

# INFORMATIVO

Ano III / nº 12 / ABRIL-MAIO 2015

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



# SUMÁRIO



DESTAQUES.....	4
NOTÍCIAS.....	15
LEGISLAÇÃO .....	30
JURISPRUDÊNCIA.....	31
//EVENTOS.....	38

## //DESTAQUES

- **Cao Consumidor realiza seminário ‘A Defesa do Consumidor no Meio Digital’, em parceria com a SENACON – Ministério da Justiça**



No dia 17 de abril, o Cao Consumidor, em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON – Ministério da Justiça), promoveu o seminário “A Defesa do Consumidor no Meio Digital”, lotando o auditório do 9º andar do Edifício-Sede do Ministério Público. Participaram do seminário membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, do Tribunal de Justiça, do Procon estadual, Procons municipais e da advocacia, além de professores universitários, estudantes e consumidores interessados em conhecer seus direitos na era digital.

A coordenadora Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), Lorena Tamanini, e a procuradora de Justiça Heloísa Carpena apresentaram ao público as mais novas ferramentas de defesa do consumidor pela via da Internet: “Consumidor Vencedor” e “Consumidor.gov.br”, geridos, respectivamente, pelo MPRJ e pela SENACON. O tema foi debatido pelo juiz Fábio Citro, do TJRJ, e a presidente do Procon Carioca, Solange Amaral.



O promotor de Justiça e professor da Faculdade de Direito da UFRJ, Guilherme Martins dissertou sobre “Os direitos dos consumidores na era do comércio eletrônico e das redes sociais”, tendo como debatedora a defensora pública e coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON), Patrícia Cardoso. O tema “Publicidade infantil na internet” foi apresentado pelo advogado e professor da Associação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (AMPERJ) e da Universidade Estácio de Sá, Renato Porto, atuando como debatedor o advogado da Petrobrás e professor de direito da PUC-Rio, Marcelo Calixto.

Além das palestras, o evento contou com estandes da Ouvidoria do MPRJ, do Consumidor Vencedor e do Consumidor.gov.br, que fizeram demonstrações sobre a utilização de cada uma das plataformas, que se complementam. O Consumidor.gov.br busca a resolução de problemas individuais por meio da conciliação virtual e tem produzido um grau de efetividade bastante elevado. Em razão de convênio celebrado com a SENACON, todo usuário que apresenta sua reclamação no portal Consumidor Vencedor é direcionado a registrar sua reclamação também no Consumidor.gov.br. Desta forma, é promovida uma integração entre as ferramentas de resolução individual e coletiva de problemas consumeristas.

**A DEFESA DO CONSUMIDOR NO MEIO DIGITAL** 17/04

**INSCRIÇÕES**  
ceaf.eventos@mprj.mp.br  
Informações adicionais pelos telefones:  
2550.9060 | 2550.9059

**4H ESTÁGIO OAB VAGAS LIMITADAS**

**AUDITÓRIO PRINCIPAL DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**  
AVENIDA MARECHAL CÂMARA, Nº 370  
9º ANDAR

**PROGRAMAÇÃO**

**9H ABERTURA**  
**9H30**  
**Os mais novos instrumentos online voltados à defesa do consumidor: Consumidor.gov.br 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  
Lorena Tamanini // Coordenadora Geral do SINDEC  
Solange Amaral // Presidente do Procon Carioca

**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**

Logos: MPRJ, CAOP, IEP, and others.

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

## ▪ 11ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Nos dias 15 e 16 de abril, o CAO Consumidor participou, em Brasília, da 11ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Foram debatidos temas relevantes para a defesa do consumidor em âmbito nacional, como aumentos abusivos de preços em universidades e dificuldades relacionadas ao FIES, irregularidade do corte do serviço de internet em telefones móveis, com alteração de contratos antigos sem a devida informação do consumidor, Sistema de Acidentes de Consumo – SIAC – e, ainda, Consumo Sustentável.

Além disso, foram apresentados os Grupos de Trabalho atualmente instalados na SENACON (SINDEC 2.0, Gestores Consumidor.gov.br, Grupo de Estudos Permanente de Acidentes de Consumo – GPAC, Comissão Nacional de Proteção ao Consumidor e Acesso à Justiça, Consumo e Saúde suplementar).

Na reunião específica da MPCON – Associação do Ministério Público do Consumidor, houve palestra sobre a impotência da mediação e foi também debatida a existência de inquéritos civis e ações civis públicas em vários Estados relacionados à empresa MRV Construtora, sendo formado um grupo de trabalho para verificar a viabilidade de um TAC de abrangência nacional.

- **2ª Reunião do Comitê Gestor do Sistema Consumidor Vencedor**



No dia 14 de abril, foi realizada, em Brasília, a segunda reunião do Comitê Gestor Nacional do Sistema Consumidor Vencedor, com a participação de representantes do MPRJ, MPSC, MPES, MPAC, MPMG, MPRS, MPBA, MPMT, MPPE, MPDFT, MPCE, MPPB, e da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF.

Na ocasião, foram apresentadas algumas das modificações em desenvolvimento pela área de TI do MPRJ, para simplificar a inserção de informações no site e

possibilitar a integração de dados para a formação de um grande banco de dados nacional de todo o sistema.

Também foi debatida a criação de uma funcionalidade de identificação das decisões e TACs de efeito nacional, cuja inserção no sistema não só permitirá a reclamação de consumidores residentes em todos os Estados mas também gerará um alerta para os colegas gestores em todos os MPs participantes. Essa nova funcionalidade já está sob análise do setor de TI do MPRJ para desenvolvimento.

Conforme acordado na 2ª Reunião do Comitê Gestor Nacional, o CAO Consumidor encaminhou aos participantes um histórico sobre a evolução da jurisprudência do STJ acerca do art. 16 da LACP. Atualmente, após duas decisões em sede de recurso repetitivo, está consolidado o entendimento do "efeito nacional" nas ACPs, estendendo-se a sentença a "todas as pessoas enquadráveis na situação fático-jurídica descrita no julgado, independentemente da competência do órgão prolator".

A consagração dessa nova jurisprudência é importantíssima para a efetividade do banco de dados nacional que está sendo construído através do sistema Consumidor Vencedor, permitindo que os MPs venham a cobrar o cumprimento de uma decisão judicial obtida em uma determinada unidade da Federação em todo o território de atuação da empresa dentro do país.

A minuta de regimento interno do Comitê Gestor, na forma do que foi pactuado na primeira reunião, foi apresentada e aprovada pelos MPs participantes.

Veja a [Íntegra do Regimento Interno](#).

- **Nova expansão do Consumidor Vencedor: Pernambuco é o mais novo integrante do sistema**



No dia 10 de abril, o estado de Pernambuco lançou sua página dentro do Portal Consumidor Vencedor. A página pode ser acessada a partir do endereço base <http://consumidorvencedor.mp.br> ou diretamente pelo link <http://pe.consumidorvencedor.mp.br/>.

Criado pelo MP do Rio de Janeiro, o Portal Consumidor Vencedor hospeda atualmente páginas de MPs de outras 12 unidades da federação (Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina e Tocantins), além do MP Federal. E já estão em fase final de produção os sites do Acre, da Bahia e de Mato Grosso.

O Portal Consumidor Vencedor caminha, desta forma, para se tornar um inédito banco de dados nacional. 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 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, se já foi obtida decisão judicial ou TAC e se seus efeitos se estendem ao Rio de Janeiro.

- **MPRJ e MPF celebram acordo de cooperação para ampliar compartilhamento de informações sobre prestadores de serviços públicos regulados**



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e o Ministério Público Federal (MPF), com a interveniência da Associação do Ministério Público do Consumidor (MPCON), celebraram, no dia 27/04, acordo de cooperação visando ampliar os canais de interlocução e compartilhamento de informações relativas a condutas reiteradas de prestadores de serviços públicos regulados capazes de lesar direitos de consumidores e a livre concorrência. O termo foi assinado durante uma reunião do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais (CNPJ), em Brasília.

