

# INFORMATIVO

Ano III / nº 11 / JANEIRO / FEVEREIRO / MARÇO 2015

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



# SUMÁRIO



DESTAQUES.....	4
NOTÍCIAS.....	13
LEGISLAÇÃO .....	29
JURISPRUDÊNCIA.....	33
EVENTOS.....	38

## //DESTAQUES

### Dia Mundial do Consumidor: Sistema Estadual promove debate e lança a cartilha “Dicas sobre Planos de Saúde” em evento público



No dia 16 de março, o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, do qual o MPRJ faz parte, promoveu ação comemorativa pelo Dia Mundial do Consumidor (15/03). Na parte da manhã, foi realizado um evento na Praça Saens Peña, na Tijuca, com distribuição da cartilha “Dicas sobre Planos de Saúde”, lançada para celebrar a data. O evento contou com o apoio do ônibus da Ouvidoria do MPRJ.

Promotores e servidores do CAO Consumidor atuaram na orientação aos consumidores, incentivando a população a comunicar irregularidades cometidas por operadoras de planos de saúde por meio dos canais da [Ouvidoria](#) e do site [Consumidor Vencedor](#). O mapeamento das principais redações poderá auxiliar na definição de estratégias de atuação do todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.



À tarde, o CAO Consumidor participou do debate “O relacionamento entre os consumidores e as operadoras de plano de saúde”, na sede da Defensoria Pública. Aberto ao público, o evento reuniu representantes de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, além da ANS e de representantes de operadoras de planos de saúde.

No debate, foram discutidas propostas para o aperfeiçoamento dos serviços de planos de saúde em três painéis: “Rescisão Unilateral do Contrato de Plano de Saúde”, “Descredenciamento de Rede”, e “Regulação de Planos de Saúde”. O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor é composto pelo MPRJ, MPF, Defensoria Pública, Comissões de Defesa do Consumidor da Alerj e da OAB-RJ, Procon Carioca e Procon-RJ.

**FÓRUM SOBRE PLANOS DE SAÚDE**

- ✓ Manhã de ação educativa com lançamento e distribuição da Cartilha sobre Planos de Saúde.
- ✓ Tarde com palestras e debates sobre direitos dos consumidores na contratação de planos de saúde

**MARÇO 16**

**Público-alvo:**  
consumidores contratantes de planos de saúde

**Ação Educativa**  
Local: Praça Saens Peña, Tijuca, Rio de Janeiro  
Horário: 9 às 11h30  
Ação: esclarecimento e orientação ao público com o lançamento e a distribuição da Cartilha sobre Plano de Saúde

**Debate “O Relacionamento entre os Consumidores e as Operadoras de Plano de Saúde”**  
Local: auditório da Defensoria Pública, à Avenida Marechal Câmara, 314, 2º andar (Castelo, Rio de Janeiro)  
Horário: 14h às 17h  
Debate do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor com as Operadoras de Planos de Saúde e ANS.

**Inscrições:**  
Enviar nome e RG para o e-mail: [curso.proconcarioca@gmail.com](mailto:curso.proconcarioca@gmail.com)

**Atenção**

**INSCRIÇÕES GRATUITAS. VAGAS LIMITADAS! INSCREVA-SE JÁ!**

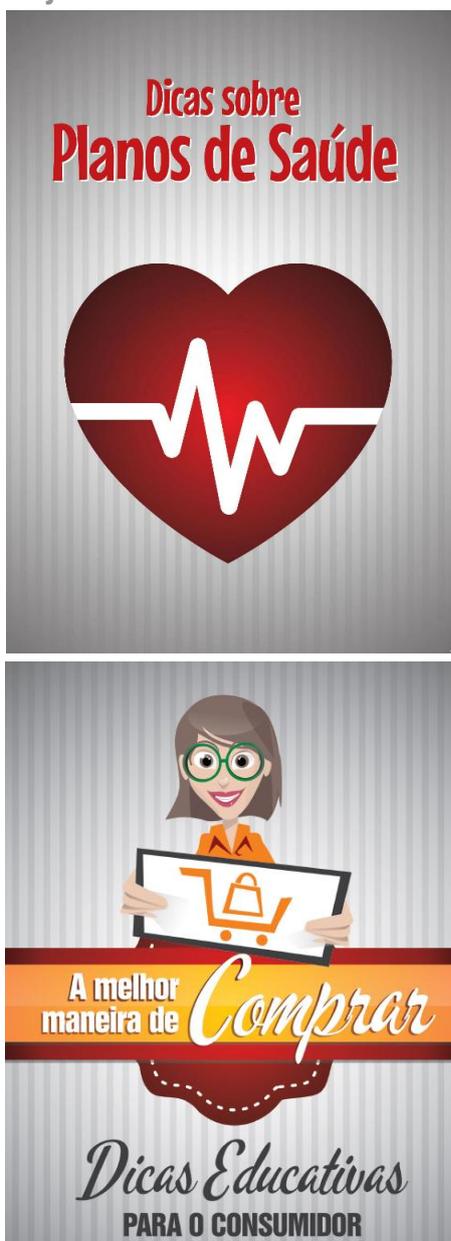
Realização: **MPF PROCON RJ** **PROCON CARIOCA** **RIO DE JANEIRO** **OABRJ** **DEFENSORIA PÚBLICA**

Produção: **PROCON CARIOCA** **RIO DE JANEIRO** **GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Durante todo o mês de março, como parte das comemorações, o Cao Consumidor e a Assessoria de Comunicação do MPRJ veicularam por meio do Facebook, Twitter e da mídia em geral uma campanha de divulgação dos direitos do consumidor. Uma nova versão da Cartilha de Compras, atualizada, foi divulgada através do site Globo.com, juntamente com um quiz de perguntas e respostas que testavam o conhecimento dos leitores e, ao mesmo tempo, buscaram convidá-los a conhecer o Portal Consumidor Vencedor.

Veja aqui o [QUIZ](#), feito em parceria com O Globo Online, e a [notícia](#) publicada no Globo.

Clique nas imagem e veja as cartilhas.



- **Acordo de cooperação entre o MP RJ e o Ministério Público Federal ampliará número de documentos disponíveis ao consumidor**



No dia 29 de janeiro, foi publicado no Diário Oficial o acordo de cooperação firmado para divulgação das vitórias obtidas pelo MPF, em benefício dos consumidores, no Portal Consumidor Vencedor. O acordo deve fazer com que aumente significativamente o número de documentos divulgados no site, já que o MPF atua em âmbito nacional e trata de casos envolvendo a União, agências reguladoras entre outros órgãos.

O passo inicial do acordo foi um projeto piloto, iniciado em 2013, que previa a inclusão de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e decisões do MPF obtidos no estado. Com a assinatura efetiva do convênio, todas as unidades do MPF nos estados poderão participar, ampliando a cooperação para o âmbito nacional.

Atualmente, o site conta com um total de 1.143 documentos entre TACs, Ações Civis Públicas (ACPs) e decisões judiciais.

Veja [vídeo](#) feito pelo MPF sobre a parceria.

Veja a [notícia publicada no jornal O Globo](#).

Veja a íntegra do [Acordo de Cooperação com o MPF](#).

## ▪ Nova Expansão do Projeto Consumidor Vencedor: lançamento do site do Rio Grande do Sul

O Portal Consumidor Vencedor ganhou mais uma adesão de peso, com o lançamento, no dia 13 de março, do site do MP do Rio Grande do Sul. A página pode ser acessada a partir do endereço base <http://consumidorvencedor.mp.br> ou diretamente pelo link <http://rs.consumidorvencedor.mp.br/>.

Criado pelo MP do Rio de Janeiro, o Portal Consumidor Vencedor hospeda agora páginas de MPs de outros 10 estados (Ceará, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Maranhão, Paraíba, Rondônia, Santa Catarina e Tocantins), além do Distrito Federal. E já estão em fase final de produção os sites do Acre, da Bahia, de Mato Grosso e de Pernambuco, que devem entrar em operação ainda neste primeiro semestre.

O Portal Consumidor Vencedor caminha, desta forma, para se tornar um inédito banco de dados nacional, unificado, com a participação dos Ministérios Públicos das várias unidades da Federação. Além do benefício direto para os consumidores, que poderão contar com o acesso a informações mais amplas sobre os direitos garantidos pela atuação dos MPs em todo o país, a consolidação dos dados permitirá identificar os problemas que se repetem em vários Estados, viabilizando, o fomento de estratégias de ação em âmbito interestadual ou mesmo nacional.

