida, na medida em que existem fontes próprias de custeio para obras de infra-estrutura de esgoto sanitário. Além disso, os balanços da Cedae tem revelado lucro acumulado de R\$ 628 milhões nos anos de 2015 e de 2016, sendo que o aumento de lucratividade entre um ano e o outro foi de 52%. Logo, os lucros indicam que existe capital financeiro para atender a população sem a necessidade de cobrança destas taxas.

Em função das razões apresentadas, o MPRJ requer que a Cedae deixe de efetuar a cobrança para emitir as declarações, promova a devolução do valor em dobro das taxas cobradas de forma indevida desde 2012 e que, à luz do Código de Defesa do Consumidor, a empresa seja condenada a ressarcir os consumidores, em caráter individual e coletivo, pelos danos materiais e morais que vem causando com a sua conduta.

O processo nº 0305275-53.2017.8.19.0001 será julgado pela 7ª Vara Empresarial da Capital.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ ajuíza ACP para proibir a Rede D'Or de cobrança abusiva por cópia de prontuários médicos**

Fonte: MPRJ - 04/12/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, ajuizou ação civil pública (ACP) com pedido de liminar para proibir a Rede D'Or de cobrar, em todo o território nacional, por cópias de prontuários médicos aos pacientes de sua rede hospitalar. O MPRJ também requer, em tutela de urgência, que a Rede D'Or emita cópias do prontuário médico no prazo máximo de 48 horas, contado do pedido dos pacientes.

A ACP tem base nas investigações realizadas a partir da reclamação de uma consumidora que informou a cobrança do valor de R\$ 300 por cópia de um prontuário com apenas dez folhas. Cada folha de cópia do prontuário custou trinta reais. Outras reclamações feitas à Ouvidoria do MPRJ e ao Procon-RJ foram anexadas ao processo. Documentos adicionais atestam que a Rede D'Or determina arbitrariamente prazos para a entrega dos prontuários solicitados pelos pacientes.

Nas intimações com intervalo inferior a 12 meses da data da solicitação, o prazo de entrega seria de 15 dias úteis, mediante o preenchimento pessoal de um formulário próprio cedido pelo setor de internação. Já em documento emitido pelo Hospital

Oeste D'Or, consta que o prazo de entrega do prontuário solicitado seria de 30 dias úteis.

"A prática de cobrança de preço extremamente alto por cópia do prontuário médico é abusiva, na medida em que viola o direito à informação do paciente, que deveria ter assegurado o pronto acesso aos documentos relativos ao atendimento médico", afirmou o promotor de justiça Pedro Rubim. "A demora exagerada na entrega destes documentos dificulta, ainda, o acesso dos pacientes ao poder judiciário para a demonstração de seus direitos e, em uma situação de emergência médica, pode colocar em risco o direito à saúde e à própria vida do consumidor", concluiu o promotor responsável pela 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

O processo judicial é o 0305305-88.2017.8.19.0001 e será julgado pela 4ª Vara Empresarial da Capital.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Qualicorp terá de limitar a 2% multa para mensalidades de plano de saúde atrasadas**

A empresa deve informar sobre a limitação da multa moratória em seus boletos a partir de sexta-feira

Fonte: O Globo – 27/11/2017



RIO — O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Qualicorp Administradora de Benefícios S.A assinaram um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), pelo qual a empresa se compromete a limitar a 2% a multa cobrada aos consumidores por prestações em atraso. A medida vale para todos os contratos de assistência à saúde administrados pela Qualicorp, tanto vigentes quanto futuros, em todo o território nacional. A celebração do acordo se deu por meio da Subprocuradoria-Geral de Justiça de Assuntos Cíveis e Institucionais e da Assessoria de Atribuição Originária em Matéria Cível, e contou com apoio do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte (CAO-Consumidor/MPRJ).

A empresa também deverá acrescentar a informação sobre a limitação da multa moratória em seus boletos de cobrança a partir desta sexta-feira, 1º de dezembro. De acordo com o MPRJ, a Qualicorp vinha cobrando o percentual de 10% sobre as prestações em atraso, sob o argumento de que é uma intermediadora dos contratos de planos de saúde, não se submetendo, portanto, à limitação imposta pelo Código de Defesa do Consumidor às operadoras de saúde.

Com a assinatura do TAC, se encerra, com resolução do mérito, a Ação Rescisória distribuída à Seção Cível Comum do Tribunal de Justiça, que tinha por objetivo impugnar o acórdão proferido pela 12ª Câmara Cível, que julgara improcedentes os pedidos formulados na Ação Civil Pública de autoria do MPRJ. A Ação Civil Pública demandava a interrupção da cobrança da taxa de 10% de multa aplicada pela Qualicorp. Ainda pelo acordo firmado, a empresa fica obrigada a recolher a quantia de R\$ 50 mil ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ obtém na Justiça a redução da tarifa dos ônibus para R\$ 3,40**

Fonte: MPRJ – 09/11/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, obteve na Justiça, nesta quinta-feira (09/11), a redução de 20 centavos na tarifa dos ônibus no Município do Rio. Com isso, o valor passa de R\$ 3,60 para R\$ 3,40.

De acordo com o MPRJ, na virada do ano de 2015 para 2016 a Prefeitura do Rio concedeu aumento no valor da tarifa do transporte rodoviário na cidade com base na fórmula de reajuste prevista no contrato de concessão. Porém, além deste acréscimo, o Município autorizou um aumento extra de 20 centavos, sob justificativa de que seria necessário promover um reequilíbrio econômico do contrato. Em ação civil pública, o Ministério Público fluminense requereu a suspensão imediata deste aumento extra e foi atendido pela Justiça.

De acordo com a decisão, a Prefeitura e os consórcios têm 48h para aplicar a redução da tarifa para R\$ 3,40. O prazo começa a contar a partir da visualização da intimação eletrônica, o que pode ocorrer em período máximo de até 10 dias. Caso a notificação não seja visualizada neste prazo, começa a correr imediatamente a contagem das 48h para aplicação da medida. Em caso de descumprimento de decisão, a multa é de R\$ 5 mil por dia.

Em agosto, o valor da tarifa já havia sido reduzido de R\$ 3,80 para R\$ 3,60 por determinação da Justiça. Na ocasião, o MPRJ obteve a suspensão do acréscimo também de 20 centavos concedido pela Prefeitura às concessionárias na virada do ano de 2014 para 2015. Na época, o Município justificou o reajuste alegando que ele

era necessário para promover a instalação de aparelhos de ar condicionado em toda a frota e para subsidiar o custo das gratuidades. Assim como ocorreu agora, a Justiça entendeu que o aumento era ilegal.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ, Defensoria e Estado firmam compromisso para licitação da bilhetagem eletrônica**

Fonte: MPRJ - 01/11/2017



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), a Defensoria Pública (DPRJ) e o Estado do Rio de Janeiro assinaram, nesta quarta-feira (1/11), termo de compromisso para a abertura de procedimento licitatório do serviço de bilhetagem eletrônica intermunicipal. Pelo documento, o Estado se compromete a realizar a licitação e a contratação de empresa para operar o sistema de processamento de transações de transporte com alocação de recursos públicos.

O objetivo é a elaboração de um sistema de bilhetagem mais aberto, moderno e benéfico ao usuário. A empresa que vencer a licitação deverá consolidar e disponibilizar os dados gerados pelo sistema, o que possibilitará um maior controle de cada modal, que indua o Bilhete Único Intermunicipal e as gratuidades concedidas pela lei.

Será possível, por exemplo, ter acesso a informações como o valor de subsídio a ser repassado às permissionárias e concessionárias, o número de passageiros e de viagens e o valor total auferido por cada modal. Pelo termo, o Estado se compromete a fornecer esses dados aos órgãos públicos de fiscalização e controle, inclusive ao MPRJ e à DPRJ.

Outra vantagem é a interoperabilidade entre todos os sistemas de bilhetagem eletrônica de todos os modais. O processamento centralizado proporcionará a unificação dos cartões de bilhetagem e de benefícios de gratuidade, facilitando a vida do cidadão. O prazo fixado para a realização da licitação e a contratação do vencedor é de 540 dias.

“O objetivo desse compromisso é melhorar a qualidade do serviço para os cinco milhões de usuários do transporte público na região metropolitana do Rio de Janeiro”, esclareceu o promotor de Justiça Pedro Rubim Borges Fortes, responsável pela 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor da Capital. “O processamento das informações é essencial para a definição do preço das passagens, do número de veículos necessários para atender o consumidor e para as políticas públicas de apoio aos passageiros por meio de subsídios e gratuidades”, conduiu.

Pelo MPRJ, além de Pedro Rubim, assinou o termo de compromisso a promotora de Justiça Liana Barros Cardozo, da 3ª e da 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Cidadania da Capital. Pela DPRJ, assinaram os defensores públicos Patrícia Cardoso Maciel Tavares e Eduardo Chow de Martino Tostes, respectivamente coordenadora e subcoordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor. Pelo Estado do Rio de Janeiro, assinaram Rodrigo Vieira Goulart, secretário de Transportes e Leonardo Espíndola, procurador-geral do Estado do Rio de Janeiro.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **MPRJ obtém condenação de associação que se passava por seguradora**

Fonte: MPRJ - 06/10/2017



DIREITO DO CONSUMIDOR

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) obteve acórdão que confirmou sentença condenatória para que a Unibrás Associação de Autoproteção, Assistência 24 Horas e Benefícios regularize sua situação na Superintendência de Seguros Privados (Susep) e indenize os consumidores por danos materiais.

A decisão foi proferida pela 24ª Câmara Cível do Consumidor, em Ação Civil Pública ajuizada pelo MPRJ. De acordo com o acórdão, a associação agiu como se seguradora fosse, colocando à disposição dos consumidores um seguro automotivo, sem a necessária autorização do órgão competente, em claro descumprimento à lei.

Em seu estatuto social, a Unibrás é definida como uma entidade civil sem fins lucrativos com número de associados indeterminados. Dentre suas finalidades, está a criação de um sistema de rateio entre os sócios para a proteção de seus bens patrimoniais, focando no Programa de Auto Proteção Automotiva. Entretanto, o MPRJ apurou irregularidades que evidenciaram que a associação agia como seguradora, apesar de não ser autorizada para a prestação do serviço de seguro.

Segundo a 3ª Promotoria de Justiça de Direito do Consumidor, os associados só aderiram ao serviço por considerar tratar-se de seguradora, não obtendo informações de que não se tratava de um contrato de seguro. As práticas estão em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais. Documentos anexados ao processo revelam a onerosidade em relação ao consumidor, que paga por serviços que não são prestados.

“A Apelante, ao ofertar planos de seguros, cria no consumidor uma expectativa de finalidade, qual seja, a de proteção ao seu bem móvel. Todavia, ao fornecer esses planos sem a autorização do órgão oficial, a associação ré acaba por configurar prática abusiva ao exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, na forma do art. 39, V do CDC, uma vez que administra dinheiro colhido entre os próprios consumidores e age sem necessidade de prestar as menores garantias, eis que não tem autorização para funcionamento”, sustentou o MPRI.

“A Apelante, ao atuar de forma clandestina, deixou de observar o princípio da transparência, bem como o princípio da boa-fé objetiva insculpidos nos artigos 4º e 6º do CDC”, destaca o acórdão que também condenou a associação por danos materiais, cabendo a comprovação do prejuízo individual à fase de liquidação de sentença.

Processo nº 0401825-81.2015.8.19.0001

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ Parece seguro, mas não tem garantias

Mercado paralelo cresce para além de veículos e já oferece proteção para celular, vida e até saúde

Fonte: O Globo – 08/10/2017

Aumento de roubos e crise econômica são dois combustíveis que impulsionam um mercado de proteção paralelo ao de seguro, que preocupa entidades de defesa do consumidor e divide o Congresso Nacional. A proteção veicular — primeiro produto negociado por cooperativas e organizações sem fins lucrativos —, com preço e garantias muito menores do que os do seguro tradicional, já acumula 200 processos administrativos na Superintendência de Seguros Privados (Susep) e 180 ações civis públicas de autoria do órgão regulador.

Todos esses documentos estão sendo analisados pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão do Ministério da Justiça, para a instauração de uma investigação preliminar sobre o segmento, que tem ampliado a oferta de produtos para outras áreas, como vida, previdência privada, celular, assistência funerária e até saúde. Já a Susep vai criar um grupo de trabalho sobre o tema.

