



//DESTAQUES

CAMPANHA FISCAL CIDADÃO NA ÁREA DE TRANSPORTES TEM RESULTADOS EXPRESSIVOS



A campanha Fiscal Cidadão, iniciada em outubro, na área de transportes coletivos, apresentou, já no início do mês de dezembro, resultados expressivos. Foram alcançadas 82.942 pessoas na internet (site <http://consumidorvencedor.mp.br> e redes sociais), as quais puderam conhecer as decisões judiciais e compromissos de conduta obtidos pelo MPRJ na área dos transportes. Nesse mesmo período, o CAO Consumidor recebeu 35 notícias de descumprimento das referidas decisões judiciais e termos de ajustamento de conduta, sendo 13 delas acompanhadas

de fotografias ou vídeos. Desde sua criação, em dezembro de 2012, o sistema Consumidor Vencedor havia recebido 406 notícias de descumprimento, considerados todos os temas (comércio, lazer, bancos, alimentação, internet, etc).

Todas as notícias e imagens recebidas durante a campanha foram encaminhadas diretamente aos promotores de justiça responsáveis pelas decisões judiciais ou TACS e já resultaram em três pedidos de aplicação de multa a empresas prestadoras do serviço público de transportes. No primeiro caso, em que foram reunidas 04 notícias de descumprimento sobre o mesmo tema, qual seja, a circulação de trens com as portas abertas, desrespeitando decisão liminar, foi pedido o acréscimo de R\$ 80.000,00 ao valor da execução provisória já iniciada. No tema relacionado à circulação de trens sem sistema adequado de ventilação, a notícia de descumprimento levou a um pedido de aplicação de multa no valor de R\$ 20.000,00, também por desrespeito a decisão liminar. Por fim, para o caso em que a viagem de trem não se completou e não houve devolução do preço da passagem, foi realizada notificação da empresa para o pagamento de multa de R\$ 500,00, prevista em TAC. O total de multas já requeridas soma, portanto, R\$ 100.500,00.

CAMPANHA FISCAL CIDADÃO PASSA A FOCAR NAS COMPRAS DE NATAL



Em dezembro, a Campanha Fiscal Cidadão teve continuidade com o acréscimo do tema relacionado a "Compras", divulgando as decisões e TACS já obtidos na área do comércio (eletrônico e lojas físicas) que asseguram direitos para os consumidores, em vista do período de compras de Natal.

Nessa esteira, foram destacados decisões e compromissos envolvendo o cumprimento de prazos de entrega, problemas de divergência de preços, garantia do troco, vale-presentes, cancelamento de compras e devolução do preço, prazos de troca, SACs, etc.



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

ÍNDICE

Destques	01
Notícias	05
Legislação	09
Jurisprudência	09

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



MAIS DE 120 CONSUMIDORES DENUNCIARAM 'COMPRA FÁCIL' AO 'CONSUMIDOR VENCEDOR' E EMPRESA FOI MULTADA EM R\$ 520 MIL

A decisão judicial que obriga a empresa Compra Fácil a cumprir os prazos de entrega informados aos clientes recebeu 120 denúncias de descumprimento depois que foi publicada no site Consumidor Vencedor. Com base nestas notícias, e após a realização das diligências necessárias para sua comprovação, o Ministério Público protocolizou um pedido de aplicação de multa, demonstrando que a empresa continuava a lesar os consumidores, descumprindo a determinação judicial. Na prolação da sentença, o juízo reconheceu o descumprimento apontado pelo Parquet e aplicou multa à empresa no valor de R\$ 520 mil. Mais uma vitória com o apoio dos Fiscais-Cidadãos!

MINISTÉRIOS PÚBLICOS DE MAIS CINCO ESTADOS E DO DISTRITO FEDERAL JÁ PARTICIPAM DO SISTEMA CONSUMIDOR VENCEDOR



Depois de Minas Gerais, vieram Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Rondônia, Tocantins e o Distrito Federal. Esses são os Ministérios Públicos que já assinaram Termos de Cooperação Operacional para participar do Portal Consumidor Vencedor, criado pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Quase todos os Termos foram assinados em Brasília, no dia 3 de dezembro, em reunião do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça (CNPJG).

Outros oito estados já demonstraram interesse em integrar o sistema, do qual também participa o MP Federal, em projeto piloto com a PRRJ - MPF. O site Consumidor Vencedor possibilita informar ao público sobre seus direitos nas relações de consumo, divulgando as decisões judiciais e os TACs obtidos através da atuação do Parquet, e permite, ainda, que o internauta denuncie o descumprimento das decisões e compromissos, podendo também remeter fotos, vídeos e outros documentos para fortalecer sua denúncia e apoiar a atuação das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.

INTEGRAÇÃO DE ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR SE INICIA COM LANÇAMENTO DA CARTILHA 'COMPRAS DE NATAL'



Primeiro fruto do Projeto Integração, a Cartilha "Compras de Natal", com dicas educativas para o consumidor, foi lançada no dia 04/12 durante o evento "Desafios do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – Integração e Implementação", realizado no auditório do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ). A publicação é resultado de uma parceria inédita entre o MPRJ, o Ministério Público Federal (MPF), a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (NUDECON), o PROCON-RJ, a Secretaria municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (SEDECON/ PROCON CARIOCA) e as Comissões de Defesa do Consumidor da ALERJ e da OAB-RJ.

O evento de lançamento do Projeto Integração contou com palestras da Coordenadora de Análise Normativa da Secretaria Nacional do Consumidor, Alessandra Oliveira, e do representante do PROCON de São Paulo, Renan Ferracioli, no painel "Atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor". O evento, aberto ao público em geral, foi concluído à tarde com esclarecimento de dúvidas dos consumidores.