Com a futura identificação das decisões e TACs de efeito nacional e a contínua alimentação do sistema, almeja-se que os Promotores de Justiça, sempre que receberem uma notícia de irregularidade em seus órgãos de execução, possam pesquisar em um banco de dados nacional se já houve atuação do Ministério Público sobre o mesmo tema, em outro Estado ou na seara federal, verificando, inclusive, se foi obtida decisão judicial ou TAC e se seus efeitos se estendem ao Rio de Janeiro.

Veja a [Íntegra](#) do Termos de Cooperação com o MP do Rio Grande do Sul.

## ▪ Quiz sobre Direitos do Consumidor

Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, este Centro de Apoio Operacional elaborou um Quiz sobre Direitos do Consumidor para publicação na página do jornal O Globo Online.

Com o Quiz, o consumidor pode testar seus conhecimentos sobre os direitos na hora das compras on-line, e, ao final do teste, é informado sobre a atuação do MPRJ e incentivado a pesquisar as vitórias publicadas no site Consumidor Vencedor, bem como a acompanhar as novidades deste projeto no Facebook.

Além de divulgar a atuação do MPRJ, através dos novos meios eletrônicos e redes sociais, o modelo de "Quiz" se propõe a atender aos direitos básicos à informação e à educação dos consumidores, na forma do art. 6º, II e III, do CDC.

Acesse o Quiz [clcando aqui](#).

▪ **Portal Consumidor Vencedor passará a disponibilizar as iniciais de todas as ações constantes do sistema**

Objetivando se tornar o primeiro banco de dados nacional de documentos do Ministério Público na defesa do Consumidor, o portal Consumidor Vencedor passou a incluir nova funcionalidade: agora é possível acessar a íntegra da inicial de cada uma das ações tratadas no site.

Com isso, ampliam-se os recursos disponíveis ao Promotor de Justiça, que poderá, ao receber algum tipo de representação, verificar no site se já foi proposta ação semelhante, em seguida consultar não apenas as decisões judiciais que garantiram vitórias ao consumidor, mas também a integralidade das petições iniciais que geraram aqueles processos.

Novo botão para  
acesso à inicial da ACP



**Banco Itaú e Companhia Itauleasing de Arrendamento Mercantil**  
Publicado em 29/04/2013  
**Processo n.º** 0019344-86.2005.8.19.0001 – Banco Itaú S/A e Companhia Itauleasing de Arrendamento Mercantil  
**Assunto:** Contratos de *leasing*. Cobrança pela emissão de boleto bancário para pagamento da dívida. "Tarifa de emissão de carnê". Informações insuficientes sobre o valor total a pagar (custo efetivo total do financiamento).  
**Vitórias:**  
1. A empresa não poderá cobrar pela emissão de boletos bancários ou carnês, utilizados para o pagamento dos financiamentos e nem repassar ao consumidor qualquer outro custo relacionado à cobrança do leasing contratado (inclusive taxa de cobrança bancária);  
2. A empresa é obrigada a informar ao consumidor, antes da contratação do *leasing*, o custo efetivo total do financiamento, ou seja, o valor total a pagar, incluindo todos os juros e taxas.

Denuncie o Descumprimento > PDF > Veja íntegra da decisão - 1 > PDF > Veja íntegra da decisão - 2 >

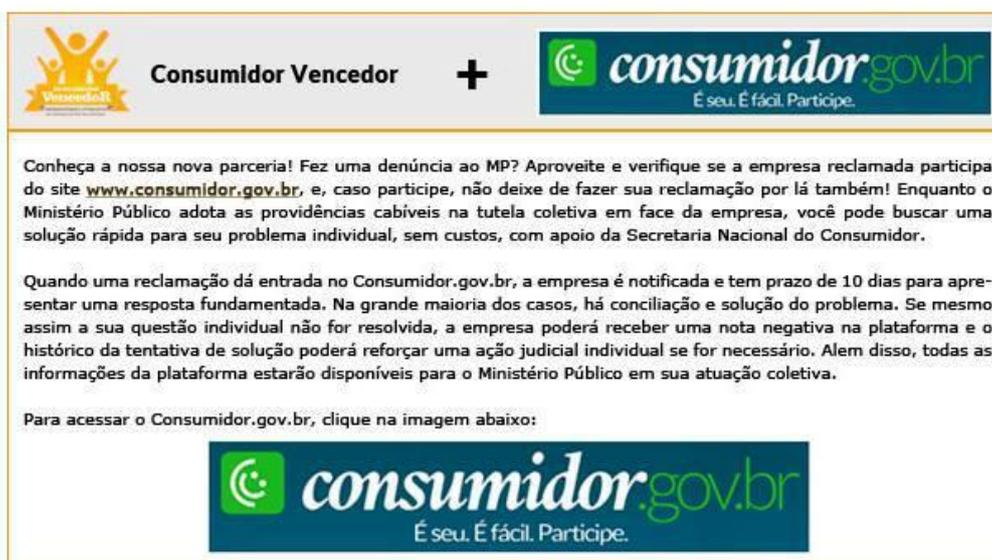
A implantação do referido botão já foi iniciada nos demais sites que compõem a rede nacional do consumidor vencedor e, em breve, será implementada uma ferramenta de busca integrada entre os vários estados, o que potencializará ainda mais a utilidade do sistema, não apenas ao público em geral, mas especialmente aos

Promotores de Justiça com atribuição para a matéria, já que inúmeros documentos inseridos no sistema produzem efeitos de âmbito nacional.

- **Usuário do sistema consumidor vencedor agora é estimulado a realizar sua representação também no sistema consumidor.gov.br**

A partir de agora, o consumidor que fizer uma representação ao sistema Consumidor Vencedor é estimulado a acessar o site consumidor.gov.br após enviar sua denúncia ao Ministério Público. A nova funcionalidade decorre da inédita parceria celebrada em 27 de novembro de 2014 com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), voltada à troca de informações e ao desenvolvimento de ações conjuntas dos sistemas Consumidor Vencedor e Consumidor.gov.br.

A nova funcionalidade, além de reforçar a efetividade do sistema, já que permite ao consumidor, além de informar ao Ministério Público que determinada decisão ou compromisso de conduta está sendo descumprido, resolver seu problema concreto através do serviço de conciliação eletrônico do sistema consumidor.gov.br. Ademais, considerando que os Promotores passaram a ter acesso ao banco de dados deste site, a contabilização dessas reclamações individuais ainda consubstancia-se em elemento de extrema importância para identificar e demonstrar o espectro coletivo de determinado dano causado a consumidores.



The banner features the logos of 'Consumidor Vencedor' (with a yellow figure icon) and 'consumidor.gov.br' (with a green speech bubble icon). A plus sign is placed between the logos. Below the logos, the text reads: 'Conheça a nossa nova parceria! Fez uma denúncia ao MP? Aproveite e verifique se a empresa reclamada participa do site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), e, caso participe, não deixe de fazer sua reclamação por lá também! Enquanto o Ministério Público adota as providências cabíveis na tutela coletiva em face da empresa, você pode buscar uma solução rápida para seu problema individual, sem custos, com apoio da Secretaria Nacional do Consumidor. Quando uma reclamação dá entrada no Consumidor.gov.br, a empresa é notificada e tem prazo de 10 dias para apresentar uma resposta fundamentada. Na grande maioria dos casos, há conciliação e solução do problema. Se mesmo assim a sua questão individual não for resolvida, a empresa poderá receber uma nota negativa na plataforma e o histórico da tentativa de solução poderá reforçar uma ação judicial individual se for necessário. Além disso, todas as informações da plataforma estarão disponíveis para o Ministério Público em sua atuação coletiva. Para acessar o Consumidor.gov.br, clique na imagem abaixo:'. At the bottom of the banner is a large image of the 'consumidor.gov.br' logo with the slogan 'É seu. É fácil. Participe.'

- **Atuação conjunta das Promotorias e Centros de Apoio do Consumidor e da Infância com os demais órgãos componentes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor geram alteração de entendimento da ANS**

As negociações e o TAC levados a cabo de forma integrada pelas áreas de defesa do consumidor e da infância do Ministério Público em parceria com os demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor conseguiram grande vitória para inúmeras famílias de crianças em processo de adoção, com a alteração da Súmula Normativa 25/2012, que criava inúmeros problemas para a inclusão crianças e adolescentes que se encontrassem sob guarda provisória em processos de adoção como beneficiários de planos de saúde de seus adotantes e outros obstáculos à prestação regular do serviço até a efetiva adoção.

