



Sumário

**Sumário**

▪ **Notícias**

1. Aplicativos devem ficar livres de entregar dados de clientes (Folha de S. Paulo)
2. Franquia na internet fixa é prática abusiva, diz representante da Senacon (O Globo)
3. STJ vai decidir validade do aumento de plano de saúde por faixa etária (Migalhas)
4. Projeto quer garantir agilidade para recall de produtos com risco à segurança e saúde (Câmara Notícias)
5. Bancos terão de substituir na hora notas falsas sacadas por clientes (EBC Rádios)

▪ **Jurisprudência**

▪ **Supremo Tribunal Federal**

1. Agravo regimental em recurso extraordinário. 2. Direito Civil e do Consumidor. Cartão de crédito. Revisão contratual. 3. Revolvimento do acervo fático-probatório dos autos e de cláusulas contratuais. Incidência das súmulas 279 e 454.

▪ **Superior Tribunal de Justiça**

1. Agravo Regimental. Recurso Especial. Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade Civil. Presença de corpo estranho em alimento. Exposição do consumidor a risco de lesão à sua saúde e segurança. Dano moral existente.
2. Recurso especial - Ação Civil Pública - Dano Moral Coletivo - Divulgação de publicidade ilícita - Indenização - Sentença que acolheu o pedido inicial do MPDFT fixando a reparação em R\$ 14.000.000,00 (quatorze milhões de

reais) e determinou a elaboração de contrapropaganda, sob pena de multa diária - inconformismos das rés - Apelação parcialmente provida para reduzir o quantum indenizatório e excluir da condenação obrigação de fazer contrapropaganda, bem como a multa monitoria para a hipótese de descumprimento.

3. Recurso Especial (art. 105, inc. iii, "a" e "c", CF/88) - Ação Condenatória - Responsabilidade civil de hospital e instituto médico - Infecção hospitalar - Instâncias Ordinárias que julgaram improcedentes os pedidos veiculados na petição inicial, sob o argumento de que não houve demonstração de culpa dos médicos. Insurgência da Autora. Defeito na prestação de serviços médico-hospitalares - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 do CDC - Recurso Especial provido.
4. Civil e Processual Civil. Agravo Regimental no Recurso Especial. Plano de saúde. Tratamento oncológico. Negativa de cobertura de exame (pet scan). Abusividade comprovada. Dano moral in re ipsa. Configuração. Recurso manejado sob a égide do CPC/73. Decisão mantida.

▪ **Tribunais Estaduais**

1. Plano de saúde. Obrigação de Fazer. Manutenção em plano coletivo de assistência médica disponibilizado por ex-empregadora. Pretensão fundamentada no artigo 31 da Lei nº 9.656/98. TJ-SP.
2. Consumidor. Ação de cobrança. Mensalidades escolares. Sentença de procedência. Pretensão da ré à reforma. Impossibilidade. TJ-SP.
3. Apelação Cível. Responsabilidade Civil. Ação de reparação de danos morais. Comercialização e divulgação de dados pessoais de consumidores. Procob. "Dados não sensíveis". Ausência de ilícito. Inexistência do dever de indenizar. TJ-RS.
4. Apelação Cível. Responsabilidade Civil. Concessionária de Serviço Público. Ação indenizatória. Danos morais. Interrupção do fornecimento de energia elétrica. Demora no restabelecimento do serviço. Temporal ocorrido na região metropolitana do estado no mês de janeiro de 2014. Motivo de força maior. Causa excludente da responsabilidade civil objetiva configurada. TJ-RS.
5. Direito do consumidor. Apelações Cíveis. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Falha na prestação do serviço. Alteração da empresa aérea e dos horários de voos. Ausência de informações

adequadas. Danos morais configurados. Descabimento da redução e majoração quantum fixado na sentença. Responsabilidade contratual. Juros de mora a partir da citação. Súmula 54 do STJ. Sentença mantida. TJ-DF.

6. Recurso de Apelação Cível. Ação de cancelamento de registro no SPC/SERASA c/c perdas e danos morais. Cobrança de consumo de energia elétrica. Desídia da empresa consumidora que deixou de informar o encerramento de suas atividades no endereço comercial, bem como solicitar a mudança da titularidade da conta mensal. Cobrança legítima. Exercício regular de direito. Inteligência do art. 43 do CDC. Inexistência de dano moral. À unanimidade de votos, negou-se provimento ao apelo. TJ-PE.
7. Ação Civil Pública. Agravo de instrumento. Antecipação de tutela. Prazo para cumprimento exíguo. Ampliação. Multa exorbitante. Redução. Recurso conhecido e parcialmente provido. TJ-AM.

■ **Legislação**

DECRETO Nº 8.771, DE 11 DE MAIO DE 2016

## | Apresentação

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

Apresentamos a trigésima nona 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.gov.br](mailto:nudecon@defensoria.sp.gov.br).

Boa leitura!

[▲ Voltar ao menu](#)

### ▪ Notícias

#### 1) APLICATIVOS DEVEM FICAR LIVRES DE ENTREGAR DADOS DE CLIENTES

*Veículo: Folha de S. Paulo*

*Data: 06/05/2016*

*Estado: SP*

A minuta do decreto que regulamentará o Marco Civil da Internet – considerado por Dilma Rousseff um dos grandes legados de seu governo – prevê que as teles e os aplicativos não precisem mais entregar à Justiça dados cadastrais de seus usuários quando não armazenarem esse tipo de informação.

Embora o decreto abra exceção para informações como nome, filiação, endereço, estado civil e profissão, algumas empresas do setor entenderam que isso fortalecerá empresas como o WhatsApp, que teve o serviço

bloqueado duas vezes por não entregar dados protegidos de usuários solicitados via judicial. O aplicativo argumenta que não armazena esses dados.

As teles e os apps ficariam obrigados a armazenar dados como IP (registro numérico do computador de acesso à internet) e até os sites navegados pelo usuário. Esse tipo de informação poderia ser entregue a autoridades em casos de investigações criminais.

A dúvida é se, também nesse caso, aplicativos que não armazenam dados no país ficariam livres também dessa obrigação.

A Folha teve acesso à minuta do decreto, que pode ser assinado nesta sexta (6). Contudo, questionamentos do setor podem adiar sua publicação para a próxima semana.