O objetivo do acordo é facilitar o trâmite para que práticas abusivas identificadas em procedimentos instaurados no âmbito das promotorias com atribuição para a defesa do consumidor do MPRJ, quando relacionadas a problemas e omissões nos mecanismos de regulação federais, possam ser levadas também ao MPF, instando-o a atuar para cobrar a implementação ou a correção da normatização aplicável junto às agências reguladoras.

Assim, sempre que solicitado por alguma promotoria, o CAO Consumidor fará o devido encaminhamento das informações pertinentes ao MPF, por meio de sua 3ª Câmara de Coordenação e Revisão, a fim de que sejam avaliadas pelo Parquet federal iniciativas, ações e medidas voltadas à correção das falhas identificadas na regulação e/ou omissões por parte de agências reguladoras e órgãos públicos federais, sem prejuízo da atuação do MPRJ nos casos específicos de cada empresa.

Vale notar que os serviços regulados, como os de luz, telefonia e planos de saúde, são objeto de inúmeras demandas no âmbito do MPRJ, com um número extremamente significativo de inquéritos civis, ações civis públicas e termos de ajustamento de conduta sobre esse tema. No sistema Consumidor Vencedor, apenas a título de exemplo, há pelo menos 55 documentos referentes a vitórias do MPRJ (decisões judiciais e TACs) nos setores de energia elétrica, telefonia e saúde suplementar, sendo útil e conveniente identificar os problemas que poderiam ser resolvidos na seara da regulação, com edição de novas normas ou seu aprimoramento.

Para reforçar esse entendimento, vale mencionar um caso pontual bem recente de atuação concatenada entre o MPRJ e o MPF gerando resultados positivos para a defesa do consumidor, na seara dos planos de saúde: após a celebração de um termo de compromisso pelo MPRJ e órgãos de defesa do consumidor, no qual uma empresa operadora de plano de saúde se comprometeu a reconhecer integralmente os direitos de crianças e adolescentes como dependentes nos planos de saúde durante todo o curso de processos de adoção, guarda ou tutela, o MPF, através de recomendação dirigida à ANS, reproduzindo todos os termos do compromisso firmado, obteve vitória significativa, com a alteração parcial da norma da agência reguladora.

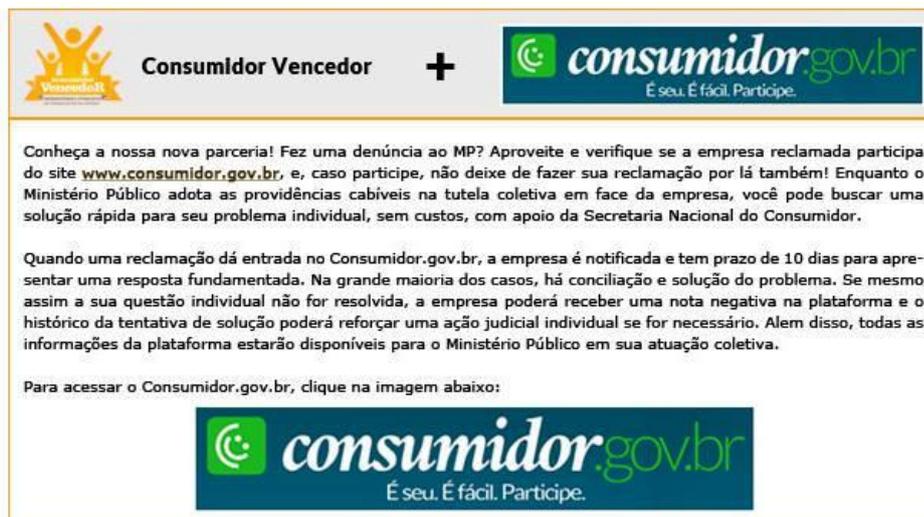
Nesse contexto, é certo que o aprimoramento do compartilhamento de informações referentes ao setor regulado, para que se torne uma rotina, indo além dos casos pontuais, fomentando uma atuação harmônica, respeitada a esfera de atribuições de cada instituição, poderá trazer novos resultados ainda mais positivos.

A proposta de cooperação apresentada, portanto, vem ao encontro da otimização da atuação ministerial e da desejada integração nacional do Ministério Público, podendo contribuir diretamente para o fortalecimento da rede de proteção consumerista em âmbito nacional.

O MPRJ é pioneiro nessa iniciativa com o MPF, a qual a 3ª CCR pretende estender aos Ministérios Públicos de todas as unidades da Federação, com apoio do CNPG.

Veja a [íntegra](#) do Termo de Cooperação.

- **Reunião do CAO Consumidor com Órgãos de Execução sobre o funcionamento do banco de dados Consumidor.gov.br**



O banner apresenta a parceria entre o 'Consumidor Vencedor' e o 'consumidor.gov.br'. No topo, há o logotipo do Consumidor Vencedor (uma mão segurando uma coroa) e o logotipo do Consumidor.gov.br (um ícone de sorriso verde). Abaixo, o texto informa sobre a nova parceria e como os consumidores podem fazer denúncias e reclamações. Também menciona o prazo de 10 dias para resposta das empresas e o acesso ao banco de dados do portal.

**Consumidor Vencedor** + **consumidor.gov.br**  
É seu. É fácil. Participe.

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:



No dia 4 de maio, a Coordenação do CAO Consumidor reuniu-se com os Órgãos de Execução da Capital, para tratar da operacionalidade do convênio celebrado no dia 27 de novembro entre a Procuradoria-Geral de Justiça e a SENACON, o qual garantiu ao MPRJ acesso direto ao banco de dados do portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), do Ministério da Justiça.

O objetivo da reunião foi demonstrar concretamente, em tempo real, como funciona essa nova ferramenta e todas as possibilidades inerentes a essa parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor, assim como auxiliar no cadastramento de novos usuários.

O Consumidor.gov.br é um sistema criado e gerido pela SENACON e constitui-se em uma plataforma de resolução de conflitos entre consumidores e empresas que voluntariamente se dispuseram a participar do sistema. Na prática, os consumidores individuais cadastram suas reclamações on-line e as empresas participantes têm 10 dias para apresentar uma resposta justificada ou solucionar o problema.

Com o convênio, já é possível obter, diretamente nos órgãos de execução, após cadastramento e senha, relatórios e listagens das reclamações registradas. O cadastro pode ser solicitado por cada promotor e também para o seu assessor jurídico, se necessário.

Atualmente, a plataforma conta com 239 empresas cadastradas e já atendeu cerca de 88.000 reclamações, com elevado grau de resolutividade. As reclamações não atendidas geram um "ranking negativo" de empresas, divulgado ao público e analisado pela SENACON.

O banco de dados do Consumidor.gov pode ajudar, por exemplo, a identificar se "ouvidorias" com questões concretas aparentemente individuais na verdade se replicam na plataforma federal, traduzindo lesões reiteradas a diversos consumidores, diante do elevado número de reclamações cadastradas, alcançando, portanto, caráter coletivo e de massa e demandando a atuação do Parquet, ou, em outro exemplo, que ajudem a demonstrar que práticas já identificadas como abusivas atingiram um número muito expressivo de consumidores, ampliando seu potencial lesivo e o dano à coletividade, além de outras informações úteis para a instrução de procedimentos preparatórios, inquéritos civis e ações civis públicas, até mesmo para visualizar, se for o caso, que determinado problema vem sendo solucionado satisfatoriamente pela empresa.

Pode-se pensar também em utilizar a plataforma para verificar se TACs estão sendo cumpridos, buscando as reclamações mais atuais sobre o tema objeto do ajustamento de conduta.

De fato, o sistema permite extrair uma série de relatórios detalhados, que vão desde o potencial de resolutividade de determinado problema ou empresa até as informações mais concretas sobre as reclamações apresentadas pelos consumidores, com pesquisas por empresa ou por assunto e identificação dos dados pessoais dos reclamantes no Rio de Janeiro.

