



//DESTAQUES



NOVO E-MAIL DO CAO

Lembramos aos colegas que o antigo e-mail cao6@mp.rj.gov.br foi desativado. Atualmente, o contato com o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte é realizado através do e-mail cao.consumidor@mp.rj.gov.br, onde receberemos, com satisfação, sugestões, dúvidas e solicitações dos colegas.

DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

No dia 15 de março, foi comemorado o Dia Mundial do Consumidor.



A data rende homenagens ao ex-Presidente norte-americano, John F. Kennedy, que, em 15 de março de 1962, enviou ao Congresso uma mensagem tratando da defesa dos direitos dos consumidores, exaltando os direitos à segurança, à informação e à escolha, bem como o direito de ser ouvido.

Notícia relacionada:

No Dia Mundial do Consumidor, Ministério Público do Rio de Janeiro relança portal

O GLOBO (FACEBOOK•TWITTER) -
Publicado:14/03/13 - 17h52

SÃO PAULO - No Dia Mundial do Consumidor, comemorado nesta sexta-feira, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) relança o portal Consumidor Vencedor (consumidorvencedor.mp.rj.gov.br), vinculado ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte.

O site, que havia sido lançado em dezembro, oferece agora um serviço de alerta por e-mail sobre atualizações das decisões e ações judiciais mencionadas no portal. E apresenta também uma lista com os nomes das 20 empresas mais acionadas pelo MPRJ na Justiça, além de dicas sobre direitos relevantes para os consumidores. O internauta também poderá fazer uma pesquisa para verificar se há ação do MPRJ contra o fornecedor de um produto ou serviço.

O objetivo do Consumidor Vencedor é oferecer em linguagem simples e objetiva informações sobre decisões judiciais, compromissos de conduta e ações ajuizadas pelo MPRJ, incentivando os cidadãos a agir em busca de seus direitos de consumidor, como a restituição de valores indevidamente pagos ou a indenização por danos, materiais ou morais, já conquistadas em ações ajuizadas pelo MPRJ.

No Consumidor Vencedor, há um resumo das decisões catalogadas por temas: alimentação, comércio, educação, finanças, habitação, internet, lazer, produtos, informação, saúde, serviços e transporte. Ao identificar uma decisão favorável, que pode beneficiá-lo com a restituição de valores cobrados indevidamente ou de indenizações por prejuízos decorrentes da atuação da empresa, o consumidor deve imprimir a decisão, procurar a instância onde foi proferida, solicitar uma carta de sentença, na qual constarão informações sobre o processo e a decisão, e juntar a ela os documentos que comprovem sua relação com a empresa e o problema exposto. Com esses documentos, o consumidor pode ingressar com uma ação individual – que também é possível por meio da Justiça gratuita. *(Continua na página 2).*

ÍNDICE

Destques	01
Notícias	03
Legislação	04
Jurisprudência	04
Institucional	05
Eventos	05

EXPEDIENTE

Centro de Apoio Operacional
das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva
em Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Av. Marechal Câmara, 370 - 6º andar
Centro - CEP 20020-080

telefone. 2550-7330 // 2292-9691
fax. 2532-9658
e-mail. caoconsumidor@mp.rj.gov.br

Coordenadora
Christiane de A. Cavassa Freire

• • •

Projeto gráfico
STIC - Gerência de Portal e
Programação Visual



DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR (Continuação)

O portal também tem como meta aproximar o MPRJ dos consumidores, que podem denunciar, por meio do próprio site, o descumprimento de decisões judiciais e compromissos firmados pelos fornecedores de produtos ou serviços.

Desde dezembro, 173 denúncias de descumprimento de decisões judiciais ou de termos de ajustamento de conduta foram registradas no Consumidor Vencedor, que já obteve cerca de 11 mil acessos.

- Com as atualizações mais frequentes, queremos que o consumidor tenha no portal uma importante fonte de informações sobre os direitos já reconhecidos na Justiça - afirmou a promotora Christiane de Amorim Cavassa Freire, coordenadora do Centro de Apoio Operacional de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte.

