

INFORMATIVO

Ano III / nº 14 / AGOSTO / SETEMBRO 2015

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



SUMÁRIO



DESTAQUES.....	4
NOTÍCIAS.....	13
LEGISLAÇÃO	45
JURISPRUDÊNCIA.....	48
EVENTOS.....	55

//DESTAQUES

- **Seminário sobre 25 anos do Código de Defesa do Consumidor**



O CAO Consumidor participou do evento “Jornada Brasilcon - 25 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC)”, realizado nos dias 27 e 28 de agosto na sede do Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ).

O evento foi organizado pelo promotor de justiça Guilherme Martins. Sua mesa de abertura foi composta pelo subprocurador-geral de Justiça de Planejamento Institucional do MPRJ, Eduardo Gussem; pela coordenadora do CAO do Consumidor, promotora Christiane Cavassa Amorim Freire; o desembargador Sergio Cavalieri; o presidente do Instituto Brasilcon, Bruno Miragem; o promotor e professor de Direito Civil da UFRJ Guilherme Magalhães Martins; e o presidente do Fórum Permanente de Direito do Consumidor da Emerj, José Carlos Maldonado de Carvalho.

Durante as palestras foram debatidos oito temas: comércio eletrônico; crédito e superendividamento; consumidores hipervulneráveis; processos coletivos; publicidade abusiva; “overbooking” imobiliário e os direitos na aquisição de imóveis; e a experiência das Câmaras de Direito no TJRJ.

JORNADA
BRASILCON NO

MPRJ
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO RIO DE JANEIRO

25 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

27 e 28 de agosto

Av. Marechal Câmara, nº 2070, 9º andar, Centro/PJ
Edifício Sede do Ministério Público do Rio de Janeiro.

webSite: www.mprj.org.br
e-mail: atendimento@mprj.org.br
Informações e inscrições:
021.2500.1200/1201/1202

► Serão concedidas 8 horas OAB

27/08

18h - AMERTINA

25 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – AVANÇOS E PERSPECTIVAS

Coordenador: **GUILLERMO MAGALHÃES MARTINS** – Promotor de Justiça-RI Coordenador do CO-Consumidor
Palestrante: **EDUARDO BRAGA** – Professor da Faculdade de Direito da UFRJ e Presidente do INSTITUTO BRASILCON
Moderador: **GUILLERMO MAGALHÃES MARTINS** – Promotor de Justiça-RI e Professor de Direito Civil da Faculdade de Direito da UFRJ
Debate: **JOSÉ CARLOS AMALRAMA DE CARVALHO** – Desembargador - TRJ e Presidente do Fórum Permanente de Direito de Consumidores FINEI

19h30/08

18h30 - AMERJ

ATUALIZAÇÃO DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO E NAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Palestrante: **ROBERTO ROQUE DUQUE** – Advogado e professor da Escola de Magistratura-SP
Debate: **ROBERTO ROQUE DUQUE** – Advogado e Professor de Direito Civil do curso do AMPERJ + FEMPERJ
Presidente de mesa: **CARLOS EDUARDO BRAGA** – Promotor de Justiça

19h30 horas - AMERJ

CRÉDITO AO CONSUMIDOR E SUPEREMPENHAMENTO

Palestrante: **EDUARDO LUNARDI GONZALEZ** – Professor da Faculdade de Direito da UFRJ
Debate: **EDUARDO LUNARDI GONZALEZ** – Defensor Público coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor-RI
Presidente de mesa: **FLAVIA ZANFROGNA** – Professora de Direito Civil e de Direito do Consumidor do INEC

18h30 horas - AMERJ

CONSUMIDORES HIPERDOLÍMICO

Palestrante: **CHRISTIANO ROBERTO ROBERTI** – Professor de Direito de Consumidor da Faculdade de Direito da FUC-RS
Debate: **CHRISTIANO ROBERTO ROBERTI** – Professor de Direito Civil e de Direito do Consumidor da Faculdade de Direito da UFRJ
Presidente de mesa: **VIVIANE ALMEIDA** – Professor da Faculdade de Direito da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

11h30 horas - AMERJ

PROCESSOS COLETIVOS, INFLUÊNCIAS RECÍPROCAS ENTRE O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Palestrante: **HELÊNIA CARPINA** – Promotora de Justiça-RI
Debate: **EDUARDO DALLA MOURA** – Promotor de Justiça-RI
Presidente de mesa: **JULIO BRAGA DE TEIXEIRA** – Promotor de Justiça

AMERJ

13h30 horas - AMERJ

PUBLICIDADE AMIGRA: NOVOS PROBLEMAS

Palestrante: **FREDERICO BUENO BARROSA** – Advogado e professor de DIREITO e das causas de pós-graduação da UFRJ
Debate: **JULIANO BUENO BUENO** – Professora de Direito Civil da Faculdade de Direito da UFRJ
Presidente de mesa: **EDUARDO LUNARDI GONZALEZ** – Promotor de Justiça-RI

14h30 horas - AMERJ

"DIVERGÊNCIAS" IMOBILIÁRIO E OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NA AQUISIÇÃO DE IMÓVEIS

Palestrante: **PAULO LAZZARINI MARTINS** – Promotor de Justiça - MG – Presidente do AMPERJ
Debate: **EMERSON AUGUSTO OLIVEIRA** – Advogado de PETROBRÁS e Professor de Direito Civil da PUC-RIO
Presidente de mesa: **SIMONE ROSE DA SILVA** – Promotora de Justiça - RJ – Subcoordenador do Centro de Apoio de Defesa do Consumidor

18h30 horas - AMERJ

A EXPERIÊNCIA DAS CÂMARAS DE DIREITO DO CONSUMIDOR NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Palestrante: **EDUARDO BUENO** – Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Debate: **EDUARDO BUENO** – Promotor de Justiça
Presidente de mesa: **FLAVIA ZANFROGNA** – Juíza de Direito-RI

18h30 horas - RIOGRANDE

EDUARDO BUENO – Professor de Direito Civil da UNISINOS e da UNIFALLES



COORDENAÇÃO - GUILHERME MAGALHÃES MARTINS - PROMOTOR DE JUSTIÇA-RI

- **Reunião para implantação do sistema integrado MGP – Ouvidoria**



No dia 12 de agosto foi realizada, a pedido da Ouvidoria-Geral do Ministério Público, uma reunião de apresentação sobre o funcionamento do novo sistema de recebimento de ouvidorias pelos Promotores de Justiça, que passou a ser integrado ao MGP. Na ocasião, além dos esclarecimentos sobre os mecanismos de funcionamento do novo fluxo, debateram-se formas de otimizar a distribuição de representações entre as promotorias de defesa do consumidor.

- **12ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**

Nos dias 18 e 19 de agosto, o CAO Consumidor participou, em São Luiz, no Maranhão, da 12ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). A reunião, que acontece a cada quatro meses, faz parte do calendário ordinário de trabalho dos órgãos de defesa do consumidor do país e é um espaço de análise de problemas e discussão de políticas públicas, além de ações conjuntas para prevenção e repressão aos conflitos de consumo.

O aumento de reclamações no setor de telecomunicações, especialmente em relação ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) das operadoras, foi um dos temas mais graves discutidos nessa reunião. Durante o encontro, os Procons apresentaram uma manifestação pedindo apoio da Senacon para criar uma agenda nacional sobre o assunto. Devido ao aumento sistemático do número de reclamações dos serviços de telecomunicações, de acordo com dados consolidados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), ficou deliberado que, por se tratar de um tema de âmbito nacional e com grave repercussão aos consumidores, a Senacon vai criar um grupo de trabalho com representação dos membros do SNDC para preparar um relatório com o diagnóstico da situação e propostas a serem encaminhadas às empresas, à ANATEL e ao Ministério das Comunicações.

Outro tema de grande destaque na reunião foi a saúde suplementar. Na ocasião, foi divulgado o [relatório](#) elaborado pela Senacon em conjunto com os membros do SNDC (Procons, Ministério Público Federal e Estaduais, Defensoria Pública e Entidades Cíveis) com um diagnóstico do setor de saúde suplementar sob a perspectiva da defesa do consumidor, contendo o levantamento de dados e normas setoriais, mapeamento dos principais problemas enfrentados pelos consumidores, além de propostas de aperfeiçoamento regulatório.

Outro tema discutido foi a economia compartilhada e em especial o aplicativo Uber. Os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, conduziram pela necessidade de incluir a perspectiva do consumidor no debate e a necessidade de regulação. Ressaltaram a importância desse novo fenômeno comercial para o aumento da concorrência e a melhoria da transparência e na qualidade dos serviços de mobilidade urbana.

Participaram da reunião representantes de todos os Procons do Brasil, da Defensoria Pública, do Ministério Público, das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e também do Fórum Nacional dos Juizados Especiais - FONAJE.

- **XV Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON**



“O Direito do Consumidor na sociedade de informação” foi o tema do XV Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON, realizado nos dias 19, 20 e

21 de agosto, em São Luís, Maranhão. O evento reuniu em três dias mais de 800 participantes inscritos, entre estudantes, procuradores e promotores de Justiça, procuradores da República, advogados, defensores públicos e magistrados de vários estados brasileiros.

O CAO Consumidor participou das discussões e destaca, entre os assuntos debatidos, temas como a questão da tarifa social e sua necessidade de universalização, o corte de energia a consumidores inadimplentes, os direitos dos usuários de tecnologias de transmissão de dados 3G e 4G, os poderes fiscalizatórios da Agência Nacional do Petróleo, problemas envolvendo serviços públicos, contratos eletrônicos, o marco civil da internet, o processo civil eletrônico, os contratos bancários, dentre outros.

▪ **Reunião entre Promotores de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Promotores da Área Cível sobre Planos de Saúde**

O CAO Consumidor participou de reunião, no dia 24 de agosto, com o CAO Cível e promotores das duas áreas para tratar dos problemas identificados nos processos individuais das Varas Cíveis que versam sobre o tema Planos de Saúde e podem indicar a existência de questões coletivas. Na reunião, realizada em uma das salas multimídia do prédio das Procuradorias de Justiça, foi exposto pelas promotorias cíveis que estariam intervindo em inúmeros processos envolvendo relações consumeristas repetitivas e que seria importante estabelecer um canal de informação com as promotorias de tutela coletiva, para atacar o problema de forma global.

Pela área de tutela coletiva do consumidor, considerando que as questões ventiladas nos processos individuais poderiam indicar o descumprimento de alguma decisão judicial ou compromisso de ajustamento de conduta firmado pelo MPRJ, foi apresentado o sistema Consumidor Vencedor, através do qual todo cidadão pode verificar se determinada questão já é objeto de atuação do MP na área de defesa do consumidor. Uma vez verificado que a hipótese se encaixa em alguma das fichas inseridas no site, ficou ajustado que a promotoria cível poderia encaminhar peças de informação noticiando o descumprimento, através do próprio sistema Consumidor Vencedor ou por remessa da documentação ao CAO Consumidor ou diretamente ao promotor responsável pelo caso na área de tutela coletiva. Não constando documento sobre o tema no site, ficou ajustado que as promotorias cíveis encaminhariam as peças indicativas da repetição do tema para distribuição às

promotorias de tutela coletiva consumerista, possibilitando a análise do cabimento de uma atuação sobre o viés coletivo.

Restou ainda acordado que as promotorias cíveis fariam contato com as varas judiciais junto às quais oficiam para buscar identificar outras demandas repetitivas que pudessem ser objeto de uma atuação coletiva. Após essa identificação, acordou-se o agendamento de nova reunião para identificar e consolidar estratégias de atuação.

▪ Rock in Rio – Reunião com organizadores

No dia 31 de agosto, o CAO Consumidor participou de reunião com o CAO Saúde, a coordenação da comissão instituída para tratar, no âmbito do MPRJ, das atividades relacionadas ao evento Rock in Rio e os organizadores deste evento. Na reunião, foram apresentados pela organização do evento todos os esforços empreendidos para cumprir o compromisso de ajustamento de conduta celebrado com a 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte no bojo do processo 0324295-69.2013.8.19.0001, que determinava a implementação de uma série de medidas para o correto funcionamento do serviço de atendimento médico aos consumidores durante o evento.