Veja a [Íntegra](#) do acordo de cooperação.

- **Histórico da evolução da jurisprudência do STJ revela a consolidação do entendimento de que decisões em ACPs consumeristas são válidas em todo o país, se não ficar explícita sua limitação territorial**

Pesquisa recentemente realizada pelo CAO Consumidor sobre o histórico da evolução da jurisprudência do STJ acerca do art. 16 da LACP, revela que atualmente, após duas decisões em sede de recurso repetitivo, está consolidado o entendimento do efeito erga omnes das decisões em ACPs, estendendo-se, portanto, a decisão liminar, a sentença ou o acórdão a "todas as pessoas enquadráveis na situação fático-

jurídica descrita no julgado, independentemente da competência do órgão prolator".

A consagração dessa nova jurisprudência é importantíssima para a efetividade das decisões em matéria consumerista, considerando que as grandes empresas atuam em vários Estados ou até mesmo em todo o país, repetindo suas práticas e alcançando consumidores em diversas unidades da Federação.

Vale notar que as decisões do STJ, colacionadas [aqui](#), deixam entrever ainda o entendimento de que, caso não haja, no texto da decisão judicial, limitação expressa de seus efeitos à "competência territorial" do órgão prolator, haverá efeitos erga omnes.

A exceção é feita apenas quando o réu é um ente público, mantidos os efeitos abrangentes no que diz respeito às concessionárias de serviços públicos, pessoas jurídicas de direito privado.

Com o efeito erga omnes, as decisões obtidas por Ministérios Públicos de outros Estados poderão beneficiar os consumidores do Rio de Janeiro e, s.m.j., até mesmo ter seu cumprimento exigido pelo MPRJ, e vice-versa, o que vai ao encontro do atual projeto de construção de um banco de dados nacional, com a utilização do sistema Consumidor Vencedor.

Iniciado no MPRJ, o sistema Consumidor Vencedor já conta com a adesão de mais 17 Ministérios Públicos de unidades federativas (MPRJ - MPMG - MPES - MPMA - MPGO - MPDFT - MPRO - MPTO - MPPB - MPCE - MPSC - MPMT - MPAC - MPPE - MPBA - MPRS - MPPI - MPPR), além do Ministério Público Federal, através da 3a CCR. Desse total, já há 12 MPs participantes que efetivamente alimentam o sistema e lançaram seus sites, todos disponíveis através do link <http://consumidorvencedor.mp.br>, além de mais 01 em fase de pré-lançamento (MPAC, muito em breve), o que facilitará muito a troca de informações quanto às decisões e TACs de efeito nacional.

## //NOTÍCIAS

### ▪ Ministério Público faz palestra gratuita sobre comércio on-line

Evento acontece na sexta-feira, na sede do órgão, no Centro do Rio

Fonte: O Globo – 14/04/2015



RIO - Direitos no consumidor e segurança nas compras on-line serão os temas da conferência gratuita “A Defesa do Consumidor no Meio Digital”, que acontece na próxima sexta-feira, dia 17, das 9h às 13h, no auditório do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MP-RJ). O evento é uma iniciativa do MP-RJ em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Entre os palestrantes estão membros do Ministério Público, da Defensoria Pública, do Tribunal de Justiça, do Procon Carioca e da Senacon.

Além de orientar os internautas sobre compras por meios digitais, o evento vai debater o impacto das novas tecnologias nos direitos do consumidor, num momento em que cresce o número de reclamações sobre o comércio eletrônico, conforme Christiane Freire, coordenadora do Centro de Apoio das Promotorias do Consumidor do MP-RJ.

— Essa é uma discussão nova. Por isso, é importante divulgar os direitos do consumidor virtual e orientá-lo — explica Christiane.

A palestra de abertura terá como tema “Os mais novos instrumentos voltados à defesa do consumidor” e contará com a participação de Juliana Pereira, titular da Senacon, e Heloisa Carpena, procuradora de Justiça MP-RJ, que apresentarão duas ferramentas disponíveis na internet para queixas e resolução de problemas, o Consumidor Vencedor e o Consumidor.gov.br.

Depois, é a vez de Guilherme Martins, promotor de Justiça MP-RJ e professor da Faculdade de Direito da UFRJ, que falará sobre “Os direitos dos consumidores na era do comércio eletrônico e das redes sociais”. Para encerrar o ciclo, Renato Porto,

membro da Associação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Amperj) e professor da Universidade Estácio de Sá, fará uma apresentação sobre “Publicidade infantil na internet”.

Além das palestras, o evento contará com estandes da Ouvidoria do MP-RJ, do Consumidor Vencedor e do Consumidor.gov.br.

— A ideia é que os consumidores presentes possam registrar suas reclamações na hora, além de conhecer melhor as plataformas online que oferecem alternativas para a solução de conflitos no consumo via internet — explica Christiane.

As vagas são limitas e as inscrições podem ser feitas pelo email [ceaf.eventos@mprj.mp.br](mailto:ceaf.eventos@mprj.mp.br) ou através dos telefones 2550-9060 e 2550-9059. O endereço do MP-RJ é Av. Marechal Câmara, 370, 9º andar, Centro.

#### ▪ **Justiça do Rio condena Claro por condicionar compra de microchip à contratação de plano**

Prática, chamada de venda casada, é proibida pelo CDC, e operadora não pode mais fazer tal exigência

Fonte: O Globo - 08/05/2015



Determinação da 7ª Vara Empresarial do Rio atende a um pedido do Ministério Público estadual - SeongJoon Cho / Bloomberg

RIO - Por condicionar a venda de microchip à contratação de plano pós-pago, o que caracteriza venda casada, prática proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Justiça do Rio condenou a Claro e seus revendedores autorizados a

disponibilizar “microchips” e “nano sim” pré-pagos, e equivalentes, sem a obrigatoriedade da contratação de recarga ou qualquer outra exigência.

A determinação da 7ª Vara Empresarial do Rio atende a um pedido do Ministério Público estadual. A Claro também está obrigada a manter estoque compatível com a demanda, sob pena de multa de R\$ 5 mil por descumprimento da decisão.

De acordo com o subscritor da ação, o promotor de Justiça Júlio Machado, após análise do relatório do inquérito civil, a Anatel considerou que, “além de configurar venda casada, rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor, também lesiona os direitos dos consumidores previstos no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007”.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ Ligações de orelhões da Oi serão gratuitas em 15 estados

Empresa não atingiu os padrões mínimos; chamadas não serão cobradas até sejam cumpridas as regras

Fonte: O Globo – 15/04/2015



BRASÍLIA - As ligações locais para telefones fixos realizadas em orelhões da Oi de 15 estados serão gratuitas a partir desta quarta-feira (15). A determinação é da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Em fevereiro, a agência alertou a empresa para que melhorasse o serviço depois de constatar que muitos aparelhos não estavam funcionando.

Na medição realizada no dia 31 de março, a Oi não atingiu os padrões mínimos de 90 % de disponibilidade dos aparelhos nos seguintes estados: Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Maranhão, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Paraná, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Sergipe.

Segundo a Anatel, as chamadas devem permanecer gratuitas até que os patamares exigidos sejam cumpridos pela empresa. A Oi terá que fazer uma ampla campanha publicitária para informar a população sobre a gratuidade das chamadas.

O calendário estabelecido pela Anatel determina ainda que a partir de 1º de outubro de 2015, chamadas interurbana para telefones fixos também não sejam cobradas. Já em abril do próximo ano, os orelhões terão que oferecer ligações locais, desta vez para telefones móveis.

- **Justiça do RJ proíbe bloqueio de internet quando consumidor atinge pacote**

Fonte: Consultor Jurídico – 30/04/2015

Operadoras de telefonia não podem bloquear a internet móvel de consumidores quando firmam contratos de serviço ilimitado, pois mudar condições de forma unilateral consiste em prática abusiva. Esse foi o entendimento da juíza Maria da Penha Nobre Mauro, da 5ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro, ao proibir que as empresas Claro, Oi, Tim e Vivo cortem a internet de quem tinha pacotes ilimitados, sob pena de multa de R\$ 20 mil por dia.