## **OFERTAS COMERCIAIS**

Um dos pontos centrais se refere à liberdade do modelo de negócio. As teles não poderão fechar acordos com aplicativos, por exemplo, para priorizar o tráfego de seu conteúdo na rede. Não há certeza se a parceria da TIM e da Claro com o WhatsApp teria de ser revista.

A minuta também proíbe acordos comerciais com o Netflix, por exemplo, para melhorar a qualidade de imagem de seus filmes. Para isso, a única saída seria que a empresa "hospedasse" seus conteúdos no Brasil, encurtando a distância entre o usuário e a central de dados a serem acessados.

O gerenciamento de tráfego, que as operadoras costumam fazer para evitar congestionamentos, só pode ser feito por motivos de segurança, mas, ainda segundo as teles, o texto não deixa claro se a própria segurança da rede (a garantia da prestação do serviço) pode ser entendida como tal. As teles não sabem, por exemplo, se, no caso de haver muito tráfego de chamadas ou de envio de torpedos a ponto de travar toda a rede, poderão bloquear parte desses serviços.

Outro ponto que causou surpresa foi a transferência para o CGI (Comitê Gestor de Internet) do papel de definir as diretrizes para a fiscalização e a apuração de possíveis infrações à legislação. O CGI é uma entidade privada. À Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) só caberia executar essas diretrizes.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **2) FRANQUIA NA INTERNET FIXA É PRÁTICA ABUSIVA, DIZ REPRESENTANTE DA SENACON**

*Veículo: O Globo*

*Data: 18/05/2016*

*Estado: SP*

*Deputados dizem que Anatel atua em favor de empresas de telecomunicações*

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça entende que a imposição de franquia, bloqueio ou diminuição da velocidade por parte das empresas que ofertam banda larga fixa configura hoje prática comercial abusiva. Foi o que declarou o coordenador suplente do grupo de trabalho Consumo e Telecomunicações da secretaria, Igor Rodrigues Britto, em audiência pública sobre o tema na Comissão de Defesa do Consumidor, nesta quarta-feira.

Pelo entendimento do grupo, a suspensão do serviço de internet fixa após o fim de franquia ou a diminuição da velocidade da banda larga só pode ser instituída após a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) realizar amplo debate sobre o tema, com a participação de órgãos de defesa do consumidor. Até que isso aconteça, a prática será considerada abusiva.

Segundo Igor, a percepção dos consumidores, até o momento, era de que a internet era ilimitada, já que as ofertas publicitárias não contavam com informação sobre limite de consumo.

## **Suspensão**

A superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel, Elisa Vieira Leonel, assegurou que as franquias na internet fixa estão suspensas por tempo indeterminado, até que as ferramentas de informação do consumidor sejam devidamente aplicadas pelas operadoras. Entre essas ferramentas, está a obrigatoriedade de que as ofertas publicitárias das empresas deem à franquia o mesmo destaque que dão à velocidade da internet.

Elisa destacou que o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), publicado pela Anatel em maio de 2013, o qual teria sido submetido à consulta pública, autoriza a instituição da franquia de consumo. O regulamento permite que a operadora reduza a velocidade contratada após o esgotamento da franquia ou condicione a continuidade do serviço a pagamento adicional.

Algumas operadoras, como a NET, já tinham a previsão de franquia em seus contratos, mas a redução de velocidade ou cobrança adicional por conta do fim da franquia não vinha sendo aplicada pela empresa. Recentemente outras operadoras, como Claro, Vivo e Oi, anunciaram a intenção de adotar o sistema, que foi suspenso pela Anatel. Segundo Elisa, a suspensão ocorreu porque a agência constatou que as operadoras demonstraram falhas na informação ao consumidor.

## **Críticas à Anatel**

Na audiência, diversos deputados criticaram a atuação da Anatel. Para o deputado Marcos Rotta (PMDB-AM), um dos que pediu a audiência, a agência atua em favor das operadoras, e não dos consumidores. “A Anatel não cumpre o seu papel de agência reguladora”, opinou. Ele criticou a ausência do presidente da Anatel, João Rezende, que foi convidado para o debate e não compareceu. Para o deputado, o órgão deveria “enquadrar” as operadoras por propaganda enganosa, porque as publicidades das empresas anunciaram que a internet fixa era um serviço ilimitado, quando de fato não é.

O deputado Celso Russomanno (PRB-SP), co-autor do requerimento da audiência, acredita que “assusta os consumidores a postura do presidente da agência reguladora”. Ele destacou que os pacotes de internet para celular têm durado cada vez menos e que a velocidade ofertada na internet fixa nunca é de fato atingida. Segundo ele, há restrições inclusive nos pacotes de banda larga mais caros. “Não existe fiscalização”, apontou.

A representante da Anatel rebateu as acusações, afirmando que a agência está atuando em favor do consumidor, ao proibir temporariamente o modelo de franquia, para discutir o modelo com a sociedade.

### **Liberdade de negócios**

O diretor-executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel e Pessoal (Sinditelebrasil), Carlos Duprat, defendeu a liberdade de ofertas pelas operadoras, inclusive das franquias, para não afugentar investimentos no setor. “Não há como sustentar qualquer investimento sem liberdade no modelo de negócio”, ressaltou.

De acordo com Duprat, mais de 2 mil empresas prestam serviço de banda larga hoje, sendo o mercado competitivo, havendo ofertas diferenciadas de planos. Para ele, as operadoras devem esclarecer o consumidor sobre o seu perfil de consumo.

Ele defendeu ainda o uso, pelo governo, dos fundos setoriais para a massificação da banda larga. “Desde 2001, mais de R\$ 90 bilhões foram arrecadados para fundos de universalização, fiscalização e desenvolvimento e não foram aplicados”, afirmou.

Na Câmara, diversos projetos de lei tratam do tema discutido na audiência. Entre eles, o PL5050/16, do deputado Antonio Imbassahy (PSDB-BA), que proíbe a inclusão de franquia de consumo nos contratos de prestação de serviço da banda larga fixa.

[▲ Voltar ao menu](#)

### **3) STJ VAI DECIDIR VALIDADE DO AUMENTO DE PLANO DE SAÚDE POR FAIXA ETÁRIA**

*Veículo: Migalhas*

*Data: 23/05/2016*

*Estado: RJ*

*Recurso será julgado sob o rito dos repetitivos.*

O STJ vai decidir se é válido o aumento de plano de saúde por faixa etária. O recurso especial, que tramitará sob o rito dos repetitivos, foi afetado à 2ª seção pelo ministro Villas Bôas Cueva, da 3ª turma, devido ao grande número de recursos sobre a mesma questão.

