



Sumário

Sumário

▪ **Notícias**

1. [Consumidor começa a trocar cartões de crédito por cartões de loja \(Revista Veja\)](#)
2. [Conheça a atuação do Ipem-SP na defesa dos direitos do consumidor \(Portal do Governo do Estado de São Paulo\)](#)
3. [Acidente na rodovia Mogi-Bertioga: Defensoria Pública de SP firma TAC com empresa de ônibus para indenizar vítimas e familiares \(Defensoria Pública do Estado de São Paulo\)](#)

▪ **Jurisprudência**▪ **Superior Tribunal de Justiça**

1. [Concessão de transporte coletivo municipal e lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência. STJ.](#)
2. [Recurso Especial Repetitivo. Direito Civil e do Consumidor. Incorporação imobiliária. Venda de unidades autônomas em estande de vendas. Corretagem. Cláusula de transferência da obrigação ao consumidor. Validade. Preço total. Dever de informação. Serviço de assessoria técnico-imobiliária \(SATI\). Abusividade da cobrança. STJ.](#)

▪ **Tribunais Estaduais**

1. [Direito do Consumidor. Contrato de prestação de serviços educacionais. Alteração unilateral do valor da semestralidade. TJ-DF.](#)
2. [Civil. Direito do Consumidor. Empréstimo consignado. Contratação não comprovada. TJ-DF.](#)
3. [Agravo de Instrumento. Direito público não especificado. Fornecimento de energia elétrica. Ação anulatória de fatura de energia elétrica com pedido liminar de manutenção do serviço essencial. Inversão do ônus da prova. Cabimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. TJ-RS.](#)
4. [Apelação Cível. Transporte. Ação indenizatória. Remarcação de passagens realizada com antecedência de mais de dois meses. Taxa de](#)

remarcação superior a 30% do valor da tarifa. Abusividade reconhecida. Art. 740, §3º, do Código Civil. Art. 51 do CDC. TJ-RS.

5. Consumidor. Apelação Cível. Ação de indenização por perdas e danos. Responsabilidade Civil. Débito indevido na conta bancária do autor. Empréstimo não contratado. Fraude caracterizada. Dano moral configurado. Quantum fixado pelo juízo a quo em patamar adequado. Precedentes. Manutenção da sentença que se impõe. Apelo conhecido e desprovido. TJ-RN.

| Apresentação

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

Apresentamos a quadragésima segunda 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.

Boa leitura!

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Notícias

1) Consumidor começa a trocar cartões de crédito por cartões de loja

Veículo: Revista Veja

Data: 17/08/2016

Em meio ao cenário de juros altos e maior restrição nas concessões de crédito, os consumidores diminuíram a posse de cartão de crédito e aumentaram o uso de cartões de lojas e supermercados. O percentual de consumidores que usavam cartão de crédito caiu de 42% em 2015 para 40% em 2016. Já o total que usava cartão de loja e supermercados avançou de 25% para 28% no período, maior patamar em pelo menos dez anos. Os dados são de um levantamento da Federação do Comércio do Estado do Rio de Janeiro (Fecomércio-RJ) em parceria com o instituto de pesquisa Ipsos.

“O uso de cartão de estabelecimentos comerciais vem crescendo desde 2012. Aumentaram as parcerias do comércio com instituições financeiras. Os estabelecimentos estão cada vez mais envolvidos na forma de pagamento. É o varejo tendo que se reinventar para não perder mercado”, apontou o gerente de economia da Fecomércio-RJ, Christian Travassos.

Quanto aos critérios para a escolha da modalidade de crédito, 30% dos consumidores entrevistados disseram priorizar a rapidez na aprovação e outros 30% atribuíam a escolha ao valor das parcelas. O cartão de loja costuma proporcionar justamente a aprovação imediata de crédito e ainda possibilita esticar mais o prazo de pagamento, o que acaba diminuindo as parcelas.

“Você tem uma margem considerável de pessoas ainda com carteira assinada, com condições de tomada de crédito, e que não tinham acesso ao cartão de loja. Nesse momento de cobertor curto, essa é uma forma de fazer girar o orçamento. Então elas recorrem a essa modalidade de crédito”, justificou Travassos.