Até 2014, consumidores conseguiam navegar na internet mesmo quando atingiam o pacote diário, com a velocidade reduzida. Mas as operadoras decidiram impedir o acesso quando o consumidor chega ao limite. O Procon do Rio de Janeiro ingressou com Ação Civil Pública contra a mudança, e conseguiu nesta quinta-feira (30/4) liminar para suspender a nova regra. A decisão vale para todo o estado do Rio.

A juíza apontou que o caso já tem gerado “uma enxurrada de demandas nos Juizados Especiais”, e por isso decidiu “minimizar a indefinição do assunto, ainda que provisoriamente, como forma de desafogar o Judiciário e espantar a insegurança jurídica que paira sobre a questão”.

A Oi chegou a defender que o bloqueio era necessário por critérios técnicos, mas a juíza avaliou que esse não parece ser o centro da discussão. Como os clientes que tinham serviço ilimitado ficaram obrigados a contratar outro produto ou plano de dados avulso, ela entendeu que a liminar era necessária para proteger consumidores de publicidade enganosa e práticas comerciais desleais ou coercitivas.

Em São Paulo, ao menos um consumidor [já conseguiu liminar](#) para ter o plano como contratado anteriormente. O Procon do estado ainda não apresentou nenhuma ação semelhante, mas começou a cadastrar reclamações [em seu site](#). A Associação Brasileira de Procons declarou-se contrária à medida adotada pelas operadoras.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Processo: 0052224-82.2015.8.19.0001

- **Em SP, Justiça proíbe bloqueio ao acesso à internet móvel após fim da franquia**

Medida válida para planos ilimitados tem abrangência estadual e já está em vigor. No Rio, decisão semelhante está suspensa

Fonte: O Globo – 13/05/2015



SÃO PAULO - As operadoras de telefonia Vivo, Oi, Claro e Tim estão proibidas, em todo o estado de São Paulo, de bloquear o acesso à internet móvel de clientes ao fim da franquia contratada nos planos ilimitados. A liminar, que determinou a medida, foi concedida pelo juiz de direito Fausto José Martins Seabra perante ação movida pelo Procon-SP contra as quatro empresas. A multa diária em caso de descumprimento é de R\$ 25 mil. Ainda cabe recurso. [No Rio, decisão semelhante foi dada pela Justiça no começo do mês, mas a liminar que proíbe as teles de bloquear o serviço está suspensa.](#) O Procon-SP foi à Justiça por entender que a mudança na cobrança da internet móvel, implementada pelas operadoras de forma gradual desde o fim do ano passado, ocorreu sem consulta aos clientes, que tiveram seus contratos alterados

unilateralmente. Antes da mudança, o serviço de acesso à rede era apenas reduzido após a utilização da franquia, e o consumidor podia continuar navegando.

A Associação Brasileira de Procons já se declarou contrária à medida adotada pelas operadoras e iniciou campanha em todo o país. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça também solicitou informações à empresa de telefonia em relação às divergências entre a oferta de serviço ilimitado e as limitações contratuais. O objetivo é verificar se existe propaganda enganosa e falta de informação.

O Procon-SP disponibilizou um canal específico, destinado aos consumidores do estado, [para o registro de reclamações de bloqueio injustificado](#) de internet móvel.

Tim, Claro e Oi informaram que não foram notificadas da ação e que se pronunciarão somente após receber o documento. A Vivo também não quis comentar o assunto.

Veja [a íntegra](#) da notícia.

- **TJ-SP nega recurso e operadoras continuam proibidas de bloquear acesso à internet móvel**

Empresas de telefonia ficam sujeitas a multa diária de R\$ 25 mil pelo descumprimento da medida

Fonte: O Globo – 20/05/2015

RIO — A 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo negou, na terça-feira, o recurso das operadoras de telefonia mantendo o conteúdo da [liminar concedida pelo juiz de direito Fausto José Martins Seabra perante ação movida pelo Procon-SP contra Vivo, Oi, Claro e Tim](#), que ficaram proibidas, em todo o estado de São Paulo, de bloquear o acesso à internet móvel de clientes ao fim da franquia contratada nos planos ilimitados. A TIM, uma das empresas citadas na ação, havia requisitado suspensão da medida, mas não teve o pedido atendido em 2.ª instância.

Em seu despacho, o desembargador Gomes Varjão analisou que a interrupção do serviço de navegação na internet surpreendeu milhões de consumidores. E que apesar da interrupção basear-se em resolução da Anatel, pelos documentos constantes nos autos, não ficou claro que no momento da celebração dos contratos o consumidor tenha sido informado que a forma de acesso à internet seria provisória e de caráter promocional, e que poderia ser modificada durante a execução do contrato, como aconteceu.

Para o desembargador, a suspensão da liminar poderia resultar no “bloqueio de acesso a serviço de relevância para os consumidores”.

A ação, movida pelo Procon-SP perante o Tribunal de Justiça de São Paulo, foi motivada pela modificação unilateral que as operadoras Claro, Tim, Oi e Vivo fizeram em seus contratos de telefonia com internet ilimitada. Antes, o serviço de acesso à rede era apenas reduzido após a utilização da franquia e passou a ser cortado. A multa diária pelo descumprimento é de R\$ 25 mil para cada operadora. Confira a íntegra do despacho clicando aqui.

A Associação Brasileira de Procons já se declarou contrária à medida adotada pelas operadoras e iniciou campanha em todo o país. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça também solicitou informações à empresa de telefonia em relação às divergências entre a oferta de serviço ilimitado e as limitações contratuais. O objetivo é verificar se existe propaganda enganosa e falta de informação.

O Procon-SP disponibilizou um canal específico, destinado aos consumidores do estado, para o registro de reclamações de bloqueio injustificado de internet móvel.

A TIM informa que foi notificada da decisão judicial oriunda da ação proposta pela Fundação Procon-SP e, a partir dessa data, tomou as providências necessárias sobre o tema. A Oi, Claro e Vivo ressaltam que não comentam ações em andamento.

#### ▪ Procon RJ ganha ação na Justiça contra tempo mínimo de permanência em planos de saúde

Decisão do Tribunal Regional Federal do Rio entende como ilegal a exigência de fidelidade de 12 meses nos planos empresariais e coletivos

Fonte: O Globo - 12/05/2015



RIO - O Procon RJ obteve nova vitória na Justiça contra a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em relação aos planos de saúde empresariais e coletivos por

adesão. A 8ª Turma Especializada do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2) manteve, por unanimidade, no dia 6 deste mês, a decisão em 1ª instância da 18ª Vara Federal, que impede que as operadoras de planos de saúde obriguem os clientes a ficar pelo menos 12 meses vinculados a um desses planos, nem podem mais cobrar o pagamento de dois meses antecipados em caso de rescisão. A decisão vale para todo o Brasil, mas ainda cabe recurso da sentença no Superior Tribunal de Justiça (STJ).

A ANS informa que ainda não foi notificada oficialmente da decisão, mas que irá recorrer “em razão do entendimento equivocado a respeito da norma”. Segundo a agência, as regras sobre rescisão de contrato desses tipos de planos, expressas no artigo 17 da Resolução Normativa nº 195, “são válidas para as operadoras de planos de saúde e para as pessoas jurídicas contratantes”. O beneficiário do plano, de acordo com a ANS, tem o direito de sair do plano a qualquer momento e sem custo. O artigo, ressalta a agência, “tem o objetivo de proteger o consumidor”.

