

INFORMATIVO

Ano II / nº 10 / NOVEMBRO-DEZEMBRO 2014

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



SUMÁRIO

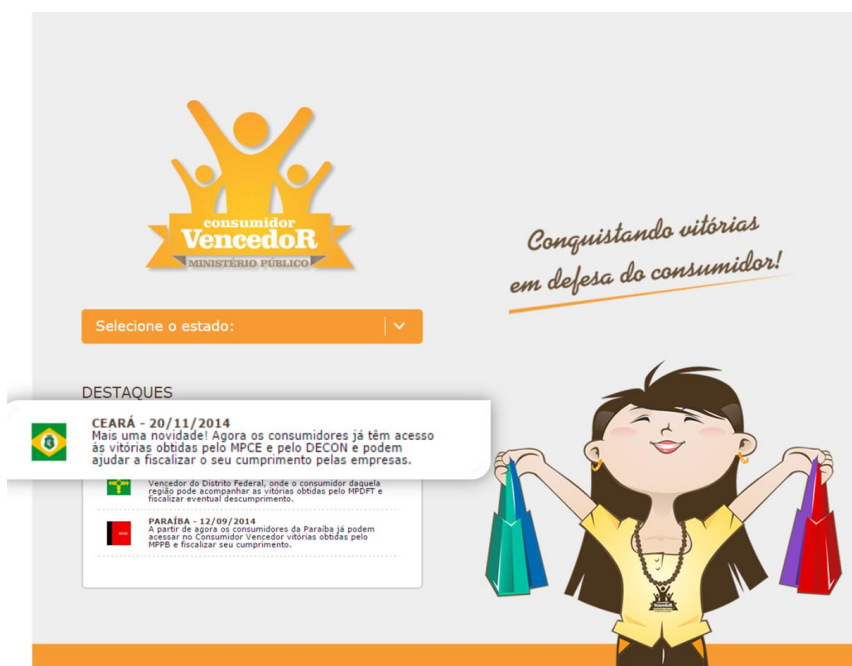


DESTAQUES.....	4
NOTÍCIAS.....	14
LEGISLAÇÃO	26
JURISPRUDÊNCIA.....	27

//DESTAQUES

- **Nova Expansão do Projeto Consumidor Vencedor: lançamento dos sites do Ceará, de Santa Catarina e do Tocantins. Celebração de convênio com o MPF**

Mais três estados ingressaram no sistema Consumidor Vencedor no último bimestre. No dia 1º de dezembro, foi lançado o site do MP de Santa Catarina, seguindo-se, em 15 de dezembro, a publicação da página do MP de Tocantins. No dia 20 de novembro, já havia entrado no ar o site do Ministério Público do Ceará, que também possibilita aos consumidores o acesso às decisões administrativas do DECON-CE (PROCON). Os novos sites podem ser acessados a partir do endereço base <http://consumidorvencedor.mp.br>.



Criado pelo MP do Rio de Janeiro, o Portal Consumidor Vencedor hospeda agora páginas de MPs de outros dez estados (Ceará, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Maranhão, Paraíba, Rondônia, Santa Catarina, Tocantins e Distrito Federal), além do Distrito Federal. E estão para ser lançados os sites do Acre, do Rio Grande do Sul, da Bahia, do Mato Grosso, de Pernambuco e do Piauí.

Além disso, no dia 23 de dezembro de 2014, formalizou-se a adesão do Ministério Público Federal (MPF) ao sistema. Essa parceria já estava funcionando em formato piloto com as Procuradorias da República com atribuição para a Defesa do Consumidor no Rio de Janeiro e agora se solidifica em um acordo de cooperação técnica que viabilizará a inclusão de vitórias em favor dos consumidores obtidas pelo MPF em todo o território nacional.



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

O CAO Consumidor também trabalha para identificar, com um marcador, as decisões judiciais e TACs que, apesar de celebrados em um único Estado, têm validade em todo o território nacional. Com a futura identificação das decisões e TACs de efeito nacional e a contínua alimentação do sistema, almeja-se que os Promotores de Justiça, sempre que receberem uma notícia de irregularidade em seus órgãos de execução, possam pesquisar em um banco de dados nacional se já houve atuação do Ministério Público sobre o mesmo tema, em outro Estado ou na seara federal, verificando, inclusive, se foi obtida decisão judicial ou TAC e se seus efeitos se estendem ao Rio de Janeiro.

- **Parceria entre MPRJ e SENACON prevê compartilhamento de dados dos sistemas Consumidor Vencedor e Consumidor.gov.br**

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro celebrou, no 27 de novembro de 2014, uma inédita parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), voltada à troca de informações e ao desenvolvimento de ações conjuntas dos sistemas Consumidor Vencedor e Consumidor.gov.br.



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

O Consumidor.gov.br foi criado em meados do corrente ano, sendo gerido pela SENACON, e constitui-se em uma plataforma de resolução de conflitos entre consumidores e empresas que voluntariamente se dispuseram a participar desse sistema. Na prática, os consumidores individuais cadastram suas reclamações e as empresas participantes têm 10 dias para apresentar uma resposta justificada ou solucionar o problema. Atualmente, a plataforma conta com 201 empresas cadastradas e 52 em fase de credenciamento e já atendeu cerca de 25 mil reclamações, com elevado grau de resolutividade.

O termo de cooperação celebrado traz uma série de benefícios, que serão divulgados gradativamente pelo CAO Consumidor conforme sua implementação.

Deve-se destacar, dentre esses benefícios, que, em breve, o MPRJ terá acesso a toda a base de dados do sistema federal, podendo extrair uma série de relatórios detalhados, que vão desde o potencial de resolutividade de determinado problema ou empresa até as informações mais concretas sobre as reclamações apresentadas pelos consumidores, com pesquisas por empresa ou por assunto.

Com isso, será possível obter, a requerimento dos órgãos de execução, dados que ajudem a identificar se questões aparentemente individuais se replicam, em lesões reiteradas a diversos consumidores, pelo elevado número de reclamações cadastradas, alcançando, portanto, caráter coletivo e de massa e demandando a atuação do Parquet, ou que ajudem a demonstrar que práticas identificadas como abusivas atingiram um número expressivo de consumidores, ampliando seu potencial lesivo e o dano à coletividade, além de outras informações úteis para a instrução de procedimentos preparatórios, inquéritos civis e ações civis públicas, até mesmo para visualizar, se for o caso, que determinado problema vem sendo solucionado satisfatoriamente pela empresa.

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

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

- **MPRJ e Procon Carioca firmam parceria**



O MPRJ firmou, no dia 23 de dezembro de 2014, convênio com o Procon Carioca objetivando incrementar a fiscalização de práticas abusivas contra os consumidores nas áreas de comércio eletrônico e tele vendas, bem como no controle do tempo de espera em filas de agências bancárias.