Estiveram presentes na reunião, além dos representantes da organização do festival, representantes da empresa terceirizada para a realização dos serviços de saúde e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro.

3ª Reunião do Grupo de Trabalho do SINDEC 2.0

O CAO Consumidor participou, no dia 15 de setembro, em Brasília, da 3ª Reunião do Grupo de Trabalho do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC 2.0), organizada pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON/Ministério da Justiça com o objetivo de discutir uma estratégia de atuação integrada dos órgãos componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na execução de políticas públicas.

O MPRJ foi o único Ministério Público convidado a participar das discussões, tendo a oportunidade de interferir na construção da segunda versão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, de forma a ajustá-lo também às necessidades de atuação coletiva da instituição.

Nas discussões, foi destacado o sucesso do projeto Consumidor Vencedor, que trouxe protagonismo ao MPRJ em sua atuação na área de Defesa do Consumidor, abrindo-se uma oportunidade para, inclusive, se buscar a integração de ambos os sistemas em um futuro próximo. Também foi proposto pelo MPRJ que o SINDEC, em sua nova versão, contemplasse a possibilidade de inclusão de TACs e ACPs de autoria dos PROCONs e que houvesse alertas para cientificar os Ministérios Públicos quando os PROCONs decidissem eleger uma determinada questão como de tratamento coletivo, ampliando a comunicação e o compartilhamento de informações entre esses órgãos e o *Parquet*.

▪ 2ª Reunião do GT de Defesa do Consumidor no CNMP – debate sobre atuação da ANAC

No dia 21 de setembro, foi realizada no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), a 2ª reunião do Grupo de Trabalho (GT) de Defesa do Consumidor, da Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

Prosseguiu-se no tema principal do grupo, que atualmente é a aviação, ouvindo-se primeiramente um representante da SENACON, a qual recentemente também elegeu a aviação como tema prioritário de atuação. O representante da SENACON encaminhou um demonstrativo com as principais reclamações do setor e discorreu sobre o histórico de atuação da SENACON junto às agências reguladoras após o PLANDEC.

Em seguida, foram ouvidos os representantes da ANAC e da EMBRAER, sendo informado que a ANAC já iniciou processo de revisão de sua normativa, estando aberta às propostas do Grupo do CNMP para análise durante esse processo. Foram então apontados para os representantes da ANAC brevemente alguns dos problemas já identificados pelo Grupo, como taxas excessivas de remarcação e cancelamento de passagens, informações insuficientes aos passageiros sobre as regras aplicáveis em caso de promoções, negativas do exercício do direito de arrependimento e o cancelamento automático do voo de volta quando o passageiro não embarca no voo de ida, tendo a ANAC informado que muitas dessas questões já são objeto de análise no processo de revisão das resoluções da agência.

A partir desse primeiro contato, foi definida a data para a audiência pública em que se buscará mapear de forma mais completa todas as demandas e os pontos sensíveis para a proteção do consumidor na seara do transporte aéreo, permitindo proposições concretas no processo de revisão de normativa iniciado pela ANAC: 12 de novembro.

Até a data da audiência, pretende-se utilizar o banco de dados nacional do Consumidor Vencedor para tornar públicas todas as atuação do MP nesse tema.

▪ Reunião com Agência Nacional de Saúde

No dia 28 de setembro, a coordenação do CAO Consumidor participou de reunião na sede da ANS, que, por seu presidente e demais diretores, apresentou proposta de maior aproximação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC. Estiveram presentes, além da própria diretoria da agência, a secretária nacional do consumidor, a presidente e a vice da associação Procons Brasil, uma representante do IDEC, uma representante da Defensoria, representantes do PROCON carioca e a MPCON.

A ANS propôs realizar reuniões bimestrais entre sua presidência e diretorias e o SNDC, construindo uma pauta comum, tendo sido a próxima reunião agendada já para o final de novembro. Participarão os membros indicados por cada associação nacional (MPCON, Defensoria, Procons e entidades civis) e pela Senacon.

O CAO e a MPCON adiantaram como assuntos relevantes a assimetria de informações na área dos planos de saúde e também a questão dos planos coletivos e progressiva extinção dos individuais, mas a pauta só será consolidada na reunião de outubro com a secretária nacional, quando haverá, inclusive, possibilidade de inclusão de novos pontos para debate.

A presidência e a diretoria da agência foram bem receptivas, em uma mudança visível na forma de relacionamento com os órgãos de defesa do consumidor. Será reformulada também a forma de participação externa na câmara técnica da ANS, para assegurar mais espaço e voz para os órgãos consumeristas.

- **Portal Consumidor Vencedor migra para nova plataforma**



O Portal Consumidor Vencedor concluiu no final de setembro a migração para uma nova plataforma, mais ágil e moderna, de todos os dados sobre ações e vitórias do MPRJ publicadas no site. O novo portal foi totalmente desenvolvido pelo setor de tecnologia da informação da instituição e sua principal inovação será a possibilidade de realização de pesquisas em âmbito nacional.

O Rio de Janeiro foi o primeiro estado a fazer a mudança, cujo objetivo é garantir maior segurança e rapidez, tanto na inserção de dados como nas pesquisas e no processamento das denúncias.

Após uma primeira fase de testes, os sites dos outros estados que já se integraram ao sistema serão inseridos na nova plataforma, que funcionará também como um grande banco de dados de ações propostas e vitórias obtidas pelos MPs na defesa dos direitos dos consumidores de norte a sul do país.

Os MPs da Bahia, do Mato Grosso e do Paraná, que já assinaram os acordos de cooperação para ingressar no sistema, entrarão já nesta nova base de dados. Todos receberão as instruções para abastecimento do sistema por meio de um manual e um vídeo explicativo.

//NOTÍCIAS

▪ Audiência pública na Câmara debate aumento do roubo de celulares

Fonte: Ascom-MPRJ - 06/08/2015



André Hummel, Sidney Rosa, José Bicalho, Áureo, Valéria de Aragão e Eduardo Levy
(Foto: Luis Macedo/Câmara dos Deputados)

A Comissão de Defesa do Consumidor realizou, nesta quarta-feira (07/08), na Câmara dos Deputados, audiência pública para discutir o aumento do roubo de celulares no país e as consequências para o comércio e o consumidor. O Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, participou do debate.

O ato foi presidido pelo deputado Áureo (Solidariedade-RJ), autor do requerimento para sua realização. Além de criticar a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que, a seu ver, não cumpre o papel de bloquear os aparelhos roubados, ele citou dados, segundo os quais, de janeiro a abril deste ano, os roubos de celulares cresceram 78,75% em todo o Brasil. De acordo com o parlamentar, o efetivo bloqueio desses celulares é fundamental, uma vez que ninguém roubaria um

aparelho que não teria uso depois. O CAO Consumidor ressaltou que há uma série de obstáculos impedindo que aparelhos produto de crime sejam efetivamente bloqueados, iniciando pela carência de informação ao consumidor de como proceder a esse bloqueio. Outro gargalo estaria na falta de articulação da polícia com as operadoras para realizar a comunicação de que o aparelho deva ser inutilizado. Ademais, ressaltou que os problemas nos serviços de atendimento ao consumidor das operadoras são recorrentes e notórios e que o Ministério Público tem atuado para tentar reverter essa situação e viabilizar ao consumidor a fruição adequada de seus direitos.

O superintendente de Planejamento e Regulamento da Anatel, José Alexandre Novaes Bicalhoda, apresentou a nova medida que está sendo construída pela agência, em conjunto com as operadoras de telefonia, para facilitar o bloqueio de celulares roubados ou furtados. Hoje, para bloquear um aparelho roubado ou extraviado, o usuário precisa informar à operadora o "Imei" número de registro de fábrica do equipamento. Esse número está na nota fiscal, mas muitos consumidores o desconhecem. A Agência Nacional de Telecomunicações deu prazo até o fim deste mês para que as operadoras façam o bloqueio apenas com o número do telefone roubado, bem como possibilitem a que a própria Polícia comunique a necessidade de bloqueio do aparelho produto de crime.

Desde 2000, a Anatel e as operadoras mantêm um cadastro de aparelhos roubados ou extraviados que são bloqueados para não se conectar às redes de dados e voz. No Brasil, já são 5,5 milhões de aparelhos cadastrados, que representam 25% dos aparelhos bloqueados em todo mundo. No Brasil, há hoje 220 milhões de celulares, ou seja, mais de um aparelho por habitante. O deputado Áureo, entretanto, insistiu que o sistema não funciona e que o número crescente de furtos ou roubos de celulares se deve à facilidade de habilitar o aparelho novamente, junto à operadora. Essa prática, na opinião do parlamentar, abastece uma verdadeira indústria de aparelhos roubados que são vendidos em camelódromos e sites na Internet. Ele sugeriu que o próprio consumidor possa bloquear o celular roubado para evitar esse comércio.

O deputado Marcos Rotta (PMDB-AM) também sugeriu a adoção de tecnologia que facilite o bloqueio dos aparelhos pelos usuários. A delegada da Polícia Civil do Rio de Janeiro Valéria de Aragão criticou a necessidade de informar o número de registro do celular (Imei) para bloquear o aparelho roubado e informou que a polícia atua nos pontos de recepção de aparelhos roubados, como camelódromos. Ela alertou ainda que é preciso desestimular o consumo desses produtos, lembrando que comprar um aparelho por um custo muito menor do que no comércio regular pode

significar a convivência com o crime. O presidente da Abratelecom, que reúne os revendedores de aparelhos, André Hummel, sugeriu que o sistema de cadastro de aparelhos impedidos mantido pela Anatel e pelas operadoras seja de conhecimento dos consumidores em geral e que uma ampla campanha publicitária seja feita para esclarecimento da população. Ele afirmou que os assaltos a lojas foram responsáveis pelo fechamento de muitos estabelecimentos.

Eduardo Levy Cardoso Moreira, presidente da Sinditelebrasil, que representa empresas de telefonia, rebateu algumas críticas e ressaltou que as empresas trabalham de uma forma extremamente séria, mas que o sistema é passível de falhas. Ele informou que, antes de comprar um aparelho usado, o consumidor pode consultar se o celular foi roubado pelo site www.consultaaparelhoimpedido.com.br. De acordo com Eduardo Levy, a adulteração de Imei é um problema, mas ao ser adulterado, este é interpretado pelo sistema como um Imei lícito.

▪ Computadores novos, velhos problemas na assistência técnica

Fabricantes não respeitam limite de 30 dias para conserto estabelecido pela lei

Fonte: O Globo - 23/09/2015



RIO — A mestre em Ciências Cláudia Abreu pode ter os dados de sua tese de doutorado perdidos, e teme ter sofrido violação de seus dados pessoais e do Imposto de Renda. O ator e produtor teatral Jorge Caetano Rocha por pouco não perdeu o prazo de concorrer a um edital de uma produção teatral. Isso porque seus computadores, ambos novinhos em folha, usados como instrumento de trabalho, deram pane e não receberam a assistência técnica devida. A demora no conserto e a falta de suporte técnico já apresentam reflexos até no Judiciário. Segundo especialistas, as fabricantes de computadores têm desrespeitado o prazo de 30 dias para solucionar defeitos, estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)

— Estamos discutindo a criação de um decreto com uma lista de produtos essenciais para os quais haveria troca imediata nos quais os itens de informática estariam incluídos, e as empresas não conseguem cumprir sequer os 30 dias de lei criada há 25 anos. É inadmissível — diz Carlos Thadeu de Oliveira, gerente técnico do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

DIFERENÇA DE TRATAMENTO AQUI E LÁ FORA

Outro problema apontado é a expectativa de vida útil do produto. Dois meses após o fim da garantia, um computador da Apple comprado por R\$ 6 mil pela advogada Adriana Loriato para seu filho começou a apresentar problemas no monitor. Para agendar a assistência técnica, ela conta que precisou entrar madrugada adentro no site. O resultado do atendimento deixou a desejar:

— Disseram que podia ser sujeira, levaram o equipamento, limparam e mandaram de volta para casa para testar. Como o problema continua e eles não dão diagnóstico, a orientação é trocar a tela, com custo de R\$ 1.400. Para mim, isso parece obsolescência programada. Não se consegue falar com a Apple. É preciso mudar esta postura de falta de informação.