"Considerando que há, na hipótese, grande número de recursos com fundamento em idêntica questão de direito, evidenciando o caráter multitudinário da controvérsia, impõe-se a afetação do presente feito a julgamento perante a Segunda Seção pela sistemática dos recursos repetitivos."

O recurso em análise foi apontado pelo TJ/RJ como representativo da controvérsia e trata da "validade da cláusula contratual de plano de saúde que prevê o aumento da mensalidade conforme a mudança de faixa etária do usuário".

De acordo com o sistema de recursos repetitivos do STJ, estão suspensas em todo o país pelo menos 326 ações com temas idênticos ao que será analisado pela Corte.

[▲ Voltar ao menu](#)

### **4) PROJETO QUER GARANTIR AGILIDADE PARA RECALL DE PRODUTOS COM RISCO À SEGURANÇA E SAÚDE**

*Veículo: Câmara Notícias*

*Data: 19/05/2016*

*Estado: DF*

*Proposta do deputado Rodrigo Martins pretende que a comunicação aos consumidores seja feita em até 24 horas a partir da detecção do problema*

A Câmara dos Deputados analisa proposta que obriga fornecedores de produtos e serviços que apresentarem problemas que comprometam a segurança e a saúde do consumidor a iniciarem, em no máximo 24 horas, a comunicação informativa em rede nacional de rádio e televisão, também chamada de recall. A medida está prevista no Projeto de Lei 4479/16, do deputado Rodrigo Martins (PSB-PI).

A proposta altera o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC - [Lei 8.078/90](#)) para, segundo o autor, delimitar o prazo para a “imediata comunicação” já prevista no CDC. “A excessiva passividade dos fornecedores na interpretação do que seria uma comunicação imediata tem produzido injustificáveis demoras na efetivação dessa divulgação publicitária e causado acidentes e fatalidades, que, em muitos casos, poderiam ter sido evitados”, justifica Rodrigo Martins.

Em caso de descumprimento, o projeto sujeita o infrator ao pagamento de multa por cada hora de atraso, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

Para Martins, a medida obrigará os fornecedores a prover uma informação tempestiva e adequada sobre os riscos oferecidos por eventuais defeitos ou problemas que tenham sido verificados em um determinado produto ou serviço, permitindo que o consumidor adote os cuidados necessários para a sua proteção e de sua família.

**Tramitação**

O projeto tramita em caráter conclusivo e será analisado pelas comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **5) BANCOS TERÃO DE SUBSTITUIR NA HORA NOTAS FALSAS SACADAS POR CLIENTES**

*Veículo: EBC Rádios*

*Data: 31/05/2016*

*Estado: DF*

A partir das próximas semanas, os bancos terão de substituir imediatamente notas falsas eventualmente sacadas nos caixas eletrônicos ou convencionais. O Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou a obrigatoriedade para a troca de cédulas, desde que o cliente comprove a retirada na instituição financeira.

Até agora, os bancos costumavam substituir as cédulas, mas o prazo de troca dependia da relação da instituição com o cliente e não era regulamentado pelo governo. De acordo com Marcelo Cota, técnico do Banco Central (BC), a possibilidade de falsários que queiram aproveitar-se da brecha para trocar cédulas é reduzida porque os bancos têm meios para verificar se o cliente está cometendo fraudes.

A exigência vale apenas para notas sacadas nos caixas eletrônicos ou presenciais. No caso de notas falsas recebidas no comércio, o técnico do BC esclareceu que o cliente não tem direito ao ressarcimento e é obrigado, pela legislação, a levar a cédula a qualquer agência para que o banco retenha a nota e a envie ao Banco Central.

**Custódia**

O CMN também determinou que os bancos retenham as cédulas e moedas suspeitas de falsificação sob sua custódia. Embora as instituições costumem por a medida em prática, não havia a obrigação de que elas monitorassem a procedência das notas em suas tesourarias. Segundo Cota, a medida estimulará que haja mais ações preventivas por parte dos próprios bancos.

Nas próximas semanas, o Banco Central editará uma circular para estabelecer prazos máximos para que as instituições financeiras enviem à autoridade monetária informações sobre notas e moedas falsas. O prazo será de 30 dias nas capitais em que o BC tem representações e 45 dias nas demais localidades.

## **Informações**

Atualmente não há previsão para que as instituições encaminhem as informações ao órgão. Em alguns casos, de acordo com o BC, os bancos levaram 180 dias para informar o recebimento de uma nota falsa.

Para Cota, as medidas vão permitir a diminuição da quantidade de notas falsas em circulação. O índice caiu de 150 notas a cada 1 milhão de cédulas, em 2006, para 75 notas neste ano. Nos Estados Unidos, o índice está em 50 notas em 1 milhão.

[▲ Voltar ao menu](#)

## **▪ Jurisprudência**

[▲ Voltar ao menu](#)

## **▪ Supremo Tribunal Federal**

**1) Ementa:** AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO EXTRAORDINÁRIO. 2. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. REVISÃO CONTRATUAL. 3. REVOLVIMENTO DO ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS E DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 279 E 454.

4. Matéria infraconstitucional. Ofensa à Constituição, se existente, seria reflexa.

5. Aplicabilidade da Lei de Usura. Ausência de repercussão geral. AI-RG 844.474.

6. Agravo regimental a que se nega provimento.

**(RE 887446 AgR, Relator(a): Min. GILMAR MENDES, Segunda Turma, julgado em 17/05/2016, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-112 DIVULG 01-06-2016 PUBLIC 02-06-2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Superior Tribunal de Justiça

**1) Ementa:** AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESENÇA DE CORPO ESTRANHO EM ALIMENTO. EXPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR A RISCO DE LESÃO À SUA SAÚDE E SEGURANÇA. DANO MORAL EXISTENTE.

1. A disponibilização de produto considerado impróprio para consumo em virtude da presença de objeto estranho no seu interior afeta a segurança que rege as relações consumeristas na medida que expõe o consumidor a risco de lesão à sua saúde e segurança e, portanto, dá direito à compensação por dano moral.