As demais razões mais citadas para a escolha do crédito foram o prazo para parcelamento (25%) e a menor taxa de juros (22%). “Está mais difícil aprovar um crédito bancário do que pegar um crédito na própria loja. O crédito de loja depende exclusivamente do lojista. Ele pensa: ‘vou aumentar a receita e correr mais riscos’. Vai do limite de cada lojista até onde ele tem condições e vale a pena assumir esses riscos”, disse o economista da Boa Vista SCPC (Serviço Central de Proteção ao Crédito), Flávio Calife.

Juros mais baixos

Segundo Calife, o cartão de loja ainda tem a vantagem de ter normalmente juros mais baixos do que os praticados pelos cartões de crédito em caso de inadimplência, o que atrai os consumidores mais prudentes.

“Há uma cautela no consumidor de tentar evitar modalidades com juros muito elevados. Os juros (no cartão de loja) são mais baixos, é o mesmo que atrasar e pagar multa de um pagamento de escola ou curso de inglês. Até o crédito consignado é mais caro”, contou Calife.

Embora o uso do cartão de loja tenha aumentado no último ano, a fatia de inadimplentes nessa modalidade de crédito recuou. Segundo dados da Boa Vista SCPC, o cartão de loja era a origem de 6% da inadimplência em junho deste ano, ante uma fatia de 9% do total de inadimplentes em junho de 2015.

Travassos, da Fecomércio-RJ, lembra que a principal razão para a tomada de crédito pelo consumidor ainda é a falta de dinheiro para pagamento à vista. “O consumidor ainda não presta tanta atenção nos juros quanto poderia prestar. É mais pela disponibilidade e pelo momento de precisar esticar o cobertor”, declarou ele.

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Conheça a atuação do Ipem-SP na defesa dos direitos do consumidor

Veículo: Portal do Governo do Estado de São Paulo

Data: 22/08/2016

O Ipem-SP (Instituto de Pesos e Medidas), autarquia vinculada à Secretaria da Justiça do Estado de São Paulo e órgão delegado ao Inmetro, bateu em julho a marca de 160 mil ações em defesa do consumidor. Na maioria

das vezes a atuação do órgão pode passar despercebida, mas ele está por trás de operações como a fiscalização dos pesos das mercadorias para o que o consumidor não seja lesado, está nos postos de combustíveis para aferir se as bombas de abastecimento não foram adulteradas ou verificando os taxímetros para certificar a cobrança correta das tarifas.

São serviços essenciais prestados à população em todo o Estado de São Paulo. Com uma equipe de especialistas e profissionais, o Ipem-SP atua em supermercados, empresas de distribuição de alimentos, gás e até nos aeroportos, como aconteceu nos últimos dias, por ocasião dos jogos olímpicos, modalidade futebol, que foram realizados em São Paulo. Em operação que teve bastante repercussão na imprensa, o Ipem-SP fiscalizou as balanças instaladas nos guichês das companhias de aviação para conferir a medição e evitar que os passageiros pagassem a mais pelo peso limite das bagagens.

São operações rotineiras do Ipem-SP verificar as relações de consumo, entre elas, na fiscalização rotineira de balanças, bombas de combustíveis, taxímetros, hidrômetros, cronotacógrafos, radares, medidores de pressão arterial, radares, capacetes de motociclistas, preservativos, brinquedos, cadeiras e carros para crianças, peças de roupa, cama, mesa e banho, botijões de gás, entre outros materiais e produtos.

O Ipem-SP tem o papel de garantir que o consumidor leve para casa a quantidade exata de produto pelo qual pagou, caso dos produtos alimentícios que encontra nos supermercados, como o arroz, o feijão e qualquer outro do gênero, os materiais escolares, papel higiênico, produtos sazonais, como ovos de Páscoa, panetones, entre outras centenas de produtos, pois é praticamente impossível para o consumidor conferir durante as compras se um rolo de papel higiênico tem de fato os 30 metros prometidos na embalagem.

O consumidor pode e deve recorrer ao Ipem-SP se sentir que está sendo lesado e recorrer à Ouvidoria do órgão pelo telefone 0800 013 05 22, de segunda a sexta, das 9h às 17h, ou enviar email para ouvidoria@ipem.sp.gov.br.