— Os consumidores são seduzidos pelo valor baixo e não percebem que estão comprando um produto sem garantias. Por mais que pareça um seguro, não é. Já há reclamações nos Procons. O consumidor tem que saber o que está comprando e ter de fato a proteção prometida — ressalta Ana Carolina Caram, diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), vinculado à Senacon. Armando Vergilio, presidente da Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados (Fenacor), se preocupa com a diversificação desse mercado:

— Esse mercado começou a atuar oferecendo proteção veicular, principalmente para caminhoneiros, agora se espalha perigosamente para a proteção patrimonial, de vida e saúde. Muitos consumidores têm batido à nossa porta pedindo ajuda por falta de cobertura. Estamos pensando até em conversar com o Conar (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária) para impedir a propaganda enganosa feita por essas associações.

CLIENTE COMPARTILHA RISCO E RATEIO DOS CUSTOS

A Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) afirma que existem “mais de cinco mil cooperativas e mutuais focadas em seguros — veículos leves e de carga, vida, funerário — atuando em todo o mundo, visto que em 77 países essa prática é regulamentada.” O número de membros e beneficiários chega a 915 milhões e corresponde a 24% do mercado global de seguros, segundo a organização. A OCB destaca que, no modelo cooperativo, o cooperado divide os bônus e ônus da operação e não é considerado um consumidor.

É essa diferença, diz Roberto Bittar, presidente da Escola Nacional de Seguros, que não fica clara na hora da venda do produto:

— O mútuo feito pelas cooperativas pode existir, mas tem que ficar claro para quem entra neste modelo que o valor da mensalidade é mais baixo porque ele está compartilhando o risco. Ou seja, se o dinheiro em caixa não for suficiente para cobrir os sinistros dos cooperados, esse custo será rateado e ele terá que pagar. Além disso, se é um mútuo, tem que atender aos cooperados, em associações específicas.

O vendedor Thiago Tavares fez um contrato de proteção veicular para sua moto Yamaha, ano 2014/15, junto à Unibras. No dia 18 de fevereiro de 2016, quinze meses após iniciar o financiamento, a moto foi roubada. Imediatamente, a cooperativa foi informada e acionou o sistema de rastreamento. Depois de esperar um mês e meio pelo resgate da moto, segundo a empresa um procedimento padrão, teve que desembolsar R\$ 400 em documentos para receber o que havia pago pela moto (R\$

14.831,74). A baixa do financiamento ficou por conta da Unibras, que não quitou o empréstimo bancário, o que levou o nome de Tavares ao cadastro de devedores:

— A Unibras mandou que eu parasse de pagar o financiamento, pois iria quitá-lo. Mas não cumpriu o acertado. A revendedora já protestou meu nome e ameaçou penhorar algum bem que eu tenha para abater a dívida — conta o vendedor, admitindo que, apesar da experiência ruim, voltou a fazer um contrato de proteção veicular para o carro novo com outra cooperativa. — Sem dúvida, tenho receio de que volte a acontecer o mesmo, mas, se optasse pelo seguro tradicional, teria que desembolsar o dobro.

Consultada, a Unibras não enviou resposta sobre o caso.

David Nigri, advogado de Tavares, diz que são frequentes os relatos como o do seu cliente:

— A maioria, porém, não recorre à Justiça porque não tem dinheiro sequer para bancar as custas iniciais do processo, em torno de R\$ 1 mil. O fato é que esse modelo de proteção, seja para carro, celular, funeral, não dá garantias ao consumidor.

Márcio Coriolano, presidente da Confederação Nacional dos Segurados (CNSeg), diz que a entidade está avaliando a realização de uma campanha nacional de esclarecimento, a começar pelos estados onde esse mercado mais cresce: Rio, Minas Gerais, São Paulo, além do Distrito Federal.

— Há mais de 140 denúncias em andamento. São casos que vão de proteção veicular a associações que vendem reparo e manutenção de equipamentos eletrônicos, seguro de saúde e vida. Nesse modelo, o consumidor assume todo o risco, por isso é tão barato— explica Coriolano.

PROJETOS CONTRA E A FAVOR

O promotor Sidney Rosa, subcoordenador do Centro de Apoio das Promotorias do Consumidor do Ministério Público do Rio, apesar de entender que é possível a oferta de proteção por cooperativas e associações, teme que, sem que se siga a regulação de seguros, esse mercado se torne insustentável e traga grande prejuízo aos consumidores:

— Qualquer empresa pode ter um fundo de reserva para cobrir eventuais imprevistos. A criação de uma associação para resguardar eventos futuros e incertos, a meu ver, contudo, se assemelharia bastante a uma seguradora. Há projetos de lei

em curso que abrem espaço para o retorno das falsas seguradoras, que, estabelecidas na forma de associações, oferecem contratos de seguros sem observar as regras determinadas pela regulação do setor, deixando, muitas vezes, o consumidor sem a reparação esperada.

Amanhã, a regulamentação da atividade, proposta pelo projeto de lei 4.844/2012, vai receber parecer favorável do deputado Covatti Filho (PP/RS), relator do PL. Enquanto isso, uma Comissão Especial criada para debater o tema na Câmara realiza, no dia 24, a primeira audiência pública sobre o PL 3139/2015, de autoria do deputado Lucas Vergilio (SD/GO), que defende a criminalização da oferta desse tipo de proteção, considerada pelo mercado um “seguro marginal”.

— A principal preocupação da Comissão Especial é não deixar o consumidor na mão. Mas não sabemos se a solução é proibir, já que há mundo afora cooperativas e associações que prestam esse tipo de serviço. Se tiver uma regulamentação e informação ao consumidor, temos que avaliar. De qualquer forma, é outro perfil de produto, diferente do seguro — diz o deputado Rodrigo Martins (PSB/PI), presidente da Comissão Especial que cuida do tema e da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara.

Martins diz que está sendo estudada a possibilidade de os demais projetos ligados ao tema, em trâmite na Câmara, serem incluídos na análise da Comissão Especial. O deputado Lucas Vergilio está entre os que defende a análise conjunta dos PLs.

— Estão todos preocupados com preço e acesso, não com a garantia. E esse mercado marginal está se expandindo sem segurança e fiscalização.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

2. OUTROS TEMAS

- **Comissão aprova alerta com cores do semáforo para teor de sal, açúcar e gordura em rótulos de alimentos**

Modelo está também sendo discutido pela Anvisa, juntamente a outras propostas

Fonte: O Globo – 13/12/2017



RIO — A Comissão de Defesa do Consumidor aprovou, nessa terça-feira, proposta que torna obrigatório, na parte frontal da embalagem de produtos industrializados, quadro informativo de fácil visualização com as quantidades totais e percentuais de carboidratos, sal, açúcar e gordura (saturada e trans) e sódio na composição do alimento. A iniciativa consta no Projeto de Lei [5522/16](#) que foi aprovado na forma de substitutivo da relatora, deputada Maria Helena (PSB-RR).

“É um avanço na simbologia que trará mais atenção no momento de o consumidor escolher o produto, se atento mais detidamente na leitura das informações relativas à composição”, justificou a parlamentar.

Maria Helena decidiu incluir no parecer os PLs 5522/16, 6770/16 e 7621/17, que tramitam apensados e tratam do mesmo assunto.

Mudança dos rótulos é prioridade da Anvisa

Tomar a leitura dos [rótulos mais simples e ajudar o consumidor a fazer escolhas mais saudáveis](#) é o objetivo de um trabalho que está sendo desenvolvido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), com a participação de representantes da área de saúde, da academia, da indústria e de órgãos de defesa do consumidor. Toda essa discussão tem como pano de fundo o fato de, hoje, mais da metade da população brasileira estar com excesso de peso (53,8%), segundo dados do Ministério da Saúde. A mudança dos rótulos de alimentos, segundo a Anvisa, é uma prioridade. No entanto, ainda não foi batido o martelo sobre quando o novo padrão de rotulagem deve ser implementado. As regras para rotulagem já têm cerca de 15 anos — resolução 259/2002 e 360/2003. Desde então, diz a agência, o cenário epidemiológico brasileiro mudou, assim como aumentaram a oferta e o consumo de alimentos industrializados.

Imagens e símbolos

O novo texto proíbe a utilização de imagens, sons ou símbolos com a finalidade de atrair o interesse de crianças menores de cinco anos para o consumo de alimentos com alto teor de carboidrato, açúcar, gordura, sódio e conservantes. Na versão aprovada, cada célula do quadro informativo deve apresentar as seguintes cores de fundo:

- verde, se a quantidade do nutriente constante na fórmula apresentar níveis abaixo dos recomendados para o consumo diário pela regulação alimentar;
- amarelo, se a quantidade apresentar níveis semelhantes aos recomendados;
- vermelho, se a quantidade do nutriente apresentar níveis superiores aos recomendados para o consumo diário pela regulação alimentar.

Segundo o texto, norma específica da autoridade responsável pela vigilância sanitária federal regulamentará a medida. O descumprimento da lei configurará infração ao Código de Defesa do Consumidor.

Vários modelos de rotulagem estão sendo estudados pela Anvisa. Entre eles, o apresentado pela Associação Brasileira da Indústria da Alimentação (Abia), o adotado pelo Chile, o desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e o da Fundação Ezequiel Dias (Funed). A rotulagem semafórica, com as cores vermelho, amarelo e verde, é defendida pela indústria de alimentos. Já o Idec, baseado no padrão usado no Chile - onde as advertências são frontais na embalagem, feitas em forma de octógonos pretos - propõe a rotulagem frontal com advertência sobre o teor de ingredientes nocivos à saúde, sem uso de cor. O modelo

sugerido pelo Idec tem o apoio de pelo menos 19 entidades. As discussões capitaneadas pela Anvisa, começaram em 2014, e as propostas serão submetidas aos consumidores brasileiros através de pesquisas.

Tramitação

A proposta agora será analisada, em caráter conclusivo, pelas comissões de Seguridade Social e Família; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ Tang é multada em R\$ 1 milhão por propaganda enganosa

Empresa usou expressão 'sem corantes artificiais' para conferir ao produto condição de natural

Fonte: O Globo – 14/11/2017



RIO — A fabricante de refresco em pó Tang foi condenada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) a pagar multa de R\$ 1 milhão no prazo de 30 dias, por publicidade enganosa. De acordo com a decisão, assinada pelo secretário Nacional do Consumidor, Arthur Rollo, a fabricante Mondelez Brasil Ltda — nova denominação de Kraft Foods do Brasil Ltda — cometeu “práticas em desacordo com os princípios da transparência e da boa-fé previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC)”.

Para o secretário, a empresa enganou os consumidores, na medida em que inseriu nas embalagens a expressão "sem corantes artificiais", sem informar a presença de outros corantes (inorgânico e caramelo) na composição de seu produto. A punição é definitiva e encerra processo administrativo instaurado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

— A punição foi por enganosidade e omissão. A embalagem dizia que não continha corantes artificiais, mas na verdade deixava de informar outros corantes utilizados na produção do produto. Por isso a punição por desinformação dos consumidores — explica Rollo, que considera que o consumidor foi induzido a acreditar que o produto era natural e mais saudável.

O secretário acrescenta que o fornecedor deve divulgar a informação completa em relação aos corantes e não apenas o que lhe interessava. “Nisso se traduz a má-fé objetiva”, afirma Rollo.

A nutricionista Laís Amaral, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), ressalta que as informações presentes nos rótulos de alimentos devem auxiliar o consumidor a fazer escolhas conscientes:

— A presença de informação enganosa no rótulo dificulta a adoção de uma alimentação saudável.

No caso, os refrescos em pó, que são produtos ultraprocessados e apresentam excesso de açúcar e aditivos químicos, não são recomendados como parte de uma alimentação adequada e saudável.

A conclusão e deliberações do processo foram publicadas na edição de segunda-feira do Diário Oficial da União (DOU). Não houve provimento ao último recurso da fabricante, durante apreciação final do processo no dia 10 de novembro. Nos termos da Resolução nº 30/2013, a multa será incorporada ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos.

Procurada, a Mondeléz Brasil informou, em nota, que não comenta sobre processos em andamento e reafirma seu compromisso com o desenvolvimento do mercado brasileiro, sempre com práticas e ações em acordo com as leis e normas elaboradas por órgãos reguladores. Sobre a publicidade, a empresa disse respeitar integralmente as normas do CONAR e a legislação nacional em vigor.