O Procon RJ, no entanto, entende que, na prática, não é isso o que acontece. Segundo o órgão, a norma concede às operadoras o direito de firmar contratos com cláusulas prejudiciais ao consumidor, como a fidelização por 12 meses e o aviso do desligamento com 60 dias de antecedência, que é a cobrança antecipada dos dois meses de mensalidade

O tempo mínimo de permanência do cliente em planos de saúde empresariais e coletivos por adesão está previsto na Resolução Normativa 195, publicada pela ANS em 14 de julho de 2009, e que entrou em vigor um mês após a publicação. Assim, quem passou pelo problema a partir de agosto daquele ano poderá se beneficiar da decisão. Para o Procon RJ, o trecho da resolução da ANS que estabelece o prazo de 12 meses de permanência é uma cláusula abusiva que contraria o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição. No caso de quem pagou dois meses adiantados, o Código de Defesa do Consumidor prevê a devolução em dobro de valores pagos indevidamente.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Liminar obriga Bodytech a encurtar prazo de cancelamento contratual**

Decisão foi obtida pelo Ministério Público do Rio e vale para o plano Débito em Cartão de Crédito

Fonte: O Globo – 19/05/2015

RIO - A rede de academias Bodytech terá que reduzir de 40 para 5 dias, contados a partir da solicitação, o prazo de cancelamento contratual com clientes matriculados no plano Débito em Cartão de Crédito (DCC). A decisão é de liminar obtida pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

A liminar suspendeu a cláusula contratual 9.3, que obrigava o aluno a cumprir a carência até que o contrato fosse efetivamente rescindido e, com isso, levava ao pagamento de mensalidades sem a utilização dos serviços. De acordo com a decisão judicial, “aspectos operacionais do cancelamento junto à administradora do cartão de crédito não servem para justificar a cobrança, haja vista o dinamismo das operações comerciais nos dias atuais”, informa o site do MPRJ. De acordo com a Bodytech, a rede está cumprindo os termos da decisão liminar.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **Operadoras terão que explicar diferenças entre modalidades de planos de saúde**

Consumidor deve ser informado tipo de acomodação, de contratação e a área de abrangência, rescisão, carência e cobertura

Fonte: Agência Brasil – 04/05/2015



RIO — Foi publicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nesta quarta-feira, no Diário Oficial da União, medida que obriga as operadoras de planos de saúde a informar aos consumidores as peculiaridades e características de todos os tipos de planos disponíveis no mercado. O objetivo é facilitar a compreensão e eliminar dúvidas dos clientes na hora da contratação. De acordo com a [Resolução Normativa 376](#), os esclarecimentos serão prestados aos consumidores que já têm planos e também aos novos usuários, na hora da adesão.

As operadoras terão que disponibilizar as informações sobre os planos e os respectivos contratos de maneira fácil, rápida e acessível aos consumidores. Entre os dados que serão exigidos das operadoras, com detalhes, estão o tipo de acomodação, de contratação e a área de abrangência. Outros aspectos que a resolução destaca dizem respeito à rescisão, carência e cobertura dos planos.

A diretora-presidenta substituta da ANS, Martha Oliveira, disse à Agência Brasil que a medida integra um projeto amplo que será desenvolvido ao longo do ano, no sentido de aprimorar a informação ao consumidor, o que a ANS está chamando de "empoderamento do beneficiário". A norma entrará em vigor a partir de janeiro de 2016, e a ideia é municiar o beneficiário de informações que possam contribuir para auxiliá-lo em suas escolhas na saúde suplementar.

Martha Oliveira acrescentou que tanto na identificação quanto na hora em que estiver negociando, o consumidor terá de receber as informações em linguagem "diferenciada, organizada e consolidada" sobre os tipos de contratação que vai ter à disposição e as características desse contrato.

"Porque a gente vê que essa é uma das principais demandas de dúvida que a pessoa tem na hora de contratar. Não sabe qual é a diferença de um plano individual para um plano coletivo por adesão, um plano coletivo empresarial, o que tem de característica em um que não tem em outro. Às vezes, ela vê que o preço é diferenciado, mas e aí, o que isso tem na regulamentação, na legislação? O que os planos trazem de diferença uns dos outros? É isso que a gente está levando para essas pessoas, obrigatoriamente", explicou a diretora-presidenta substituta da ANS.

As operadoras terão que fornecer aos usuários esse material impresso ou dispor as informações em sua página na internet, em espaço onde o cliente tenha acesso fácil. Os dados deverão ser disponibilizados também por meio de aplicativos para *tablets* e celulares.

## ▪ Governo exige mais ressarcimento de planos de saúde ao SUS

Medida é direcionada a procedimentos ambulatoriais usados por seus clientes em unidades públicas

Fonte: O Globo - 09/05/2015

RIO - O governo vai apertar o cerco às operadoras de planos de saúde e praticamente dobrar o valor cobrado pelo atendimento de seus clientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Uma medida anunciada nesta sexta-feira pelo ministro da Saúde, Arthur Chioro, e pela diretora-presidente substituta da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Martha Oliveira, determina que as empresas também tenham que ressarcir o SUS por exames e terapias ambulatoriais de alta e média complexidade, como quimioterapia e hemodiálise. Até então, só as internações eram pagas.

Com a mudança, a arrecadação estimada para o primeiro trimestre do ano passado — que começa a ser cobrada este ano — deve aumentar em R\$ 173 milhões e atingir um total de R\$ 354 milhões. O dinheiro vai para o Fundo Nacional de Saúde, que financia ações de saúde pública. Já a fatura da nova despesa, temem especialistas, pode acabar pesando na mensalidade dos clientes dos planos.

São 113.693 atendimentos realizados no primeiro trimestre do ano passado que serão cobrados das empresas a partir da semana que vem. É um aumento de 149% no volume de procedimentos cobrados. De janeiro a março do ano passado, foram registradas 76.258 internações de clientes de planos de saúde na rede pública, totalizando uma fatura de R\$ 181 milhões.

### FINANCIAMENTO DO SUS

Outra novidade é que os juros sobre os valores que devem ser reembolsados passam a ser cobrados a partir da data de notificação à operadora. Antes, essas taxas só começavam a contar no fim do processo, quando a empresa não tinha mais como recorrer da cobrança.

— Para se ter uma ideia, a arrecadação do ano inteiro de 2014 (com a cobrança pelas internações) foi de R\$ 393 milhões. Apenas no primeiro trimestre, que é a base que vai entrar agora em notificação (com a inclusão dos novos procedimentos), o valor soma R\$ 354 milhões. Não significa que serão pagos, pois há processos de justificativa e recursos. Portanto, (a mudança) torna-se uma necessidade para poder aprimorar a gestão do SUS e, principalmente, enfrentar os nossos problemas de subfinanciamento — disse o ministro.

Segundo Chioro, a nova medida não vai aumentar os gastos nem pode ser questionada pelas operadoras, porque esta cobrança já era prevista.

— O aprimoramento do sistema de ressarcimento é capaz de produzir mais equidade à população brasileira, porque quem mais precisa do SUS vai poder agora

contar com mais recursos, e ao mesmo tempo, quem compra o plano de saúde vai ter o serviço previsto no contrato — afirmou o ministro.

Especialistas em saúde pública e direito do consumidor consideram que o ressarcimento de procedimentos ambulatoriais de alta complexidade é bem-vindo, mas ocorre de maneira tardia. A medida foi criada pela lei 9.656 de 1998, que regulou o mercado de saúde suplementar, mas a cobrança só começou de 2000.

— É o cumprimento de uma determinação legal que estava na Lei dos Planos de Saúde e já previa o ressarcimento sem a restrição de exame de alta complexidade. O ressarcimento de procedimentos de média e alta complexidade representam muito mais que o de internações. No mínimo, espera-se que a cobrança seja retroativa — afirma o professor da Faculdade de Medicina da USP Mário Scheffer.

Segundo dados da ANS, até o ano passado, foram registrados R\$ 1,410 bilhão em gastos, dos quais R\$ 856,4 milhões foram pagos pelas empresas e R\$ 553,6 milhões foram encaminhados à dívida ativa. Estudo do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, (Idec), mostra números um pouco diferentes: de R\$ 1,6 bilhão cobrado pela agência para ressarcimento ao SUS só com internações, apenas R\$ 621 milhões foram pagos.