[▲ Voltar ao menu](#)

3) Acidente na rodovia Mogi-Bertioga: Defensoria Pública de SP firma TAC com empresa de ônibus para indenizar vítimas e familiares

Veículo: DPE/SP

Data: 30/08/2016

A Defensoria Pública de SP firmou um termo de ajustamento de conduta (TAC) com a empresa União do Litoral Transporte e Turismo Ltda. que prevê pagamento de indenizações e assistência em saúde aos sobreviventes e

familiares de vítimas fatais do acidente com ônibus da empresa ocorrido no último dia 8/6, na estrada que liga Mogi das Cruzes e São Sebastião.

O acidente na rodovia Mogi-Bertioga (SP-98) deixou 18 pessoas mortas e 17 feridas. O ônibus levava jovens universitários que vivem em comunidades carentes de São Sebastião para suas faculdades, localizadas em Mogi das Cruzes, a cerca de 130km.

Divulgado hoje, o TAC decorre de atuação coletiva da Defensoria Pública, por meio de seu Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, em atenção ao perfil socioeconômico das famílias atingidas – e com o objetivo de evitar a necessidade de judicialização do caso, que poderia durar anos.

De acordo com o TAC, a empresa ficará responsável por fornecer atendimento médico, sessões de fisioterapia e atendimento psicológico. Deverá também indenizar por danos materiais, morais, corporais e estéticos provocados pelo acidente. Os pagamentos aos parentes de vítimas falecidas serão feitos aos familiares de até quarto grau, na ordem de sucessão hereditária.

“Os valores do acordo obedecem aos parâmetros da jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores. Por isso, avaliamos que é uma opção benéfica para as famílias, já que se alcança uma solução imediata, que afasta uma espera por anos de decisão judicial de indenização”, explicam os Defensores Alvimar Virgílio de Almeida, Rodrigo Serra e Fernando Baby, responsáveis pelo caso.

A adesão ao acordo coletivo é facultativa para as vítimas e seus familiares. O acordo não impede que, se assim desejarem, as famílias optem por mover ações na Justiça. A Defensoria realiza no dia 1º/9 uma reunião para apresentar às vítimas e familiares os termos do TAC, no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Boiucanga, em São Sebastião, a partir das 10h.

Além desse atendimento, o TAC também prevê a realização pela empresa de obras e serviços de reforma em uma creche de São Sebastião, no valor de R\$ 80 mil, como forma de se compensar os danos gerados na comunidade local, conforme projeto a ser apresentado pela prefeitura em 12 meses e homologado pela Defensoria Pública.

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Jurisprudência

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Superior Tribunal de Justiça

1) Ementa: RECURSO ESPECIAL DAS CONCESSIONÁRIAS. ADMINISTRATIVO E CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONCESSÃO DE TRANSPORTE COLETIVO MUNICIPAL. LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (LEI N. 13.146/2015). ACESSIBILIDADE. RECONFIGURAÇÃO DOS ÔNIBUS PARA RESERVA DE ASSENTOS PREFERENCIAIS ANTES DA ROLETA. RESPONSABILIDADE OPERACIONAL E LEGAL DA CONCESSIONÁRIA PELOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS QUANTO À ADEQUAÇÃO, EFICIÊNCIA, SEGURANÇA E, SE ESSENCIAIS, CONTINUIDADE (ART. 22, CAPUT E PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC). ALEGAÇÃO DE NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO. NÃO DEMONSTRAÇÃO.

(Relator(a): Humberto Martins; 2ª Turma do Superior Tribunal de Justiça; Data do julgamento: 18/08/2016; Data de registro: 29/08/2016).

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Ementa: RECURSO ESPECIAL REPETITIVO. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. INCORPORAÇÃO IMOBILIÁRIA. VENDA DE UNIDADES AUTÔNOMAS EM ESTANDE DE VENDAS. CORRETAGEM. CLÁUSULA DE TRANSFERÊNCIA DA OBRIGAÇÃO AO CONSUMIDOR. VALIDADE. PREÇO TOTAL. DEVER DE INFORMAÇÃO. SERVIÇO DE ASSESSORIA TÉCNICO-IMOBILIÁRIA (SATI). ABUSIVIDADE DA COBRANÇA.

