

INFORMATIVO

Ano IV / nº 16/ JANEIRO - FEVEREIRO - MARÇO 2016

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



SUMÁRIO



DESTAQUES.....	4
NOTÍCIAS.....	14
LEGISLAÇÃO	32
JURISPRUDÊNCIA.....	38
EVENTOS.....	46

//DESTAQUES

▪ Relatório sobre Transporte Público por Ônibus é apresentado em reunião com Promotorias do Consumidor da Capital

No dia 18 de fevereiro, em reunião realizada com os Promotores de Justiça do Consumidor da Capital, foram debatidas formas de tornar mais efetiva a atuação ministerial com relação ao transporte público por ônibus, após apresentação de um relatório produzido pelo Centro de Apoio sobre o tema.

O referido relatório teve início devido a uma solicitação da 2ª PJDC, sendo composto por um levantamento das reclamações recebidas no MPRJ (Ouvidoria e Consumidor Vencedor), das ACPs já ajuizadas e da resposta do Poder Judiciário, traçando um quadro geral sobre o tema.

Buscou-se analisar não apenas a atuação ministerial em si, mas também, dentro dos limites propostos no estudo, sua eficácia face à resposta do Poder Judiciário, perquirindo dados que de alguma forma denotem a ocorrência de alteração na realidade dos usuários do transporte após o ajuizamento das ACPs.

Com a pesquisa, foram identificadas, através de uma metodologia hipotético-dedutiva, algumas linhas de raciocínio sobre possíveis fatores influenciadores do cenário atual e sobre medidas capazes de contribuir para o trabalho executado pelos órgãos de execução em sua busca incessante pela melhoria da qualidade do transporte rodoviário por ônibus.

Um dos resultados da reunião, com o objetivo de tornar mais efetiva a intensa atuação ministerial sobre o assunto, foi a decisão dos presentes de concentrar nas mãos de um só Promotor todas as notícias relativas a vícios de uma mesma linha de ônibus, passando-se a realizar a distribuição de novas notícias ao promotor que analisou as anteriores, por conexão.

O CAO Consumidor comprometeu-se a fazer, periodicamente, um levantamento sobre as empresas com maiores problemas, consubstanciados em um grande número de ações civis públicas propostas por várias promotorias e de reclamações recebidas pela Ouvidoria e pelo sistema Consumidor Vencedor, identificando,

inclusive, as reclamações que indicam potencial descumprimento de decisões judiciais já obtidas, de forma a dar suporte a ações coletivas que tenham por causa de pedir a grande recorrência de problemas ou a outras medidas, adequadas ao caso.

Os Promotores de Justiça presentes acordaram que as informações referentes às empresas com recorrência de problemas seriam analisadas em conjunto nos órgãos de execução da capital, bem como seriam conjuntas eventuais ações ajuizadas.

Já foi iniciado pelo CAO Consumidor o levantamento solicitado desses dados a partir da empresa Expresso Pégaso, que capitanearia, segundo informações da própria Coordenação, o ranking de ações judiciais e de reclamações.

O Centro de Apoio também buscará viabilizar, a pedido dos Promotores, uma reunião de trabalho com o Secretário Municipal de Transportes, Rafael Picciani, e com o Subsecretário de Planejamento, Alexandre Sansão, para que possam ser debatidos temas sensíveis na área de transportes por ônibus, a saber: i) o processo de racionalização de linhas de ônibus e o BRT; ii) o estabelecimento de regras claras sobre a circulação de ônibus noturnos; iii) eventual impacto na tarifa de quaisquer fatos que possam reduzir custos das empresas.

[Veja aqui a íntegra do relatório e da ata da reunião.](#)

▪ 14ª Reunião da Secretaria Nacional do Consumidor

O CAO Consumidor participou, nos dias 02 e 03 de março de 2016, em Brasília/DF, da 14ª Reunião da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Na ocasião, foi realizada também a cerimônia de lançamento e apresentação do documentário “Movimento Consumerista Brasileiro: 25 anos do CDC”.

A reunião da SENACON, mais nova parceira do Sistema Consumidor Vencedor, teve um espectro bastante amplo, visando, para além do progresso científico e da divulgação dos direitos do consumidor, a promoção de uma maior aproximação e troca de experiências entre as instituições integrantes do SNDC e, com isso, a extração de contribuições para a construção da Política Nacional das Relações de Consumo.

Entre os pontos a destacar, tratados pela Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), merece destaque o dos planos de saúde coletivos por adesão. O tema, por sua relevância, será discutido pela MPCON com a ANS, com foco, em um primeiro momento, nos temas: informação para os consumidores acerca das restrições desse tipo de contratação e necessidade de revisão das regras de rescisão unilateral.

- **Apresentação do Consumidor Vencedor na 101ª Reunião do Conselho Nacional de Corregedores-Gerais do MP dos Estados e da União**

Consumidor Vencedor Nacional



No dia 10 de março, a Coordenação do CAO Consumidor apresentou o sistema Consumidor Vencedor e sua proposta de nacionalização na 101ª Reunião do Conselho Nacional de Corregedores-Gerais do MP dos Estados e da União, realizada em Porto Alegre. A proposta recebeu o apoio do Conselho Nacional, que recomendou a adesão ao sistema.

Criado por iniciativa do MPRJ e premiado como projeto inovador pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) em agosto de 2013, o Portal Consumidor Vencedor possui atualmente cerca de 2,8 mil documentos cadastrados, entre ações civis públicas, decisões judiciais e termos de ajustamento de conduta.

Um passo importante na nacionalização do sistema será dado no mês de abril, com o lançamento, de forma coordenada, em todo o país, da pesquisa nacional do Portal

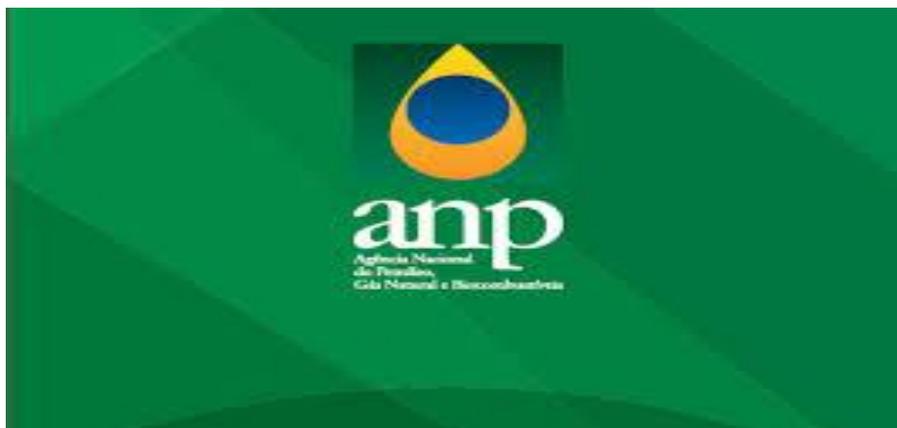
Consumidor Vencedor. A pesquisa permitirá o acesso, em busca por nome da empresa ou por assunto, a todas as vitórias e ações dos MPs participantes relacionadas aos temas solicitados ou empresas pesquisadas.

A pesquisa nacional será extremamente útil não só para o consumidor como também para os Promotores de Justiça que, ao receberem uma notícia de irregularidade, poderão verificar se já há ação civil pública ou TAC em relação àquela irregularidade ou a fato semelhante, evitando o retrabalho.

Também está sendo implementado um novo formulário de recebimento de denúncias, unificado, que permitirá a criação de um aplicativo de celular que possa ser utilizado por todos os MPs aderentes.

Durante o evento, em Porto Alegre, foram distribuídas aos Corregedores-Gerais dos MPs de todo o país, 40 cópias em DVD do vídeo, elaborado pela Coordenação do CAO Consumidor, com uma apresentação do projeto Consumidor Vencedor Nacional. Veja aqui o [vídeo](#) de apresentação do projeto.

- **Reunião com Agência Nacional de Petróleo para a construção de um sistema informatizado com georreferenciamento de postos de revenda de combustíveis**



No dia 15 de março, a Coordenação do CAO Consumidor realizou reunião, na sede do MPRJ, com representantes de vários setores da Agência Nacional de Petróleo (ANP). O objetivo foi tratar de uma cooperação para a construção de um sistema informatizado com georreferenciamento de postos de revenda de combustíveis, integrado por dados relativos a vendas, preços do varejo de combustíveis, coeficientes de variação de preços e autos de infração lavrados.

A reunião contou com a participação do Subprocurador-Geral de Justiça de Planejamento, de coordenadores e superintendentes da ANP, além de técnicos do GATE e da CODPLAN/MPRJ.

A criação de uma base de dados no âmbito do MP objetiva, através de sua sobreposição com o sistema institucional de georreferenciamento, disponibilizado pelo projeto MP em Mapas, possibilitar o cotejo de decisões judiciais e termos de ajustamento de conduta, já obtidos pelo Ministério Público, com a atuação da ANP no exercício de seu poder de polícia, o que poderá indicar a ocorrência de eventual descumprimento e/ou a necessidade de instauração de novas investigações. O acesso eletrônico a esses dados, por sua vez, diminuirá sensivelmente a necessidade de comunicação via ofícios entre ambas as instituições.

Outrossim, por um segundo viés, a análise dos preços e de seu coeficiente de variação permitirá a ampliação do conhecimento das variações econômicas do varejo de combustíveis e a priorização das investigações nos casos onde o elemento econômico tenha apontado alguma distorção.

Veja [aqui](#) o Boletim Anual 2015, da Superintendência de Fiscalização do Abastecimento da Agência Nacional do Petróleo (ANP), com dados detalhados sobre as interdições e autuações realizadas em todo o país, além de um levantamento das parcerias e forças-tarefa montadas com órgãos municipais, estaduais e federais, com destaque para os Procons (municipais e estaduais), os Institutos de Pesos e Medidas dos estados e os Ministérios Públicos estaduais.