2. Agravo regimental provido.

**(AgRg no REsp 1380274/SC, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/05/2016, DJe 19/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**2) Ementa:** RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - DANO MORAL COLETIVO - DIVULGAÇÃO DE PUBLICIDADE ILÍCITA - INDENIZAÇÃO - SENTENÇA QUE ACOLHEU O PEDIDO INICIAL DO MPDFT FIXANDO A REPARAÇÃO EM R\$ 14.000.000,00 (QUATORZE MILHÕES DE REAIS) E DETERMINOU A ELABORAÇÃO DE

CONTRAPROPAGANDA, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA - INCONFORMISMOS DAS RÉS - APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA PARA REDUZIR O QUANTUM INDENIZATÓRIO E EXCLUIR DA CONDENAÇÃO OBRIGAÇÃO DE FAZER CONTRAPROPAGANDA, BEM COMO A MULTA MONITÓRIA PARA A HIPÓTESE DE DESCUMPRIMENTO. IRRESIGNAÇÃO DAS RÉS - OGILVY BRASIL COMUNICAÇÃO LTDA. E DA SOUZA CRUZ S/A - E DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS.

## 1. DO RECURSO ESPECIAL DA OGILVY BRASIL COMUNICAÇÃO LTDA.

### 1.1. Violação ao artigo 535 do Código de Processo Civil.

Inocorrência. Acórdão de origem clara e suficientemente fundamentado, tendo a Corte local analisado todas as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, ainda que de forma contrária aos interesses das partes.

### 1.2. Julgamento antecipado da lide. Possibilidade. Inexistência de cerceamento do direito de defesa. Produção de prova documental suficiente. Impossibilidade de revisão. Incidência da Súmula 7/STJ.

Livre convencimento motivado na apreciação das provas. Regra basilar do processo civil brasileiro. Precedentes do STJ.

### 1.3. Irrefutável a legitimidade do Ministério Público para promover a presente demanda. A veiculação, em caráter nacional, de propaganda/publicidade atinge número infundável de pessoas, de forma indistinta, nos mais diversos pontos deste país de projeção continental, sobretudo quando divulgada por meio da televisão - dos mais populares meios de comunicação de massa - gera, portanto, indiscutivelmente, interesse de natureza difusa, e não individual e disponível. Precedentes do STJ: AgRg no AREsp 681111/MS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Dje de 13/08/2013; AgRg no REsp 1038389/MS, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira.

### 1.4. Os fatos que ensejaram a presente demanda ocorreram anteriormente à edição e vigência da Lei nº 10.167/2000 que proibiu, de forma definitiva, propaganda de cigarro por rádio e televisão.

Com efeito, quando da veiculação da propaganda vigorava a Lei nº 9.294/96, cuja redação original restringia entre 21h00 e 06h00 a publicidade do produto. O texto legal prescrevia, ainda, que a publicidade deveria ser ajustada a princípios básicos, não podendo, portanto, ser dirigida a crianças ou adolescentes nem conter a informação ou sugestão de que o produto pudesse trazer bem-estar ou benefício à saúde dos seus consumidores. Isso consta dos incisos II e VI do § 1º, art. 3º da referida lei.

### 1.5. O direito de informação está fundamentado em outros dois direitos, um de natureza fundamental, qual seja, a dignidade da pessoa humana, e outro, de cunho consumerista, que é o direito de escolha consciente. Dessa forma, a teor dos artigos 9º e 31 do CDC, todo consumidor deve ser informado de forma "ostensiva e adequadamente a respeito da nocividade ou periculosidade do produto".

#### 1.5.1. A teor dos artigos 36 e 37, do CDC, nítida a ilicitude da propaganda veiculada. A uma, porque feriu o princípio da identificação da publicidade. A duas, porque revelou-se enganosa, induzindo o consumidor a erro

porquanto se adotasse a conduta indicada pela publicidade, independente das conseqüências, teria condições de obter sucesso em sua vida.

1.5.2. Além disso, a modificação do entendimento lançado no v. acórdão recorrido, o qual concluiu, após realização de contundente laudo pericial, pela caracterização de publicidade enganosa e, por conseguinte, identificou a responsabilidade da ora recorrente pelos danos suportados pela coletividade, sem dúvida demandaria a exegese do acervo fático-probatório dos autos, o que é vedado pelas Súmulas 5 e 7 do STJ.

1.5.3. Em razão da inexistência de uma mensagem clara, direta que pudesse conferir ao consumidor a sua identificação imediata (no momento da exposição) e fácil (sem esforço ou capacitação técnica), reputa-se que a publicidade ora em debate, de fato, malferiu a redação do art 36, do CDC e, portanto, cabível e devida a reparação dos danos morais coletivos.

1.6. Quanto ao montante da indenização arbitrada pelas instâncias ordinárias a título de dano moral, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema, uma vez que não existem critérios predeterminados para a quantificação do dano moral, firmou-se jurisprudência na Corte no sentido de que a intervenção deste STJ ficaria limitada aos casos em que o valor da indenização fosse arbitrado em patamar irrisório ou excessivo. Precedentes do STJ.

1.6.1. Atentando-se para as peculiaridades do caso concreto, deve-se tanto quanto possível, procurar recompor o dano efetivo provocado pela ação ilícita, sem desprezar a capacidade econômica do pagador e as necessidades do seu destinatário, que, no caso, é toda sociedade, faz-se mister, portanto, a redução da indenização por danos morais coletivos ao valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), devidamente corrigidos.

2. DO RECURSO ESPECIAL DA SOUZA CRUZ S/A: 2.1. O conteúdo normativo dos dispositivos legais tidos por violados - artigos 282, 283, 284, "caput", 295, I, 400 e 515, do CPC, 8º da Lei de Ação Civil Pública - não foram objeto de exame pelo v.

acórdão recorrido, a despeito da oposição dos embargos de declaração, razão pela qual incide, no ponto específico, o enunciado da Súmula 211 desta Corte, de seguinte teor: "Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo".

2.1.2. Do dano moral coletivo. Cabimento. Jurisprudência do STJ.

Inegável a incidência da tese concernente à possibilidade de condenação por dano moral coletivo, mormente tratando-se, como se trata, de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no REsp 1526946/RN, Rel. Min. Humberto Martins, DJe de 13/11/2015; Rel.

Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe de 16/03/2015; REsp 1291213/SC, Rel. Min. Sidnei Beneti, DJe de 25/09/2012; REsp 1221756/RJ, Rel.

Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012.