"Mantemos nosso compromisso e relação de transparência com todos os consumidores", reforça a empresa.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ Cobertura obrigatória para planos de saúde terá 18 novos procedimentos

Lista passa a valer em janeiro e inclui pela primeira vez remédio para esclerose múltipla

Fonte: O Globo – 08/11/2017



RIO — Os planos de saúde passarão a oferecer, a partir do ano que vem, 18 novos procedimentos, entre exames, terapias e cirurgias que atendem a diferentes especialidades. É o que determina a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que acaba de divulgar o novo rol de cobertura mínima obrigatória a ser seguido pelas operadoras de saúde. A agência que regula o setor de saúde suplementar ampliou também a cobertura para outros sete procedimentos, incluindo medicamentos orais contra o câncer. Pela primeira vez, está sendo incorporado ao rol um medicamento para tratamento da esclerose múltipla, o Natalizumabe. A nova lista de cobertura passa a valer em janeiro e atenderá 42,5 milhões de beneficiários que possuem planos de assistência médica e 22,6 milhões com planos exclusivamente odontológicos.

De acordo com a ANS, entre os principais procedimentos incorporados ao rol estão oito medicamentos para tratamento de cânceres de pulmão, melanoma, próstata, tumores neuroendócrinos, mielofibrose e leucemia — afatinibe, crizotinibe, dabrafenibe, enzalutamida, everolimo, ruxolitinibe, ibrutinibe e tramatinibe. Os planos terão que oferecer ainda quimioterapia com antiangiogênico e tomografia de coerência óptica para tratamento do edema macular secundário, retinopatia diabética, oclusão de veia central da retina e oclusão de ramo de veia central da retina, assim como radiação para tratamento do ceratocone. Em saúde da mulher, os novos procedimentos são: cirurgia laparoscópica para tratamento de câncer de ovário (debulking); cirurgia laparoscópica para restaurar o suporte pélvico (prolapso de cúpula vaginal), cirurgia laparoscópica para desobstrução das tubas uterinas; e cirurgia laparoscópica para restaurar a permeabilidade das rubas uterinas. O rol inclui ainda endoscopia para tratamento do refluxo vesicoureteral (doença relacionada a infecções urinárias em crianças) e terapia imunoprolática contra o vírus sincicial respiratório (palivizumabe). ([confira aqui a lista completa de incorporação do rol](#))

O rol é obrigatório para todos os planos de saúde contratados a partir da entrada em vigor da Lei nº 9.656/98, os chamados planos novos, ou aqueles que foram adaptados à lei. A lista de procedimentos cobertos pelos planos de saúde é atualizada a cada dois anos para garantir o acesso ao diagnóstico, tratamento e acompanhamento das doenças através de técnicas que possibilitem o melhor resultado em saúde.

“Os procedimentos incorporados são aqueles nos quais os ganhos coletivos e os resultados clínicos são mais relevantes para os pacientes. Todavia, é importante ressaltar que a inclusão de tecnologias é sempre precedida de avaliação criteriosa, alinhada com a política nacional de saúde, e contempla, além das evidências científicas, a necessidade social e a disponibilidade de recursos”, destaca a diretora de Normas e Habilitação de Produtos da ANS, Karla Coelho, ressaltando que existência de rede prestadora, a facilidade de utilização, manuseio, obtenção e disponibilização da tecnologia, insumos e matérias-primas são aspectos relevantes considerados quanto à incorporação dos procedimentos.

A diretora ressalta que a decisão pela inclusão também leva em consideração a prevalência de doenças na população.

“No Brasil, as doenças crônicas não transmissíveis possuem alta carga e impactam significativamente nos problemas de saúde em razão da mortalidade, morbidade e custos. A adoção da carga de doença como um dos elementos considerados na

revisão, portanto, traz importantes subsídios para a tomada de decisão nesse processo”, avalia.

Karla acrescenta que a atualização do rol é um avanço importante para os beneficiários de planos de saúde e os critérios de revisão devem estar em constante evolução, sem, contudo, perder de vista a preocupação com a sustentabilidade do setor e a suficiência e disponibilidade de recursos.

A REVISÃO DO ROL

A revisão do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde faz parte de um processo contínuo e periódico realizado pela ANS. O normativo que atualiza a lista de coberturas foi elaborado após extensa discussão realizada no âmbito do Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde (Cosaúde), composto por representantes do governo, do setor de saúde suplementar e de órgãos de defesa do consumidor e depois passou por consulta pública para manifestação de toda a sociedade.

“As revisões periódicas são antecedidas por amplos debates com representantes de todo o setor. Entre novembro de 2016 e março de 2017, realizamos 15 reuniões para discutir o assunto”, informa Karla.

Até o fim do ano, a ANS formará um Grupo Técnico específico para propor melhorias na revisão do rol. A ideia é discutir e aperfeiçoar o processo de incorporação para que se torne ainda mais qualificado e adequado ao cenário do país, especialmente no contexto do rápido envelhecimento populacional e custos crescentes relacionados à saúde.

Para a atualização do rol, a ANS realizou uma consulta pública, a de número 61, que ficou disponível de 27 de junho a 26 de julho deste ano, quando recebeu 5.259 contribuições online, sendo 53% de consumidores, 26% de contribuintes que se identificaram como ‘outros’, 13% de prestadores de serviço, 4% de servidores públicos, 3% de operadoras de planos de saúde e 1% de gestores. A maior parte das contribuições válidas recebidas refere-se à inclusão de procedimentos (50%), seguida por alteração de diretriz de utilização (44%). Das sugestões efetuadas via consulta pública, foram acatados para inclusão três novos procedimentos. Outros dois procedimentos já constantes no rol tiveram suas diretrizes de utilização alteradas para que sejam utilizados em pacientes que mais se beneficiarão com o uso das tecnologias.

Segundo a diretora da ANS, essa etapa é importante pois abre a possibilidade para que toda a sociedade se manifeste sobre a cobertura obrigatória.

“É o principal momento para a participação dos beneficiários nesse processo”, destaca Karla Coelho.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Alerj aprova texto de projeto que determina cor diferente para galões de água**

Proposta segue para o governador Pezão, que tem 15 dias para sancionar ou vetar o texto

Fonte: O Globo - 14/11/2017



RIO — A Assembleia Legislativa do Rio (Alerj) aprovou, nesta terça-feira, a redação final do projeto de lei 2.791-A/17, de autoria da deputada Lucinha (PSDB), que visa a um maior controle da produção e da comercialização de águas no estado. Segundo o texto, os rótulos com a especificação do tipo de água devem ter, pelo menos, metade do tamanho da grafia do nome da marca e os galões, de 10 ou 20 litros, deverão ter a cor azul para águas minerais e rosa para águas adicionadas de sais.

“Para proteger os consumidores, é necessária uma lei que estabeleça a clara diferença entre os produtos. A água é um alimento e deve ser tratada com o máximo de cuidado”, declarou a deputada.

Águas adicionadas de sais são águas preparadas e envasadas para o consumo humano, contendo um ou mais compostos previstos em resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), sem açúcares, adoçantes, aromas ou outros ingredientes. Já a água mineral natural é obtida diretamente de fontes naturais ou por extração de águas subterrâneas.

O projeto será agora encaminhado ao governador Luiz Fernando Pezão, que tem 15 dias úteis para sancionar ou vetar o texto.

O projeto de lei estabelece também que quem infringir a norma será punido de acordo com o Código de Defesa do Consumidor — as embalagens retornáveis de dois litros ficaram de fora da regra. A partir da publicação da lei no Diário Oficial, as empresas terão 180 dias para se adequar.

Lucinha, que preside a Comissão de Segurança Alimentar da Alerj, ressalta que, muitas vezes, o consumidor compra água adicionada de sais achando se tratar de água mineral, e isso não vai mais acontecer porque os produtos terão que ser identificados com clareza.

Outro PL sobre envazamento e comercialização

O Grupo de Trabalho (GT) formado por integrantes da Comissão de Segurança Alimentar da Assembleia Legislativa do Rio (Alerj), das vigilâncias sanitárias Estadual e Municipal do Rio e do Conselho Regional de Química reuniu-se, pela primeira vez, no dia 9 deste mês, para discutir a criação de um outro projeto de lei, que visa a regular a produção dos vasilhames plásticos retornáveis de água mineral no Estado, desde o envasamento industrial à venda. O encontro também serviu para que os técnicos sugerissem mudanças a um texto-base já existente.

Segundo a deputada Lucinha, a intenção do grupo é criar uma lei estadual que não contrarie as normas federais em vigor, mas que sirva de determinação para garantir, cada vez mais, a qualidade da água. Presente ao encontro, Werner Moura, técnico da Vigilância Sanitária Estadual, comentou que o setor precisa de legislação mais rígida para evitar que o produto que chega ao consumidor não tenha o padrão exigido e seja prejudicial à saúde da população.

“Precisamos ter normas mais rigorosas para disciplinar, tanto no envasamento industrial quanto na venda, o uso dos vasilhames plásticos retornáveis”, acrescentou. Dentre as primeiras sugestões, o GT, criado na última audiência pública da Comissão de Segurança Alimentar, em 19 de outubro, pretende incluir no projeto, que deve ser votado ainda este ano na Alerj, a proibição de armazenamento e comercialização de galões de água em depósitos de gás ou postos de combustível (exceto, dentro das lojas de conveniência). Além disso, querem que os garrafões passem a conter, em alto relevo, o número do lote a que pertencem para que o produto possa ser rastreado pelos fiscais sanitários.

Haverá mais uma reunião do GT para nova rodada de debates antes da votação em plenário e para mais sugestões de normas para regular o mercado de água. As datas, no entanto, ainda não foram definidas.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Mais rigor na fiscalização das águas adicionadas de sais engarrafadas**

A partir de abril, produto só poderá ser comercializado após emissão de laudo da análise microbiológica

Fonte: O Globo – 23/11/2017

RIO — Uma nova resolução do Ministério da Saúde determina que, a partir de abril de 2018, as águas engarrafadas só poderão ser comercializadas após a emissão do laudo da análise microbiológica. A determinação se encontra no artigo 91 da [RDC 182, de 13 de outubro de 2017](#), que tem como objetivo garantir maior segurança alimentar aos consumidores de todo o Brasil. Até hoje, mesmo com a obrigatoriedade da análise, não havia a exigência prévia do laudo: ou seja, as águas poderiam ser comercializadas e consumidas e, somente dias depois, sair o laudo comprovando (ou não) inexistência de coliformes fecais e outras bactérias no produto.

A medida vale apenas para a categoria das águas adicionadas de sais (garrafões rosa), que passarão a ser fiscalizadas também sobre esses novos critérios pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). A regra ainda não se aplica às águas minerais (garrafões azuis), que respondem por 90% das águas engarrafadas

consumidas no Rio de Janeiro. Estas poderão continuar oficialmente emitindo os laudos microbiológicos após a comercialização.

Na semana passada, [a Assembleia Legislativa do Rio \(Alerj\) aprovou a redação final do projeto de lei 2.791-A/17, de autoria da deputada Lucinha \(PSDB\), que visa a um maior controle da produção e da comercialização de águas no estado](#). Segundo o texto, os rótulos com a especificação do tipo de água devem ter, pelo menos, metade do tamanho da grafia do nome da marca e os galões, de 10 ou 20 litros, deverão ter a cor azul para águas minerais e rosa para águas adicionadas de sais.

Para Danielle Mendes, das Águas Adicionadas de Sais Leguian, a nova regra representa um importante avanço no que diz respeito à busca por um padrão mais elevado de qualidade de água e representa uma ação efetiva no combate aos produtos obtidos sem os devidos padrões de higienização e qualidade.

— Esta nova RDC da Anvisa, aguardada com ansiedade pelo setor, dentre outras ações, deixa claro as boas práticas de produção que devemos seguir e padroniza a forma de captação da água, a preparação do produto, o transporte dentre outros assuntos, deixando o processo como um todo mais seguro convidando sempre à busca constante da qualidade — observa.

Químico responsável por diversas fontes de águas minerais e de águas adicionais de sais no Estado do Rio de Janeiro, Bruno Affonso dos Santos afirma que um dos principais ganhos com a mudança na legislação está em forçar o processo industrial a se tornar mais seguro, principalmente no que diz respeito à higienização dos garrafões retornáveis.

Segundo ele, a embalagem é o ponto mais crítico no processo hoje em dia:

— Se a lavagem não é adequada, vai dar problema e a análise vai acusar a contaminação antes da saída para venda - destaca o químico, que também reforça a necessidade de fiscalização para que a lei seja cumprida.