Segundo o juiz Flávio Cítro, coordenador do Programa de Solução Alternativa de Conflitos do Tribunal de Justiça do Rio, a Apple, assim como outras empresas, pratica políticas diferentes de pós-venda no Brasil e no exterior.

— Não tem comparação o tratamento dado. E tudo isso é levado em consideração pelo juiz ao avaliar um processo: a conduta e a postura da empresa e o resultado final para o consumidor. A questão é que esse não é um problema que se resolve individualmente. É preciso uma mudança de postura das companhias e essa é uma demanda coletiva — avalia o juiz, citando uma ação em que um cliente da Apple demorou um ano para receber um computador que funcionasse.

A Apple diz não falar sobre casos particulares, mas informa que já está em contato com Adriana. A empresa também não comenta ações judiciais.

De acordo com a promotora Christiane Cavassa Freire, coordenadora do Centro de Apoio das Promotorias de Justiça Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor, o órgão tem atuado em vários casos onde há prejuízos causados pelas dificuldades em obter assistência técnica de produtos eletrônicos e de informática ou pelo desrespeito do prazo de conserto.

— A assistência técnica deve ser oferecida de forma facilitada, atendendo todas as localidades em que os produtos são comercializados e respeitando o prazo de 30 dias para o conserto. A listagem das vitórias já obtidas pelo MPRJ está disponível no site Consumidor Vencedor (bit.ly/1YAdxg0). Para denunciar casos de desrespeito, basta utilizar o botão “teve o mesmo problema com outra empresa?”, disponível em cada uma das fichas de vitória do site ou pelo telefone 127 — orienta Christiane.

Por três dias, Jorge Caetano não teve direito a trocar seu computador Dell por um novo. É que o defeito só apareceu no décimo dia de uso, e até uma semana a empresa teria trocado o equipamento sem problemas. Desde então, lá se vão quatro meses tentando resolver a situação. No entanto, o ator e produtor cultural queixa-se, que, até agora, a assistência técnica recebida se resumiu a atendimentos telefônicos.

— Primeiro, alegaram que era problema de software e a empresa não manda técnico, a não ser que seja questão de hardware. Mas o software veio instalado na máquina, querem que eu discuta com a Microsoft? Depois queriam trocar peças, mas meu computador é novo. Estou pasmo com a falta de respeito e de interesse em resolver o problema — queixa-se o ator.

A Dell informa que o cliente, que já pensava em engrossar a fila da Justiça, será contatado até o fim do dia para resolução definitiva do caso.

Segundo os especialistas, há nesse rol inclusive casos de propaganda enganosa. Como o da professora Cláudia Abreu que só comprou o computador da Lenovo após receber do vendedor a garantia de que, em caso de necessidade, um técnico iria à sua residência — como pregavam propagandas da empresa com o slogan “Lenovo em casa”. No entanto, a empresa não tem, sequer, assistência técnica no Rio e a consumidora foi obrigada a embalar o computador por conta própria e enviá-lo a São Paulo.

— Ganhei o computador de presente de aniversário, em 21 de junho. E escolhi o que havia de melhor: um All-in-One da Lenovo, touchscreen e 3D. No dia 17 de agosto, como ele não ligava, busquei ajuda de um técnico. Para minha surpresa, fui informada que deveria enviá-lo a São Paulo — conta a professora.

TEMOR DE EXTRAVIO E BRIGA NA JUSTIÇA

Além de ter ficado sem o equipamento, toda a confusão a obrigou a trocar todas as senhas referentes a seus logins em bancos, lojas, sistemas de pagamento on-line e lhe rendeu uma distensão por transportar um volume de quilos. Acostumada a entrar em contato com empresas para resolver problemas de relação de consumo, Cláudia decidiu desta vez acionar a Justiça.

— Até hoje não recebi uma ligação para falar da devolução do computador. Desisti do equipamento, quero meu dinheiro, o HD intacto e indenização por perdas e danos.

Carlos Thadeu, do Idec, lembra que propaganda enganosa é crime:

— Num caso como esse, o juiz pode inclusive prender um representante da empresa. É preciso mais força do Estado para fazer cumprir a lei.

A Lenovo disse ter entrado em contato com a cliente e acordado a restituição do valor pago pelo equipamento em 20 dias úteis, contados a partir do envio da documentação solicitada. Cláudia, porém, afirma não ter nenhum interesse em acordo. A maior preocupação dela é o paradeiro do HD e dos dados contidos nele. Ela teme que o equipamento tenha sido extraviado, apesar de ter rastreado o produto pelo site dos Correios até sua retirada em São Paulo.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ ANS tem novo índice de reclamações de consumidores

Metodologia inclui todas as demandas e permite que consumidor conheça os problemas mais reclamados. Unimed-Rio é primeiro da lista entre as grandes

Fonte: O Globo – 25/09/2015

NÚMEROS DE RECLAMAÇÕES EM 12 MESES

Tipos de queixas

		TOTAL NO PERÍODO
1º	Gerenciamento das Ações de Saúde por Parte da Operadora (autorizações prévias, franquia, co-participação e outros)	30.758
2º	Prazos Máximos para Atendimento	11.718
3º	Rede de Atendimento (rede conveniada)	8.321
4º	Suspensão e Rescisão Contratuais	6.894
5º	Reembolso	6.614
6º	Rol de Procedimentos e Coberturas (geográfica e assistencial)	6.386
7º	Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária	3.273
8º	Documentos de Entrega Obrigatória ao Consumidor	2.322
9º	Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação	2.273
10º	Reajuste por Variação de Custos	1.352

RIO — A Unimed-Rio é a operadora que mais recebeu reclamações em agosto entre as operadoras médico hospitalares de grande porte, mantendo a posição anterior, com um total de 20,975 demandas por dez mil beneficiários. Em segundo lugar, aparece a Unimed Norte/Nordeste, com 15,534 reclamações/10 mil beneficiários. Os dados constam do [novo Índice de Reclamações das operadoras de plano de saúde](#), que acaba de ser lançado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Reformulado, o índice agora terá mais dois indicadores complementares que ajudam a identificar qual foi a conduta da operadora na resolução das demandas e os principais motivos das reclamações. Ao incorporar novos elementos e aprimorar o cálculo, a ANS busca dar mais transparência e funcionalidade à ferramenta, ajudando o beneficiário na escolha ou avaliação do seu plano.

Segundo Martha Oliveira, diretora de Desenvolvimento Setorial da ANS, o índice geral agora leva em consideração todas as demandas recebidas pela agência relacionadas às operadoras, independentemente do tema, de serem procedentes ou não. Outra novidade é que os consumidores agora poderão verificar a situação das empresas em relação ao tipo de problema mais reclamado, ao tratamento que dão as reclamações e aqueles casos que desencadearam abertura de processos.

— A criação de dois novos indicadores visa a dar mais transparência e visibilidade sobre as reclamações e a conduta das operadoras. Esse novo conjunto de

informações dá mais poder ao consumidor e deverá gerar mudanças a partir do momento em ele se sentir estimulado a consultá-los. Isso vai acabar obrigando as operadoras a melhorar sua conduta e o atendimento — avalia Martha, ressaltando que percebeu a importância dos dados para os beneficiários quando eles foram retirados do site da agência para atualização. — Recebemos muitos pedidos para que a informação voltasse a ser oferecida.

Martha explica que o novo índice foi aprimorado de forma a refletir informações que são, de fato, úteis aos consumidores que desejam comparar operadoras e planos de saúde e fazer, assim, uma escolha mais acertada. Esse novo conjunto de informações é mais preciso e qualificado. Como resultado, dá mais transparência e poder de decisão ao beneficiário, que poderá ter acesso não apenas ao número de reclamações de uma operadora, mas também saber os principais motivos das queixas e como ela foi encaminhada”, explica a diretora de Desenvolvimento Setorial da ANS, Martha Oliveira.

Segundo ela, os internautas poderão conferir os cinco problemas mais reclamados no setor e por operadora, se são questões assistenciais ou não (como cobrança, reajuste, envio de boleto etc).

— Ainda hoje, de modo geral, a maior reclamação é de questões relacionadas à cobertura. É o tema em que os consumidores mais buscam a proteção da agência — diz a diretora da reguladora, ressaltando que os dados serão usados na formulação de novas ações regulatórias.

As questões de cobertura, a que Martha se refere incluem: prazos máximos para atendimento, autorizações prévias, franquia, coparticipação, atendimento do rol de procedimentos e coberturas (geográfica e assistencial), rede de atendimento, reembolso, carência, doença ou lesão preexistente cobertura parcial temporária e agravo

USO DAS INFORMAÇÕES POR CONSUMIDORES PODE MUDAR CONDUTA DAS EMPRESAS

A nova metodologia possibilitará até que os usuários saibam se a empresa é do tipo que resolve prontamente uma reclamação, daquelas que usam todo o prazo previsto na regulamentação (de 7 a 21 dias) ou está no rol das que simplesmente não se ocupam das demandas do consumidor.

Convidada a participar das discussões para a elaboração dos novos indicadores da ANS, a consultora da área de saúde suplementar da Proteste, Polyanna Carlos da Silva, afirma que os dados são importantes para quem trabalha com o setor, até para aperfeiçoamento das regras e trâmites. Ela acredita que o novo banco de dados ajudará a mensurar quais as reais dificuldades do consumidor, que está na ponta final do processo, na hora de buscar o atendimento ou a realização de determinados procedimentos.

Embora elogie a iniciativa, Polyanna pondera que deveria ter sido criado um indicador mostrando também as demandas em andamento, dados excluídos da nova metodologia e cujo número pode ser mais alto até daquelas queixas que tiveram um encaminhamento:

— Sem esses números, os indicadores podem não refletir com precisão a realidade do setor para o consumidor que deseja contratar um plano e se utiliza desta ferramenta para escolher a operadora.

Ela espera que as informações sejam de fácil acesso e entendimento para o consumidor:

— Temos que lutar para que o consumidor seja cada vez mais informado e possa contratar um plano mais bem orientado, sabendo das regras e problemas que envolvem o setor.

A promotora Christiane Cavassa Freire, coordenadora do Centro de Apoio das Promotorias de Justiça Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor, é da mesma opinião:

— Agora, a mudança só virá quando esses dados começarem a ser efetivamente usados pelos consumidores para fazer a sua avaliação na hora da contratação, pois as empresas vão se ver obrigadas a atender melhor para não perder a clientela — ressalta.

— Quando as pessoas se apropriarem desses dados, nenhuma operadora vai querer aparecer nesse ranking. Afinal, para a imagem da empresa é muito ruim estar no topo dessa lista — acredita Michelle Mello, diretora-adjunta de Desenvolvimento Setorial da ANS.

Os dados são apresentados separadamente em rankings para as empresas médico-hospitalares e odontológicas e por "tamanho": grande, médio e pequeno portes, permitindo uma visão mais precisa da informação. Os três indicadores terão o cálculo atualizado e disponibilizado mensalmente, como era feito anteriormente, mas agora

serão utilizados dados atualizados trimestralmente, ao invés de semestralmente. Entre as operadoras médico-hospitalares de médio porte, as mais redamadas foram a Administradora Brasileira de Assistência Médica Ltda e a Associação Auxiliadora das Classes Laboriosas. No ranking das de pequeno porte, as duas primeiras colocadas são Minas Center Med LTDA e Viva Planos de Saúde LTDA

A Unimed-Rio também aparece na primeira posição do ranking do Índice de Abertura de Processo Administrativo, novo indicador que aponta o volume de reclamações que foram resolvidas e que foram encaminhadas para abertura de processos.