- **Cao Consumidor representa MPRJ no Comitê Gestor do Consumidor.gov.br**



O CAO Consumidor foi convidado para representar o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro no Comitê Gestor da plataforma Consumidor.gov.br, participando da reunião de instalação desse comitê, ocorrida no dia 11 de março, em Brasília, no Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor, no Ministério da Justiça.

O Comitê Gestor do Consumidor.gov.br, instituído pelo artigo 4º do Decreto nº 8.573/2015, é formado por representantes do Ministério da Justiça e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), além de empresas participantes, tendo como objetivo definir ações e coordenar a gestão e a manutenção dessa plataforma online, voltada para a solução de conflitos individuais de consumo.

O MPRJ participará como membro convidado, sem direito a voto.

Segundo a Senacon, 60% das litigantes nos tribunais aderiram à iniciativa implementada em 2015 e que já recebeu 261.737 casos, registrando um índice médio de 80% de solução de conflitos. Atualmente, já são 305 as empresas participantes, o que representa a metade dos maiores litigantes do Judiciário brasileiro. O MPRJ foi o primeiro Ministério Público a firmar parceria com SENACON para acesso aos dados da plataforma e incentivo à sua utilização.

▪ Comemorações pelo Dia Mundial do Consumidor

direito de arrendimento

Nas compras pela internet, telefone ou catálogo, após o recebimento do produto o consumidor tem o prazo de sete dias para desistir da compra. Nesses casos, o custo da devolução corre por conta do vendedor.

LEI Nº 11 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

produto com defeito

Se o problema não for solucionado em 30 dias, o consumidor poderá exigir um outro produto igual ou a devolução do dinheiro, além do abatimento do valor caso queira ficar com a mercadoria imperfeita.

ART. 18 E 19 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

atenção, PAIS!

As escolas não podem cobrar "taxa de material escolar de uso coletivo". A Lei Federal 12.806/13 proíbe a inclusão na lista do material escolar do aluno de itens de uso coletivo. Os custos devem ser considerados no cálculo do valor das anuidades.

MPRJ

preços diferentes? vale o MENDR!

De acordo com a Asserj, se houver aumento de preço, a primeira alteração deve ser feita na gôndola e, em seguida, no caixa. Caso haja erro nesta mudança, paga-se o menor valor. Em caso de redução, a mudança deve ser feita primeiro no caixa e, depois, na prateleira.

www.asserj.com.br/MPRJ/Consum

DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR 15.03

Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, com o apoio da Assessoria de Comunicação Social do MPRJ, foram publicadas, durante todo o mês de março, dicas no Facebook do MPRJ e na página do Consumidor Vencedor sobre direitos dos consumidores e vitórias já obtidas pelo MPRJ na seara consumerista.

Entre os temas divulgados, destacamos a campanha “De Olho no Preço”, referente a TAC firmado pelo MPRJ e pelo Sistema Estadual de Defesa do Consumidor com diversos supermercados para coibir diferenças de preço dos produtos nas gôndolas e no caixa. O TAC garante não só o cumprimento da legislação, com a aplicação do valor mais baixo, mas também a obrigação de dar ao consumidor uma unidade gratuitamente, sempre que tal diferença ocorrer.



DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR 15.03

**preços diferentes?
vale o MENOR!**

De acordo com a Asserj, se houver aumento de preço, a primeira alteração deve ser feita na gôndola e, em seguida, no caixa. Caso haja erro nesta mudança, paga-se o menor valor. Em caso de redução, a mudança deve ser feita primeiro no caixa e, depois, na prateleira.

MPRJ
MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO

www.facebook.com/MPRJ.Oficial

A Coordenação do Cao Consumidor participou também de evento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor realizado, no dia 15 de março, no Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

▪ Reunião com Vigilância Sanitária e PROCONs Estadual e Carioca

No dia 23 de março, o CAO Consumidor realizou reunião na sede do MPRJ, a pedido do representante da Vigilância Sanitária (SUBVISA) Arnaldo Lassance, congregando participantes da SUBVISA, dos PROCONs e do Ministério da Agricultura (DDA, SISA).

Na ocasião, foi expressada pelos presentes a necessidade de uniformização de entendimentos da Vigilância Sanitária, do Ministério da Agricultura e dos PROCONs nas operações de fiscalização relacionadas ao setor de alimentos, evitando que os fornecedores fiquem sujeitos à atuação concomitante de vários órgãos com exigências distintas.

Sugeriu-se a busca de um futuro protocolo comum, com base na legislação aplicável, além do apoio recíproco entre os órgãos envolvidos, cada qual com sua expertise. Cada um dos órgãos teceu considerações sobre sua atuação, havendo interesse comum em uma aproximação, inclusive com o compartilhamento de informações e estruturas que permitam identificar mais facilmente fraudes em produtos alimentícios.

Estabelecido o contato inicial e o interesse comum, especialmente na área do leite, da carne e do pescado, ficou acordado que os representantes do Ministério da Agricultura encaminhariam aos e-mails dos participantes uma listagem contendo os principais problemas enfrentados nas ações de fiscalização, para que, em seguida, PROCONs e SUBVISA possam robustecer o texto com outras hipóteses de fiscalização e descrever suas metodologias de atuação, indicando, se possível, eventuais pontos de divergência, tudo no objetivo de se desenvolver a partir desse documento um protocolo unificado.

Ressaltou-se a necessidade de manutenção da discussão sobre os problemas prioritários e metodologias de fiscalização a partir de um único texto, a ser criticado e ampliado por via eletrônica e nas reuniões presenciais posteriores. Também pela via do correio eletrônico serão definidos pontos focais em cada órgão para fomentar um contato continuado entre todos, além de possíveis ações conjuntas.

Os representantes do Ministério Público informaram que, uma vez definido um protocolo comum ou entendimentos uniformes, tais serão encaminhados para a ciência de todos os promotores de justiça com atribuição na tutela consumerista,

bem como eventual comunicação de outra ordem que algum dos órgãos pretenda difundir no Ministério Público Estadual. Ressaltaram os Promotores presentes que a despeito da distribuição das informações e da consecução de eventual protocolo unificado de atuação dos órgãos de fiscalização, a atuação dos Promotores de Justiça é balizada pela garantia constitucional de sua independência funcional, razão pela qual suas manifestações poderão divergir, no caso concreto.

Para continuidade dos entendimentos foi designada a data de 13 de abril de 2016.

- **MPRN e MPSE aderem ao sistema Consumidor Vencedor**



No dia 30 de março de 2016, por ocasião da reunião do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais (CNPGE), o Ministério Público do Estado do Sergipe e o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte firmaram Termo de Cooperação com o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro para adesão ao sistema Consumidor Vencedor.

Atualmente, já fazem parte do sistema Consumidor Vencedor 23 Ministérios Públicos, incluindo o Ministério Público Federal: MPRS, MPSC, MPPR, MPSP, MPRI, MPMG, MPES, MPBA, MPPE, MPPB, MPCE, MPGO, MPMA, MPPA, MPMT, MPDFT, MPTO, MPPI, MPRO, MPAC, MPRN, MPSE e MPF. Destes, 19 já

alimentaram o sistema com suas ações civis públicas, TACs e decisões judiciais, contando com espaços publicados na internet.

A alimentação do sistema por cada Ministério Público signatário vem resultando na criação de um banco de dados sólido, que caminha para se tornar nacional, disponível para todas as instituições parceiras, refletindo, com precisão, a atuação ministerial em defesa do consumidor em todo o país e viabilizando a extração de relatórios, que poderão fomentar a definição de estratégias conjuntas de ação, em âmbito interestadual ou mesmo nacional.

Até o presente momento, já foram divulgados no site 2.818 documentos, entre termos de ajustamento de conduta, decisões judiciais, provisórias e definitivas, e novas ações civis públicas do MP, todos assegurando ou pleiteando direitos dos consumidores, como resultado da atuação do MP.

//NOTÍCIAS

▪ Empresas não podem mais ficar com sobras do RioCard

Segundo liminar, é possível a usuários terem reembolso de crédito

Fonte: O Globo – 01/03/2016



Justiça condena prefeitura e Rio ônibus por cobrança indevida do Bilhete Único

RIO - Uma liminar da Justiça do Rio proibiu a Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio (Fetranspor) e a RioCard de se apropriarem de créditos não utilizados de passagens adquiridas por usuários do transporte público. A partir de agora, os usuários poderão ter de volta a sobra dos cartões. A decisão, que vale tanto para bilhetes intermunicipais como municipais e foi tomada com base no Código de Defesa do Consumidor, começa a valer assim que os réus forem notificados.

Antes, a sobra dos créditos, que expiravam 12 meses após a aquisição, ficava com as empresas e era distribuída entre as concessionárias do setor que atuam em todo o estado, operando ônibus, vans, trens, metrô e barcas. Apenas nas linhas de ônibus intermunicipais, como O GLOBO noticiou em novembro do ano passado, em cinco anos 62 empresas embolsaram R\$ 90 milhões desses créditos. O setor alega que, na realidade, os recursos teriam sido usados para manter o sistema RioCard.

CRÉDITOS NÃO EXPIRAM MAIS

A decisão judicial foi tomada numa ação civil pública apresentada pela Defensoria Pública e pelo Ministério Público. Determina à Fetranspor e à Riocard que se abstenham “de aplicar a perda de validade, ou deixar expirar os créditos inseridos nas ‘bolsas de crédito’ dos usuários do cartão RioCard, em todas as suas modalidades”. Ordena ainda que possibilitem “o uso ou o reembolso pelos consumidores, a qualquer tempo, dos créditos contidos em seus cartões, sob pena de multa diária de R\$ 100 mil”.