O convênio reafirma e amplia a parceria já existente entre as duas instituições e servirá para incrementar o instrumental fiscalizatório do MPRJ e diminuir o número

de solicitações direcionadas às equipes do Centro Regional de Apoio Administrativo Institucional (CRAAI) Rio de Janeiro, já saturadas por sua demanda interna.

“A partir de agora, será possível canalizar demandas para um órgão municipal com expertise e atribuição para realizar as fiscalizações necessárias”, acrescentou o subcoordenador do CAO Consumidor, Sidney Rosa da Silva Junior.

A iniciativa permitirá verificações *in loco* ou ações fiscalizatórias destinadas a apurar com detalhamento notícias de irregularidades recebidas pelo sistema Consumidor Vencedor ou pela Ouvidoria, ajudando a instruir procedimentos preparatórios, inquéritos civis e ações civis públicas em defesa dos consumidores.

▪ Reunião do Comitê Gestor do Sistema Consumidor Vencedor

No dia 28 de novembro de 2014, foi realizada a 1ª Reunião do Comitê Gestor Nacional do Sistema Consumidor, com a presença dos Promotores de Justiça Christiane de Amorim Cavassa Freire e Sidney Rosa da Silva Junior, representando o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro; da Promotora de Justiça Caroline Vaz, representando o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul; do Promotor de Justiça Celsimar Custódio, representando o Ministério Público do Estado do Tocantins e da Promotora de Justiça Ann Celly Sampaio, representando o Ministério Público do Estado do Ceará, ausentes, justificadamente os representantes dos demais Ministérios Públicos participantes.

A estruturação do Comitê Gestor está prevista na cláusula 5ª dos termos de cooperação assinados e sua importância repousa na necessidade de as decisões relativas ao sistema serem tomadas de forma colegiada, com a participação de todos os Ministérios Públicos aderentes.

Definiu-se que as reuniões oficiais do Comitê Gestor terão periodicidade quadrimestral e ocorrerão preferencialmente nas últimas sextas-feiras dos meses de março, julho e novembro. Foi sugerido pela Promotora de Justiça Caroline Vaz e consentido pelos demais presentes que a próxima reunião do Comitê Gestor Nacional ocorrerá no dia 27 de março de 2015, no Rio Grande do Sul.

Além disso, foi aprovada pelo Comitê a implementação do botão “Teve o mesmo problema com outra empresa?” em todos os sites integrantes do sistema, bem

como foi aprovada a implementação da categoria “Decisões PROCON” em todos os sites de Estados em que o PROCON faz parte da estrutura administrativa do MP.

A nova categoria “Decisões PROCON” já funciona nos sites do Ceará e Minas Gerais e se trata de um setor exclusivo para decisões administrativas do PROCON, quando este faça parte da estrutura administrativa do Ministério Público. Com essa funcionalidade, permite-se a inclusão de um espectro maior de vitórias para o consumidor, além de permitir a listagem separada de vitórias obtidas pelas Promotorias e pelos PROCONs.

Já o botão “Teve o mesmo problema com outra empresa” vem funcionando no site do Rio de Janeiro e permite ao consumidor reclamar de empresas em face das quais não haja vitórias disponíveis, porém que estejam praticando as mesmas condutas já apresentadas como ilegais em fichas publicadas no site.

Em seguida, considerando que muitas das vitórias inseridas no Consumidor Vencedor produzem efeitos em todo o território nacional, especialmente a partir da mudança de jurisprudência do STJ, que entendeu inaplicável a restrição territorial prevista no artigo 16 da Lei de Ação Civil Pública (REsp 1.243.887/PR), foi sugerido que os participantes passassem a identificar as fichas que possuem essa característica, acrescentando a categoria “efeito nacional” e a imagem respectiva, que segue em anexo, quando de sua publicação.

A inserção de uma decisão judicial ou de um TAC identificados como de efeito nacional no sistema permitirá que os demais MPs tomem conhecimento e passem a fiscalizar o seu cumprimento em todos os Estados.

O MPRJ já está trabalhando em uma pesquisa nacional, que permitirá aos usuários do sistema pesquisarem documentos por assunto ou por empresa em todos os sites estaduais simultaneamente. Dessa forma, será possível, por exemplo, listar todas as decisões, ACPs e TACs, de todos os MPs participantes, contra uma determinada empresa (ex: Americanas.com) ou sobre um determinado assunto (ex: taxa de disponibilidade para parto).

Ao final da reunião, por unanimidade dos participantes presentes foram indicadas para a Coordenação e Subcoordenação do Comitê Gestor, respectivamente, a Promotora de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Christiane de Amorim Cavassa Freire e a Promotora de Justiça do Estado do Espírito Santo Sandra Lengruber da Silva.

Os participantes ausentes manifestaram seus votos através de correio eletrônico, tendo sido eleitas as indicadas para a Coordenação do Comitê, com um total de 10 votos favoráveis, havendo 5 abstenções. O mandato da coordenação do Comitê terá o prazo de um ano, iniciando-se no dia 15 de dezembro, sendo permitida a livre recondução.

- **Sistema Estadual de Defesa do Consumidor divulga orientações e acompanha a variação de preços na Black Friday Brasil**

Nas semanas anteriores à chegada da Black Friday Brasil, no dia 28 de novembro, o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro, integrado pelo Ministério Público do Estado do Rio (MPRJ), Defensoria Pública, PROCON's e Comissões de Defesa do Consumidor da OAB/RJ e da ALERJ, uniu esforços para orientar os consumidores, alertando-os sobre como não se deixar enganar por práticas desleais de comércio.

Considerando que a edição de 2013 da Black Friday gerou uma série de reclamações e notícias de violações a direitos dos consumidores, o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor lançou a campanha preventiva contra a prática da “maquiagem de preços”, que ocorre quando o consumidor é levado a acreditar que há um desconto real e vantajoso, mas, na verdade, o fornecedor, dias ou semanas antes, havia aumentado o valor normal do produto para “baixá-lo” apenas na data da Black Friday.