Tais problemas geraram o já divulgado Termo de Ajuste de Conduta celebrado entre esses órgãos e a operadora ASSIM em 26 de março de 2014 (que pode ser acessado [clikando-se aqui](#)) e uma recomendação emanada do Ministério Público Federal à ANS para que alterasse a referida súmula a partir dos termos avençados no citado compromisso de conduta.

Em janeiro do corrente ano este Centro de Apoio Operacional recebeu a notícia de que aquela agência teria concordado em promover alterações em sua súmula normativa para incluir expressamente a guarda provisória, além de ter se manifestado formalmente o entendimento de que a demora na renovação desta guarda não pode dar causa à exclusão do plano ou à imposição de novas carências. Apesar de não ter assentido realizar alterações na forma integralmente recomendada pelo MPF, trata-se de importante vitória de um trabalho realizado a várias mãos.

- **Ministério Público participa de reunião na Defensoria Pública para tratar de problemas envolvendo o transporte público por BRT**

A 5ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital e a Coordenação deste Centro de Apoio Operacional participaram de reunião no dia 22 de janeiro do corrente ano na sede da Defensoria Pública para discutir melhorias no sistema de transporte por BRT no Município do Rio de Janeiro. A reunião foi deflagrada após a ocorrência de dois graves acidentes envolvendo coletivos desse porte. Além dos problemas de segurança, amplamente divulgados na imprensa,

foram detectados pelos órgãos com atribuição para a tutela individual do consumidor uma série de obstáculos ao recebimento justo e célere das indenizações dos consumidores lesados.

Na ocasião estiveram presentes, além dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, representantes do Consórcio BRT, do Sindicato das Empresas de Ônibus e representantes de duas empresas de ônibus, tendo sido aventada a possibilidade de celebração de um termo de compromisso envolvendo questões de segurança, treinamento e processos de facilitação de indenizações no caso de acidentes.

#### ▪ **Ministério Público participa de Operação da Força-Tarefa de Combustíveis em Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Niterói e São Gonçalo**

O MPRJ participou ontem (17/03) de ação conjunta com a ANP, SEFAZ-RJ, PROCON e Polícia Civil-DDSD na Força-Tarefa Rio, que vistoriou 12 postos de combustíveis localizados em Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Niterói e São Gonçalo.

Em Nova Iguaçu, o Posto KM 13 da Dutra Ltda. sofreu interdição pela ANP por vício de quantidade, comumente conhecido como “bomba-baixa” (fornecimento de volume inferior ao registrado na bomba abastecedora). O gerente foi preso em flagrante e conduzido à delegacia pela equipe da Polícia Civil – DDSD. Além disso, esse posto foi autuado por ausência do CDC, falta de tabela de preços e extintores com validade expirada.

O Neo Exata Comércio e Distribuição de Combustíveis Ltda., localizado no bairro 25 de Agosto, em Duque de Caxias, foi interditado pela ANP por não possuir autorização para operar. Também foi autuado pela ausência da placa com preços dos combustíveis, por não possuir o número mínimo de extintores, não ter cartaz do Disque 151, livro de Reclamações e CDC para consulta. Ainda em Duque de Caxias, o Auto Posto Toque do Divino Ltda., situado na Vila São Luis, foi autuado pela SEFAZ-RJ, ANP e PROCON por não fornecer cupom fiscal, não identificar nas bombas abastecedoras a origem do combustível e pela ausência de informações dos preços de lubrificantes.

Foram efetuados testes em campo para aferição de qualidade e coletadas amostras de gasolina, etanol e óleo diesel em todos os postos para análise em laboratório, com fins a verificar o atendimento aos padrões permitidos. Diversos postos foram

atuados pelo PROCON por irregularidades nas lojas de conveniência. Os resultados das diligências executadas serão encaminhados ao CAO Consumidor e ao CAO Criminal, para adoção das medidas cabíveis.

A FT-Rio foi instituída em abril de 2013, com o objetivo de unir esforços no combate às irregularidades relacionadas ao abastecimento de combustíveis no Estado do Rio de Janeiro. Pelo MPRJ, participaram na ação de ontem o GATE Patrimônio Público e Consumidor – GATE PPC e a Coordenadoria de Segurança e Inteligência – CSI.

## //NOTÍCIAS

### ▪ Decisões do Ministério Público Federal serão inseridas no portal Consumidor Vencedor

Acordo de cooperação com o MPRJ vai aumentar número de documentos disponíveis em um clique para internauta

Fonte: O Globo 30/01/2015

RIO - Criado como um site para divulgar as vitórias do consumidor obtidas através da atuação do Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), o portal [Consumidor Vencedor](#) vem ganhando esforços desde que entrou no ar. Já colaboram com ele os Ministérios Públicos de 16 estados e do Distrito Federal. E a plataforma ganhou um reforço de peso esta semana: o do Ministério Público Federal (MPF).

O acordo de cooperação firmado entre o MPF e o MPRJ — publicado no Diário Oficial da União desta quinta-feira — deve fazer com que aumente significativamente o número de documentos divulgados no site, já que o MPF atua em âmbito nacional e trata de casos envolvendo a União, agências reguladoras entre outras órgãos.

Coordenadora do Centro de Apoio das Promotorias do Consumidor do MP do Rio, Christiane de Amorim Freire explicou que o passo inicial do acordo foi um

projeto **piloto iniciado em 2013** que previa a inclusão de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e decisões do MPF obtidos no estado.

- Com a assinatura efetiva do convênio, todas as unidades do MPF nos estados poderão participar, ampliando a cooperação para o âmbito nacional - ressalta Christiane.

Atualmente, o site conta com um total de 1.143 documentos entre TACs, Ações Cíveis Públicas (ACPs) e decisões judiciais. No portal, o consumidor pode **denunciar o descumprimento de TACs e de decisões da Justiça** assim como acompanhar o andamento de denúncias.

Quando a ação garante direito de ressarcimento, isto também é destacado para permitir que o cidadão verifique se tem direito a alguma reparação e possa também requerê-lo. Em pesquisa, 92% dos usuários se disseram satisfeitos com o serviço.

Veja a **íntegra** da notícia publicada no Portal Consumidor Vencedor.

- **MP quer multa de R\$ 500 mil por dia se empresas não baixarem passagem de ônibus**

Promotor pede liminar contra aumento de 13% nas tarifas. Ele diz que ação 'não é apenas por vinte centavos'

Fonte: O Globo - 05/01/2015



RIO - O promotor Rodrigo Terra apresentou, nesta segunda-feira, à Justiça uma ação civil pública na qual pede uma liminar contra o aumento do valor da tarifa dos ônibus municipais, que, no sábado, passou de R\$ 3 para R\$ 3,40. Segundo ele, o índice adotado pela prefeitura, 13,3%, está acima do limite previsto no contrato, e a passagem deveria chegar, no máximo, a R\$ 3,20. Paralelamente, foi instaurado um inquérito no Ministério Público, que pedirá esclarecimentos sobre o cálculo ao município.

Na ação civil pública, Rodrigo Terra pede ainda uma multa de R\$ 500 mil às empresas de ônibus que venham a descumprir uma eventual decisão judicial contra o reajuste. No texto, ele ironiza as alegações dadas pela prefeitura para autorizá-lo: “Breve exercício de imaginação poderá sugerir que — por que não? — amanhã venha o trânsito caótico da cidade, responsável por maior consumo de combustível, ou as vias esburacadas, responsáveis por danos nos amortecedores dos coletivos ou, ainda, quem sabe, o tratamento psicológico aos motoristas mal treinados, a caber nos ‘critérios estabelecidos pelo Poder Executivo’ para vulnerar novamente as balizas do reajuste tarifário previstas no contrato de concessão, para o sorriso farto dos concessionários”.

#### AUMENTO GERA RECLAMAÇÕES

O primeiro dia útil do ano após o reajuste foi marcado por muitas reclamações de passageiros. O técnico de máquinas Rafael Lopes foi um dos que reclamaram do aumento. Ele disse que vai gastar R\$ 25 a mais por mês com “um transporte de má qualidade”:

— É lamentável pagar R\$3,40 e não ter bancos bem cuidados ou ar-condicionado nos ônibus que pego.

O padeiro Nilson da Silveira fez coro:

— Fizeram aquelas manifestações para que a passagem não aumentasse R\$ 0,20 e, um ano depois, o valor disparou. Nesse mesmo período, meu salário só subiu 7%.