Para a coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública, Patrícia Cardoso, trata-se de uma importante conquista para os usuários do sistema público de transporte.

— Essa população é a maior prejudicada com essa ilegalidade que já vinha ocorrendo há muito tempo. Essa liminar foi uma grande vitória, porque quem usa o sistema público é hipossuficiente. Quem coloca crédito no cartão já o faz com muita dificuldade — comentou.

O valor de R\$ 90 milhões veio à tona após quase um ano de queda de braço entre autoridades do estado e empresários. A Fetranspor e a RioCard só forneceram o dado em agosto de 2015, depois de obrigadas pela Justiça. A briga judicial teve início depois que a Secretaria estadual de Transportes aceitou a alegação da RioCard de que os dados sobre os créditos expirados não seriam divulgáveis, por serem confidenciais, já que se tratava de uma relação privada entre a empresa e os usuários. O Tribunal de Contas do Estado (TCE) chegou a aprovar em plenário uma determinação para que subsídios fossem suspensos, até a informação ser fornecida.

DEVASSA ENCONTROU IRREGULARIDADES

Em 2014, o TCE decidira fazer uma devassa na operação das empresas. Além do modelo pré-pago, outro alvo da investigação foi a gestão do Bilhete Único Intermunicipal, cuja operação é subsidiada pelo estado, caso o usuário precise pegar um segundo transporte coletivo em até três horas para chegar ao seu destino. A auditoria encontrou casos em que o número declarado de passageiros era 19 vezes maior que o efetivamente transportado. Em tese, isso poderia levar um operador a receber subsídios indevidos.

Os auditores também descobriram casos em que praticamente na mesma hora, em locais distantes, o sistema registrava um mesmo passageiro usando o Bilhete Único. Outra irregularidade foi o uso excessivo de bilhetes vinculados a CPFs de crianças com até 5 anos. Nessa faixa etária, passageiros são isentos do pagamento de passagem, desde que não ocupem um assento próprio e fiquem no colo dos pais.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Nos supermercados, um preço na prateleira e outro no caixa**

Procon-RJ autua sete lojas por divergência de valor e produtos fora da validade

Fonte: O Globo - 28/02/2016



Marcação acirrada. O diretor do Procon RJ, Fábio Domingos, junto à fiscal da autarquia em mercado da Tijuca: embutidos ganharam nova etiqueta com prazo de validade correto - Domingos Peixoto / Agência O Globo

RIO - Dificuldade em identificar o preço de um produto na gôndola e valores diferentes — normalmente para mais — entre a prateleira e a boca do caixa, infelizmente, são uma rotina comum a quem faz compra em supermercados. As numerosas reclamações levaram a “Defesa do Consumidor” a pedir ao Procon-RJ que verificasse, com exclusividade para o GLOBO, qual era a realidade nos supermercados fluminenses. Ao todo, foram fiscalizadas, na última semana, 12 mercados de sete redes, nas Zonas Sul, Norte e Oeste do Rio e em Niterói. Sete estabelecimentos foram autuados por problemas com preços e prazo de validade, sendo eles filiais do Pão de Açúcar, Extra, Prezunic e Intercontinental.

Moradora da Tijuca, a professora aposentada Nádia Lopes se queixa de que é comum haver divergência e dificuldades de se identificarem preços das mercadorias nos supermercados da região:

— Na prateleira tem a etiqueta de uma mercadoria, mas não da outra, sempre a que você quer levar, claro. Além disso, nem sempre os leitores ópticos funcionam, isso quando tem a maquininha.

Um cliente que fazia as compras no Extra, da Rua Mariz e Barros, na Tijuca, abordou um dos fiscais para saber o que fazer, já que o azeite que havia escolhido não tinha

preço. Imediatamente, o fiscal determinou a retirada do produto da prateleira para cadastramento.

— Todo e qualquer produto tem que ter seu preço estampado de forma clara. Caso o consumidor encontre uma mercadoria em que o preço não esteja identificado, pressupõe-se que o valor a ser aplicado é o do produto com maior similaridade ao escolhido — diz o diretor de Fiscalização do Procon-RJ, Fábio Domingos. — Todos os produtos expostos que estejam sem a precificação devem ser retirados para correção.

ACORDO GARANTE PRODUTO DE GRAÇA

No caso de preços diferentes, o diretor explica que, a rigor da lei, vale o menor, sempre. No Prezunic de Benfica, por exemplo, o preço do bolo Ana Maria era de R\$ 1,65 na etiqueta afixada na prateleira, mas, no caixa, subia para R\$ 1,85.

Neste caso, Christiane de Amorim Cavassa Freire, coordenadora do Centro de Apoio das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva, do Ministério Público do Rio, lembra que, se o supermercado tiver assinado o acordo firmado em janeiro de 2014, o consumidor teria direito a levar um bolo de graça para casa. A campanha “De Olho no Preço” trata da divergência de preços nas prateleiras e no caixa e ainda está valendo. Pelo acordo, lembra Christiane, o consumidor, ao verificar a ausência de preço ou valores diferentes, tem direito a levar uma unidade do produto gratuitamente:

— Nem todos os supermercados participam. Então, a obrigação de fornecer um produto gratuitamente só pode ser exigida dos que assinaram o termo de cooperação. Nos demais, vale o menor preço — ressalta a promotora.



Consumidora atenta. Nádia Lopes está sempre de olho nos preços e na validade dos produtos que leva para casa - Domingos Peixoto / Agência O Globo

Coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon) da Defensoria Pública do Estado do Rio, Patrícia Cardoso afirma que temos como este são uma arma importante:

— O indivíduo monitora os fornecedores e exige a reparação do problema no momento que a detecta. Mecanismos de empoderamento da sociedade na fiscalização de seus direitos são sempre muito válidos.

De acordo com o presidente da Associação de Supermercados do Estado do Rio (Asserj), Fábio Queiróz, a campanha “De Olho no Preço” conta com a participação de 237 lojas de diversas redes. A lista está no site do Consumidor Vencedor (consumidorvencedor.mp.br). Ele ressalta que o mesmo vale caso o consumidor encontre produtos com validade vencida: é garantido o direito a uma unidade similar, sem custo.

Em relação à fiscalização da validade dos produtos, os fiscais tiveram atenção especial a frios, carnes, peixes e embutidos. No Extra da Mariz e Barros, além de alimentos vencidos, foram encontradas salsichas e linguiças com validade superior à determinada pelo fabricante. Aberta a embalagem a vácuo, o prazo correto é de três dias, e não nove, como estava na etiqueta.

— Estou cansada de encontrar produtos fora do prazo ou com data próxima a vencer. Já aconteceu comigo ao comprar até refrigerante— reclama a aposentada Amélia Esteves.

RISCO À SAÚDE E ÀS FINANÇAS

Na opinião do diretor do Procon-RJ, todos os problemas registrados pelos fiscais são graves:

— A questão da validade envolve risco à saúde, e a de preços prejudica a parte financeira. Ao fazer compras, deve-se aprender a ter a visão do fiscal.

A Asserj orienta os mercados para que, se houver aumento de preço, a primeira alteração seja feita na gôndola e, em seguida, no caixa. Caso haja erro nesta mudança, paga-se o menor valor. Em caso de redução, a mudança deve ser feita primeiro no caixa e, depois, na prateleira, para não prejudicar o cliente no registro das compras.

A rede Prezunic informa que, em relação às divergências de preços, os valores sinalizados eram de promoção que havia terminado e ainda não havia sido alterada. E acrescenta que, neste caso, o supermercado pratica o menor preço.

O Extra e o Pão de Açúcar afirmam realizar rígida fiscalização dos preços nas gôndolas e que estão implantando medidas para aumentar o controle. Em eventual divergência, as duas redes garantem cobrar o menor valor. Quanto aos problemas com validade na filial do Extra, o comunicado destaca que os pontos abordados não condizem com o padrão da empresa e que serão tomadas medidas corretivas.

O Intercontinental, por sua vez, esclarece que, quando há uma mudança no sistema, às vezes, o preço na gôndola demora a ser atualizado, o que pode levar a erro. Mas o consumidor, garante, sempre pagará o menor entre eles.

OS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Preços diferentes: Neste caso, a lei diz que vale o menor valor, seja esta divergência verificada na apresentação (prateleira) ou no momento do pagamento (no caixa).

Unidade gratuita: De acordo com o termo de cooperação da campanha “De Olho no Preço”, o consumidor que encontrar qualquer produto que, no caixa, tenha valor maior do que o exposto nas gôndolas, vitrines, cartazes, encartes ou em propagandas veiculadas pelo supermercado terá direito a levar uma unidade do mesmo produto gratuitamente mais de um produto.

Mais de um produto: Pelo TAC assinado com os mercados, se houver vários produtos distintos com preço maior no caixa, o cliente receberá todos gratuitamente, observado o limite de uma unidade de cada mercadoria com preço divergente

Ausência de preço: Todo e qualquer produto tem de ter o preço informado de forma clara. Caso uma mercadoria não tenha o valor identificado, pressupõe-se que vale o mesmo da similar mais próxima, diz o Procon

Alimento Vencido: Caso esteja com a validade vencida, o consumidor deve receber outro similar, sem custo, diz a Asserj

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Shoppings do RJ não podem advertir clientes sobre objetos deixados no carro**

Fonte: Consultor Jurídico – 17/03/2016

Seis shoppings do Rio de Janeiro terão que excluir dos tíquetes de estacionamento a advertência para que os clientes não deixem pertences no carro. A decisão é do juiz Paulo Assed Estefan, da 1ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro. O descumprimento está sujeito à multa diária no valor de R\$ 5 mil.