Black Friday

**Tô arrependido.
Posso devolver?**

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

Art. 49 - Código de Defesa do Consumidor

www.facebook.com/MPRJ.Oficial

MPRJ
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

As orientações do Sistema Estadual também foram publicadas na seção de Dicas do Portal Consumidor Vencedor:

1. Em cada compra pela internet, salve e/ou imprima a tela do site com a oferta inicial e o prazo de entrega do produto, bem como a tela de confirmação da compra. É importante ter a comprovação de tudo que foi ofertado pela empresa. Fique bem atento na hora de confirmar o pagamento, verificando se o preço é o mesmo da tela inicial.
2. Busque os sites que apresentem a identificação completa da loja, com CNPJ, endereço físico e telefone fixo, oferecendo outras formas de contato além do e-mail e celular.
3. Se a empresa prometeu desconto em determinado produto, exibindo o menor preço na vitrine ou na tela inicial da internet, a oferta deve ser sempre cumprida conforme divulgada.
4. Na hora da compra, o site deve informar o prazo de entrega e se o produto está disponível em estoque.
5. Qualquer produto comprado pela internet ou por telefone pode ser trocado em até sete dias do recebimento, ainda que não tenha qualquer defeito, bastando o arrependimento do consumidor.
6. Lembre-se que, se o produto apresentar defeito, o prazo para reclamação é de 30 dias (produtos não duráveis – ex: alimentos ou cosméticos) ou 90 dias (produtos duráveis – ex: eletrônicos e eletrodomésticos). Se a loja não providenciar o conserto em 30 dias após a reclamação, o consumidor poderá escolher entre receber uma mercadoria nova ou o dinheiro de volta. Atenção ainda para o caso de produtos essenciais, como geladeiras e fogões: nessas hipóteses, a troca por um novo ou a devolução do dinheiro devem ser imediatas, sem precisar aguardar o conserto.
7. No caso de roupas, procure guardar a nota fiscal pelo menos até a primeira lavagem, pois geralmente nesse momento é que se apresentam os principais problemas.
8. No ato da entrega dos produtos, o consumidor só deve assinar o recebimento após examinar o estado da mercadoria. Havendo qualquer problema, deve ser comunicado na própria nota, justificando o não recebimento da mercadoria.
9. Nas compras pela internet, saiba que o selo “Black Friday Legal”, da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico, significa que a loja assinou um compromisso de ética para a data.
10. Não compre por impulso produtos que você não tenha necessidade apenas porque estão em promoção ou com preços tentadores. O gasto pode se somar a outras dívidas e tornar difícil o pagamento, comprometendo o orçamento para as festas de final de ano e entrada de 2015.



Veja a [notícia](#) publicada no site do Globo.

▪ 10ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

O Cao Consumidor participou, nos dias 02 e 03 de dezembro, da 10ª Reunião da Senacon com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), realizada no Centro Internacional de Convenções do Brasil – CICB, em Brasília. Entre os principais assuntos discutidos pelos participantes, cabem destacar:

- a) a apresentação pelo Chefe do Departamento de Atendimento Institucional do Banco Central do sistema Registrato, já disponível para os consumidores. O Registrato – Extrato do Registro de Informações do Banco Central – é um sistema que fornece gratuitamente para o cidadão informações disponíveis no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro – CCS, mostrando todos os bancos com as quais o cliente possui algum relacionamento (como conta corrente, poupança, empréstimos) e no Sistema de Informações de Crédito – SCR, onde podem ser acessadas informações do conjunto dos empréstimos, financiamentos e outras modalidades de crédito que o cliente tiver obtido em cada instituição financeira, acima de R\$ 1.000,00 (mil reais). O cliente bancário pode extrair suas informações do sistema e em seguida apresentá-las, por exemplo, em um banco antes de tomar um empréstimo. Com isso, as instituições financeiras avaliam

melhor o risco de crédito de seus clientes, que poderão adquirir empréstimos e financiamentos em condições mais favoráveis. Para maiores informações sobre o sistemas, veja <http://www.bcb.gov.br/pt-br/sfn/registrato/Paginas/default.aspx>

- b) a apresentação pela SENACON de proposta de Nota Técnica sobre portabilidade de crédito ao consumidor, correspondentes bancários e a Resolução CMN no. 4.320/14.
- c) a apresentação pela SENACON do sistema consumidor.gov.br e a parceria firmada com o MPRJ e com TJRS.
- d) A informação de adesão da SENACON à Consumers International, com a notícia de que o 20º Congresso Internacional da entidade será realizado no Brasil em data a ser confirmada, mas ainda no ano de 2015.
- e) informação sobre a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta com a BV Financeira. A empresa concordou em reparar todos os consumidores que sofreram a cobrança de tarifa de cadastro, considerada irregular pelas normas do Banco Central, devolvendo cerca de 37 milhões de reais aos consumidores lesados. O TAC será disponibilizado para os órgãos integrantes do sistema e este Centro de Apoio Operacional já reforçou a solicitação do documento.
- f) a apresentação da plataforma de debate público sobre o projeto de lei 181/14 que trata do anteprojeto de lei de proteção de dados pessoais. As manifestações poderão ser encaminhadas através do site do Ministério da Justiça pelo link <http://participacao.mj.gov.br/dadospessoais/>
- g) a apresentação pelo juiz de Direito do TJRJ Werson Rego de um projeto de elaboração de uma Minuta Padronizada de Contrato de Promessa de Venda e Compra de Unidade Imobiliária em Incorporação com Financiamento Imobiliário que estaria em vias de ser colocado em prática no estado pelo Tribunal de Justiça. A proposta, no entanto, sofreu duras críticas nas discussões entre membros do Ministério Público presentes, que entenderam que a proposta do referido magistrado, em realidade, acabava fragilizando direitos dos consumidores. Para contornar o debate, a SENACON propôs a criação de um grupo para analisar o projeto e apresentar futuramente conclusões.

//NOTÍCIAS

▪ ANS define novas regras para a relação entre operadoras e prestadores de serviços

Fonte: ANS – 12/12/2014

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou nesta sexta-feira (12/12) as novas regras para os contratos entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços em todo o país. Os consumidores do setor também terão mais garantia sobre a rede contratada, já que as substituições de prestadores descredenciados serão obrigatórias e comunicadas previamente. A agência reguladora está publicando três resoluções e uma instrução normativa no Diário Oficial da União (DOU) que regulamentam e detalham como deverá ser seguida na prática a Lei 13.003, sancionada em 24 de junho deste ano pela presidenta da República, Dilma Rousseff. A nova lei entra em vigor no próximo dia 22 de dezembro.

A regulamentação da Lei 13.003, que reforça a obrigatoriedade de contratos por escrito e detalhados entre as operadoras e os prestadores, com as obrigações e responsabilidades específicas, foi debatida nos últimos seis meses no setor em uma audiência pública e em quatro câmaras técnicas promovidas pela ANS. Entidades representativas das operadoras, profissionais de saúde, além do Ministério Público, Ministério da Fazenda e outros órgãos do governo federal, além de órgãos de defesa do consumidor tiveram a oportunidade de participar ativamente com contribuições para a regulamentação.