Enquanto esperava um ônibus na Central do Brasil, a doméstica Tânia Regina dos Santos contava moedas e criticava:

— São R\$ 0,80 a mais por dia, R\$ 4 a mais por semana, R\$ 16 a mais por mês que vou gastar. Dói no bolso, pois o reajuste vai significar menos comida na minha casa.

#### PUBLICIDADE

Até funcionários de empresas de ônibus reclamaram do novo valor da passagem. O motorista José Clementino disse que somente os veículos que já contam com ar-condicionado deveriam ter a tarifa reajustada. Já o despachante Joelson da Silva lamentou que os salários pagos no setor não acompanhem o reajuste:

— A passagem aumentou mais de 13%, mas nosso reajuste salarial nunca passa de 10%.

#### NÚMEROS DIVERGENTES

Segundo um decreto do prefeito Eduardo Paes publicado na última sexta-feira no Diário Oficial do município, o aumento leva em conta “os impactos oriundos do pagamento de gratuidades e do incremento da frota; de forma que, até dezembro de 2015, 50% das viagens sejam realizadas em ônibus com ar-condicionado”. Atualmente, de acordo com o município, 1.706 dos 8.266 ônibus da cidade são refrigerados, o que corresponde a 20,6% da frota. O número é menor do que os 28% que vinham sendo divulgados pelo Rio Ônibus, sindicato que representa as empresas. Conforme O GLOBO mostrou nesta segunda-feira, no cálculo da entidade vinham sendo incluídos veículos especiais, os chamados frescões, que têm tarifas que vão de R\$ 8 a R\$ 13,50.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ **Justiça obriga Vivo a melhorar serviços em Angra dos Reis, sob pena de multa**

Investigação apontou precariedade no serviço de telefonia móvel prestado pela operadora

Fonte: O Globo - 13/01/2015



RIO - A Justiça do Rio determinou, por meio de liminar aprovada pela 1ª Vara Cível da Comarca de Angra dos Reis, que a operadora de telefonia Vivo forneça “integralmente, com eficiência, regularidade e continuidade” todos os serviços prestados no município litorâneo. O que inclui telefonia, internet, transmissão de dados e voz e mensagens. O juízo fixou multa de R\$ 10 milhões, por mês ou fração mensal, nos períodos em que não for alcançada a taxa mínima de eficiência imposta pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). À decisão cabe recurso.

A liminar determina, ainda, multa de R\$ 10 mil por cada reclamação registrada junto à reguladora, em razão de defeito na prestação desses serviços. A empresa foi advertida que, em caso de persistência dos problemas e falhas, em descumprimento à determinação judicial, a venda de produtos e serviços pode ser suspensa em toda a cidade.

A ação civil pública, de autoria do Ministério Público do Estado do Rio (MPRJ), é fruto de investigação que apontou precariedade do serviço de telefonia móvel prestado pela operadora. No procedimento, a Anatel informou que a Vivo não alcançou os patamares mínimos de referência relativos à Taxa de Conexão de Dados na cidade, no último período objeto de avaliação.

Procurada pelo GLOBO para comentar a decisão, a empresa disse, em nota, que ainda não foi notificada pelo MPRJ e afirmou que "há várias iniciativas em andamento para melhoria contínua e aperfeiçoamento do serviço na região de Angra dos Reis", com previsão de implantação de cinco novas Estações Rádio Base já em 2015.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Ampla terá que restabelecer energia em até seis horas nas áreas urbanas de Niterói**

Ação, que resultou em decisão da Justiça, foi motivada por reclamações sobre falhas no fornecimento do serviço

Fonte: O GLOBO - 06/03/2015

RIO - Por determinação da Justiça, em caso de falta de energia elétrica a Ampla terá de restabelecer o serviço em um prazo máximo de seis horas nas áreas urbanas ou nove horas nas áreas rurais de Niterói. A liminar que determina a obrigação foi concedida ao Ministério Público do Rio (MPRJ) pela 8ª Vara Cível de Niterói, que também determinou à concessionária que apresente à Justiça o número de equipes de emergência disponível para atender a cidade. Em caso de descumprimento, a empresa poderá ser multada em R\$ 5 mil.

A ação foi motivada por denúncias da população, em razão de um colapso do sistema, que deixou diversas residências sem luz por período superior a 20 horas, causando transtornos aos usuários que já vinham arcando com uma tarifa elevada.

O promotor Augusto Lopes, da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor e Contribuinte do Núcleo Niterói, que subscreveu a ação, pede que a população continue informando ao Ministério Público as ocorrências de falta de energia. As comunicações podem ser feitas pela Ouvidoria no site do MPRJ ou por telefone pelo número 127.

Procurada pelo GLOBO para comentar o assunto, a empresa informou não ter sido notificada oficialmente sobre a ação. A distribuidora acrescentou, ainda, que, em 2014 aumentou em 22,2% os investimentos, que alcançaram R\$ 565,34 milhões, direcionados, principalmente, a obras na rede de distribuição, ações de combate ao furto de energia, além da conexão de novos clientes. Disse, ainda, ter reforçado o número de equipes de emergência e descentralizado o atendimento para os polos regionais, para agilizá-lo.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ Justiça condena Allianz Seguros por cancelamento e alteração unilateral de contratos

Mudanças trouxeram prejuízos a consumidores e terão de ser canceladas. Decisão de tribunal catarinense foi estendida a todo o país

Fonte: O Globo 28/01/2015

RIO - A Allianz Seguros foi condenada pela Justiça catarinense a retomar os contratos antigos, com as coberturas e valores já contratados, de consumidores que tinham seguro de vida da empresa, após denúncias sobre cancelamento e alteração

unilateral do conteúdo de apólices pela seguradora. A decisão em primeira instância, confirmada pelo Tribunal de Justiça de SC, foi estendida a todo o território nacional. A Allianz ainda pode recorrer.

De acordo com a assessoria de imprensa do MPSC, autor da ação, a empresa mudou, de um ano para o outro, sem comunicar previamente os beneficiários, cláusulas das apólices, onerando os segurados. A decisão considerou que esta mudança não pode ser feita sem consulta prévia aos beneficiários, até porque levou consumidores a cancelar a apólice, por não terem condições de custear os aumentos, ficando sem seguro inesperadamente. De acordo com a Justiça, as mudanças só podem ser feitas em contratos para novos clientes.

O caso teve início em 2006, quando a 29ª Promotoria de Justiça de Florianópolis recebeu reclamações de consumidores sobre a Allianz ter comunicado que não renovaria os contratos nas condições inicialmente firmadas, informando condições mais onerosas aos clientes. Para justificar a prática, a Allianz enviou correspondências aos segurados, explicando que os valores determinados seriam reajustados de acordo com a faixa etária. Em alguns casos, apenas argumentou que a mudança se dava por “motivos de ordens técnicas legais”.

A Justiça condenou a prática, já em primeiro grau, e determinou que não fossem suspensos ou cancelados os contratos em vigência e que os consumidores teriam direito às coberturas contratadas. A empresa também teve de emitir, nos dias de aniversário dos planos, documentos de cobrança bancária sem qualquer alteração no preço. A decisão, em caráter liminar, teve de ser publicada em um jornal de grande circulação local. A multa estabelecida para caso de descumprimento foi de R\$ 50 mil por dia.

À Justiça, a Allianz afirmou que não foram feitas rescisões ou alterações de contratos, pois os pactos firmados eram de duração anual, e que devido as novas normas da empresa, seriam fornecidas novas propostas para os clientes. A justificativa não foi aceita pelo fato de se tratarem de tratos sucessivos, por prazo indeterminado.

Ao GLOBO, a empresa informou que recorreu à Justiça para esclarecer alguns pontos da decisão judicial. Informou que vai cumprir a decisão após o julgamento em última instância.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ Telecomunicações e bancos no topo das queixas aos Procons

Setores somam nove das dez empresas com mais reclamações em todo o país

Fonte: O Globo - 08/02/2015

RIO - O resultado do balanço dos cerca de 2,5 milhões de atendimentos feitos nos Procons de todo o Brasil, em 2014, confirma as queixas expressas por boa parte dos consumidores nas conversas entre amigos e nas redes sociais: os serviços de telecomunicações e bancários ainda são a grande fonte de dor de cabeça dos brasileiros. Prova disso é que, juntos, os dois segmentos somam nove das dez empresas mais demandadas, segundo o Boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), obtido com exclusividade pelo GLOBO, que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça divulgará amanhã.