Entenda o conceito de cada indicador

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES (IGR): Número médio de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde, que recorreram à ANS, nos últimos três meses. O índice é apresentado tendo como referência cada 10.000 beneficiários do universo de beneficiários analisado. Para cálculo do indicador são incluídas somente as reclamações recebidas nos últimos três meses e classificadas até a data de extração do dado.

PERCENTUAL DE FINALIZAÇÃO ASSISTENCIAL (PFA): Percentual de demandas NIP Assistencial que foram resolvidas, consensualmente, entre beneficiários e operadoras. Para cálculo do indicador são incluídas somente as reclamações recebidas nos últimos três meses e classificadas até a data de extração do dado.

ÍNDICE DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (IAP): Número médio de demandas NIP Assistencial e Não-Assistencial com indicativo de infração que foram encaminhadas para abertura de processo administrativo nos Núdeos da ANS, nos últimos três meses. As reclamações classificadas como NIP Não-Assistencial – diferentemente das classificadas como Assistenciais – não passam por uma análise prévia antes de serem encaminhadas para o Núcleo. O índice é apresentado tendo como referência cada 10.000 beneficiários do universo de beneficiários analisado.

Confira abaixo os rankings das empresas mais reclamadas:

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES OPERADORAS MÉDICO HOSPITALARES

Grande porte

		CLASSIFICAÇÃO MÊS ANTERIOR	RECLAMAÇÕES POR 10 MIL BENEFICIÁRIOS
1º	Unimed-Rio	1º	21
2º	Unimed Norte/Nordeste	2º	15,5
3º	Medisanitas Brasil Assistência Integral à Saúde	3º	11,5
4º	Unimed Paulistana	4º	10,8
5º	Biovida Saúde LTDA	5º	7,4
6º	Petróleo Brasileiro S.A-Petrobras	12º	5,6
7º	Grupo Hospitalar do Rio de Janeiro Ltda	6º	5,4
8º	Sul América Companhia de Seguro de Saúde	7º	5,4
9º	Unimed do Estado de SP	11º	5
10º	Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil	10º	4,9








ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES OPERADORAS MÉDICO HOSPITALARES

Médio porte

		CLASSIFICAÇÃO MÊS ANTERIOR	RECLAMAÇÕES POR 10 MIL BENEFICIÁRIOS
1º	Administradora Brasileira de assistência média Ltda	1º	131,5
2º	Associação Auxiliadora das Classes Laboriosas	9º	36,8
3º	Salutar Saúde Seguradora S/A	2º	23,2
4º	Assistência Médico Hospitalar São Lucas S/A	3º	16,2
5º	Saúde Sim LTDA	8º	14,5
6º	Unilife Saúde LTDA.	5º	12
7º	Coopus - Cooperativa de Usuários do Sistema de Saúde	4º	10,7
8º	Sul América Saúde Companhia de Seguros	7º	9,5
9º	Unimed Montes Claros Cooperativa de Trabalho Médico	12º	8,9
10º	Fund. Assistencial dos Servidores do Minis. da Fazenda	6º	8,6

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES OPERADORAS MÉDICO HOSPITALARES

Pequeno porte

		CLASSIFICAÇÃO MÊS ANTERIOR	RECLAMAÇÕES POR 10 MIL BENEFICIÁRIOS
1º	Minas Center Med LTDA	1º	 711,8
2º	Viva Planos de Saúde LTDA	2º	 235,1
3º	Climesa Clínica Médica Sant'Ana LTDA	3º	 91,3
4º	União Hospitalar Operadora de Planos de Saúde LTDA	4º	 70,3
5º	Unimed de Jequié Cooperativa de Trabalho Médico	8º	 61,4
6º	Ômega Saúde -Operadora de Plano de Saúde LTDA	6º	 56,4
7º	Fundação de Amparo Social do Hospital Moinhos de Vento	13º	 48,9
8º	Biolife Saúde Operadora de Planos de Saúde LTDA	21º	 48,3
9º	Polimédica Saúde Sociedade Simples LTDA	11º	 47,8
10º	Cooperativa Médica Campinas (COOPERMECA)	5º	 36

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ Oi/Telemar é condenada a sanar falhas e ressarcir consumidores lesados

Fonte: Ascom/MPRJ – 17/09/2015

A empresa Oi (Telemar Norte Leste S.A.) está obrigada a solucionar falhas técnicas e a cumprir as ofertas promocionais que tenham sido feitas aos consumidores do serviço Velox. Transitou em julgado a condenação em ação civil pública promovida pela 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital com relação a problemas como falha em atender à demanda, ocorrência de linhas donadas e não atendimento no dia e horário marcado para conserto, entre outros. Consumidores lesados podem pleitear indenização.

A ação teve início em 2007 e transitou em julgado no último dia 7. A empresa recebeu prazo de 60 dias, já transcorrido durante o período dos recursos, para sanar os problemas, sob pena de multa diária de R\$ 10 mil. Terá, ainda, que reparar os danos materiais causados aos usuários.

Os consumidores que tenham sido lesados pela má prestação do serviço deverão provar a prática e o prejuízo, e terão seus pleitos analisados caso a caso. O cliente que desejar ajuizar ação de reparação, deve juntar a decisão do Superior Tribunal de Justiça ([AREsp 302342](#)), instruindo sua inicial.

Confira no portal [Consumidor Vencedor](#) a íntegra das decisões.

Ver a [íntegra](#).

- **Vivo terá de pagar R\$ 100 mil por dia se cortar internet ao fim de franquia**

Operadora deve enviar mensagem a usuários do Espírito Santo informando que manterá o serviço com velocidade reduzida, conforme decisão da Justiça do estado

Fonte: O Globo – 07/08/2015



Decisão atende a pedido do MP do Espírito Santo

RIO - A Telefônica Vivo terá de pagar R\$ 100 mil por dia se voltar a cortar a conexão de internet de seus usuários após o término dos créditos/franquia inicialmente contratados, conforme decisão da juíza Lucianne Keijok Spitz Costa, da 1ª Vara Cível de Vitória, informou o Tribunal de Justiça do Espírito Santo. A sentença atende a pedido formulado em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Espírito Santo.

A sentença também determina que a operadora deve enviar uma mensagem de texto para todos os usuários afetados no Espírito Santo, afirmando que em razão da decisão proferida pela magistrada, a empresa manterá a prestação do serviço, com velocidade reduzida, após o término dos créditos/franquia inicialmente contratados, obedecendo, inclusive, às velocidades pós-franquia previstas contratualmente.

Os autos foram conclusos na última terça-feira (04), e a decisão, assim que proferida pela juíza da 1ª Vara Cível, foi disponibilizada no sistema de consulta processual do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJ-ES).

Procurada, a Telefônica Vivo afirmou que não comenta decisões judiciais.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ TJ cria serviço on-line para resolução de queixas contra empresas

Não será necessária a intermediação de juízes. Mediador poderá ser acionado

Fonte: O Globo - 07/08/2015

RIO - Começa a funcionar, a partir da primeira semana de setembro, um sistema que permite acelerar a solução de conflitos que envolvam relações de consumo. A Câmara Privada de Mediação On-Line, criada pelo Tribunal de Justiça do Rio, é uma nova plataforma pela qual clientes insatisfeitos com a prestação de serviços poderão registrar suas queixas num portal. A empresa é notificada, e a audiência de conciliação é feita por videoconferência, sem que as partes compareçam ao fórum. Num primeiro momento, o sistema vai funcionar para ações nos fóruns de Caxias, Santa Cruz e Barra.

O novo sistema, segundo o desembargador César Cury, do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, será supervisionado e fiscalizado pelo Tribunal de Justiça. Os interessados devem entrar no site www.juster.com.br e preencher um formulário com dados pessoais e a reclamação. O primeiro passo é uma negociação entre o autor e um representante da empresa. Caso não haja acordo, um mediador entra para ajudar na solução do conflito. Os acordos, segundo o desembargador César Cury, poderão ser feitos ou acompanhados por um advogado constituído pelo consumidor.

A expectativa do TJ é reduzir em 70% o número de processos nas varas cíveis e especiais, nas quais tramitam cerca de quatro milhões de ações. Por ano, a Justiça do Rio recebe mais de um milhão de ações relativas ao direito do consumidor.

- Nossa intenção é agilizar os serviços da Justiça. Com a criação da câmara, vamos liberar juízes e funcionários para atuarem em outras varas e instâncias do Tribunal de Justiça - disse o desembargador.

Nos juizados especiais, as decisões levam até oito meses para ser tomadas. Na internet, a previsão é que os litígios sejam resolvidos em dias ou até mesmo na hora.

- O objetivo é desonerar o tribunal. Estamos mudando a forma de a Justiça atuar. A tecnologia deve ser usada a nosso favor, com comodidade, agilidade e segurança - disse o desembargador.

O novo programa não agradou ao presidente da OAB-RJ, Felipe Santa Cruz. Segundo ele, a iniciativa impede a atuação de um advogado - embora o desembargador diga o oposto. Santa Cruz disse que tentou entrar no sistema, mas não conseguiu.

- São grandes empresas que sofrem processo e querem afastar o advogado através dessa conciliação, para fragilizar ainda mais o cidadão.

Ver a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Nancy Andrighi: Juridicamente não há como proibir Uber**

De acordo com a ministra, projetos de lei que pretendam proibir apps como da Uber são incompatíveis com o CC, o marco civil da internet e a lei 12.529.

Fonte: Migalhas – 24/09/2015

"Todas as leis municipais, estaduais ou distritais que venham a proibir o uso de aplicativos de intermediação para consumidores e motoristas proprietários de veículo firmem entre si contrato de transporte individual padecem de grave vício de inconstitucionalidade."



A declaração é da ministra Nancy Andrighi, do STJ, em palestra na tarde de hoje no II Congresso Brasileiro de Internet.

Veja a íntegra da [palestra](#).

De acordo com a ministra, projetos de lei que pretendam proibir apps como da Uber são incompatíveis com o [CC](#), o [marco civil da internet](#) e a [lei 12.529/11](#).

"A lei 12.468 regulamenta apenas a profissão de taxista, mas não a de motorista particular nem contrato de transporte privado individual. No transporte privado individual impera a autonomia da vontade do motorista, que tem o direito de aceitar e firmar o contrato com o consumidor de acordo com sua conveniência."

Segundo a corregedora nacional de Justiça, aplicativos como a Uber são instrumentos digitais de intermediação de contratos de locação de veículos com motorista. "As leis Federais não regulam os aplicativos de internet, pelos quais os motoristas particulares e consumidores firmam entre si o contrato."

"Juridicamente não há como proibir tais aplicativos com base nessas leis que são diariamente invocadas. Não vi, até o momento, qualquer notícia do que os maiores interessados têm a dizer sobre a questão. A discussão sobre a proibição ou não de aplicativos de intermediação de contratos de transporte não pode ser pautada exclusivamente por pressão política de certas categorias profissionais como tem sido feito, mas sim no interesse dos consumidores privados de transporte individual. É

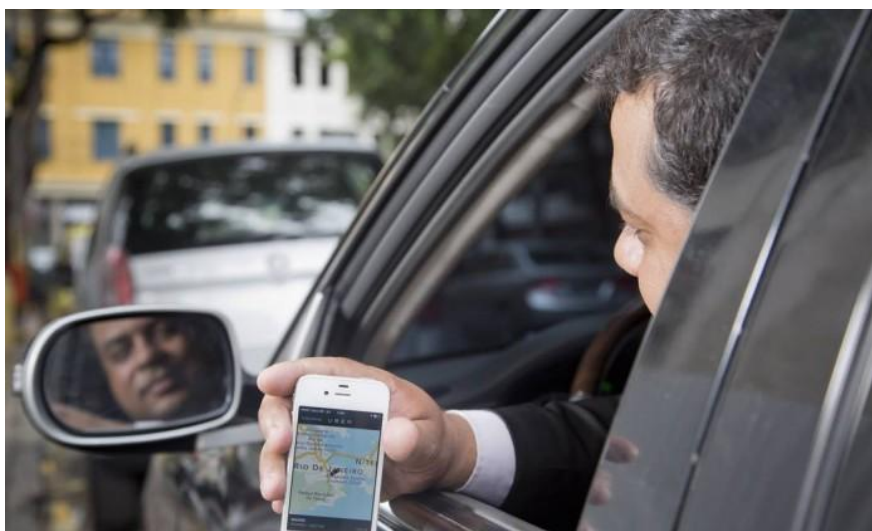
interesse do consumidor, e deveria ser do Estado, que a livre concorrência seja fomentada e jamais restringida. Os consumidores devem ser os primeiros a ser ouvidos quando o Estado pretende proibir qualquer atividade econômica lícita. Todos devemos ficar atentos aos ventos da modernidade, porque só eles nos levam para o sucesso e a paz social."