Ainda segundo o químico, a resolução exigirá mudanças operacionais nas indústrias. Estas passarão a manter os garrafões em estoque até que o laudo microbiológico fique pronto. Em média, diz ele, dois dias é o tempo necessário. As análises deverão ser feitas por laboratórios próprios da empresa ou por laboratórios contratados, o que deve pesar também no custo de produção.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Abear terá que comprovar se houve queda das tarifas após cobrança de bagagem despachada**

DPDC abre processo para averiguar se dados divulgados pela associação são reais ou 'propaganda enganosa'

Fonte: O Globo – 19/10/2017



RIO — O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, instaurou processo administrativo intimando a Associação Brasileira de Empresas Aéreas (Abear) e as empresas por ela representadas — Avianca, Gol, Azul e Latam — a comprovarem que houve queda nas tarifas das passagens aéreas desde o início da cobrança de bagagens em voos nacionais, como sustentou a entidade.

Segundo dados divulgados pela Abear e publicados em seu site, as tarifas médias de passagens aéreas teriam tido queda entre 7% e 30% desde que teve início a cobrança de bagagem em voos domésticos, dependendo da rota e da companhia aérea. Também mostram que, no acumulado do ano, a procura de passageiros por voos domésticos, teve alta de 1,98%.

O processo foi instaurado após a conclusão, nesta quinta-feira, de uma averiguação preliminar iniciada pelo DPDC, diante de desconfiância de dados de pesquisa da Abear que apontava a queda dos valores das passagens. Notícias publicadas nos principais jornais e sites do país, e pesquisados pelo DPDC, mostravam que, de acordo com o índice de preços da Fundação Getulio Vargas (FGV), as tarifas aumentaram 35,9% entre junho e setembro. Ao mesmo tempo, dados do IBGE indicam alta de 16,9% dos bilhetes neste período:

— A averiguação preliminar foi concluída nesta quinta-feira e resultou na abertura de processo administrativo contra a Abear e as empresas aéreas que ela representa. Os envolvidos têm dez dias para apresentar sua defesa — explica o titular da Senacon, Arthur Rollo, acrescentando que, depois de consultarem técnicos, se comprovado que de fato não houve queda de preços, como a associação sustenta, a entidade e as suas companhias conveniadas podem ser punidas, de acordo com o estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

No documento onde comunica a realização da averiguação preliminar sobre os fatos, o DPDC informa que, no dia 26 de setembro, enviou uma notificação à Abear pedindo explicações sobre os dados do levantamento feito pela entidade, de forma que pudessem garantir a veracidade do percentual de queda informado. Na ocasião, o presidente da associação afirmou que os dados foram fornecidos pelas empresas e pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac).

À época, a Abear informou ainda ao DPDC que não podia correlacionar diretamente a queda dos preços e a cobrança de bagagem despachada, admitindo que há outros fatores que impactam o preço.

Procurada pela reportagem para se manifestar sobre o processo instaurado pelo DPDC, a Abear informou, através de nota, que não recebeu qualquer notificação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça. E reenviou o ofício encaminhado ao DPDC quando foi notificada na averiguação.

Gol, Latam, Azul e Avianca disseram que seguiriam o posicionamento da Abear.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Justiça proíbe empresas de ônibus de venderem seguro para viagens interestaduais**

Seguro facultativo é normalmente vendido junto com a passagem

Fonte: O Globo 24/10/2017



RIO — Depois de uma conciliação realizada na Justiça Federal em São Paulo, a venda do seguro com a passagem para viagens rodoviárias interestaduais foi proibida em todo o país e será fiscalizada pela União. A decisão do magistrado aconteceu sob a alegação de que, junto com o bilhete, era vendido o seguro facultativo, muitas vezes sem o conhecimento do passageiro. Por mais de dez anos, as companhias vendiam o seguro junto com o bilhete.

Nas rodoviárias, conforme a decisão da Justiça, empresas estão obrigadas a informar que as passagens são vendidas sem o seguro facultativo. O valor varia de acordo com a empresa, mas o valor cobrado, geralmente, fica entre R\$ 1,50 e R\$ 2. Mas de acordo com a Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), não há necessidade do seguro.

— As empresas de ônibus já recolhem alguns seguros que são obrigatórios, conforme uma resolução da ANTT. Já tem o DPVAT, o seguro de responsabilidade civil e o seguro contra acidentes. Então, é importante que o usuário saiba que ele não

precisa contratar nenhum seguro adicional para resguardá-lo em caso de acidente — explica Paulo Henrique Hermínio, gestor de responsabilidade da ANTT.

A Justiça Federal Já havia considerado a cobrança do seguro, em 2001, como venda casada, o que é ilegal. Porém, muitas empresas ainda adotam a prática da comercialização do seguro com a passagem. Isso fez com que o Ministério Público denunciasse a União pelo descumprimento da decisão. Agora, após a decisão, o governo federal deve intensificar a fiscalização às empresas. Além disso, órgãos de defesa do consumidor estarão nas rodoviárias para orientar os passageiros.

De acordo com a ANTT, as empresas de ônibus estão proibidas até de oferecer o seguro. A venda, porém, não está proibida, mas só pode se feita por empresas especializadas sob supervisão da Susep.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Pagamento de boleto vencido abaixo de R\$ 2 mil em qualquer banco é adiado para 2018**

Mudança estava prevista para entrar em vigor a partir desta segunda-feira

Fonte: O Globo – 09/10/2017



RIO - A liberação para pagar boletos vencidos abaixo de R\$ 2 mil em qualquer banco foi adiada para 2018, conforme informou a Federação Brasileira de Bancos

(Febraban). A mudança estava prevista para entrar em vigor a partir desta segunda-feira.

A nova plataforma, de acordo com a Federação, tem sido implantada de forma gradual, conforme o valor do boleto. O sistema anterior só permite fazer o pagamento em atraso no banco que emitiu a cobrança.

Desde julho, só podiam ser pagos boletos acima de R\$ 50 mil. A partir de setembro, o sistema passou a permitir o pagamento das contas atrasadas iguais ou acima de R\$ 2 mil. Segundo a Febraban, estes valores alcançam 3,7% dos boletos emitidos no país.

De acordo com a Febraban, uma das vantagens adicionais do novo sistema, que garante o registro de todos os boletos e o compartilhamento de informações sobre emissores e pagadores pelos bancos, é a eliminação do risco de pagamento em duplicidade. Isso porque, quando um boleto é apresentado em algum banco, o sistema informa se ele já tiver sido pago, evitando novo pagamento por engano.

O novo sistema reduz ainda inconsistências de dados e permite a identificação do emissor e do pagador do boleto, facilitando o rastreamento de pagamentos e redução das fraudes, fonte de preocupação permanente para todo o sistema bancário.

— A Nova Plataforma de Cobrança traz benefícios para o consumidor e para a sociedade, como maior segurança, facilidade no pagamento de boletos vencidos, além de evitar o envio de boletos não autorizados — afirma Walter Tadeu de Faria, diretor-adjunto de Negócios e Operações da Febraban.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ Nova lei determina higienização de equipamentos e utensílios à disposição do consumidor

Especialistas dizem que nova regra é vaga e vai criar confusão se aplicada ao ‘pé da letra’

Fonte: O Globo - 09/10/2017



RIO — Uma nova lei, a de nº 13.486, que entrou em vigor na última quarta-feira, com sua publicação no Diário Oficial da União, já chega cercada de dúvidas sobre sua aplicação e eficácia. Sancionada na véspera pelo presidente Michel Temer, ela acrescenta o parágrafo 2º ao artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), que diz que "o fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação".

O novo artigo, no entanto, não especifica se as novas regras se restringem a fornecedores e estabelecimentos do ramo de alimentação ou a todos os segmentos e serviços. Procurado para explicar o alcance da nova regra, o Ministério da Saúde informou que o assunto é do âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Por sua vez, a Anvisa disse que a área de Alimentos da agência reguladora "não foi instada a se manifestar sobre o referido tema".

Especialistas em direito do consumidor, no entanto, afirmam que nova lei, do ponto de vista legal não apresenta problemas, carece de mais esclarecimentos por ser muito aberta e vaga, e que sua aplicação pode prejudicar serviços e comércio.

Na opinião da advogada Carolina Cisi, especialista em Relações de Consumo no escritório Braga Nascimento e Zilio Advogados, a intenção inicial do legislador foi a de garantir a higienização de todos os objetos e utensílios disponíveis em estabelecimentos comerciais para uso dos consumidores, como, por exemplo, pratos e talheres em restaurantes, mouse e teclado em cybercafés, equipamentos de ginástica em academias etc. No entanto, acrescenta a especialista, trazer para o Código de Defesa do Consumidor um dispositivo legal tão subjetivo e com redação tão ampla e genérica, como a que consta na nova lei, trará enorme insegurança jurídica aos empresários, já rigorosamente fiscalizados por órgãos de defesa sanitária.

"Trata-se de um dispositivo absolutamente dispensável, uma vez que o CDC regula as relações de consumo como um todo e não para segmentos específicos", observa Carolina. "É possível que o Poder Executivo ainda não tenha pensado em um decreto regulamentador. Todavia, a situação carece de uma maior especificação no que tange ao cumprimento da norma, eis que há inúmeras e evidentes dificuldades de adequação, para alguns tipos de atividades comerciais, dada à subjetividade e ampla abrangência da disposição legal", completa a advogada, que ressalta que seria prudente a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) emitisse pronunciamento sobre a correta interpretação da norma para fins de aplicação prática.

No entender de Francisco Antonio Fragata Júnior, especialista em Direito das Relações de Consumo e sócio do Fragata e Antunes Advogados, a nova regra vai causar confusão, em alguns serviços, caso seja tomada ao pé da letra.

"Imaginemos a catraca dos metrô que empurramos com as mãos. A cada pessoa que passa ela deverá ser higienizada? Filas enormes inviabilizariam o serviço. E um provador de roupa numa loja? Assim que uma pessoa saísse, precisaríamos limpá-lo antes da entrada da próxima? Mas ambos são equipamentos utilizados por consumidores. De mesmo modo que o teclado ou o receptor de digital dos caixas automáticos", questiona o advogado.

Embora concorde que em todos os locais citados há risco de infecção, Fragata Júnior lembra que, nesses casos, o recomendado é a cautela do consumidor, já que é impossível a higienização com a manutenção da qualidade dos serviços com a tecnologia atual.

Para o advogado, a nova lei trata-se de uma norma redigida de modo descuidado e que não serve para quase nada:

"Vamos torcer para que ela seja uma daquelas famosas leis brasileiras que 'não pegam' porque, do contrário, traremos mais trabalho e confusão para as relações de consumo"

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Planos populares ainda dependem de alteração na lei, diz Ministério da Saúde**

Para secretário da pasta, setor tem visão muito heterogênea sobre o que o produto deve ofertar

Fonte: O Globo – 06/10/2017



SÃO PAULO - O secretário de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, Francisco de Assis Figueiredo, afirmou, nesta sexta-feira, que o caminho para a oferta e regulamentação dos planos de saúde populares ou acessíveis é a aprovação da nova Lei de Planos de Saúde, em discussão na Câmara dos Deputados. Em entrevista ao GLOBO, durante evento da Federação de Saúde Suplementar (FenaSaúde), Figueiredo observou que, embora algumas questões já tenham sido regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ainda há demandas do setor privado no sentido de revisão do rol de cobertura obrigatória e a regionalização de atendimento.

— Se muda a lei temos um momento ímpar. Já teve uma análise da ANS (da proposta de planos acessíveis), e isso de juntaria à nova regulamentação da lei — afirmou o secretário.

Críticas às operadoras

Figueiredo citou ainda a declaração do Ministro da Saúde, Ricardo Barros, de que a partir do relatório da ANS sobre os planos acessíveis, as operadoras já poderiam ser comercializados. Barros é o autor da proposta de criação dos planos populares que, em sua avaliação, pode trazer benefícios também para o Sistema Único de Saúde (SUS), já que quanto mais pessoas ingressarem nos planos de baixo custo, melhores serão as condições do SUS para oferecer terapias mais complexas. Lembrando a dificuldade de entendimento sobre o tema, o secretário do ministério criticou a preocupação excessiva das operadoras com a sinistralidade (frequência de uso).

— Todas as reuniões periódicas das quais eu participo com vocês inicia-se com a palavra sinistralidade. O ministro fez uma fala muito forte e caiu no meu colo uma discussão de plano acessível. O segmento tem que conversar muito porque há uma visão muito heterogênea do que vai ser ofertado, mas parece que o segmento não senta e conversa, as cooperativas querem uma coisa, as operadoras outra — avaliou ele.