[Confira aqui o ranking geral e os problemas mais reclamados](#)

[Confira aqui as empresas mais demandadas por estado](#)

No ranking geral, as dez primeiras são Oi fixo/celular (196.377), Vivo/Telefônica (111.778), Claro/Embratel (110.339), Itaú (81.537), Bradesco (73.552), Sky (67.343), TIM/Intelig (52.374), Casas Bahia/Ponto Frio/Nova PontoCom (50.585), Caixa Econômica (36.298) e Net (34.876). Na lista de assuntos mais demandados, a telefonia fixa ficou em primeiro lugar — reflexo do aumento da venda de combos— ficando a telefonia celular em segundo, seguida por banco, cartão de crédito e TV por assinatura.

A soma das demandas relativas às telefonias celular e fixa com aquelas feitas sobre bancos e TV por assinatura superam os 760 mil registros. Na avaliação da titular da Senacon, Juliana Pereira, a quantidade de reclamações, embora relevante, não é a questão principal:

— A quantidade de reclamações vai ser sempre grande. São os setores mais utilizados do planeta. As relações de consumo são impessoais e pode haver problemas. O que é preciso analisar é como a empresa se comporta na solução desses problemas. Há companhias que, apesar de ainda constarem do ranking das mais reclamadas, têm feito um bom trabalho, reduzindo o número de queixas e melhorando o índice de solução nos Procons. O que preocupa é quando a empresa mais reclamada é também aquela, no seu setor, com menor índice de resolução.

Especialista: situação é alarmante

Para Ricardo Morishita, diretor de Projetos e Pesquisas do Instituto Brasileiro de Direito Público, no entanto, os dados do relatório são alarmantes. Primeiro, diz, porque a tendência no setor de telecom tem sido de aumento contínuo de demandas. De oito empresas, seis registraram crescimento por, ao menos, dois anos consecutivos. Na Vivo, de 2012 a 2014, o volume cresceu duas vezes e meia. Na Sky e na Net, dobrou. Na Nextel, subiu 46%. Só GVT, cujo número de reclamações triplicou entre 2012 e 2013, e Oi, contra a qual as queixas haviam crescido 38,7% em 2013, tiveram um suave recuo em 2014.

— Se fosse um problema pontual, num ano, seria compreensível. Preocupa porque não há sinal de estabilização, muito menos de melhora. O que foi feito até agora não basta — avalia Morishita.

Ele reconhece que houve avanços nos últimos dez anos, com a universalização do serviço e a ampliação da base de assinantes. Mas, como se trata de um setor estratégico, cujas ineficiências têm grande impacto, e que é entregue pelo governo mediante compromissos, a persistência no topo do ranking mostra a necessidade de revisar o modelo de concessão.

— O Estado tem ferramentas e mecanismos para defender os direitos do cidadão. E tem de fazê-lo com a regulação — ressalta. — Sair de casa para fazer queixa em um órgão público exige tempo e disposição. Não é um passeio. Se a pessoa vai se manifestar, é porque a coisa é grave. Todo esse volume de reclamações indica que alguma coisa não deu certo.

A Anatel reconheceu, em nota, que “há avanços a serem obtidos na relação entre prestadores e consumidores de telecomunicações, e que vem perseguindo estes objetivos utilizando medidas como as novas regras implantadas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor, em vigor de forma escalonada desde julho de 2014”.

Dos 2,49 milhões de atendimentos feitos nos Procons dos 26 estados, além do Distrito Federal, 62% foram redações e denúncias (62%), os outros 38%, consultas ou orientações. O boletim do Sindec também mostra que problemas com cobrança são, disparado, os maiores motivos de redação. Foram 844.052, o equivalente a 35,56%. Para Gisela Simona, presidente da Associação Brasileira de Procons (Procons Brasil), esse dado reflete uma situação “gravíssima”, tendo em vista que a maioria é de cobrança indevida:

— Não tem justificativa. A empresa detém todas as informações sobre o que o consumidor usa e quanto deve ser cobrado. Não pode errar.

Morishita concorda:

— É inadmissível ser cobrado por algo além do que usou. E que os procedimentos para reaver esses valores sejam tão sofridos. Após uma década convivendo com esses problemas, a regulação tem de fixar e gerir regras mais exigentes, dar uma resposta efetiva e severa, com maior competição e novos players, além da aplicação de multas.

As cobranças indevidas, acredita Gisela, têm relação direta com o segundo problema mais redamado no ano passado aos Procons, que diz respeito ao descumprimento de oferta. Isso porque, explica, se a oferta não é clara, o resultado pode ser uma queixa de cobrança indevida.

A fim de poder identificar com mais precisão as causas dos problemas, a Senacon trabalha para lançar este ano uma nova versão do Sindec.

— A meta é criar um refinamento que nos permita ver se houve um problema na oferta, por exemplo, que fez o consumidor entender que a cobrança é indevida, ou se há uma prática de má-fé, a inclusão de um serviço não pedido. Quanto mais preciso formos, melhor será a nossa atuação — ressalta Juliana.

Para a coordenadora de atendimento do Procon-RJ, Soraia Panella, a insatisfação com a prestação de serviço, que no Rio se concentra principalmente no setor de telefonia, também tem reflexo nas queixas por cobrança indevida.

— Ninguém quer pagar pelo que não funciona como prometido.

#### Empresas dizem investir na solução

Quando analisados regionalmente, os dados do Sindec mostram que Sul, Sudeste e Centro-Oeste têm um perfil semelhante de problemas com foco na telefonia, enquanto no Norte e Nordeste o ponto mais sensível são bancos, cartão de crédito e concessionárias de serviços públicos, como água, esgoto e energia. Este pode ser, diz Gisela, um indicativo de que as empresas costumam investir nas regiões onde a população é culturalmente mais ativa na busca pelo cumprimento das leis que protegem o consumidor:

— Problemas relacionados ao sistema financeiro tiveram queda nas regiões Sul e Sudeste, onde se reclama mais. Já no Norte e Nordeste, onde a participação com redações não é tão expressiva, eles continuam em destaque.

#### PUBLICIDADE

A Oi informou ter investido R\$ 4 bilhões na expansão e melhoria da qualidade das redes móvel (3G e 4G) e fixa para banda larga e TV paga. A Vivo destacou que seu

Índice de solução das demandas dos Procons está em torno de 82%. Tanto Claro como Embratel ressaltaram o fato de terem melhorado uma posição no ranking em relação a 2013. A Sky informou investir na melhoria de processos, no treinamento das equipes e na adoção de medidas para reduzir reclamações. A TIM ressaltou que continua sendo a empresa menos reclamada de seu setor, com índice de solução acima de 80% nas demandas preliminares. A Net informou investir em treinamento e ressaltou ser a TV por assinatura com o melhor índice de atendimento, segundo a Anatel.

No setor bancário, o Itaú chamou atenção para o fato de ser a segunda instituição financeira que mais resolveu queixas, segundo o Sindec, com índice de 83,2%. O Bradesco afirmou ter revisado processos e desenvolvido programas de formação e aperfeiçoamento de funcionários. A Caixa ressaltou dar prioridade à redução de queixas e ao avanço nas soluções. A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) ressaltou que o cadastro do Sindec registrou queda de 6% nas demandas dos bancos comerciais em relação a 2013.

Única rede varejista na lista das dez com mais queixas, a Via Varejo e a Cnova, que administram Casas Bahia/Ponto Frio/Nova PontoCom, informaram investir em treinamentos e ações para melhor atender os clientes.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ Começa valer proibição de venda de 70 planos de saúde

De 11 operadoras autuadas pela ANS, 8 já tinham planos suspensos

Fonte: O GLOBO - 19/02/2015



RIO - Começa a vigorar nesta quinta-feira (19) [a suspensão da comercialização de 70 planos de saúde de 11 operadoras](#), determinada pela Agência nacional de Saúde Suplementar (ANS). A punição ocorre porque estas empresas desrespeitaram prazos máximos de atendimento e aplicaram indevidamente negativas de cobertura. A medida atinge planos que, juntos, somam 580 mil beneficiários. Ao todo, de acordo com a ANS, há no país 50,8 milhões de consumidores com planos de assistência médica.

Das 11 operadoras com planos com comercialização proibida neste novo ciclo de fiscalização, oito já tinham planos em suspensão no ciclo anterior e três não constam na última lista de punição da ANS. Dessas, apenas uma teve plano suspenso pela primeira vez. A medida é preventiva e perdura até a divulgação do 13º ciclo, tempo que as empresas têm para se adequarem às regras.