I - TESE PARA OS FINS DO ART. 1.040 DO CPC/2015:

1.1. Validade da cláusula contratual que transfere ao promitente-comprador a obrigação de pagar a comissão de corretagem nos contratos de promessa de compra e venda de unidade autônoma em regime de incorporação imobiliária, desde que previamente informado o preço total da aquisição da unidade autônoma, com o destaque do valor da comissão de corretagem.

1.2. Abusividade da cobrança pelo promitente-vendedor do serviço de assessoria técnico-imobiliária (SATI), ou atividade congênere, vinculado à celebração de promessa de compra e venda de imóvel.

II - CASO CONCRETO:

2.1. Improcedência do pedido de restituição da comissão de corretagem, tendo em vista a validade da cláusula prevista no contrato acerca da transferência desse encargo ao consumidor. Aplicação da tese 1.1.

2.2. Abusividade da cobrança por serviço de assessoria imobiliária, mantendo-se a procedência do pedido de restituição. Aplicação da tese 1.2.

III - RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

(Relator(a): Paulo de Tarso Sanseverino; Órgão julgador: Superior Tribunal de Justiça; Data do julgamento: 27/07/2016; Data de registro: 05/08/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

▪ Tribunais Estaduais

1) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. ALTERAÇÃO UNILATERAL DO VALOR DA SEMESTRALIDADE. 1 - Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2 - Contrato de Prestação de Serviços Educacionais. Modificação unilateral. A proposta de contrato obriga o proponente (art. 427 Código Civil c/c art. 48 CDC). **Na ausência de demonstração de que houve comunicação acerca da alteração do valor do contrato, e concordância do aluno, há de se observar os valores constantes do requerimento de matrícula** (fl. 12), devidamente aceitos pela discente. Ademais, a previsão nas condições gerais do contrato (cláusula 3ª §§ 9º e 11 - fls. 45/46) de alteração unilateral do valor das mensalidades é cláusula puramente potestativa, que coloca o aluno em desvantagem, de modo que não pode prevalecer em face do que as partes ajustaram previamente na solicitação de matrícula, e com a qual a instituição de ensino se vincula. 3 - Dano material. Cobrança indevida. A cobrança por serviços que não estão em conformidade com o contrato realizado comporta a repetição do que foi indevidamente pago, e em dobro, ante a inexistência de fato que caracterize o engano justificável (art. 42, parágrafo único, CDC). Sentença que se mantém pelos próprios fundamentos. 4 - Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação, pelo recorrente vencido.

(TJ-DF 20150410114107 0011410-52.2015.8.07.0004, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Data de Julgamento: 27/07/2016, 2ª TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/08/2016 . Pág.: 419/435)

[▲ Voltar ao menu](#)

2) Ementa: CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. I. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo 1º recorrente (BRADESCARD S.A), porquanto se trata de hipótese de responsabilidade solidária (CDC, Art. 7º, parágrafo único), de forma que todos os fornecedores que integram a cadeia de prestação do serviço são responsáveis perante o consumidor (Id 662357-p.04). II. MÉRITO. A) Exclusão da repetição do indébito e restituição do valor fixado a título de danos materiais na forma simples (tese recursal dos dois recorrentes): **Configurada a falha na prestação de serviço consistente nos descontos de prestação de empréstimo consignado no contracheque de aposentadoria do autor (Id 662346-p.03/12), sem a devida comprovação da contratação** (os recorrentes deixaram de apresentar o contrato devidamente assinado), a subsidiar a repetição do indébito (CDC, Art. 42, parágrafo único). **Ausente, pois, hipótese de engano justificável, urge a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados.** Precedentes: TJDF ? 2ª Turma Cível, Acórdão n. 954483; 4ª Turma Cível, Acórdão n. 954875; 1ª Turma Recursal, Acórdão n. 937814; 2ª Turma Recursal, Acórdão n. 937024; 3ª Turma Recursal, Acórdão n. 911639. B) Valor do dano material (tese recursal do 2º recorrente ? BANCO CCSS S.A): Assiste razão ao recorrente quanto à adequação da base de cálculo dos danos materiais (redução de R\$