Para o juiz, ainda que a recomendação não se traduza em cláusula contratual e não seja, por si só, excludente de responsabilidade, não resta dúvida que o estabelecimento tenta, por meio de mensagem subliminar, convencer os clientes disso.

Na decisão, proferida nesta quarta-feira (15/3), Estefan condenou a administradora de shoppings Ancar Ivanhoé. A empresa é proprietária e faz a gestão do Botafogo Praia Shopping, em Botafogo; do Boulevard Rio Shopping, em Vila Isabel; do Shopping Nova América, em Del Castilho; e do Downtown (blocos 5, 7 e 17), na Barra da Tijuca. A empresa também administra o Rio Design Barra e o Rio Design Leblon.

A decisão atende a uma ação civil pública movida pelo Ministério Público estadual. De acordo com os documentos juntados ao processo, a companhia inseriu no comprovante que entrega ao cliente de seu serviço de estacionamento declaração de existência de seguro contra roubo e furto do veículo. Mesmo assim, o texto adverte o consumidor para não deixar objetos de valor no carro.

“O leitor desavisado pode interpretar a mensagem como se a requerida não se responsabilizasse da boa guarda dos bens que lhes foram confiados e, por consequência, não se vê obrigada a indenizar qualquer perda, o que, por certo, atenta contra a ordem legal vigente, notadamente a boa-fé contratual e o dever de clara e objetiva informação ao consumidor”, afirmou. Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.

Processo 0058327-71.2016.8.19.0001

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Criado em junho de 2014, Senacon informa que 80% dos problemas foram resolvidos**

Fonte: O Globo – 11/03/2016

BRASÍLIA - O portal do governo para mediação de conflitos entre consumidores e empresas do setor privado, consumidor.gov.br, atingiu 261,1 mil atendimentos até fevereiro. Em evento que criou um comitê gestor para coordenar o site, realizado nessa sexta-feira, a secretária Nacional do Consumidor (Senacon), Juliana Pereira, explicou que, desse total, quase 80% dos problemas foram resolvidos.

O portal foi criado em junho de 2014 e permite ao cliente insatisfeito registrar uma reclamação e contatar diretamente a empresa, que deve estar credenciada no portal. Atualmente existem 304 empresas cadastradas no sistema, entre elas todas as operadoras de telecomunicação, todas as companhias aéreas e parte dos bancos, planos de saúde e do varejo. A média de prazo para solução dos problemas é de 6,5

dias. No fim do processo, o consumidor avalia o atendimento e a rapidez com que ele foi feito, o que depois é elencado em um ranking entre as empresas.

Juliana afirmou que, desde o início da criação do portal, o foco foi trazer ao menos as empresas mais reclamadas, sobretudo grandes bancos e operadoras de telecomunicação.

— Nós precisávamos dos mais reclamados. Não adiantava ter uma plataforma se não tivéssemos os mais reclamados. E essas empresas já tinham bons índices de solução.

Para a secretária, o portal é uma política pública que evita a grande judicialização dos casos. Juliana argumentou que a mediação evita custos e permite às empresas trazerem de volta consumidores insatisfeitos e identificar os problemas que possuem junto aos clientes.

— Nem tudo é contencioso. Nem tudo precisa de advogado para dizer que está errado ou certo. Se tudo necessitar de um árbitro é sinal de que a gente não consegue ser maduro com os nossos problemas.

O comitê gestor do portal, empossado hoje, conta com membro do mercado, como Itaú, Magazine Luiza e federações de planos de saúde, operadoras de telecomunicação e bancos, e representantes de órgãos de defesa do consumidor e Procons.

A vice-presidente do Itaú, Cláudia Politanski, afirma que a plataforma facilita o relacionamento com os consumidores.

— A nossa experiência mostra que uma plataforma como essa, que está na internet, oferece comodidade ao consumidor e que permite às empresas de forma rápida resolver os problemas dos consumidores é tudo que a gente precisa. A gente foi percebendo que, na medida em que a gente intensificava os recursos e esforços para conseguir resolver de forma mais rápida e mais simples, melhor era o retorno dos nossos clientes — disse Politanski.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **TIM é condenada por prática abusiva de venda casada**

Operadora deverá pagar mais de R\$ 863 mil para reparar danos morais coletivos

Fonte: O Globo - 16/02/2016



Operadora obrigava consumidores a adquirir um aparelho telefônico ao contratar um serviço de telefonia fixa

RIO — A TIM Celular S.A. foi condenada pelo Poder Judiciário a pagar R\$ 863.612,77 para reparar danos morais coletivos devido à prática abusiva de venda casada, que obrigava consumidores a adquirir um aparelho telefônico ao contratar um serviço de telefonia fixa.

A sentença condenatória, que não admite mais a interposição de recursos, é resultado definitivo da ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), por meio da 14ª Promotoria de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, em 2010.

O Ministério Público pleiteou junto ao Poder Judiciário o imediato pagamento do dano moral coletivo em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC).

De acordo com a sentença condenatória, a operadora também deverá comprovar, dentro de 30 dias, a venda isolada aos consumidores do serviço de telefonia e do aparelho telefônico, com a demonstração de preços na forma de aquisição isolada e conjunta.

Na avaliação do promotor de Justiça de defesa do consumidor, Rodrigo Figueira de Oliveira, trata-se de uma vitória do consumidor que, recorrentemente, tem seus direitos violados por operadoras de telefonia. Além disso, a decisão estabelece parâmetro quantitativo para danos morais coletivos nesses tipos de ação. A venda casada é considerada prática abusiva conforme art. 39, I e V, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Procurada, a TIM informa que ainda não foi intimada para se pronunciar a respeito da manifestação do Ministério Público.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Novas regras para planos de saúde entram em vigor em maio**

Resolução da ANS estabelece prazos para a prestação de informações a segurados

Fonte: O Globo – 15/01/2016



RIO — A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou nesta sexta-feira novas regras de atendimento prestado por operadoras de planos de saúde nas solicitações de procedimentos e serviços de cobertura assistencial. As medidas, definidas pela [Resolução Normativa 395](#), entram em vigor no dia 15 de maio, e estabelecem prazos para a prestação de informações ao consumidor, disciplinando e qualificando o atendimento, e obrigam as operadoras a disponibilizar canais de contato presencial e telefônico. A multa em casos de descumprimento da norma varia de R\$ 30 mil a R\$ 100 mil.

Uma das principais mudanças é a implantação, por parte das operadoras, de unidade de atendimento presencial, em horário comercial durante os dias úteis nas capitais ou regiões de maior atuação dos planos. Ficam isentas as operadoras de pequeno porte, as exclusivamente odontológicas, as filantrópicas e as de autogestão. As empresas de grande porte também terão que oferecer atendimento telefônico durante 24 horas, sete dias por semana, enquanto as de médio e pequeno porte, as exclusivamente odontológicas e as filantrópicas deverão ter canal telefônico para atendimento em horário comercial nos dias úteis.

Além disso, as operadoras, quando demandadas, devem prestar imediatamente informações e orientações sobre o procedimento ou serviço assistencial solicitado, esclarecendo se há cobertura prevista no rol da ANS ou no contrato. Para assegurar o atendimento aos casos de urgência e emergência, todas as operadoras deverão disponibilizar atendimento telefônico 24 horas, todos os dias da semana.

A resolução exige ainda que, sempre que houver solicitação de procedimento ou serviço, independentemente do canal pelo qual seja feita ou qual seja a sua finalidade, deverá ser fornecido número de protocolo no início do atendimento ou logo que o atendente identifique tratar-se de demanda que envolva cobertura assistencial.

Diretora de Fiscalização da ANS, Simone Freire desta que a operadora é o primeiro canal de atendimento do consumidor e ela precisa dar uma resposta rápida e satisfatória ao beneficiário:

“Com essas regras, queremos reforçar e disciplinar o atendimento às solicitações de procedimentos e serviços de cobertura assistencial, estimulando os planos de saúde a qualificarem o contato com seus beneficiários, melhorando, de forma geral, o serviço prestado”, completa.

Segundo a diretora, transparência, clareza e segurança das informações, presteza e cortesia e melhoria contínua são as diretrizes que devem orientar o atendimento das operadoras aos beneficiários.

PRAZOS DE RESPOSTA

Nos casos em que não for possível fornecer resposta imediata à solicitação de procedimento ou serviço de cobertura assistencial apresentada, as operadoras terão prazo de até cinco dias úteis para responder diretamente aos beneficiários. Se a resposta apresentada negar a realização de procedimentos ou serviços, devem ser informados detalhadamente o motivo e o dispositivo legal que o justifique. Nas solicitações de procedimentos de alta complexidade ou de atendimento em regime de internação eletiva, o prazo para resposta das operadoras é de até dez dias úteis. Já para procedimentos de urgência e emergência, a resposta deve ser imediata.

O consumidor também poderá pedir o envio dessas informações por escrito em até 24 horas e requerer reanálise da sua solicitação, que será avaliada pela Ouvidoria da empresa, novidade importante implementada pela nova norma. Com isso, ele tem a oportunidade de recorrer da negativa dentro da própria operadora.

Se a empresa dificultar ou tentar impedir essa reanálise, explica a ANS, será configurada infração por não observância às regras sobre atendimento aos beneficiários nas solicitações de cobertura assistencial.

“Com a normativa, estamos buscando incentivar um atendimento adequado à demanda, que assegure o acesso e a utilização dos serviços, a informação clara e precisa quanto aos serviços contratados e a prestação imediata de informações e orientações sobre o procedimento ou serviço solicitado. Com isso, pretendemos induzir a apresentação de solução cada vez mais célere às demandas dos beneficiários”, afirma Simone.