Em dezembro, além da cartilha, houve um reforço na fiscalização dos PROCONs sobre os sites de comércio eletrônico e as lojas físicas. O site Consumidor Vencedor, do MPRJ, passou a destacar as vitórias já obtidas em favor dos consumidores no setor de compras, com a Campanha Fiscal Cidadão – Compras de Natal.

A íntegra da cartilha em sua versão eletrônica pode ser acessada por qualquer interessado em: <http://publicacao.mprj.mp.br/dicasEducativasComprasNatal/>



Notícias relacionadas:

- [Jornal O Globo](#)
- [Portal G1](#)
- [Agência Brasil](#)
- [Jornal Extra](#)

TERMO DE COMPROMISSO COM SUPERMERCADOS É RESULTADO DA PARCERIA ENTRE O MPRJ E OS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR



Na trilha da educação ao consumidor e como forma de coibir a prática de anunciar um preço e cobrar outro no caixa, o MPRJ, juntamente com os demais órgãos de defesa do consumidor do Rio de Janeiro, participantes do Projeto Integração, obtiveram uma importante vitória com a assinatura, no dia 16/12, de um termo de compromisso com a Associação de Supermercados do Estado do Rio de Janeiro (ASSERJ), que reúne cerca de 300 redes de mercados em operação no Rio.

Com o termo, a partir do dia 15 de janeiro, qualquer produto que, no caixa do supermercado, apresente valor maior do que o preço exposto nas gôndolas, vitrines, cartazes, encartes ou em propagandas veiculadas dará ao consumidor o direito de levar para casa uma unidade gratuitamente. As demais unidades deverão ser vendidas pelo menor preço. Questões

relativas à diferença de preços já haviam sido objeto de diversos inquéritos civis nas PJDC.

Não estão incluídos no referido termo os produtos das seções de têxteis, eletroeletrônicos, automotivos, móveis, bicicletas, camping, calçados e ferramentas, sobre os quais continuarão incidindo as regras do Código de Defesa do Consumidor, assegurada a venda pelo menor preço verificado.

Por parte do Ministério Público, o TAC foi assinado pela 1ª e pela 3ª Promotorias de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital.

[Veja o TAC no site Consumidor Vencedor.](#)

Notícias Relacionadas:

[Jornal O Globo](#)

[Jornal O Dia](#)

[Site Consultor Jurídico](#)

CAO CONSUMIDOR PARTICIPA DE SEMINÁRIO NA FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS SOBRE SERVIÇOS DE ÔNIBUS NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

O CAO Consumidor esteve presente em reunião e em seminário referentes ao estudo “Problemas, análises e reflexões sobre o serviço de ônibus na cidade do Rio de Janeiro”, realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em parceria com a Defesa do Consumidor do GLOBO.

Nesse estudo, alunos do curso de Direito da FGV, coordenados pelo professor Ricardo Morishita, analisaram o sistema de transporte por ônibus no Município do Rio de Janeiro e elaboraram um diagnóstico do serviço, com indicações do que pode ser feito a médio prazo para tornar o sistema mais eficiente. As conclusões do estudo, explicitadas em textos e slides, já foram solicitadas e serão posteriormente disponibilizadas na página do Centro de Apoio.

O Secretário Municipal de Transportes, Carlos Osório, esteve presente na reunião e no seminário, e apresentou informação relevante: 100% dos ônibus da frota municipal já estão equipados com sistema de monitoramento por GPS e câmeras de segurança, o que permite a sua fiscalização eletrônica pela Prefeitura, em tempo real. É possível saber, por exemplo, num determinado dia e horário, se estão em circulação todos os ônibus que compõem a frota exigida pelo Poder Público municipal para uma linha específica, identificando até mesmo os tipos de ônibus em circulação (com ar condicionado, de tarifa mais alta; ônibus comuns, microônibus, etc.). Também podem ser obtidas imagens do interior dos veículos. Embora o sistema ainda não esteja em seu funcionamento pleno, o qual permitirá a fiscalização simultânea de todas as linhas do município pela Prefeitura, já é viável a extração de relatórios pontuais, por linha. De acordo com o Secretário Municipal, tais informações podem ser solicitadas pelo MPRJ desde já, com endereçamento dos ofícios ao próprio Secretário.

Os dados obtidos através do GPS e das câmeras poderão ser bastante úteis para a instrução de inquéritos civis e ações civis públicas em andamento.

Ressalva-se, apenas, que, no caso das imagens das câmeras, que permitem a visualização do interior dos veículos, o seu armazenamento se dá somente pelo período de uma semana, diante do expressivo número de veículos que compõem a frota total do Município e, conseqüentemente, da quantidade de imagens captadas.

Conforme notícia publicada recentemente, a Prefeitura, utilizando as informações oriundas do sistema de GPS, já cassou a concessão de sete linhas de ônibus da empresa Translitorânea, que não vinha observando a frota determinada pelo Poder Público, fazendo circular em suas linhas um número de ônibus menor do que o devido.

[Confira o link da notícia no jornal O Globo](#)

FORÇA-TAREFA INTEGRADA PELO MPRJ FISCALIZA 23 POSTOS DE COMBUSTÍVEIS EM NITERÓI



Realizada nos dias 16 e 17 de dezembro, a 3ª Operação da FT-Rio combustíveis vistoriou 11 postos de combustíveis e 12 revendas de GLP de Niterói. Entre os alvos, nove possuem Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o MPRJ. Pelo MPRJ atuaram o Grupo de Apoio Técnico Especializado (GATE) e a Coordenadoria de Inteligência e Segurança (CSI), com apoio do CAO Consumidor.