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Uber não é ilegal, diz comissão da OAB-RJ**

Para grupo de advogados especializados em trânsito, serviço precisa ser regulamentado pelo município

Fonte: O Globo - 07/08/2015



RIO e BRASÍLIA - Motoristas que prestam serviço de transporte mediante pagamento pelo aplicativo Uber não exercem atividade ilegal, mas seu trabalho precisa ser regulamentado pelo município. Essa é a conclusão da Comissão de Trânsito da seção Rio de Janeiro da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-RJ), que se reuniu na última terça-feira para discutir o assunto. O parecer foi informado à Câmara Municipal, que alegou não ter competência para legislar sobre o tema.

De acordo com o presidente da comissão, Armando de Souza, o trabalho dos motoristas do Uber é garantido pela Constituição. Ele se reuniu na tarde dessa quinta-feira com o vereador Elton Babu (PT), presidente da Comissão de Transporte

e Trânsito da Câmara Municipal, para comunicar a posição da OAB-RJ ao Legislativo do Rio.

— O artigo 1º da Constituição diz que os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa são garantidos ao cidadão. E o inciso 13 do artigo 5º estabelece que é livre o exercício de qualquer trabalho ou ofício se forem atendidas as qualidades profissionais que a lei estabelece. Se o município não regulamentar o Uber, os motoristas poderão bater à porta do Judiciário, para que se manifeste sobre a questão — afirmou Armando de Souza, acrescentando que a Comissão de Transporte e Trânsito da Câmara entendeu que a Casa não tem competência para legislar sobre o tema.

PRESIDENTE DA COMISSÃO DE TRÂNSITO DA OAB-RJ FALA SOBRE A LEGALIDADE DA UBER

A informação do advogado foi confirmada por Elton Babu. Ele ressaltou que a regulamentação do Uber depende do Executivo, mas disse que marcará uma reunião com o prefeito Eduardo Paes e o secretário municipal de Transportes, Rafael Picciani, para debater o assunto. No âmbito estadual, o vice-presidente da Comissão de Transportes da Assembleia Legislativa, Dionísio Lins, disse ontem que chamará Fábio Sabba, representante do Uber no Brasil, para participar de uma audiência pública sobre o aplicativo.

VETO É DERRUBADO EM BRASÍLIA

O governador do Distrito Federal, Rodrigo Rollemberg vetou ontem integralmente um projeto de lei, aprovado pela Câmara Legislativa, que estabelecia a proibição do Uber em Brasília. Ele informou que a regulamentação do serviço será amplamente debatida por uma comissão coordenada pela Casa Civil por um período de 90 dias:

— Vamos ouvir todos os segmentos interessados.

Enquanto não houver uma definição sobre a legalidade do uso do aplicativo em Brasília, os automóveis do Uber estão impedidos de circular. Em caso de flagrante, o motorista será autuado pela PM. Segundo o governador, a questão do Uber virou um desafio nacional, já que o serviço vem sendo oferecido em praticamente todos os estados brasileiros.

— Entendemos que o avanço tecnológico traz benefícios, mas o tema é muito complexo. Vamos lidar com a questão do Uber de forma que o interesse público seja prioridade — afirmou Rollemberg.

O projeto de lei que estabelecia a proibição do Uber voltará à Câmara Legislativa, que poderá manter ou derrubar o veto do governador.

DISCUSSÃO VAI PARAR EM DELEGACIA

Uma discussão entre um motorista a serviço do Uber e taxistas foi parar numa delegacia, na última quarta-feira. A confusão começou depois que o motorista do aplicativo considerado ilegal parou para pegar uma passageira, por volta das 20h45m, em frente ao Hotel Guanabara, na Avenida Presidente Vargas, no Centro. Ao perceber a chegada do motorista do Uber ao hotel, o taxista teria tentado impedir que ele pegasse a hóspede, dando início a uma discussão. Um outro taxista chegou ao local para apoiar o colega, aumentando o tumulto. Um dos táxis chegou a encostar na lateral do veículo do Uber, que teve a lataria arranhada. Mas o presidente da Associação de Assistência ao Motorista de Táxi do Brasil (Aamotab), André de Oliveira, acusou o motorista do Uber de ter jogado o carro na direção do concorrente.

AUTUADOS NA 4 DP

Os dois motoristas foram encaminhados à 4ª DP (Central do Brasil). O taxista vai responder por dano ao patrimônio, pela avaria causada ao carro de luxo, e exercício arbitrário das próprias razões, ao tentar fazer justiça pelas próprias mãos. Já o funcionário do aplicativo foi autuado por exercício ilegal da profissão.

Por meio de nota, o Uber protestou contra o incidente:

“É inaceitável o uso de violência contra gente trabalhadora. Nesta madrugada, um cidadão tentou cercear a liberdade de escolha de um usuário que havia chamado um carro de um parceiro do Uber em frente ao Hotel Guanabara, no Rio de Janeiro. Ele usou violência e foi autuado pela Polícia Civil por exercício arbitrário das próprias razões e dano ao carro do motorista”.

O Uber defende que oferece, por meio de seus parceiros, uma nova modalidade de transporte urbano que complementa a rede pública de transporte. “Acreditamos que ideias são à prova de violência e que o cidadão precisa ter garantido seu direito de escolha no Brasil”, informa a nota.

Ver a [íntegra](#) da notícia.

- **Câmara aprova prazo mínimo de três anos para prescrição de milhas aéreas**

Para pontos acumulados em programas de fidelidade de empresas de bens e serviços, período será de dois anos

Fonte: O Globo – 05/08/2015



BRASÍLIA - Os pontos resultantes de programas de fidelidade das aéreas (milhas) não poderão expirar antes de três anos, contados a partir da data em que foram creditados, conforme projeto aprovado, nesta quarta-feira, 5 de julho, pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania da Câmara (CCJ). Como a votação tinha caráter conclusivo, a proposta não precisa ir a Plenário e segue diretamente para o Senado, a não ser que haja recurso.

Hoje, os vencimentos dos pontos e milhas variam de acordo com as regras de cada programa. Além de estabelecer prazo mínimo de "duração" para os pontos, o texto aprovado pela CCJ proíbe a exigência de saldo mínimo para transferência entre parceiros de um mesmo programa de fidelidade.

Ainda conforme a proposta, as empresas terão a obrigação de avisar ao consumidor com ao menos 60 dias de antecedência o vencimento de seus pontos. O fornecedor que não cumprir as medidas deverá reestabelecer a conta do consumidor e creditar os pontos prescritos ou expirados, acrescidos de multa de 20% em pontos.

Já o prazo mínimo para a prescrição dos pontos acumulados em programas de fidelidade mantidos por empresas de bens e serviços será de dois anos. As medidas estão previstas no [substitutivo](#) da Comissão de Defesa do

Consumidor ao Projeto de Lei [4015/12](#), do deputado Carlos Bezerra (PMDB-MT), que recebeu parecer favorável do relator na CCJ, deputado Efraim Filho (DEM-PB). O relator apresentou apenas subemenda de redação.

Ver a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Água: condomínios ganham na Justiça direito de pagar pelo gasto real**

Fonte: O Globo - 05/08/2015

RIO - A cobrança da conta de água por um valor mínimo de consumo é bem conhecida pelos fluminenses. Há anos, esse expediente é feito pela Cedae, cuja primeira faixa tarifária para a água vai de zero a 15 metros cúbicos por mês. Quem gasta este volume, paga pelo teto do consumo mínimo, ou seja, 15 metros cúbicos. No caso de prédios, a concessionária avalia o consumo geral pelo hidrômetro único e divide pelo número de apartamentos para, assim, avaliar qual foi o consumo médio por unidade. A partir disso, a concessionária estabelece em que faixa o condomínio deve ser tarifado. E embora amparada pela Lei federal 11.445/2007, este tipo de cobrança tem sido questionada na Justiça por condomínios com gasto inferior ao mínimo. Quem consegue uma decisão favorável em segunda instância na Justiça, porém, descobre rapidamente que, ao invés de pagar mais barato, passa a receber contas que chegam a ser mais de 620% superiores aos das faturas anteriores.

Um caso recente deste tipo de ação teve início em 2010. Naquele ano, o síndico do condomínio North Coast, João Fadel, decidiu tentar reduzir o consumo de água do prédio de 221 unidades (220 apartamentos, mais a área comum) na Barra da Tijuca. Instalou medidores individuais em cada um dos apartamentos e colocou descargas econômicas em todos eles. Graças aos medidores individuais, cada consumidor pagaria por quanto gastou, individualmente, em vez da média do edifício, feita pela Cedae. A medida, acreditou Fadel, estimularia o consumo consciente. Engenheiro civil, ele também fez uma inspeção completa no edifício para detectar vazamentos. O North Coast se tornou um modelo de economia — tanto que o gasto médio por unidade ficou abaixo dos 15 metros cúbicos. E aí começaram os problemas.

— Em função da economia, vi que estava pagando mais do que eu consumia. Questionei a Cedae, e a empresa informou que era a lei. Chamei o subsíndico, que é advogado, e entrei com uma ação — conta ele. — A gente se esforça para evitar o

desperdício e recebe uma punição por isso. Eles queriam que pagássemos por uma água que não usamos.

PRÉDIO VIRA RESIDÊNCIA ÚNICA

Fadel estima que, se estivesse pagando pelo que consome, sua conta de água mensal ficaria em torno de R\$ 10,5 mil. Pagando o consumo mínimo, a conta sai em torno de R\$ 14 mil.

O processo correu na 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e pedia a “abstenção de cobrança pelo consumo mínimo.” Em 22 de novembro de 2011, saiu a sentença. Nela, o juiz julga procedente “o pedido para determinar o refaturamento das cobranças a partir de outubro de 2005 até a presente data, tomando-se por base o consumo real sem utilização de economias.”

A novela, porém, estava longe do fim. A Cedae recorreu da decisão, mas também perdeu na segunda instância. O acórdão negando os recursos da estatal foi decidido de forma unânime pela turma de desembargadores.

Finalmente, em agosto de 2013, o condomínio North Coast recebeu sua primeira fatura cobrada conforme a medição do hidrômetro, e não pelo consumo mínimo. Mas não veio a economia que Fadel esperava: de 221 unidades, seu prédio passou a ser considerado como uma única residência. As consequências foram graves para os moradores.

O modelo de cobrança da Cedae funciona por meio de uma “tarifa progressiva”, o que significa que quem consome mais, paga mais. Considerado uma residência única, a conta de água do North Coast disparou. A fatura com vencimento em agosto deste ano, por exemplo foi de R\$ 80.551,52 contra uma média de R\$ 13 mil quando o prédio era faturado como 221 unidades diferentes.

— É um absurdo vermos isso acontecer. Entramos com um segundo processo contra essa cobrança e pedimos uma consignação de pagamento, para não pagar estas faturas. Em fevereiro deste ano, o condomínio recebeu nova sentença favorável em primeira instância. Na decisão, a juíza Lindalva Soares Silva, titular da 11ª Vara Cível, declarou “a nulidade das contas de água dos meses de agosto de 2013 e subsequentes, considerando a ilegalidade do método de cálculo empregado pela empresa.” A Cedae foi condenada a pagar ainda R\$ 3,5 mil em danos morais.

— Achamos pouco — afirma o subsíndico e advogado Alexandre Rivera, que representa o North Coast. — Foi uma clara retaliação por parte da Cedae contra o North Coast.