— Essa falta de ressarcimento é um dos porquês de o SUS não funcionar bem. É um enriquecimento ilícito das operadoras de plano de saúde — afirma a advogada do Instituto Brasileiro do Consumidor (Idec) Joana Cruz.

#### DIFICULDADES NA COBRANÇA

Mas além de começar a valer, os especialistas alertam que é preciso verificar se os valores serão de fato pagos pelas operadoras. Segundo Scheffer, a cobrança do ressarcimento, se de fato ocorrer, forçará uma maior eficiência das operadoras, que deverão ampliar a cobertura, mas poderá acabar recaindo sobre o bolso do consumidor.

— A ANS não pode permitir esse tipo de reajuste, mas o risco existe — afirma.

Lígia Bahia, professora do Instituto de Saúde Coletiva da UFRJ, diz que é comum que planos de saúde recorram da obrigação de ressarcir os custos, alegando, por exemplo, que alguns serviços prestados na rede pública não constam do contrato fechado com o cliente. Como Scheffer, ela acredita que, se a regra passar a ser seguida com mais rigor, as empresas podem repassar os custos.

— O ressarcimento é esse ponto de tensão, porque se ele fosse efetivado, aumentaria o preço dos planos — avalia.

O problema passa ainda pelo imbróglio sobre tempo de prescrição, diz a advogada Daniela Trettel, pesquisadora da Faculdade de Medicina da USP. Segundo ela, enquanto o TCU defende que as dívidas com o SUS não prescrevem, a Advocacia-Geral da União, apoiada pela ANS, afirma que o débito vale por cinco anos. Já as operadoras, falam em prescrição após três anos da notificação.

— O SUS acaba atuando como parte da rede do plano. É uma total distorção — afirma Daniela.

A Federação Nacional de Saúde Suplementar (Fenasaúde) informa que “aguarda que suas associadas recebam e tenham o prazo estabelecido na regulamentação para análise, verificação de certeza e liquidez e recurso, se for o caso”. Em nota, a Abramge, que representa os planos de saúde, não avaliou o impacto da nova regra nas contas das empresas, mas destacou que “recomenda às operadoras associadas que continuem cumprindo as normas vigentes do setor de saúde suplementar”.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

#### ▪ **MPRJ ajuíza ação para obrigar SuperVia a melhorar serviço em Belford Roxo**

Fonte: MPRJ – 18/05/2015

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Duque de Caxias, ajuizou ação coletiva de consumo em face da SuperVia para melhoria de serviços do ramal de Belford Roxo. O MP requereu liminar à Justiça para que a SuperVia realize obras de readequação nas estações, inclusive de acessibilidade e de correção de desnível entre plataformas e vagões, e pague multa diária de R\$ 100 mil, em caso de descumprimento da decisão.

A promotoria instaurou inquérito civil a partir do relato de passageiros sobre a existência de grande altura entre vagões e a plataforma, o que ocasionou acidentes. De acordo com vistoria realizada pela equipe do MP, foi constatado um desnível de cerca de 40 centímetros. A investigação concluiu que melhorias e reformas previstas no contrato de concessão e na legislação não foram feitas no tempo pactuado, gerando grave lesão aos consumidores.

Além do pedido de liminar, o MP requereu à Justiça, em caráter definitivo, a condenação da concessionária a realizar todas as alterações necessárias nas plataformas, estações e composições de forma a adaptá-los às normas de segurança, em especial a redução dos vãos e dos desníveis aos valores máximos de dez e oito centímetros, respectivamente. Além disso, a SuperVia deverá pagar o valor de R\$ 10 milhões, a título de indenização por danos material e moral coletivos.

“O Ministério Público aguardou por anos que a SuperVia corrigisse os tantos defeitos de seu serviço no ramal de Belford Roxo. A população esperou tempo demais por reformas e por um serviço melhor da concessionária. Os usuários do serviço de trem

merecem e têm direito a um serviço adequado, que não lhes subtraia a cidadania. O Ministério Público brigará por eles”, destacou o promotor José Marinho Paulo Junior, que subscreveu a ação.

▪ **Empresa tem 57 ônibus lacrados por fiscais do Procon, no Rio**

Garagem não foi interditada para não deixar região sem transportes. Veículos estão sem condições de circular e colocam passageiros em risco.

Fonte: Portal G1 – Globo.com 26/05/2015



Fiscais do Procon lacraram 57 ônibus da viação Expresso Pégaso, em Campo Grande, na Zona Oeste do Rio, por falta de condições de uso. A operação de fiscalização começou à 1h30 desta terça-feira (26), quando os ônibus retornavam à garagem da empresa.

Como mostrou o Bom Dia Rio, os veículos em péssimas condições de uso, tinham faróis queimados, para-choques quebrados, sujeira nos corredores, falta de bancos. Alguns ônibus chegaram rebocados ao local.

A Expresso Pégaso é responsável por 24 linhas, e trabalha com mais de 400 ônibus. Fiscais fizeram imagens de outras irregularidades, como um espelho retrovisor estilhaçado, muitos bancos soltos, o elevador para cadeirantes sem motor, a estrutura de apoio quebrada e o perigo para os passageiros.

A cena se repetiu durante toda a madrugada. A cada adesivo do Procon, mais um ônibus era impedido de deixar a garagem, em Campo Grande. Por volta das 5h, a

fiscalização já tinha interditado 57 veículos. Muitos outros também apresentaram problemas. Mas, segundo o Procon, se todos eles fossem lacrados, os passageiros da região ficariam sem transporte público.

“Isso tudo porque tem ônibus que a gente não deixa entrar na garagem. Se fôssemos fiscalizar ônibus a ônibus, ponto por ponto, a gente teria de colocar a interdição não no ônibus, mas na empresa. Mas isso vai colapsar o esquema de transportes da região”, disse o diretor da fiscalização Fábio Domingos.

A empresa já respondia a um processo movido pelo Ministério Público e agora foi autuada pelo Procon e vai ter até 15 dias para apresentar uma defesa. O consórcio Santa Cruz, responsável pela Expresso Pégaso informou que montou uma ação emergencial para realizar os reparos necessários nos 57 veículos lacrados nesta madrugada.

A previsão é que a situação seja normalizada ao longo desta terça. Ainda segundo o consórcio Santa Cruz, os ônibus lacrados nesta madrugada representam cerca de 2,5% da capacidade de atendimento do sistema à população da Zona Oeste e atualmente o consórcio passa por uma reestruturação, para melhor atender os passageiros da região.

## //LEGISLAÇÃO

- **Lei Estadual nº 6.984, de 13 de abril de 2015**

Altera a Lei nº 2519, de 17 de janeiro de 1996, que institui a cobrança da meia entrada em estabelecimentos culturais e de lazer do estado do Rio de Janeiro.

Veja a [íntegra](#).

- **Lei Municipal nº 5.855, de 4 de maio de 2015**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de colocação de dispositivo para interromper o processo de sucção em piscinas e dá outras providências.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 45/2015/CAOTDC/CGCTPA/DPDC/SENACON**

Sobre a recomendação de veto de alguns dispositivos no Projeto de Lei 7.108/2014, que altera a Lei 9.307/96, especialmente no que se refere à instituição da arbitragem na relação de consumo estabelecida por meio de contrato de adesão (art. 4º, §3º). Dispositivos vetados pela Presidência da República.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 47/2015/CAOTDC/CGCTPA/DPDC/SENACON**

Sobre aumentos abusivos nas mensalidades de instituições de ensino privadas e a aplicação dos direitos e garantias previstos na Lei 8.078/90, em conjunto com os dispositivos da Lei 9.870/99.

Veja a [íntegra](#).