Dois revendedores varejistas de combustíveis receberam autuação por vício de quantidade, comumente conhecido como “bomba baixa” – quando o consumidor paga por uma quantidade que não é integralmente abastecida em seu veículo. Foram efetuadas, ainda, mais de 40 coletas de gasolina, etanol e óleo diesel para análise em laboratório.

Entre as revendas de GLP, quatro foram autuadas e interditadas por falta de segurança das instalações e outras quatro receberam notificação para devolver botijões que estavam sem data de fabricação e não atendiam aos requisitos de requalificação. Vale ressaltar que a requalificação é obrigatória para botijões que atingem 15 anos de fabricação. Este processo aumenta a vida útil do recipiente em mais 10 anos e, findo este prazo, o botijão precisa ser sucateado, para evitar risco aos consumidores.

A FT-Rio foi instituída em abril de 2013, com o objetivo de unir esforços no combate às irregularidades relacionadas ao abastecimento de combustíveis no Estado do Rio de Janeiro. Na ação integrada em Niterói, participaram a ANP, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), a Secretaria da Fazenda (Sefaz-RJ), o Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro (Ipem-RJ), a Delegacia de Defesa de Serviços Delegados (DDSD), da Polícia Civil e o MPRJ.

Parceria com a EMERJ viabiliza disponibilização de vídeos de eventos relacionados ao Direito do Consumidor ao MPRJ

Após solicitação do CAO Consumidor, a Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro gentilmente disponibilizou ao MPRJ, para uso de seus membros, os vídeos integrais de diversos seminários realizados sobre a temática do Direito do Consumidor.

O material já se encontra no Centro de Apoio Operacional e a listagem de todas as palestras pode ser acessada na página do CAO na intranet. Havendo interesse de algum colega na obtenção dos vídeos, a solicitação, com a indicação do evento, deverá ser feita por e-mail diretamente a esta Coordenação, que providenciará cópia do DVD respectivo.

Confira a lista dos vídeos disponibilizados neste [link](#).

Proposta fortalece e agiliza a atuação dos Procons

Fonte: Consultor Jurídico

Desde março de 2013 tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº. 5196/2013, que altera o Código de Defesa do Consumidor e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis, com o objetivo de aprimorar e fortalecer a atuação das autoridades administrativas de defesa do consumidor, em especial, dos Procons.

O projeto de lei é reflexo das medidas de proteção ao consumidor implementadas pela presidente Dilma Roussef no âmbito do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec) instituído pelo Decreto Federal nº. 7.963/2013. De acordo com o plano, um dos seus eixos será representado por meio do fortalecimento da atuação dos Procons.

Dentre as medidas previstas no projeto, estão: (I) aplicação pelos Procons de medidas corretivas às empresas, indicando, inclusive, o prazo para seu cumprimento, (II) reconhecimento da carga executória dessas medidas corretivas, que terão caráter de título executivo extrajudicial, e (III) a ausência de conciliação no âmbito do Procon poderá instruir o pedido no âmbito do JEC, designando-se, desde logo, a audiência de instrução.

As medidas corretivas poderão ser aplicadas pelo Procon, isolada ou cumulativamente, compreendendo atos concretos e efetivos que buscam atender às demandas dos consumidores, a saber: (I) substituição ou reparação do produto; (II) devolução da contraprestação paga pelo consumidor no caso de cobrança indevida; (III) cumprimento da oferta pelo fornecedor, sempre que esta conste por escrito e de forma expressa; (IV) devolução ou estorno, pelo fornecedor, da quantia paga pelo consumidor quando o produto entregue ou serviço prestado não correspondam ao que expressamente foi combinado; e (V) prestação adequada das informações requeridas pelo consumidor, sempre que esse requerimento guarde relação com o produto adquirido ou serviço contratado. Essas medidas corretivas, de acordo com o projeto de lei, são independentes das sanções administrativas do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam, multa, suspensão temporária das atividades e apreensão do produto, entre outras medidas.

É de se notar ainda que a proposta menciona expressamente a possibilidade de aplicação de multa diária à empresa, na hipótese de descumprimento do prazo fixado para a adoção da medida corretiva. Nesse caso, o valor da multa será revertido em benefício do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos ou aos demais fundos estaduais ou municipais competentes.

O projeto de lei também determina que, as decisões administrativas que apliquem medidas corretivas em favor do consumidor constituem título executivo extrajudicial. Com esse dispositivo, a norma garantirá efetividade ao cumprimento das decisões impostas pelas autoridades administrativas de proteção do consumidor, permitindo que o consumidor postule a execução da decisão diretamente no Poder Judiciário.

No âmbito dos Juizados Especiais, o projeto pretende alterar a Lei Federal nº. 9.099/1995, permitindo a designação de audiência de instrução e julgamento, desde logo, caso o pedido do consumidor seja instruído com a ata da audiência de tentativa de conciliação realizada na esfera administrativa, considerada infrutífera. Conseqüentemente, essa disposição permitirá o aproveitamento da audiência de conciliação realizada na esfera administrativa em eventual demanda judicial ajuizada nos Juizados Especiais, atendendo aos princípios da simplicidade, da economia processual e da celeridade.

Resta claro que o projeto de lei em comento busca maior rapidez e efetividade na solução da questão apresentada ao Procon pelo consumidor, seja pela possibilidade de aplicação de uma medida corretiva com alta carga executória ainda na esfera administrativa ou pela atribuição de caráter de título executivo extrajudicial a tais medidas corretivas.

