



## Sumário

### Sumário

#### ▪ Notícias

1. [Número de usuários de planos de saúde insatisfeitos não pára de crescer na região \(TV Globo/Campinas\)](#)
2. [Patrulha do Consumidor mostra que empresa de ônibus está cobrando a passagem de idosos acima de 60 anos \(TV Record/São Paulo\)](#)
3. [TJ-SP mantém tarifa de ônibus de Santos em R\\$ 3,45 \(A Tribuna\)](#)
4. [Estudantes que desistirem antes do início das aulas têm o direito a receber 100% do valor pago, afirma o Procon-SP \(Radio Comercial/Presidente Prudente\)](#)
5. [Boletos e contas de luz podem esconder cobranças indevidas; consumidor deve ficar atento às contas \(TV Globo/São Carlos\)](#)
6. [TJ determina fornecimento de água e energia a casa irregular \(O Vale/São José dos Campos\)](#)

#### ▪ Jurisprudência

#### ▪ Superior Tribunal de Justiça

1. [Recurso Especial. Ação declaratória de ilegalidade de cobrança de mensalidades relativas a plano de saúde c/c repetição de indébito. Contribuição de empregado demitido sem justa causa. Valores diferenciados para empregados e ex-empregados. Impossibilidade. Interpretação do art. 30 da Lei n. 9.656/1998 que prescinde da aplicação da Resolução n. 279/2011. Repetição em dobro. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Necessidade de má-fé do credor. Recurso parcialmente provido.](#)

#### ▪ Tribunais Estaduais

1. [Ação indenizatória – dano moral – cadeirante – acidente na escada rolante – responsabilidade do preposto – laudo – sequela – sentença de parcial procedência – dano moral – R\\$ 6.000,00. \(TJ-SP\).](#)
2. [Apelação cível. Ação de indenização por danos morais. Recurso do réu. Autora com a bolsa amniótica rompida. Ausência de atendimento médico. Gestante que necessita deslocar-se a outro hospital para realização do parto. Dano moral. Recusa indevida de atendimento, sob a alegação de que o plano de saúde não cobriria os gastos durante o período de carência. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Ato ilícito perpetrado pelo agravamento da dor e angústia geradas. Hipótese que extrapola o mero descumprimento contratual. Dever de indenizar configurado. Sentença mantida no tópico. \(TJ-SC\).](#)
3. [Apelação cível. Ação anulatória de cobrança. Relação consumerista. Alegação de consumo da água acima da média apurada. Inexistência de elementos que justifiquem um aumento em grau exacerbado. Companhia de água que não demonstrou a regularidade da cobrança. Ônus que lhe cabia. Inteligência do art. 373, II do CPC/2015. \(TJ-AL\).](#)
4. [Apelação cível. Ação revisional de cláusulas contratuais. Cartão de crédito consignado. Incidência do código de defesa do consumidor. Natureza híbrida. Princípios da transparência e informação. Juros remuneratórios. Limitação à taxa média de mercado para operações similares. Capitalização de juros. Repetição do indébito. Indenização por danos morais. Razoabilidade e proporcionalidade. \(TJ-GO\)](#)

## | Apresentação

Caros Defensores (as) Públicos (as) e Servidores (as):

Apresentamos a quadragésima oitava edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que vem sendo editado com periodicidade mensal. Sugestões para a elaboração e aprimoramento desse Informativo podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico [nudecon@defensoria.sp.def.br](mailto:nudecon@defensoria.sp.def.br).

Boa leitura!

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Notícias

### 1) Número de usuários de planos de saúde insatisfeitos não pára de crescer na região



*Veículo: TV Globo*

*Data: 28/02/2017*

*Cidade: Campinas*

Para assistir à matéria, clique [aqui](#).

[▲ Voltar ao menu](#)

### 2) Patrulha do Consumidor mostra que empresa de ônibus está cobrando a passagem de idosos acima de 60 anos



*Veículo: TV Record*

*Data: 17/02/2017*

*Cidade: São Paulo*

Para assistir à matéria, clique [aqui](#).

