



Apresentação

Apresentação

Material de
apoio

Material de apoio

- [Superior Tribunal de Justiça](#)
- [TJ SP](#)
- [Notícias](#)

| Apresentação

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

Apresentamos a décima sexta edição do Informativo do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, que vem sendo editado com periodicidade mensal. Mais uma vez aprimoramos as notícias juntando notas técnicas da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Ofício Circular tratando desta matéria. Os Defensores que se interessarem e tiverem interesse em obter a íntegra das notas técnicas poderão enviar e-mail ao Núcleo que encaminharemos o material.

Sugestões para a elaboração e aprimoramento desse Informativo podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico nudecon@defensoria.sp.gov.br.

Boa leitura!

| Material de apoio

▪ Superior Tribunal de Justiça

1) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. ABUSIVIDADE DE CLÁUSULA DE CONTRATO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. RECURSO REPETITIVO (ART. 543-C DO CPC E RES. 8/2008-STJ).

Em contrato de promessa de compra e venda de imóvel submetido ao CDC, é abusiva a cláusula contratual que determine, no caso de resolução, a restituição dos valores devidos somente ao término da obra ou de forma parcelada, independentemente de qual das partes tenha dado causa ao fim do negócio. De fato, a despeito da inexistência literal de dispositivo que imponha a devolução imediata do que é devido pelo promitente vendedor de imóvel, inegável que o CDC optou por fórmulas abertas para a nunciação das chamadas "práticas abusivas" e "cláusulas abusivas", lançando mão de um rol meramente exemplificativo para descrevê-las (arts. 39 e 51). Nessa linha, a jurisprudência do STJ vem

proclamando serem abusivas situações como a ora em análise, por ofensa ao art. 51, II e IV, do CDC, haja vista que poderá o promitente vendedor, uma vez mais, revender o imóvel a terceiros e, a um só tempo, auferir vantagem com os valores retidos, além da própria valorização do imóvel, como normalmente acontece. Se bem analisada, a referida cláusula parece abusiva mesmo no âmbito do direito comum, porquanto, desde o CC/1916 – que foi reafirmado pelo CC/2002 –, são ilícitas as cláusulas puramente potestativas, assim entendidas aquelas que sujeitam a pactuação "ao puro arbítrio de uma das partes" (art. 115 do CC/1916 e art. 122 do CC/2002). Ademais, em hipóteses como esta, revela-se evidente potestatividade, o que é considerado abusivo tanto pelo art. 51, IX, do CDC quanto pelo art. 122 do CC/2002. A questão relativa à culpa pelo desfazimento da pactuação resolve-se na calibragem do valor a ser restituído ao comprador, não pela forma ou prazo de devolução. Tese firmada para fins do art. 543-C do CPC: "Em contratos submetidos ao Código de Defesa do Consumidor, é abusiva a cláusula contratual que determina a restituição dos valores devidos somente ao término da obra ou de forma parcelada, na hipótese de resolução de contrato de promessa de compra e venda de imóvel, por culpa de quaisquer contratantes. Em tais avenças, deve ocorrer a imediata restituição das parcelas pagas pelo promitente comprador – integralmente, em caso de culpa exclusiva do promitente vendedor/construtor, ou parcialmente, caso tenha sido o comprador quem deu causa ao desfazimento." Precedentes citados: AgRg no Ag 866.542-SC, Terceira Turma, DJe 11/12/2012; REsp 633.793-SC, Terceira Turma, DJ 27/6/2005; e AgRg no REsp 997.956-SC, Quarta Turma, DJe 02/8/2012. **(REsp 1.300.418-SC, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 13/11/2013).**

2) Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. ABUSIVIDADE DE CLÁUSULA PENAL EM CONTRATO DE PACOTE TURÍSTICO.