7.710,42 para R\$ 7.469,76), porque foi descontado indevidamente dos proventos de aposentadoria do requerente (conforme os documentos colacionados pelo próprio autor ? ID 662346-p.3-12) o valor de R\$ 7.469,76, referente a 31 prestações de R\$ 240,96 (período de 09/2012 a 03/2015). Necessário se faz o reajuste dos valores com relação à nova base de cálculo. Recursos conhecidos, porque presentes os pressupostos de admissibilidade. Recurso do BRADESCARD (1º recorrente): rejeitada a preliminar de ilegitimidade e, no mérito, improvido. Recurso do BANCO CCSS S.A (2º recorrente) parcialmente provido tão somente para reduzir a base de cálculo dos danos materiais (R\$ 7.469,76 - sete mil quatrocentos e sessenta e nove reais e setenta e seis centavos), sobre a qual será acrescida a dobra legal (CDC, art. 42, parágrafo único). No mais, sentença mantida por seus próprios fundamentos. Sem custas nem honorários, inclusive quanto ao 1º recorrente, em razão do efeito extensivo (benéfico) derivado do provimento parcial ao recurso do 2º recorrente, por força da solidariedade (Lei 9.099/95, Art. 55).

(TJ-DF 07066192620168070016 0706619-26.2016.8.07.0016, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, Data de Julgamento: 31/08/2016, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 06/09/2016

[▲ Voltar ao menu](#)

3) Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PÚBLICO NÃO ESPECIFICADO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO ANULATÓRIA DE FATURA DE ENERGIA ELÉTRICA COM PEDIDO LIMINAR DE MANUTENÇÃO DO SERVIÇO ESSENCIAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CABIMENTO. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 1. Tratando-se de relação de consumo, o fornecimento de energia elétrica destinado ao usuário residencial, como consumidor final, aplicável as disposições do CDC, cabendo, inclusive, a inversão do ônus da prova. 2. Na hipótese, verificada a hipossuficiência da parte agravada, pois figura como consumidor de unidade rural, correta a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6.º, inciso VIII, do CDC, já que a concessionária agravante é quem detém as melhores condições técnicas de verificar e demonstrar que estaria fornecendo energia elétrica ao consumidor dentro dos níveis de tensão adequados, conforme estabelecido pela sua agência reguladora, bem como tem melhores condições de demonstrar eventuais inadequações técnicas das instalações que estariam ocasionando consumo menor que o efetivamente faturado. 3. Ainda que seja objetiva a responsabilidade civil da concessionária de energia elétrica, tanto pelas disposições do caput do art. 14 do CDC como pela regra do art. 37, § 6º, da Constituição Federal, mesmo na relação de consumo, onde foi determinada a inversão do ônus da prova, não está a parte autora completamente desonerada de comprovar minimamente o fato constitutivo do seu direito. AGRAVO DE INSTRUMENTO DESPROVIDO.

(Agravo de Instrumento Nº 70069016640, Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ricardo Torres Hermann, Julgado em 30/08/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

4) Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. AÇÃO INDENIZATÓRIA. REMARCAÇÃO DE PASSAGENS REALIZADA COM ANTECEDÊNCIA DE MAIS DE DOIS MESES. TAXA DE REMARCAÇÃO SUPERIOR A 30% DO VALOR DA TARIFA. ABUSIVIDADE RECONHECIDA. ART. 740, § 3º, DO CÓDIGO CIVIL. ART. 51 DO CDC. Reconhecimento de abusividade da cláusula que deixa o consumidor em desvantagem excessiva, nos termos do art. 51, IV, do CDC, devendo a penalidade ser reduzida para 5% do valor da tarifa, que se mostra mais proporcional e de acordo com o que dispõe o art. 740, § 3º, do Código Civil. Repetição em dobro dos valores indevidamente cobrados que se mostra devida. Incidência do art. 42, Parágrafo único do CDC. Sentença mantida. APELO DESPROVIDO. UNÂNIME.

(Apelação Cível Nº 70070462924, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 30/08/2016)

[▲ Voltar ao menu](#)

5) EMENTA: CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. DÉBITO INDEVIDO NA CONTA BANCÁRIA DO AUTOR. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. FRAUDE CARACTERIZADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO PELO JUÍZO A QUO EM PATAMAR ADEQUADO. PRECEDENTES. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE. APELO CONHECIDO E DESPROVIDO.

(Apelação Cível nº 2015.006192-5, Tribunal de Justiça do RN, Relatora: Judite Nunes, Julgado em 30/08/2016)

[▲ 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