[▲ Voltar ao menu](#)

### 3) TJ-SP mantém tarifa de ônibus de Santos em R\$ 3,45

*Veículo: A Tribuna*

*Data: 10/02/2017*

O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) negou recursos da Prefeitura de Santos e da Defensoria Pública, com pedidos diferentes, e manteve a tarifa dos ônibus municipais em R\$ 3,45, como determinado em primeira instância.

Depois da decisão liminar da juíza Patricia Naha, da 2ª Vara da Fazenda Pública de Santos, de suspender o reajuste para R\$ 3,85, sancionado pelo prefeito Paulo Alexandre Barbosa, as três partes envolvidas no processo recorreram ao TJ-SP, o órgão de segunda instância.

Concessionária do transporte público em Santos, a Viação Piracicabana foi a primeira a ter o recurso negado, em 23 de janeiro. O desembargador Julio Cesar Spoladore Dominguez discordou da alegação da empresa de que a suspensão do aumento para R\$ 3,85 provocaria “irreparável impacto econômico-financeiro”, pois a própria companhia destacou ter suportado defasagem da tarifa por 24 meses.

Julio Cesar usou o mesmo argumento para negar o recurso da Prefeitura, em despacho publicado anteontem. “Verifica-se que - ao menos nesta via de análise superficial - não está presente o risco de dano grave e de difícil reparação, que é requisito necessário à concessão do pretendido efeito suspensivo”, escreveu o desembargador.

A Procuradoria-Geral do Município havia sustentado que “eventual omissão ao reajuste traria prejuízo à permissionária e, inevitavelmente, refletiria na qualidade dos serviços prestados à população, que será privada do adequado serviço de transporte”.

Em seu recurso, a Prefeitura defendeu a independência dos poderes. “O reajuste da tarifa do transporte para R\$ 3,85 foi oriundo de análise técnica, necessária à sua sustentabilidade econômica e financeira, não podendo o Poder Judiciário, literalmente, rasgar os termos do contrato e estabelecer outro índice de reajuste”.

Para a gestão de Paulo Alexandre, os R\$ 3,85 são necessários em razão do aumento dos custos do transporte e da diminuição de 6,17% no número de usuários.

Já a Defensoria Pública havia recorrido ao TJ-SP porque não concordou com os R\$ 3,45 estipulados em primeira instância.

Além de apresentarem os argumentos contrários à paulada de 18,46% na tarifa, os defensores públicos Alexandre Pereira Soares, Fabricio Feres Furlam e Felipe Pires Pereira sustentaram que a juíza Patricia Naha não poderia ter determinado um valor de passagem a seu critério, já que o pedido inicial era a suspensão total do reajuste.

Mas o desembargador entendeu que a decisão da magistrada de primeira instância de conceder reajuste de R\$ 0,20, com base no índice de inflação de 2016, não é despropositada. Por isso, negou o recurso da Defensoria.

O processo seguirá agora seu andamento normal, com a Justiça de primeira instância avaliando, em definitivo, se pode ou não ter reajuste.

Para ler à matéria, clique [aqui](#).

[▲ Voltar ao menu](#)

**4) Estudantes que desistirem antes do início das aulas têm o direito a receber 100% do valor pago, afirma o Procon-SP**

*Veículo: Radio Comercial*

Data: 10/02/2017

Cidade: Presidente Prudente

Para ouvir à matéria, clique [aqui](#).

[▲ Voltar ao menu](#)

## 5) Boletos e contas de luz podem esconder cobranças indevidas; consumidor deve ficar atento às contas



Veículo: TV Globo

Data: 02/02/2017

Cidade: São Carlos

Para assistir à matéria, clique [aqui](#).

[▲ Voltar ao menu](#)

## 6) TJ determina fornecimento de água e energia a casa irregular

Veículo: O Vale

Data: 01/02/2017

Cidade: São José dos Campos

O Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu o direito de uma moradora de São José dos Campos de ter energia elétrica, água e rede de esgoto em sua casa.

De acordo com a Defensoria Pública, as concessionárias de água e de energia, e também a prefeitura, alegavam que não poder iam realizar obras públicas na área em que a mulher vive, pois a mesma seria irregular.