É abusiva a cláusula penal de contrato de pacote turístico que estabeleça, para a hipótese de desistência do consumidor, a perda integral dos valores pagos antecipadamente. De fato, não é possível falar em perda total dos valores pagos antecipadamente por pacote turístico, sob pena de se criar uma situação que, além de vantajosa para a empresa de turismo (fornecedora de serviços), mostra-se excessivamente desvantajosa para o consumidor, o que implica incidência do art. 413 do CC/2002, segundo o qual a penalidade deve obrigatoriamente (e não facultativamente) ser reduzida equitativamente pelo juiz se o seu montante for manifestamente excessivo. Ademais, o STJ tem o entendimento de que, em situação semelhante (nos contratos de promessa de compra e venda de imóvel), é

cabível ao magistrado reduzir o percentual da cláusula penal com o objetivo de evitar o enriquecimento sem causa por qualquer uma das partes. Além disso, no que diz respeito à relação de consumo, evidencia-se, na hipótese, violação do art. 51, II e IV, do CDC, de acordo com o qual são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código, ou que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Nesse contexto, cabe ressaltar o disposto no art. 51, § 1º, III, do CDC: presume-se exagerada a vantagem que “se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares do caso”. Por fim, cabe afirmar, também, que o cancelamento de pacote turístico contratado constitui risco do empreendimento desenvolvido por qualquer agência de turismo, não podendo esta pretender a transferência integral do ônus decorrente de sua atividade empresarial a eventuais consumidores. (**REsp 1.321.655-MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 22/10/2013**).

2) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. COMERCIALIZAÇÃO DE VEÍCULO REESTILIZADO. O consumidor que, em determinado ano, adquire veículo cujo modelo seja do ano ulterior não é vítima de prática comercial abusiva ou propaganda enganosa pelo simples fato de, durante o ano correspondente ao modelo do seu veículo, ocorrer nova reestilização para um modelo do ano subsequente. Em princípio, é lícito ao fabricante de veículos antecipar o lançamento de um modelo meses antes da virada do ano, prática usual no mercado de veículos. Realmente, de acordo com a Terceira Turma do STJ (REsp 1.342.899-RS, DJe 9/9/2013), ocorre prática comercial abusiva e propaganda enganosa na hipótese em que coexistam, em relação ao mesmo veículo, dois modelos diferentes, mas datados com o mesmo ano. Todavia, esse entendimento não tem aplicabilidade na hipótese em análise, visto que se trata de situação distinta, na qual a nova reestilização do produto alcança apenas veículos cujos modelos sejam datados com ano posterior à data do modelo do veículo anteriormente comercializado. (REsp 1.330.174-MG, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 22/10/2013).

4) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. PRAZO PARA RECLAMAR DE VÍCIOS APARENTES OU DE FÁCIL CONSTATAÇÃO PRESENTES EM VESTIDO DE NOIVA. Decai em noventa dias, a

contar do dia da entrega do produto, o direito do consumidor de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação presentes em vestido de noiva. Os critérios legais para a fixação do prazo decadencial para reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação leva em consideração a durabilidade ou não do produto ou serviço. Assim, se o produto for durável, o prazo será de 90 dias, caso contrário, se não durável, o prazo será de 30 dias (art. 26 do CDC). Ressalte-se que vício aparente ou de fácil constatação é aquele que não exige do consumidor médio nenhum conhecimento especializado ou apreciação técnica (perícia), por decorrer de análise superficial do produto (simples visualização ou uso), cuja constatação é verificável de plano, a partir de um simples exame do bem ou serviço, por mera experimentação ou por “saltar aos olhos” ostensivamente sua inadequação. Ademais, entende-se por produto durável aquele que, como o próprio nome consigna, não se extingue pelo uso, levando certo tempo para se desgastar, que variará conforme a qualidade da mercadoria, os cuidados que lhe são emprestados pelo usuário, o grau de utilização e o meio ambiente no qual inserido. Portanto, natural que um terno, um eletrodoméstico, um automóvel ou até mesmo um livro, à evidência exemplos de produtos duráveis, se desgastem com o tempo, já que a finitude, é de certo modo, inerente a todo bem. Por outro lado, os produtos não duráveis, tais como alimentos, os remédios e combustíveis, em regra *in natura*, findam com o mero uso, extinguindo-se em um único ato de consumo. Assim, por consequência, nos produtos não duráveis o desgaste é imediato. Diante disso, o vestido de noiva deve ser classificado como um bem durável, pois não se extingue pelo mero uso, sendo notório que, por seu valor sentimental, há quem o guarde para a posteridade, muitas vezes com a finalidade de vê-lo reutilizado em cerimônias de casamento por familiares (filhas, netas e bisnetas) de uma mesma estirpe. Há pessoas, inclusive, que mantêm o vestido de noiva como lembrança da escolha de vida e da emoção vivenciada no momento do enlace amoroso, enquanto há aquelas que o guardam para uma possível reforma, seja por meio de aproveitamento do material (normalmente valioso), do tingimento da roupa (cujo tecido, em regra, é de alta qualidade) ou, ainda, para extrair lucro econômico, por meio de aluguel (negócio rentável e comum atualmente). Assim, existindo vício aparente ou de fácil constatação em vestido de noiva, incide o prazo de 90 dias, aplicável aos bens duráveis (art. 26, II, do CDC). **(REsp 1.161.941-DE, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 5/11/2013).**

5) Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DE SHOPPING CENTER POR TENTATIVA DE ROUBO EM SEU ESTACIONAMENTO. O *shopping center* deve reparar o

cliente pelos danos morais decorrentes de tentativa de roubo, não consumado apenas em razão de comportamento do próprio cliente, ocorrida nas proximidades da cancela de saída de seu estacionamento, mas ainda em seu interior. Tratando-se de relação de consumo, incumbe ao fornecedor do serviço e do local do estacionamento o dever de proteger a pessoa e os bens do consumidor. A sociedade empresária que forneça serviço de estacionamento aos seus clientes deve responder por furtos, roubos ou latrocínios ocorridos no interior do seu estabelecimento; pois, em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assume-se o dever – implícito na relação contratual – de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança. Nesse sentido, conforme a Súmula 130 do STJ, "a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorrido em seu estacionamento", não sendo possível estabelecer interpretação restritiva à referida súmula. Ressalte-se que o leitor ótico situado na saída do estacionamento encontra-se ainda dentro da área do *shopping center*, sendo certo que tais cancelas – com controles eletrônicos que comprovam a entrada do veículo, o seu tempo de permanência e o pagamento do preço – são ali instaladas no exclusivo interesse da administradora do estacionamento com o escopo precípua de evitar o inadimplemento pelo usuário do serviço. Esse controle eletrônico exige que o consumidor pare o carro, insira o tíquete no leitor ótico e aguarde a subida da cancela, para que, só então, saia efetivamente da área de proteção, o que, por óbvio, torna-o mais vulnerável à atuação de criminosos. Ademais, adota-se, como mais consentânea com os princípios norteadores do direito do consumidor, a interpretação de que os danos indenizáveis estendem-se também aos danos morais decorrentes da conduta ilícita de terceiro. Ainda que não haja falar em dano material advindo do evento fatídico, porquanto não se consumou o roubo, é certo que a aflição e o sofrimento da recorrida não se encaixam no que se denomina de aborrecimento cotidiano. E, por óbvio, a caracterização do dano moral não se encontra vinculada à ocorrência do dano material. **(REsp 1.269.691-PB, Rel. originária Min. Isabel Gallotti, Rel. para acórdão Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 21/11/2013).**

6) Ementa: AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO SINGULAR DE RELATOR. PLANO DE SAÚDE. ÓRTESE E PRÓTESE. CIRURGIA. COBERTURA. DANO MORAL. MATÉRIA DE FATO. 1. Não viola o art. 557, do CPC a decisão singular de relator fundada em jurisprudência dominante, pois facultada à parte a interposição de agravo regimental, por meio do qual, neste caso, se submeterá a questão ao colegiado

competente. Precedentes. 2. "É nula a cláusula contratual que exclua da cobertura órteses, próteses e materiais diretamente ligados ao procedimento cirúrgico a que se submete o consumidor " (REsp 1364775/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/06/2013, DJe 28/06/2013). 3. "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (Súmula 7/STJ). 4. Consoante entendimento pacificado no âmbito desta Corte, o valor da indenização por danos morais só pode ser alterado na instância especial quando manifestamente ínfimo ou exagerado, o que não se verifica na hipótese dos autos. 5. Agravo regimental a que se nega provimento. **(AgRg no AREsp 366.349/MG, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 25/02/2014, DJe 05/03/2014).**