## //JURISPRUDÊNCIA

- **DECISÃO - Sulacap é condenada por propaganda enganosa do Super Fácil Carro e Super Fácil Casa**

Fonte: STJ – 06/05/2015

A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) manteve decisão que condenou a Sul América Capitalização – Sulacap por publicidade enganosa dos títulos de capitalização Super Fácil Carro e Super Fácil Casa.

A promessa era de aquisição fácil de carros e casas, que seriam entregues entre três a sete meses após o pagamento de uma taxa de adesão e de uma parcela. O consumidor recebia o contrato somente após o pagamento da adesão, quando então percebia que se tratava de um título de capitalização.

Diante dessa prática, o Ministério Público do Rio Grande do Sul (MP) ajuizou ação coletiva em favor dos consumidores com o objetivo de fazer cessar a propaganda enganosa nos canais de televisão, em jornais e na abordagem dos corretores.

A Justiça gaúcha condenou a Sulacap a restituir a totalidade das prestações pagas aos consumidores que aderiram aos títulos de capitalização, sob pena de multa diária de R\$ 50 mil em caso de descumprimento. Determinou também a divulgação da sentença nos mesmos canais de televisão e jornais em que foram veiculados os anúncios.

### Acesso potencial

No STJ, os ministros mantiveram o acórdão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) que considerou ter havido publicidade ilícita e prática abusiva na venda dos títulos e reconheceram a legitimidade do Ministério Público para propor a ação.

A Sulacap alegava que o MP não teria legitimidade para a defesa de interesses individuais homogêneos disponíveis, pois o [artigo 127](#) da Constituição prevê somente a legitimidade para direitos individuais homogêneos indisponíveis.

De acordo com o relator, ministro Luis Felipe Salomão, mesmo que a aquisição do título tenha gerado danos individuais, há uma relação jurídica anterior a essa contratação, que “consiste exatamente no acesso efetivo ou potencial à publicidade enganosa transmitida, atingindo assim um número indeterminável de pessoas, com objeto indivisível”.

### Número incalculável

Segundo o ministro, há obrigação de indenizar os danos individuais resultantes da publicidade enganosa (direitos individuais homogêneos), mas, ao lado disso,

também há outra questão, “de abstrata ilegalidade da informação publicitária, que atinge número incalculável de consumidores, sem vínculo jurídico ou fático preciso, mas expostos à mesma prática”.

A Quarta Turma identificou o interesse difuso na atuação do MP, ao reconhecer o interesse de uma coletividade de pessoas indeterminadas. Considerou ainda que, no tocante ao interesse individual homogêneo, a existência de interesse social relevante também justificou a atuação do MP.

Para o colegiado, a responsabilidade da Sulacap não se deu somente em razão da conduta dos corretores, mas porque a publicidade foi veiculada em meios de comunicação como canais de televisão e jornais; porque o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos e porque os corretores atenderam aos interesses do dono do negócio, do qual receberam treinamento.

Leia o [voto](#) do relator.

- **Reformada decisão que considerou abusivo aumento de plano de saúde em razão da idade**

Fonte: STJ – 27/04/2015

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) deu provimento a recurso especial da Amil Assistência Médica Internacional S/A para reformar decisão que havia considerado abusivo o reajuste de mensalidades de planos de saúde em razão da idade.

“Nos contratos de plano de saúde, os valores cobrados a título de mensalidade devem guardar proporção com o aumento da demanda dos serviços prestados”, definiu o colegiado.

A discussão teve origem em ação civil pública na qual o Ministério Público alegava abuso nos reajustes das mensalidades dos planos de saúde com base exclusivamente na mudança de faixa etária.

A ação foi julgada procedente em primeira instância, e a sentença foi confirmada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). No STJ, a relatora, ministra Nancy Andrighi, votou pela manutenção do acórdão estadual, mas ficou vencida. Prevaleceu o voto do ministro João Otávio de Noronha.

Demanda

Noronha afirmou que a discriminação, fomentada pelo preconceito, é ato coibido pelo ordenamento jurídico, mas no caso dos reajustes de planos de saúde não se está onerando uma pessoa pelo simples fato de ser idosa, e sim por demandar mais do serviço ofertado.

“Os planos de saúde são cobrados conforme a demanda dos usuários e ajustados de forma que aquele que mais se utiliza do plano arque com os custos disso. Isso se faz por previsões. Daí o critério de faixa etária”, disse Noronha.

O ministro chamou a atenção, entretanto, para os critérios de verificação da razoabilidade desses aumentos e para a necessidade de se coibirem reajustes abusivos e discriminatórios, no caso de empresas que se aproveitam da idade do segurado para ampliar lucros ou mesmo dificultar a permanência do idoso no plano.

Leia o [voto](#) vencedor.

#### ▪ **STJ: cerveja ‘sem álcool’ da Kaiser não viola direitos do consumidor**

Lei admite que as cervejas com teor alcoólico igual ou inferior a 0,5% em volume sejam classificadas como “sem álcool”

Fonte: O Globo - 27/04/2015



RIO — O uso da expressão “sem álcool” em uma das versões da cerveja Bavária foi considerado legal pela Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), embora o produto contenha pequeno teor alcoólico. Em julgamento de recurso especial das Cervejarias Kaiser Brasil, a maioria dos ministros considerou que a regulamentação da [Lei 8.918/94](#) — que dispõe sobre a padronização, a classificação, o registro, a inspeção, a produção e a fiscalização de bebidas —, admite que as cervejas com teor alcoólico igual ou inferior a 0,5% em volume sejam classificadas como “sem álcool” e deixem de apresentar no rótulo a advertência de que o produto contém álcool.

O colegiado reformou decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul para julgar improcedente a ação civil pública ajuizada pela Associação Brasileira de Defesa da Saúde do Consumidor (Saudecon). O tribunal estadual considerou que a Kaiser violou o Código de Defesa do Consumidor (CDC), “na medida em que existe informação no produto comercializado que não traduz a realidade, o que impede a sua comercialização na forma apresentada”.

O relator do recurso especial, ministro Luis Felipe Salomão, também considerou que “a publicidade deve refletir fielmente a realidade anunciada, em observância às diretrizes do CDC”, e por isso as informações veiculadas têm caráter vinculativo.

Salomão afirmou que os consumidores das denominadas cervejas sem álcool, em regra, optam por esse produto justamente pelo diferencial na sua composição — seja por questão de saúde ou por motivações religiosas ou filosóficas.

Contudo, ao apresentar voto-vista, o ministro Raul Araújo manifestou entendimento diverso e foi acompanhado pelos demais ministros. Ele disse que a classificação da cerveja como sem álcool não é uma prática exclusiva da Kaiser, já que tem como base a Lei 8.918, regulamentada pelo Decreto 6.871/09, válido em todo o território nacional. Conforme o inciso I do artigo 12 do decreto, as bebidas serão classificadas em não alcoólicas quando tiverem, a 20 graus Celsius, graduação alcoólica até meio por cento em volume de álcool etílico potável.

Para Raul Araújo, a ré seguiu corretamente a Lei 8.918 e as normas que a regulamentam quando fez constar do rótulo de sua “bebida não alcoólica” a expressão “sem álcool”, correspondente à classificação oficial.

Por essa razão, o ministro afirmou que a Kaiser não poderia ser condenada individualmente com base em impressões subjetivas da Saudecon de que estaria violando normas gerais do CDC. Não seria adequado, segundo ele, intervir no mercado, substituindo a legislação por decisão judicial subjetiva, de modo a impedir a venda do produto pela fabricante.

Por maioria, a Turma deu provimento ao recurso especial da Kaiser, que até o momento não comentou a decisão do STJ.

Procurada pela reportagem, a Kaiser destacou que “apesar de o produto Bavaria Sem Álcool atender a legislação em vigor, já lançou no mercado um novo produto — Bavaria 0,0% —, que supera a discussão envolvida no processo”.