O caso aconteceu no bairro Costinha, na zona norte da cidade. A moradora, que é empregada doméstica, fez o pedido para instalação de água e energia em sua casa, mas teve a solicitação negada.

“Ela depende da caridade dos vizinhos para lhe fornecer um pouco d’água para cozinhar, ainda emprestam a geladeira para estocar alimentos”, disse o defensor público Jairo Salvador de Souza na ação.

“Para realizar sua higiene pessoal, a autora tem que se deslocar até a casa de sua irmã, ou seja, a autora encontra-se prejudicada, pois sem água, esgoto e energia elétrica não é possível a manutenção de uma condição digna de existência”, afirmou o defensor.

Para ler à matéria, clique [aqui](#).

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Jurisprudência

[▲ Voltar ao menu](#)

### ▪ Superior Tribunal de Justiça

**1) Ementa:** RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE ILEGALIDADE DE COBRANÇA DE MENSALIDADES RELATIVAS A PLANO DE SAÚDE C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CONTRIBUIÇÃO DE EMPREGADO DEMITIDO SEM JUSTA CAUSA. VALORES DIFERENCIADOS PARA EMPREGADOS E EX-EMPREGADOS. IMPOSSIBILIDADE. INTERPRETAÇÃO DO ART. 30 DA LEI N. 9.656/1998 QUE PRESCINDE DA APLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO N. 279/2011. REPETIÇÃO EM DOBRO. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. NECESSIDADE DE MÁ-FÉ DO CREDOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Trata-se, na origem, de ação declaratória de ilegalidade da cobrança de mensalidades relativas a plano de saúde c/c repetição do indébito proposta por ex-empregado, demitido sem justa causa, que ao deixar a empresa teve o valor de sua contribuição aumentada de R\$ 2.840,46 (dois mil, oitocentos e quarenta reais e quarenta e seis centavos) para R\$ 6.645,16 (seis mil, seiscentos e quarenta e cinco reais e dezesseis centavos).

2. Consoante dispõe o art. 30 da Lei n. 9.656/1998, "ao consumidor que contribuir para produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei, em decorrência de vínculo empregatício, no caso de rescisão ou exoneração do contrato de trabalho sem justa causa, é assegurado o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral".

3. Sendo a resolução um ato normativo subordinado à lei, não pode restringir, ampliar ou modificar direitos e obrigações por ela previstos, a exemplo do que ocorre com o poder regulamentar do Executivo, cujos limites estão descritos no art. 84, IV, da Constituição Federal, e têm por objetivo justamente a fiel execução da lei.

4. A Resolução n. 279/2011, por meio de seu art. 16, não inovou na ordem jurídica, ao assinalar que a manutenção do ex-empregado, demitido sem justa causa, na condição de beneficiário no mesmo plano privado de assistência à saúde em que se encontrava, observará "as mesmas condições de reajuste, preço, faixa etária e fator moderador existentes durante a vigência do contrato de trabalho", haja vista que essa compreensão já era possível de ser extraída, antes mesmo de sua edição, como decorrência da interpretação sistemática do texto legal que a antecedeu, qual seja, o art.

30 da Lei n. 9.656/1998, que, diante de situação idêntica, assegurava ao ex-empregado o direito de manter-se vinculado ao plano, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava à época da vigência do contrato de trabalho, "desde que assuma o seu pagamento integral".

5. O referido ato normativo veio apenas para corroborar aquilo que já se podia depreender do espírito protetivo da lei, voltado a preservar ao trabalhador o acesso à saúde, bem como aos seus dependentes, diante de uma situação que, em decorrência da perda do emprego, acabou por torná-lo ainda mais vulnerável.

6. Segundo a jurisprudência desta Corte, a condenação à restituição em dobro, conforme previsão do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, somente é cabível na hipótese de ser demonstrada a má-fé do fornecedor ao cobrar do consumidor os valores indevidos, o que não se verifica nos autos.