Ocorre que, por outro lado, a implementação das normas previstas no projeto, qual seja, a aplicação das medidas corretivas, deverá observar os princípios do contraditório e da ampla defesa, que regem os processos administrativos, permitindo que os fornecedores apresentem seus esclarecimentos e informações sobre a demanda dos consumidores, previamente à imposição dessas medidas.

Além disso, a proposta traz à tona a discussão sobre a tripartição dos poderes constitucionalmente assegurada, já que a possibilidade de aplicação de medidas corretivas pelo Procon poderia se confundir com a esfera de atuação da função jurisdicional em demandas individuais.

Sob o ponto de vista do fornecedor, caso seja votado e aprovado no Congresso Nacional, o Projeto de Lei nº. 5196/2013 demandará posturas diferentes em decorrência desse fortalecimento dos Procons, exigindo a adoção de novos comportamentos dos fornecedores para atendimento integral às medidas impostas, como por exemplo ações de planejamento para atendimento efetivo e célere das decisões de caráter corretivo, como no caso da troca de produtos.

Atualmente, o projeto de lei tramita sob o regime de prioridade e a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados emitiu parecer favorável pela sua aprovação em 20 de novembro de 2013, com um substitutivo que incluiu a observância do contraditório e da ampla defesa na aplicação das medidas corretivas. Após o encerramento do prazo para a apresentação de emendas ao substitutivo, será apreciado pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

Dilma sanciona lei que proíbe venda de produtos infantis que imitem cigarros

Fonte: O Globo

RIO - A presidenta Dilma Rousseff sancionou sem vetos a Lei 12.921/13, que proíbe a fabricação, venda, distribuição e a propaganda de produtos nacionais e importados, de qualquer natureza, que imitem a forma de cigarros ou similares destinados ao público infantojuvenil.

A lei, publicada na edição desta sexta-feira do Diário Oficial da União, entra em vigor em 180 dias e prevê multa de R\$ 10 por produto apreendido. Em caso de reincidência, o valor será dobrado.

Normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) já estabelecem restrições a produtos que imitem cigarros. Mas, até agora, as limitações eram apenas para alimentos.

<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/dilma-sanciona-lei-que-proibe-venda-de-produtos-infantis-que-imitem-cigarros-11163698>

Recorde de recalls em 2013

Fonte: O Globo

Previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC) para os casos em que o fornecedor identifica problemas em produtos e serviços que causam risco à saúde e segurança do usuário, a convocação de recalls bateu recorde no país este ano, pela primeira vez chegou a casa de uma centena. Até o último dia 10, fornecedores já haviam feito 102 chamamentos para a correção de defeitos, mais que o triplo registrado em 2003 (33), quando do início do banco de dados pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, aumento de 57% sobre o ano passado (65 convocações).

Para os órgãos de proteção ao consumidor, o recorde reflete a consolidação do conceito de recalls e uma postura mais pró-ativa e comprometida das empresas em identificar e sanar problemas.

— Noventa e cinco por cento dos recalls deste ano foram voluntários (a convocação partiu do fornecedor, após identificar o problema). É claro que é sempre um incômodo para o consumidor ter de verificar se o produto que tem em casa está envolvido, agendar o reparo ou a troca. Mas o recall é o remédio que temos para sanar um defeito, que pode trazer riscos à saúde e até à vida — destaca Amaury Oliva, diretor do DPDC.

Para Andrea Sanchez, diretora adjunta de Programas Especiais do Procon-SP, o comprometimento maior das empresas se deve, em parte, à crescente judicialização de conflitos de consumo, resultando em indenizações ao consumidor. Hoje, as ações de consumo somam quase a metade dos 90 milhões de processos no Judiciário brasileiro (são 40 milhões de processos).

— Os fornecedores identificaram que é menos oneroso convocar recall do que ter de pagar indenização e dar assistência a lesados por defeitos em seus produtos — ressalta.

A diretora adjunta do Procon-SP, avalia que, por outro lado, o crescimento do número de recalls também pode ser reflexo de um acultamento dos consumidores, que reclamam mais:

— Não temos acesso ao banco de reclamações das empresas, que podem ser a origem das convocações de recalls. Os próprios órgãos de defesa do consumidor, como os Procons, orientam o consumidor a, primeiro, fazer a queixa ao fornecedor.

Andrea chama atenção ainda para uma peculiaridade identificada neste ano: a considerável quantidade de recalls de veículos recém-lançados. Seguindo uma tendência histórica, a maioria dos recalls feitos este ano é de veículos: 58 deles de carros, caminhões e ônibus e 14 de motocicletas. Para Andrea, os chamamentos nos casos dos lançamentos trazem insegurança ao consumidor.

— Normalmente, os problemas apareciam pelo desgaste causado pelo tempo de uso. No entanto, hoje temos veículos que, menos de um ano depois do lançamento, já apresentam problemas que colocam a vida em risco. Isso deixa uma dúvida: será que a pressão do mercado para que novos modelos sejam lançados em um intervalo de tempo cada vez menor não está levando as montadoras a descuidarem da linha de produção? — indaga a diretora do Procon-SP.

Na avaliação do diretor do DPDC, o número elevado de recalls convocados pela indústria automotiva se deve ao fato de a produção estar concentrada em poucas montadoras:

— São empresas muito organizadas espalhadas pelo mundo. Então se ocorre um recall no Japão, por exemplo, não demora muito para a filial brasileira saber se no país há carros envolvidos ou não.

A Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea) foi procurada para comentar o assunto, mas não se manifestou. A Abraciclo, que representa a indústria de motocicletas, informou que não pode fornecer “informações sobre produto”.

Apesar do recorde, o número de recalls no país está muito abaixo do que é registrado em países de economia mais madura, como os Estados Unidos. Em 2012, a Comissão de Segurança de Produtos de Consumo americana (CPSC - Consumer Product Safety Commission) registrou 375 chamamentos para produtos como roupas, eletroeletrônicos, móveis, produtos infantis e esportivos. Remédios, veículos e alimentos têm outros reguladores e, por isso, não estão incluídos nesse número. No mesmo período, o Brasil teve um total de registro de 65 recalls.

— Nossa cultura é muito diferente da americana. O brasileiro tende a, primeiramente, achar que o problema foi causado por ele mesmo. E, como nos EUA as multas são muito mais rigorosas e o recall muito menos oneroso do que ter de pagá-las, assim como as indenizações, se convoca muito mais. Além disso, eles fiscalizam muito mais, e recolhem amostras de produtos com frequência para realizar testes e identificar problemas — destaca Andrea.

No Brasil, o recall está regulamentado pela Portaria 487, de 15 de março de 2012. O texto estabelece regras para a convocação. Ao identificar um problema, o fornecedor deve avisar imediatamente o DPDC, os órgãos estaduais, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor, como os Procons, o órgão regulador, além do consumidor, claro.

Regras próprias para alimentos

O consumidor, aliás, deve ser informado sobre as formas, locais e horários de atendimento disponíveis e duração média do atendimento; defeito apresentado, riscos e implicações; medidas preventivas e corretivas que deve tomar; medidas a serem adotadas pelo fornecedor; informações para contato e locais de atendimento para o reparo.

A portaria não estabelece prazos para o cumprimento do recall. No entanto, o diretor do DPDC lembra que a empresa que não realizar o chamamento quando necessário ou o fizer de forma incompleta pode ser multada em até R\$ 6,3 milhões, conforme prevê o CDC.

Casos como o envase de soda cáustica no lugar de suco de soja, na fábrica do AdeS, em Minas Gerais, ocorrido no último mês de março, e a intoxicação de crianças com achocolatado Toddyinho, também por produto de limpeza, em 2011, levaram a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) a formular uma regulamentação específica para o recall de alimentos. O órgão criou uma resolução que já passou por consulta pública. Agora, as sugestões estão sendo analisadas para se chegar ao texto final, que pode incorporar algumas das contribuições. O órgão ainda não tem previsão de data para publicação do regulamento.

A proposta, encaminhada à consulta pública, prevê que a indústria comunique à agência, até 24 horas após a determinação do recall, quantas unidades do alimento contaminado foram fabricadas ou importadas, quantas chegaram ao mercado nacional e quantas foram distribuídas a programas sociais, escolas, creches e estabelecimento de saúde. O texto estabelece, ainda, que, independentemente do fabricante, a agência pode determinar o recolhimento.

Hoje, o setor não é obrigado a informar à Anvisa sobre problemas detectados com produtos nem a realização do recolhimento. As indústrias que fazem recall voluntário, apenas comunicam a decisão ao DPDC. No caso do Ades, por exemplo, a agência tomou conhecimento sobre a contaminação de 96 caixas de suco sabor maçã do lote AGB25 pela imprensa.

A empresa convocou recall dos alimentos e, em entrevista ao GLOBO, o presidente da Unilever no Brasil, Fernando Fernandez, admitiu, na época, que houve falhas humanas e técnicas no controle de qualidade. Fernandez anunciou, na época, que seriam tomadas cinco medidas para aumentar a segurança na linha de produção, como a revisão completa de todos os equipamentos, sensores e software do processo de fabricação do AdeS, e o aumento do período de retenção dos produtos já prontos antes da liberação ao mercado.

O GLOBO voltou a procurar a empresa, mas não confirmou a implantação dessas medidas. Apenas reforçou, em nota, o “compromisso com a qualidade dos sucos AdeS”. A empresa lembrou que Anvisa reiterou, à época, que a falha na produção foi pontual e restrita às 96 unidades do lote AGB25.

<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/recorde-de-recalls-em-2013-11172278>

Banco terá de indenizar por emitir documento com falha

Fonte: Consultor Jurídico

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou um banco a indenizar uma cliente por dano moral em R\$ 3 mil por não ter cumprido com sua obrigação de emitir documentos hábeis ao pagamento. A autora da ação teve de interromper a quitação de sua dívida com o banco devido à ausência de código de barra a partir do quinto boleto. A falha acabou ocasionando a inclusão de seu nome no cadastro de inadimplentes.

Ao tentar quitar as demais parcelas, a autora foi impedida pelo banco, que lhe comunicou a impossibilidade de receber os valores por conta da falta de código de barras e de dados técnicos suficientes. Depois de solicitar, sem êxito, a emissão de novos boletos, ela teve seus dados inseridos nos cadastros restritivos de crédito. Só depois o banco lhe forneceu os boletos restantes. Com a dívida quitada, então, requereu a exclusão de seu nome da lista de devedores e, em seguida, ajuizou ação pleiteando reparação pelos danos morais experimentados.

O juízo de primeiro grau, entretanto, não acolheu a pretensão indenizatória, por entender que a inclusão de devedor inadimplente em cadastro restritivo configura exercício regular de direito.

Em sua Apelação, a autora sustenta que tentou, inúmeras vezes, pagar as parcelas, tendo feito vários contatos via SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), e-mail e fax. Além disso, alega que a emissão de boletos inaptos ao recolhimento caracteriza falha na prestação do serviço, cabendo ao banco provar sua inexistência.

