



//DESTAQUES

Campanha Fiscal Cidadão estimula parceria com o Ministério Público

FISCAL CIDADÃO

O Ministério Público está lutando pela melhoria dos transportes coletivos no Rio de Janeiro.

Venha participar dessa luta, seja um **fiscal cidadão**.

Denuncie!
Mande fotos e vídeos do seu celular.

rj.consumidorvencedor.mp.br

Com o lançamento da campanha Fiscal Cidadão pelo CAO do Consumidor, no final de setembro, a sociedade vem sendo convidada a uma parceria ainda maior com o Ministério Público na fiscalização do cumprimento da lei, através do envio para a instituição de fotos e vídeos de flagrantes de desrespeito ao consumidor. Ilustrada por um personagem que porta um celular e divulgada nas redes sociais, a campanha foi iniciada na área de transportes, informando, em linguagem simples, os direitos garantidos judicial ou extrajudicialmente pelo MPRJ e estimulando o envio pelo site Consumidor Vencedor de provas de irregularidades nos serviços prestados por trens, ônibus, barcas e metrô. Com a proximidade do Natal, a campanha terá continuidade na área de comércio eletrônico e compras em geral.

Notícias relacionadas:

<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/cariocas-podem-denunciar-descumprimento-de-decisoes-judiciais-sobre-prestacao-de-servicos-em-site-do-mp-10213037>

<http://extra.globo.com/noticias/rio/flagrante-feito-por-passageiros-pode-virar-multa-para-supervia-10210136.html>

Consumidor Vencedor se expande pelo país com adesão de Minas Gerais e interesse de mais 12 estados



No dia 15 de outubro, um termo de cooperação assinado pelos Procuradores-Gerais de Justiça do Rio de Janeiro, Marfan Martins Vieira, e de Minas Gerais, Carlos André Mariani Bittencourt, expandiu para o estado mineiro os serviços do site criado pelo MPRJ para divulgar decisões judiciais e termos de ajustamento de conduta na área de defesa do consumidor. Já estão aprovadas nos respectivos Estados as propostas de cooperação para incluir na rede as vitórias obtidas no Espírito Santo, no Maranhão e em Goiás, faltando apenas a assinatura dos

termos. Outros doze estados já demonstraram interesse em integrar o sistema. O site Consumidor Vencedor, que possibilita a denúncia de descumprimento de decisões judiciais diretamente pelo internauta através de um clique, concorre este ano ao Prêmio Innovare, que busca premiar praticar inovadoras para a modernização dos serviços da Justiça.

Link da Globonews - <http://g1.globo.com/globo-news/jornal-das-dez/videos/t/todos-os-videos/v/site-do-mp-rj-ajuda-na-garantia-de-direitos-do-consumidor/2939146/>

Link do jornal O Globo - <http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/site-com-vitorias-do-ministerio-publico-rj-vira-portal-informara-decisoes-de-outros-estados-10363187>



Prezado(a),
para preservar as informações contidas no periódico,
é necessário estar *logado* na intranet para carregar os links.

ÍNDICE

Destaque	01
Notícias	03
Legislação	07
Jurisprudência	10

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. cao.consumidor@mp.rj.gov.br

Coordenadora
Christiane de A. Cavassa Freire

• • •

Projeto gráfico
STIC - Gerência de Portal e
Programação Visual



Projeto Integração



OABRJ



PROCONRJ

PROCON
CARIOCA

MPF
Ministério Público Federal



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O CAO Consumidor tem buscado um maior contato com os diversos órgãos incumbidos da defesa do consumidor no Estado do Rio de Janeiro, no intuito de viabilizar um compartilhamento mais ágil de informações, especialmente em relação a ACPs ajuizadas e TACs celebrados pelos demais legitimados.

Nessa esteira, comunicamos que, após convite formalizado por essa Coordenação, foram realizadas, nos dias 06 de agosto e 21 de outubro, reuniões com representantes da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (Coordenação do NUDECON), do Ministério Público Federal com atuação no Estado do Rio de Janeiro (MPF-PRRJ), do PROCON-RJ, do PROCON CARIOCA, da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ e da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-RJ. A iniciativa, intitulada “Projeto Integração”, visa ao estabelecimento de um canal direto de comunicação entre os órgãos que atuam na defesa

do consumidor no Estado do Rio de Janeiro.

Na primeira reunião, realizada na sede do NUDECON, confirmou-se o interesse de todos os órgãos no compartilhamento de informações, que deverão compreender ações civis públicas ajuizadas, termos de ajustamento de conduta celebrados, procedimentos apuratórios instaurados e autos de infração lavrados, para a futura criação de um banco de dados consolidado. Como estratégia inicial restou acordada a realização, por cada instituição de um levantamento completo dos dados sobre sua atuação no tema específico Planos de Saúde.

A concentração desses dados possibilitará uma visão geral da defesa coletiva do consumidor sobre o tema escolhido em todo o Estado do Rio de Janeiro. Após o recebimento completo das informações, o CAO Consumidor compilará os dados e prontamente os disponibilizará para os Promotores de Justiça e para os demais órgãos participantes, podendo contribuir para uma definição mais precisa de atuações estratégicas na área, contando com a colaboração de todos os envolvidos. Acreditamos que essa integração, inédita, contribuirá inexoravelmente para a atuação de todos os órgãos participantes, autonomamente ou em conjunto, com bons resultados para os consumidores do Estado. O compartilhamento ágil de informações, por sua vez, também poderá reduzir os casos de duplicidade de procedimentos ou eventual litispendência em ações civis públicas.