7) Ementa: AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. PROTESTO LEGÍTIMO. POSTERIOR QUITAÇÃO. CANCELAMENTO. ÔNUS DO DEVEDOR. SÚMULA Nº 83/STJ. 1. Consoante jurisprudência desta Corte, é ônus do devedor, principal interessado, providenciar, após o pagamento da obrigação, o cancelamento do protesto legitimamente efetuado pelo credor. 2. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência pacífica desta Corte, tem incidência a Súmula nº 83/STJ. 3. Agravo regimental não provido. **(AgRg no REsp 1417255/MG, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/02/2014, DJe 05/03/2014).**

8) Ementa: AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. PLANO DE SAÚDE. LEI DE INTRODUÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. NATUREZA CONSTITUCIONAL. ANÁLISE VEDADA EM SEDE DE RECURSO ESPECIAL. INCIDÊNCIA DO CDC. COBERTURA POR PLANO DE SAÚDE. PRÓTESE INDISPENSÁVEL AO SUCESSO DA CIRURGIA. FUNDAMENTOS DO NOVO RECURSO INSUFICIENTES PARA REFORMAR A DECISÃO AGRAVADA. 1. Não apresentação pela parte agravante de argumentos novos capazes de infirmar os fundamentos que alicerçaram a decisão agravada. 2. É firme nesta Corte Superior o entendimento quanto à aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde (Súmula n. 469/STJ). 3. "Afigura-se desinfluyente a discussão acerca da aplicação das disposições contidas na Lei n. 9.656/1998 na hipótese de as cláusulas contratuais serem analisadas em conformidade com as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor." (AgRg no AREsp 273.368/SC, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/02/2013, DJe de 22/03/2013). 4. A jurisprudência deste Tribunal Superior é uníssona no sentido de que é abusiva a cláusula restritiva de direito que exclui

do plano de saúde terapia ou tratamento mais apropriado para determinado tipo de patologia alcançada pelo contrato. Precedentes. 5. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. (AgRg no REsp 1300825/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/02/2014, DJe 28/02/2014).

9) Ementa: AGRAVO REGIMENTAL. FINANCIAMENTO DE REDE DE ELETRIFICAÇÃO RURAL. CUSTEIO DE OBRA DE EXTENSÃO DE REDE ELÉTRICA PELO CONSUMIDOR. ILEGALIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. PEDIDO DE RESTITUIÇÃO. DESCABIMENTO. 1. "A participação financeira do consumidor no custeio de construção de rede elétrica não é, por si só, ilegal, uma vez que, na vigência do Decreto n. 41.019/57, havia previsão normativa de obras que deviam ser custeadas pela concessionária (art. 141), pelo consumidor (art. 142), ou por ambos (art.138 e art. 140)" (REsp 1.243.646/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 10/04/2013). 2. Agravo regimental parcialmente provido, apenas para afastar a prescrição, mantendo-se a extinção do feito com resolução de mérito. (AgRg no REsp 1255878/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 11/02/2014, DJe 14/02/2014).

10) Ementa: AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. MENSALIDADES. REAJUSTE EM RAZÃO DE FAIXA ETÁRIA. VEDAÇÃO. ART. 535 DO CPC. INEXISTÊNCIA DE OMISSÃO, OBSCURIDADE OU CONTRADIÇÃO. COISA JULGADA. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. EXISTÊNCIA DE FUNDAMENTO DO ACÓRDÃO INATACADO. SÚMULA 283/STF. APLICAÇÃO. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INCIDÊNCIA. 1. Não há que se falar em violação ao art. 535 do CPC, por omissão do acórdão recorrido, quando houve análise das matérias relevantes à lide e sobre elas o julgador emitiu pronunciamento, ainda que desconformidade com a vontade do recorrente. 2. O prequestionamento dos dispositivos de lei federal alegadamente violados, assim como da matéria neles tratada é indispensável ao conhecimento do recurso especial (Súmulas 282/STF e 211/STJ). Ademais, a simples interposição de embargos de declaração não pressupõe o prequestionamento (Súmula 211). 3. É inadmissível o recurso extraordinário quando a decisão recorrida assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles, nos termos da Súmula 283 do STF. 4. " Frente à lacuna existente, tanto na Lei 7.347/85, quanto no CDC, no que concerne ao prazo prescricional aplicável em hipóteses em que se discute a abusividade de cláusula contratual, e, considerando-se a subsidiariedade do CC às relações de consumo,