O objetivo da nova lei é garantir maior transparência e equilíbrio na relação entre empresas que comercializam planos de saúde e os prestadores de serviços. Atualmente, existem 51 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 21 milhões com planos exclusivamente odontológicos no país, que são beneficiados com o equilíbrio das relações entre os diversos entes do setor.

Para o diretor-presidente da ANS, André Longo, a Lei 13.003 representa novo marco na regulação do setor e mais segurança para o consumidor. Ele ressaltou que o prestador é o principal elo com o consumidor e que a ANS está aperfeiçoando mecanismos de reajustes e de substituição de serviços. “A revisão das normas da

contratualização já estava na nossa agenda regulatória e foi reforçada pela publicação da lei, que trouxe a questão do índice de reajuste e da substituição dos prestadores não hospitalares. Portanto, a nova lei ajuda a dirimir conflitos que poderiam repercutir no consumidor”, afirmou.

A diretora de Desenvolvimento Setorial, Martha Oliveira, reforçou que as novas regras são fundamentais, porque garantem uma gestão mais equilibrada dos contratos, beneficiando os consumidores, ao apresentar a nova regulamentação da ANS. E que, além disso, as regras devem incidir na resolução mais ágil de eventuais conflitos. “Cada vez que a operadora retirar um prestador não hospitalar – porque para o hospitalar já existe regra própria –, o médico, o fisioterapeuta, a clínica, o ambulatório, por exemplo, terá que colocar um outro prestador de serviço equivalente. O objetivo é garantir a assistência contratada ao consumidor”, disse.

As novas regras para contratos Os contratos deverão a partir de agora estabelecer cláusulas claras sobre o objetivo e a natureza específicos dos serviços, conter a definição dos valores e prazos para faturamento dos pagamentos. Outro item importante é a definição da periodicidade dos reajustes aos prestadores de serviços, que deverão ser anuais.

Conforme a nova lei, a ANS passa a ter a atribuição de estabelecer um índice de reajuste em casos específicos, quando não houver consenso entre as operadoras e prestadores sobre os índices de correção aos serviços contratados. O índice estabelecido pela Agência será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

O IPCA aplicado deve corresponder ao valor acumulado nos 12 meses anteriores à data do aniversário do contrato, considerando a última divulgação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em dois anos, começa a ser aplicado ao reajuste definido pela ANS o Fator de Qualidade, que trará uma nova lógica para os reajustes e será elaborado em conjunto com os respectivos conselhos para os profissionais de saúde e entidades acreditadoras para clínicas e hospitais.

As operadoras de planos de saúde e os prestadores que têm contratos em vigência terão 12 meses para fazer os ajustes contratuais necessários.

Substituição de prestadores de serviços

Cada prestador de serviço descredenciado deverá ser substituído por outro equivalente. Esta é uma medida que, até então, valia para os serviços hospitalares (Lei 9.656/1998), mas agora está sendo ampliada.

Passa a valer também a exigência de que as operadoras façam a devida comunicação aos consumidores sobre todas as substituições de prestadores de serviços não hospitalares – como clínicas, profissionais de saúde, serviços de diagnóstico por imagem e laboratórios. Essa comunicação deve ocorrer com 30 dias de antecedência, no mínimo.

- **ANS divulga raio X das operadoras de planos de saúde**

Fonte: ANS - 19/11/2014

O consumidor a partir de agora também poderá consultar painel com dados completos sobre o desempenho do setor de saúde suplementar

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) torna público o resultado do programa de Qualificação das Operadoras 2014 – ano base 2013, no qual consta a ‘nota’ de todas as 1,2 mil empresas de planos de saúde do país. Paralelamente, divulga pela primeira vez em seu portal o painel de Dados Integrados da Qualidade Setorial, que é um raio X do setor. A divulgação tem o objetivo de conferir maior transparência, facilitar a escolha do consumidor sobre o plano que irá contratar ou possibilitar que ele cobre pelos serviços já contratados.

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é conhecido como a ‘nota’ das operadoras. O resultado do IDSS demonstra que, de maneira geral, o setor vem mantendo o mesmo comportamento nos últimos três anos desta avaliação, que considera os dados disponíveis nos sistemas da ANS para análise em quatro dimensões. São elas: Atenção à Saúde (que tem o maior peso, com 40% do valor de avaliação); Econômico-Financeira (20%); Estrutura e Operação (20%); e Satisfação dos Beneficiários (20%).

O IDSS é importante parâmetro para os 51 milhões de consumidores de planos de assistência médica e os 21 milhões com planos exclusivamente odontológicos avaliarem sua operadora. É divulgado por operadora, de acordo com o porte e o segmento da empresa, e varia de zero a um. É composto pela média obtida em cada uma das quatro dimensões citadas.

No portal da ANS, o consumidor pode fazer a pesquisa referente a uma operadora específica ou verificar a lista com os resultados de todas as operadoras avaliadas e comparar os seus desempenhos.

[Pesquisa por operadora](#)

[Veja lista completa dos resultados das operadoras no programa de Qualificação \(IDSS 2014\)](#)

Como são os dados Integrados da Qualidade Setorial

Com a finalidade de oferecer cada vez mais subsídios para uma decisão consciente na hora de contratar o plano de saúde, a ANS passa a disponibilizar um painel que reúne diferentes informações relacionadas à qualidade das empresas e dos serviços que elas prestam. Exemplos: percentual de beneficiários que têm ao seu dispor

hospitais com o certificado de Acreditação; índice de operadoras em dia com o ressarcimento ao SUS; e quantidade de planos individuais e coletivos em comercialização.

As informações que poderão ser verificadas no portal da ANS são: IDSS; proporção de beneficiários que possuem um ou mais hospitais acreditados em seu plano de saúde; proporção de hospitais acreditados na rede da operadora; quantidade de planos coletivos e individuais ativos (em comercialização) e proporção de beneficiários em planos individuais e coletivos ativos (em comercialização); situação da operadora no Programa de Conformidade Regulatória; situação em relação à adimplência ao Ressarcimento ao SUS; e operadoras com certificado de Acreditação. A consulta está disponível em diferentes formatos para facilitar o acesso dos consumidores às informações: em planilha excel para busca individualizada; em planilha excel com a relação de todas as operadoras e seus resultados, o que permite diferentes filtros e análises para comparação; e em pdf, com a lista geral de operadoras em ordem alfabética.

[Veja o painel de Dados Integrados da Qualidade Setorial com todas as operadoras em atividade \(arquivo pdf\)](#)

[Consulta por operadora ou à listagem completa de Dados Integrados da Qualidade Setorial \(arquivo excel\)](#)

Como é calculado o IDSS das operadoras

O programa de Qualificação das Operadoras propicia transparência sobre o desempenho das empresas que atuam no setor. Todas as operadoras ativas e com beneficiários ao longo dos 12 meses de 2013 foram avaliadas pelo programa – é um total de 894 operadoras médico-hospitalares e 343 operadoras exclusivamente odontológicas. As operadoras tiveram conhecimento dos resultados preliminares em julho e, assim, a oportunidade de formular questionamentos à ANS.