Neste 12º ciclo foram recebidas 13.921 redações, no período de 19 de setembro a 18 de dezembro de 2014. Desse montante, 88,25% foram resolvidos pela mediação feita pela ANS, via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

A mediação de conflitos agiliza a solução de problemas do beneficiário de planos de saúde. Com a notificação, as operadoras são comunicadas diretamente pelo portal da ANS, em espaço próprio, onde acompanham as demandas. O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de até cinco dias úteis em casos assistenciais e de até dez dias úteis para não assistenciais. A contagem do prazo começa no primeiro dia útil seguinte à data da notificação.

“O beneficiário de um plano suspenso pela ANS não deve se preocupar. Sua assistência será mantida e tende a melhorar, pois a suspensão da venda é uma ação preventiva que, ao impedir o ingresso de novos beneficiários no plano, permite que a operadora melhore seus processos e volte a prestar a assistência adequada em tempo oportuno”, ressalta o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, José Carlos Abrahão.

Além de ter a comercialização suspensa, as operadoras que negaram indevidamente cobertura podem receber multa que varia de R\$ 80 mil a R\$ 100 mil.

Paralelamente, a ANS está permitindo a reativação de 43 planos de saúde estavam com a venda até então suspensa, já que houve comprovada melhoria no atendimento ao cidadão nos últimos três meses.

“A redução do número de operadoras com planos suspensos pode ser entendida como resultado de medidas importantes adotadas pela ANS no que diz respeito à relação entre a operadora e seu usuário: a mediação de conflitos e a suspensão de planos estão mudando o comportamento do setor e colaborando para a qualificação da assistência prestada”, destaca a diretora-presidente substituta da Agência, Martha Oliveira.

Desde o início do programa de monitoramento, 1.043 planos de 143 operadoras já tiveram as vendas suspensas. Outros 890 planos voltaram ao mercado após comprovar melhorias no atendimento.

### O QUE DIZEM AS OPERADORAS

Procurada pela reportagem, a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) afirmou que os resultados do monitoramento "demonstram os esforços do setor de Saúde Suplementar para corrigir eventuais falhas de atendimento". A entidade lembrou que, no "oitavo ciclo, 47 operadoras foram punidas. Esse número vem caindo continuamente: 36 operadoras, no 9º ciclo; 28 operadoras, no 10º; 16 operadoras, no 11º. E agora, 11 operadoras tiveram a comercialização de planos suspensa".

A entidade destacou ainda: "As 27 associadas à Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) investem continuamente na qualidade de atendimento aos beneficiários de seus planos e seguros de saúde – são referências no cumprimento da legislação e na contribuição com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)".

A Unimed Paulistana, que teve 24 planos suspensos, disse que "continua trabalhando para atender melhor a seus clientes" e lembrou que teve 17 planos liberados neste ciclo de monitoramento da ANS. "Continuaremos a dedicar todos os nossos esforços para adequar o atendimento aos clientes dentro dos padrões exigidos pela Agência Nacional de Saúde. Ressaltamos que a suspensão da comercialização dos planos em nada afeta o atendimento aos nossos clientes."

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **TJ do Rio mantém liminar que obriga Ampla a melhorar serviço de energia elétrica**

Ação civil pública pede que a empresa seja obrigada a regularizar o fornecimento e a indenizar os danos materiais causados aos consumidores

Fonte: O Globo – 11/02/15



RIO — A desembargadora Regina Lúcia Passos, da 24ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio (TJ-RJ), manteve a liminar que obriga a Ampla a prestar o serviço de energia elétrica de maneira contínua, adequada e eficiente aos consumidores, sob pena de multa diária no valor de R\$ 20 mil.

A concessionária é ré em ação civil pública movida pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro (Alerj). Na ação, cujo mérito ainda será julgado pela 1ª Vara Empresarial do Rio, é pedido que a empresa seja condenada a regularizar o fornecimento de energia, diante das constantes interrupções e também obrigada a indenizar os danos materiais causados aos consumidores.

De acordo com nota publicada no site do TJ-RJ, ao examinar o recurso (agravo de instrumento) da Ampla, a desembargadora destacou ser “notória a constante interrupção do fornecimento de energia elétrica, que afeta a todos, seja nas residências, em ambientes de trabalho, em escolas e, até mesmo, nos hospitais”.  
Através de sua assessoria de imprensa, a Ampla informou que está analisando o teor da decisão judicial e apresentará os recursos cabíveis. A distribuidora esclarece ainda que aumentou em 22,2% os investimentos em 2014, que alcançaram R\$ 565,34

milhões. Os investimentos foram destinados, principalmente, a melhorias na rede, ações de combate às perdas por furtos de energia e conexão de novos clientes.

A companhia informa ainda ter instalado novos equipamentos de proteção da rede elétrica, que minimizam possíveis interrupções, substituindo a fiação comum por compacta, mais resistente. Além disso, a Ampliam, afirma ter ampliado, em 2014, a capacidade das subestações Mambucaba (Região Costa Verde), Imboassica (Macaé) e Cabo Frio. Desde de maio de 2014, segundo a empresa, foi adotado um plano de melhoria da qualidade do serviço, com ampliação em 30% no número de equipes de emergência, a descentralização do atendimento para os polos regionais, agilizando o atendimento aos clientes. Para os primeiros meses de 2015, os planos, segundo a concessionária, são incrementar a capacidade das subestações de Outeiro (Campos dos Goytacazes), Galo Branco (São Gonçalo) e Macabu (Macaé). No total, são 129,3 MVA a mais, que vão contribuir para a melhoria da qualidade do sistema.

Documentos anexados ao processo, no entanto, mostram que a concessionária já sofreu questionamentos por interrupções nos municípios de Campos, Macaé e Cabo Frio. Além disso, há registros de reclamações em site de atendimento ao consumidor e diversas notificações extrajudiciais promovidas pela Alerj.

“Sem dúvida que houve prova inequívoca das alegações. Do mesmo modo, constata-se, ainda, a existência de fundado receio de dano irreparável. Sendo certo que os usuários não podem aguardar o deslinde natural do processo, para ter assegurado a regularidade, a continuidade, a eficiência e a segurança no citado serviço público”, escreveu a desembargadora Regina Lúcia Passos na decisão.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## ▪ TIM é condenada por prática de publicidade enganosa

Justiça considerou que os anúncios do plano Infinity não informavam adequadamente as regras da promoção

Fonte: O Globo – 26/02/2015

RIO — A TIM Celular foi condenada pela prática de publicidade enganosa pela propaganda do plano Infinity. A 14ª Vara Cível de Brasília considerou que os anúncios não informavam o consumidor adequadamente sobre as regras da promoção e poderiam induzi-lo a erro. A companhia telefônica foi condenada a restituir aos clientes os valores cobrados que tenham excedido R\$ 0,25 pelo primeiro minuto de ligação e a adequar a publicidade às normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

De acordo com a ação civil pública proposta pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor (Prodecon) o material de divulgação do plano informava, com destaque, o valor de R\$ 0,25 pelo primeiro minuto de ligação. Para ter direito à oferta, no entanto, o consumidor deveria se cadastrar e pagar R\$ 5,90. A informação sobre a necessidade de cadastramento e de pagamento da taxa aparecia apenas em letras pequenas no verso dos impressos e sequer era mencionada nos anúncios de televisão. A Promotoria argumenta ainda que, pela falta de informação, o consumidor era levado a acreditar que participava da promoção quando, na verdade, pagava a tarifa integral.

Para o promotor de Justiça Paulo Binichski, titular da 1ª Promotoria de Justiça, o material publicitário da empresa não informava elementos essenciais da oferta.

“A informação sobre a necessidade de ativar o serviço e sobre a cobrança adicional deveria ser estabelecida a priori, de modo claro, para que o consumidor não fosse induzido a adquirir um produto que não atendesse a suas expectativas legítimas”, explica Binichski.

A TIM informa que já foi intimada da decisão da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor (Prodecon) e apresentará seu recurso no prazo determinado, já que entende que suas campanhas e materiais publicitários atendem à legislação em vigor.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## //LEGISLAÇÃO

### ▪ Vigência dos artigos 21, 22, 26, 44, 62 e 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da ANATEL

Entraram em vigor no dia 10 de março de 2015 novos direitos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) da Anatel por força da previsão do seu artigo 2º, §1º, II. O objetivo destas disposições foi o de tornar mais transparentes as condições de contratação e prestação dos serviços de telecomunicações.