deve-se aplicar, na espécie, o prazo prescricional de 10 (dez) anos disposto no art. 205 do CC" (REsp 995.995/DF, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe 16/11/2010).

5. A parte agravante não trouxe, nas razões do agravo regimental, argumentos novos, aptos a modificar a decisão agravada, que deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. 6. Agravo regimental não provido (**AgRg no AREsp 268.154/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 11/02/2014, DJe 14/02/2014**).

11) Ementa: PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA. 1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes. Precedentes. 2.- Agravo Regimental improvido. (**PET no AgRg no REsp 1391029/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/02/2014, DJe 17/02/2014**).

▪ TJ SP

1) Ementa: OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Morte do titular - Plano de saúde rescindido unilateralmente - Deferimento da tutela antecipada para reativar o plano de saúde e possibilitar a continuidade do atendimento da autora nas mesmas condições contratadas com o de cujus - Inconformismo - Desacolhimento - Preenchimento dos requisitos do art. 273 do Código de Processo Civil - Contrato de trato sucessivo que se submete ao Código de Defesa do Consumidor e à Lei n. 9.656/98 - Aplicação, por analogia, da Súmula Normativa n. 13 da ANS - Cláusulas contratuais que devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, nos termos da legislação consumerista - Manutenção da dependente no plano de saúde - Necessidade de proteção de um bem maior que é a vida e a saúde da usuária que conta com 82 anos de idade - Decisão mantida - Recurso desprovido. (Apelação nº 0027433-11.2001.8.26.0562, Relator: J.L. Mônaco da Silva, 5ª Câmara de Direito Privado, julgado em 22/01/2014**).**

2) Ementa: PLANO DE SAÚDE Paciente portadora de tumor cerebral avançado e progressivo Impossibilidade de tratamento oncológico Recomendação médica para acompanhamento domiciliar Recusa da operadora Ação de obrigação de fazer Sentença de procedência Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Postura da operadora que não se ajusta à finalidade do contrato e que equivale ao não cumprimento da obrigação Súmula 90 do Tribunal de Justiça Apelação desprovida. **(Apelação nº 0041937-88.2012.8.26.0577, Relator: Carlos Henrique Miguel Trevisan, 4ª Câmara de Direito Privado, julgado em 27/02/2014).**

3) Ementa: OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLANO DE SAÚDE. Unidades distintas que formam a rede Unimed. Inexistência de óbice intransponível para migração entre os contratos. Vínculo à mesma entidade. Imposição de cumprimento de novo período de carência. Vedação que constitui prática abusiva, fundada no abuso do poder econômico, em detrimento da defesa e do respeito ao consumidor. Contrato submetido aos ditames do Código de Defesa do Consumidor. Não se justifica a contagem de novos prazos de carência a partir da migração das apelantes entre unidades da Unimed, sem solução de continuidade. Sentença anulada. Recurso provido. **(Apelação nº 1081905-50.2013.8.26.0100, Relator: Fábio Podestá, 5ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/02/2014).**

▪ Notícias

➤ **Publicação da Portaria N. 311 e N.312 pelo Ministério do Turismo:**

Na data de 03 de dezembro de 2013, o Ministério do Turismo publicou duas Portarias visando fortalecer o procedimento de fiscalização em hotéis, agências e transportadores no setor de turismo (Ofício-Circular nº 243/2014/GAB/Senacon/MJ):

- Portaria N. 311/2013, institui a competência do Ministério do Turismo para a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos e dos guias de turismo quanto ao fiel cumprimento e aplicação das normas que regem o setor turístico. Outrossim, estabelece que os prestadores de serviço que exercerem suas atividades em desobediência à legislação ficam sujeitos a aplicação de penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e na sua lei de regência.