Foram analisados 30 indicadores, sendo 16 da dimensão Atenção à Saúde; 4 na dimensão Econômico-Financeira; 6 na dimensão Estrutura e Operação; e 3 na dimensão Satisfação do Beneficiário (20%).

A ANS constata uma evolução do setor com o aumento do percentual de beneficiários de operadoras médico-hospitalares situadas nas duas melhores faixas de IDSS – passou de 76% em 2011 para 83% em 2013. Também houve redução de 3% para 2% do percentual de consumidores em operadoras situadas nas duas piores faixas.

Houve, ainda, a melhora no desempenho das operadoras exclusivamente odontológicas. É constatada uma evolução de 76% para 92% de 2011 para 2013 no percentual de beneficiários em operadoras situadas nas duas melhores faixas de

IDSS. Nas duas piores faixas, observou-se redução de 4% para 3% no mesmo período.

Exemplos de indicadores analisados para o IDSS

Na dimensão Atenção à Saúde

Taxa de mamografia

Proporção de parto cesáreo

Taxa de internação hospitalar

Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças

Na dimensão Econômico-Financeira

Provisão de eventos ocorridos e não avisados

Liquidez corrente

Na dimensão Estrutura e Operação

Dispersão de serviços de urgência e emergência 24 horas

Dispersão da rede assistencial odontológica

Dispersão da rede assistencial hospitalar

Dimensão Satisfação do Beneficiário

Proporção de beneficiários com desistência no primeiro ano

Índice de Reclamações

[Veja a relação completa dos Indicadores da Qualificação das Operadoras 2014 – Ano base 2013](#)

[Veja a apresentação do Raio X da Saúde Suplementar](#)

▪ **Senacon abre processos contra Oi, Tim e Vivo por cobrança indevida**

Fonte: O Globo - 11/11/2014

Processos administrativos contra as três operadoras foram motivados por indícios de violação aos direitos e garantias dos consumidores previstos em lei

RIO - O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon-MJ) instaurou processos administrativos contra Oi, Vivo e Tim em razão de indícios de violação aos direitos e

garantias dos consumidores previstos no Código de Defesa do Consumidor.

As investigações partiram de denúncias de órgãos de defesa e registros nos procons de todo país sobre cobranças indevidas e venda irregular de serviços adicionais, sem anuência ou mesmo sem o conhecimento do consumidor. Entre os serviços, estavam seguros e até cursos de idiomas, além de pacotes de internet, programas de entretenimento e aplicativos dos mais variados conteúdos.

De acordo com a Senacon, as empresas terão dez dias para apresentar defesa e, se condenadas, podem ser multadas em valores que chegam a R\$ 7,4 milhões.

As três operadoras informaram não ter sido notificadas. A Tim disse, ainda, que vai se pronunciar sobre a questão somente após receber o comunicado da Senacon. A Vivo esdareceu que "desenvolve seus processos de vendas baseados na legislação do consumidor, buscando garantir que os procedimentos estejam cobertos pela legislação".

- **BV Financeira devolverá R\$ 30 milhões a 80 mil consumidores por cobranças abusivas**

Fonte: O Globo – 02/02/2014

Acordo inédito com Ministério da Justiça garantirá ainda R\$ 7,2 milhões para financiar projetos de defesa do consumidor

Por Luciana Casemiro



RIO - Um acordo inédito que será assinado, nesta terça-feira, às 16h, entre o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da

Justiça, e BV Financeira garantirá a devolução de R\$ 30 milhões a 80 mil consumidores que foram cobrados indevidamente por tarifas de cadastro pela empresa. O inédito Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) ainda prevê a devolução da tarifa de quitação antecipada cobrada pelo banco, cujo o reembolso já começou a ser feito, restando de R\$ 40 milhões, ainda R\$ 70 mil a serem restituídos; além do depósito de R\$ 7,2 milhões para financiar projetos voltados à defesa do consumidor e à educação para consumo que serão desenvolvidos por organizações integrantes do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor.

— Esse TAC é histórico para nós, pois é o primeiro em que há devolução direta para os consumidores. Fazer TACs é uma exceção para o DPDC. Esse surgiu de uma denúncia feita pelo Banco Central, através da nossa cooperação, de cobranças indevidas de tarifas pela BV Financeira, que já chegou com provas suficientes para instaurarmos um processo. A BV admitiu o erro e propôs que fizéssemos um ajustamento de conduta. Estamos desde junho negociando os termos — diz Amaury Oliva, diretor do DPDC.

Os três problemas identificados na conduta da BV Financeira foram: a cobrança de tarifa de cadastro para nova operação de quem já era cliente; cobrança de tarifa para liquidação antecipada de financiamento, procedimento já proibido pelo Banco Central; e mudança unilateral do contrato com ampliação de prazo do financiamento, em caso de perda de renda pelo consumidor, que levasse a prestação a ultrapassar 30% da remuneração mensal.

Aos que ainda são clientes da financeira, o valor cobrado indevidamente será creditado, corrigido, no cartão. Quem não tiver o cartão da empresa, será contatado por telefone ou correspondência para informar a melhor maneira de crédito. Além disso, a empresa será obrigada a anunciar no seu site sobre a devolução dos valores.

— É importante lembrar que o consumidor sempre pode recorrer, independente do TAC seu direito persiste. Mas o compromisso da empresa com o DPDC é fazer todos os esforços para localizar os consumidores e fazer os depósitos sem que eles precisem ter nenhum trabalho com isso. Fora isso, a BV está alterando o seu contrato, incluindo uma cláusula para que o consumidor marque se, em caso de perda de renda, quer uma ampliação automática de contrato ou prefere um contato para negociação do que será feito — explica Oliva.

A BV Financeira afirma que "a despeito da legalidade da cobrança da tarifa de cadastro, reconhecida pelo Superior Tribunal da Justiça (STJ), havia divergência sobre a incidência em determinadas operações, realizadas a partir de março de 2011". A

assinatura do TAC, afirma a instituição, "tem como objetivo evitar discussão prolongada na Justiça, em benefício do consumidor".

O diretor do DPDC destaca que a importância desse TAC frente aos outros é que os recursos estão de fato voltando à sociedade:

— Além do reembolso aos consumidores, tem a compensação financeira que vai para projeto de atendimento ao consumidor e de educação para o consumo. Esses R\$ 7,2 milhões serão depositados em dez vezes.