- **CEF terá de devolver valores pagos por arrendatários de imóveis com defeito**

Fonte: STJ – 24/04/2015

A Caixa Econômica Federal (CEF) deve reparar os vícios de construção apresentados em imóveis de moradores do Residencial Estuário do Potengi, em Natal, e devolver os valores pagos pelos arrendatários que optaram por desfazer o negócio. O empreendimento faz parte do Programa de Arrendamento Residencial (PAR), do governo federal.

O entendimento é da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e confirmou posição das instâncias inferiores em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Federal em razão dos vícios construtivos nos imóveis.

O residencial estava incluído no PAR, disciplinado pela Lei 10.188/01, que tem como objetivo o atendimento da necessidade de moradia da população de baixa renda. A CEF é o agente gestor do Fundo de Arrendamento Residencial.

**Qualidade discutível**

Os autos descrevem que o residencial foi construído com materiais de qualidade questionável, com redes de abastecimento de gás e energia elétrica precárias, além de fossa séptica mal dimensionada. Menos de um ano depois da entrega, os imóveis também apresentavam infiltrações nas lajes e escadas, alagamento durante chuvas e outros vícios.

O juiz de primeira instância reconheceu que a CEF foi negligente na fiscalização da obra – o que era sua obrigação na qualidade de executora de um programa habitacional do governo – e responsabilizou-a pelos reparos necessários, além de autorizar o desfazimento do negócio por parte daqueles que assim optassem, com direito à devolução de todo o dinheiro pago a título de taxa de arrendamento.

O Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5) confirmou a sentença por entender que a CEF, gestora do fundo e encarregada da construção da obra, tinha a responsabilidade de entregar aos arrendatários “bens imóveis aptos à moradia, respondendo por eventuais vícios de construção”.

**Enriquecimento sem causa**

No recurso ao STJ, a CEF alegou que a obrigação de devolver o dinheiro aos que optassem por desfazer o negócio, mesmo eles tendo ocupado os imóveis nesse período, configuraria enriquecimento sem causa, proibido pelos artigos 884 e 885 do Código Civil.

O relator do recurso, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, citou precedente (REsp 1.102.539) em que o STJ já estabeleceu a distinção da responsabilidade da CEF quando atua apenas como agente financeiro ou como agente executor das políticas habitacionais do governo – caso dos autos.

Ele rebateu a alegação da CEF sobre enriquecimento sem causa. Para o magistrado, “inegavelmente” existe causa que enseja a devolução aos arrendatários “dos valores por eles despendidos para residir em imóvel que apresentou assomados problemas”.

Incúria

Segundo Sanseverino, os incômodos sofridos pelos moradores e aqueles que ainda virão – porque as obras de reparo com certeza levarão tempo – “são suficientes para fazer resolvido o contrato e devolvidos os arrendatários que assim optarem ao seu status anterior”.

O relator disse que os moradores optaram pelo arrendamento, sistema que lhes permitiria ao final adquirir os imóveis, mas foi a CEF, por sua própria incúria na fiscalização da obra, quem inviabilizou essa aquisição futura e, assim, deu causa à resolução dos contratos.

O ministro afirmou ainda que as alternativas conferidas aos adquirentes desses imóveis estão previstas no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que “regula os efeitos dos vícios de qualidade do produto”.

Leia o [voto](#) do relator.

#### ▪ **General Motors é condenada a indenizar cliente por propaganda enganosa**

Publicidade garantia que seminovos haviam sido inspecionados, mas carro apresentou defeitos logo após a compra

Fonte: O Globo - 07/05/2015

RIO - A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) manteve a decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), condenando a montadora General Motors a indenizar um consumidor que foi enganado por publicidade que garantia que os automóveis vendidos em uma concessionária da marca haviam sido inspecionados e eram qualificados. "Os únicos seminovos com o aval da GM e mais de 110 itens inspecionados", dizia a propaganda. O consumidor comprou um seminovo confiando na chamada, mas o veículo apresentou diversos problemas e foi trocado

por outro, com pagamento de diferença, e que também apresentou defeitos. A ação contra a montadora foi ajuizada em 2003.

A decisão em primeiro grau, mantida pelo STJ, condena solidariamente a montadora e a concessionária a devolverem as quantias pagas e reembolsar todas as despesas do consumidor, com correção monetária e juros. A indenização por dano moral ficou em R\$ 15.990.

O TJSP manteve a condenação, pois entendeu que a GM deu aval à garantia dos seminovos vendidos pela concessionária. Segundo o tribunal, houve responsabilidade solidária por danos causados ao consumidor. A solidariedade está prevista nos artigos 18 e 34 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

No recurso ao STJ, a GM alegou que o chamado programa “Siga”, do qual a concessionária faz parte, não se relaciona a nenhuma garantia inerente aos veículos usados, mas apenas qualifica as condições das concessionárias quanto a instalações, disponibilidade de recursos financeiros e capacidade empresarial. Disse que jamais vistoriou ou certificou as condições dos veículos postos à venda, o que seria de inteira responsabilidade da concessionária.

Ao examinar o recurso, o relator, ministro Luis Felipe Salomão, observou que a responsabilidade das rés vem da oferta veiculada por meio da publicidade. Lembrou que o artigo 6º do CDC preconiza o direito do consumidor de ter informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços e de receber proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva.

Segundo o ministro, a informação afeta a essência do negócio, pois integra o conteúdo do contrato e, se falha, representa vício na qualidade do produto ou serviço oferecido. Salomão também observou que quando o fornecedor anuncia, a publicidade deve refletir fielmente a realidade.

Salomão constatou que a GM teve participação no informe publicitário, razão pela qual não é possível afastar a solidariedade diante da oferta veiculada. Ele assegurou que se trata de jurisprudência consagrada no STJ, que reconhece a responsabilidade solidária de todos os fornecedores que venham a se beneficiar da cadeia de fornecimento, seja pela utilização da marca, seja por fazer parte da publicidade.

O ministro entendeu que o slogan “Siga – os únicos seminovos com aval da Chevrolet” levou o consumidor a acreditar que os automóveis seminovos daquela revenda seriam de excelente procedência, justamente porque inspecionados pela GM. Se a mensagem não é clara, prevalece a aparência, ou seja, aquilo que o consumidor mediano compreende, explicou o relator.

## //EVENTOS



**FÓRUM PERMANENTE**  
*Juízes Cíveis*



Escola da Magistratura  
do Estado do Rio de Janeiro



**O MARCO CIVIL DA  
INTERNET NO BRASIL  
E OS DANOS À PESSOA  
HUMANA NAS REDES  
SOCIAIS VIRTUAIS**

**74ª Reunião**

**9/6/2015**

Das 9h30min às 12h

**AUDITÓRIO**  
NELSON RIBEIRO ALVES  
Av. Erasmo Braga, 115/4º andar  
Centro - Palácio da Justiça/RJ

**INFORMAÇÕES**  
Secretaria da EMERJ  
3133-3369/3133-3380

**INSCRIÇÕES**  
EXCLUSIVAS PELO SITE  
[www.emerj.tjrj.jus.br](http://www.emerj.tjrj.jus.br)

**ENTRADA FRANCA**

**ABERTURA**  
**Des. Adolpho Correa de Andrade Mello Junior**  
Presidente do Fórum Permanente dos Juízes Cíveis

**PALESTRANTE**  
**Dr. Guilherme Magalhães Martins**  
Promotor de Justiça Titular da 3ª Promotoria Cível da Capital -  
Professor Adjunto de Direito Civil da Faculdade Nacional de  
Direito da UFRJ - Doutor e Mestre em Direito Civil pela UERJ

**DEBATEDOR**  
**Dr. José Augusto Garcia**  
Defensor Público - Professor de Direito Proc. Civil da UERJ e FGV/RJ

Serão concedidas horas de estágio pela OAB/RJ para estudantes de Direito participantes do evento.  
Poderão ser concedidas horas de atividade de capacitação pela Escola de Administração Judiciária aos serventuários que participarem do evento (de acordo com a Resolução nº 13/2013, art. 4º, incisos I e II e art. 5º, do Conselho da Magistratura).