ARQUIVAMENTO DE DADOS DO ATENDIMENTO

O texto prevê ainda que as operadoras deverão arquivar, pelo prazo de 90 dias, e disponibilizar, em meio impresso ou eletrônico, os dados do atendimento ao beneficiário, identificando o registro numérico de atendimento, assegurando a guarda, manutenção da gravação e registro. O beneficiário poderá requerer que as informações prestadas sejam encaminhadas por correspondência ou meio eletrônico, no prazo máximo de 24 horas. Caso solicitem, também poderão ter acesso aos registros de seus atendimentos, em até 72 horas a contar da realização do pedido.

De acordo com a ANS, no caso de descumprimento das regras previstas na resolução normativa, a operadora está sujeita a multa de R\$ 30 mil. Caso a infração venha a se configurar em negativa de cobertura, a operadora também estará sujeita a multa – neste caso, os valores vão de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil.

A Resolução Normativa passou por consulta pública e recebeu mais de mil contribuições de toda a sociedade.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Veja as vitórias obtidas pelos consumidores na Justiça em 2015 (Consumidor Vencedor)**

Decisões e acordos proíbem corte da internet ao fim da franquia, entrega de produto fora do prazo e venda casada

Fonte: iG São Paulo - 13/01/2016

Por Vitor Sorano

Proibição do bloqueio do sinal de internet ao fim da franquia, de descumprimento do prazo de entrega de produto comprado online e de venda casada de chips telefônicos estão entre as vitórias obtidas pelos consumidores em 2015, segundo um projeto que reúne Promotorias de Justiça da maioria dos Estados brasileiros.

Batizado de [Consumidor Vencedor](#), o site reúne decisões judiciais e acordos firmados por empresas de diversos setores – varejo, saúde suplementar, telefonia, habitação – que coíbem práticas consideradas lesivas aos clientes.

Dentre as centenas de processos induídos no portal em 2015, a reportagem selecionou cinco casos. O recorte levou em conta marcas que atuam em todo o

território nacional –como operadoras de telefonia, algumas varejistas e planos de saúde – e tiveram decisão inicial ou acordo fechado em 2015.

As vitórias são restritas a clientes das companhias envolvidas e, na maioria dos casos, para compras feitas no Estado onde o acordo foi firmado ou a decisão, concedida. Assim, uma decisão obtida pelo Ministério Público do Rio de Janeiro normalmente vale apenas para as transações fluminenses.



A ideia, segundo a coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Rio de Janeiro, Christiane Freire, é que a divulgação no site Consumidor Vencedor permita que medidas semelhantes sejam adotadas em relação a outras empresas ou compras feitas em outros Estados.

"[Outros consumidores] poderão exigir o mesmo tratamento ou comunicar o Ministério Público sobre [a atuação irregular] de uma segunda empresa", afirma a promotora.

Christiane ressalta que, nas vitórias induídas pelo Ministério Público do Rio de Janeiro no site do Consumidor Vencedor, há um botão para o internauta que enfrenta o mesmo problema, mas com outra empresa.

Veja os casos selecionados.

Bloqueio de sinal de internet ao final da franquia

Uma decisão provisória obtida em maio de 2015 impede que as operadoras Claro, Oi, Vivo e Tim cortem o sinal da internet após o fim da franquia. A regra vale para contratos firmados antes de 7 de março de 2014. Para os demais, o corte só pode ocorrer se houver informação "clara e expressa de que o serviço será interrompido ao fim da franquia", segundo decisão do juiz federal Daniel Carneiro Machado, da 21ª Vara de Minas Gerais.

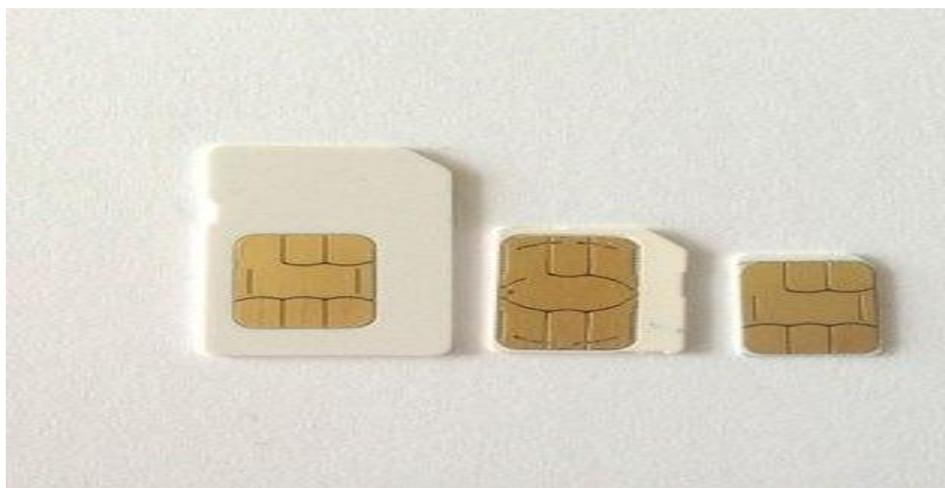
Atualmente, a decisão vale apenas para consumidores de Minas Gerais. O objetivo, entretanto, é que a medida seja ampliada para o restante do País, diz Lillian Jorge Salgado, advogada do Instituto de Políticas de Defesa do Consumidor (Polisdec), responsável pela ação.

"Na última petição a gente pede o aumento da multa [por descumprimento] para R\$ 1 bilhão por operadora e que o juiz analise a abrangência nacional da ação, porque os demais consumidores estão desprotegidos", diz Lillian.

A decisão final sobre a disputa, entretanto, deverá caber à 5ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro. Isso porque, em dezembro, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) informou que todos os processos sobre a redução da velocidade da internet ao fim da franquia deverão ser julgados lá.

A assessoria de imprensa do STJ informou que a decisão suspendeu os efeitos das tomadas em todos os outros processos sobre o tema no País. Mas, segundo o iGapurou com uma fonte da Corte e junto à 21ª Vara Federal de Minas Gerais, a proibição no caso mineiro segue em vigor.

A TIM informou que está cumprindo a decisão que impede o corte da internet ao final da franquia em Minas Gerais. A Claro, a Oi, a Telefônica e a Anatel não comentaram o caso.



Claro condicionou venda de chips micro e nano à contratação de plano pós-pago

Venda casada de microchip

A Claro foi acusada de venda casada pelo Ministério Público do Rio de Janeiro. De acordo com a promotoria, a operadora de telefonia não vendia microchip e nano-sim – necessários para alguns modelos de celulares – a quem tinha plano pré-pago, e condicionava a compra à contratação do serviço pós-pago.

Em maio do ano passado, a juíza Juliana Lamar Pereira Simão aceitou os pedidos do MP-RJ, e obrigou a Claro a disponibilizar em suas lojas e revendedores autorizados

microchips e nano-sims pré-pagos ou equivalentes, e vendê-los ao consumidor sem exigir contratação de plano pós-pago ou realização de recarga no pré. A decisão é provisória. A Claro não comentou.

Atraso na entrega de produtos

A rede de móveis e decoração Etna firmou, em 29 de maio de 2015, um acordo com o Ministério Público de Pernambuco pelo qual se comprometeu a entregar os produtos no prazo e no turno informados ao consumidor no ato da compra.

O acordo, válido para Pernambuco, prevê que, caso ocorra um imprevisto e a entrega não possa ser efetuada, a loja deve devolver o dinheiro ao consumidor em até 15 dias, sem prorrogação, sob pena de multa de R\$ 10 mil para cada cliente prejudicado.

Segundo o documento, ficou claro nas investigações que a Etna vinha praticando "irregularidades como o descumprimento reiterado de prazos de entrega de mercadorias ou até mesmo de cancelamento de entregas".

Em nota, a Etna informou que o acordo visa elevar o padrão de serviço praticado em Pernambuco e "oferecer prazos de entrega ainda melhores que atendam os anseios dos consumidores". A empresa informou ainda que adotaria outras ações, como o aperfeiçoamento da logística e "um entendimento maior das características regionais".

Descredenciamento de hospital

Uma das 20 maiores operadoras de planos de saúde do País, a Geap – que atende a quase 640 mil funcionários públicos – excluiu um hospital do Rio de Janeiro de sua rede credenciada sem autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), segundo denúncia do Ministério Público fluminense

Em 13 de março de 2015, o juiz Luiz Alberto Carvalho Alves, da 3ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro, determinou em decisão provisória que a operadora de plano de saúde reintegrasse o hospital à sua rede credenciada, ou oferecesse outro equivalente em abrangência, região de cobertura, capacidade de atendimento e especialidades.

A Geap recorreu ao Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, mas sofreu duas derrotas, a última delas, em 26 de agosto.

Em nota, a Geap informou que a demanda foi absorvida por "ampla rede, na mesma localidade, com mesmas condições de atendimento" em pelo menos seis hospitais da zona sul do Rio, onde ficava o hospital descredenciado. O MP, entretanto, julga a medida como insuficiente.

Problemas com a rede credenciada são um dos principais motivos de queixas à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regula o mercado de planos de saúde no País. Entre as operadoras de grande porte (com mais de 100 mil beneficiários), elas ocupam a 4ª posição, com 11,9% das demandas de agosto a outubro de 2015, segundo o órgão.

Falta de atendimento gratuito ao consumidor

Uma lei do Estado do Rio de Janeiro obriga os varejistas a oferecerem um número de telefone gratuito de atendimento ao consumidor. Essa regra, entretanto, vinha sendo descumprida pelos sites da Casas Bahia, do Ponto Frio e do Extra, segundo a promotoria fluminense.

No ano passado, a Justiça determinou – em decisão provisória – que essas lojas colocassem um número gratuito à disposição de quem fizesse compras pelo site ou pelo telefone, e divulgassem amplamente essa informação.