Confira o que passa a valer:

#### 1) Espaço reservado na internet (arts. 21 e 22 do RGC)

A partir de 10 de março as prestadoras de serviços de telecomunicações devem disponibilizar um espaço reservado em sua página na internet no qual o consumidor poderá acessar livremente:

- a cópia do seu contrato, do plano de serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive contrato de permanência (documento que prevê a fidelização), quando for o caso;
- o sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratada, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência (fidelização), se aplicável;
- a referência a novos serviços contratados;
- os documentos de cobrança dos últimos seis meses;
- o relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos seis meses;
- a opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;
- o histórico de suas demandas registradas nos últimos seis meses;
- o recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;
- o perfil de consumo dos últimos três meses; e
- o registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da prestadora.

A prestadora tem que permitir que cópias dos documentos e informações disponíveis no espaço reservado sejam salvas, assim como deve encaminhá-las para o e-mail cadastrado do consumidor, se ele assim preferir.

## 2) Gravação das ligações entre consumidor e prestadora (art. 26 do RGC)

A partir de 10 de março passa a vigorar também a obrigação da prestadora de efetuar a gravação de todas as ligações realizadas entre ela e o consumidor, independentemente de quem tenha originado a interação (consumidor ou prestadora). Caso o consumidor solicite uma cópia da gravação, a prestadora deve disponibilizá-la em, no máximo, dez dias. Essa solicitação pode ser feita em qualquer dos canais de atendimento da prestadora, inclusive por meio do espaço reservado do consumidor constante da página na internet.

## 3) Mecanismo de Comparação (art. 44 do RGC)

As prestadoras devem, a partir de 10 de março, disponibilizar na sua página na internet um mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais no qual os interessados poderão identificar a opção disponível mais adequada ao seu perfil de consumo.

Assim, a prestadora irá fornecer no espaço reservado algumas informações referentes ao perfil de consumo (por exemplo, velocidade contratada e quantidade de dados consumidos, quantidade de mensagens consumidas, minutos consumidos na modalidade local, longa distância nacional e internacional, a depender do serviço), o que permitirá ao consumidor identificar como utiliza os serviços de telecomunicações por ele contratados e, visualizando com clareza os planos e promoções ofertados, escolher de forma consciente aquele que lhe parecer mais interessante.

## 4) Relatório detalhado dos serviços (art. 62 do RGC)

Do dia 10 de março em diante a prestadora deve disponibilizar no espaço reservado do consumidor na internet um relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados. Esse relatório deverá conter, dentre outras informações:

- o número chamado ou do destino da mensagem;
- a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;
- a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;
- o volume diário de dados trafegados;
- os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;
- as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;

- o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;
- a identificação discriminada de valores restituídos;
- o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

Além da disponibilização no espaço reservado, a prestadora deverá fornecer o relatório por meio impresso, caso assim seja solicitado pelo consumidor.

#### 5) Documento de cobrança (art. 74 do RGC)

Consiste em obrigação da prestadora elaborar um documento de cobrança de forma clara, inteligível, ordenada e em padrão uniforme, de forma que o consumidor possa compreender o que está sendo cobrado ali. E a partir de 10 de março esse documento de cobrança deverá conter, sempre que aplicável:

- a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço e facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis;
- a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;
- o número do centro de atendimento telefônico da prestadora que emitiu o documento;
- o número da central de atendimento da Anatel;
- a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;
- a identificação discriminada de valores restituídos;
- detalhamento dos tributos, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 28 de dezembro de 2012.

Veja a [íntegra](#).

#### ▪ **Ofício Circular nº 002/2015/GAB SENACON/SENACON, de 30/01/2015**

Informa que o Debate Público do Anteprojeto de Lei de Proteção de Dados Pessoais está disponível na plataforma do Ministério da Justiça e contará com a participação da sociedade por meio de comentários na própria plataforma e/ou envio de sugestões consolidadas.

Veja a [íntegra](#) do ofício.

#### ▪ **Ofícios Circulares e Notas Técnicas, de Janeiro de 2015/CPA-SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON-MJ.**

Decisões Administrativas contra a prática abusiva de venda casada de garantia estendida, seguros e outros serviços.

[Ofício Circular nº 01 - Fast Shop S/A](#)

[Ofício Circular nº 02 - Lojas Insinuante S/A](#)

[Ofício Circular nº 03 - Ricardo Eletro Divinópolis Ltda](#)

[Ofício Circular nº 04 - Maganize Luiza S/A](#)

[Ofício Circular nº 05 - Globex Utilidades S/A](#)

[Ofício Circular nº 06 - Casas Bahia Comercial Ltda](#)

▪ **Portaria nº 1.189 do DETRO/RJ, de 23/02/2015.**

Sobre a necessidade de se manter os aparelhos de ar-condicionado dos ônibus ligados nos pontos de origem e destino durante o verão, reconhecendo que o conforto dos usuários é um dos parâmetros básicos da definição de serviço adequado.

Veja a [íntegra](#).

▪ **Decreto Estadual nº 45.165/15, de 27 de fevereiro de 2015**

Institui a tarifa social temporária no valor de R\$ 3,70 para as passagens de metrô.

Veja a [íntegra](#).

▪ **Lei Estadual nº 6978, de 26 de março de 2015**

Determina a disponibilização ao consumidor de suas informações cadastrais pelos órgãos de proteção mediante consulta gratuita diretamente em seus balcões de atendimento ou pela internet.

Veja a [íntegra](#).

▪ **Boletim Saúde e Segurança do Consumidor 2015**

Publicação anual com as principais ações relacionadas à proteção da saúde e segurança do consumidor desenvolvidas pela Secretaria, em conjunto com os membros do SNDC e órgãos parceiros, com especial destaque sobre todas as campanhas de chamamento - recalls - iniciados nos anos de 2013 e 2014.

Veja a [íntegra](#).

## //JURISPRUDÊNCIA

### ▪ Cobrança de água por estimativa de consumo é ilegal

Fonte: STJ – 23/03/2015

É ilegal a apuração de tarifa de água e esgoto com base apenas em estimativa de consumo, por não corresponder ao serviço efetivamente prestado. Esse foi o entendimento da Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) em julgamento de recurso especial interposto pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (Cedae).

O caso aconteceu no bairro de Jacarepaguá. Um morador moveu ação contra a Cedae alegando receber cobranças pelo fornecimento de água desde 2006, com ameaça de corte, sendo que as casas de seu condomínio sempre foram abastecidas a partir de sistema.

Enriquecimento ilícito

O débito, de mais de R\$ 40 mil, foi calculado com base em estimativa de consumo. Na ação, o morador pediu o cancelamento de todas as cobranças apresentadas, além da colocação de hidrômetro, uma vez que possui toda a instalação necessária para o fornecimento de água.

A sentença, confirmada no acórdão de apelação, julgou o pedido procedente. No STJ, o relator, ministro Humberto Martins, entendeu que as decisões foram acertadas.

Segundo ele, a cobrança por estimativa, por não corresponder ao valor efetivamente consumido, pode ocasionar o enriquecimento ilícito da fornecedora. Além disso, Martins destacou que a instalação de hidrômetros é obrigação da concessionária e que, na falta desse aparelho, a cobrança do serviço deve ser feita pela tarifa mínima. A decisão da Segunda Turma foi unânime.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Gol indenizará passageiro por atraso após acidente com avião da TAM em 2007**

Fonte: STJ – 04/02/2015

Em decisão unânime, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) condenou a Gol a pagar indenização de R\$ 10 mil a um passageiro por atraso em voo, ocasionado por acidente com aeronave de outra empresa três dias antes. O relator é o ministro Villas Bôas Cueva.

A decisão reformou acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) que havia negado o pedido ao fundamento de que a deficiência no cumprimento do contrato se deu em razão de caso fortuito, por medidas restritivas adotadas pelas autoridades aeronáuticas no período subsequente ao acidente do voo 3054 da TAM, em 17 de julho de 2007.

A situação que deu ensejo à ação de indenização aconteceu três dias após a tragédia. De acordo com o passageiro, ele passou a noite em claro no aeroporto de Brasília, sem nenhuma informação a respeito do voo que o levaria a Palmas. Disse que foi obrigado a desmarcar compromissos importantes e que também houve atraso em seu retorno, superior a quatro horas além do pactuado.