2.1.3. Ação Civil Pública. Inquérito civil. Peça facultativa.

Precedentes do STJ. O inquérito civil, promovido para apurar indícios que passam dar sustentação a uma eventual ação civil pública, funciona como espécie de produção antecipada de prova, a fim de que não ingresse o autor da ação civil em demanda por denúncia infundada, o que levaria ao manejo de lides com caráter temerário. Assim tem ele por escopo viabilizar o ajuizamento da ação civil pública. Escólio jurisprudencial: REsp 448023/SP, Rel. Min.

Eliana Calmon, DJe de 09/06/2003; REsp 644994/MG, Rel. Min. João Otávio de Noronha, DJe de 21/03/2005.

3. DO RECURSO ESPECIAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS: 3.1. A contrapropaganda constitui-se sanção prevista nos arts. 56, inciso XII e 60 do CDC e aplicável quando caracterizada a prática de publicidade enganosa ou abusiva, e o seu objetivo é desfazer os malefícios sociais por ela causados ao mercado consumidor.

3.1.2. A razão hermenêutica dessa penalidade decorre, sem dúvida, para conferir proteção aos consumidores, tendo em conta que o substrato motivador do CDC, inegavelmente, é dar ampla tutela para a garantia de seus direitos, porquanto o art. 83, por exemplo, determina: "(...) Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela." 3.1.3. A divulgação da contrapropaganda se tornaria ilógica em razão do advento da Lei 10.167/00, a qual proibiu propaganda sobre o produto em questão. Sendo assim, é importante destacar que a suspensão da contrapropaganda - confirmando-se a compreensão do v. acórdão recorrido - decorre das circunstâncias do caso concreto, em virtude do decurso do tempo e da mudança do marco legal a incidir sobre a matéria, revelando-se inoportuna a veiculação da contrapropaganda nesse momento processual.

4. Recurso especial da OGILVY Brasil Comunicação Ltda e da Souza Cruz S/A parcialmente providos e desprovido o recurso especial do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

4. Recurso especial da OGILVY Brasil Comunicação Ltda e da Souza Cruz S/A parcialmente providos e desprovido o recurso especial do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

**(REsp 1101949/DF, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 10/05/2016, DJe 30/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**3) Ementa:** RECURSO ESPECIAL (art. 105, inc. III, "a" e "c", CF/88) - AÇÃO CONDENATÓRIA - RESPONSABILIDADE CIVIL DE HOSPITAL E INSTITUTO MÉDICO – INFECÇÃO HOSPITALAR – INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS QUE JULGARAM IMPROCEDENTES OS PEDIDOS VEICULADOS NA PETIÇÃO INICIAL, SOB O ARGUMENTO DE QUE NÃO HOUVE DEMONSTRAÇÃO DE CULPA DOS MÉDICOS. INSURGÊNCIA DA AUTORA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICO-HOSPITALARES - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC - RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

Pretensão condenatória deduzida em face de hospital e instituto médico, ante os alegados danos decorrentes de infecção hospitalar, após a realização de procedimentos cirúrgicos, que conduziram ao comprometimento integral da visão da autora, relativamente ao olho direito. Instâncias ordinárias que julgaram improcedentes os pedidos, ao reputarem não demonstrada a culpa por parte do corpo médico atuante.

1. O Tribunal de origem não abordou a tese de responsabilidade do fornecedor pela prestação defeituosa de informações à recorrente sobre os riscos relacionados ao procedimento cirúrgico a que seria submetida, razão pela qual incide à espécie a Súmula nº 211 desta Corte, o que inviabiliza também o conhecimento da insurgência com base na alínea "c" do permissivo constitucional. Precedentes.

2. Como se infere do art. 14 do CDC, a responsabilidade dos hospitais e clínicas (fornecedores de serviços) é objetiva, dispensando a comprovação de culpa. Assim, inviável o afastamento da responsabilidade do hospital e do instituto por infecção contraída por paciente com base na inexistência de culpa dos agentes médicos envolvidos, como fez o Tribunal de origem.

2.1 De fato, a situação dos autos não comporta reflexões a respeito da responsabilização de clínicas médicas ou hospitais por atos de seus profissionais (responsabilidade pelo fato de outrem). Isso porque os danos sofridos pela recorrente resultaram de infecção hospitalar, ou seja, do ambiente em que foram efetuados os procedimentos cirúrgicos, e não de atos dos médicos.

3. Dessa forma, considerando que é objetiva a responsabilidade dos hospitais e clínicas por danos decorrentes dos serviços por eles prestados (ambiente hospitalar), bem como que não foi elidido no caso dos autos o nexo de causalidade entre os danos sofridos pela recorrente e a conduta dos recorridos, é imperioso o provimento do presente recurso especial para condená-los ao pagamento de indenização a título de dano moral, em virtude da perda completa da visão e do bulbo ocular do olho direito da recorrente.

4. Nos termos do artigo 257 do RISTJ, é possível, nesta Corte, a fixação de valores devidos a título de indenização pelo abalo moral sofrido pela ora recorrente, aplicando-se o direito à espécie. Desse modo, diante das peculiaridades do caso, revela-se razoável a quantia de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a título de dano moral.

5. Recurso especial PROVIDO, a fim de julgar procedente o pedido condenatório.

**(REsp 1511072/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 05/05/2016, DJe 13/05/2016),**

[▲ Voltar ao menu](#)

**4) Ementa:** CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. TRATAMENTO ONCOLÓGICO. NEGATIVA DE COBERTURA DE EXAME (PET SCAN). ABUSIVIDADE COMPROVADA. DANO MORAL IN RE IPSA. CONFIGURAÇÃO. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. DECISÃO MANTIDA.

1. O Superior Tribunal de Justiça entende que é abusiva a cláusula contratual que exclui tratamento prescrito para garantir a saúde ou a vida do beneficiário, porque o plano de saúde pode estabelecer as doenças que terão cobertura, mas não o tipo de terapêutica indicada por profissional habilitado na busca da cura.

2. A orientação desta Corte Superior é de que a recusa indevida ou injustificada pela operadora de plano de saúde em autorizar a cobertura financeira de tratamento médico a que esteja legal ou contratualmente obrigada, gera direito de ressarcimento a título de dano moral, em razão de tal medida agravar a situação tanto física quanto psicologicamente do beneficiário. Caracterização de dano moral in re ipsa.