Na segunda reunião, realizada na sede do MPRJ, discutiu-se a necessidade de promoção de atuações mais integradas e estratégias conjuntas de atuação, o que poderia se iniciar exatamente sobre o tema Planos de Saúde. Além disso, foram definidas as linhas iniciais de uma atuação conjunta para a defesa dos consumidores nos problemas relacionados às compras de Natal, tanto na área de fiscalização, quanto na construção de campanhas educativas. Debateu-se, ainda, a viabilidade de apresentação conjunta de proposta ao Presidente da Associação de Supermercados para realização de parceria voltada ao combate da divergência de preços entre aqueles registrados nas gôndolas e aqueles apresentados pelo caixa no momento do pagamento. Finalmente, ampliou-se o espectro do banco de dados para que as instituições promovam levantamentos de dados também relacionados ao setor de comércio, os quais, da mesma forma, serão compilados e disponibilizados aos Promotores de Justiça e demais instituições por esta Coordenação.

Parceria ANP



anp
**Agência
Nacional do
Petróleo**

No bojo da parceria existente entre o MPRJ e a Agência Nacional do Petróleo, foram realizadas reuniões nos dias 13 de agosto e 09 de setembro com os demais membros da Força-Tarefa de combate à adulteração de combustíveis, com o objetivo de realizar operações no Município de Duque de Caxias, onde as investigações apontavam a existência de importante concentração dessa prática.

Nesse contexto, foi realizada nos dias 01 a 04 do outubro a 2ª. Ação Conjunta da Força-Tarefa, através da qual foram fiscalizados: 2 pontos em rodovias (BR-116 e BR-040); 3 bases de distribuição de GLP; 22 postos

de combustíveis automotivos e 14 revendas de GLP.

Foram coletadas 93 amostras de combustíveis, das quais 16 apresentaram não conformidades, sendo a maior parte de gasolina e óleo diesel. Vale ressaltar que as amostras de gasolina foram consideradas fora das especificações técnicas por características da curva de destilação e presença de marcador, o que comprova sua mistura com componentes estranhos à formulação original (adulteração). Conforme solicitado pelo MPRJ, a ANP encaminhará arquivos, laudos e documentos de fiscalização relacionados com as pessoas jurídicas onde foram detectadas as não conformidades. Órgãos como o PROCON e IPEM/INMETRO também farão o mesmo, já que foram encontradas irregularidades na comercialização de botijões de GLP. A ANP ficou ainda responsável por fazer um resumo documentando toda a operação, para arquivo da FT-Rio, bem como a ata da reunião.

De forma geral, a 2ª. Operação foi considerada exitosa pelos participantes e contribuirá para o aprofundamento das análises no município de Duque de Caxias. A coleta de informações foi o objetivo principal da ação, de modo a fornecer elementos que permitam avaliar a origem e o fluxo dos combustíveis que chegam nessa região e seguem para diversos pontos no estado do RJ, adulterados ou sem o devido recolhimento de tributos.

No que tange à próxima ação conjunta, foi acordado que serão fiscalizados postos e revendas de GLP nos municípios de Niterói e São Gonçalo.

//NOTÍCIAS

Justiça obriga Microsoft a dar suporte técnico a consumidores

Fonte: O Globo

Em contrato, empresa se isentava de atender clientes que compravam equipamentos com seus softwares pré-instalados. Cláusula é considerada abusiva

RIO - A Procuradoria Regional da República da 3ª Região (PRR3) anunciou que conseguiu junto ao Tribunal Regional Federal (TRF3), de São Paulo, a condenação da Microsoft para que preste suporte técnico a todos os consumidores de seus produtos. A gigante de informática se recusava a atender consumidores que adquiriram computadores com seus softwares pré-instalados, alegando que não se tratava de uma venda de produto, mas de fornecimento de licença para instalação, uso, acesso, exibição e execução de cópias de programa de computador.

Após reclamação de um consumidor contra a resistência da Microsoft em fornecer assistência técnica para solucionar problemas que teve com um software da marca pré-instalado em seu computador, o Ministério Público Federal (MPF) propôs uma ação civil pública contra a companhia de origem americana.

Por entender que não se trata de uma venda de produto, a Microsoft alega que não ficaria obrigada a atender clientes com problemas. Na ação, ela também afirma que uma cláusula na embalagem desses computadores a isentava da prestação de apoio técnico. Tal cláusula, porém, limitava-se a alertar o consumidor que, ao abrir o pacote, ele concordava que teria lido e entendido o contrato de pré-instalação da Microsoft incluído no produto.

Para o MPF, houve desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, à Política Nacional das Relações de Consumo e à Constituição Federal, devido à imposição de cláusulas abusivas e por não haver informação clara sobre a relação de consumo. Os equipamentos com softwares pré-instalados continham apenas com um aviso genérico: “Ao abrir este pacote você concorda que leu e entendeu o contrato de distribuição e pré-instalação Microsoft incluído neste pacote e que concorda com seus termos e condições”.

O comprador, no entanto, só teria efetivo acesso ao contrato abrindo um arquivo na pasta do Windows.

Segundo a procuradora regional da República Laura Noeme dos Santos, autora do parecer da PRR-3 na ação, “a própria Microsoft, na ação, reconhece que o consumidor só teria oportunidade de ter ciência de que a empresa não prestaria suporte técnico para computadores com a versão pré-instalada de seus softwares ao utilizar o equipamento – ou seja, só após desembolsar o valor do produto e efetivamente usar o computador”.