Esses projetos serão avaliados por um comitê formado por Larissa Davidovich, representando a Defensoria Pública, José Augusto Perez, Ministério Público, e Gisela Amaral, Procons. Os projetos escolhidos terão que ter uma prestação de contas financeiras e de desenvolvimento da própria atividade completamente transparente, explica Oliva.

— A nossa ideia é que o balanço dos gastos possa ser acompanhado pelo site, inclusive pela BV Financeira, assim como o desenvolvimento do projeto. Fortalecer as entidades civis dá completude ao Plano Nacional de Defesa do Consumidor (Plandec) — ressalta o diretor do DPDC.

Leia a [íntegra](#) da notícia.

- **Caixa vai ter de pagar indenização coletiva de R\$ 1 milhão por venda casada**

Fonte: O GLOBO - 18/11/2014

Banco condicionou análise de financiamento imobiliário à aquisição de produtos e serviços no Espírito Santo



RIO - O Ministério Público Federal no Espírito Santo (MPF/ES) obteve na Justiça a condenação da Caixa ao pagamento de indenização por danos morais coletivos no valor de R\$ 1 milhão pela prática de venda casada. O montante será revertido em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos. Além disso, o banco está proibido de vincular a concessão de crédito à contratação de serviços que não eram desejados pelo cliente, sob pena de multa de R\$ 10 mil por consumidor que venha a ser lesado. A decisão vale para todo o Brasil.

A venda casada é uma prática proibida pelo inciso I do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). É caracterizada ou por vincular a venda de bem ou serviço à compra de outros itens ou pela imposição de quantidade mínima de produto a ser comprado.

A decisão teve origem em uma ação civil pública proposta pelo MPF/ES em 2013, para investigar suposta prática da venda casada. A sentença traz o depoimentos de diversos consumidores que tiveram que abrir contas, adquirir planos de previdência, seguros e até cartão de crédito para obter o financiamento imobiliário.

A sentença judicial também prevê que a Caixa dê publicidade à decisão. Ela deverá publicada em jornais de grande circulação, no site do banco e também na página virtual em que é possível fazer a simulação do financiamento habitacional.

As cláusulas do contratos de financiamento imobiliário também terão que mudar, agora devem constar informações como: o consumidor não está obrigado a contratar nenhum produto ou serviço que não seja do seu interesse; a venda casada é uma prática ilegal e constitui infração da ordem econômica; se for condicionado ou imposto, de qualquer modo, algum produto ou serviço pela CEF como condição para a assinatura do contrato de empréstimo/financiamento, o fato pode/deve ser noticiado aos órgãos de defesa do consumidor e/ou ao Ministério Público Federal; entre outras.

Procurada pelo GLOBO, a Caixa informou "que sempre combateu a prática da venda casada", e negou que a obtenção de financiamento imobiliário esteja condicionada à aquisição de outros produtos. "Em nenhuma hipótese", reforçou. Disse, ainda, que todos os empregados estão orientados a não vincular a realização de operação bancária à aquisição de produtos/serviços de qualquer natureza. O banco vai recorrer da decisão.

Veja a [íntegra](#).

- **Comissão da Câmara aprova projeto que obriga concessionária a informar clientes sobre recall**

Fonte: O Globo – 12/11/2014

De acordo com relator da proposta, publicidade das montadoras não é suficiente para alertar o consumidor sobre a necessidade do reparo

RIO - A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio da Câmara dos Deputados aprovou o Projeto de Lei 4883/12, do Senado Federal, que obriga a concessionária de carros que fez a venda a notificar pessoalmente o proprietário do veículo objeto de recall, por meio de carta registrada ou outras formas de comunicação direta.

De acordo com a proposta, a concessionária deverá ofertar gratuitamente o reparo do problema constatado pelo recall e não poderá fixar prazo para que o dono do veículo procure o estabelecimento para o conserto.

Além disso, o projeto de lei prevê que o proprietário terá direito de consertar seu carro em qualquer concessionária autorizada da rede do fabricante, independentemente do local onde adquiriu o bem.

O relator do projeto na comissão, deputado Antonio Balhmann (Pros-CE), argumenta que, ainda que muitas montadoras promovam grande publicidade, isto não é suficiente. "Hoje, quando uma empresa tem a necessidade de emitir um recall, ela faz por meio da mídia ou de um jornal de grande circulação. Não há um comunicado direito e pessoal ao proprietário do veículo", disse.

Pelo projeto, a concessionária também deverá expedir notificação aos órgãos estaduais de trânsito para fins de registro e comunicação ao novo comprador, em caso de transferência de propriedade do veículo. Além disso, a concessionária

notificará os órgãos estaduais de trânsito sobre o atendimento do recall, para que seja dada baixa no registro do veículo.

O diretor do Sindicato dos Concessionários e Distribuidores de Veículos Autorizados do Distrito Federal (Sincodiv-DF), Alessandro Soldi, disse ser a favor da proposta. "Toda forma de comunicação com o cliente, para realizar um reparo, é bem-vinda", afirmou.

O projeto ainda será analisado, em caráter conclusivo, pelas comissões de Defesa do Consumidor, e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Veja a [íntegra da notícia](#).

▪ Comissão da Câmara aprova informação obrigatória sobre vida útil de produtos

Fonte: O Globo 15/12/2014

Autor da proposta diz que dado pode ajudar consumidor a optar por bens de melhor qualidade



RIO - A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio da Câmara aprovou proposta que obriga o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador de produtos de bens de consumo duráveis a prestar informação ao consumidor sobre o tempo de vida útil do produto. De acordo com a proposta, a informação deverá ser clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa.

O texto aprovado é o substitutivo do deputado Ronaldo Zulke (PT-RS) ao Projeto de Lei 5367/13, da deputada Andreia Zito (PSDB-RJ), que previa a obrigação para o fornecedor, o que, segundo o relator, poderia responsabilizar também os comerciantes.

"Há muitas questões técnicas relacionadas à fabricação, à montagem e à industrialização de produtos que não estão à disposição dos vendedores finais", disse Zulke.

Os bens de consumo com durabilidade curta são, de acordo com o relator, uma característica da economia moderna e globalizada que gera dois efeitos. O primeiro é a falta do poder de escolha do consumidor por escolher apenas baseado no preço, sem saber a durabilidade do produto. E o segundo é o impacto ambiental com o aumento de lixo inorgânico.

"Muitos poderão fazer a opção por produtos de melhor qualidade, ainda que não tão baratos, contribuindo para criar nichos de mercado e mudar o padrão de baixa durabilidade", afirmou Zulke.

A autora do projeto destaca que diversos fornecedores, principalmente de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, reduzem a vida útil e dificultam o conserto de produtos, para garantir que sejam usados pelo menor tempo possível, acelerando o ciclo de consumo, num padrão de produção conhecido como obsolescência programada.