Duas ações recentemente ajuizadas pelo MPRJ contra os sites Submarino e Americanas.com estão entre as atualizações já inseridas no portal. Na primeira, o MPRJ pede que o Submarino seja obrigado a vender pelo menor preço caso haja divergência entre o anunciado e o que constar no momento da compra, além de ter que devolver o valor pago a mais pelo produto, caso o consumidor entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente informando a diferença de valores. Na segunda, pede que a Americanas.com seja obrigada a retirar a mensagem de que não existe troco para compras com vale-presente de valor superior ao preço da mercadoria, devendo devolver o troco sempre que o consumidor o exigir. Conteúdo disponível neste [link](#).

RECEBIMENTO DE SUGESTÕES PARA O SISTEMA DA OUVIDORIA-GERAL DO MPRJ

Com o início dos estudos acerca da melhor forma de recebimento das "ouvidorias", através da internet, buscando atender às necessidades de cada uma das áreas de atuação do MP, o CAO Consumidor, por solicitação da Ouvidoria-Geral do MPRJ, encaminhou sugestões para um novo sistema, com um "passo a passo" para as ouvidorias na seara consumerista, além de um formulário com campos específicos.

Para visualizar as sugestões do CAO, [clique aqui](#).

A proposta segue em fase de estudos pela Ouvidoria-Geral, até mesmo em razão da necessidade de adequação às normas gerais do CNMP, órgão que, igualmente, vem desenvolvendo estudos sobre o assunto e irá adotar regras que deverão ser observadas em âmbito nacional.

Solicitamos aos colegas que encaminhem ao e-mail cao.consumidor@mp.rj.gov.br seus comentários e suas sugestões de melhoria, especialmente no que diz respeito aos campos que desejam ver inseridos no formulário que será preenchido pelos noticiantes, para que as notícias recebidas sejam mais completas e melhor atendam aos órgãos de execução em sua atividade fim.

NOVA PERITA NO GATE

Em 18 de março de 2013, a perita Vanessa Trindade Campos da Silva foi removida da CSI para o GATE. A perita é especializada na área de combustíveis e receberá as demandas dos colegas, prestando os esclarecimentos técnicos relacionados aos vícios de quantidade e qualidade dos combustíveis e, ainda, auxiliando na valoração do dano causado aos consumidores em razão de tais vícios, além de contribuir para a análise dos casos onde há suspeita de cartelização.

//NOTÍCIAS



[CONFIRA O LINK](#)

GOVERNO TRANSFORMA PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR EM POLÍTICA DE ESTADO

O Plano Nacional de Consumo e Cidadania, anunciado nesta sexta-feira (15), traz um conjunto de medidas para garantir a melhoria na qualidade de produtos e serviços, e incentivar o desenvolvimento das relações de consumo. Será criada uma Câmara Nacional de Relações de Consumo, composta pelos ministérios da Justiça, Fazenda, Desenvolvimento, Planejamento e Casa Civil.

A câmara deverá formular, em 30 dias, uma relação de produtos essenciais ao consumidor. Esses terão eventuais problemas solucionados imediatamente. Ainda serão criados, na primeira etapa do plano, três comitês que formarão um observatório nacional das relações do consumo. Uma nova lei ainda vai fortalecer a atuação dos Procons, para transformar acordos feitos em títulos executivos judiciais.

O plano também traz resoluções do Conselho Monetário Nacional, que obrigam os bancos a informar os custos das tarifas bancárias individuais e nos pacotes. Na área das telecomunicações, o governo vai abrir uma consulta pública para criar mecanismos de comparação entre preços de pacotes e serviços.

DILMA ANUNCIA PLANO COM MEDIDAS PARA MELHORAR PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

BRASÍLIA — O governo federal lançou nesta sexta-feira o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), com um pacote de medidas que buscam melhorar a qualidade de produtos e serviços e incentivar as relações de consumo.