Por maioria, a 5ª Turma do TRF3 decidiu declarar abusiva a cláusula contratual imposta pela Microsoft e condená-la a prestar assistência técnica a todos os usuários de software previamente instalado no computador. A Procuradoria também pediu indenização de R\$ 1 milhão por danos morais coletivos, já que um número indeterminado de pessoas teria sido ofendido moralmente com a recusa de suporte técnico, que não foi acatado. O TRF3 determinou, porém, a reparação aos consumidores que tiveram “prejuízos específicos” diante da recusa de assistência da empresa. Esses valores deverão ser pedidos em ações individuais ou coletivas movidas por cada um deles.

Procurada pelo GLOBO, a Microsoft Brasil informou que tem ciência da decisão. “A companhia entende que ainda há questões a serem esclarecidas e, desta forma, apresentará seus argumentos perante o poder judiciário”, informou a companhia.

Planos de saúde privados terão cobertura de novos procedimentos

Fonte: Jornal Zero Hora

Clientes individuais e coletivos passarão a ter autorização para utilizar os serviços ampliados a partir de janeiro de 2014

Os clientes de planos de saúde privados individuais e coletivos passarão a ter cobertura de novos procedimentos a partir de janeiro de 2014. O anúncio das modificações foi feito pelo Ministério da Saúde e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) na manhã desta segunda-feira, dia 21, em Brasília.

Pelas novas normas, os usuários terão direito a 87 novos procedimentos cobertos por planos de saúde. Entre as principais inclusões estão 37 novos medicamentos orais para tratamento de câncer, além de 54 indicações médicas para a doença. Remédios para tratamento de tumores no estômago, fígado, intestino, testículo, mama, útero e ovário devem ser ofertados em casa.

O novo rol prevê ainda tratamento integral à saúde, com fisioterapia e aumento de sessões de outros especialistas, como psicólogos. O anúncio da ANS também prevê a ampliação de 44 procedimentos já ofertados.

De acordo com o Ministro da Saúde, Alexandre Padilha, os planos de saúde não poderão repassar aumentos aos consumidores em 2014. Em 2015, o repasse será avaliado.

Confira a lista completa de novos procedimentos incluídos.

Veja a relação de medicamentos orais para tratamentos de câncer. http://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/20131021_rol2014_terapia%20antineoplasica%20oral.pdf

Veja também a notícia no Site da ANS - <http://www.ans.gov.br/a-ans/sala-de-noticias-ans/consumidor/2272-usuarios-terao-87-novos-procedimentos-cobertos-por-planos-de-saude>

Algumas desses medicamentos já haviam sido garantidos pelo MPRJ em Ações Cíveis Públicas exitosas, todas disponibilizadas no site Consumidor Vencedor:

<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/amil-2/>

<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/unimed-rio/>

Garantia estendida: consumidor poderá desistir em até sete dias

Fonte: O Globo

BRASÍLIA - O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) publicou nesta segunda-feira no Diário Oficial da União a regulamentação da venda de seguros no varejo. A principal resolução disciplina a comercialização da modalidade conhecida como garantia estendida – que protege um produto contra defeitos mesmo após o término da garantia do fabricante. Os consumidores terão um prazo de sete dias para desistir da contratação do seguro.

Na semana passada, quando a regulamentação foi aprovada, o superintendente da Superintendência de Seguros Privados (Susep), Luciano Portal Santanna, informou que a pena por infração pode variar de R\$ 10 mil a R\$ 500 mil para os lojistas e as seguradoras. Hoje, apenas as grandes redes varejistas comercializam seguros. Mas o governo estima que há um potencial de 2,4 milhões de pontos de vendas que podem entrar no segmento.

Segundo a resolução, é vedada a renovação automática do seguro de garantia estendida. As resoluções disciplinam também as operações das sociedades seguradoras por meio de seus representantes de seguros e pessoas jurídicas. Na semana passada, Santanna disse também que as seguradoras terão de contratar uma auditoria independente para fiscalizar a venda dos seguros no varejo e deverão nomear um diretor que poderá responder como pessoa física, junto à Susep, no caso de omissões da seguradora nesse dever de supervisão.

As seguradoras terão 180 dias para aprovar seus produtos junto à Susep com base nas novas regras. Nesse processo, deverão informar todos os dados básicos de cada serviço, as coberturas e a remuneração dos varejistas.

Leia mais sobre esse assunto em

<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/garantia-estendida-consumidor-podera-desistir-em-ate-sete-dias-10560563#ixzz2jtNnNdQQ>

Renúncia fiscal com projetos de investimentos será até R\$ 2 bilhões maior do que a prevista inicialmente. Com regime especial de tributação, operadoras economizarão 30% em cada empreendimento para ampliar banda larga.

Fonte: Folha de São Paulo

A renúncia fiscal do governo com desonerações às teles deve chegar a R\$ 8 bilhões até 2016, um terço acima do teto previsto inicialmente, segundo levantamento do Ministério das Comunicações obtido pela Folha.

A primeira estimativa era de um impacto entre R\$ 3,8 bilhões e R\$ 6 bilhões. A renúncia tributária com todas as desonerações já anunciadas pelo governo será de quase R\$ 80 bilhões neste ano, de acordo com a Receita.

A expectativa com as teles mudou diante do volume de projetos apresentados e da mudança no prazo para a inscrição no programa, que terminaria em julho, mas foi prorrogado por mais um ano.

Até o momento, foram apresentados 1.354 pedidos, que representam investimentos de R\$ 14,3 bilhões. O governo estima, porém, que o montante irá quadruplicar até o ano que vem e chegar a R\$ 57 bilhões.

Além do prazo mais generoso, a projeção de aumento está relacionada à entrada esperada das gigantes Oi e Claro no programa, que ainda não apresentaram projetos.