3. Na espécie, não há que se falar no afastamento da presunção de dano moral, porque o Tribunal de origem, soberano na análise de matéria fático-probatória, destacou que não houve dúvida razoável na interpretação de cláusula contratual, mas sim declaração de sua nulidade por restringir direitos e obrigações inerentes ao próprio contrato, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

4. A operadora do plano de saúde não apresentou argumento novo capaz de modificar a conclusão adotada, que se apoiou em entendimento aqui consolidado para dar provimento ao recurso especial a fim de reconhecer o cabimento da indenização por dano moral. Incidência das Súmulas nºs 7 e 83 do STJ.

5. Inaplicabilidade das disposições do NCPC ao caso concreto ante os termos do Enunciado nº 1 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

6. Agravo regimental não provido.

**(AgRg no REsp 1546908/RS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/04/2016, DJe 03/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**1) Ementa:** PLANO DE SAÚDE. OBRIGAÇÃO DE FAZER. MANUTENÇÃO EM PLANO COLETIVO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA DISPONIBILIZADO POR EX-EMPREGADORA. PRETENSÃO FUNDAMENTADA NO ARTIGO 31 DA LEI Nº 9.656/98.

Preenchidos os requisitos legais (artigo 31 da Lei nº 9.656/98), o autor beneficiário tem direito adquirido a ser mantido no plano de saúde por prazo indeterminado, para si e seus dependentes, nas mesmas condições vigentes ao tempo em que era empregada, assumindo, a partir de então, o pagamento da contraprestação integral. Opção expressa pela descontinuidade motivada por valor de mensalidade abusivo e inobservância dos termos do artigo 31 da Lei nº 9.656/98 não deve prevalecer. Recurso provido.

**(TJSP; Relator(a): Piva Rodrigues; Comarca: Piracicaba; Órgão julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 31/05/2016; Data de registro: 31/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**2) Ementa:** CONSUMIDOR. AÇÃO DE COBRANÇA. MENSALIDADES ESCOLARES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. PRETENSÃO DA RÉ À REFORMA. IMPOSSIBILIDADE.

Tese de cerceamento de defesa rejeitada, uma vez que desnecessária a prova testemunhal requestada. Como destinatário da prova, pode o magistrado indeferir a que julgar desnecessária ao deslinde da controvérsia, como dispõe o artigo 130 do Código de Processo Civil de 1973. Ré que na contestação confirmou a contratação da prestação do serviço e não negou a sua inadimplência, limitando-se a afirmar que frequentou as aulas somente em um dos cinco meses cobrados pela autora. Todavia, é irrelevante que não tenha frequentado as aulas, pois sobreleva que os serviços foram colocados à sua disposição. Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e desta E. Corte Estadual de que as mensalidades são devidas, ainda que o aluno não tenha frequentado as aulas.

RECURSO DESPROVIDO.

**(TJSP; Relator(a): Mourão Neto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 31/05/2016; Data de registro: 31/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**3) Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. COMERCIALIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE CONSUMIDORES. PROCOB. "DADOS NÃO SENSÍVEIS". AUSÊNCIA DE ILÍCITO. INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR.

"A elaboração, organização, consulta e manutenção de bancos de dados sobre consumidores não é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor; ao contrário, é regulada por este. Hipótese em que o serviço colocado à disposição das empresas conveniadas pela ré não se reveste de ilegalidade, considerando que as informações expostas não são consideradas de caráter sigiloso ou íntimo, mas de fácil e ampla circulação no mercado de consumo, para proteção do crédito e segurança nas relações comerciais. Ausência de violação à vida privada, imagem ou intimidade. Inexistência, ainda, de provas de que a divulgação de dados pela requerida tenha causado qualquer prejuízo à parte autora, ônus que lhe incumbia, não havendo como se conceder indenização por dano hipotético." (trecho da ementa do Acórdão da Apelação Cível Nº 70060118239).

APELO DESPROVIDO.

**(Apelação Cível Nº 70069066850, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Miguel Ângelo da Silva, Julgado em 25/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**4) Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. DEMORA NO RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO. TEMPORAL OCORRIDO NA REGIÃO METROPOLITANA DO ESTADO NO MÊS DE JANEIRO DE 2014. MOTIVO DE FORÇA MAIOR. CAUSA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA CONFIGURADA.

Proposta a demanda indenizatória contra empresa prestadora de serviço público, o regime a ser aplicado é o da responsabilidade civil objetiva, sendo desnecessário perquirir a respeito da culpa do causador dos danos. Incidência do art. 37, § 6º, da CF e dos arts. 14 e 22, parágrafo único, do CDC. Contudo, ainda que objetiva a responsabilidade, o dever de indenizar pode ser afastado se demonstrada pela ré a existência de uma das excludentes do art. 14, § 3º, I e II, do CDC ou, ainda, de caso fortuito ou força maior. O temporal que assolou

a cidade de Novo Hamburgo em janeiro de 2014, acarretando graves danos materiais aos moradores do Município e de toda a região metropolitana do Estado do RS, constitui motivo de força maior, consubstanciando causa excludente da responsabilidade civil objetiva da empresa concessionária do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica. Dever de indenizar não configurado. Sentença de improcedência da ação mantida.

APELO DESPROVIDO.

**(Apelação Cível Nº 70067876060, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Miguel Ângelo da Silva, Julgado em 25/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**5) Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ALTERAÇÃO DA EMPRESA ÁREA E DOS HORÁRIOS DE VOOS. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES ADEQUADAS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DESCABIMENTO DA REDUÇÃO E MAJORAÇÃO QUANTUM FIXADO NA SENTENÇA. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO. SÚMULA 54 DO STJ. SENTENÇA MANTIDA.

1. As empresas aéreas respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, independentemente de culpa, com fundamento na teoria do risco da atividade (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

2. A empresa aérea que não presta os devidos esclarecimentos a respeito da alteração das empresas aéreas e dos horários de voos contratados deve responder pelos danos moral daí decorrentes.

3. O arbitramento da indenização por danos morais deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de forma que não seja tão grande que provoque o enriquecimento da vítima, nem tão pequena que se torne inexpressiva.