Entre as principais mudanças, a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira, destacou que três resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) serão assinadas para permitir a transparência das informações e aumentar a liberdade de escolha dos consumidores na hora de contratar um serviço bancário. As instituições financeiras deverão informar a diferença entre o custo de uma tarifa individual e um pacote de tarifas.

— Essas medidas também criam pacotes comparáveis e o consumidor vai escolher — afirmou Juliana.

A partir dessas mesmas resoluções, disse ela, os bancos deverão dar maior destaque aos custos financeiros das operações de crédito.

— O consumidor precisa saber quanto é juro, quanto é tarifa e quanto é encargo para comparar o melhor serviço financeiro para ele. Isso é muito importante — ressaltou.

O ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, destacou ainda a criação de uma Câmara Nacional de Relações do Consumo. Integrada por ministros de Estado, essa câmara deverá, em 30 dias, criar uma relação de produtos essenciais ao consumidor. Qualquer problema verificado pelo consumidor em produtos incluídos nessa lista, desde que estejam na garantia, terá que ser solucionado imediatamente. O ministro também assinou um projeto de lei que busca fortalecer os Procons.

O ministro afirmou que os poderes Executivo e Judiciário vão trabalhar juntos para garantir a defesa dos direitos do consumidor no Brasil. O governo deverá focar o tripé que une combate à causa dos conflitos, afirmação de melhor resolução dos conflitos e punição às empresas. O ministro destacou que, com a entrada de milhões de brasileiros na nova classe média, as demandas dessa população ganharam nova dimensão e que os Procons precisam ser fortalecidos. Ele destacou que, hoje, 70% das demandas judiciais nos juizados de pequenas causas são relacionados a demandas do consumidor. O custo médio de cada processo chega a R\$ 1mil.

— Às vezes, para resolver uma demanda de R\$ 300, o Estado gasta R\$ 1mil — ressaltou Cardozo.

Plano terá três comitês para analisar regras sobre o consumo

Na primeira etapa do plano, três comitês técnicos formarão um observatório nacional das relações de consumo. O Comitê Técnico de Consumo e Regulação será responsável pela implementação

de medidas para reduzir os conflitos nos serviços regulados. O de Consumo e Turismo vai atuar para o aprimoramento dos serviços de atendimento aos turistas nacionais e estrangeiros, especialmente em grandes eventos.

Por último, o Comitê de Consumo e Pós Venda terá a função de melhorar os procedimentos de atendimento ao consumidor e criar indicadores de qualidade das relações de consumo. Esses comitês serão formados por representantes de ministérios e agências reguladoras.

Além disso, a partir da aprovação do projeto de lei que será enviado ao Congresso Nacional para fortalecer os Procons, acordos feitos em todos os Procons serão considerados títulos executivos judiciais. O objetivo é reduzir o número de conflitos entre fornecedores e consumidores que chegam ao Judiciário.

Para o setor de comércio eletrônico, um decreto garante ao consumidor o direito a informações claras e objetivas a respeito da empresa que está vendendo algo e sobre o produto ou serviço que está sendo prestado. O mesmo decreto cria procedimentos claros sobre o exercício do direito de arrependimento e obriga à criação do canal de atendimento ao consumidor.

Um novo regulamento simplifica as regras para atendimento, cobrança e ofertas de serviços de telecomunicações. Para a implantação desse regulamento, o governo vai abrir uma consulta pública durante 30 dias.

Disponível em [link](#).

CNMP FIRMA ACORDO PARA A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

Em solenidade conduzida pela presidente da República, Dilma Rousseff, o Poder Executivo, por meio do Ministério da Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Defensoria Pública firmaram nesta sexta-feira, 15/3, acordo de cooperação, com o objetivo de promover a proteção e a defesa do consumidor, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações em todo país, entre o Executivo e o Sistema de Justiça. A assinatura do termo ocorreu durante evento no Palácio do Planalto, em que a presidente lançou o Plano de Ações em Defesa do Consumidor.

Entre as diretrizes do acordo, estão a ampliação do acesso do consumidor à justiça, o desenvolvimento de ações para a prevenção e redução de conflitos de consumo, o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a maior efetividade das medidas administrativas e ações judiciais que tratam do tema.