O regime especial tributário das telecomunicações passou a valer em fevereiro. Ele prevê a isenção de PIS, Cofins e IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados) para projetos de ampliação ou modernização de redes de internet banda larga.

Com ele, as teles economizarão 30% em cada empreendimento. Elas podem incluir até os investimentos necessários ao cumprimento de metas impostas pelo governo, como as exigências feitas no leilão 4G para levar a rede a áreas menos populosas.

“A desoneração dá mais velocidade à implantação. Podemos chegar a mais cidades com o mesmo volume de investimentos”, afirmou Daniel Barros, diretor de operações da Net Serviços, durante evento em São Paulo.

Ele disse, no entanto, que não se deve esperar que as teles cheguem a todos os municípios. “Há um limite no investimento também.”

A aposta do governo é que as teles anteciparão desembolsos para aproveitar os descontos, acelerando a expansão da infraestrutura. O programa exige que os investimentos sejam feitos até 2016.

CONCENTRAÇÃO

Entre os projetos já apresentados, há iniciativas de empresas pequenas e de cooperativas rurais, mas 80% dos investimentos referem-se mesmo a planos de expansão das grandes teles.

Há concentração também no destino dos recursos: metade irá para São Paulo, Rio e Minas. O governo diz que, com o aumento do volume de investimentos, essa proporção irá mudar.

“Incluimos contrapartidas para investimentos no Norte, no Nordeste e no Centro-Oeste. Não nos interessa que o investimento fique limitado a só algumas regiões”, diz o secretário de telecomunicações, Maximiliano Martinhão.

Na conta dos projetos já enquadrados, há R\$ 3,8 bilhões para novas redes de fibra óptica, R\$ 2,6 bilhões para redes 3G e 4G e R\$ 1,5 bilhão para web via satélite. O andamento dos projetos desonerados será fiscalizado pela Receita. As empresas que descumprirem o prazo estabelecido terão de devolver o desconto tributário. (Renata Agostini e Julia Borba)

<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/08/1324615-teles-vaio-deixar-de-pagar-r-8-bilhoes-em-tributos-ate-2016.shtml>

CNJ recomenda prioridade no julgamento de ações que envolvem planos de saúde

Fonte: Agência CNJ de Notícias

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aprovou, em 06/08, por unanimidade, durante sua 173ª Sessão Ordinária, recomendação aos tribunais de todo o País para que criem varas especializadas no julgamento de processos relacionados ao acesso à saúde. Na mesma decisão, o conselho recomendou ao Judiciário prioridade no julgamento de ações que envolvem planos e seguros de saúde.

“A especialização pode propiciar decisões mais adequadas e precisas”, comentou a conselheira Maria Cristina Peduzzi, ministra do Tribunal Superior do Trabalho, acompanhando o conselheiro Ney Freitas, relator do processo. O relatório destaca que há 240 mil ações na Justiça relacionadas a direito à saúde.

A recomendação aprovada decorre de um pedido de providência encaminhada ao CNJ pelo ex-deputado Flávio Dino de Castro e Costa, cujo filho morreu em um hospital de Brasília/DF.

A partir da decisão do CNJ, cada tribunal deve examinar a forma de instituir as varas especializadas em saúde, mas os conselheiros sugerem a transformação de alguma vara da Fazenda Pública em vara da saúde. Com isso, não haveria necessidade de ampliar a estrutura do tribunal.

Em seu relatório, o conselheiro Ney Freitas lembra que o Fórum Nacional da Saúde vem adotando “medidas concretas e normativas” para a prevenção de conflitos judiciais na área.

<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/25761-cnj-recomenda-aos-tribunais-a-criacao-de-varas-para-saude>

Projetos de reforma do Código do Consumidor recebem 106 emendas

Fonte: Agência Senado

A comissão temporária de modernização do Código de Defesa do Consumidor (CDC) recebeu 106 emendas de senadores aos projetos sob sua análise. Os textos serão publicados no Diário do Senado e retornarão à comissão para exame dos projetos e das emendas.

O projeto que atualiza os dispositivos do CDC sobre comércio eletrônico recebeu 31 emendas, o que disciplina as ações coletivas recebeu 33 emendas, e o que trata de crédito ao consumidor e prevenção do superendividamento, 42 emendas.

Os três projetos, assinados pelo então presidente do Senado, José Sarney, derivam do trabalho de uma comissão especial de juristas criada em dezembro de 2010 e presidida pelo ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Herman Benjamin.

A comissão especial realizou 37 audiências públicas com senadores, procuradores da República e organismos de defesa do consumidor. Os especialistas apresentaram propostas nas áreas de comércio eletrônico, ações coletivas e superendividamento do consumidor, transformadas em três projetos de lei.

Projetos

As novas regras do PLS 281/2012 tratam da divulgação dos dados do fornecedor, da proibição de spams, do direito de arrependimento da compra e das penas para práticas abusivas contra o consumidor.

O PLS 282/2012 disciplina as ações coletivas, assegurando agilidade em seu andamento na Justiça e prioridade para seu julgamento, além de garantir eficácia nacional para a decisão dos casos, quando tiverem alcance em todo o território brasileiro.

Por fim, o PLS 283/2012 regulamenta o crédito ao consumidor e previne o superendividamento. Entre as medidas propostas no texto estão a proibição de publicidade de crédito com referência a "crédito gratuito", "sem juros", "sem acréscimo" e expressões semelhantes.