4. O termo inicial de incidência dos juros de mora é a data da citação, quando se tratar de responsabilidade contratual.

5. Apelação da Ré conhecida e parcialmente provida. Apelação dos Autores conhecida, mas não provida. Unânime.

**(TJDF; [Acórdão n.942068](#), 20150110284695APC, Relator: MARIA DE FATIMA RAFAEL DE AGUIAR, 3ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 11/05/2016, Publicado no DJE: 23/05/2016. Pág.: 252/265)**

**6) Ementa:** RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO NO SPC/SERASA C/C PERDAS E DANOS MORAIS. COBRANÇA DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA. DESÍDIA DA EMPRESA CONSUMIDOR QUE DEIXOU DE INFORMAR O ENCERRAMENTO DE SUAS ATIVIDADES NO ENDEREÇO COMERCIAL, BEM COMO SOLICITAR A MUDANÇA DA TITULARIDADE DA CONTA MENSAL. COBRANÇA LEGÍTIMA. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. INTELIGÊNCIA DO ART. 43 DO CDC. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. À UNANIMIDADE DE VOTOS, NEGOU-SE PROVIMENTO AO APELO.

I- Ausência de prévia notificação da empresa consumidora à empresa concessionária de energia elétrica quanto ao encerramento de suas atividades comerciais, bem como à mudança da titularidade da conta mensal, o que legitima a cobrança e a inclusão do nome do consumidor no rol de inadimplentes do SPC/SERASA, na hipótese de inadimplência contratual. II - Inteligência do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.

II - Manutenção da sentença que se impõe.

III- À unanimidade de votos, negou-se provimento ao presente Recurso de Apelação Cível.

**(TJPE; Processo Apelação 402625-30104657-80.2013.8.17.0001; Relator (a): Itabira de Brito Filho; Órgão Julgador: 3ª Câmara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2016; Data da Publicação/Fonte: 24/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

**7) Ementa:** AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PRAZO PARA CUMPRIMENTO EXÍGUO. AMPLIAÇÃO. MULTA EXORBITANTE. REDUÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Considerando que os documentos constantes dos autos indicam que há, de fato, uma má prestação de serviço pela Requerida no município de Eirunepé, é perfeitamente cabível a concessão da antecipação de tutela, na medida em que é direito dos consumidores a utilização regular do serviço de telefonia contratado, sem interrupções usuais e com a qualidade esperada.

II. Uma vez que as medidas que devem ser adotadas são de certa complexidade, o prazo de 10 (dez) dias concedido pelo Juízo a quo mostra-se exíguo para a execução das providências necessárias, razão pela qual o prazo deve ser ampliado para 30 (trinta) dias. III. No que se refere ao valor arbitrado, de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por dia de descumprimento, tal quantia representa valor exorbitante, devendo ser diminuído para o valor diário de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), limitado a 30 (trinta) dias, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

IV. Recurso conhecido e parcialmente provido.

**(TJAM; Processo: Agravo de Instrumento 4000227-12.2015.8.04.0000 Relator (a): Sabino da Silva Marques; Comarca: Eirunepe; Órgão Julgador: Primeira Câmara Cível; Data do julgamento: 16/05/2016; Data de registro: 17/05/2016)**

[▲ Voltar ao menu](#)

## ▪ Legislação

### [DECRETO Nº 8.771, DE 11 DE MAIO DE 2016](#)

*Regulamenta a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para tratar das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indicar procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, apontar medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelecer parâmetros para fiscalização e apuração de infrações.*

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014,

DECRETA:

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto trata das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indica procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, aponta medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelece parâmetros para fiscalização e apuração de infrações contidas na [Lei nº12.965, de 23 de abril de 2014](#).

Art. 2º O disposto neste Decreto se destina aos responsáveis pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento e aos provedores de conexão e de aplicações de internet, definida nos termos do [inciso I do caput do art. 5º da Lei nº 12.965, de 2014](#).

Parágrafo único. O disposto neste Decreto não se aplica:

- I - aos serviços de telecomunicações que não se destinem ao provimento de conexão de internet; e
- II - aos serviços especializados, entendidos como serviços otimizados por sua qualidade assegurada de serviço, de velocidade ou de segurança, ainda que utilizem protocolos lógicos TCP/IP ou equivalentes, desde que:
  - a) não configurem substituto à internet em seu caráter público e irrestrito; e
  - b) sejam destinados a grupos específicos de usuários com controle estrito de admissão.

## CAPÍTULO II

### DA NEUTRALIDADE DE REDE

Art. 3º A exigência de tratamento isonômico de que trata o [art. 9º da Lei nº 12.965, de 2014](#), deve garantir a preservação do caráter público e irrestrito do acesso à internet e os fundamentos, princípios e objetivos do uso da internet no País, conforme previsto na [Lei nº 12.965, de 2014](#).

Art. 4º A discriminação ou a degradação de tráfego são medidas excepcionais, na medida em que somente poderão decorrer de requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada de serviços e aplicações ou da priorização de serviços de emergência, sendo necessário o cumprimento de todos os requisitos dispostos no [art. 9º, § 2º, da Lei nº 12.965, de 2014](#).

Art. 5º Os requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada de serviços e aplicações devem ser observados pelo responsável de atividades de transmissão, de comutação ou de roteamento, no âmbito de sua respectiva rede, e têm como objetivo manter sua estabilidade, segurança, integridade e funcionalidade.

§ 1º Os requisitos técnicos indispensáveis apontados no caput são aqueles decorrentes de:

I - tratamento de questões de segurança de redes, tais como restrição ao envio de mensagens em massa (spam) e controle de ataques de negação de serviço; e

II - tratamento de situações excepcionais de congestionamento de redes, tais como rotas alternativas em casos de interrupções da rota principal e em situações de emergência.

§ 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel atuará na fiscalização e na apuração de infrações quanto aos requisitos técnicos elencados neste artigo, consideradas as diretrizes estabelecidas pelo Comitê Gestor da Internet - CGLbr.

Art. 6º Para a adequada prestação de serviços e aplicações na internet, é permitido o gerenciamento de redes com o objetivo de preservar sua estabilidade, segurança e funcionalidade, utilizando-se apenas de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais, desenvolvidos para o bom funcionamento da internet, e observados os parâmetros regulatórios expedidos pela Anatel e consideradas as diretrizes estabelecidas pelo CGLbr.

Art. 7º O responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento deverá adotar medidas de transparência para explicitar ao usuário os motivos do gerenciamento que implique a discriminação ou a degradação de que trata o art. 4º, tais como:

I - a indicação nos contratos de prestação de serviço firmado com usuários finais ou provedores de aplicação; e

II - a divulgação de informações referentes às práticas de gerenciamento adotadas em seus sítios eletrônicos, por meio de linguagem de fácil compreensão.