Crescimento da judicialização

O secretário de Atenção à Saúde ressaltou que o Ministério da Saúde e os planos privados vivem um desafio do aumento "exponencial", segundo ele, do número de processos e ações judiciais. Francisco de Assis Figueiredo disse que somente este ano a pasta vai sustentar um gasto de R\$ 7 bilhões somente com as ações na Justiça, a maior parte com pedidos de compra de medicamentos para tratamentos especiais. No caso dos planos privados, na avaliação dele, é necessário encontrar uma base legal para evitar a judicialização:

— Temos que chegar a um acordo para criar um base legal para reduzir a judicização no plano individual e discutir a questão da regionalização da cobertura porque em algumas regiões do país só há um hospital filantrópico que não oferta todo (atendimento) necessário —disse Figueiredo.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

//LEGISLAÇÃO

- **Nota Técnica nº 93/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, de 27 de outubro de 2017.**

Sobre a instauração do Processo Administrativo nº 08012.002113/2016-98 em face da Administradora de Administradora de Consórcios Sicredi Ltda, em razão do recebimento de denúncia do Banco Central(BC), sobre suposta prática de venda casada, consistente na obrigatoriedade da contratação de seguros de vida quando da aquisição de cotas de consórcio.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 557/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 27 de outubro de 2017.**

Referente à instauração do Processo Administrativo nº 08012.002113/2016-98 em face da Administradora de Administradora de Consórcios Sicredi Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 2113/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON-MJ, de 27 de outubro de 2017.**

Referentes à instauração do Processo Administrativo nº 08012.002113/2016-98 em face da Administradora de Administradora de Consórcios Sicredi Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 92/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, de 25 de outubro de 2017.**

Sobre a instauração do Processo Administrativo nº 08012.000718/2016-44 em face da Administradora de Consórcio Nacional Honda Ltda, em razão do recebimento de denúncia do Banco Central(BC), sobre suposta prática de venda casada, consistente na obrigatoriedade da contratação de seguros de vida quando da aquisição de cotas de consórcio.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 554/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 25 de outubro de 2017.**

Referente à instauração do Processo Administrativo nº 08012.000718/2016-44 em face da Administradora de Consórcio Nacional Honda Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 08012000718201644/2017/CSA- SENACON/CGCTSA /GAB-DPDC/DPDC/SENACON-MJ, de 25 de outubro de 2017.**

Referente à instauração do Processo Administrativo nº 08012.000718/2016-44 em face da Administradora de Consórcio Nacional Honda Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 88/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC /SENACON, de 25 de outubro de 2017.**

Sobre a instauração do Processo Administrativo nº 08012.002115/2016-87, em face da Caixa Consórcios S.A. Administradora de Consórcios, em razão de denúncia do Banco Central (BC) acerca de suposta prática de venda casada, consistente na obrigatoriedade da contratação de seguros de vida, quando da aquisição de cotas de consórcio.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 528/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 25 de outubro de 2017.**

Referente à instauração do Processo Administrativo nº 08012.002115/2016-87, em face da Caixa Consórcios S.A. Administradora de Consórcios.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 08012002115201687/2017/CSA- SENACON /CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON-MJ, de 25 de outubro de 2017.**

Referente à instauração do Processo Administrativo nº 08012.002115/2016-87, em face da Caixa Consórcios S.A. Administradora de Consórcios.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular nº 08012000712201677/2017/ CSA – SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON-MJ, de 19 de outubro de 2017.**

Sobre a instauração de Processo Administrativo nº 08012.000712/2016-77, em face do Kirton Bank S.A – Banco Múltiplo, atual denominação do HSBC Bank Brasil S.A., com base em representação recebida do Banco Central do Brasil referente à suposta prática de cobrança de tarifa de "Cópia de Cheque no Internet Banking" e de despesa de "Inclusão de Gravame".

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 627/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, de 19 de outubro de 2017.**

Referente ao Processo Administrativo nº 08012.000712/2016-77, em face do Kirton Bank S.A – Banco Múltiplo, atual denominação do HSBC Bank Brasil S.A.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 103/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, de 19 de outubro de 2017.**

Referente ao Processo Administrativo nº 08012.000712/2016-77, em face do Kirton Bank S.A – Banco Múltiplo, atual denominação do HSBC Bank Brasil S.A.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 08012002044201612/2017/CSA – SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON-MJ, de 19 de outubro de 2017.**

Sobre a instauração de Processo Administrativo nº 08012.002044/2016-12, em face do Banco Santander S/A., em razão de denúncia da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor - PROTESTE com relação à publicidade do cartão de crédito "Santander FREE".

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 108/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, de 19 de outubro de 2017.**

Referente à instauração de Processo Administrativo nº 08012.002044/2016-12, em face do Banco Santander S/A.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 111/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, de 19 de outubro de 2017.**

Sobre a instauração de Processo Administrativo nº 08012.002329/2017-34, em face da Associação Brasileira de Empresas Aéreas – ABEAR, para apurar a veracidade das notícias difundidas pela mídia quanto a um levantamento feito por esta associação, que apontou queda na média das tarifas das passagens aéreas desde o início da cobrança de bagagens em voos nacionais.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular n.º 08000028828201367/2017/CSA–SENACON/ GCTSA /DPDC/SENACON-MJ, de 10 de outubro de 2017.**

Sobre decisão no Processo Administrativo nº 08000.028828/2013-67, em face do Banco Intermedium S.A., que resultou na aplicação de multa no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), em razão de cobrança indevida de tarifa de liquidação antecipada e utilização equivocada da taxa Selic como base de cálculo de saldo devedor em casos de liquidação antecipada .

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 104/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 10 de outubro de 2017.**

Referente ao Processo Administrativo nº 08000.028828/2013-67, em face do Banco Intermedium S.A..

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 633/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, de 10 de outubro de 2017.**

Referente ao Processo Administrativo nº 08000.028828/2013-67, em face do Banco Intermedium S.A..

Veja a [íntegra](#).

//JURISPRUDÊNCIA

- **Responsabilidade solidária não pode ser invocada contra consumidor para ressarcir prejuízo de empresa**

Fonte: STJ – 06/12/2017

A responsabilidade solidária existente entre os integrantes da cadeia de fornecimento de bens ou serviços, aplicável na reparação de danos sofridos pelo consumidor, não pode servir de base para que se cobre do consumidor um prejuízo sofrido no âmbito da relação entre empresas.

Com esse entendimento, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) rejeitou o recurso de um hospital que tentava cobrar diretamente do paciente a dívida de R\$ 47 mil decorrente de uma internação, após ter conhecimento da falência da operadora de planos de saúde. Para o colegiado, em casos assim, é inviável aplicar a tese de responsabilização solidária contra o consumidor.

Antes de ser internado, o consumidor assinou um termo declarando que assumia a responsabilidade pelos encargos hospitalares, caso não fossem cobertos pelo plano de saúde. Com esse documento, o hospital buscou o ressarcimento diretamente do cliente, após saber da falência da operadora do plano.

No recurso ao STJ, o hospital alegou que o termo de responsabilidade assinado pelo cliente caracterizava responsabilidade solidária e era instrumento jurídico suficiente para autorizar a cobrança diretamente contra ele.

Responsabilidade subsidiária

A relatora do recurso, ministra Nancy Andriahi, explicou que o tribunal de segunda instância, ao analisar o termo assinado pelo consumidor, concluiu que se tratava de responsabilidade subsidiária, ou seja, o hospital deveria primeiro esgotar as tentativas de receber da operadora do plano (devedor principal), para só então cobrar a dívida do consumidor.

No entanto, não há no processo indicação de que o hospital tenha tentado cobrar o valor do devedor principal ou de sua sucessora, embora a carteira de clientes dos planos de saúde tenha sido transferida a outro grupo.

A ministra enfatizou que a responsabilidade solidária possível de existir nesses casos é fundada no Código de Defesa do Consumidor e serve exclusivamente para reparação de danos sofridos pelo consumidor, jamais podendo ser invocada como argumento para que o próprio consumidor arque com os prejuízos causados nas relações entre empresas participantes da cadeia de fornecimento.

Por unanimidade, a Terceira Turma acompanhou o voto da relatora pela impossibilidade de rever o entendimento do tribunal de origem, que foi baseado na análise de cláusulas contratuais (Súmula 5).

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1695781](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Cláusula de coparticipação em plano de saúde também é válida quando não especifica valor fixo**

Fonte: STJ – 29/11/2017

A cláusula de coparticipação em plano de saúde é válida tanto nos casos em que estipula um valor fixo quanto nos contratos que estabelecem um percentual sobre o custo do procedimento.

Com esse entendimento, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) deu provimento ao recurso de uma operadora de plano de saúde do Rio Grande do Sul para considerar legítima a cláusula contratual que estabeleceu a coparticipação de 20% para tratamento de quimioterapia.

A ministra relatora do caso no STJ, Nancy Andrighi, lembrou que a Lei dos Planos de Saúde (**LPS**) é taxativa quanto à possibilidade de coparticipação, que pode ter um valor fixo ou ser um percentual sobre o custo do tratamento.

A coparticipação, segundo a relatora, é uma forma de possibilitar planos de saúde mais baratos para o consumidor, que tem consciência dos possíveis encargos quando escolhe essa modalidade.

“É bem verdade que quem escolhe a opção com coparticipação gasta menos na mensalidade quando comparado a um plano tradicional, e deve ter ciência de que arcará, conforme o contrato de seguro de saúde escolhido, com parte do pagamento em caso de utilização da cobertura”, destacou a relatora.

CDC não prevalece

A ministra disse que o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) julgou o caso com base no **inciso IV** do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e considerou abusiva a cláusula de coparticipação, entre outras razões, porque ela não estabelece um valor fixo a ser pago. De acordo com o TJRS, a cláusula seria prejudicial ao consumidor.

Nancy Andrighi afirmou que a jurisprudência do STJ considera que o CDC não afasta a aplicação da regra **disposta** na LPS.

Segundo a ministra, não é abusiva a cláusula contratual da coparticipação, mesmo quando não seja especificado valor fixo a ser pago pelo diente. A magistrada lembrou que em julho de 2017 o STJ já decidiu que o percentual de 20% não é considerado abusivo.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1666815](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Mesmo sem previsão no novo CPC, cabe agravo de instrumento contra decisão interlocutória relacionada à competência**

Fonte: STJ – 24/11/2017

Apesar de o novo Código de Processo Civil (CPC/2015) não prever expressamente o uso do agravo de instrumento contra decisão interlocutória relacionada à definição

de competência, a interpretação extensiva das hipóteses contidas no **artigo 1.015** permite a conclusão de que essa é uma possibilidade.

De acordo com o ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Luis Felipe Salomão, a gravidade das consequências da tramitação de uma causa perante juízo incompetente permite interpretação mais ampla do inciso III do artigo 1.015, de forma que o agravo de instrumento possa ser considerado recurso cabível para afastar a incompetência, “permitindo que o juízo natural e adequado julgue a demanda”.

Para Salomão, a doutrina especializada mostra ser plenamente aceitável o agravo de instrumento para questionar decisão sobre competência. Segundo o ministro, a doutrina também aponta outras possibilidades de impugnação, como o mandado de segurança.

Entretanto, o ministro destacou a necessidade de se estabelecerem formas mais céleres de impugnação de decisão interlocutória sobre a competência, pois a demora na análise desses casos “pode ensejar consequências danosas ao jurisdicionado e ao processo, além de tornar extremamente inútil se aguardar a definição da questão apenas no julgamento pelo Tribunal de Justiça, em preliminar de apelação”.

Caso concreto

Com base nesse entendimento, a Quarta Turma do STJ determinou nova apreciação, pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), de agravo de instrumento contra decisão de primeira instância que rejeitou exceção de incompetência.

A exceção de incompetência havia sido arguida com fundamento no CPC de 1973, já revogado. Na primeira instância, o incidente foi resolvido, de forma contrária à pretensão dos autores da ação, com base no CPC/2015. Submetido o agravo de instrumento ao TJRS, o recurso não foi conhecido.

Segundo o TJRS, ao caso em análise deveriam ser aplicadas as disposições do novo CPC, em que não há previsão expressa de interposição de agravo de instrumento para as hipóteses de exceção de incompetência.

Direito intertemporal

O ministro Salomão – relator da matéria na Quarta Turma – explicou que o CPC/2015 concentrou na contestação diversas formas de resposta à petição inicial, inclusive questões sobre a incompetência relativa e a incorreção do valor da causa. Todavia, o relator lembrou que a lei nova deve respeitar atos processuais já realizados, incidindo sobre aqueles que estão pendentes sem retroagir para prejudicar direitos processuais adquiridos.

No caso analisado, o ministro destacou que a exceção de incompetência foi apresentada sob a vigência do CPC/1973 e, por isso, as partes mantiveram o direito de ver seu incidente decidido nos moldes do código revogado.