//LEGISLAÇÃO

Lei n.º 6.501/13, do Estado do Rio de Janeiro, que assegura ao consumidor o direito de pagar o mesmo valor cobrado à vista para transações com cartão de crédito ou débito.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Legislacao/Consumidor_Contribuente/Lei_6.501.pdf

Lei n.º 6.538/13, do Estado do Rio de Janeiro, que assegura aos consumidores, nos casos de substituição de produtos com vícios insanáveis por outros da mesma espécie, a emissão de um novo termo de garantia, com o mesmo prazo do anterior.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Legislacao/Consumidor_Contribuente/LEI_No_6.538.pdf

Lei Estadual n.º 6.456/13 - RJ, que dispõe sobre a dispensa de registro dos contratos de *leasing* de veículos em Cartórios de Títulos e Documentos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Legislacao/Consumidor_Contribuente/LEI_N_6456.pdf

Informamos também, por oportuno, que, sobre o mesmo tema, há três ações civis públicas já ajuizadas pelas Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor da Capital, as quais questionam a prática das empresas RCI Brasil, BV Financeira, Itau Financeira e Banco Fiat de repassar aos consumidores os custos para registro integral em cartório dos contratos de *leasing* firmados.

Em uma das ACPs, há decisão de antecipação de tutela vigente vedando o repasse impugnado. A decisão pode ser acessada através do site Consumidor Vencedor:

<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/itau-financeira-e-banco-fiat/>

Lei Estadual n.º 6.513/13 - RJ, que dispõe sobre informações ao consumidor no comércio à granel, obrigando os estabelecimentos empresariais a informar sempre aos consumidores o preço correspondente a 1 Kg ou 1L da mercadoria, facilitando a perfeita identificação do preço de cada porção.

Leia na íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Legislacao/Consumidor_Contribuente

Sobre o mesmo tema, já há dois termos de ajustamento de conduta celebrados pelas Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor, ambos disponibilizados no site Consumidor Vencedor, podendo ser acessados através dos links abaixo:

<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/nome-da-empresa-lojas-americanas-sa/>

<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/nome-da-empresa-supermercados-mundial-ltda-casas-guanabara-de-comestiveis-ltda-prezunic-comercial-ltda-princesa-auto-servico-de-comestiveis-ltda-supermercados-zona-sul-sa-wal-mart-brasi/>

Resolução nº 296-2013, do Conselho Nacional de Seguros Privados, que dispõe sobre regras e critérios para a operação do seguro de garantia estendida.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o_CNSP_No_296_2013.pdf

Resolução BACEN n.º 4196/2013, que determina que as instituições financeiras esclareçam aos clientes, por ocasião da contratação dos serviços de contas de depósitos, sobre a faculdade de optar por pacotes específicos de serviços ou pela utilização dos serviços com pagamento de tarifas individualizados. A Resolução também estabelece quais pacotes de serviços devem ser oferecidos, além do pacote padrão (que inclui cadastro, saque, extrato e transferência).

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Resolucoes/Resolucao_Banco_Central_4196_v1_O.pdf

Portaria Interministerial nº 3.082/2013, dos Ministérios da Justiça e da Saúde, que institui o Sistema de Informações de Acidentes de Consumo (SIAC).

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Legislacao/Consumidor_Contribuente/Portaria_Interministerial_n_3082-2013-Sistema_de_Informa.pdf

Portaria nº 3.083, do Ministério da Justiça, que disciplina o direito do consumidor à informação sobre a segurança dos estabelecimentos de lazer, cultura e entretenimento.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Legislacao/Consumidor_Contribuente/Portaria_3083-2013-Direito_do_Consumidor_a_informacao.pdf

Nota Técnica nº 192/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, que trata do Processo Administrativo sobre inobservância do dever de informação, no que diz respeito à composição de produto e descumprimento de normas técnicas, contra a empresa Parmalat Brasil S.A Indústria de Alimentos.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Notas_Tecnicas_SNDC/NotaTecnica_192.pdf

Nota Técnica nº 194/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, que trata do Processo Administrativo sobre inobservância do dever de informação, no que diz respeito à composição de produto e descumprimento de normas técnicas, contra a empresa Barbosa e Marques S.A.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Notas_Tecnicas_SNDC/NotaTecnica_194.pdf

Nota Técnica nº 195/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, que trata do Processo Administrativo sobre inobservância do dever de informação, no que diz respeito à composição de produto e descumprimento de normas técnicas, contra a empresa Marajoara Indústria de Laticínios Ltda.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Notas_Tecnicas_SNDC/NotaTecnica_195.pdf

Nota Técnica nº 40/2013 e Ofício-Circular nº 2050/2013, da SENACON sobre a aplicação do Decreto nº 7.962/2013 (Comércio Eletrônico)

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Notas_Tecnicas_SNDC/Nota_Tecnica_40-2013.pdf

Ofício circular da Senacon sobre a implantação do Cadastro Positivo pelas instituições bancárias.

Leia a íntegra:

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/CAO_Consumidor_Contribuente/Notas_Tecnicas_SNDC/Oficio_Senacom.pdf

Operadoras de plano de saúde devem ser inscritas nos conselhos regionais de medicina

As pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de assistência à saúde, seja em que modalidade for, estão submetidas às disposições que exigem registro nos conselhos regionais de medicina ou odontologia como condição para obter autorização de funcionamento. A decisão é da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao julgar recurso interposto pela Golden Cross Assistência Internacional de Saúde Ltda. contra decisão do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5).

O Ministério Público Federal propôs ação civil pública contra a empresa, questionando a utilização dos serviços 0300 pela Golden Cross e pleiteando que fosse determinada a imediata inscrição da operadora no Conselho Regional de Medicina do Ceará.

O juízo de primeiro grau decidiu pela exigência da inscrição no conselho e determinou a manutenção do serviço na modalidade 0300 em simultaneidade com o serviço de telefonia 0800 (gratuito) ou de tarifação local comum, com a exigência de ampla divulgação.