O caso do North Coast não é o único. Muitos condomínios pagam o mínimo, mesmo gastando menos, mas poucos sabem por onde começar a lutar contra a cobrança. É o caso do síndico Alfredo Mancebo, responsável por um prédio em Copacabana:

— Há seis ou oito meses eles me enviam a cobrança pelo mínimo, apesar de consumirmos menos. Pensei em entrar na Justiça, mas me falaram para nem tentar, que não adianta nada.

CEDAE DIZ QUE SEGUE A LEI

Em alguns casos, porém, adianta. O síndico profissional Francisco Francelino conseguiu a cobrança pelo medidor, sem consumo mínimo, para o edifício Key West, em Copacabana.

Francelino entrou na Justiça contra a tarifa mínima da Cedae em 2004. Em 2006 saiu a decisão em segunda instância. Logo em seguida, o Key West deixou de ser considerado pela Cedae como 154 unidades, para ser registrado como uma única. As contas pularam de R\$ 6 mil para R\$ 50 mil.

— Eu me desesperei. Como um condomínio com receita total mensal de R\$ 40 mil poderia pagar R\$ 50 mil só em água? — questiona o síndico.

O advogado de Francelino, Rafael Janot, entrou com um segundo processo contra a mudança na classificação. Após vitórias na primeira e na segunda instância, a Cedae chegou a enviar um recurso especial, mas o pedido foi negado. Com o processo transitado em julgado, ou seja, sem possibilidades de mais recursos, o Key West voltou faturado como 154 economias. Foi uma década de luta judicial, que ainda não terminou por completo.

— O segundo processo terminou. O primeiro está quase finalizado. Só falta estimarmos quanto a Cedae deve pagar pelos anos que cobrou o mínimo, quando se consumia menos— diz Janot.

No entendimento do Procon Estadual, a tarifa mínima é legal. “No entanto, o faturamento por um único medidor deve considerar as 221 unidades para aplicar a progressividade da tarifa, ou seja, dividir o total de água gasto pelo número de unidades para verificar o consumo médio.” O Procon informou que vai analisar o

caso do North Coast. “Se entender que a progressividade da conta está sendo aplicada de maneira errada, vai investigar.”

A Cedae informa que a cobrança da tarifa mínima está amparada por lei. Sobre a mudança na classificação dos condomínios, afirma que foi resultado do processo movido pelos condomínios. “A decisão proferida no referido processo determinou a exclusão da cobrança pela tarifa mínima multiplicada por mais de uma economia, o que motivou a alteração cadastral questionada. Entretanto, não há referência no dispositivo da decisão tampouco no pedido formulado pelo autor no sentido de afastar a cobrança da tarifa progressiva.” Sobre a acusação de que a reclassificação seria uma retaliação, a estatal afirma que “a Cedae observa estritamente a decisão proferida, que determinou que a cobrança se desse pelo consumo real, sem utilização das economias.”

Ver a [íntegra](#) da notícia.

▪ **Peso dos contratos fere os direitos dos alunos de academias**

Cobranças irregulares na hora de cancelar serviços levam MP a convocar empresas.

Fonte: O Globo - 09/08/2015

RIO - Frustrado diante de uma série de equipamentos com defeito, o analista de sistemas Ricardo Stiebler, aluno da Bodytech de Copacabana, se queixou a um gerente da academia e ficou espantado com a resposta: “um problema burocrático está prendendo as novas peças no porto”.

— O que tenho a ver com isso? Outro dia a sauna estava quebrada, mas não permitiram acesso à de outra unidade da rede. No ano passado, tive um par de tênis furtado no vestiário, que compensaram, mas só após eu levar a reclamação ao GLOBO.

Quando o exercício é redamar, não falta fôlego aos frequentadores de academias do Rio. Desde março de 2014, o Procon-RJ recebeu mais de 300 queixas sobre cancelamento dos contratos, falta de manutenção de equipamentos, refrigeração inadequada do ambiente, limpeza precária, constrangimentos e lotação excessiva. Cliente da Smart Fit Barra, a administradora Muriel Cavalcante Ottoni se sentiu duplamente lesada. Teve objetos furtados duas vezes — primeiro um celular e, depois, relógio, colar, anéis e pulseiras — e decidiu deixar a academia. Pediu cancelamento e quis receber ressarcimento do que restava do plano anual. Sem sucesso.

— A academia disse que a única forma era descontar da mensalidade de algum conhecido. Tentei fazer isso com minha amiga. Mas mantiveram a multa no meu cartão e não reduziram a mensalidade da minha amiga — conta Muriel.

COBRANÇA APÓS O CANCELAMENTO

Por causa de cobranças feitas mesmo após o cancelamento da matrícula, a Bodytech e a SmartFit, duas das academias mais conhecidas do país, estão na mira do Ministério Público fluminense. Os problemas se concentram em torno do débito em cartão de crédito, que permite a cobrança mensal sem que o aluno tenha de dar nova autorização a cada mês — como um cheque pré-datado que não pode ser cancelado nem descontado antes da data. Em geral, ao aceitar a modalidade, o frequentador consegue um desconto. Mas, quando decide cancelar a matrícula, depende da comunicação da academia à administradora de cartão, para que as cobranças deixem de ser feitas.

O problema é com os prazos que as academias se dão para fazer esta comunicação. No caso da Bodytech, o período era de 40 dias após o pedido de cancelamento, e o contrato não era claro sobre esta prerrogativa, explica o promotor Rodrigo Terra, titular da 4ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital. Em maio, após uma vitória do MP na Justiça, a Bodytech aceitou um termo de ajustamento de conduta (TAC) e reduziu o prazo para 15 dias. Além disso, mudou a redação do contrato, para deixá-lo mais claro, seguindo orientação do MP.

Na Smart Fit, o prazo para comunicar a empresa de cartão de crédito sobre o cancelamento é de 30 dias. A análise das práticas da academia começou em 2 de fevereiro. O MP formulou um TAC que reduz o prazo para 20 dias, mas ainda não está assinado. Procurada, a empresa alega que “este prazo é necessário devido a processos internos, administrativos, financeiros e bancários visando evitar a cobrança de mensalidades indevidas”. Afirma ainda que “o acordo com o MP-RJ já foi aceito na última semana e a documentação está sendo finalizada”.

— O ideal seria que as academias informassem imediatamente às empresas de cartão sobre o cancelamento, já que não se trata de uma operação mirabolante. Elas alegam que é preciso acomodar o fluxo de saídas de alunos. Então, que ao menos seja um prazo razoável — diz Terra.

CUIDADOS NO CONTRATO E DISTRATO

Não há um formato único para os contratos das academias, e é preciso atentar para as condições impostas. Janaína Alvarenga, advogada da Associação de Proteção e Assistência aos Direitos da Cidadania e do Consumidor (Apadic), frisa que não são válidas as cláusulas que eximem a academia da responsabilidade por acidentes. Também não têm valor cláusulas que impõem a retenção total de valores no caso de desistência — ainda que com pagamento parcelado, diz a advogada.

— Na contratação, se o consumidor entregar cheques pré-datados, eles devem constar do contrato de forma especificada, ou seja, informando sua numeração, valor e data de vencimento.

Na mesma linha, os técnicos do Procon-RJ avaliam como especialmente preocupantes as cláusulas que impõem vantagem excessiva. É o caso de pacotes semestrais que são quitados de uma só vez, mas não devolvem parte do dinheiro, caso o aluno desista de frequentar.

— Seria razoável cobrar uma multa ou tirar o desconto, subtraindo a diferença do valor que ele receberá de volta por não usar mais a academia. Cobrar as duas coisas é demais — avalia o diretor jurídico da instituição, Carlos Eduardo Amorim.

Para quem quer romper um contrato, Janaína recomenda documentar a solicitação de rescisão. Ela frisa que, se a decisão se dá por falha no serviço, a academia tem a obrigação de cancelar o contrato sem qualquer retenção de valores ou multas. No caso de cheques, estes devem ser devolvidos ao consumidor.

O QUE DIZEM AS EMPRESAS

Com relação ao tênis roubado em suas instalações, a Bodytech destaca que mantém, em seus estabelecimentos, cartazes alertando que não é responsável por objetos deixados na academia e que, apesar disso, resolveu o caso. Sobre a sauna da unidade de Copacabana, alega que “foram oferecidas outras duas unidades para o cliente frequentar durante o período em que a mesma estava em reparo” e que a instalação já voltou a funcionar.

Em relação às queixas de Muriel, a Smart Fit informa ter entrado em contato diretamente com a aluna para esclarecer o caso. A aluna afirma, contudo, que a multa por cancelamento foi cobrada como se não houvesse motivo para o distrato.

CONFIRA AS DICAS

Instalações

Verifique o local e os documentos da academia, recomenda a Apadic: tem as autorizações de funcionamento? Os ambientes são limpos? Qual a quantidade de alunos por aula? Quais são os horários? Funciona nos fins de semana? O aluno pode usar outras unidades da rede?

Contratos

O Procon-RJ alerta que os contratos não podem dar vantagem excessiva à academia, como em pacotes semestrais pagos em valor único que vetam a devolução do dinheiro, caso o aluno desista das aulas.

Furtos

A academia não pode dizer que não se responsabiliza, uma vez que qualquer estabelecimento deve prestar serviço com um mínimo de segurança. No caso das academias, a responsabilidade aumenta quando os objetos são guardados nos armários que fornece, aponta o Procon-RJ.

Ver a [íntegra](#) da notícia.

- **Projeto de lei que proíbe venda de garantia estendida é aprovado pela Alerj**

Fonte: O Globo - 11/08/2015



RIO - Foi aprovado em segunda votação na Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro (Alerj), na tarde desta terça-feira, projeto de lei que proíbe a venda de garantia

estendida em conjunto com a venda de bens duráveis. De autoria do deputado Luiz Paulo (PSDB), o projeto de lei 2.168/13 segue agora para sanção do governador. Se transformado em lei, o texto determina que a prática de venda de garantia estendida seja punida com uma multa mínima de R\$ 542.

Na justificativa do projeto, o deputado argumenta que a prática é danosa ao consumidor, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) já determina a responsabilidade do fornecedor de reparar um produto quando constatado um defeito oculto. “A maioria das reclamações dos consumidores (após o prazo de um ano de garantia comum) refere-se a vício oculto, ou seja, aquele que se manifesta apenas após determinado tempo de utilização do bem.”

A garantia estendida é quando o vendedor prorroga a garantia de fábrica, normalmente de um ano, para dois ou três, mediante o pagamento de um valor. “Caso a contagem do prazo para reclamar de vícios do produto for realizada corretamente, o CDC já oferece proteção adequada e suficiente aos interesses do consumidor”, avalia o deputado.

Ver a [íntegra](#) da notícia.

▪ Projeto muda condução de ações de consumidores e divide especialistas

Novo mecanismo traz risco de contestação e pode travar processos

Fonte: O Globo - 25/08/2015



BRASÍLIA - Passou na Câmara o projeto 6371/13, que acrescenta ao CDC (Código de Defesa do Consumidor) a determinação para o juiz ordene a inversão do ônus da prova no mesmo despacho em que marcar a audiência de instrução e julgamento. A medida, que pode ter grande impacto em ações de pequenas causas, tem potencial para acelerar o andamento dos processos, mas há quem veja retrocesso e receie que venha a "travar" as ações e confundir os processos que correm nos juizados especiais cíveis.

A proposta, do deputado Eli Correa Filho (DEM-SP), foi aprovada no último dia 19 em caráter conclusivo e segue para o Senado.

O ônus da prova é obrigação de quem afirma o direito, ou seja, quem vai à Justiça se queixar do outro, explica o advogado André Hermann Tostes, sócio do Tostes e Associados Advogados.

- Mas, nas relações de consumo, sobretudo contra grandes corporações, quem leva a questão ao Judiciário tem menor capacidade de fornecer provas, tem hipossuficiência na produção de provas. O CDC já permite que o ônus da prova se inverta. Assim, quando um consumidor vai à Justiça - por exemplo, para se queixar de vício num produto -, o juiz pode mandar a empresa provar que o item não tem tal problema.