Para a conselheira Taís Ferraz (primeira à direita na foto), que representou o presidente do CNMP, Roberto Gurgel, a ideia da parceria é assegurar que as normas de proteção e as próprias medidas hoje anunciadas pela presidente sejam cumpridas. "É uma ferramenta para articulação entre os agentes do sistema de justiça, os órgãos de defesa do consumidor e o Poder Executivo, tanto na implementação de medidas preventivas quanto na adoção de soluções para os problemas já identificados, garantindo maior sinergia na atuação das instituições e resultados mais expressivos", afirmou a conselheira.

Plano de Ações em Defesa do Consumidor

O Plano Nacional de Consumo e Cidadania prevê medidas de fortalecimento aos Procons e ampliação da proteção ao consumidor, além da criação da Câmara Nacional de Relações de Consumo. Merecerá destaque na atuação do governo as relações de consumo do setor de serviços, financeiro e de turismo.

A Câmara Nacional de Relações de Consumo será integrada pelos ministros da Justiça, da Fazenda, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, do Planejamento e da Casa Civil da Presidência da República e terá como primeira missão elaborar em 30 dias uma relação de produtos essenciais. Qualquer problema verificado pelo consumidor com estes produtos terá que ser solucionado imediatamente pelo fornecedor, cabendo à Câmara acompanhar e fiscalizar o cumprimento das determinações.

Também serão criados, inicialmente, três comitês técnicos que formam uma espécie de observatório nacional das relações de consumo. Esses comitês serão integrados por representantes de ministérios e agências reguladoras.

PROCONS

O Governo enviará ao Congresso Nacional projeto de lei transformando em título executivo judicial os acordos firmados nos Procons entre fornecedores e consumidores. Essa medida, além de estimular a melhoria na qualidade de serviços e produtos, vai reduzir o número de conflitos entre fornecedores e consumidores que chegam ao Judiciário.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

Para o setor de comércio eletrônico, um decreto garante ao consumidor o direito a informações claras e objetivas a respeito da empresa que está vendendo um bem ou produto e o serviço que está sendo prestado. O mesmo decreto cria procedimentos claros sobre o exercício do direito de arrependimento e obriga à criação do canal de atendimento ao consumidor.

BANCOS E TELECOMUNICAÇÕES

O Plano Nacional Consumo e Cidadania traz resoluções do Conselho Monetário Nacional que obrigam os bancos e financeiras informarem a diferença de custos das tarifas bancárias individualizadas e nos pacotes. **(Continua na página 4).**

CNMP FIRMA ACORDO PARA A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

(Continuação)

BANCOS E TELECOMUNICAÇÕES

Os bancos também ficam obrigados a destacar a composição dos custos nas operações de crédito e de câmbio.

Um novo regulamento simplifica as regras para atendimento, cobrança e ofertas de serviços de telecomunicações. Para a implantação desse regulamento, o governo vai abrir uma consulta pública durante 30 dias.

O Plano Nacional Consumo e Cidadania regulamenta os serviços, cria mecanismos de comparação de preços de pacotes e serviços individualizados e padroniza regras de ressarcimento e combate à venda casada.

Com informações da SECOM da Presidência da República

Conselho Nacional do Ministério Público

Disponível neste [link](#).

EVENTO “DEFESA DO CONSUMIDOR – A TELEFONIA QUE NOS QUEREMOS”

O CAO Consumidor participou de evento na FGV, juntamente com representantes das operadoras de telefonia, do Poder Judiciário, das entidades civis de defesa do consumidor e das agências reguladoras, para debater as boas práticas no setor de telefonia.

O evento teve como objetivo dar um passo inicial para a criação de um fórum de discussão e para a elaboração de proposta que deverá ser encaminhada como uma contribuição ao Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec).