- Portaria N. 312/2013, estabelece as regras e condições a serem observadas pelos prestadores de serviços de transporte turístico de superfície terrestre nacional e internacional. A importância de tal Portaria se dá não apenas pela definição das modalidades e tipos de veículo para transporte turístico terrestre, mas também por estabelecer as obrigações de tais prestadores de serviços e a formalização de denúncias e reclamações em seu desfavor.

➤ I Seminário Internacional sobre Consumo e Turismo

Diante da crescente relevância da proteção internacional do consumidor turista na nova dinâmica de consumo mundial, da importância dada à temática como uma política de Estado e da apresentação da Proposta Brasileira de Convenção sobre Cooperação da Haia de Direito Internacional Privado (CHDIPr), o Seminário vem a propiciar um importante espaço para o debate das relações de consumo e turismo. Este Seminário **será realizado nos dias 11 e 12 de março de 2014** pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, em conjunto com o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), **no Ministério da Justiça, em Brasília**, DF. Foram convidadas autoridades e especialistas, nacionais e internacionais, nas áreas do consumidor e do turismo para expor sobre o tema e suas variáveis.

➤ Receita libera programa para declarar o IR.

Será que vale a pena antecipar a restituição?

Quinta-feira, 27 de fevereiro de 2014

A Receita Federal liberou o programa para declaração do Imposto de Renda (IR) 2014 - ano-base 2013. Nos próximos dias, as instituições financeiras irão fazer diversas publicidades para convencer o contribuinte a antecipar a restituição e "resolver" todos os problemas de falta de dinheiro. Mas antes de optar pelas "facilidades" prometidas, o Procon-SP oferece algumas dicas:

Pesquise e compare a antecipação com outras linhas de crédito. Apesar de geralmente possuir juros menores que outras modalidades de empréstimo (**sim, a antecipação da restituição do IR é um empréstimo**), é bom ficar atento ao **Custo Efetivo Total (CET)** da operação. "Não é apenas o valor dos juros que determina se um empréstimo é mais vantajoso que outro. As instituições financeiras cobram taxas e impostos para realizar este

tipo de operação, como IOF (Imposto sobre Operações Financeiras) e tarifas bancárias, por exemplo", alerta Renata Reis, supervisora de Assuntos Financeiros e Habitação do Procon-SP.

A malha fina pode causar um enorme transtorno para o consumidor que solicitar a antecipação, pois a demora para receber a restituição fará com que o contribuinte pague ao banco mais juros. É também por isso que o contrato deve ser lido e analisado antes de ser assinado, pois precisam estar especificadas quais serão as consequências caso o consumidor caia na malha fina.

No contrato também devem constar informações sobre possíveis custos adicionais e juros que serão cobrados pelo período em que demorar para sair a restituição do consumidor.

Nota do blog: Antes de optar pela antecipação lembrar de que a restituição é um direito. Ter paciência, pois o dinheiro vai ser depositado na conta. Evite pagar juros sem necessidade. Se quiser receber mais rápido, não deixe a declaração para última hora.

Fonte: <http://educaproconsp.blogspot.com.br/2014/02/receita-libera-programa-para-declarar-o.html>

➤ Segunda Seção definirá dia 12 termo inicial de juros de mora em ação civil pública

Quinta-feira, 27 de fevereiro de 2014

Ficou para o próximo dia 12 de março o julgamento do recurso que definirá a posição do Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre o termo inicial dos juros de mora aplicáveis às diferenças apuradas no rendimento de cadernetas de poupança, em decorrência de expurgos inflacionários.

O julgamento era esperado para esta quarta-feira (26), na Segunda Seção do STJ, mas o relator, ministro Sidnei Beneti, informou que foram apresentadas muitas petições no processo e que precisaria de mais tempo para analisá-las antes de colocar o assunto em pauta.

O recurso é do Banco do Brasil e será julgado na condição de repetitivo. A posição do STJ servirá para orientar a solução de inúmeros recursos sobre o mesmo tema, que estão sobrestados nos tribunais de segunda instância.