“Inconteste o dano moral que advém da restrição do crédito, sendo ele, portanto, *in re ipsa* (presumido)”, afirmou, em decisão monocrática, o desembargador Custódio de Barros Tostes, da 1ª Câmara Cível. Para Tostes, é objetiva a responsabilidade do banco, que não pode impor a prova de fato negativo.

<http://www.conjur.com.br/2013-dez-22/falta-codigo-barra-boleto-leva-banco-indenizar-dano-moral>

[Veja a íntegra da decisão.](#)

Hipermercado é condenado por não sanar vício oculto em TV

Fonte: Consultor Jurídico

Caso se recuse de forma injustificada a solucionar vício oculto em aparelho eletrônico, o mercado responsável pela venda do produto pode pagar danos morais aos compradores. Essa foi a decisão tomada pela 2ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que negou provimento a recurso ajuizado por um hipermercado contra decisão do 6º Juizado Cível de Brasília. Assim, foi mantida a indenização devida a dois clientes por vício oculto em dois aparelhos de televisão.

Relatora do caso, a juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio afirmou que os dois casos são semelhantes. Segundo ela, três dias após a compra do aparelho, foi constatado um problema que justificou o envio à assistência técnica. O problema continuava após o trabalho técnico, o que caracteriza o vício oculto, com responsabilidade objetiva da empresa que vendeu os itens e torna o equipamento impróprio para uso, de acordo com o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, apontou a juíza.

No entanto, o hipermercado se recusou a solucionar os problemas, o que levou os clientes ao Procon, sem sucesso. Marília Sampaio disse que “as tentativas frustradas de solucionar a questão, em flagrante desrespeito aos direitos do consumidor, demonstram o descaso da recorrente e frustra a legítima expectativa do consumidor de conduta proba da empresa”. Assim, segundo ela, fica constatado o dano moral, que deve ser indenizado, além da devolução do valor pago.

A juíza recusou a alegação da defesa, para quem o descumprimento contratual não enseja dano moral, apenas um simples aborrecimento do dia a dia. A relatora também indicou que está correto o cálculo do dano moral, definido em R\$ 5 mil para cada cliente — além da devolução dos R\$ 1.599 pagos pelo aparelho. Para ela, esse valor é razoável e proporcional à ofensa sofrida pelo consumidor e à capacidade financeira do hipermercado. Ela foi acompanhada pelos juízes Aiston Henrique e Flávio Leite. Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.

<http://www.conjur.com.br/2013-dez-03/recusa-vendedor-resolver-vicio-oculto-produtos-gera-dano-moral>

Lei Estadual nº 6.613/13, que dispõe sobre a criação do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços no Estado do Rio de Janeiro.

[Leia a íntegra.](#)

Decreto n. 37.890, de 22.10.2013, que institui o Código Disciplinar do Serviço de Transporte Público Local do Município do Rio de Janeiro – STPL.

[Leia a íntegra.](#)

Decreto n. 37.154, de 16.05.2013, que altera a redação de alguns artigos do Código Disciplinar do Serviço de Transporte Público Local do Município do Rio de Janeiro – STPL.

[Leia a íntegra.](#)

Decreto n. 37.083, de 02.05.2013, que criou o programa de monitoramento e controle da conduta dos motoristas de transportes de passageiros por meio de ônibus no Município do Rio de Janeiro.

[Leia a íntegra.](#)

Lei nº 12.886/13, que acrescenta o § 7º ao art. 1º da Lei no 9.870/99, dispondo sobre a nulidade da cláusula contratual que obriga o contratante do ensino particular ao pagamento de qualquer adicional ou ao fornecimento direto de material escolar de uso coletivo.

[Leia a íntegra.](#)

//JURISPRUDÊNCIA

Cassada decisão que exigia depósito de honorário pericial em ação civil pública

Fonte: STF

O ministro Marco Aurélio, do Supremo Tribunal Federal (STF), cassou acórdão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS) que exigiu do Ministério Público gaúcho (MP-RS) prévio depósito de honorários periciais para realização de prova de seu interesse. A decisão foi tomada no julgamento da Reclamação (RCL) 11951, ajuizada pelo MP-RS.

De acordo como os autos, no julgamento de recurso, a 22ª Câmara Cível do TJ-RS afastou a aplicação do artigo 18 da Lei 7.348/1985. O dispositivo prevê que nas ações civis públicas não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.

O Ministério Público estadual sustentou que o órgão desrespeitou a Súmula Vinculante 10 do STF (viola a cláusula de reserva de plenário a decisão de órgão fracionário de tribunal que, embora não declare expressamente a inconstitucionalidade de lei ou ato normativo do poder público, afasta sua incidência, no todo ou em parte).

O artigo 97 da Constituição Federal prevê que somente pelo voto da maioria absoluta de seus membros ou dos membros do respectivo órgão especial poderão os tribunais declarar a inconstitucionalidade de lei ou ato normativo do Poder Público.

Decisões

Em setembro de 2009, o ministro Marco Aurélio deferiu liminar para suspender, até o julgamento final da matéria, a exigibilidade do adiantamento dos honorários periciais. Ao prestar informações, o TJ-RS argumentou que não existe regra específica para a liquidação de sentença proferida nas ações disciplinadas pela Lei 7.347/1985, razão por que teria acionado as regras gerais do Código de Processo Civil, as quais impõem ao credor a obrigatoriedade de satisfazer as despesas com a liquidação.