[Notícia relacionada.](#)

//LEGISLAÇÃO

1. Decreto n. 7.963/2013 – Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

[Acesse a íntegra do Decreto.](#)

2. Lei Municipal n. 5.532/2012 – Trata da garantia do troco nas compras.

[Acesse a íntegra da Lei](#)

3. Lei Municipal n. 5.497/2012 e Lei Estadual n. 4.198/2003 - Vedam a cobrança de consumação mínima.

[Acesse a íntegra da Lei Municipal n. 5.497/2012](#)

[Acesse a íntegra da Lei Estadual n. 4.198/2003](#)

4. Resolução n. 604/2012 da ANATEL – Novas regras de cobrança para as chamadas interrompidas realizadas por telefones celulares.

[Acesse a íntegra da Resolução.](#)

//JURISPRUDÊNCIA

STJ – ART. 16 LACP – NOVO ENTENDIMENTO DA CORTE ESPECIAL

A Corte Especial do STJ, no julgamento do Recurso Representativo de Controvérsia (art. 543-C do CPC) n. 1243887/PR, alterou profundamente o entendimento então prevalente quanto à aplicabilidade do art. 16 da LACP (limitação dos efeitos da sentença em ações coletivas aos lides territoriais do órgão prolator).

O novo entendimento do STJ é amplamente favorável para a efetividade do sistema das ações coletivas, estabelecendo que os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lides geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC).

O mesmo aresto reconhece que a liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário.

O voto do Min. Relator merece destaque. Confira no [link](#).

Com esse mesmo entendimento, seguiram-se o AgRg no REsp 1326477/DF, o AgRg no REsp 1182037/PR e o REsp 1243386 / RS.

STJ – ART. 100 CDC - FLUID RECOVERY

Merecem destaque dois recentes arestos do STJ sobre o art. 100 do CDC.

O primeiro deles reconhece a legitimidade do Ministério Público para promover a execução prevista

no art. 100 do CDC, na hipótese de habilitação de interessados em número incompatível com a extensão do dano, destacando expressamente que não há necessidade de pedido exposto na ação de conhecimento para que os valores não levantados pelos beneficiários possam ser revertidos para o Fundo Público (REsp 996771/RN).

Confira neste [link](#).

O segundo aresto, por sua vez, entende que deve haver a publicação de editais cientificando os interessados acerca da sentença coletiva exequenda, para que possam se habilitar na liquidação. Sem tal providência, não se iniciaria a contagem do prazo de um ano previsto no art. 100 do CDC (REsp 869583/DF).

Confira neste [link](#).

//INSTITUCIONAL

1. Resolução GPGJ nº 1796, de 17 de janeiro de 2013 - Dispõe sobre a estrutura orgânica da Procuradoria-Geral de Justiça e dá outras providências.

[Acesse a íntegra da Resolução.](#)

2. Resolução GPGJ nº 1804, de 28 de janeiro de 2013 - Dispõe sobre os Centros de Apoio Operacional do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

[Acesse a íntegra da Resolução.](#)

//EVENTOS

71ª Reunião

O DIREITO DO CONSUMIDOR E A ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS DE MASSA

Abertura:

**Des. José Carlos Maldonado
de Carvalho**

Presidente do Fórum Permanente do Direito
do Consumidor

Palestrante:

Dr. Carlos Eduardo Richinitti
Juiz de Direito do Tribunal do RS

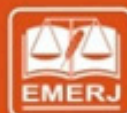


29/04/2013
das 10h às 12h

AUDITÓRIO
NELSON RIBEIRO ALVES
Av. Erasmo Braga, 115/4º andar
Centro (Palácio da Justiça)

INFORMAÇÕES:
TELS.: (21) 3133-3369
3133-3380

INSCRIÇÕES EXCLUSIVAS
E GRATUITAS PELO SITE:
www.emerj.tjrj.jus.br



Serão concedidas horas de estágio
pela OAB/RJ para estudantes de
Direito participantes do evento.

Poderão ser concedidas horas de atividade
de capacitação pela ESAJ aos servidores
que participarem do evento (Resolução
nº 17/2006, art. 4º, inciso II e § 3º, incisos
I, II e III do Conselho da Magistratura).