O Banco do Brasil interpôs o recurso contra decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo, que concluiu que “os juros de mora, nas ações em que são pleiteadas diferenças dos rendimentos das contas-poupança, são devidos a partir da citação na demanda coletiva”.

Controvérsia

A questão central a ser definida pelos dez ministros que integram a Segunda Seção, responsável pelas matérias de direito privado no STJ, é se os juros de mora devem incidir a partir da citação na ação civil pública ou a partir da citação do devedor em cada liquidação individual da sentença proferida no processo principal.

Para o Banco do Brasil, os juros devem incidir apenas a partir da citação na liquidação da sentença proferida em ação civil pública, conforme decidiu a Quarta Turma no REsp 1.348.512. No entanto, conforme observou o ministro Beneti, há decisões da Primeira Seção no sentido de que o termo inicial dos juros deve ser a citação na ação principal e não a citação na liquidação da sentença coletiva.

Por causa da importância do tema e do risco de que pretensões idênticas venham a ter desfecho desigual nos processos de execução, o ministro afetou o recurso para julgamento como representativo de controvérsia repetitiva, conforme previsto no artigo 543-C do Código de Processo Civil.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) foi admitido no processo como *amicus curiae*.

Fonte: <http://www.idec.org.br/em-acao/noticia-consumidor/segunda-seco-definira-dia-12-termo-inicial-de-juros-de-mora-em-aco-civil-publica> e Portal STJ

➤ **Cancelar serviço de tele será automático**

Cliente de telefone, internet ou TV paga poderá solicitar fim de contrato em uma única ligação ou até pela web. Aprovadas pela Anatel, regras entram em vigor em 120 dias; crédito de pré-pago terá de valer por no mínimo 30 dias.

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) aprovou ontem regulamento que permite ao consumidor cancelar automaticamente qualquer serviço do setor, como telefonia fixa, móvel, internet e TV por assinatura.

A agência também estabeleceu uma validade mínima para os créditos de celulares pré-pagos. Agora eles terão de ficar disponíveis para uso por, no mínimo, 30 dias.

De acordo com a própria reguladora, as empresas hoje chegam a comercializar recargas que expiram em um ou cinco dias. Por vezes, sem que o cliente perceba a diferença durante a compra.

As novas regras passam a valer em 120 dias.

A opção de cancelamento automático permite que, com uma única ligação para a central de atendimento, seguida da seleção das opções indicadas pela gravação, cancele-se um serviço. O cancelamento também poderá ser feito pela internet. O serviço terá de ser suspenso em dois dias.

Para o relator, conselheiro Rodrigo Zerbone, o prazo garante a segurança do usuário e impede, por exemplo, cancelamentos feitos por engano.

Já no caso dos cartões pré-pagos, a regulamentação atual para a venda de créditos de celulares não estabelecia validade mínima, agora fixada em 30 dias. Hoje, 80% dos aparelhos ativos estão nesse tipo de contrato.

As teles também terão de notificar quando os créditos estiverem prestes a acabar. No caso dos clientes pós-pagos, a notificação será feita quando a franquia estiver perto de ser atingida.

MENSAGEM IMPORTANTE

Já nas faturas desses consumidores, deverá haver a criação de um campo, chamado "Mensagens Importantes". Nele, a empresa terá de informar, por exemplo, quais foram os serviços contratados no período, as promoções que estão prestes a expirar ou previsões de reajustes.

Todas as operadoras ficam ainda obrigadas a oferecer serviço de pós-venda nas lojas físicas, ficando proibidas de direcionar o consumidor para o serviço telefônico.

O call center, por sua vez, terá de ligar de volta para o cliente se houver alguma falha durante a chamada. Também será obrigado a receber as chamadas feitas a partir de telefones fixos e móveis.

Além disso, para todas as empresas do setor, as ofertas anunciadas precisam estar disponíveis para todos os usuários, não só os novos ou os de determinadas regiões.

Fonte: <http://www.idec.org.br/em-acao/noticia-consumidor/cancelar-servico-de-tele-sera-automatgico-e-Folha-de-S.-Paulo>

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