O TRF5 reformou parcialmente a sentença, para que o serviço 0300, em vez de funcionar em simultaneidade com o 0800, fosse suspenso, pois custa dez vezes mais do que um serviço de tarifação local, o que prejudica o consumidor.

Atividade básica

Quanto à exigência da inscrição no Conselho Regional de Medicina do Ceará, a empresa recorrente apontou ofensa aos artigos 1º da Lei 6.839/80 e 8º, inciso I, da Lei 9.656/98, com a alegação de que é a atividade básica da empresa que determina a obrigatoriedade do registro no conselho.

Dessa forma, como a atividade de uma operadora de plano de saúde não estaria relacionada ao exercício da medicina, mas à cobertura e ao reembolso de despesas médicas efetuadas por seus associados, a empresa estaria dispensada do registro.

Segundo o relator, ministro Villas Bôas Cueva, as pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de saúde estão submetidas às disposições contidas na Lei 9.656, que em seu artigo 8º, inciso I, exige registro nos conselhos regionais de medicina ou de odontologia como condição de funcionamento.

A jurisprudência do STJ é no sentido de que, após a vigência da MP 2.177/01, as pessoas jurídicas que operam planos de saúde estão submetidas a essa lei, matéria tratada no Recurso Especial 1.183.537.

Confira neste link

<http://www.stj.jus.br/webstj/processo/justica/detalhe.asp?numreg=200802664930>

Mantida condenação da Vivo em R\$ 100 mil por propaganda enganosa

A Vivo S/A terá de pagar indenização de R\$ 100 mil por divulgar em Rondônia promoção vencida havia mais de seis meses. A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) entendeu que o recurso da empresa contra a condenação é incabível.

A empresa manteve outdoors por meio dos quais convidava clientes de outras operadoras a mudar para seus planos, em troca de descontos de até R\$ 800. No entanto, a promoção divulgada havia terminado mais de seis meses antes. A informação sobre o prazo da promoção constava na peça, mas em "letras minúsculas, de forma sorrateira", conforme registrou o Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO).

Dano coletivo

A ação foi movida pela Associação Comunitária de Defesa do Meio Ambiente, do Consumidor, dos Direitos Humanos, do Patrimônio Público e da Moralidade Pública Cidade Verde. Em primeira instância, a condenação foi fixada em R\$ 15 mil, mas o TJRO aumentou o valor para R\$ 100 mil. O dinheiro será destinado ao Fundo Gestor dos Interesses Difusos Lesados.

Em recurso especial dirigido ao STJ, a empresa alegava violação de diversos dispositivos dos Códigos Civil, de Processo Civil e de Defesa do Consumidor. Apontava, ainda, ilegitimidade da associação e ausência de provas.

Recurso inviável

No entanto, para a ministra Nancy Andrighi, os pontos tidos como violados pela Vivo não foram discutidos pelo TJRO, indicando ausência de prequestionamento. Ainda, segundo a relatora, a existência de propaganda enganosa e do dano moral à coletividade foi definida com base nos fatos e provas do processo, que não podem ser reexaminados em recurso especial.

Além disso, as interpretações divergentes da lei entre tribunais, apontadas pela Vivo para justificar a necessidade de análise do caso pelo STJ, não tratavam de situações idênticas, o que inviabilizou a pretensão recursal. Com isso, a decisão do TJRO ficou integralmente mantida.

Confira neste link

http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=111069

Segunda Seção decide em repetitivo pela legalidade da pactuação da TAC e TEC até 2008

A Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça (STJ) fixou na última quarta-feira (28) as teses que devem orientar as instâncias ordinárias da Justiça brasileira no que se refere à cobrança da tarifa de abertura de crédito (TAC), tarifa de emissão de carnê ou boleto (TEC) e tarifa de cadastro, e também ao financiamento do Imposto sobre Operações Financeiras e de Crédito (IOF).

A unanimidade dos ministros seguiu o voto da relatora, ministra Isabel Gallotti, no sentido de que atualmente a pactuação de TAC e TEC não tem mais respaldo legal; porém a cobrança é permitida se baseada em contratos celebrados até 30 de abril de 2008.

De acordo com os ministros, a cobrança de tarifas é legal desde que elas sejam pactuadas em contrato e estejam em consonância com a regulamentação das autoridades monetárias. Os ministros Nancy Andrighi e Paulo de Tarso Sanseverino, embora acompanhando o voto da relatora, ressaltaram seu ponto de vista.

A Seção julgou dois recursos repetitivos, interpostos pelo Banco Volkswagen S/A e Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A. A decisão deve orientar a solução de milhares de recursos que tratam do mesmo tema e ficaram sobrestados nos tribunais de segunda instância, à espera da posição do STJ.

Em 23 de maio deste ano, a ministra Isabel Gallotti, relatora dos recursos no STJ, determinou a suspensão de todos os processos relativos a TAC e TEC que tramitavam na Justiça Federal e estadual, nos juizados especiais civis e nas turmas recursais. A medida afetou cerca de 285 mil ações em todo o país, em que se discutem valores estimados em R\$ 533 milhões.

Teses fixadas

Com o julgamento dos recursos repetitivos, o trâmite dos processos deve prosseguir nas instâncias ordinárias, segundo os parâmetros oferecidos pelo STJ.

A Segunda Seção definiu que os efeitos do julgamento no rito dos repetitivos alcançariam apenas as questões relacionadas às tarifas TAC e TEC, com quaisquer outras denominações adotadas pelo mercado, tarifa de cadastro e a questão do financiamento do IOF. Matérias relativas aos valores cobrados para ressarcir serviços de terceiros e tarifas por outros tipos de serviços não foram analisadas no âmbito de repetitivo.