7. Recurso especial parcialmente provido.

**(REsp 1539815/DF, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/02/2017, DJe 14/02/2017)**

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Tribunais Estaduais

**1) Ementa:** AÇÃO INDENIZATÓRIA – DANO MORAL – CADEIRANTE – ACIDENTE NA ESCADA ROLANTE – RESPONSABILIDADE DO PREPOSTO – LAUDO – SEQUELA – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – DANO MORAL – R\$ 6.000,00.

1- Apelação (autora) – majoração do dano moral – cabimento – conduta arriscada – não utilização do elevador – teoria da incolumidade – verba honorária – sucumbência recíproca ausente – incidência – Recurso parcialmente provido.

2- Apelação (seguradora) – discussão em torno do dano moral – soma elevada – prequestionamento inexistente – Recurso desprovido.

3- Recurso da autora parcialmente provido e da seguradora desprovido.

**(TJSP – Relator(a): Carlos Abrão; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 14/02/2017; Data de registro: 14/02/2017)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**2) Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO RÉU. AUTORA COM A BOLSA AMNIÓTICA ROMPIDA. AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO MÉDICO. GESTANTE QUE NECESSITA DESLOCAR-

SE A OUTRO HOSPITAL PARA REALIZAÇÃO DO PARTO. DANO MORAL. RECUSA INDEVIDA DE ATENDIMENTO, SOB A ALEGAÇÃO DE QUE O PLANO DE SAÚDE NÃO COBRIRIA OS GASTOS DURANTE O PERÍODO DE CARÊNCIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ATO ILÍCITO PERPETRADO PELO AGRAVAMENTO DA DOR E ANGÚSTIA GERADAS. HIPÓTESE QUE EXTRAPOLA O MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA NO TÓPICO.

“[...] Ação indenizatória fundada em recusa de internação e frustrada transferência da segurada, enferma e grávida, entre hospitais. Evidente relação consumerista, subsumindo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor que, em seu art.14, consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, bastando para tanto a demonstração do fato, do dano e do nexo causal, sendo prescindível a presença da culpa. Defesas das rés que se limitaram a imputar uma a outra a responsabilidade pelo ocorrido, não tendo as prestadoras de serviço infirmado a narrativa da autora. Conjunto probatório que atesta que a autora permaneceu em maca do nosocômio, aguardando internação e a prova testemunhal evidenciou o descaso de ambos os réus em solucionar a situação da paciente com a brevidade necessária. Hospital e plano de saúde que formaram cadeia de prestação de serviço e respondem solidariamente pelos danos causados à paciente. Superior Tribunal de Justiça que já se manifestou afirmando que ‘a prestadora de serviços de plano de saúde é responsável, concorrentemente, pela qualidade do atendimento oferecido ao contratante em hospitais e por médicos por ela credenciados, aos quais aquele teve de obrigatoriamente se socorrer sob pena de não fruir da cobertura respectiva.’ (REsp 164084/SP, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 17/02/2000, DJ 17/04/2000, p. 68). Condutas abusivas de ambas as rés causaram flagrante frustração da expectativa da consumidora quanto à prestação do serviço de saúde contratado, respaldando, por consequência, a condenação à reparação moral. [...]. (TJRJ, AC n. 0063559-14.2010.8.19.0021, rel<sup>a</sup>. Des<sup>a</sup>. Maria luiza de Freitas Carvalho, j. em 19.03.2014). VALOR INDENIZATÓRIO. MINORAÇÃO. MONTANTE ESTABELECIDO QUE SE AFIGURA INADEQUADO AO CASO CONCRETO. DIMINUIÇÃO DA VERBA PARA VINTE MIL REAIS. RECURSO PROVIDO NO PONTO. “O quantum indenizatório deve ser fixado levando-se em conta os critérios da razoabilidade, bom senso e proporcionalidade, a fim de atender seu caráter punitivo e proporcionar a satisfação correspondente ao prejuízo experimentado pela vítima sem, no entanto, causa-lhe enriquecimento ilícito, nem estimular o causador do dano a continuar a praticá-lo” (AC n. 2007.013988-3, rel. Des. Subst. Gilberto Gomes de Oliveira, j. em 07.04.2011). JUROS DE MORA. ALMEJADA FIXAÇÃO A PARTIR DO ARBITRAMENTO. IMPOSSIBILIDADE. CONTAGEM DESDE O EVENTO DANOSO. EXEGESE DA SÚMULA 54, DO STJ. Dispõe a Súmula 54, do STJ: “Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.” RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.