Parágrafo único. As informações de que trata esse artigo deverão conter, no mínimo:

I - a descrição dessas práticas;

II - os efeitos de sua adoção para a qualidade de experiência dos usuários; e

III - os motivos e a necessidade da adoção dessas práticas.

Art. 8º A degradação ou a discriminação decorrente da priorização de serviços de emergência somente poderá decorrer de:

- I - comunicações destinadas aos prestadores dos serviços de emergência, ou comunicação entre eles, conforme previsto na regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel; ou
- II - comunicações necessárias para informar a população em situações de risco de desastre, de emergência ou de estado de calamidade pública.

Parágrafo único. A transmissão de dados nos casos elencados neste artigo será gratuita.

Art. 9º Ficam vedadas condutas unilaterais ou acordos entre o responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento e os provedores de aplicação que:

- I - comprometam o caráter público e irrestrito do acesso à internet e os fundamentos, os princípios e os objetivos do uso da internet no País;
- II - priorizem pacotes de dados em razão de arranjos comerciais; ou
- III - privilegiem aplicações ofertadas pelo próprio responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento ou por empresas integrantes de seu grupo econômico.

Art. 10. As ofertas comerciais e os modelos de cobrança de acesso à internet devem preservar uma internet única, de natureza aberta, plural e diversa, compreendida como um meio para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva e não discriminatória.

### CAPÍTULO III

#### DA PROTEÇÃO AOS REGISTROS, AOS DADOS PESSOAIS E ÀS COMUNICAÇÕES PRIVADAS

##### Seção I

##### Da requisição de dados cadastrais

Art. 11. As autoridades administrativas a que se refere o [art. 10, § 3o, da Lei no 12.965, de 2014](#), indicarão o fundamento legal de competência expressa para o acesso e a motivação para o pedido de acesso aos dados cadastrais.

§ 1º O provedor que não coletar dados cadastrais deverá informar tal fato à autoridade solicitante, ficando desobrigado de fornecer tais dados.

§ 2º São considerados dados cadastrais:

I - a filiação;

II - o endereço; e

III - a qualificação pessoal, entendida como nome, prenome, estado civil e profissão do usuário.

§ 3º Os pedidos de que trata o caput devem especificar os indivíduos cujos dados estão sendo requeridos e as informações desejadas, sendo vedados pedidos coletivos que sejam genéricos ou inespecíficos.

Art. 12. A autoridade máxima de cada órgão da administração pública federal publicará anualmente em seu sítio na internet relatórios estatísticos de requisição de dados cadastrais, contendo:

I - o número de pedidos realizados;

II - a listagem dos provedores de conexão ou de acesso a aplicações aos quais os dados foram requeridos;

III - o número de pedidos deferidos e indeferidos pelos provedores de conexão e de acesso a aplicações; e

IV - o número de usuários afetados por tais solicitações.

## Seção II

Padrões de segurança e sigilo dos registros, dados pessoais e comunicações privadas

Art. 13. Os provedores de conexão e de aplicações devem, na guarda, armazenamento e tratamento de dados pessoais e comunicações privadas, observar as seguintes diretrizes sobre padrões de segurança:

I - o estabelecimento de controle estrito sobre o acesso aos dados mediante a definição de responsabilidades das pessoas que terão possibilidade de acesso e de privilégios de acesso exclusivo para determinados usuários;

II - a previsão de mecanismos de autenticação de acesso aos registros, usando, por exemplo, sistemas de autenticação dupla para assegurar a individualização do responsável pelo tratamento dos registros;

III - a criação de inventário detalhado dos acessos aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso designado pela empresa e o arquivo acessado, inclusive para cumprimento do disposto no [art. 11, § 3º, da Lei nº 12.965, de 2014](#); e

IV - o uso de soluções de gestão dos registros por meio de técnicas que garantam a inviolabilidade dos dados, como encriptação ou medidas de proteção equivalentes.

§ 1º Cabe ao CGIbr promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais para o disposto nesse artigo, de acordo com as especificidades e o porte dos provedores de conexão e de aplicação.

§ 2º Tendo em vista o disposto nos [incisos VII a X do caput do art. 7º da Lei nº 12.965, de 2014](#), os provedores de conexão e aplicações devem reter a menor quantidade possível de dados pessoais, comunicações privadas e registros de conexão e acesso a aplicações, os quais deverão ser excluídos:

I - tão logo atingida a finalidade de seu uso; ou

II - se encerrado o prazo determinado por obrigação legal.

Art. 14. Para os fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - dado pessoal - dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa; e

II - tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Art. 15. Os dados de que trata o [art. 11 da Lei nº 12.965, de 2014](#), deverão ser mantidos em formato interoperável e estruturado, para facilitar o acesso decorrente de decisão judicial ou determinação legal, respeitadas as diretrizes elencadas no art. 13 deste Decreto.

Art. 16. As informações sobre os padrões de segurança adotados pelos provedores de aplicação e provedores de conexão devem ser divulgadas de forma clara e acessível a qualquer interessado, preferencialmente por meio de seus sítios na internet, respeitado o direito de confidencialidade quanto aos segredos empresariais.

#### CAPÍTULO IV

#### DA FISCALIZAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 17. A Anatel atuará na regulação, na fiscalização e na apuração de infrações, nos termos da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#).

Art. 18. A Secretaria Nacional do Consumidor atuará na fiscalização e na apuração de infrações, nos termos da [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#).

Art. 19. A apuração de infrações à ordem econômica ficará a cargo do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, nos termos da [Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011](#).

Art. 20. Os órgãos e as entidades da administração pública federal com competências específicas quanto aos assuntos relacionados a este Decreto atuarão de forma colaborativa, consideradas as diretrizes do CGLbr, e deverão zelar pelo cumprimento da legislação brasileira, inclusive quanto à aplicação das sanções cabíveis, mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, nos termos do [art. 11 da Lei nº 12.965, de 2014](#).

Art. 21. A apuração de infrações à [Lei nº 12.965, de 2014](#), e a este Decreto atenderá aos procedimentos internos de cada um dos órgãos fiscalizatórios e poderá ser iniciada de ofício ou mediante requerimento de qualquer interessado.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 11 de maio de 2016; 195ª da Independência e 128ª da República.

DILMA ROUSSEFF

*Eugênio José Guilherme de Aragão*

*André Peixoto Figueiredo Lima*

*João Luiz Silva Ferreira*

*Emília Maria Silva Ribeiro Curi*

[▲ Voltar ao menu](#)