Segundo Maria Inês Dolci, coordenadora institucional da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste), a legislação nacional sobre direitos do consumidor não exige que grandes redes de varejo disponibilizem número gratuito de atendimento aos clientes.

"Essa exigência existe só para o que é serviço regulado, como eletricidade e gás", afirma Maria Inês.

A CNova, empresa de comércio eletrônico do grupo francês Casino, que reúne no Brasil os sites das redes Casas Bahia, Ponto Frio e Extra, não comentou o caso.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **TJRJ adere à plataforma de conciliação consumidor.gov**

Fonte: O Globo – 11/01/2016

RIO — O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) aderiu a um novo canal de conciliação para que consumidores e empresas em conflito busquem acordos extrajudiciais, evitando o surgimento de novos processos. O presidente do TJRJ, desembargador Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho, assinou, em dezembro passado, um termo de cooperação com a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacom). O convênio implementa no estado o uso da plataforma on-line Consumidor.gov.br, canal oficial do Ministério da

Justiça para conciliação que será divulgado pelo TJRJ, ampliando o leque de opções entre as partes.

“Nós esperamos que essa parceria seja frutífera para todos. É mais uma etapa de sucesso nesse caminho da garantia da Defesa do Consumidor”, elogiou o presidente do TJRJ.

Secretária nacional de Defesa do Consumidor, Juliana Pereira da Silva ressalta que o consumidor não sai de casa para processar ninguém, mas, sim, para resolver um problema:

“Quando ele não encontra canais e meios efetivos para isso ele vira um refém fácil da judicialização. O Consumidor.gov é uma ótima alternativa. Já temos convênio com oito tribunais brasileiros. Até o momento, cerca de 200 mil casos já foram resolvidos através da plataforma sem necessidade de abertura de processos”.

O Consumidor.gov existe desde julho de 2014 e já conta com 295 empresas participantes, o que representa a metade dos maiores litigantes do Judiciário brasileiro.

“De cada dez casos que chegam à plataforma, oito têm solução em até oito dias. Isso representa 80% de resolutividade”, explica a secretária.

Para ter acesso ao serviço, o consumidor deve preencher um formulário eletrônico disponível no [site](#), fazer um cadastro com login e senha e relatar o problema de forma clara e direta. A empresa terá 10 dias para responder à demanda e buscar uma conciliação. A partir disso, o consumidor também terá um prazo para avaliar a proposta. Isso tudo sem intervenção de terceiros.

O coordenador do Programa de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual do TJRJ, juiz Flávio Citro, afirma que a plataforma é mais um meio alternativo de solução de conflitos de consumo que permite que o consumidor tenha um canal de comunicação com o fornecedor para reclamar do produto ou serviço de má qualidade, formalizando sua insatisfação perante o fornecedor, que, por sua vez, tem a oportunidade de corrigir o erro e recuperar a credibilidade com o cliente frustrado.

O juiz destaca que toda essa estrutura de atendimento extrajudicial tem um propósito, que é reduzir a taxa de judicialização, e é importante que seja formalizada a reclamação do consumidor perante o fornecedor, que deverá resolver a reclamação em sede extrajudicial:

— O consumidor não deve e não pode acionar o Judiciário sem ter reclamado contra o fornecedor em sede extrajudicial. O Judiciário não é call center nem programa de qualidade total das empresas, e sim um poder que tem o papel de julgar conflitos que decorram de uma pretensão resistida. Portanto, só quando o fornecedor não resolver a reclamação de forma extrajudicial é que o jurisdicionado deve acionar a Justiça para que situações como aquela denunciada não mais se repitam. Não se

justifica que o Judiciário seja acionado no lugar do fornecedor, no lugar do mercado, para atender ao consumidor insatisfeito.

Mas, acrescenta Citro, se o fornecedor recebe a reclamação e não resolve, deve ser punido. Daí a importância do consumidor.gov e da conciliação pré-processual do Tribunal, que disponibilizam um canal extrajudicial de atendimento aos consumidores que dá oportunidade ao fornecedor de resolver extrajudicialmente a reclamação:

— É muito importante ter uma plataforma oficial do estado voltada para o consumidor. As empresas que se empenharem em resolver os problemas dos clientes vão se colocar em um patamar diferenciado — afirma Citro.

Para a presidente da Comissão Judiciária de Articulação dos Juizados Especiais (COJES), desembargadora Ana Maria Pereira de Oliveira, o consumidor.gov é um canal que empodera o consumidor, já que ele vai se dirigir diretamente aos fornecedores para resolver seu problema antes de buscar uma solução na Justiça.

A plataforma on-line, regulamentada por um decreto federal, é monitorada pelo Ministério Público, Defensoria Pública e órgãos de Defesa do Consumidor. Usuários do sistema operacional Android já podem baixar o aplicativo do Consumidor.gov no celular. Para quem tem IOS o aplicativo ainda será lançado.

As varas cíveis e os Juizados Especiais Cíveis do estado recebem cerca de 800 mil processos novos por ano. O acervo total gira em torno de 10 milhões de ações no Rio de Janeiro. Somente os Juizados Especiais Cíveis concentram mais de 55% das ações.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

//LEGISLAÇÃO

- **Lei Estadual nº 7.238, de 18 de março de 2016.**

Dispõe sobre o tempo de atendimento aos consumidores nos caixas de bares, lanchonetes, restaurantes, casas noturnas e similares, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro. A lei estabelece que o tempo de espera será de, no máximo, 20 minutos, e não se aplica aos estabelecimentos que fazem a cobrança ao cliente diretamente nas mesas.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Estadual nº 7.229, de 08 de março de 2016.**

Proíbe os estabelecimentos comerciais do estado do Rio de Janeiro de estabelecerem restrições às trocas de mercadorias, que devem ser realizadas em todos os dias e horários de funcionamento comercial, inclusive finais de semana e feriados em que estiverem abertos ao público.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício-Circular nº 35/2016 - CPA/SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON/MJ, de 7 de março de 2016**

Sobre a instauração de Processo Administrativo em face da empresa MARISA LOJAS S/A., em razão da comercialização de vestimenta infantil com os dizeres Great Rapers Tonight, o que significa “ótimos estupradores hoje à noite”, em nítida publicidade abusiva e violação aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, da Constituição Federal e do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 24/2016/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/ SENACON, de 07 de março de 2016**

Referente à instauração de Processo Administrativo em face da empresa MARISA LOJAS S/A por publicidade abusiva.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 164/2016/ CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 07 de março de 2016**

Referente à instauração de Processo Administrativo em face da empresa MARISA LOJAS S/A por publicidade abusiva.

Veja a [íntegra](#).

- **Resolução Normativa nº 396, da ANS, de 25 de janeiro de 2016.**

Altera a Resolução Normativa - RN nº 124, de 30 de março de 2006, e dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.

Veja a [íntegra](#).

- **Manifestação do GT Consumo e Telecomunicações, da Senacon/MJ, de 22 de janeiro de 2016.**

Referente à proposta de “Revisão do Modelo de Prestação de Serviços de Telecomunicações”, sob consulta pública pelo Ministério das Comunicações.

Veja a [íntegra](#).

- **TAC firmado pela Crefisa S.A – Crédito, Financiamento e Investimento com a Senacon/MJ, em 25 de janeiro de 2016.**

Põe fim à prática de cobrança de valores a título de tarifa de confecção de cadastro de consumidores que já eram clientes da Instituição financeira, após 1º março de 2011, quando entrou em vigor a Resolução CMN nº 3.919/10, que estabelece que a tarifa de cadastro só pode ser cobrada para realização de pesquisa de informações necessárias ao início da contratação do serviço financeiro.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica n.º 2/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACONMJ, de 07 de janeiro de 2016**

Sobre a instauração de processo administrativo no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor em face do BANCO PANAMERICANO S.A em razão dos indícios de suposta prática abusiva de cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), na realização de uma nova operação, de clientes que já possuíam contrato de crédito vigente até agosto de 2013.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício Circular nº 30/CPA/SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON/MJ, de 25 de fevereiro de 2016**

Encaminha Nota Técnica nº 14/2016 e Despacho nº 111/2016 sobre instauração de procedimento administrativo para apurar suposta publicidade abusiva realizada pela empresa Couro Fino Indústria e Comércio de Artefatos de Couro Ltda. Adultização e Erotização Infantil. Utilização de vestimentas adultas e poses sensuais.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 14/2016 CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, de 25 de fevereiro de 2016**

Referente à instauração de procedimento administrativo para apurar suposta publicidade abusiva realizada pela empresa Couro Fino Indústria e Comércio de Artefatos de Couro Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 111/2016/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 25 de fevereiro de 2016**

Referente à instauração de procedimento administrativo para apurar suposta publicidade abusiva realizada pela empresa Couro Fino Indústria e Comércio de Artefatos de Couro Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício Circular nº 31/CPA/SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON/MJ, de 25 de fevereiro de 2016**

Encaminha Nota Técnica nº 15/2016 e Despacho 119/2016 sobre a instauração de procedimento administrativo para apurar suposta publicidade abusiva realizada pela Editora Globo S.A. em editorial denominado “Sombra e água fresca”, publicado pela revista Vogue Kids. Adultização e Erotização Infantil. Emprego de poses sensuais.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 15/2016/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 25 de fevereiro de 2016**

Referente à instauração de procedimento administrativo para apurar suposta publicidade abusiva realizada pela Editora Globo S.A. em editorial denominado “Sombra e água fresca”.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 119/2016/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 25 de fevereiro de 2016**

Referente à instauração de procedimento administrativo para apurar suposta publicidade abusiva realizada pela Editora Globo S.A. em editorial denominado “Sombra e água fresca”.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício Circular nº 37/CPA/SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON/MJ, de 07 de março de 2016**

Encaminha Nota Técnica nº 26/2016 e Despacho 170/2016 sobre a instauração de processo administrativo em face da empresa Mattel do Brasil Ltda., em razão de possível incitação a comportamento violento em publicidade do jogo infantil Hot Wheels, o que caracterizaria abusividade, com violação dos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, da Constituição Federal e do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 26/2016//CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 07 de março de 2016.**

Referente à instauração de processo administrativo em face da empresa Mattel do Brasil Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 170/2016/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 07 de março de 2016.**

Referente à instauração de processo administrativo em face da empresa Mattel do Brasil Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Ofício Circular nº 39/CPA/SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON/MJ, de 11 de março de 2016**

Encaminha Nota Técnica nº 29/2016 e Despacho 186/2016 sobre a instauração de processo administrativo em face da empresa Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda., por suposta ofensa ao dever de informação, em razão de uso de software que otimizaria as emissões de óxidos de nitrogênio durante os testes laboratoriais, alterando os resultados sobre as emissões de poluentes. A influência do software supostamente teria impactado 17.057 (dezesete mil e cinquenta e sete) unidades dos veículos Amarok, ano-modelo de 2011 (total), 2012 (parcial) e a diesel.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 29/2016//CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 11 de março de 2016.**

Referente à instauração de processo administrativo em face da empresa Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.