“No que toca ao recurso cabível e à forma de sua interposição, o STJ consolidou o entendimento de que, em regra, a lei a reger é aquela vigente à data da publicação da decisão impugnada, ocasião em que o sucumbente tem a ciência da exata compreensão dos fundamentos do provimento jurisdicional que pretende combater”, frisou Salomão.

Segundo o relator, a publicação da decisão interlocutória que dirimir a controvérsia deve definir que norma processual regerá o recurso a ser interposto, evitando tumulto processual, garantindo a irretroatividade das novas disposições em relação ao processo em curso e permitindo, ao mesmo tempo, a imediata aplicação do novo código, conforme exigem as regras de direito intertemporal.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1679909](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Lojas terão de pagar dano moral coletivo por falta de clareza em propaganda impressa**

Fonte: STJ – 22/11/2017

O ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Luis Felipe Salomão manteve condenação imposta pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) às empresas Ricardo Eletro, Lojas Insinuante, Via Varejo e Lojas Americanas pela falta de clareza em promoções anunciadas por meio de encartes e outras peças publicitárias impressas. A dificuldade de leitura de informações precisas sobre o prazo e as

condições das ofertas levaram o tribunal fluminense a fixar indenização por dano moral coletivo de R\$ 20 mil contra cada empresa.

A ação civil pública foi proposta pela Defensoria Pública do Rio de Janeiro, que alegou que as empresas estavam distribuindo propaganda impressa no estado com a utilização de letras diminutas. A Defensoria juntou aos autos cópias das peças publicitárias, nas quais apontou a dificuldade de leitura de termos como o período de validade da oferta, a taxa de juros aplicada às operações, o número de parcelas admitidas, entre outros aspectos.

Letra legível

Em primeira instância, o magistrado estabeleceu a indenização por dano moral coletivo e fixou multa diária de R\$ 10 mil caso as empresas não adequassem os anúncios às normas de publicidade fixadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A sentença foi mantida pelo TJRJ. No acórdão, os desembargadores estenderam a regra estabelecida no artigo 54 do CDC – que determina, no caso dos contratos de adesão, a adoção de letra legível e não inferior ao tamanho 12 – à hipótese das ofertas veiculadas em encartes de jomais. A corte fluminense entendeu que o tamanho da fonte utilizada para o registro das condições das ofertas prejudicava a imediata compreensão do consumidor e violava os princípios da transparência e da boa-fé objetiva.

Lesão ao consumidor

Ao analisar os recursos especiais das empresas de varejo, o ministro Salomão destacou que, segundo o tribunal fluminense, as empresas não comprovaram que os encartes publicitários discutidos na ação civil pública eram suficientemente claros em relação às condições específicas para aquisição dos produtos pelo consumidor.

“Além disso, a corte estadual considera estar comprovado na espécie o ato ilícito, e caracterizado o dano moral coletivo, na medida em que a conduta dos réus consistente na violação de direito coletivo de informação lesionou os interesses dos consumidores”, apontou o ministro.

Ao negar os recursos especiais das empresas, o ministro Salomão também ressaltou que a jurisprudência do STJ considera incompatível com os princípios da

transparência e da boa-fé a utilização de letras diminutas, especialmente se a advertência tiver relação com a informação central da peça publicitária.

Leia a **decisão**.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [AREsp 1074382](#)

Veja a [íntegra](#).

▪ A responsabilidade do Estado e das concessionárias de serviços públicos

Fonte: STJ – 19/11/2017

A responsabilidade civil do Estado independe de contrato e é consequência da atividade estatal, traduzindo-se na obrigação de indenizar danos causados a terceiros. Após longa evolução doutrinária e jurisprudencial, a responsabilidade do Estado está prevista constitucionalmente.

A Constituição Federal de 88 estabelece, no parágrafo 6º do artigo 37, a responsabilidade das pessoas jurídicas de direito público e de direito privado prestadoras de serviços públicos diante dos danos que seus agentes causarem a terceiros.

Mudanças na administração pública ao longo dos anos introduziram a figura da concessionária ou permissionária de serviço público, pessoas jurídicas encarregadas de exercer atividades de competência do Estado. Além disso, a responsabilidade estatal se estende às entidades da administração indireta, como as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as autarquias.

No Brasil, a delegação de serviços está regulamentada pela [Lei 8.987/95](#), na qual fica expresso que essas empresas prestam o serviço por sua conta e risco, e em caso de danos assumem a responsabilidade objetiva de repará-los. Com base na lei, o Estado responde por eventuais danos causados pelas concessionárias de forma subsidiária.

No Superior Tribunal de Justiça (STJ), são muitos os processos em tramitação que discutem esses temas, tanto nos colegiados de direito público quanto nos de direito privado. A obrigação de reparar danos, decorrente da responsabilidade civil, surge

nas mais diversas situações, como atropelamentos em rodovias cedidas, acidentes na rede de transmissão elétrica e até mesmo a falta de peixes em um rio em razão da construção de uma usina hidrelétrica.

Dependendo da composição das demandas, elas podem ser julgadas no âmbito da Primeira Seção do STJ (Primeira e Segunda Turmas, especializadas em direito público) ou da Segunda Seção (Terceira e Quarta Turmas, especializadas em direito privado).

Competência interna

A definição da competência interna para o julgamento das demandas relacionadas à delegação de serviços já foi tema de discussões no STJ. Em 2002, ao analisar a responsabilidade das sociedades de economia mista nesses casos, a Corte Especial definiu entendimento que é seguido pelo tribunal até hoje.

Prevaleceu entre os ministros a tese de que tais questões devem ser decididas pela Segunda Seção, especializada em direito privado. O argumento que prevaleceu foi o de que a concessão dos serviços pelo Estado para uma empresa significa que esta assume integral responsabilidade pelas ações.

“Ainda que exerça atividade concedida pelo Estado, responde em nome próprio pelos seus atos, devendo reparar os danos ou lesões causadas a terceiros. De efeito, a existência da concessão feita pelo Estado, por si, não o aprisiona diretamente nas obrigações de direito privado, uma vez que a atividade cedida é desempenhada livremente e sob a responsabilidade da empresa concessionária”, resume a ementa do julgamento do [REsp 287.599](#).

Ao justificar o julgamento pela Corte Especial, os ministros citaram que até aquela data (2002) o STJ havia proferido decisões sobre o assunto tanto nas turmas de direito público quanto nas de direito privado, sendo necessário estabelecer a competência interna a ser seguida.

Tal decisão, entretanto, não significa que todos os processos que envolvem a responsabilização civil de prestadores de serviço público sejam julgados pelas turmas de direito privado. Além dos casos em que a empresa prestadora é 100% pública, os recursos podem chegar às turmas de direito público também quando uma concessionária privada sofre processo de falência ou, por qualquer outro motivo, não pode honrar suas obrigações.

Responsabilidade solidária

Em determinados casos, mesmo a concessão integral dos serviços não é suficiente para afastar a responsabilidade solidária do Estado para responder pelos possíveis danos. Ao analisar um caso de danos ambientais decorrentes da poluição de rios no estado de São Paulo, a Segunda Turma do STJ decidiu que o município que firma convênio para serviços de água e esgoto com uma empresa é fiador deste convênio, não podendo excluir sua responsabilidade por eventuais danos causados.

“O município é responsável, solidariamente, com o concessionário de serviço público municipal, com quem firmou convênio para realização do serviço de coleta de esgoto urbano, pela poluição causada no Ribeirão Carrito, ou Ribeirão Taboãozinho”, afirmou na ocasião a ministra Nancy Andrighi, relatora para o acórdão.

Segundo o colegiado, não é possível excluir a responsabilidade do município nesses casos porque ele é o fiador da regularidade da prestação dos serviços concedidos. Assim, se houve falha, houve omissão na fiscalização por parte do poder público ([REsp 28.222](#)).

Esse julgamento é citado como paradigma para estabelecer a possibilidade de responsabilização solidária do Estado, mesmo nos casos em que o serviço foi concedido integralmente.

Responsabilidade subsidiária

A responsabilização do Estado também pode ser subsidiária, e pode surgir quando é comprovado que a concessionária não tem como arcar com a reparação devida. Nesses casos, o poder público assume a obrigação principal de indenizar ou reparar o dano.

Em 2010, a Segunda Turma negou um recurso do poder público porque, na visão dos ministros, não era possível esvaziar a responsabilidade subsidiária do Estado em um caso de falência da empresa concessionária do serviço.

Segundo o ministro Castro Meira, a prescrição em tais situações somente tem início após a configuração da responsabilidade subsidiária. Dessa forma, é inviável contar o prazo de prescrição desde o ajuizamento da demanda contra a concessionária ([REsp 1.135.927](#)).

“Há de se reconhecer que o termo *a quo* do lapso prescricional somente teve início no momento em que se configurou o fato gerador da responsabilidade subsidiária do poder concedente, *in casu*, a falência da empresa concessionária”, justificou o relator.

Teoria do risco

As empresas que firmam contratos para a execução de serviços como fornecimento de água ou energia, ou construção e conservação de rodovias, são responsabilizadas pelos possíveis danos na mesma proporção do poder público executando os mesmos serviços. Para o STJ, é aplicada a teoria de risco administrativo do negócio.

O ministro Villas Bôas Cueva resumiu o entendimento do tribunal no julgamento do REsp 1.330.027: “Quanto à ré, concessionária de serviço público, é de se aplicar, em um primeiro momento, as regras da responsabilidade objetiva da pessoa prestadora de serviços públicos, independentemente da demonstração da ocorrência de culpa. Isso porque a recorrida está inserida na Teoria do Risco, pela qual se reconhece a obrigação daquele que causar danos a outrem, em razão dos perigos inerentes a sua atividade ou profissão, de reparar o prejuízo”.

Ao julgar o REsp 1.095.575, a ministra Nancy Andrighi lembrou que, mesmo antes da introdução do Código Civil de 2002, já era reconhecida a responsabilidade objetiva da concessionária de serviços públicos, tendo em vista o risco inerente à atividade exercida.

Inversão da prova

O dever de indenizar pode ser afastado quando há provas de que o acidente ocorreu por culpa exclusiva da vítima. Entretanto, devido à inversão do ônus da prova, cabe à concessionária de serviço público provar que não deu causa ao acidente.

Ao julgar o REsp 896.568, os ministros da Quarta Turma do STJ mantiveram a indenização de 100 salários mínimos a um homem que ficou incapacitado para o trabalho ao levar choque enquanto consertava a rede elétrica de uma casa.

Os ministros entenderam correta a interpretação do tribunal de origem ao considerar que a reparação era devida, já que não houve provas de que o acidente foi causado apenas por descuido do profissional. No caso, a companhia de energia do estado arcou com a indenização, pois não houve prova de que o defeito que levou à descarga elétrica não ocorreu na rede de transmissão de energia.

Em 2012, a Terceira Turma do STJ mandou retornar à instância de origem um processo para ser feita nova análise da conduta de uma concessionária de serviços públicos, dessa vez aplicando a inversão do ônus da prova.

Os ministros entenderam que, frente à alegação de que obras para a construção de uma hidrelétrica causaram danos ao meio ambiente, cabe à empresa comprovar que sua atividade não provocou tais danos.

No caso, pescadores reclamaram da falta de peixes na região devido às obras para a construção da hidrelétrica. O juízo de origem havia negado o pedido indenizatório por falta de provas. Os ministros entenderam que o julgamento só seria possível após a concessionária comprovar que sua conduta não foi a responsável ([REsp 1.330.027](#)).

Extensão da responsabilidade

A responsabilidade civil pode se estender para reparar danos causados a terceiros usuários e não usuários do serviço. Ao analisar um recurso sobre a indenização imposta a uma concessionária de rodovias decorrente de atropelamento, os ministros da Quarta Turma entenderam ser devida a indenização à família da vítima, apesar de esta não se enquadrar no conceito de usuário principal do serviço.

Nessas situações, quando é comprovado que o acidente não ocorreu por culpa exclusiva da vítima, surge a obrigação de indenizar o terceiro usuário. Em um dos processos analisados, os ministros conduziram que a falta de sinalização na rodovia foi fator determinante para o acidente. Dessa forma, o fato de a vítima supostamente ter feito uma travessia perigosa na rodovia não excluiu a obrigação de indenizar.

“O direito de segurança do usuário está inserido no serviço público concedido, havendo presunção de que a concessionária assumiu todas as atividades e responsabilidades inerentes ao seu mister”, afirmou o ministro Luis Felipe Salomão ([REsp 1.268.743](#)).