REGRAS DE JULGAMENTO

O que o PL 6371/13 fixa é o momento em que a inversão se dá: já no começo do processo.

- Hoje não há uma regra, pode ser no início, no meio do processo ou até na sentença. Pelo projeto, o juiz seria obrigado a decidir isso ao marcar a audiência (no mesmo despacho). Para as partes fica claro quem terá o ônus de provar, o autor (consumidor) ou o réu (fornecedor) - diz Karina Penna Neves, coordenadora do Innocenti Advogados, que avalia a proposta como positiva.

Diogo L. Machado de Melo, especialista em direito processual civil e diretor do Instituto dos Advogados de São Paulo (Iasp), também aprova o projeto.

- Hoje a inversão pode vir como surpresa para as partes, o que fere o direito de contraditório previsto na constituição. A reforma é salutar e põe uma pá de cal em discussões acadêmicas envolvendo a inversão do ônus, impedindo que o juiz surpreenda as partes e diga que inverteu o ônus apenas quando do julgamento.

POSICIONAMENTO MAIS ACELERADO

Para Tostes, ao determinar que isso no mesmo momento em que marca a primeira audiência, o juiz poderá dar mais celeridade ao processo, pois as empresas devem ficar mais propensas a se manifestar. Uma conciliação poderia sair antes. Diretor de Pesquisas e Projetos na Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP), Ricardo Morishita, concorda que o mecanismo acelerar o posicionamento das empresas.

- Afinal, o fornecedor assumir o risco de ser condenado por não produzir provas para se defender. Por outro lado, diz o especialista, a empresa pode questionar essa inversão e travar o processo de fato.

Para o juiz Flávio Citro de Mello, porém, a proposta é um retrocesso:

- Nos juizados especiais cíveis, por exemplo, não existe este momento processual indicado no projeto de “marcação da audiência de instrução de julgamento”. Assim, o que implicaria na impossibilidade de inversão? - questiona.

Ver a [íntegra](#) da notícia.

▪ **TJSP: Condomínio não pode ser cobrado antes da entrega das chaves**

Taxa de corretagem e serviços de água e esgoto também não podem ser cobrados

Fonte: O Globo – 28/08/2015

SÃO PAULO - O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) considerou abusiva a cobrança de comissão de corretagem e taxas condominiais antes da entrega das chaves. A decisão foi tomada pela magistrada Ana Lia Beall da 3ª Vara Cível de Sumaré. Ela entendeu que a aquisição de um imóvel direto com a construtora é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) em razão da existência da figura do fornecedor, do consumidor e do produto adquirido por meio da assinatura de um contrato de adesão, no qual não há liberdade contratual por parte do comprador, inclusive na opção de contratar ou não serviços de corretagem e assessoria imobiliária.

Quanto às taxas condominiais e serviços de água e esgoto, a juíza observou que a cobrança destas são devidas a partir da entrega das chaves e não da expedição do “habite-se”, exceto se as datas destes fatos coincidirem. “A exigência das despesas condominiais sem qualquer prestação caracteriza manifesto enriquecimento sem causa”.

TAXA DE CORRETAGEM É ABUSIVA

No texto da decisão, a juíza argumenta ainda que a cobrança de taxa de corretagem é abusiva, mesmo que todas as informações a respeito da taxa tenham sido dadas ao consumidor. "Como a exigência desse pagamento é considerada prática abusiva, não há como validar a obrigação com a simples alegação de terem sido prestadas as informações necessárias. É dizer, mesmo que o consumidor tenha plena ciência do pagamento adicional da comissão de corretagem, o pagamento continuaria devido, pois a ilegalidade incide na própria prática abusiva e não na deficiência de informação."

Em nota, o Procon-SP apoiou a decisão da Justiça. De acordo com o órgão as cobranças do condomínio, e dos serviços de água e esgoto, bem como o reajuste do saldo devedor não podem ser cobrados quando o atraso da entrega das chaves não foi ocasionado por culpa do consumidor.

Sobre a corretagem, o Procon-SP considera que o corretor de imóveis é o profissional que realiza a negociação entre duas partes. A comissão seria o pagamento pelo serviço prestado. "Normalmente, cabe ao vendedor do imóvel a responsabilidade pelo pagamento por este serviço, exceto se o comprador optou pela contratação deste profissional", informa a nota.

"Algumas construtoras transferem a obrigação do pagamento da comissão de corretagem ao consumidor. O Procon-SP entende que quando o consumidor vai diretamente ao local de venda (estande) para aquisição do imóvel, não pode ser responsável pelo pagamento de um serviço que é prestado para a construtora".

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ TRF anula cláusula, considerada abusiva, em contrato com plano de saúde no Rio

Casal de idosos teve mensalidade reajustada em 39,92% ao completar 70 anos de idade

Fonte: O Globo – 28/08/2015



RIO — O desembargador federal Luiz Paulo da Silva Araújo Filho e os membros da Sétima Turma Especializada do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2), que engloba os estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, decidiram, por unanimidade, considerar abusiva a cláusula contratual que previa o reajuste da mensalidade do plano de saúde de um casal de idosos ao completarem 70 anos. Eles entenderam que o Estatuto do Idoso, por se tratar de norma de ordem pública, deve ser aplicado a todos os contratos de saúde, inclusive àqueles firmados antes de seu advento, como ocorre no caso. O acórdão reforma, em parte, a sentença de 1º grau.

No processo, os idosos demonstraram que, em 2004, quando ambos completaram 70 anos, suas mensalidades foram reajustadas em 39,92% em decorrência da mudança de faixa etária, conforme previsto em cláusula do contrato assinado entre o casal e a Caixa de Assistência dos Advogados do Estado do Rio de Janeiro (CAARJ), em dezembro de 2000. Acontece que, com o advento do Estatuto do Idoso em 2003, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) atualizou os parâmetros para cobranças diferenciadas, estabelecendo a idade de 59 anos como limite para os reajustes por faixa etária.

Com base nessas mudanças, eles ajuizaram ação na 18ª Vara Federal do Rio de Janeiro pedindo que o percentual fosse expurgado, com a devolução em dobro das quantias pagas e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 60 mil. O pedido chegou a ser negado integralmente em 1ª instância. Entretanto, no entendimento do relator no TRF, o dispositivo passou a ser abusivo. Por essa razão, a CAARJ e a Unimed (que administra a carteira de clientes da CAARJ desde 2008) foram condenadas a devolver os valores pagos a mais pelos autores.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

//LEGISLAÇÃO

- **Lei Complementar Municipal nº 159, de 29 de setembro de 2015**

Regulamenta o serviço público de transporte individual remunerado de passageiros em veículo automotor, a profissão de taxista e dá outras providências.

Veja a [íntegra](#).

- **Decreto Estadual nº 45.359, de 31 de agosto de 2015**

Regulamenta a aplicação e a fiscalização da Lei Estadual nº 5.304, de 05 de novembro de 2008, que versa sobre a obrigatoriedade do uso da expressão “SE BEBER, NÃO DIRIJA” nos cardápios de bares, restaurantes e boates do Estado do Rio de Janeiro.

Ver a [íntegra](#).

- **Lei Municipal nº 5.924, de 13 de agosto de 2015.**

Estabelece regras especiais para a realização dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos - Rio 2016.

Ver a [íntegra](#).

- **Decreto Estadual nº 45.338, de 10 de agosto de 2015**

Altera o Decreto Estadual nº 42.262, de 26 de janeiro de 2010, que regulamenta o Bilhete Único Intermunicipal nos serviços de transporte coletivo de passageiros na região metropolitana do estado do Rio de Janeiro.

Ver a [íntegra](#).

▪ **Decreto Municipal nº 40.518, de 12 de agosto de 2015.**

Intensifica as penalidades para o transporte remunerado irregular de passageiros no âmbito do município do Rio de Janeiro.

Ver a [íntegra](#).

▪ **Ofício Circular nº 15/2015/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON-MJ, de 13 de agosto de 2015.**

Encaminha Nota Técnica nº 59 e Despacho nº 429, proferidos pela Coordenação de Processos Administrativos – CPA em relação à instituição financeira HSBC.

Ver a [íntegra](#).

▪ **Nota Técnica nº 59/2015/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 13 de agosto de 2015.**

Sobre penalidade aplicada à instituição financeira HSBC, em razão da exigência de vantagem manifestamente excessiva e elevação sem justa causa de preço de serviço.

Ver a [íntegra](#).

▪ **Decisão nº 59/2015/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 13 de agosto de 2015.**

Penalidade aplicada à instituição financeira HSBC, em razão da exigência de vantagem manifestamente excessiva e elevação sem justa causa do preço de serviço. A empresa foi multada no valor de R\$ 5.468.644,23 (cinco milhões quatrocentos e sessenta e oito mil seiscientos e quarenta e quatro reais e vinte e três centavos) e deverá devolver em dobro os valores cobrados indevidamente.

Ver a [íntegra](#).

- **Ofício Circular nº 16/2015/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON-MJ, de 13 de agosto de 2015.**

Encaminha Nota Técnica nº 60 e Despacho nº 430, proferidos pela Coordenação de Processos Administrativos – CPA em face da Crefisa.

Ver a [íntegra](#).

- **Nota Técnica nº 60/2015/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 13 de agosto de 2015.**

Sobre a penalidade aplicada à Crefisa devido à cobrança indevida de Tarifa de Confecção de Cadastro TCC na realização de uma nova operação por clientes que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira.

Ver a [íntegra](#).

- **Decisão nº 60/2015/CPA SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, de 13 de agosto de 2015.**

Penalidade aplicada à Crefisa referente à cobrança indevida de Tarifa de Confecção de Cadastro TCC : multa no valor de R\$ 8.202.966,35 (oito milhões, duzentos e dois mil novecentos e sessenta e seis reais e trinta e cinco centavos), além da obrigação de devolver em dobro os valores cobrados indevidamente.

Ver a [íntegra](#).

//JURISPRUDÊNCIA

▪ STJ: cláusula que veda 'home care' recomendado por médico é abusiva

Segundo juiz, quando configura desdobramento de internação hospitalar, tratamento domiciliar deve ser prestado de forma completa e por tempo integral

Fonte: O Globo – 25/09/2015

RIO — O tratamento domiciliar (home care), quando constitui desdobramento da internação hospitalar, deve ser prestado de forma completa e por tempo integral. Esse foi o entendimento da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao julgar recurso especial interposto pela Amil Assistência Médica Internacional S.A.

O caso envolveu a recomendação médica de tratamento domiciliar para paciente que necessita acompanhamento constante, pois sofre de mal de Alzheimer, hipertensão arterial, insuficiência cardíaca e doença pulmonar obstrutiva crônica, além de doenças agravadas por sua incapacidade total de locomoção. A recomendação foi de acompanhamento home care em regime de 24 horas, mas a Amil, além de fornecer o tratamento domiciliar de forma incompleta, suspendeu o serviço depois de um mês, o que resultou em complicações na saúde da paciente. Assim, o caso acabou parando na Justiça.

A sentença, confirmada no acórdão de apelação, entendeu pela ilegalidade da suspensão e do serviço prestado de forma deficiente. Foi determinada a continuidade da internação domiciliar e estipulado o pagamento de R\$ 5 mil a título de indenização por danos morais.

De acordo com Janaína Alvarenga, da Associação de Proteção e Assistência aos Direitos da Cidadania e do Consumidor (Apadic), a decisão não é inovadora, mas compõe jurisprudência, servindo de base para as decisões dos tribunais estaduais.

- Temos muitos casos como este no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, e as decisões têm sido a favor do consumidor. Mas sendo uma decisão do STJ a favor, sempre é positivo. Tem mais força para embasar as decisões dos tribunais estaduais. No STJ, a empresa alegou que o plano contratado não estabelecia obrigação de assistência médica domiciliar, e que a assistência foi prestada em conjunto com a família e por mera liberalidade.