A Seção aprovou à unanimidade as três teses que devem servir de parâmetro para análise dos processos paralisados, conforme o voto da ministra Gallotti.

A primeira tese é que “nos contratos bancários celebrados até 30 de abril de 2008 (fim da vigência da Resolução CMN 2.303/96), era válida a pactuação dessas tarifas, inclusive as que tiverem outras denominações para o mesmo fato gerador, ressalvado o exame da abusividade em cada caso concreto”.

A segunda tese estabelece que, “com a vigência da Resolução 3.518/07, em 30 de abril de 2008, a cobrança por serviços bancários prioritários para pessoas físicas ficou limitada às hipóteses taxativamente previstas em norma padronizada expedida pela autoridade monetária”.

“Desde então”, acrescentou a ministra relatora, “não tem mais respaldo legal a contratação da TEC e TAC, ou outra denominação para o mesmo fato gerador. Permanece válida a tarifa de cadastro expressamente tipificada em ato normativo padronizador da autoridade monetária, a qual somente pode ser cobrada no início do relacionamento entre o consumidor e a instituição financeira”.

A terceira tese fixada pela Seção diz que “as partes podem convencionar o pagamento do Imposto sobre Operações Financeiras e de Crédito (IOF) por meio de financiamento acessório ao mútuo principal, sujeitando-o aos mesmos encargos contratuais”.

Os processos

Nos processos julgados pela Seção, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) havia declarado abusiva a exigência das tarifas administrativas para concessão de crédito e a cobrança parcelada do IOF. As instituições recorreram ao STJ com o argumento de que as tarifas atendem às Resoluções 2.303 e 3.518 mediante autorização concedida pela Lei 4.595/64, estando permitida a cobrança até 30 de abril de 2008.

As instituições financeiras sustentaram que o fracionamento do IOF é opção exercida pelo mutuário, porém o recolhimento é integral, no início da operação, pelas próprias instituições, o que não constitui abuso. A operação é um tipo de mútuo oferecido ao cliente para quitação do tributo no ato do contrato. Por isso o valor é superior ao valor devido ao fisco, já que ele mesmo constitui uma espécie de operação de crédito.

Atuaram nos processos como *amicus curiae* o Banco Central e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban). O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) apresentou memoriais.

Abuso comprovado

Durante o julgamento, o Banco Central defendeu a legalidade das tarifas e do parcelamento do IOF. O órgão esclareceu que, na vigência da Resolução 2.303, a cobrança pela prestação de quaisquer tipos de serviços era lícita, desde que efetivamente contratados e prestados, com exceção dos serviços definidos como básicos.

A conclusão da Segunda Seção é que não havia, até então, obstáculo legal às tarifas de abertura de crédito e emissão de carnê. Essas deixaram de existir com a edição da Resolução 3.518, que permitiu apenas a cobrança das tarifas especificadas em ato normativo do Banco Central.

“Reafirmo o entendimento no sentido da legalidade das tarifas bancárias, desde que pactuadas de forma clara no contrato e obedecida a regulamentação expedida pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central, ressalvado abuso devidamente comprovado, caso a caso, em comparação com os preços cobrados no mercado”, concluiu Gallotti. (REsp 1251331; REsp 1255573)

Confira neste link

http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=111020

Fiat indenizará consumidores por propaganda enganosa do Palio 2007

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), por maioria, manteve decisão que condenou a Fiat Automóveis S/A ao pagamento de indenização por propaganda enganosa aos compradores da primeira versão do Palio Fire modelo 2007. A decisão favorece apenas os primeiros adquirentes de cada veículo e tem eficácia somente em âmbito estadual, no Rio Grande do Sul.

O Ministério Público do Rio Grande do Sul propôs ação coletiva de consumo contra a Fiat, por prática comercial abusiva e propaganda enganosa. Segundo o MP, a montadora de veículos não poderia, já tendo lançado e comercializado, em maio de 2006, o automóvel Palio Fire modelo 2007, passar a produzir e comercializar, logo depois, outro automóvel Palio Fire modelo 2007, com muitos itens modificados, ambos com a especificação “ano 2006, modelo 2007”.

Em primeira instância, o pedido do MP foi negado, mas, em apelação, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) condenou a Fiat a indenizar por danos morais todos os consumidores que adquiriram o automóvel ano 2006, modelo 2007, mas que jamais foi fabricado neste ano.

Além disso, o TJRS condenou a montadora à obrigação de não mais ofertar automóveis fabricados em um ano com modelo do ano seguinte sem que mantenha, nesse próximo ano, o modelo fabricado no ano anterior, sob pena de multa de R\$ 10 mil para cada veículo ofertado nessas condições.

Defesa da Fiat

Em recurso ao STJ, a Fiat Automóveis sustentou a ilegitimidade do Ministério Público para tutelar direitos individuais homogêneos e disponíveis, sem interesse público relevante envolvido no caso.

Alegou ainda a ausência de prática comercial abusiva, uma vez que o lançamento de modelos diferentes do mesmo veículo no mesmo ano, ainda que o modelo não venha a ser fabricado no ano posterior, não configura publicidade enganosa.

A Fiat argumentou que a modificação do modelo, ocorrida posteriormente, não atinge aqueles consumidores que já haviam adquirido o veículo antes da reestilização.

Expectativa de consumo

Em seu voto, o relator, ministro Sidnei Beneti, afirmou que o MP está legitimado a promover ação civil pública, não apenas em defesa de direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos. Esse entendimento já está amparado na jurisprudência do STJ.