Ao julgar o mérito da RCL 11951, o relator considerou que permanecem pertinentes as mesmas razões da primeira decisão. “Havendo dispositivo expresso na Lei 7.347/1985, descabe a aplicação subsidiária das normas do Código de Processo Civil, no que se revela, na espécie, o afastamento do artigo 18 do mencionado diploma sem observância ao teor do Verbete Vinculante 10 da Súmula do Supremo”, afirmou.

Confira neste [link](#).

Vestido de noiva é bem durável e prazo para reclamar de defeitos aparentes é de 90 dias

Fonte: STJ

Em decisão unânime, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) entendeu que um vestido de noiva, como o vestuário em geral, enquadra-se na categoria de bem durável e, portanto, conforme o Código de Defesa do Consumidor, é de 90 dias o prazo decadencial para reclamação de defeitos aparentes.

A decisão foi tomada na análise de recurso interposto por uma noiva. Segundo o processo, a consumidora comprou o vestido para seu casamento, realizado em agosto de 2006. Porém, uma semana antes da cerimônia, constatou inúmeros defeitos no vestido, reformado às pressas por um estilista brasileiro, contratado à última hora, já que a loja que originalmente havia confeccionado o vestido se negou a realizar os ajustes necessários.

De acordo com os autos, os vícios já haviam sido notados na data da última prova, em julho de 2006, no entanto, após a reclamação da consumidora, nenhum reparo foi feito. Transcorridos 16 dias do casamento, a compradora notificou formalmente a empresa contratada, que dez dias depois negou o alegado vício no produto. A noiva, então, buscou amparo na Justiça.

Decadência

O juiz de primeira instância extinguiu o feito, sem resolução do mérito, por julgar que o direito da autora teria sido atingido pela decadência. Ele considerou o prazo decadencial de 30 dias previsto no CDC para a reclamação relacionada a bens não duráveis.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDF) confirmou a sentença. Segundo o colegiado de segunda instância, peças de roupa seriam produtos não duradouros, principalmente um vestido de noiva, “cujo uso se extingue com a realização da cerimônia”.

Bem durável

O ministro Villas Bôas Cueva, relator do recurso interposto no STJ, esclareceu que o produto durável é aquele que “não se extingue pelo uso, levando algum tempo para se desgastar”. Salientou que “ao consumidor é facultada a utilização do bem conforme sua vontade e necessidade”, afirmando que “nenhum produto é eterno, pois, de um modo ou de outro, todos os bens tendem a um fim material em algum momento, já que sua existência está atrelada à sua vida útil”.

Assim, Cueva esclareceu em seu voto que o aspecto de durabilidade do bem inclui a noção de que, um dia, ele perderá sua função. Bens duráveis são aqueles que servirão ao consumidor durante um certo tempo, que pode variar em razão de fatores diversos. Por outro lado, bens não duráveis são aqueles de desgaste imediato, que findam com um “único ato de consumo”, como alimentos, remédios e combustíveis.

Valor sentimental

Para o relator, o vestido de noiva é um bem de uso especial, um artigo de luxo, com valor sentimental e características singulares, que desperta desejos e pode ser, inclusive, resultado de esforço especial para a aquisição. “É notório que, por seu valor sentimental, há quem o guarde para a posteridade, muitas vezes com a finalidade de vê-lo reutilizado em cerimônias de casamento por familiares (filhas, netas e bisnetas) de uma mesma estirpe”, acrescentou o ministro.

Ainda de acordo com o relator, “há pessoas que o mantêm como lembrança da escolha de vida e da emoção vivenciada no momento do enlace amoroso, enquanto há aquelas que guardam o vestido de noiva para uma possível reforma, seja por meio de aproveitamento do material (normalmente valioso), do tingimento da roupa (cujo tecido, em regra, é de alta qualidade) ou, ainda, para extrair lucro econômico, por meio de aluguel (negócio rentável e comum atualmente)”, o que demonstra que a vestimenta, como outra qualquer, “sobreviverá a muitos usos”.

CDC

Por isso, segundo o relator, incide o prazo decadencial de 90 dias, previsto pelo CDC, aplicável às reclamações relativas a vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos definidos como bens duráveis, contado da data de entrega efetiva do produto.

No caso, explicou Cueva, o bem entregue não estava em perfeito estado e não correspondia ao modelo previamente combinado entre a consumidora e a empresa que o confeccionou. Tal tipo de vício é perceptível pelo “consumidor médio”, e dispensa conhecimento especializado, por decorrer de análise superficial do produto (simples visualização ou uso), cuja constatação é verificável de plano.

Além disso, o relator ressaltou a frustração das expectativas às vésperas da cerimônia e o transtorno pela necessidade de buscar um profissional às pressas que realizasse os consertos indispensáveis para utilização da roupa no casamento. Para o ministro, as circunstâncias do caso demonstram claramente a angústia e a frustração da pessoa que comprou o vestido para uma ocasião tão especial.

Interrupção do prazo

Em seu voto, Villas Bôas Cueva teceu comentários sobre a interpretação do parágrafo 2º do artigo 26 do CDC, segundo o qual, entre os fatores que “obstam a decadência” do direito de reclamar por vícios do produto ou serviço, está “a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor”.

Segundo o ministro, quando a consumidora apresentou notificação extrajudicial à empresa houve interrupção do prazo decadencial.

Cueva explicou que, embora não haja na lei nenhuma forma específica para tanto, a reclamação pode ser apresentada por vários meios: verbal, seja pessoalmente ou por telefone, ou ainda por escrito, via instrumento enviado pelo cartório de títulos e documentos, por carta registrada ou simples, e-mail, fac-símile, entre outros canais.