O relator, ministro Villas Bôas Cueva, reconheceu que o tratamento médico em domicílio não está no rol de procedimentos mínimos ou obrigatórios que devem ser oferecidos pelos planos de saúde, mas, segundo ele, nos casos em que a internação domiciliar é recomendada em substituição à internação hospitalar, esse direito não pode ser negado de forma automática.

“Qualquer cláusula contratual ou ato da operadora de plano de saúde que importe em absoluta vedação da internação domiciliar como alternativa de substituição à internação hospitalar será abusivo, visto que se revela incompatível com a equidade e a boa-fé, colocando o usuário (consumidor) em situação de desvantagem exagerada”, disse o ministro, citando o artigo 51, IV, da Lei 8.078/90.

SUSPENSÃO DESCABIDA

Villas Bôas Cueva observou, entretanto, que não se trata de um benefício a ser concedido simplesmente para a comodidade do paciente ou de seus familiares, pois há necessidade de indicação médica. Também se exigem condições estruturais da residência e o não comprometimento do equilíbrio atuarial do plano de saúde.

“Quando for inviável a substituição da internação hospitalar pela internação domiciliar apenas por questões financeiras, a operadora deve sempre comprovar a recusa com dados concretos e dar oportunidade ao usuário de complementar o valor de tabela”, explicou o relator.

No caso apreciado, entretanto, Villas Bôas Cueva definiu como “descabida” a suspensão do tratamento sem prévia aprovação médica e sem ao menos ter sido disponibilizada à paciente a reinternação em hospital.

“Essa atitude ilícita da operadora gerou danos morais, pois submeteu a usuária em condições precárias de saúde à situação de grande aflição psicológica e tormento interior, que ultrapassa o mero dissabor, bem como acabou por agravar suas patologias”, concluiu o relator.

O QUE DIZ A EMPRESA

Procurada pela reportagem, a Amil explicou que sua operação está fundamentada na Lei dos Planos de Saúde (9.656/98) e nas demais regulações do setor. A empresa informou ainda que cumpre rigorosamente todas as decisões judiciais.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

- **RECURSO REPETITIVO: Prescrição de execuções individuais de ação coletiva conta do trânsito em julgado**

Fonte: STJ - 28/08/2015

O prazo prescricional para a execução individual de ação coletiva é contado do trânsito em julgado da sentença, e não há necessidade de ampla divulgação pelos meios de comunicação social.

A decisão é da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ), tomada em julgamento de [recurso repetitivo \(tema 877\)](#). A tese vai orientar a solução de processos idênticos, e só caberá recurso ao STJ quando a decisão de segunda instância for contrária ao entendimento firmado.

O recurso tomado como representativo da controvérsia envolvia ação de execução individual de autoria de uma viúva pensionista, que só foi ajuizada após a divulgação na mídia da sentença coletiva em ação civil pública, na qual se garantiu a revisão de pensões por morte em favor de pessoas hipossuficientes.

PUBLICAÇÃO OFICIAL

O Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) declarou prescrita a execução individual da sentença, proposta em maio de 2010, ao fundamento de que o termo inicial do prazo de prescrição de cinco anos seria a data da publicação dos editais para habilitação dos interessados no procedimento executivo, o que ocorreu em abril de 2002.

No recurso ao STJ, o Ministério Público alegou ofensa ao [artigo 94](#) do Código de Defesa do Consumidor (CDC), ao argumento de que o prazo de prescrição deveria ser contado a partir da ampla divulgação da sentença coletiva nos meios de comunicação de massa, o que só teria acontecido em 13 de abril de 2010.

O relator, ministro Napoleão Nunes Maia Filho, vencido no julgamento, votou pelo provimento do recurso por entender que, como se trata de pessoas hipossuficientes, seria contrário à finalidade da ação civil pública exigir que elas tomassem conhecimento da decisão por meio do diário oficial.

Lacuna normativa

A maioria do colegiado, entretanto, decidiu pelo desprovimento do recurso, seguindo a divergência inaugurada pelo ministro Og Fernandes. Segundo ele, como não existe previsão legal que exija a ampla divulgação midiática da sentença, suprir essa ausência normativa por meio de uma decisão judicial seria invadir a competência do Poder Legislativo.

O ministro disse que o artigo 94 do CDC trata da divulgação da notícia sobre a propositura da ação coletiva, “para que eventuais interessados possam intervir no processo ou acompanhar seu trâmite, nada estabelecendo, porém, quanto à divulgação do resultado do julgamento”. Assim, acrescentou, “a invocação do artigo 94 não tem pertinência com a definição do início do prazo prescricional para o ajuizamento da execução singular”.

Para efeitos do artigo 543-C do Código de Processo Civil, que regula os recursos repetitivos, ficou definido que “o prazo prescricional para a execução individual é contado do trânsito em julgado da sentença coletiva, sendo desnecessária a providência de que trata a Lei 8.078/90 (CDC)”.

O julgamento foi no último dia 12.

- **STJ: Procon pode interpretar contratos e decidir que cláusulas são abusivas**

Em recurso da Net, que obrigava aquisição de modem específicos, Corte reafirma poder de órgãos de defesa estaduais e municipais

Fonte: O Globo, com AGÊNCIA STJ - 27/08/2015



BRASÍLIA - Os Departamentos de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) estaduais e municipais têm competência para interpretar contratos e aplicar sanções caso verifiquem a existência de cláusulas abusivas. A decisão foi da Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao rejeitar recurso especial da Net Belo Horizonte Ltda.

A provedora de acesso à internet foi acusada de impor aos clientes assinantes do plano Net Virtua a exigência de que assinassem também o provedor de conteúdo, com fidelidade mínima de 24 meses, sob pena de descontinuidade do serviço. A Net também estaria obrigando os usuários a adquirir um modelo específico de modem e assinar termo de responsabilidade pelo seu uso.

Após reclamação apurada pelo Procon de Minas Gerais, a empresa foi multada em pouco mais de R\$ 200 mil por causa da fidelidade e do termo de responsabilidade. A punição por “venda casada” foi afastada em julgamento de recurso administrativo. A Net ainda não se manifestou.

CONTROLE DE LEGALIDADE

No recurso ao STJ, a empresa sustentou que a competência para interpretar cláusulas contratuais seria exclusiva do Poder Judiciário, o que tornaria ilegal a multa aplicada pelo Procon mineiro.

O ministro Humberto Martins, relator do recurso, disse que a administração pública não tem função jurisdicional, mas exerce controle de legalidade por meio de seus órgãos de julgamento administrativo, o que torna possível a interpretação de contratos e a aplicação de punições pelos Procons estaduais e municipais.

Segundo Martins, o [artigo 4º](#) do Código de Defesa do Consumidor (CDC) legitima a atuação de diversos órgãos no mercado, como os Procons, a Defensoria Pública, o Ministério Público, as delegacias de polícia especializadas e as agências fiscalizadoras. As normas gerais de aplicação das sanções administrativas estão definidas no [Decreto 2.181/97](#), que trata do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Ao tratar das cláusulas abusivas, o ministro comentou que “o [artigo 51](#) do CDC traz um rol meramente exemplificativo, num conceito aberto que permite o enquadramento de outras abusividades que atentem contra o equilíbrio entre as partes no contrato de consumo, de modo a preservar a boa-fé e a proteção do consumidor”.

Em decisão unânime, a turma negou provimento ao recurso da empresa.

O [acórdão](#) foi publicado no último dia 17.

▪ **STJ confirma condenação da Claro por velocidade reduzida de internet**

Empresa omite das propagandas informação de garantia de apenas 10% do contratado no 3G; segundo Anatel, mínimo é de 40% do que é ofertado

Fonte: O Globo – 08/09/2015



Claro foi condenada por omitir informações em peças publicitárias - Arquivo

RIO - O Superior Tribunal de Justiça (STJ) confirmou a condenação da Claro por não informar os clientes das limitações de velocidade de seu serviço de internet 3G. Nas peças publicitárias, a Claro omite que pode garantir somente 10% da velocidade contratada. O recurso especial contra a empresa foi movido pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ).

De acordo com resolução da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), as empresas de telefonia deve garantir, no mínimo, 40% da velocidade contratada. Convocada pelo MPRJ para prestar informações, a Claro alegou que não oferecia a velocidade em sua plenitude devido a uma série de circunstâncias, como relevo, posição geográfica, acidentes naturais e construções.

Com a decisão, a Claro fica obrigada a informar ao público em suas propagandas todas as características e limitações do serviço de 3G sob pena de multa diária de R\$ 1 mil. Consumidores que se sentirem lesados pela empresa podem ir à Justiça. Por meio de sua assessoria de imprensa, a Claro disse não comentar decisões judiciais.

Veja a [íntegra](#) da notícia.

▪ Edição 39 de Jurisprudência em Teses aborda direitos do consumidor

Fonte: STJ – 19/08/2015

A 39ª edição de Jurisprudência em Teses está disponível para consulta no *site* do Superior Tribunal de Justiça (STJ), com o tema *Consumidor I*. Com base em precedentes dos colegiados do tribunal, a Secretaria de Jurisprudência destacou duas entre as diversas teses sobre o assunto.

Uma das teses identificadas diz que se considera consumidor por equiparação o terceiro estranho à relação consumerista que sofre prejuízos decorrentes do produto ou do serviço vinculado àquela relação, bem como as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas previstas nos artigos 30 a 54 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O entendimento foi adotado com base em diversos precedentes, entre eles o [REsp 1.324.125](#), julgado pela Terceira Turma em junho deste ano.

O

utra tese afirma que a devolução em dobro dos valores pagos pelo consumidor, prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe tanto a existência de pagamento indevido quanto a má-fé do credor. Um dos casos tomados como referência foi o [AgRg no AgRg no AREsp 618.411](#), da Quarta Turma, julgado em junho de 2015.

CONHEÇA A FERRAMENTA

Lançada em maio de 2014, a ferramenta [Jurisprudência em Teses](#) apresenta diversos entendimentos do STJ sobre temas específicos, escolhidos de acordo com sua relevância no âmbito jurídico.

Cada edição reúne teses de determinado assunto que foram identificadas pela Secretaria de Jurisprudência após cuidadosa pesquisa nos precedentes do tribunal. Abaixo de cada uma delas, o usuário pode conferir os precedentes mais recentes sobre o tema, selecionados até a data especificada no documento.

Para visualizar a página, clique em Jurisprudência > Jurisprudência em Teses, no *menu* principal da página do STJ. Também há o Acesso Rápido, no menu Outros.

//EVENTOS

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E DA INFÂNCIA:

*o controle da
publicidade infantil
no Brasil
e na União
Europeia*

13 OUT

*de 9:30h a
12:30h*

*Salas
multimídia do
MPRJ*

Palestrantes:

Mário Frota

Presidente da ApDC (Portugal)

Isabella Henriques

Advogada e Diretora do Instituto Alana

Debatedor:

Guilherme Martins

Promotor de Justiça do MPRJ

Ana Padilha

Procuradora da República - PRR-RJ

MPRJ
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IEP
MPRJ
Instituto de Educação e Pesquisa de
Promotoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

ESCOLA DE GOVERNO



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



Tema: As Ofertas Públicas de Distribuição de Contratos de Investimento Coletivo em Empreendimentos Hoteleiros.

Data: 19/10/15.

Local: Auditório do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.
(Av. Marechal Câmara, 370 - Centro - Rio de Janeiro, RJ)

Agenda:

11h às 11h30

Abertura e Celebração Convênio CVM-MPCON

- Leonardo P. Gomes Pereira - Presidente da CVM
- Dr. Plínio Lacerda Martins - Presidente do MPCON

11h30 às 13h

As Ofertas Públicas de Distribuição de Contratos de Investimento Coletivo em Empreendimentos Hoteleiros ("Condo-hotéis")

- Palestrante: Dr. Pablo Waldemar Renteria - Diretor da CVM
- Debatedor: Dr. Sidney Rosa da Silva Junior - Promotor de Justiça

Inscrições Gratuitas: ceaf.eventos@mprj.mp.br ou 2550-9060 / 2550-9059.