Quanto à responsabilidade da Fiat, o ministro destacou que, embora o fabricante não estivesse proibido de antecipar o lançamento de um modelo meses antes da virada do ano – prática muito utilizada no país –, não se pode admitir que, após divulgar e comercializar o automóvel Palio Fire ano 2006, modelo 2007, a montadora simplesmente lançasse outro automóvel, com o mesmo nome, mas com alteração de itens.

“Isso nos leva a concluir ter ela oferecido, em 2006, um modelo 2007 que não viria a ser produzido neste ano, ferindo a fundada expectativa de consumo dos seus adquirentes”, ressaltou Beneti.

Boa-fé

O ministro afirmou ainda que é necessário que as informações sobre o produto sejam prestadas ao consumidor, antes e durante a contratação, de forma clara, ostensiva, precisa e correta, com o objetivo de sanar quaisquer dúvidas e assegurar o equilíbrio da relação entre os contratantes.

“Um dos principais aspectos da boa-fé objetiva é seu efeito vinculante em relação à oferta e à publicidade que se veicula, de modo a proteger a legítima expectativa criada pela informação, quanto ao fornecimento de produtos ou serviços”, disse o relator.

Dessa forma, o colegiado decidiu manter a decisão do TJRS, que arbitrou o valor do dano moral em 1% do preço de venda do veículo, devidamente corrigido, a ser pago ao primeiro adquirente de cada veículo, com juros de mora a partir da data do evento danoso, que corresponde à da aquisição.

Confira neste link

http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=111011

Associado de plano de saúde tem direito a tratamento em casa mesmo sem previsão contratual

O ministro Luis Felipe Salomão, do Superior Tribunal de Justiça (STJ), garantiu a um associado do plano de saúde da Amil Assistência Médica Internacional Ltda. o direito a tratamento médico, em regime de home care, mesmo sem cobertura específica prevista no contrato.

Segundo o ministro, é abusiva a cláusula contratual que limita os direitos do consumidor, especificamente no que se refere ao tratamento médico. Salomão afirma que o home care não pode ser negado pelo fornecedor de serviços, porque ele nada mais é do que a continuidade do tratamento do paciente em estado grave, em internação domiciliar.

O ministro negou provimento ao agravo interposto pela Amil para que seu recurso especial, contra decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), fosse admitido pelo STJ e a questão fosse reapreciada na Corte Superior.

Revisão de provas

Segundo o ministro Salomão, não é possível rever os fundamentos que levaram o TJRJ a decidir que o associado deve receber o tratamento de que necessita para a recuperação de sua saúde, embora a operadora tenha incluído no contrato de adesão cláusula restritiva.

“Rever os fundamentos que ensejaram esse entendimento exigiria reapreciação do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, ante o teor da Súmula 7 do STJ”, assinalou o ministro.

Além disso, o ministro considerou que a indenização fixada pelo TJRJ, no valor de R\$ 15 mil, por dano moral, atende aos princípios da razoabilidade e observa os parâmetros adotados pelo STJ ([AREsp 362569](#)).

Confira neste link

http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=110852

Deficiências no SAC da Claro

Sentença da 3ª Vara Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, condenou a empresa CLARO ao pagamento de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), a título de danos morais coletivos, por descumprimento das regras do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por telefone, desrespeitando o Decreto n. 6.523/08.

Confira neste link

http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/Intranet/Pesquisas/Jurisprudencia/JURISPRUDENCIA_6CAO_CONSUMIDOR/Dano_moral_coletivo/Sentenca_SAC_Claro.pdf

Groupon condenado por ofertar serviço odontológico sem alertar para riscos à saúde

Uma ação civil pública ajuizada pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor contra a Groupon Serviços Digitais Ltda. foi julgada procedente, em virtude da constatação de prática comercial abusiva, consistente na comercialização de serviço odontológico (clareamento dental) no seu site de compras coletivas, sem prévio exame da saúde do paciente individualmente considerado. Em consequência dessa prática, que expôs a risco a saúde dos consumidores, a empresa foi condenada a ressarcir os danos causados aos direitos e interesses difusos lesados - dano moral coletivo - no valor de R\$ 500 mil.

Ainda, foi proferida condenação genérica para que a Groupon faça o ressarcimento dos eventuais danos materiais sofridos pelos consumidores que compraram o produto no site de compras coletivas da requerida, mas não puderam usufruir do serviço por circunstâncias alheias às suas vontades. Tais valores deverão ser devolvidos em dobro e apurados em liquidação de sentença, através da habilitação dos consumidores lesados.

No entendimento da Justiça, os serviços odontológicos ofertados não são passíveis de mercantilização, sobretudo pela possibilidade de acarretar dano à saúde dos consumidores. Segundo o Juiz de Direito Giovanni Conti, restou “evidenciado que a requerida se aproveitou da ignorância do consumidor sobre as consequências e perigos inerentes ao tratamento de clareamento dental, especialmente na área odontológica, para impingir-lhes seu produto e serviços (...). Com isso, cristalina é a infração da requerida ao CDC (...)”.

Também foi verificada a ocorrência de publicidade enganosa, uma vez que os consumidores foram induzidos a comprar um produto que prometia o clareamento dental, sem, no entanto, informar e esclarecer acerca dos malefícios potenciais por ele causados, de modo que o pagamento antecipado, antes da avaliação prévia do paciente, acabou por frustrar as expectativas daqueles consumidores que não conseguiram usufruir dos serviços por razões de saúde. (Processo nº 001/1.12.0088192-4).

Confira neste link

<http://www.mprs.mp.br/noticias/id33027.htm>