**(TJSC, Apelação Cível n. 0009300-53.2014.8.24.0033, de Itajaí, rel. Des. Gerson Cherem II, j. 15-12-2016).**

[▲ Voltar ao menu](#)



**3) Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE COBRANÇA. RELAÇÃO CONSUMERISTA. ALEGAÇÃO DE CONSUMO DA ÁGUA ACIMA DA MÉDIA APURADA. INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS QUE JUSTIFIQUEM UM AUMENTO EM GRAU EXACERBADO. COMPANHIA DE ÁGUA QUE NÃO DEMONSTROU A REGULARIDADE DA COBRANÇA. ÔNUS QUE LHE CABIA. INTELIGÊNCIA DO ART. 373, II DO CPC/2015.

01 - No caso em tela, verifica-se de forma inequívoca que a cobrança de R\$ 2.266,78 (dois mil, duzentos e sessenta e seis reais e setenta e oito centavos) na fatura com vencimento em 30/12/009, supera em muito o consumo médio de meses anteriores e posteriores. 02 - Doutra banda, em que pese a apelante sustentar que a referida cobrança se deu em razão de um consumo excessivo ou vazamento interno, não logrou êxito em comprovar tal fato, de modo que não existe elemento probatório suficiente que comprove a culpa do consumidor na variação exacerbada na utilização da água. 03 - No termos do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil/15, caberia a companhia de fornecimento de água comprovar a legitimidade da cobrança, entretanto, como não o fez, deverá ser mantida a anulação da cobrança, com o consequente adequamento do valor devido e a troca do respectivo hidrômetro. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. DECISÃO UNÂNIME. (TJAL, Apelação 0000452-83.2010.8.02.0048, 1ª Câmara Cível, Des. Rel. Fernando Tourinho de Omena Souza, k. 22-02-2017).

[▲ Voltar ao menu](#)

**4) Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. NATUREZA HÍBRIDA. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS. LIMITAÇÃO À TAXA MÉDIA DE MERCADO PARA OPERAÇÕES SIMILARES. CAPITALIZAÇÃO DE JUROS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE

1- Os contratos firmados devem observar os princípios da informação e da transparência, nos termos dos artigos 4º e 6º do Código de Defesa do Consumidor. Na hipótese, constata-se omissão das principais características da operação, em afronta aos princípios em destaque, devendo as cláusulas contratuais serem interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (artigo 47, CDC). 2- É nula a cláusula contratual que estabelece os juros remuneratórios sem, no entanto, indicar expressamente as taxas incidentes. Neste caso, o critério para correção da abusividade contratual terá por base a taxa média praticada pelo mercado nas operações da espécie, ao tempo da formalização da avença. 3- É permitida a capitalização mensal de juros apenas se sua estipulação for expressa, o que não ocorreu no caso. 4- Admite-se a repetição de indébito em dobro quando constatada cobrança e o pagamento indevido de encargo, em repúdio ao enriquecimento ilícito de quem o recebeu. 5- Uma vez que restou configurada a ocorrência do ato ilícito, independentemente de prova concreta a respeito (dano in re ipsa), cuja constatação se verifica pela simples prática do ato causador, neste caso consubstanciado pelos débitos infundáveis que foram cobrados mensalmente da apelada, caracterizado está o dano moral. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA.

(TJGO, APELACAO CIVEL 38061-56.2015.8.09.0137, Rel. DR(A). MARCUS DA COSTA FERREIRA, 6A CAMARA CIVEL, julgado em 21/02/2017, DJe 2221 de 03/03/2017)

[▲ Voltar ao menu](#)

O **Boletim eletrônico: Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor** destina-se à comunicação interna da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e seus parceiros. Produzido pelo **Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor** parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social e Assessoria de Imprensa. Para mais informações, contate [nudecon@defensoria.sp.gov.br](mailto:nudecon@defensoria.sp.gov.br)