Veja a [íntegra](#).

- **Despacho nº 186/2016/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 11 de março de 2016.**

Referente à instauração de processo administrativo em face da empresa Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.

Veja a [íntegra](#).

//JURISPRUDÊNCIA

▪ Julgamento histórico: STJ proíbe publicidade dirigida às crianças

Caso inédito foi decidido pela 2ª turma do STJ.

Fonte: Migalhas – 10/03/2016

Em verdadeiro leading case, a 2ª turma do STJ decidiu na tarde desta quinta-feira, 10, proibir a publicidade dirigida às crianças.

Em foco estava a campanha da Bauducco “É Hora de Shrek”. Com ela, os relógios de pulso com a imagem do ogro Shrek e de outros personagens do desenho poderiam ser adquiridos. No entanto, para comprá-los, era preciso apresentar cinco embalagens dos produtos “Gulosos”, além de pagar R\$ 5.

A ação civil pública do MP/SP teve origem em atuação do Instituto Alana, que alegou a abusividade da campanha e o fato de se tratar de nítida venda casada.

Em sustentação oral, a advogada Daniela Teixeira (Podval, Teixeira, Ferreira, Serrano, Cavalcante Advogados), representando o Alana como amicus curiae, argumentou:

“A propaganda que se dirige a uma criança de cinco anos, que condiciona a venda do relógio à compra de biscoitos, não é abusiva? O mundo caminha para frente. (...) O Tribunal da Cidadania deve mandar um recado em alto e bom som, que as crianças serão, sim, protegidas.”

Proteção à criança

O ministro Humberto Martins, relator do recurso, deixou claro no voto que “o consumidor não pode ser obrigado a adquirir um produto que não deseja”. Segundo S. Exa., trata-se no caso de uma “simulação de um presente, quando na realidade se está condicionando uma coisa à outra”.

Concluindo como perfeitamente configurada a venda casada, afirmou ser “irretocável” o acórdão do TJ/SP que julgou procedente a ACP.

O ministro Herman Benjamin, considerado uma grande autoridade no tribunal em Direito do Consumidor, foi o próximo a votar, e seguiu com veemência o relator:

“O julgamento de hoje é histórico e serve para toda a indústria alimentícia. O STJ está dizendo: acabou e ponto final. Temos publicidade abusiva duas vezes: por ser dirigida à criança e de produtos alimentícios. Não se trata de paternalismo sufocante nem

moralismo demais, é o contrário: significa reconhecer que a autoridade para decidir sobre a dieta dos filhos é dos pais. E nenhuma empresa comercial e nem mesmo outras que não tenham interesse comercial direto, têm o direito constitucional ou legal assegurado de tolher a autoridade e bom senso dos pais. Este acórdão recoloca a autoridade nos pais."

Herman afirmou ter ficado impressionado com o nome da campanha (Gulosos), que incentiva o consumo dos produtos em tempos de altos índices de obesidade.

Ouçá o [voto](#) do ministro Herman Benjamin.

Por sua vez, o ministro Mauro Campbell fez questão de ressaltar que o acórdão irá consignar a proteção da criança como prioridade, e não o aspecto econômico do caso. Campbell lembrou, como sustentado da tribuna pela advogada Daniela Teixeira, que o Brasil é o único país que tem em sua Carta Magna dispositivo que garante prioridade absoluta às necessidades das crianças, em todas as suas formas.

A decisão do colegiado foi unânime, tendo a presidente, ministra Assusete Magalhães, consignado que o caso é típico de publicidade abusiva e venda casada, mas a situação se agrava por ter como público-alvo a criança. A desembargadora convocada Diva Malerbi destacou que era um orgulho participar de tão importante julgamento.

A turma concluiu pela abusividade de propaganda que condicionava a compra de um relógio de um personagem infantil à aquisição de cinco biscoitos. E não ficou por aí a decisão. Com efeito, os ministros assentaram que a publicidade dirigida às crianças ofende a [Constituição](#) e o [CDC](#).

Processo relacionado: [REsp 1.558.086](#)

Veja a [íntegra](#) da notícia.

■ STJ - Consumidores lesados em metragem de imóvel serão indenizados por danos morais

Decisão da 3ª turma do STJ, contudo, não concedeu abatimento no valor pago.

Fonte: Migalhas – 15/03/2016

A 3ª turma do STJ manteve o direito de consumidores serem ressarcidos por danos morais no caso da compra de apartamento com metragem inferior à anunciada na

propaganda. Entretanto, o tribunal afastou a condenação imposta em segundo grau à empresa acusada referente ao abatimento proporcional do preço pago pelo imóvel.

Segundo o ministro Villas Bôas Cueva, nesse caso aplica-se a prescrição de 90 dias para reclamar sobre um defeito de fácil constatação, como a diferença da metragem do apartamento. A propaganda dizia que o imóvel teria 134 m², mas na realidade a metragem é de 118 m².

O casal adquiriu o imóvel em Janeiro de 2009, porém ingressou com a ação apenas em dezembro de 2010. No caso, o pleito para ser indenizado por danos morais é justo, já que o prazo prescricional é de cinco anos.

O ministro Villas Bôas Cueva afastou a condenação imposta à construtora de indenizar os clientes pelos 16 metros não entregues, visto que o defeito era de fácil contestação. O pedido de abatimento do valor pago teria que ter sido feito até 90 dias após a compra do imóvel, uma vez que o problema era óbvio e de rápida comprovação.

“Nota-se que mesmo já tendo identificado o vício, não ficou comprovado nos autos que os autores teriam tomado qualquer providência junto à empresa contratada para retificá-lo, tendo somente realizado a notificação extrajudicial mais de um ano e meio após a assinatura do compromisso de compra e venda, vindo a protocolizar a presente ação quase dois anos depois de verificado o vício”, argumenta o ministro.

Com a decisão, foi mantido o acórdão recorrido para indenizar o casal a título de danos morais e afastada a condenação por danos materiais devido a prescrição do direito.

Processo relacionado: REsp 1488239

Veja a [íntegra da decisão](#).

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Instauração da arbitragem depende de concordância expressa do consumidor**

Fonte: STJ–09/03/2016

Nos contratos de consumo que prevejam a arbitragem (técnica de solução de conflitos em que as partes buscam um árbitro para a solução imparcial do litígio),

ainda que o consumidor tenha aceitado a previsão no momento da assinatura do pacto, a instalação posterior do juízo arbitral depende de iniciativa ou de concordância expressa da parte consumidora. Com esse entendimento, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) determinou novo julgamento pela primeira instância de São Paulo de ação na qual o consumidor optou por não adotar a arbitragem prevista contratualmente.

O julgamento da Quarta Turma teve por base processo no qual o autor narra que firmou contrato com a MRV Engenharia em 2007 para compra de uma casa na cidade de São José dos Campos (SP). Juntamente com o contrato, foi estabelecido termo com cláusula compromissória que estabelecia o Tribunal de Arbitragem de São Paulo (Taesp) como juízo arbitral. Segundo o requerente, o contrato apresentava cláusulas abusivas e, além disso, a empreiteira não entregou ao comprador os documentos necessários para obtenção do financiamento imobiliário.

Pelas dificuldades encontradas no processo de aquisição do imóvel, o autor pediu judicialmente a nulidade de cláusulas do contrato de compra e venda, dentre elas aquela que estabelecia a arbitragem obrigatória. O requerente também pleiteou o ingresso imediato no imóvel e a indenização por danos morais e materiais.

Concordância expressa

A sentença de primeira instância julgou improcedente o pedido de anulação da cláusula que previa a arbitragem, por entender que o autor concordou de forma expressa com a discussão de eventual litígio por meio da justiça arbitral. Como considerou válida a eleição da arbitragem, o julgamento de primeiro grau não entrou no mérito das demais questões trazidas pelo comprador. O entendimento registrado pela sentença foi mantido na segunda instância.

O autor buscou a reforma do acórdão no STJ, com a alegação de que a cláusula sobre a justiça arbitral era parte integrante de um contrato padronizado, sem nenhum destaque para a eleição da arbitragem. Também destacou sua posição de vulnerabilidade no contrato de consumo, no qual o contratante acaba se sujeitando a cláusulas impostas pela pessoa jurídica que elabora o contrato.

O ministro relator, Luis Felipe Salomão, centrou a análise da discussão em definir a validade de cláusula compromissória de arbitragem inserida em contrato de adesão, especialmente quando há relação de consumo. O ministro lembrou que a arbitragem assumiu novo patamar com a edição da Lei 9.307/96, que equiparou os efeitos da sentença arbitral aos da decisão judicial. O novo Código de Processo Civil também prevê expressamente a arbitragem.