A jurisprudência do STJ admite que a simples reclamação verbal é suficiente para interromper a decadência, desde que efetivamente comprovada e direcionada a quem interessa.

Quanto à expressão “obstam a decadência” prevista no artigo 26, parágrafo 2º, do CDC, o ministro afirmou versar uma modalidade de interrupção do prazo decadencial, já que “a melhor doutrina assegura maior amplitude à tutela dos consumidores, cuja hipossuficiência, em regra, norteia as opções do legislador”. É que tal interpretação beneficia sobremaneira o consumidor, que dispõe novamente do prazo completo para exercer seu direito a partir da resposta negativa do fornecedor.

Confira neste [link](#).

Consumidor que desistiu de pacote turístico tem direito à restituição de 80% do valor pago

Fonte: STJ

Cláusula contratual que estabelece a perda integral do preço pago, em caso de cancelamento do serviço, constitui estipulação abusiva, que resulta em enriquecimento ilícito.

Com esse entendimento, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reformou acórdão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) que determinou a perda integral do valor de R\$ 18.101,93 pagos antecipadamente por um consumidor, que desistiu de pacote turístico de 14 dias para Turquia, Grécia e França.

Segundo o processo, o consumidor desistiu da viagem e propôs ação de rescisão contratual cumulada com repetição do indébito contra a empresa Tereza Perez Viagens e Turismo Ltda., postulando a restituição de parte do valor pago pelo pacote.

Multa de 100%

O juízo de primeiro grau julgou os pedidos procedentes e determinou a restituição ao autor de 90% do valor total pago. A empresa apelou ao TJMG, que reconheceu a validade da cláusula penal de 100% do valor pago, estabelecida no contrato para o caso de cancelamento. O consumidor recorreu ao STJ.

Para o relator do recurso, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, o valor da multa contratual estabelecido em 100% sobre o montante pago pelo pacote de turismo é flagrantemente abusivo, ferindo a legislação aplicável ao caso, seja na perspectiva do Código Civil, seja na perspectiva do Código de Defesa do Consumidor.

Citando doutrina e precedentes, o relator concluiu que o entendimento adotado pelo tribunal mineiro merece reforma, pois não é possível falar em perda total dos valores pagos antecipadamente, sob pena de se criar uma situação que, além de vantajosa para a fornecedora de serviços, mostra-se excessivamente desvantajosa para o consumidor.

Abuso

Segundo o ministro, a perda total do valor pago viola os incisos II e IV do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, que determina: “São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: II – subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código; IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada.”

“Deve-se, assim, reconhecer a abusividade da cláusula contratual em questão, seja por subtrair do consumidor a possibilidade de reembolso, ao menos parcial, como postulado na inicial, da quantia antecipadamente paga, seja por lhe estabelecer uma desvantagem exagerada”, afirmou o relator em seu voto.

Paulo de Tarso Sanseveino também ressaltou que o cancelamento de pacote turístico contratado constitui risco do empreendimento desenvolvido por qualquer agência de turismo, e esta não pode pretender a transferência integral do ônus decorrente de sua atividade empresarial aos consumidores.

Assim, em decisão unânime, a Turma deu provimento ao recurso especial para determinar a redução do montante estipulado a título de cláusula penal para 20% sobre o valor antecipadamente pago, incidindo correção monetária desde o ajuizamento da demanda e juros de mora desde a citação.

Confira neste [link](#).

Comprador de imóvel deve receber valor à vista após rescisão

Fonte: Consultor Jurídico

Quando ocorre a rescisão de contrato de promessa de compra e venda de imóvel, é abusiva cláusula que prevê a restituição dos valores de forma parcelada ou apenas após o fim das obras. O entendimento foi tomado pela 2ª Seção do Superior Tribunal de Justiça, que julgou Recurso Especial que discutia a forma de devolução do dinheiro a um comprador que pediu a rescisão contratual. O REsp foi analisado sob o rito dos recursos repetitivos, estabelecido pelo artigo 543-C do Código de Processo Civil.

A decisão servirá como base para o julgamento de demandas semelhantes nos tribunais de instâncias inferiores. A decisão incluiu a definição de que, caso o vendedor tenha desistido do negócio, a restituição é total e, se a desistência ocorreu por decisão do comprador, cabe à outra parte devolver parte do valor pago. O recurso foi ajuizado após o Tribunal de Justiça de Santa Catarina determinar a restituição imediata, em parcela única, do valor pago pelo comprador.

Relator do caso, o ministro Luis Felipe Salomão afirmou que já há jurisprudência consolidada no STJ de que é abusiva cláusula contratual que regulamenta a restituição apenas após a conclusão da obra. Segundo Salomão, o entendimento é de que a prática representa violação ao artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor. Isso ocorre porque o vendedor pode, caso uma das partes desista, vender o imóvel a um terceiro e lucrar com a retenção dos pagamentos do primeiro comprador, disse ele.

De acordo com o relator, “o direito ao recebimento do que é devido ao consumidor fica submetido ao puro arbítrio do fornecedor”, já que o fim das obras depende apenas deste e pode inclusive não acontecer. A obrigação de restituição do valor em parcela única e de forma imediata independe de quem tenha pedido a rescisão, sendo a única diferença o pagamento total ou parcial do que já foi quitado. Salomão ainda citou jurisprudência consolidada da 2ª Seção do STJ em relação à possibilidade de o comprador pedir a rescisão sob a alegação de que não consegue arcar com o valor. Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.

[Recurso Especial 1.300.418](#)

<http://www.conjur.com.br/2013-dez-02/rescisao-contratual-comprador-imovel-receber-valor-vista>