A sentença, mantida pelo TJSP, julgou o pedido improcedente. Segundo a decisão, a empresa “não tinha poderes para autorizar a decolagem de sua aeronave, assim como não poderia fazê-lo, sob pena de pôr em risco seus passageiros, tripulantes, pessoas em terra e o próprio equipamento”.

Fatos distintos

Nas razões do recurso especial, o passageiro alegou, além de divergência jurisprudencial, negativa de vigência dos artigos 20 do Código de Defesa do Consumidor e 230 e 231 do Código Brasileiro Aeronáutico. Para ele, o acidente aéreo não serviria como justificativa para o descaso e o tratamento inadequado da empresa com o cliente.

O ministro Villas Bôas Cueva acolheu os argumentos. Para ele, “os fatos são distintos, e o acidente fatídico não teria jamais o condão de afastar a responsabilidade da empresa por abusos ocorridos posteriormente à fatalidade. Se assim fosse, o caos se instalaria por ocasião de qualquer fatalidade, o que é de todo inadmissível”.

O relator reconheceu os problemas aeroportuários em virtude do fechamento de pistas no aeroporto de Congonhas e das condições climáticas desfavoráveis, mas, segundo ele, “a conjugação de todos esses fatores não libera a companhia aérea do dever de informação, que, ao contrário do que fez, deveria ter, no mínimo, atenuado o caos causado pelo infortúnio, que jamais poderia ter sido repassado ou imputado ao consumidor”.

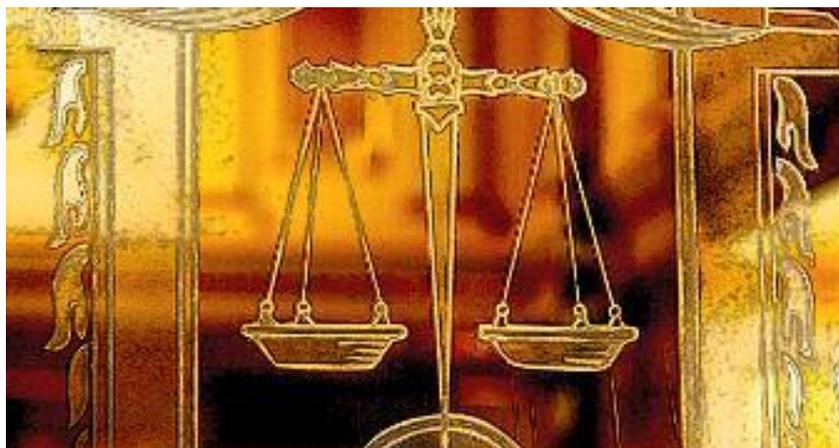
Destacou, ainda, que a empresa sabia do atraso do voo antes que este ocorresse e poderia ter adotado providências para minimizar o desconforto do passageiro. Para ele, a situação é análoga àquela em que o consumidor é vítima de danos morais em decorrência de cancelamento de voo em virtude de greve deflagrada por companhia aérea.

Concluiu sustentando que o STJ já havia assentado que “na relação de consumo, existindo caso fortuito interno, ocorrido no momento da realização do serviço, como na hipótese em apreço, permanece a responsabilidade do fornecedor, pois, tendo o fato relação com os próprios riscos da atividade, não ocorre o rompimento do nexo causal”.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Lei que obriga fornecedores a fixar data para realização de serviços é constitucional**

Fonte: TJSP – 06/02/2015



O Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo julgou, na última quarta-feira (4), a improcedência de Ação Direta de Inconstitucionalidade (Adin) proposta pela

Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e manteve a validade da Lei Estadual nº 13.747. O referido dispositivo obriga os fornecedores a fixar data e turno para realização de serviços ou entrega de produtos aos consumidores.

A Abradee alegava que a lei violaria a Constituição do Estado de São Paulo ao pretender regulamentar a forma de prestação de serviço público federal de distribuição de energia elétrica.

Em seu voto, o relator da ação, desembargador Fernando Antonio Ferreira Rodrigues, afirmou que se trata de norma editada pelo Estado dentro de sua competência (concorrente) para legislar sobre produção e consumo e, por essa razão, não há vício de inconstitucionalidade. “A lei impugnada não envolve disciplina sobre distribuição de energia elétrica, referindo-se, na verdade, apenas ao estabelecimento de turno para realização de serviços ou entrega de produtos, de modo que, em relação às concessionárias de distribuição de energia, especificamente, a legislação estadual implica somente no dever de agendar previamente com o consumidor a data e o turno em que pretende realizar vistorias ou efetuar ligação de redes elétricas, sem qualquer interferência no serviço de geração, transmissão, distribuição ou comercialização de energia”, disse.

O julgamento teve votação unânime.

Adin nº [0035250-46.2013.8.26.0000](#)

- **STJ - Plano de saúde pagará danos morais por falha de informação sobre credenciamento de clínica**

Fonte: STJ–02/03/2015

A Unimed deve pagar R\$ 7 mil de indenização por danos morais a uma paciente por haver credenciado a clínica de oncologia onde fazia quimioterapia sem notificá-la previamente. Ela foi avisada somente no dia em que a sessão seria realizada. A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao negar recurso da Unimed, manteve a condenação imposta pela Justiça do Paraná.

A empresa alegou que, de acordo com a [Lei 9.656/88](#) (Lei dos Planos de Saúde), as operadoras de plano são obrigadas a comunicar aos beneficiários apenas o

descredenciamento de entidades hospitalares, e não de clínicas médicas. Afirmou que o conceito de entidade hospitalar não pode ter interpretação extensiva.

O relator do recurso, ministro Villas Bôas Cueva, ressaltou que os planos e seguros privados de assistência à saúde são regidos pela Lei 9.656 e pelo Código de Defesa do Consumidor, pois prestam serviços remunerados à população, enquadrando-se no conceito de fornecedor.

Segundo ele, apesar de o artigo 17 da Lei dos Planos de Saúde citar "entidade hospitalar", esse termo, à luz dos princípios consumeristas, deve ser entendido como gênero que engloba também clínicas médicas, laboratórios, médicos e demais serviços conveniados.

O ministro refutou a alegação do recurso especial e explicou que a jurisprudência do STJ, na verdade, não admite interpretação extensiva do conceito de entidade hospitalar para efeitos de isenção tributária, pois, no direito tributário, são vedadas interpretações extensivas e analógicas que ampliem o benefício fiscal.

Situação traumática

Seguindo o entendimento do relator, a Turma considerou que a Unimed agiu de forma abusiva ao não comunicar o descredenciamento da clínica à consumidora, que acabou sendo prejudicada pela interrupção abrupta do tratamento de quimioterapia.

“Como a operadora avisou a demandante somente no dia da sessão de quimioterapia, não houve tempo hábil para que continuasse o tratamento em outra clínica credenciada”, observou o relator.

Para os ministros, o descumprimento do dever de informação, somado à situação traumática e aflitiva suportada pela autora da ação, evidencia o dano moral, que deverá ser compensado.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

## //EVENTOS

# A DEFESA DO CONSUMIDOR NO MEIO

# 17/04

# DIGIT@L



AUDITÓRIO PRINCIPAL  
DA PROCURADORIA-GERAL  
DE JUSTIÇA

AVENIDA MARECHAL  
CÂMARA, N° 370  
9° ANDAR



## PROGRAMAÇÃO

**9H** ABERTURA

**9H30**

**Os mais novos instrumentos online voltados à defesa do consumidor: Consumidor.gov e Consumidor Vencedor**

**Palestrantes:**

Juliana Pereira // Secretária Nacional de Defesa do Consumidor  
Heloisa Carpena // Procuradora de Justiça MPRJ

**Debatedores:**

Flávio Citro // Juiz de Direito TJRJ  
Solange Amaral // Presidente do Procon Carioca - Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

**11H15** COFFEE BREAK

**11H30**

**Os direitos dos consumidores na era do comércio eletrônico e das redes sociais**

**Palestrante:**

Guilherme Martins // Promotor de Justiça MPRJ e Professor da Faculdade de Direito da UFRJ

**Debatedor:**

Patrícia Cardoso // Defensora Pública Coordenadora do NUDECON

**12H15**

**Publicidade infantil na Internet**

**Palestrante:**

Renato Porto // Advogado e professor da AMPERJ e da Universidade Estácio de Sá

**Debatedor:**

Marcelo Calixto // Advogado da Petrobrás e Professor da Faculdade de Direito da PUC-RIO

**13H** ENCERRAMENTO