Opção do consumidor

Em seu voto, o ministro Salomão buscou a conciliação da Lei 9.307 com as regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, de forma que, sem que houvesse o desestímulo à arbitragem, os direitos do consumidor fossem preservados.

Ainda que entenda como válida a previsão da justiça arbitral em contratos de consumo, o ministro relator afirmou que cabe ao consumidor a ratificação posterior da arbitragem, ou que a própria parte consumidora busque a via arbitral. “Com isso, evita-se qualquer forma de abuso, na medida em o consumidor detém, caso desejar, o poder de libertar-se da via arbitral para solucionar eventual lide com o prestador de serviços ou fornecedor. É que a recusa do consumidor não exige qualquer motivação. Propondo ele ação no Judiciário, haverá negativa (ou renúncia) tácita da cláusula compromissória”, ressaltou o ministro.

No recurso especial analisado, a Quarta Turma entendeu que a propositura da ação pelo consumidor demonstrou o seu desinteresse pela arbitragem. Dessa forma, a turma, de forma unânime, reconheceu a nulidade da cláusula arbitral e determinou o retorno do processo à Justiça paulista.

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): [REsp 1189050](#)

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **STJ: consumidor só tem direito ao dobro do valor cobrado indevidamente se comprovar má-fé**

Decisão vai contra CDC, que prevê tal cobrança com juros e correção monetária

Fonte: O Globo – 01/02/2016



RIO - O consumidor tem direito à devolução em dobro do valor cobrado indevidamente apenas se comprovar a má-fé do autor da cobrança. Essa é a interpretação do Superior Tribunal de Justiça (STJ) para julgar casos que envolvam a

aplicação do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que prevê essa cobrança, acrescida de juros e correção monetária.

As recentes decisões da corte sobre esse tema foram disponibilizadas pela Pesquisa Pronta, ferramenta on-line do STJ criada para facilitar o trabalho de quem deseja conhecer o entendimento dos ministros em julgamentos semelhantes.

O tema Análise da presença do elemento subjetivo – dolo, culpa ou má-fé – para devolução em dobro de valores cobrados indevidamente nas relações de consumo próprio contém 313 acórdãos, decisões já tomadas por um colegiado de ministros do tribunal.

Um dos acórdãos aponta que o STJ tem jurisprudência pacífica no sentido de que a devolução se limita ao valor cobrado indevidamente, pois a restituição em dobro da quantia eventualmente paga a mais pelo consumidor somente é possível quando demonstrada a má-fé do credor.

Em outra decisão, os ministros afirmam que o simples envio por telefone celular ou meio eletrônico de cobrança indevida, quando não configurada má-fé do credor e sem duplo pagamento por parte do consumidor, “não impõe ao remetente nenhum tipo de obrigação de ressarcimento material”.

Para a advogada Andrea Rocha, especialista em direito do consumidor, o artigo 42 do CDC não fala em prova de má-fé, mas, sim, já penaliza "o ato de cobrar valores indevidamente de outrem, presumindo conduta contrária aos preceitos do código". Desta forma, a advogada entende que as decisões recentes do STJ em que o consumidor, que é a parte hipossuficiente da relação, deve comprovar a má-fé do autor da cobrança, além de colidir com o que preceitua o CDC, tornará esse negócio lucrativo, tendo em vista que não existirá ônus para os ditos “erros”.

— A repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, é de cunho punitivo pedagógico e, se assim não aplicado, estaria esvaziando a responsabilidade objetiva do fornecedor de produto ou prestador de serviços. Além disso, essa decisão vai contra tudo que o Código de Defesa do Consumidor prevê a respeito da inversão do ônus da prova, atribuindo ao consumidor o dever de provar o elemento subjetivo da responsabilidade civil, quando a lei expressamente prevê a ausência de sua necessidade.

Veja a [íntegra](#).

▪ **Contrariando STJ, TJ do Rio diz que é ilegal cobrar taxa por esgoto não tratado**

Fonte: Consultor Jurídico – 23/02/2016

Por Giselle Souza

A discussão em torno da legalidade da taxa de esgoto parece estar longe do fim. Em um acórdão recente, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) a devolver as tarifas pagas ao longo de 10 anos por um cidadão que nunca recebeu a adequada contraprestação do serviço público — no caso, a coleta, o transporte e o tratamento dos dejetos no bairro onde mora.

A decisão, porém, contraria entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, em 2013, após julgar um recurso repetitivo. Na ocasião, a 1ª Seção da corte autorizou a cobrança mesmo quando a concessionária não cumpre todas as etapas do serviço de saneamento básico.

Na ação, o autor, que mora no bairro de Magalhães Bastos, na zona oeste do Rio de Janeiro, contou que “seu imóvel não dispõe de coletor público de esgotos sanitários, mas apenas de galerias pluviais onde é despejado o esgoto, tornando impossível a coleta, o transporte e o tratamento dos dejetos”. No entanto, a despeito da inexistência do serviço, ele pagou uma taxa de aproximadamente R\$ 100 por quase uma década.

A primeira instância julgou a ação improcedente, e o autor recorreu. Na 11ª Câmara Cível do TJ-RJ, o caso foi relatado pelo desembargador Cláudio de Mello Tavares, que constatou que o serviço prestado pela Cedae não atendia todas as etapas previstas na Lei 11.445/2007, que estabelece as diretrizes do saneamento básico.

O desembargador lembrou que, pelo Código de Defesa do Consumidor, a remuneração das concessionárias de serviços públicos ocorre por meio da cobrança de taxas. Contudo, nesse caso, o pagamento não se mostra razoável, pois a empresa ré não tem prestado o serviço de forma adequada.

“Todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais danos, por vícios ou defeitos, dos bens e serviços fornecidos ao mercado. Não se vislumbra plausível que, em se tratando de prestação de serviço público, sobre o qual a legislação consumerista exige eficiência, tal requisito seja dispensado no caso do esgoto, que envolve serviço essencial e que atinge diretamente a saúde e a dignidade das pessoas, bem como o direito a um meio ambiente equilibrado”, afirmou.

A decisão de Tavares, contudo, não se limitou apenas à questão consumerista. Ele também chamou a atenção para a inobservância da legislação ambiental — aspecto

que não foi tratado pelo STJ e poderia levá-lo a reavaliar a validade da cobrança. A decisão é do fim do ano passado e ainda está sujeita a recursos.

O desembargador destacou que a “falta de tratamento do esgoto e seu lançamento in natura no corpo hídrico da região compromete todo o ecossistema da região, acarreta prejuízos à saúde dos munícipes e contraria a Constituição Federal, que dispõe sobre o direito dos cidadãos a um meio ambiente ecologicamente equilibrado”.

Por isso, na avaliação do desembargador, “a questão ultrapassa o necessário saneamento básico, alcançando o direito fundamental à saúde dos cidadãos e à garantia do mínimo existencial”.

“Ante a precariedade do serviço prestado pela concessionária de serviço público, que acarreta diversos transtornos ao autor como usuário do serviço e que compromete a saúde e o meio ambiente”, Tavares julgou “descabida a cobrança até que se torne efetivo o serviço de esgotamento” e “devida a devolução de forma simples dos valores indevidamente cobrados”. O voto foi seguido por todos os integrantes da 11ª Câmara Cível.

Questão econômica

Proferida em 2013, a decisão do STJ de autorizar a taxa de esgoto mesmo quando a concessionária não cumpre todas as etapas do saneamento básico levou em consideração uma questão econômica.

Na ocasião, o ministro Benedito Gonçalves defendeu que a legislação dá suporte à cobrança, já que a lei não deixa claro que o serviço de esgotamento sanitário deixou de existir porque a concessionária não entregou apenas uma etapa do tratamento.

Ainda de acordo com o ministro, a lei também não proíbe a cobrança da tarifa por causa da prestação de apenas uma ou algumas dessas atividades. Na avaliação de Gonçalves, o entendimento em contrário poderia inviabilizar a prestação do serviço pela concessionária, em prejuízo de toda a população.

Apesar do entendimento do STJ, que por ter sido firmado no julgamento de um recurso repetitivo deve ser aplicado pelas demais instâncias do Judiciário, o TJ-RJ tem acumulado decisões em sentido contrário. Uma delas é da 22ª Câmara Cível, que também [proibiu a cobrança](#) depois de apreciar a legalidade da taxa do ponto de vista da legislação ambiental.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

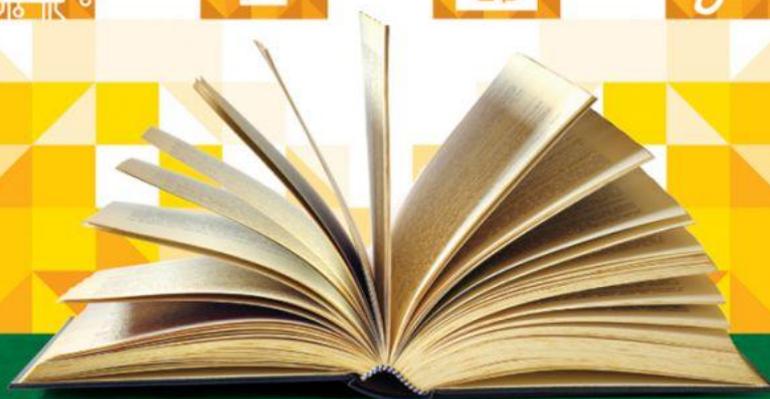
Processo 0173960-09.2011.8.19.0001

//EVENTOS

SAVE THE DATE

XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

1º a 4 de MAIO de 2016



Foz do Iguaçu | PR