Pela proposta, o não cumprimento do disposto na nova lei sujeita os infratores às sanções administrativas e penais previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que vão de multa à interdição das atividades do estabelecimento.

A proposta tem caráter conclusivo e já foi aprovada pela Comissão de Defesa do Consumidor. Ainda será analisada pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

//LEGISLAÇÃO

- **Resolução Normativa n. 365/2014 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**

Regulamenta a Lei n. 13.003/14, garantindo que, em caso de descredenciamento de hospitais, clínicas, laboratórios, centros de imagens e médicos, o plano de saúde deverá comunicar aos consumidores com antecedência de 30 dias e estará obrigado a substituir o prestador descredenciado por outro equivalente.

Veja a [íntegra](#).

- **Manual Explicativo, da Anatel, atualizado em 10/11/2014, sobre a Resolução nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações)**

A atualização se refere às duas novas regras, que entraram em vigor no dia 10 de novembro e tratam: i) da disponibilidade obrigatória de informações para os interessados na atividade de comparação de preços e planos das diferentes prestadoras; e ii) da ampliação, de dois para três anos, do prazo mínimo para a guarda e o fornecimento de demandas feitas pelos consumidores às prestadoras.

Veja a [íntegra](#).

- **Nota Técnica 181/2014 - CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, de 10 de novembro de 2014**

Fundamenta a instauração de processo administrativo em face da General Motors do Brasil, em razão da não realização de recall dos veículos GM Vectra.

Veja a [íntegra](#).

//JURISPRUDÊNCIA

- **Consumidor vulnerável deve ser indenizado por propaganda enganosa**

Fonte: Consultor Jurídico – 12/12/2014

A compra de produto motivada por falsas expectativas quanto à cura de uma doença, quando configurada a exploração da vulnerabilidade do consumidor, justifica indenização por danos morais. Esse foi o entendimento da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao condenar a empresa responsável pelo "cogumelo do sol" a pagar R\$ 30 mil de indenização a um pai que esperava que o produto curasse o câncer de fígado do filho.

O produto, à base de uma substância chamada *royal agaricus*, era anunciado como eficaz na cura de doenças graves, inclusive, a neoplasia maligna. Em 1999, o pai pagou R\$ 540 diante da promessa de que teria eficácia medicinal. No entanto, o filho morreu três anos depois da compra do suplemento, apesar de não ter abandonado os tratamentos convencionais recomendados pelos médicos, como radioterapia e quimioterapia.

A ideia de vulnerabilidade, para o direito do consumidor, está associada à debilidade de um dos agentes da relação de mercado. A vulnerabilidade informacional agravada ou potencializada é denominada hipervulnerabilidade e está prevista no artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

A 3ª Turma não avaliou questões relativas à eficácia do produto Cogumelo do Sol, se produz resultados para a saúde ou se há autorização da Anvisa para sua comercialização, por serem circunstâncias alheias ao processo. O colegiado analisou somente o direito do consumidor de obter informações claras, coerentes e precisas acerca do produto comercializado no mercado.

O "remédio" foi adquirido a partir da promessa de eficácia no tratamento da doença, pois agiria de forma eficiente no sistema imunológico para diminuir as células cancerígenas.

"Mero aborrecimento"

O Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu a publicidade enganosa, mas negou o direito à indenização por danos morais sustentando que houve mero aborrecimento da vítima. Manteve, contudo, a indenização por danos materiais.

A corte paulista considerou que a insatisfação com o produto não atingiria direitos de personalidade, especialmente após o decurso de três anos do uso, tempo durante o qual foi mantido o tratamento convencional. Para que a indenização fosse devida, segundo TJ-SP, seria necessário que o indivíduo fosse submetido a uma situação humilhante e vexatória, o que não teria ficado caracterizado.

Segundo o relator do processo no STJ, ministro Villas Bôas Cueva, o ordenamento jurídico não tolera a conduta de empresas que induzem o consumidor à compra de mercadorias milagrosas, justamente em momento de desespero, tal como vivenciado pela vítima no caso em análise.

Indução ao erro

A transparência no comércio de medicamentos é tema de importância constitucional como se extrai do artigo 220, parágrafo 4º, da Constituição Federal, segundo o qual “a propaganda comercial de medicamentos e terapias estará sujeita a restrições legais e conterà, sempre que necessário, advertência sobre os malefícios decorrentes de seu uso”.

O relator observou que a Política Nacional das Relações de Consumo busca assegurar a todos o direito de informação adequada sobre produtos postos no mercado, conforme o artigo 6º, inciso III, do CDC. Disse que o respeito à dignidade, à saúde e à segurança na relação de consumo deve ser preservado, em especial quanto aos “riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” — o que é previsto nos artigos 4º e 6º do CDC.

Responsabilidade objetiva

A jurisprudência do STJ considera que é objetiva a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos do produto, conforme os artigos 14 e 30 do CDC, o que se aplica, inclusive, aos anúncios. O ônus de provar que a publicidade não é enganosa nem abusiva é, portanto, do fornecedor.

A 3ª Turma entendeu, no caso, que a propaganda enganosa, como atestado pelas instâncias ordinárias, tinha aptidão para induzir em erro o consumidor fragilizado, hipótese que configura estado de perigo, prevista pelo artigo 156 do Código Civil.

A demonstração do elemento subjetivo (dolo ou culpa) na propaganda enganosa é irrelevante para a caracterização da publicidade ilícita no âmbito do CDC. Ainda segundo o relator, também é prescindível o efetivo engano do consumidor, bastando aferir em abstrato o potencial da publicidade para induzi-lo em erro.

O ministro lembrou que condutas dessa natureza são tipificadas como crime pelo artigo 283 do Código Penal, que veda o anúncio de cura por meio secreto ou infalível, prática que se conhece como charlatanismo e que tem como vítima toda a

coletividade e as pessoas eventualmente iludidas. A consumação do crime se dá com o simples anúncio, apontou.

Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.

Clique [aqui](#) para ler o voto do relator.

[REsp 1.329.556](#)

- **STJ decide que empresas podem classificar consumidores para conceder empréstimo**

Fonte: O Globo - 12/11/2014

Decisão deve afetar cerca de 200 mil outras ações sobre o mesmo tema que tramitam na Justiça

BRASÍLIA - Por unanimidade, a Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu que as empresas podem dar notas aos consumidores na hora de conceder ou não empréstimos, ou seja, que "scoring" de crédito não viola o direito do consumidor. O cálculo é feito por companhias de proteção ao crédito como a Serasa Experian e a Boa Vista Serviços. Os ministros da corte decidiram que não é necessária a autorização prévia do consumidor para que as empresas usem as informações. No entanto, elas podem ser punidas se empréstimos forem negados porque mantiveram nas bases de dados informações desatualizadas ou violarem princípios de transparência e privacidade. Essa decisão deverá afetar cerca de 200 mil outras ações sobre o mesmo tema que tramitam na Justiça.