No mesmo julgamento, os ministros destacaram que o entendimento é válido tanto para o concessionário de serviço público quanto para o Estado diretamente.

“É firme o entendimento do STJ no sentido de que as concessionárias de serviços públicos concementes a rodovias respondem, objetivamente, por qualquer defeito na prestação do serviço, pela manutenção da rodovia em todos os aspectos.

Ademais, a jurisprudência do STJ reconhece a responsabilidade do Estado em situações similares, de modo que seria conferir tratamento diferenciado à concessionária o fato de não lhe atribuir responsabilidade no caso em tela”, afirmou o acórdão.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s):

[REsp 287599](#)

[REsp 28222](#)

[REsp 1135927](#)

[REsp 1330027](#)

[REsp 1095575](#)

[REsp 896568](#)

[REsp 1268743](#)

Veja a [íntegra](#).

- **É abusiva cláusula que obriga cliente de cartão de crédito a fornecer dados a terceiros**

Fonte: STJ – 09/11/2017

No momento em que assina contrato de serviços de cartão de crédito, o cliente tem o direito de autorizar ou não o fornecimento de seus dados pessoais e de movimentação financeira a outras empresas, ainda que parceiras da administradora. Por esse motivo, a imposição da autorização em contrato de adesão é considerada abusiva e fere os princípios da transparência e da confiança nas relações de consumo.

O entendimento foi fixado pela Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao reconhecer o caráter abusivo de cláusula de fornecimento de informações cadastrais em contratos de adesão de serviços de cartão de crédito oferecidos pelo grupo HSBC. A decisão foi unânime.

“A partir da exposição de dados de sua vida financeira, abre-se leque gigantesco para intromissões diversas na vida do consumidor. Conhecem-se seus hábitos, monitora-se sua maneira de viver e a forma como seu dinheiro é gasto. Por isso a imprescindibilidade da autorização real e espontânea quanto a essa exposição”, afirmou o relator do recurso especial, ministro Luis Felipe Salomão.

A ação civil pública contra o banco HSBC foi proposta pela Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor. Segundo a entidade, a instituição financeira inseria em seus contratos cláusula abusiva que autorizava o repasse das informações cadastrais a empresas parceiras.

Opção do cliente

O caráter abusivo da previsão contratual foi reconhecido pelo juiz de primeira instância, que condenou o banco a retirar a cláusula de seus contratos e o proibiu de prever autorizações compulsórias semelhantes. Em relação ao caráter abusivo, a sentença foi mantida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.

Por meio de recurso especial, grupo HSBC alegou que os consumidores, ao assinarem os contratos de adesão, autorizam expressamente o fornecimento de dados não sigilosos, o que descaracterizaria qualquer violação à sua intimidade.

O ministro Luis Felipe Salomão destacou que, entre os direitos básicos do consumidor, a proteção contra cláusulas abusivas no fornecimento de produtos e serviços é uma das mais importantes previstas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Por violar os princípios da transparência e da confiança nas relações de consumo, o relator considerou abusiva a contratação de serviço de cartão de crédito que não ofereça ao cliente a possibilidade de rejeitar o compartilhamento de dados. Para o ministro, o repasse de informações, além de tornar o cliente vulnerável, não é fundamental para a execução do serviço contratado.

“É plenamente aceitável a alegação de que a instituição financeira necessita do conhecimento de determinados dados do consumidor para lhe prestar o serviço – programação e análise de custos e riscos, por exemplo. Não se justifica, por outro lado, para a viabilidade de seus serviços, a necessidade do repasse dos dados que obtém do consumidor a outras instituições, até mesmo para mantenedoras de cadastros positivos e negativos”, apontou o ministro.

Rol ampliado

No voto que foi acompanhado de forma unânime pelo colegiado, Salomão também destacou que, por meio da [Portaria 05/2002](#), a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça ampliou o rol de cláusulas abusivas constantes no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, incluindo nessa caracterização os casos de

contratos de adesão que impõem ao cliente a transferência de informações a terceiros sem sua autorização expressa.

“No caso dos autos, nos termos em que a cláusula se encontra redigida, a opção do consumidor pelo não compartilhamento de seus dados significa, na mesma medida, a opção por não contratar o serviço de cartão de crédito, em clara dissonância com o mandamento normativo aqui analisado. Não é dado ao cliente do banco recorrente a alternativa da contratação sem a aquiescência com o repasse de seus dados pessoais”, afirmou o ministro.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1348532](#)

Veja a [íntegra](#).

▪ Não há relação de consumo entre segurados e seguradoras do DPVAT

Fonte: STJ – 08/11/2017

Instituído com o objetivo de atenuar os danos gerados pela circulação de veículos, o seguro DPVAT não se constitui como um acordo de vontades entre os donos de carros e as seguradoras participantes do consórcio, mas como imposição legal em que as empresas devem pagar as indenizações nas hipóteses específicas legalmente fixadas. Por consequência, as relações entre proprietários e seguradoras não estão abrangidas pela legislação de proteção ao consumidor.

O entendimento foi aplicado pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao manter acórdão do Tribunal de Justiça do Paraná que, após considerar inaplicável o Código de Defesa do Consumidor (CDC) a ação de cobrança do seguro obrigatório, afastou a inversão do ônus da prova em favor dos segurados.

“Evidenciado, assim, que o seguro DPVAT decorre de imposição legal, e não de uma relação contratual estabelecida entre o proprietário de veículo e as seguradoras integrantes do consórcio do seguro obrigatório sob comento, não se constata, de igual modo, a existência de uma relação consumerista, ainda que se valha das figuras equiparadas a consumidor dispostas na Lei 8.078/90”, afirmou o relator do recurso especial, ministro Marco Aurélio Bellizze.

No recurso originado da decisão do tribunal paranaense, os segurados alegaram que o fato de o seguro DPVAT ter sido instituído por lei própria não afasta a aplicação do CDC, e que há inquestionável relação de consumo entre as partes contratantes do seguro obrigatório.

Obrigação legal

O ministro Bellizze lembrou inicialmente que a legislação consumerista, ao conceituar a figura do consumidor, adotou definição que ultrapassa os limites do adquirente final de produto ou serviço, equiparando a consumidores grupos como a coletividade de pessoas que tenham participado de relações de consumo, vítimas de acidentes de consumo e pessoas expostas à publicidade.

Entretanto, explicou o relator, o DPVAT não se enquadra em nenhuma dessas situações, pois é a Lei 6.194/74 que especifica a extensão do seguro e as hipóteses de cobertura dos danos causados às vítimas de acidentes de trânsito.

“Não há, assim, por parte das seguradoras integrantes do consórcio do seguro DPVAT, responsáveis por lei a procederem ao pagamento, qualquer ingerência nas regras atinentes à indenização securitária, inexistindo, para esse propósito, a adoção de práticas comerciais abusivas de oferta, de contratos de adesão, de publicidade, de cobrança de dívidas etc.”, apontou o relator.

No voto que foi acompanhado de forma unânime pelo colegiado, o ministro Bellizze também afastou a aplicação do conceito técnico-jurídico de vulnerabilidade das vítimas de acidentes de trânsito em relação às seguradoras, já que as empresas consorciadas “não possuem qualquer margem discricionária para efetivação do pagamento da indenização securitária, sempre que presentes os requisitos estabelecidos na lei”.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1635398](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Não cabe pagamento de corretagem quando desistência da compra é motivada**

Fonte: STJ – 30/10/2017

A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu que não cabe pagamento de comissão de corretagem quando o negócio não é conduzido por desistência de uma das partes em virtude da falta de apresentação das certidões do imóvel objeto da transação.

O colegiado restabeleceu sentença de primeiro grau que julgou procedente o pedido dos candidatos à compra do imóvel para não pagar a taxa de corretagem e extinguir a execução, por inexigibilidade de título executivo. Eles desistiram da compra por não terem sido informados da existência de uma ação de execução fiscal contra o proprietário do imóvel.

Segundo o ministro relator no STJ, Luis Felipe Salomão, o pagamento da corretagem não é obrigatório nas hipóteses em que o arrependimento – antes mesmo da lavratura da escritura – é motivado por razões como a descoberta de risco jurídico ou problemas estruturais no imóvel.

“Muito embora não tenha sido apurado se a venda do imóvel pelos promitentes vendedores constituiria ato atentatório à dignidade da Justiça (se caracterizaria, efetivamente, fraude à execução), é certo que o valor da causa da execução fiscal é vultoso (R\$ 84.846,88) – próximo ao do imóvel objeto do compromisso de compra e venda (no valor de R\$ 99.000,00) –, sendo motivo idôneo e suficiente para o rompimento contratual, não havendo cogitar, a meu sentir, em dever de pagar comissão de corretagem”, destacou o relator.

Falta de diligência

Para o ministro, o Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade dos consumidores do negócio intermediado pelo corretor de imóveis. O Código Civil estabelece que o corretor deve executar a mediação com diligência e prudência, levando ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio.

No caso em análise, frisou o ministro, a imobiliária não cumpriu com os seus deveres, pois não chegou nem a pesquisar acerca de ações que poderiam envolver os vendedores, prevenindo a celebração de um negócio nulo, anulável ou ineficaz.

“A execução fiscal ajuizada em face de um dos promitentes vendedores tramitava no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, e o imóvel objeto do contrato de promessa de compra e venda é situado no município de Porto Alegre, ficando nítida, a meu juízo, a falta de diligência e prudência da recorrida”, destacou Salomão.

Obrigação de resultado

A jurisprudência do STJ entende que, no contrato de corretagem, a obrigação é de resultado, somente cabendo cobrança da comissão quando o corretor efetua a aproximação entre comprador e vendedor, resultando na efetiva venda do imóvel. Se o negócio não é concluído por arrependimento motivado, o corretor não faz jus ao recebimento da remuneração.

O ministro frisou que o corretor não pode se desincumbir da tarefa de assessorar as partes até a concretização do negócio, sob risco de deixar a negociação precária e incompleta.

“Com efeito, é de rigor o restabelecimento do que fora decidido na sentença, visto que a recorrida sequer cumpriu com seu dever essencial de buscar certidões no cartório de distribuição acerca de ações a envolver os promitentes vendedores”, afirmou o relator.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1364574](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Demora para reparar defeito de automóvel gera direito a restituição, mas não a dano moral**

Fonte: STJ – 19/10/2017

A demora superior a 30 dias para o reparo de defeito em veículo gera o direito de restituição integral do valor pago, nos termos do **artigo 18**, parágrafo 1º, II, do

Código de Defesa do Consumidor (CDC). Entretanto, o atraso, de forma isolada, não gera dano moral a ser compensado pelo fabricante do carro.

Ao analisar processo que discutia o reparo feito em um veículo fora do prazo estipulado em lei, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) deu provimento ao recuso da Ford Motor Company para excluir da condenação o pagamento a título de danos morais, que havia sido definido em R\$ 10 mil pelo Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA).

A ministra relatora do recurso no STJ, Nancy Andrichi, lembrou que a jurisprudência da corte nos casos de defeitos em veículos estipula que tais ocorrências, isoladamente, não configuram dano moral, sendo necessário, para fins de indenização, outros fatores aptos a comprovar abalo psicológico sofrido pelo consumidor.

Expectativa frustrada

“Em hipóteses envolvendo direito do consumidor, para a configuração de prejuízos extrapatrimoniais, há que se verificar se o bem ou serviço defeituoso ou inadequadamente fornecido tem a aptidão de causar sofrimento, dor, perturbações psíquicas, constrangimentos, angústia ou desconforto espiritual”, argumentou a relatora.

A ministra destacou que, no caso, houve apenas o atraso no reparo e a intenção do consumidor de optar pela restituição do valor pago. Os autos não registram a necessidade de idas e vindas à concessionária responsável pelo reparo, tampouco qualquer outra situação que caracterizasse dano moral indenizável.

“A fixação do dano moral está justificada somente na frustração da expectativa do recorrido quanto à utilização de seu automóvel e à reparação do mesmo para regular fruição, sem ter sido traçada qualquer nota adicional ao mero atraso que pudesse, para além dos danos materiais e da opção de ver restituído o valor pago pelo bem, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia”, frisou.

Valor integral

A turma rejeitou as demais pretensões do fabricante, tais como a limitação do ressarcimento ao valor do veículo na tabela Fipe (em vez do valor pago na compra) ou a necessidade de perícia para comprovar o defeito não sanado.

Segundo a relatora, tais pontos não foram prequestionados pelo TJBA, o que inviabiliza sua análise no recurso especial.