Adriano Machado / Bloomberg

O ministro relator Paulo de Tarso Sanseverino defendeu a legalidade do serviço de avaliação do risco de crédito. Disse que a nota é apenas uma metodologia estatística para classificar o cliente. Deixou daro em seu voto, entretanto, que esse sistema de pontuação tem de prezar pela proteção de honra e privacidade. E se descumprir essas premissas será penalizada.

- Não se trata de um cadastro de consumidores, mas metodologia de cálculo do risco - explicou Sanseverino. - Assim, essa nova prática comercial é lícita.

Para ele, não há necessidade de o consumidor autorizar a inclusão do nome dele no serviço. Por isso, só o fato de estar nos bancos de dados não daria direito aos consumidores a receber danos morais. Apenas em casos de abusos, poderia render indenizações aos consumidores.

DADOS 'EXCESSIVOS'

Sanseverino disse, entretanto, que se a nota do consumidor for feita sobre dados "excessivos" há possibilidade de dano moral. Ele citou o caso de haver, por exemplo, a informação de qual time de futebol que o cliente torce. Além disso, as empresas não podem manter em suas bases dados incorretos ou desatualizados. Se empréstimos forem negados por causa disso, o cliente terá direito a indenização por danos morais.

Ele defendeu ainda o parcial provimento às ações dos clientes. Na prática, não extinguiu as ações individuais. Isso porque acha que devem ser analisados caso a caso para que seja definido se houve ou não abuso. Consequentemente, as ações coletivas não seguirão adiante.

Todos os ministros concordaram com os argumentos.

Para o ministro João Octávio de Noronha, a decisão colocará fim na indústria de danos morais criada por causa da nota de crédito. Ele citou que várias ações de consumidores pediam a indenização por danos morais, mas sequer requisitavam a retirada dos nomes dos cadastros.

A prática de dar notas para os consumidores é comum no mercado de crédito. E avalia a capacidade de cada um em honrar compromissos financeiros. Fernando Smith Fabris, advogado da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Porto Alegre que era réu de uma das ações, defendeu que o número de processos sobre o tema refletia uma indústria advocatícia que visa os danos morais. Contou que apenas 20 consumidores reclamaram de informações que constavam na base de dados. E redamou que isso não era condizente com milhares de pedidos de indenização.

- Para nós, fica estranho que essas ações individuais possam avançar.

PUBLICIDADE

Já o advogado dos consumidores, David Dimitri, disse que os consumidores não têm a oportunidade de retificar dados errados. E chegou a questionar se o sistema não seria discriminatório por analisar informações como moradia das pessoas. Ele rebateu as críticas de uma indústria advocatícia do dano moral. Lembrou que as empresas de score tiveram 560 milhões de acessos em 2013. O custo da consulta é de R\$ 10,44. Por isso, teriam faturado R\$ 5,9 bilhões no ano passado.

- Quando se fala em indústria do dano moral, deveríamos falar de indústria de ganhar dinheiro - bradou o advogado.

No entanto, não conseguiu convencer nenhum dos ministros com seus argumentos.

Veja a [íntegra da notícia](#).

▪ Mantida condenação da Tim Celular por venda casada de chip e aparelho

Fonte: STJ – 02/12/2014

A Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) manteve nesta terça-feira (3), por unanimidade de votos, a condenação da Tim Celular por venda casada de chip e aparelho fixo. A empresa de telefonia deve parar de promover a venda casada de serviços e produtos, fixando preços distintos e razoáveis para ambos, e está condenada a pagar multa de R\$ 400 mil a título de dano moral coletivo.

A condenação foi imposta pela Justiça de Minas Gerais em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público (MP) mineiro com base em diversas reclamações de consumidores do estado de que só poderiam adquirir chips “Tim Fixo Pré” ou “Tim Fixo Pós” se também comprassem aparelhos da empresa.

No recurso ao STJ, a Tim negou a prática de venda casada, que, segundo a empresa, não ficou comprovada. Sustentou ainda que não seria possível a condenação por dano moral coletivo e que teve seu direito de defesa violado, pois a única prova que produziu teria sido desconsiderada. Por fim, alegou enriquecimento ilícito do fundo que receberá a multa por dano moral coletivo, previsto no artigo 13 da Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/85).

Provas

O relator do recurso, ministro Mauro Campbell Marques, observou no processo que apenas o MP foi capaz de provar a ocorrência de venda casada, descrita como prática abusiva pelo inciso I, do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ele destacou que o MP tentou firmar um Termo de Ajustamento de Conduta com a TIM, que se recusou.

Campbell destacou que o magistrado de primeiro grau garantiu às partes, em igualdade de condições, a comprovação de suas alegações. A título de elementos probatórios, o MP apresentou ofício da Assembleia Legislativa do Estado com diversas reclamações dos consumidores e laudo de constatação/comprovação, da lavra dos agentes fiscais do MPMG, demonstrando a prática abusiva em todas as lojas por eles visitadas.

Já a Tim, segundo o processo, não apresentou impugnação das provas apresentadas pelo MP. A única prova apresentada foi o testemunho de uma funcionária da própria empresa, que acabou sendo ouvida em juízo na qualidade de informante. Segundo o artigo 405, parágrafo 4º, do Código de Processo Civil (CPC), o magistrado pode atribuir qualquer valor a esse testemunho, inclusive nenhum.

“Portanto, não tendo o autor sido capaz de trazer aos autos provas concretas de sua escorregada conduta comercial, deve suportar as consequências desfavoráveis da sua inércia”, afirmou o ministro Campbell no voto.

Dano moral coletivo

O ministro Mauro Campbell Marques explicou que o caso trata de direitos difusos, de natureza indivisível e titulares indeterminados, conforme definição do artigo 81, inciso I, do CDC. São direitos ligados por circunstâncias de fatos que podem ser extensível a toda coletividade.

Atualmente está sedimentado na jurisprudência do STJ e na doutrina jurídica que é cabível a reparação coletiva do dano moral. “Isso se dá pelo fato desse (dano) representar a lesão na esfera moral de uma comunidade, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico”, explicou o relator.

Sobre a possibilidade de enriquecimento ilícito do fundo que receberá a multa por dano moral, ante a alegada ausência de comprovação de dano aos consumidores, Campbell afirmou que o dano ocorrido no caso decorre da própria conduta abusiva, sendo dispensável prova objetiva de prejuízo individual sofrido.

Veja a [íntegra](#) da notícia.