Sobre a restituição do valor, a ministra afirmou que é um direito do consumidor, portanto foi correta a decisão do tribunal de origem ao determinar a devolução integral do quanto despendido na compra do veículo.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1673107](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Sessões de psicoterapia que ultrapassam cobertura de plano de saúde devem ser custeadas por coparticipação**

Fonte: STJ – 10/10/2017

É abusiva cláusula contratual ou ato de operadora de plano de saúde que interrompa tratamento psicoterápico por esgotamento do número de sessões anuais asseguradas no rol de procedimentos e eventos em saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Para o ministro Villas Bôas Cueva, a interrupção do tratamento, nesses casos, “se revela incompatível com a equidade e a boa-fé, colocando o usuário (consumidor) em situação de desvantagem exagerada”.

Esse foi o entendimento unânime da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que considerou que o número de consultas ou sessões anuais fixado pela ANS deve ser visto apenas como cobertura obrigatória mínima a ser custeada plenamente pelo plano de saúde.

Entretanto, “para não haver o esvaziamento do tratamento da enfermidade mental, a quantidade que ultrapassar tais balizas deverá ser suportada tanto pela operadora quanto pelo usuário, em regime de coparticipação”, afirmou Villas Bôas Cueva, relator do recurso julgado.

O caso teve origem quando uma mulher ajuizou ação contra a Unimed de Araras Cooperativa de Trabalho Médico, pois sofria distúrbios depressivos e seu médico solicitou 40 sessões de psicoterapia. A Unimed alegou que estavam cobertas apenas 12 sessões de psicoterapia para esse tipo de desordem mental.

O juízo de primeiro grau entendeu que tal limitação era abusiva e, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), declarou nula a cláusula contratual. O tribunal estadual confirmou que a restrição contratual fere a razoabilidade e desrespeita as peculiaridades de cada paciente. Reconheceu ainda a obrigação da Unimed em fornecer o tratamento.

Tratamentos longos

No STJ, o ministro relator explicou que o CDC incide subsidiariamente nos planos de saúde, devendo a Lei 9.656/98 e o CDC conviver de forma harmônica em relação a esses contratos, pois lidam com bens sensíveis como a manutenção da vida.

Villas Bôas Cueva afirmou que, para os distúrbios depressivos, a Resolução Normativa da ANS338/2013 estabeleceu a cobertura mínima obrigatória de 12 sessões de psicoterapia por ano de contrato, posteriormente majoradas para 18 sessões após a Resolução Normativa 387/2015.

Segundo o relator, os tratamentos psicoterápicos são contínuos e de longa duração. Dessa forma, a restrição da cobertura provocaria a interrupção da terapia, comprometendo o restabelecimento da saúde mental da paciente.

De acordo com o ministro, a jurisprudência do STJ é firme no sentido de que é o médico ou o profissional habilitado, “e não o plano de saúde, quem estabelece, na busca da cura, a orientação terapêutica a ser dada ao usuário acometido de doença coberta”.

Acrescentou que o profissional precisa ter autonomia para estabelecer o período de atendimento adequado segundo as necessidades de cada paciente, “de forma que a operadora não pode limitar o número de sessões recomendadas para o tratamento integral de determinado transtorno mental, sob pena de esvaziar e prejudicar sua eficácia”.

Equilíbrio

Nesse sentido, o colegiado definiu que o número de sessões que ultrapassar o mínimo coberto de 18 consultas deverá ser custeado em regime de coparticipação,

similar ao existente na internação psiquiátrica, a ser suportado tanto pela operadora quanto pelo usuário.

Para Villas Bôas Cueva, a coparticipação é necessária porque, “por um lado, impede a concessão de consultas indiscriminadas ou o prolongamento em demasia de tratamentos e, por outro, restabelece o equilíbrio contratual, já que as sessões de psicoterapia acima do limite mínimo estipulado pela ANS não foram consideradas no cálculo atuarial do fundo mútuo do plano, o que evita a onerosidade excessiva para ambas as partes”.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1679190](#)

Veja a [íntegra](#).

- **Hospital responde objetivamente por erro médico, diz Superior Tribunal de Justiça**

Fonte: Revista Consultor Jurídico, 09/10/2017

Embora médico só possa responder por erro se ficar provada sua culpa, hospital responde objetivamente por prejuízos causados a paciente. Com base nesse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça confirmou decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul que condenou um hospital a indenizar uma mãe pela má prestação dos serviços durante o parto de sua filha, que, em razão das falhas procedimentais, teve sequelas cerebrais de caráter permanente.

Ao ser internada, a paciente passou por uma cesariana tardia, fato que ocasionou várias sequelas de caráter permanente na criança, como paralisia cerebral, epilepsia e atrofia cerebral, pois ficou sem oxigenação e sem monitoramento cardíaco durante 29 minutos entre a conversão do parto normal para a cesariana. Em primeira instância, o hospital foi condenado a pagar R\$ 30 mil por danos morais, com correção monetária desde a decisão, além de juros de mora, contados a partir da data do fato.

Imperícia e negligência

O tribunal gaúcho considerou que houve imperícia e negligência por parte do

hospital, visto que a perícia técnica comprovou que a criança ficou sem acompanhamento durante o parto. Concordou que o hospital deveria indenizar os danos causados. No STJ, o hospital alegou que sua responsabilidade só poderia ser estabelecida mediante aferição de culpa, mas a paciente não teria conseguido demonstrar a ocorrência de ato culposos.

A relatora do recurso, ministra Nancy Andrighi, lembrou que a pretensão da paciente não se voltou para a responsabilização de um médico ou de profissionais que participaram do procedimento, mas diz respeito exclusivamente ao defeito na prestação do serviço hospitalar.

A ministra explicou que a responsabilidade civil do médico é diferente da do hospital nos casos de indenização. Enquanto os médicos têm responsabilidade subjetiva, de acordo com a culpa, os estabelecimentos respondem objetivamente, conforme os serviços prestados.

Fundamento adicional

Para a ministra, ficou constatada a responsabilidade objetiva do hospital, tendo em vista que as instâncias de origem reconheceram um defeito no serviço prestado. A ministra sublinhou, ainda, que haveria fundamento adicional à responsabilização do hospital, uma vez que a corte local reconheceu a conduta inadequada dos profissionais envolvidos no procedimento. Isso, segundo ela, configuraria a culpa destes profissionais e, por consequência, a responsabilidade solidária do hospital.

De acordo com a turma, como o próprio TJ-RS reconheceu a responsabilidade objetiva do hospital em razão do defeito ou da má prestação do serviço, não é possível alterar essa conclusão, pois demandaria o reexame de fatos e provas dos autos, algo vedado em recurso especial pela Súmula 7 do STJ.

Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.

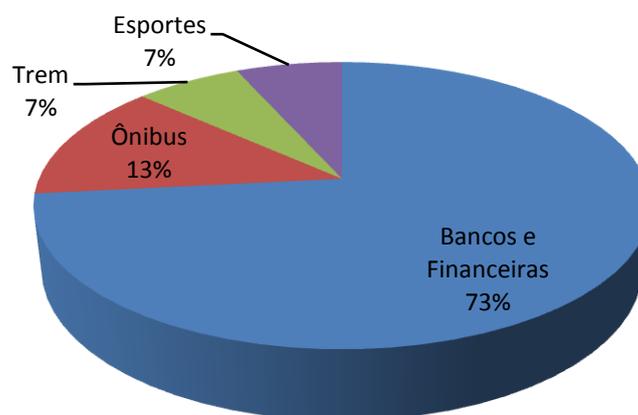
REsp 1.621.375

Veja a [íntegra](#).

//ATUAÇÃO DO MPRJ EM NÚMEROS – 4º TRIMESTRE

1. Decisões judiciais favoráveis obtidas no quartotrimestre

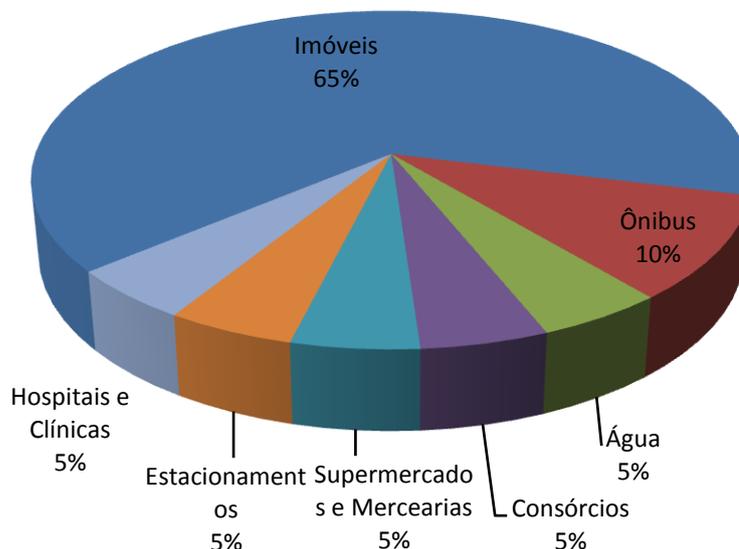
No quarto trimestre do ano de 2017 foram obtidas 15 decisões judiciais favoráveis ao Ministério público na seara da defesa do consumidor. A distribuição dessas vitórias judiciais por setor de consumo obtidas no 4º trimestre de 2017 acaba por refletir um maior quantitativo de ações propostas na temática do transporte público por ônibus:



2. Ações Cíveis Públicas propostas no quarto trimestre

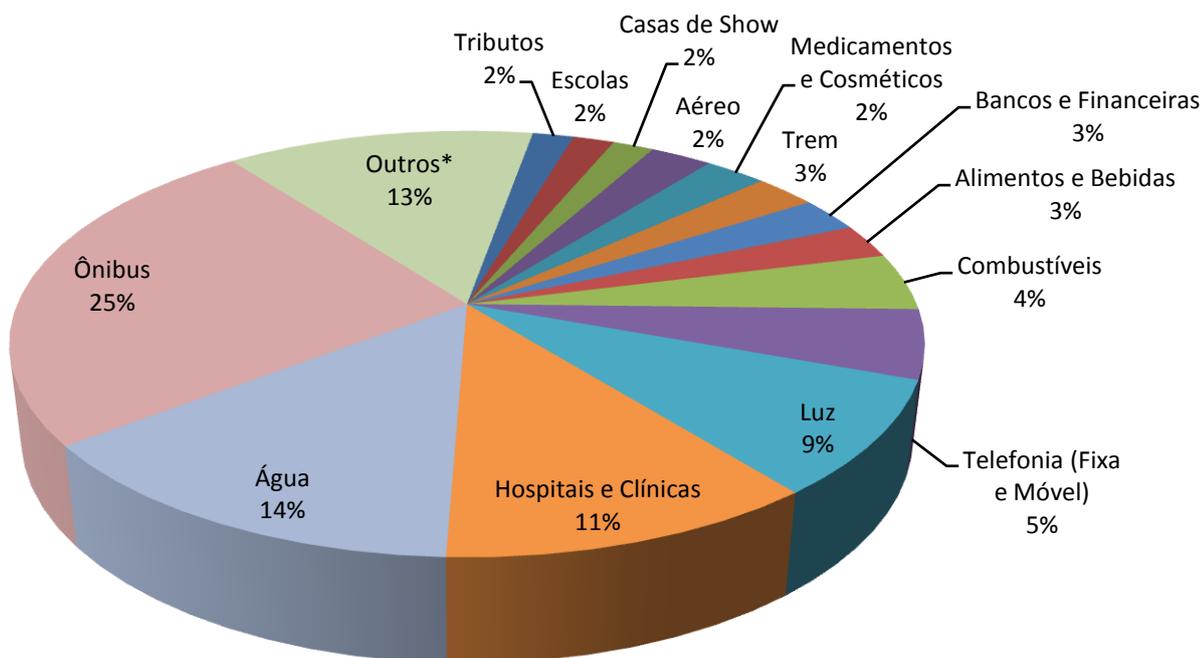
No último trimestre do ano de 2017 foram ajuizadas 20 ações civis públicas pelas Promotorias de Justiça com atribuição para a defesa do consumidor.

A distribuição das ações por setor de consumo acaba se refletir da seguinte forma:



3. Inquéritos civis instaurados no quarto trimestre

Foram ainda instaurados 115 inquéritos civis no período. Os setores mais investigado no período estão indicados abaixo:



4. Compromissos de Ajustamento de Conduta (TAC) firmados no quarto trimestre

Foram obtidos 11 vitórias em favor dos consumidores, consubstanciadas em termos de compromisso de ajustamento de conduta celebrados com o Ministério Público. Do ponto de vista dos setores econômicos afetados, tem-se a seguinte situação:

